

“Tôi nghĩ rằng việc xác định công việc cụ thể tôi phải làm là do anh đặt ra.”

“Đó không phải là việc của tôi. Anh không nhớ sao ? Ngay từ đầu, tôi đã nói rằng làm việc thế nào phần lớn là do anh quyết định.”

“Tôi cứ nghĩ rằng ý anh nói chất lượng công việc là do tôi. Nhưng tôi thực sự không biết công việc của tôi là gì.”

Sự không rõ ràng của kỳ vọng đối với các mục tiêu cần thực hiện sẽ có hại đến quan hệ giao tiếp và sự tin cậy.

“Tôi đã làm đúng những gì anh yêu cầu và đây là bản báo cáo.”

“Tôi không cần bản báo cáo. Mục tiêu là giải quyết được vấn đề – không phải là để phân tích và báo cáo lại những điều đó.”

“Tôi tưởng rằng mục tiêu là nêu ra cách giải quyết vấn đề để chúng ta có thể giao cho người khác thực hiện.”

Có biết bao nhiêu lần chúng ta đã nghe thấy những cuộc đối thoại như thế này?

“Anh đã nói...”

“Không, anh sai rồi. Tôi đã nói thế này...”

“Anh không nói như vậy, anh chưa bao giờ nói rằng tôi phải ...”

“Ồ, không phải vậy, tôi đã nói rõ ràng...”

“Anh chưa bao giờ nhắc đến...”

“Nhưng đó là thỏa thuận của chúng ta...”

Hầu hết vương mắc phát sinh trong các mối quan hệ