

竞争上岗考试之管理篇10----激励与沟通 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/21/2021\\_2022\\_\\_E7\\_AB\\_9E\\_E4\\_BA\\_89\\_E4\\_B8\\_8A\\_E5\\_c25\\_21003.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/21/2021_2022__E7_AB_9E_E4_BA_89_E4_B8_8A_E5_c25_21003.htm)

## 第十一章激励与沟通

### 第一节激励 一、激励的根据 激励是指激发人的动机和内在动力，鼓励人朝着所期望的目标采取行动的心理过程。这也就是说，激励在本质上就是激发、鼓励和努力调动人的积极性的过程。作为管理手段的激励，是利用人的需要的客观性和满足需要的规律性，在帮助组织成员满足需要的同时，促使满足需要的行为朝着实现组织目标的方向运动。激励手段的运用，赋予了管理活动以主动性的特征。因为激励是激发人的内在动力，使人的行为建立在人的希望、愿望的基础上的。这样一来，人的行为就不再是一种外在的强制，而是一种自觉自愿的行为。

的性质和担负的任务的重要性的了解和理解程度的影响。再次，激励还受情感因素的影响。第四，人的自信心也会产生出激励的效果。此外，人们的世界观、价值观、理想、信念，以及文化水平道德素质等因素也都决定着激励的效果。

## 第二节 沟通

### 一、沟通的概念

沟通是人们进行的思想或情况交流，以此取得彼此了解、信任和建立良好的人际关系的活动；同时，沟通又是保证人们在共同活动中协调一致的基础。一切组织的存在与发展都必须以成员间的沟通为基础，只要是两个人以上在一起共同活动，就需要沟通的手段来保证他们的动作协调一致。管理就是要使沟通规范、有序地进行，以保证管理体系的运行处于各部门协调互动的良性发展中。

### 二、沟通的类型

根据沟通的功能、方式、渠道和方向的不同，可以把沟通分为不同的类型。从沟通的功能看，可以分为工具沟通和情感沟通；从沟通的方式上看，可以分为口头沟通和书面沟通；从沟通的渠道看，可以分为正式沟通和非正式沟通；从沟通的方向看，可以分为下行沟通、上行沟通和平行沟通。此外，根据沟通是否存在反馈，又可以把它分为单向沟通和双向沟通。不同类型的管理系统对沟通方式的要求是不同的，管理者应当根据自己所处系统的性质、规模和活动内容，采用经济高效的沟通方式。

### 三、沟通障碍

在管理实际中，沟通障碍是普遍存在的，而且往往困扰着管理者，使他们的管理效率下降。信息沟通的障碍会阻止信息的传递或歪曲信息，这些障碍可能来自信息发送者，也可能来自于信息接收者，或者来自于环境因素，但无论障碍来自何方，均会破坏整条信息沟通链的连续性和有效性。由于沟通是人与人之间的沟通，所以沟通必然会受人的性格、气质、态度

、情绪、见解、处世方式、思想观点、文化水平、工作经验、思维能力等各种主观因素的影响。组织结构造成的职位差别是沟通的客观障碍，特别是在等级森严的组织内，往往只能实现下行的单向沟通，而上行沟通就比较困难。沟通方式的障碍主要表现在沟通方式选择不当所造成的沟通低效和沟通无效。此外，沟通还会遇到语言、信息超载、环境“噪音”的干扰等障碍。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](http://www.100test.com)