

人力资源综合辅导：正确处理下属的错误 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/467/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_467450.htm 一项关于企业的调查中，其中一项为当你的下属犯了错，你认为最有效的处理方式是什么。在参加此项调查的二百名中层干部当中，有120名干部选择了严厉的批评，以示警告。另一项针对员工的此项目调查当中，当员工被问及当你犯了错误，你认为部门负责人什么样的态度你更容易接受、更有利于你工作的改进的时候，70%的员工选择的是单独的批评、善意的指导。从上面的两项调查问卷中，我们可以看的出来，在对待批评问题上的两个当事人所存在的差异，而这正是为什么批评总达不到目的的主要原因之一。面对下属犯的错误，中层管理干部总是抱怨员工没有记性和长性，另外一个重要的问题就是对于员工犯的错误总是不分原因的进行严厉批评。那么，作为一名优秀的中层管理者，面对下属犯错的时候应该是什么样子的呢？

一起承担错误 面对下属犯的错误，很多中层干部不懂得一起去承担错误这个很简单的道理，总是认为既然是他犯的 error，他就应该承担责任，而作为管理者的自己却没有责任。尤其在你面对你的上司的时候，如果你只顾推卸责任，说这全是下属某某的错的时候，这只会令上司反感。上司会认为你既然是“头头”，你的下属犯错，即等于是你的错，起码你是犯了监督不力或用人不当的错误，怎么能全是你的下属的错误呢？最终在上司面前留下了不负责任的印象。最明智的选择就是在自己的上司面前勇敢的承担的责任，应站在下属一边，替他挡驾。面对下属犯的错首先在自己的上司面

前承担责任，然后就是检讨下属犯的的错误是不是有自己疏忽的地方呢？自己是指导不到位还是监督不到位，认真的进行思考，只有这样的中层干部才会让下属佩服。 体贴下属的错误

玛丽·凯·阿什是个具有感染力信心的领袖魅力者，她是创办了玛丽·凯化妆品公司，并担任总裁和董事长，在她的努力下玛丽·凯化妆品公司成为了世界上最优秀的公司之一，她本人也因出色的能力成为哈莱蒂奥·奥夏评奖委员会董事会成员，1978年哈莱蒂奥·奥托奖获得者，以及“年度企业家”、“年度事业女性”头衔获得者。 在她的管理信条里面有很重要的一条就是：人才是一个企业中最宝贵的财产，企业管理的关键是人才管理。在记者问到她会如何对待不合格或犯错误的员工的时候，她说，最重要的就是学会宽厚待人，我们应该学会换位思考，其实当做不好一项工作的时候，最难受的员工。而作为管理者，我们应该帮助员工发现问题，改正问题。如果发现该员工确实不适合这个工作，我们也会尽自己最大的努力去帮助他寻找自己擅长的工作，完成角色的转变…… 在她的公司，员工的满意度出奇的高，每个人都卖命的工作，因为他们欣赏玛丽·凯·阿什的个人魅力，更相信只要跟着她做事，他们会过上幸福的日子，即使被她批评，他们也一样会兴奋的说声谢谢。 玛丽·凯·阿什的管理经验值得我们认真的学习和实践，试想以下，一个处处为员工着想的公司怎么会留不住员工呢？一个处处为员工进步着想的管理者怎么会不受到员工的爱戴和尊敬呢？当一个员工犯了错误的时候，不是急着去批评他，而是和他站在一条战线上，帮助员工寻找工作没有做好的原因，如果确实他不适合做这个工作，就帮助他们完成角色的转变，征求以下他们的意见是不

是需要换一份工作……这样，你的员工下次肯定会努力把
工作做好。适当的批评下属犯了错误，批评当然还是要有的，
但是一定要适度，并且要讲究批评的技巧。下属没做好，有
的中层一而再、再而三地对一件事做同样的批评，会使下属
从内疚不安到不耐烦再到反感讨厌。为避免这种超限效应的
出现，做管理者的应坚持对下属“犯一次错，只批评一次”。
再次批评也不应简单地重复，而要换个角度、换种说法，
这样下属才不会觉得同样的错误被“揪住不放”，厌烦心理
会随之减低。其次即使是批评，也切记把一些陈坛子烂醋的
时候都挖出来，一一的数数，这样最令下属反感。批评应尽
量单独批评，不要在大庭广众之下。否则会让下属很没有面
子，效果反而更不好。最后，就是批评一定要讲艺术，能让
下属愉快的接受。当你批评的时候一定要让下属感觉到你的
批评是对事不对人，你应该通过批评向下属传达一个信息，
我对你这个人还是很有信心的，你以前的工作也做的很好，
我只所以批评你，是对你这件没有做好提出的批评，并提出
殷切的希望。我相信每个犯错误的下属都愿意在这样的中层
下面工作，也愿意改正自己的错误，把自己的工作做好。

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