

人力资源之有效和下属进行沟通“默”字法人力资源管理考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/582/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c37_582263.htm

在与下属进行沟通时，适当地使用“沉默”和“幽默”这两个杀手锏，不仅能帮你解决棘手的问题，而且还可以让你的沟通能力锦上添花。该沉默时要沉默。人们常说：沉默是金，开口是银。一句简简单单的话却道出了人际交往中的一条重要规律。身为一名管理者，在与下属交流时你常常得多开口，但是你有没有想过，你的过于“健谈”已经引起了下属的不满呢？不要以为一位面面俱到的管理者，就是一位无微不至的好管理者，你的唠唠叨叨、嗦嗦会使你周围的人把握不住你说话的要点。年轻的下属会觉得你婆婆妈妈，不够爽快利落；年老的下属会认为你不尊重他们，否定了他们的办事能力。久而久之，你便会成为他们厌烦的对象和不愿接近的人。其实，适当的沉默才是你处理与下属关系的智慧宝石，巧妙地运用它，你将会得到意想不到的收获。言简意赅地传达你对下属们的要求和期望，如有必要，再把注意事项交待清楚即可，然后你就可以保持沉默，留一个宁静的“空间”给你的下属们好好考虑具体的步骤。当他们的想法不够准确圆满时，你才可以适当地给予补充，给一次适时的指导，但千万不要剥夺你的下属发言与思考的机会。在你批评员工时，适当的沉默可以起到“此时无声胜有声”的效果。通常来讲，当你批评下属时，他的情绪波动是很大的。“你呀你，你看你怎么搞的，我不是早就告诉你了吗？你还……”每个人都有自尊心，成年后更是觉得面子是很重要的。也许你只是想苦口婆心地劝

导他一番，并无他意。但是你无形中却伤了下属们的自尊心，让他们觉得颜面挂不住，产生了索性“破罐子破摔”的心理，那你的批评岂不是得不偿失？若是你在适度的批评之后保持沉默，相信这更是一种对当事人的威慑。一方面，下属会因为你的“点到而止”感谢你为他们保留了颜面，考试/大另一方面也显示出了你宽广的胸怀。你的沉默并非是对错误的迁就，而是留给了对方一个自省的余地。当员工之间发生争执时，适当的沉默可以是你的缓兵之计。争执的双方为了寻求一个说法，也许会将你他们心目中的权威者拉入其中，让你做个公断。在没有经过深思熟虑之前，你绝不可以表明自己的立场即便你已经知道了谁对谁错，在双方还面红耳赤地争执，谁都不愿意让步时，你的公断根本不会达到预期的效果，只会使一方的自尊心受挫，认为你是有意偏袒。此时，适当的沉默才是你最好的选择。待到双方头脑冷静后，你再公正地做出评价，其效果必定会事半功倍。沉默让小报告自生自灭。搬弄是非的人似乎在哪里都能找到生存的环境。当你的组织中也存在着一小撮喜欢打“小报告”的人时，对待他们最好的办法就是保持沉默。沉默并不是对搬弄是非者的纵容，而是在一定程度上制止了是非的蔓延。试想，如果你对那些临时“人事秘书”们的小道消息表示出了兴趣，他们一定会更加肆无忌惮，必定会闹得满城风雨，到时，你良好的人际关系会被搅得一塌糊涂。而若是你选择了沉默，他们必定会索然无味地从你身边走开，小道消息也就失去了传播的源头。试一试吧，适当沉默是你处理人际关系的无声“武器”，它会让你在与下属的沟通中畅通无阻。在幽默中成功沟通。幽默不仅能给我们的生活带来笑声，带来欢乐，而

且能使我们拓宽人际关系，增长才干，在人生的历程中获得成功。美国心理学家赫德·特鲁写过一本名为《幽默就是力量》的书。他认为，幽默是运用你的幽默感来改善你与别人的关系的一种艺术。冬天让人觉得畏惧，因此人们总希望冬天尽快结束。春天让人充满喜悦，因此人们便希望春天常在。这给我们带来了很大的启示。管理者如果一味注重容貌的恭敬和严肃，就会显得缺乏趣味和情趣，不免会使下属生出敬而远之的心理反应。这是因为大多数人都希望通过交往从他人那里得到欢乐，所以就应该顺应下属的心理，考|试/大使他觉得快乐而无丝毫的负担。在日常的生活中，如果你能不时地与下属们开个玩笑，幽他一默，你的下属必然会觉得你很随和，从而愿意接近你。这样你才能真正了解他们，与他们更好地进行沟通，这对于你的工作来说是极其重要的。卡普尔担任美国电话公共部门的最高行政主管之时，有一次主持股东会议，与会者情绪非常激昂，会议中的紧张气氛随着大家对卡普尔的质问、批评和抱怨而升高。其中有一女股东不断质问部门在慈善事业方面的捐赠，她认为应该多些。“部门在去年一年中，用于慈善方面有多少钱？”她带着挑战性问道。当卡普尔说出有几百万元时，她说：“我想我快要晕倒了。”卡普尔面不改色地说：“真那样倒是好些。”于是，随着会场中大多数股东的笑声包括他的挑战者自己，紧张的气氛轻松了下来。卡普尔将看起来似乎有些敌意的质问转变为幽默力量，考|试/大化解了紧张的一刻，解除了大家焦虑的心情。他的幽默表达了重要的信息：“这个部门重视人性的需要。我们的确关心，并且分享彼此的关心。”在工作中，我们时常可以看到，有的管理者幽默，做报告时饶有风

趣，群众和下属们都爱听；做思想工作时，语言生动，容易入耳入心，群众和下属都乐于接受；平时和下属接触，大家觉得他可亲可爱，都愿意和他接近。这样的管理者，必然会赢得群众的尊重和爱戴，人际关系也会协调得好，在工作中会收到事半功倍的效果。人力资源管理师复习宝典更多信息请访问：百考试题人力资源频道点击进入：百考试题人力资源管理师网校课堂百考试题人力资源管理师预测试题希望与其他考生进行交流？点击进入人力资源考试论坛gt.>."#F8F8F8" 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