

浅论领导与下属的沟通艺术

钱 莉 范 娟

(保定学院 河北 保定 071350)

摘 要:成功的领导不仅是一个领导者,而且还是一个沟通能手。不言而喻,沟通对与领导来说,作用是毋庸置疑的,但是一个领导者如何向成功的领导转换呢?管理大师汤姆彼得斯就沟通发表如下评论“当然,在第一线的主管到中级主管本身,也应该负起相当程度的沟通角色和责任,不可在一旁看热闹。”如果你现在是一位主管的话,除了要和部署、同事沟通外,你也需要经常和那些职位比你高的主管进行沟通,这时候,你非做这件事不可:良好的向上级管理和下级管理。对于管理员工的领导们来说,处理人际关系的技巧是至关重要的,它通常直接决定着企业的前程和命运。

关键词:领导者;沟通艺术

1 领导沟通“四要素”

在各种不同情况下反复阐述来自领导层的信息,可以使雇员更好地理解领导者的期望和组织的需求,以及自己在多大程度上符合这样的要求。这样,领导者与下属就可以相互尊重、团结一致。完成了这一步,领导者与下属将能够同心同德、相互信任,为实现组织目标而共同努力。具体说来,来自领导层的信息必须发挥如下几种作用:1)明确组织的前景与目标;2)激发改革动力;3)吹响行动的号角;4)增进团队的战斗力;5)创造一个可以激发前进动力的环境。

领导的一言一行都具有实际意义,不仅要同时对僚产生影响,同时还要彰显自己的真正意志。要成为有效的领导者,必须自觉的发展这种能力,并在每一个行动中一致的显露出来。领导沟通四要素领导信息除了要向听者传递信息之外,还要向他们打开参与之门。因此,领导沟通要能够做到以下四点:告知人们信息,吸引人们的参与、激发人们的想象,鼓励人们各施所长。领导信息不必每次都体现出以上全部四种要素。有时候领导者只是简单地发布一个新消息,有时候则号召或者鼓励下属自己采取行动。然而纵观领导者的整个任期,领导沟通的成功与否就取决于他是否一次又一次地贯彻了以上四大要点。

领导应积极与下属沟通,应注意的一些技巧如下:1)与下属相处讲话不可太快,一句一句要讲清楚。讲话不可太长,不可哆嗦,不可一再重复;2)讲话不可太抽象,重点要加强,声音有高低;3)倾听的艺术。少讲多听,不可打断对方讲话。认真听,不可不耐烦,站在对方立场想。控制情绪,保持冷静。不争论,不批评。多发问,表示认真在听;4)如何责骂。骂什么事情要明确指出。把事情搞清楚后再责骂。不可当众人之面责骂人。只就事论事,不搞人身攻击。不可骂粗话,不可伤人自尊心。暴怒时最好不要责骂下属。

领导沟通就是在领导层面上产生的沟通。它以领导者本人的性格和组织的价值观为基础。它既是一种个人素养的表达,也是坦率、正直和诚实风气的体现。真正的领导艺术的魅力,就在于不必多管,不必多讲,下属便会体会;不必督促,下属便能努力。领导沟通有多种类型,每一种都由领导行为产生,而领导行为传达的是领导者的观念,即怎样做才对组织和组织成员更有利。领导沟通的意图是吸引听者,获得支持,并最终在领导者与下属之间建立起信任的纽带。领导沟通还可以让领导者与下属齐心协力、提高效率,从而有所成就。

2 下属与领导的沟通艺术

在当今社会,学会并运用好与人沟通很重要,尤其在面对一个新的陌生的环境时,如果能顺畅的与他人沟通,那么对自己今后的工作有很大的裨益。体现在下属与领导之间更是如此。能

够长期保持与领导进行有效沟通的下属,在单位的工作环境一定很好,自己的工作发展也是一片光明,反之亦然。

与领导沟通应保持的心态:1)主动联络并坦诚以待。在工作中遇到的问题和事情都不要对领导有所隐瞒,有了问题就直面解决,真的做到与领导真心交流,这样领导才觉得你可以值得信赖和托付;2)恭维适度,科学沟通。作为下属要对领导有全面的了解,熟悉领导的脾气秉性运用心理学规律才能顺利沟通,一味庸俗恭维、迎合领导,反而会使领导厌烦;3)仰慕情绪保留,注意尺度。顺利的与领导沟通的前提是要对领导怀有仰慕的情绪,有这样的情绪才会实现与领导的有效沟通,才会给领导好的观感;4)注意沟通场合,选择有效时机。沟通时领导者心情的好坏直接关系到沟通的结果。选择适当的场合、恰当的时机,在领导者心情愉悦,工作顺利时进行沟通会达到事半功倍的效果。

与领导相处的技巧:1)敬重领导,这里说的是敬重而不是害怕,与领导谈话前要事先整理好沟通内容,有条理有顺序的进行;2)与领导谈话要留心,不乱讲话,乱提问,要用心留意领导的暗示并做好记录;3)与领导沟通时,不要就只会发牢骚,光给领导摆问题,而提不出解决问题的方案。领导需要的得力下属不止要发现问题而是要能指出解决问题的有效方案;4)领导的意见与自己的不一致时,不要顶撞领导,要文明原因进一步进行探讨;5)在实际工作中,要不断的与领导沟通,对自己的工作提出进行报告,工作报告是建立上下级有效沟通的关键。

挨领导骂要领。1)工作挨骂,人之常情;2)表现出应有的气量,不要顶嘴,也不可不在乎的样子;3)低头不语,偶而点头;4)辩论之前,先道歉“对不起”。5.众人前挨骂也不在乎别人的想法;6)了解上司在骂什么,改过就是,把骂当成教导;7)找个倾听对象倾诉一番,不要压在心中;8)上司不讲理时,这边听那边出,心中想着快乐之事,但表面上装出反省的样子;9)次日要早到公司,以最好的精神与上司和同事打招呼,不要有恨意,不要可怜。

我们要注意,在给足领导面子的同时不要丢失了自我个性,千万不要失了智慧。对领导千万不能有任何的抱怨,更不能总是认为领导不重视自己或是对自己有偏见,遇到问题时先要反省自己。与领导的沟通是否出现了障碍?沟通的方式是否正确?与领导沟通不等于溜须拍马,在沟通中,首要的一点就是要学会倾听,对领导的指点要留心,在表达不同观点时要能让领导感觉到这是在为他想,这样领导自认能对你产生不断的好感与极大的认同。我们都要做到使沟通成为你与领导之间的润滑剂而不是误会的开场。日常工作中有时候由于沟通方式或时机等不当,造成与领导沟通出现危机,让领导产生误会与不信任时,要及时寻找合适的时机积极主动的给予解释清楚,从而化解领导的“心结”。

总而言之,下属与领导的沟通时门学问,不仅要讲究方法,更要动脑运用技巧。与领导的沟通,保持良好的上下级关系,不是庸俗的恭维,不是欺上瞒下,不是自我的人格扭曲,更不是虚假的阿谀奉承,而是有效的为人处事之道。

参考文献:

- [1] 周锡冰.领导潜规则[M].地震出版社.
- [2] 童中贤.领导的艺术[M].重庆出版社.

作者简介:钱莉(1983—),保定学院办公室,思政专业。

范娟(1981—),保定学院办公室,思政专业。