

2300 River Plaza Drive, Sacramento, California 95833-3239 • (800) 753-9073  
Quotation or reproduction in whole or part not permitted without express authorization

## COMMUNICATING AS A SUPERVISOR

### A. Need to Know Versus Want to Know

There are many things that a person needs to know in order to do the job. This is called **NEED TO KNOW** information. While everyone may not be in complete agreement on exactly what this information might be for each situation, there is little disagreement over the fact that for every job there are certain **NEED TO KNOW** facts. A much more controversial kind of communication is **WANT TO KNOW** information. People want to feel a part of what is going on...even when it doesn't affect them. They have a natural curiosity for information that affects other people, but they don't need to know these things.



Ironically, the more **WANT TO KNOW** information the supervisor can give his or her workers, the happier they will be. But, there is limited time a supervisor can afford to spend on this kind of communication, so the skillful supervisor will make some judgments as to what kind of things the workers want to know most.

### B. Giving Orders and Instructions

As mentioned earlier, the most common form of communication used by a supervisor is the order. There is not always a clear distinction between orders and instructions, but when instructions are taken as a separate kind of communication they must certainly rank second in terms of frequency of use.

### C. Developing Credibility

Every supervisor must develop and maintain credibility. Credibility means that the people who work for you believe you:

## COMUNICARSE COMO UN SUPERVISOR

### A. La Necesidad de Saber Versus El Querer Saber

Hay muchas cosas que una persona necesita saber para poder hacer el trabajo. Esto se llama **NECESIDAD DE SABER** la información. Mientras no todos podemos estar en completo acuerdo en exactamente qué parte de esta información podría ser para cada situación, hay un poco de desacuerdo sobre el hecho de que para cada trabajo hay cierta **NECESIDAD** de **SABER** los hechos. Lo más polémico de la comunicación es **QUERER SABER** la información. Las personas quieren sentirse parte de lo que está pasando... incluso cuando no los afecta. Ellos tienen una natural curiosidad por la información que afecta a otras personas, pero ellos no necesitan saber estas cosas.

Irónicamente, mientras más información que **QUIEREN SABER**, que puede dar el supervisor a sus trabajadores, más felices serán ellos. Pero hay un tiempo limitado para que el supervisor pueda permitirse pasar en este tipo de comunicación, por lo tanto, el supervisor experto considerará sobre qué tipo de cosas les interesa más saber a la mayoría de los trabajadores.

### B. Dar Órdenes e Instrucciones

Como se menciona anteriormente, la forma de comunicación más común usada por el supervisor es el de dar órdenes. No siempre hay una distinción muy clara entre las órdenes y las instrucciones, pero cuando se toman las instrucciones como un tipo de comunicación separada, estas deben tomarse en segundo lugar, en lo que se refiere a la frecuencia de su uso.

- ...Know what you are talking about
- ...Always tell the truth
- ...Know what is going on
- ...Will not trick them
- ...Will stand up for them
- ...Think things through

Like many other things, once a person loses credibility, it is very difficult to get it back. To develop credibility a supervisor must know what he or she is talking about. If you don't know, don't guess. Every time you are wrong you will lose a little credibility.

Always tell the truth. Every time you are caught in a lie, you lose credibility. Keep up to date on what is going on. Even if people trust you, like you and think you are smart, you will lose credibility if they think you don't know what is going on. Be honest and straightforward in his or her dealings with the work force. Pull some tricks and you will lose credibility. Take the part of your workers on issues that are important to them. Stand up for them. Make sure they get a fair shake. Let them down a few times and you lose credibility.



### C. Desarrollar la Credibilidad

Cada supervisor debe desarrollar y mantener la credibilidad. La credibilidad significa que las personas quienes trabajan para usted creen que:

- ...Ud. Sabe de lo que está hablando
- ...Siempre dice la verdad
- ...Sabe lo que está pasando
- ...No los engañara
- ...Ud. los Respaldara
- ...Piensa bien las cosas

Como en todas las cosas, una vez que una persona pierde la credibilidad, es muy difícil de recuperarla. Para desarrollar la credibilidad, un supervisor debe saber sobre lo que él o ella están hablando. Si no sabe, no suponga. Cada vez que usted esté equivocado, perderá un poco la credibilidad. Diga siempre la verdad. Cada vez que se le encuentre en una mentira, usted perderá la credibilidad. Mantengase al tanto de lo que está pasando. Aunque las personas

confíen en usted, les caiga bien y piensen que es inteligente, usted perderá la credibilidad si ellos piensan que usted no sabe qué está pasando. Sea honrado y sincero en sus relaciones con los trabajadores. Haga algunos trucos y usted perderá la credibilidad. Tome parte en los problemas que los trabajadores creen que son importantes para ellos. Apoyelos. Asegúrese que obtengan un trato justo. Desilusionelos unas pocas veces y usted perderá la credibilidad.

### D. Think. A supervisor is expected to think

Management expects the supervisor to think and the workers expect the supervisor to think. Be careful about jumping to conclusions. Mistakes are much easier to explain when they are "smart" mistakes. Smart mistakes occur after reasonable care has been taken to insure success. "Dumb" mistakes happen when someone doesn't think the situation through far enough and something goes wrong that could have been easily avoided.

### D. Piense. Se espera que un supervisor piense

La administración espera que el supervisor piense y los trabajadores esperan que el supervisor piense.

Tenga cuidado en hacer conclusiones. Los errores son más fáciles de explicar, cuando estos son errores "inteligentes." Los errores inteligentes ocurren después de haber tomado cuidado razonable para asegurar triunfo. Los errores "tontos" pasan cuando alguien no piensa bastante bien en la situación y algo sale mal, eso podría evitarse fácilmente.

### E. A Supervisor Must Know How to Listen and Give Feedback

Listening is something that few supervisors have ever had any training in. Giving feedback is not something that comes naturally to most people.



## E. Un Supervisor debe Saber Cómo Escuchar y Dar Información

Pocos son los supervisores que han tenido algunas veces entrenamiento en saber escuchar. Dar información no es algo que viene natural en la mayoría de las personas.