

干群沟通艺术浅谈 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/288/2021\\_2022\\_\\_E5\\_B9\\_B2\\_E7\\_BE\\_A4\\_E6\\_B2\\_9F\\_E9\\_c123\\_288584.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E5_B9_B2_E7_BE_A4_E6_B2_9F_E9_c123_288584.htm) 目前，许多企业基层管理人员都有这样的感受：如今的员工文化层次较高，遇事想法多，思想成熟，自主意思强，与之沟通并非易事，沟通不好，易造成冲突，导致关系紧张。沟通不畅深深困扰着管理者与被管理者，致使员工在思想出现偏差时，无法在第一时间内得到管理者及时、恰当的帮助，从而埋下了安全隐患。那么，什么是沟通？所谓沟通就是双向平等的互动式的交流。为什么会造成沟通上的困难？问题出在管理者一方还是出于员工一方？我们对沟通的认识是否还存在误区？应该采取什么措施实现与员工的良好沟通？这些都是亟须解决的问题？“沟通是理解、更是宽容。”如果我们想与员工沟通，不妨先放弃自己的立场、态度和想法，甚至标准，最大限度地站在员工的立场上，设身处地考虑员工的需要、想法和做法，并善于发现其中的合理成分。只有这样，我们才能真正理解员工的合理需要和做法。诚然，没有理解，就不可能有发自内心的宽容。宽容是一种美德，它不是虚情假意的伪装，而是一种发自内心的真诚。世界名著《了不起的盖茨比》中有这样一句话：“每当你觉得想要批评什么人的时候并非都具备你禀有的条件。”遇事不妄加批评能给事情的处理留下无限的空间。因此，对待员工无心犯下的过错，要发自内心的宽容，在矛盾和事端面前，用宽容的心对待，烦恼、眼泪可以少一些，而快乐和希望却在悄悄增加。理解员工并不是支持和赞成员工的过程，而是解决员工出现过错的不可

避免性与过错中所含的合理成分；同样，宽容也绝不是无原则地迁就，而是耐心地包容员工的过错和不足，相信员工有能力改错并给员工改错的机会。“沟通是尊重，也是认同。”要想与员工真正敞开心扉进行沟通，尊重员工显得尤为重要。尊重员工要从认同员工开始。每位员工都渴望获得周围环境的认同，管理者要善于发现员工身上的闪光点，用放大镜看员工的优点，用望远镜看员工的不足。这样，我们才能发自内心地认同员工，继而尊重员工的观点、选择和兴趣。同时，善于倾听员工的呼声，对不同的意见进行科学的分析和比较，求同存异，只有这样才能达到沟通的效果。“沟通是管理，也是服务。”沟通是一种以人为本的人性化管理模式，在沟通中管理，在管理中促进沟通，从而实现管理的“双赢”：员工赢得的是一种健康、积极向上的心态；管理者赢的是心平气和、关系融洽的管理环境。同时，沟通也是服务，管理者始终坚持眼睛向下，想员工之所想，急员工之所急，努力为员工创造一个拴心留人的工作环境，为员工搭建一个施展抱负的舞台，帮助员工搞好职业生涯设计，从而通过沟通达到管理的最终目的。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)