

工程监理的工作技巧（超实用）必收藏

监理的说话艺术，希望对你有益

做监理，懂技术只是一方面，懂得说话做人的准则同样是非常重要的，监理的说话艺术，希望对你有益。

建设工程监理属于工程咨询行业，是一种高智能的技术管理服务。在工程建设中监理方是各参建方中重要一方，担负着协调关系，取得共识，凝心聚力，实现建设目标的重大责任。提高监理工作的说话艺术水平，增强监理人的沟通能力，就显得尤为重要。

一、说话要真实、准确和完整

监理人在工程监理中，天天同其他参建方打交道。除了工程建设资料、监理文件等文字信息外，使用最便捷、频率最高的当属口头沟通。监理人在工作中如何将话说好，就成了做好工作的关键。提高监理人的说话艺术，就要做到“三性”，即说话的真实性、准确性、完整性。

(一)真实性。

监理人在工作中要求求真务实，反映在沟通方面就要在弄清事实真相的前提下敢于说真话，重事实、重证据，依照国家建设法律法规、规范标准依法监理。这就要求监理人不仅要重视和善于做好案头文字工作，更要深入施工现场，随时掌握工程进度，对工程情况了如指掌。这样，监理人说话就能正确反映真实情况，做到说话底气足，靠谱。

(二)准确性。

只有真实的才可能是准确的。它要求监理人说话一语中的，抓住问题的要害，击中目标。这事关工作的指向性和工作的最终结果。准确的表达就能使对方正确领会监理的意图，实现监理所要求达到的目标。说准确，就要说话要讲科学性、准确性、指向性，说话不能使用模糊量词，或似而非、模棱两可的语言。

(三)完整性。

一般是指提出问题，分析产生问题的原因和监理的意见及整改的要求。这就要求监理人说话之前，要想好沟通的内容，话怎样说对方能更好的理解。说话既不能冗长象老太太一样说起话来絮絮叨叨没完没了，也不能象发布命令那样简短，让人摸不到头脑。

二、说话要得体、巧妙和策略

监理人说话要把握住分寸、适度、恰当的原则。说话得体，就是指符合监理人的身份。应体现监理人的品德、修养。说话要融知识性、专业性、法理性于一体，用通俗易懂的语言，表达所要表达的思想，对出现的工程质量、安全问题，要分析可能造成的危害，将工作的过程变成与参建方共同合作、相互学习和接受教育的过程，变成交流情感密切彼此关系的过程。监理人说话切忌态度生硬、简单粗暴，更不能动辄耍脾气、训斥人。说话要有诚心、耐心，不能是我说你听，我打你通，而要注意倾听对方的意见。做到“言不伤人，诺不轻许”。

说话要注意巧妙。往往同一个问题，有不同的说法，而不同的说法会产生截然不同的效果。有时一句话说不好，可能使人跳起来，一句话说得好，可以使人笑起来。监理人说话要考虑时间、地点、场合，要考虑到不同对象的心理承受能力。说话的目的是要求得一个好的效果、好的执行力。所以，动机和

效果应该相统一。这还要求监理人说的话与理相结合、与情相结合。既指出存在问题的要害及其严重性,又要以真诚的态度,从关心的角度,善意地提出监理的意见或建议。注重法理与情感的结合,做到“情欲信,辞与巧”,情通才能理达,从而消除对方的逆反心理、戒备心理。

说话的策略性,是对不同的对象、不同的问题因殊而异,不能用一种方法,不能刻板、僵硬。有的可以直言不讳、直截了当;有的则需要婉言,将话说的玩转。

监理人提出的问题,也要分主次,对重要就要将道理讲清楚,使对方有一个深刻的理解,而对一些非重要的问题,则不必费太多口舌。笔者认为,要改变监理工作就是单单挑刺的偏见。监理固然要纠正工程建设中违法违规的问题,这是其职责之所在。但合适的赞扬也必不可少,他们会因为监理人的肯定而心情愉悦,对做好工作更加充满信心。

同时,也会改善和密切彼此的关系。如果在监理工作中,监理人能记住对方几个人的名字,并能轻易的叫出来,对方就会感到监理对其的重视和尊重,情感上得到满足,有利于建立相互信任、相互支持的良好关系。

三、说话要平等、互动和心理相容

如前所说的是说话的基本要求和技能的话,监理人说话与对方平等就是一个根本态度问题。监理与建设方的关系是委托与被委托的关系,是为建设方提供服务的工程咨询机构,但是在工程建设中监理是独立的第三方,与建设方是平等关系。但在这个问题上,监理往往受到不平等的待遇。有的建设方将监理作为其附庸,变成一种依附关系,老子与儿子的关系。监理与建设方说话也不平等,往往得小心翼翼,低声下气,唯唯诺诺。作为建设伙伴,监理应受到尊重,有一个平等的沟通交流的氛围。

所以,监理人说话应不卑不亢,不要自我丧失应有的尊严。同样,监理与施工方的关系也应是平等的关系。不能因为工作是监理与被监理的关系,就抹煞在人格上互相平等的关系。监理人要从思想上真正解决好尊重其他参建方,尤其要从受有些建设方不公正待遇中处理好与施工方的关系。这是监理人掌握说话艺术、说好话的重要思想基础。作为工程建设合作的各方,都是为共同实现建设目标凝聚在一起的整体团队,如果彼此都得不到起码的尊重和信任,用小人之心相互猜忌、相互戒备,哪还能谈到合作伙伴和圆满实现建设目标呢!只有缩小彼此的心理差距,才能创造一个和谐的心理相容的良好环境。

语言是传播思想的载体和形式,是在互动中实现思想交流的。在监理工作中,只有与建设方平等交流,才能在各抒己见中取得共识,统一步调。在与施工方打交道时,即使监理人说的、要求的都对,但如果居高临下、盛气凌人,或出言不逊,态度蛮横,不给对方说话的机会,同样会影响说话的效果。

监理人在执业中,应一身正气、两袖清风、刚正不阿。在思想上始终保持谦虚谨慎、坚定执着、积极热情,乐观豁达的精神风貌,始终充满着正能量。做到“其行也端,其心也诚,其言必信,其行必果”,给人以好的印象,使人愿意接近,敢于向你说真话、吐真情。情感是人与人交往的纽带,监理人真心实意的尊重其他参建方,才能以心换心,同他们交朋友,取得他们的信任和支持。而信任度越高,气场就越大,人脉就越旺,说话的影响力、工作的执行力就会越强,监理任务就会完成得越好。