**6.2 How Interpersonal Communication Can Enhance Professional Success**

Though BPC tends to focus on how colleagues communicate with one another about business and professional matters, interpersonalmessages and relationships among colleagues are also important aspects of BPC and are integral to workplace success. As we have seen,social support from our colleagues helps buffer against negative health effects that stem from work (Birmingham & Holt-Lunstad, 2018)and contributes to productivity and other constructive workplace outcomes (Wagner et al., 2015); also, employers recognize and seek outthe value of interpersonal communication when hiring new employees. The next sections explore additional ways that interpersonalcommunication can enhance your success at work and your career advancement.

**Professionalism**

The term *professional* is applied to occupations or activities related to work or careers that require certain skills, competence, or character. The related concept of **professionalism** refers to the principles of behavior and communication that are appropriate and effective in thesemore formal settings. Professionalism is an important soft skill in the workplace (Robles, 2012). The Center for Professional Excellence(CPE), which conducts an annual survey on professionalism in the workplace, reported in 2015 (the last year the survey was conducted)that HR professionals and managers designate a number of components of professionalism, including being focused, punctual/attentive,humble, diligent, and having communication skills. Many of these components are directly related to verbal and nonverbal communicationskills necessary to communicate with others in business and professional settings. However, these skills are lacking in recent graduates: Themost recent annual NACE survey (2018) found that 89.4% of students felt they were proficient in professionalism/work ethic but that only42.5% of employers agreed.

The communication skills discussed thus far in this text apply to professional settings just as much as they do to other environments. However, the context of a professional environment, such as the college classroom or the workplace, imposes some specific requirementson the ways that individuals communicate. Some of the most important requirements for conveying professionalism are outlined in thefollowing sections. Many of the elements are central in business and professional settings but are important in our personal lives as well.



***James Woodson/Photodisc/Thinkstock***

We often use informal language when we have a familiarrelationship with someone, but formal language should beused in academic and professional settings.

***Formal Language***

Formal language is more careful, articulate, and mannered than everydayspeech. It is used to express serious thought and is clear, accurate, and notoverly emotional. As we noted in Chapter 4 when discussing verbalcommunication, formal language is the standard and appropriate form ofcommunication in the academic world, in most professional settings, withclients and customers, in professional and technical writing, and in publicspeaking situations. Formal language avoids idioms, popular slang, biasedlanguage, and verbal fillers such as “like.” Recall from Chapter 4 thatbiased language includes racist, sexist, ablest, and homophobic language,so it is wise to consider how others might prefer to be described and beculturally sensitive when selecting terms that others may find demeaning.In these ways, using formal language conveys professionalism and theprinciple of taking responsibility for how you communicate that weintroduced in Chapter 1.

If we have established a familiar relationship with someone, we often useslang expressions in our conversations, e-mails, and texts, and we worryless about using correct punctuation, grammar, and sentence structure. Itcan be argued that everyday conversations, social network posts, textmessages, and personal e-mails have conditioned us to respond quickly and briefly to messages via both mediated and face-to-facechannels. Specifically, Larry Rosen and his colleagues (2010) found that individuals with some or no college education who used more brieflanguage in their electronic interactions (called *textisms*) also created formal writing that was of lower quality. This was also the case forindividuals with some college education who sent more text and instant messages. As a result of using more of these textisms, when wemust deliver an oral presentation at work or send a well-written letter or e-mail to a customer, we may be unsure how best to proceed.Failing to recognize the necessity of a more formal communication style in a professional setting is a significant mistake that people make inthe classroom and workplace.

However, formal communication matters: Poor verbal skills during an interview, including incorrect grammar, often have negativeconsequences for job candidates (CPE, 2012) and can leave a bad impression on coworkers or clients. So, it is wise to write (e.g., usegrammar and spell checks, avoid casual language, etc.) and speak (e.g., use mutually-recognized jargon instead of slang, do not speak inhashtags or abbreviations, etc.) in class and at work more formally than you communicate via text and on social media. In sum, it is a goodidea to treat education and work environments as formal language environments in which you put your best professional foot forward.

***Integrity***

Plagiarizing, lying, cheating, missing deadlines, and not doing what you say you will do are behaviors that demonstrate a lack of integrity.Crucial for both personal and professional success, **integrity** involves behaving and communicating honestly and ethically, being true toyour word, and honoring your commitments. Having integrity reflects two of our competent interpersonal communication principles: takingresponsibility for your communication behavior and respecting others and yourself. Business executives rank integrity as the mostimportant soft skill in the workplace (Robles, 2012), and [Indeed.com](http://indeed.com/) (n.d.) lists integrity as an important soft skill that employers seek in jobcandidates. Lack of integrity affects your reputation and undermines others’ trust in you and thus negatively affects your professionalism. Itis extremely difficult to restore trust in a relationship once it is broken.

Plagiarism, for example, is an important example of an integrity violation. You commit plagiarism when you present someone else’s wordsor ideas as if they are your own. In other words, you must give the original source of an idea the proper credit, or you are being dishonestand unethical by presenting someone else’s work—be it their writing, data, thoughts, or even answers on an exam—as if you did the workyourself. Plagiarizing can range from buying someone else’s paper on the Internet and submitting it with your name on it to using your ownpaper in multiple courses without informing your instructors. Allowing someone to copy your exam answers is also plagiarism, as is notparticipating in a group project but taking credit for the final product.

We tend to think of plagiarism as just an academic integrity violation, but many of these examples can extend to the business world as well.For example, what if you worked really hard on an idea that you had for a new product idea at your company, but your colleague, who youhad confided in about your idea early on, presented it to your boss first as their own? You would likely feel betrayed, angry, and evenviolated. That is how someone else might feel if they discovered that another person was presenting their hard work as their own without itbeing properly credited to them.

How do we ensure that we are not committing plagiarism? In academic settings, every university has an academic integrity policy that youcan familiarize yourself with. Course syllabi also frequently spell out what plagiarism is, and your course instructor is always happy todiscuss how to avoid plagiarizing before you begin working on a project or when a paper is still in draft form. In the workplace, be clearabout which contributions were made by which team members in a group project, and be careful who you share a “big idea” with if it maybe proprietary later. Always try to put ideas in writing (even e-mail) early on to establish their provenance.

***Respect for Others***

As we mentioned in Chapter 1, respect is one of the principles of competent interpersonal communication. Respect for others is alsoimperative for success in your personal and professional life. Be considerate of others by using respectful language, being polite, and beingencouraging. Someone who is respectful also appreciates diversity, values differences among coworkers, avoids biased language andattitudes, and calls people by the terms and names that they prefer to be called. Additionally, communicating with respect will aid you inachieving your goals—including those in Maslow’s hierarchy of needs, for example—as well as in building and maintaining positiverelationships with coworkers and classmates that render it easier to complete school- and work-related goals.

Over the past few decades, language in professional settings has evolved to replace sexist and other biased terms with more inclusivelanguage (see examples in Table 6.1). Using more inclusive language demonstrates respect for others, which reflects professionalism.

**Table 6.1: Replacing sexist or biased language with inclusive terms**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sexist or biased term** | **Inclusive term** |
| businessman | business owner, business executive, or businessperson |
| cancer victim; AIDS victim | cancer patient; person with AIDS |
| chairman | chairperson or chair |
| confined to a wheelchair | uses a wheelchair |
| Congressman | Congressperson |
| Eskimo | Inuit or Aleut |
| fireman | firefighter |
| freshman | first-year student |
| Indian (when referring to U.S. indigenous peoples) | Native American or specific tribe |
| policeman | police officer |
| man or mankind | people, humanity, or the human race |
| man hours | working hours |
| man-made | manufactured, machine-made, synthetic |
| manpower | personnel or workforce |
| Negro or colored | African American or Black |
| old people or elderly | senior citizen, mature adult, older adult |
| Oriental | Asian, Asian American, or specific country of origin |
| postman or mailman | postal worker or mail carrier |
| steward or stewardess | flight attendant |
| suffers from diabetes | has diabetes |
| to man | to operate, to staff, to cover |
| waiter or waitress | server |

***Collaboration***

It is common in classrooms and in the workplace to form work groups, project teams, task forces, committees, and other groups toaccomplish tasks. Success in team efforts requires good interpersonal communication skills and the ability to **collaborate**, or to workcooperatively with others to accomplish goals. In order for a professional team to successfully produce a desired outcome, theircommunication encounters must involve planning, delegating, and collaborating in a way that is shared and agreed upon by the group.Thus, being collaborative is a final integral component of professionalism.

**Professional Reputation**

The verbal and nonverbal messages that you use in the workplace or the classroom can affect your reputation. Emily Bennington and SkipLineberg (2010), authors of *Effective Immediately: How to Fit In, Stand Out, and Move Up at Your First Real Job*, state that in many instances,people’s professional reputations are not destroyed by one or two major errors. Instead, their reputations are chipped away over time bycontinual communication mistakes. Your **professional reputation** refers to how much professionalism your clients and colleagues perceiveyou to have. Some specific mistakes can negatively impact your professional reputation, including e-mail errors and communication inmeetings. These mistakes are discussed in the following sections.

***E-Mail Errors***

Professional reputations are frequently harmed by the errors people make with e-mail messages. Everyone makes an occasional mistake,but consistent errors in punctuation, grammar, spelling, and sentence structure create negative impressions among people who read youre-mails, as these errors can be signs of poor judgment, lack of care, sloppiness, or laziness. Sending personal messages such as jokes orchain letters, using biased or offensive language, and including abbreviations that may not be understood by others are other common e-mail problems that can affect an employee’s professional reputation. Sending inappropriate messages on work computers can be harmfulto your career as well; they are usually a violation of organizational policies.

Misunderstandings are also frequent in e-mail because the tone of the communication is often difficult to determine. The short, informalstyle of many e-mail messages can be interpreted by a recipient as terse or rude. It is best to carefully proofread each e-mail that you sendto your professional recipients and ensure that its content is clear and easily understood. E-mails are also more efficient and more likely tobe understood when the sender provides a clear, descriptive title for their content and starts a new e-mail chain when the topic haschanged. Such small e-mail-related actions can go a long way in moving all parties on the e-mail chain toward achieving shared meaning,one of our competent interpersonal communication principles from Chapter 1.

***Communication in Meetings***

When you communicate in workplace meetings, you must be sensitive to the **organizational culture**, or how an organization’s mission,values, and attitudes are translated into communication policies and practices (Eisenberg & Riley, 2001). Similar to societal cultures,workplace cultures dictate what an organization’s workers perceive as appropriate, normal, and accepted. In your next meeting, observethe practices of the other participants using what you have learned thus far in this course as a guide. For example, how is the powerdistance between managers and subordinates communicated? Do managers sit at the head of the table to emphasize the distance, or dothey mix in at different spots with subordinates to flatten out the power distance? When beginning at an organization, it is wise to seekanswers to these questions. In meetings, follow cultural norms, know when it is prudent to speak up or to remain silent, and know howmuch information to share. When the meeting leader asks, “That’s about it. Any questions?”, it might be an invitation to ask about anythingyou did not understand. However, it might also be a ritual to end the meeting, and no response is expected or appreciated, depending onyour organization’s culture. Knowing these cues and how to respond to them comes with observation and experience.

New employees are often ambitious or eager to make an impression and may think that they will be judged negatively if they sit through ameeting without saying anything. To be useful, however, contributions in meetings need to be thoughtful and relevant and have a strongfoundation (Wolgemuth, 2010). When you are in a meeting, be attentive and ask questions when critical issues need clarification, but bewary of interjecting unless you have something important to add. In a new work environment, analyze the responses of others to determinethe type of response that is effective and appropriate in each situation. Some organizations encourage open and honest dialogue aboutissues; others do not. Knowing the expectations of your workplace will help you assess how to behave in meetings.

Interrupting others, embarrassing them, or focusing on issues that are relevant just to you in a meeting can also negatively affect yourprofessional reputation. It is crucial to support your boss and coworkers in public settings. Make sure your loyalty is thoughtful anddeliberate, however, not just blind allegiance (Wolgemuth, 2010).

**Job Satisfaction**

Our professional success not only depends on how professional we are to others, but on how we feel about our jobs. One way to assessyour perception of your job is via **job satisfaction**, which is your personal evaluation of how much you enjoy and are content with youremployment situation (Wheeless, Wheeless, & Howard, 1984). Any number of factors can contribute to how satisfied you are with your job,including the number of hours you work, the amount of money you make, and the number and type of job responsibilities you have. Inaddition, research has found that a major component of job satisfaction is the BPC in which you take part, including both verbal andnonverbal messages. We explore how some of these messages are related to job satisfaction in the next sections.

***Verbal Messages***

What is said in business and professional settings can increase or decrease an employee’s job satisfaction. In general, organizations thatstress open communication and that are willing to share information have more satisfied employees. In addition, communication betweensuperiors and subordinates is one major verbal communication contributor to subordinates’ job satisfaction. For example, Teven (2007)found that when supervisors used positive or prosocial messages—such as being friendly and showing that they like their subordinates—to convey their power, subordinates were more satisfied than when antisocial power messages, such as those that control or punish thesubordinate, were employed.

Conflict is also an influential element in the workplace (De Dreu, van Dierendonck, & Dijkstra, 2004). For example, unresolved conflict andhow it is expressed has an impact on the organizational climate (Hample & Allen, 2012) and is a major reason that employees leave theirjobs (Chen, Zhao, Liu, & Wu, 2012). The following lists specific research findings about employee job satisfaction.

* Job satisfaction is higher in companies that encourage employees to cooperate and collaborate in conflict situations (Choi, 2013).
* Job satisfaction is lower in businesses where conflict is dealt with via active confrontation (Choi, 2013).
* Compromising when in conflict is positively related to job satisfaction (Chen et al., 2012).
* Constructive conflict cultures may reduce employee burnout, making employees more satisfied with their jobs (Choi, 2013).
* Employees are less satisfied with their jobs in destructive conflict cultures, which may increase employee burnout (Choi, 2013).
* Employees with close friends at work have 50% higher job satisfaction (Rath, 2006).
* Teamwork (as opposed to just collaboration or cooperation) promotes decreased turnover and burnout in health and social careworkers (Kaiser, Patras, & Martinussen, 2018).

Based on these findings, how we verbally engage in conflict with our colleagues—using positive, constructive messages versus negative,destructive ones—is associated with job satisfaction.



***Thomas Barwick/Stone/Getty Images***

Nonverbal immediacy and chronemics are two specificnonverbal communication concepts related to job satisfaction.

***Nonverbal Messages***

In addition to verbal communication, a variety of nonverbal messageshave been associated with job satisfaction. **Nonverbal immediacy**involves a collection of specific nonverbal messages such as eye contactand smiling that together increase your feelings of closeness with anotherperson. We tend to be drawn to those who use nonverbal immediacy, andthis can contribute to job satisfaction. For example, Teven (2007) foundthat when superiors communicated higher nonverbal immediacy to theirsubordinates, the job satisfaction of subordinates increased. Superiorswho are viewed as nonverbally immediate by subordinates are also seenas trustworthy, caring, and competent (Lybarger, Rancer, & Lin, 2017).

Time, or chronemics, is another nonverbal message that is related to jobsatisfaction. Dawna Ballard and David Seibold (2006) found that multipleelements of time predicted employee job satisfaction. Specifically,individuals with more of a future time focus, where future developmentsand long-term goals were emphasized, and employees with higherpunctuality experienced greater job satisfaction. In contrast, employeeswho were expected to keep a faster pace were less satisfied with theirjobs. Together, time orientations combine to help employees feel as if they are capable of meeting the demands of their jobs, thuscontributing to their job satisfaction (Ballard & Seibold, 2006). Ballard and Seibold (2004) also note that organizational members createnorms for time through their interactions with one another. How flexible, fast-paced, formally scheduled, and precise time is perceived asbeing in a particular workplace is typically determined by the cultural norms of the organization. To maintain positive relationships at work,it is important to understand the cultural norms related to time as well as the meaning assigned to time by your boss and close coworkers.