

向上沟通的两大原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/563/2021_2022__E5_90_91_E4_B8_8A_E6_B2_9F_E9_c41_563284.htm “不卑不亢，沟通有方”有人说“态度决定一切。”同样，向上沟通是否成功，首先取决于自己的心态。其实，这里的决定因素已非一般的心态，而是人生观和价值观。“不卑不亢”主要是指向上沟通时不要陷入两种极端心态。有些人从小信奉的就是“千穿万穿、马屁不穿”的人生哲学，他们的偶像是金庸笔下的韦小宝。韦小宝的哲学是只论目的、不择手段，或者说不管过程、结果第一。如果按照这样的出发点来看待向上沟通，必然走到崇尚“厚黑学”的小人之道上去。这样的人在向上沟通时太注重“做人”，不注重“做事”。长此以往，不但败坏了组织的风气，而且也败坏了自己在同事及上级心中的形象与人脉，甚至职场的前程。有些人心目中的自我形象有如过去的“士大夫”。这样的人一般有一定的文化程度和工作能力，自认为“天生我才必有用”，领导最好要三顾茅庐、恭请自己这位名士出山才是理想状态。平时看到领导或者面无表情，或者主动避开等。即使在与上级沟通时也不注意用适当的说话方式和口气。大部分自诩“怀才不遇”的人往往不知道自己的跟斗栽在哪里。其实，经常自省与人沟通时有没有EQ方面障碍才是最有效的改变切入点。把投资建设项目管理师站点加入收藏夹“沟通有方”主要是指向上沟通时，在保持自尊等自身价值观的基础上注意运用适当的沟通方法和策略。这就是要做到审时度势、因人而异。但是，积极进取的沟通心态还是最重要的。如果你永远奉守“不在其位，

不谋其政”的行事原则，你基本上就永远没有晋升的机会。对于自己的一些长处和能力，也要“偶然露峥嵘”。只是怎样“露”、何时“露”，这属于职场“沟通有方”的更高境界。理解与了解你的上级“理解你的上级”，最简单的方法就是“换位思考”。大部分人跨级沟通时的障碍一般都来自动机和思考的角度不同。如果下级能够设身处地从上级的价值观、处境、职责、压力、背景、经历、个性等各方面来考虑问题，很多沟通障碍都会迎刃而解。不要认为这仅仅是老生常谈。最重要的是，学会经常同上级“换位思考”的人往往在不知不觉中不仅提高了自己的沟通效率，而且提升了自己的心理素质和管理水平。“了解你的上级”，这方面并没有很简单的方法可以一蹴而就。从心理学角度看，在上级的价值观、处境、职责、压力、背景、经历、个性等各种因素中，以了解他们个性最为重要。因为“一把钥匙开一把锁”，你选择与上级沟通的渠道、方式、语言等无不与上级的个性息息相关。当然，上级个性的形成和发展和上述其他因素也是密不可分的。口头还是书面沟通？商量式还是汇报式？打电话还是发邮件甚至打报告？简洁还是详尽？直截了当还是委婉暗示？在办公场所还是非正式场合？除了制度规定的方式以外，一切首先要参考上级的个性特点。所以，学习一些心理学的个性分析常识，经常留意观察领导的行为特点与其他人对他们个性的描述和分析，是职场生存和发展的首要条件。以上两大原则概括了有效向上沟通的共性和个性，看起来好像“地球人都知道”。实际能有清晰理念的人并不多，做得好的人更是少之又少。因为这两大原则还必须落实到向上沟通的方法和策略上。向上沟通的语言策略在掌握了向

上沟通的基本原则后，改进你的表达方式就显得格外重要。在此，为大家总结出了一些向上沟通的语言策略。

“伴君”型 许多时候，你与高层要人共处一室，但说些什么好呢？每天的例行公事，绝不适合在这个时候被搬出来讲，谈天气嘛，又根本不会让高层对你留下印象。此时，最恰当的莫过于一个跟公司前景有关，而又发人深省的话题。问一个上级关心又熟知的问题，如：我正在进修MBA课程，很想知道您对公司某个战略的看法你不仅可能获益良多，也会让他对你的求知上进之心刮目相看。这也许是一个让你能够赢得青睐的绝佳时机。 点评：鲁迅先生总结过与名人来往的语言策略是“略有不懂，最为适宜”。用现在最时尚的话来说就是“略懂”。这样既不让上级看轻，又不至于让上级厌恶。但是，这种策略与你本身的底气极其有关，如果你是不学无术的“南郭先生”，继续谈下去时的“接口令”可太容易露馅了。

“闪避”型 上司问了你某个与业务有关的问题，而你不知该如何作答，千万不可说“不知道”。这时应该说：“让我再认真的想一想，三点以前给您答复好吗？”这样的说法不仅暂时为你解危。也让上司认为你在这件事情上头很用心，一时之间竟不知该如何启齿。把投资建设项目管理师站点加入收藏夹 点评：自尊心较强的下级一般很喜欢这种既保住面子，又留有余地的策略。但是，这种策略是治标不治本的。事后可得做足功课，按时交出你的答复。而且，如果多重复几次，领导会对你形成迟钝、反应太慢的坏影响。

“冷静”型 遭上级批评，的确是一件令人苦恼的事。不需要将不满的情绪写在脸上，但是却应该让批评你的人知道，你已接收到他传递的信息。这时应该说：“谢领导的指正，我会仔细考虑

您的意见。”不卑不亢的表现令你看起来更有自信，更值得人敬重，让人知道你并非一个刚愎自用、或是经不起挫折的人。点评：把上级的目标引向重在未来的改进、而不是追究过去的错误上。让他明白，批评决不是责备，同时也保留做一些必要的申辩和解释的余地。这是你的高明之处。但是，如果你的上级喜欢家长式的领导风格、性格专横跋扈，对你这种过于矜持的反应，也许他只会给你一个白眼！“抱团”型你刚刚才得知，一件非常重要的案子出了问题，如果立刻冲到上司的办公室里报告这个坏消息，就算不干你的事，也只会让上司质疑你处理危机的能力，弄不好还惹来一顿骂，把气出在你头上。此时，你应该以不带情绪起伏的声调，从容不迫的说：“我们似乎碰到一些状况？”说时千万别慌慌张张，也别使用“问题”或“麻烦”这一类的字眼；要让上司觉得事情并非无法解决，而“我们”听起来像是你将与上司站在同一阵线，并肩作战。点评：运用“自己人效应”与上级“抱团取暖”，符合心理学的原理。但是，如果事情真的十分危急，这种语气会让上级觉得你有点虚伪和做作。所以，怎样及时帮助上级出点子、力挽狂澜才是你的重点思考内容。“果断”型上司传唤你，说你的部门工作有点问题。这时应该果断地回答：“我马上处理！”冷静、迅速的做出这样的回答，会令上司直觉的认为你是名有效率、听话的好部属，遇到问题的反应是责无旁贷。相反，犹豫不决的态度只会惹得责任本就繁重的上司不快。夜里睡不好的时候，还可能迁怒到你头上呢！点评：处理问题是否拖沓、犹豫等本来就是上级评判下级的重要指标。所以，这样的反应看起来无可挑剔。但是，如果时间尚不紧张，先把问题搞清楚，听

听上级处理这种问题有关意见，再去处理问题，是否会更好一些，也可能避免领导觉得你是一个“愣头青”呢？艺术家们常说“运用之妙，存乎一心”。所有的语言策略都来源于心理学里的沟通规律。所以，用“心”沟通，其乐无穷！

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