

秘书常识：上下级之间的交谈技巧秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B8_B8_E8_c39_645596.htm id="gggaaa">

一般说来，人们在与自己同等级、同层次的人讲话时，表现比较正常，行为举止都会比较自然、大方。但是，在与比自己地位高的人交往时，就可能感到紧张；表现比较拘谨，并且自卑感强；相反，在与社会地位低于自己的人讲话时，就会表现得比较自如、自信，甚至比较放肆。比如，有的人在自己的上级面前从不敢“妄言”，在同一科室的也不多说话，可是在自己的下级或所管班组面前讲话时，则落落大方，侃侃而谈。有的则在一般人面前总是摆出一副能者的架势，可是一见到权威就显得十分驯服和虔诚。因此，上下级之间的讲话，上级要力求避免采取自鸣得意、命令、训斥、使役下级的口吻说话，而是要放下架子，以平易近人的方式对待下级。这样，下级才会向你敞开心扉。谈话是双边活动，只有感情上的贯通，才谈得上信息的交流。平等的态度，除说话本身的内容外，还通过语气、语调、表情、动作等体现出来。所以，不要以为是小节，纯属个人的习惯，不会影响上下级的谈话。实际上，这往往关系到下级是否敢向你接近。此外，上级同下级谈话时，要重视开场白的作用。不妨与下级先扯几句家常，以便使感情接近，打掉拘束感。上级同下级说话时，不宜作否定的表态：“你们这是怎么搞的？”“有你们这样做工作的吗？”在必要发表评论时，应当善于掌握分寸。点个头，摇个头都会被人看作是上级的“指示”而贯彻下去，所以，轻易的表态或过于绝对的评价都容易失误。例如

一位下级汇报某改革试验的情况，作为领导，只宜提一些问题，或作一些一般性的鼓励：“这种试验很好，可以多请一些人发表意见。”“你们将来有了结果，希望及时告诉我们。”这种评论不涉及具体问题，留有余地。如上级认为下级的汇报中有什么不妥，表达更要谨慎，尽可能采用劝告或建议性的措词：“这个问题能不能有别的看法，例如……”“不过，这是我个人的意见，你们可以参考。”“建议你们看看最近到的一份材料，看看有什么启发？”这些话，起了一种启发作用，主动权仍在下级手中，对方容易接受。下级对上级说话，则要避免采用过分胆小、拘谨、谦恭、服从，甚至唯唯诺诺的态度讲话，改变诚惶诚恐的心理状态，而要活泼、大胆和自信。下级跟上级说话，成功与否，不只影响上级对你的观感，有时甚至会影响你的工作和前途。跟上级说话，要尊重，要慎重，但不能一味附和。“抬轿子”、“吹喇叭”等等，只能有损失自己的人格，却得不到重视与尊敬，倒很可能引起上级的反感和轻视。在保持独立人格的前提下，你应采取不卑不亢的态度。在必要的场合，你也不必害怕表示自己的不同观点，只要从工作出发，摆事实，讲道理，领导一般是予以考虑的。还应该了解上级的个性。上级固然是领导，但他首先是一个人。作为一个人，他有他的性格、爱好，也有他的语言习惯等。如有些领导性格爽快、干脆，有些领导则沉默寡言，事事多加思考，你必须了解清楚，不要认为这是“迎合”，这正是运用心理学的一种学问。此外，与上级谈话还要选择有利时机。上级一天到晚要考虑的问题很多。所以，假若是个人琐事，就不要在他埋头处理大事时去打扰他。你应该根据自己的问题重要与否，去选择

适当时机反映。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