

管理中的“沟通”艺术 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E7_AE_A1_E7_90_86_E4_B8_AD_E7_c123_289402.htm 沟通无时无刻不在发生，在家庭里你需要沟通、在组织里你需要沟通、在社会上你同样需要沟通，没有沟通的世界是不可想象的。如果没有沟通，没有思想的交流，人类社会将成为“无源之水、无根之木”。人们正因为有了相互间的思想“沟通”与“交流”，才让这个世界充满了生机和活力，人类才得以不断进步，社会才得以不断发展，新生事物才得以不断涌现。然而，在现代“钢筋水泥”的丛林里，人们的这种简单的对话、亲切的称呼等思想交流方式正逐渐被一点点的“吞蚀”，一点点的“消失”。彼此间思想情感的接收与传递被一层层的“隔离”，人与人之间的思想交流与沟通受到了“严重”的压制，并且已延伸到组织或者说企业的经营管理，特别是企业内部管理人员与操作人员间，那种简单、真诚、有效的沟通方式正一步步的被“减弱”。因此，如何使一塘“死水”通过开渠、开沟使两水相通，甚或多水相通后，变“死水”为“活水”则成为企业经营管理中至关重要的一“环”。新事物的产生就是通过对不同的“个体”或“单元”重新进行组合的“结果”。企业内部的管理者们在谈论“沟通”的时候，都不同层度的了解“沟通”存在的价值或者说带来的收益，就“沟通”而谈论“沟通”，都有各自独到“见解”与“体会”。“沟通”简单的说就是思想的交流、情感的交换、信息的传递，他是个体与个体，或个体与群体进行思想、情感、信息传递而达成协议的过程。“沟通”的类型很多，可

通过语言方式进行“口头”或“书面”的交流，也可通过非语言方式进行“肢体语言”、“身体接触”或“图像、多媒体”等交流。在企业的管理过程中，很多管理人员虽然对“沟通”有了一定层度的认识，但在实际的管理当中却往往忽视了，他们更多的是关注“目标”或“指标”的完成情况和结果，以至于忘记了与其他人员的有效“沟通”是获得自己想要的结果的关键因素。身为管理人员他们或多或少的存在一些比较普遍的特点，如：不能做到积极倾听，先入为主或有偏见；按自己的思路去思考问题，而忽略别人的建议或意见；认为自身的能力高于下属或其他人员，喜好站在“说教”的位置上发表“言论”展现自我等等。其实，在对问题的分析与看法上，不存在上下级之分，因为每个人受教育的程度、所学的知识、思维方式和对信息的掌握程度都不相同，所以对问题的理解与分析结果就存在着差异。因此，“沟通”是管理人员必须重视的问题，只有进行有效的“沟通”，才能更加了解下属或他人的所思、所想、所感，并为作出正确的管理决策提供参考。此外，时常与下属或他人进行“沟通”，不仅是为了做好工作，同时也是关心和尊重下属或他人的一种表达方式。“沟通”还存在“有”目的性和“无”目的性的两种，有目的性的“沟通”通常都是为了完成某项工作或达到某种结果而进行的；而无目的性的“沟通”则主要表现为“闲聊”或“话家常”，更多的是增进情感、增强了解。通过相互间的彼此“沟通”，不仅能增加相互的理解，同时还能由于相互的理解而得到相互的支持，最大限度的减少一些不必要的误会与麻烦，做起工作来也更加得心应手。如果说企业的“硬件资源”（即生产的相关设施）是为企

业创造价值的“有形”基础，那么“沟通”就是如何让这些“有形”基础真正创造价值的最有效“方法”，是创造“无形”价值的最有效“工具”。很多企业的经营不善都是因为“沟通”不良所导致的，因此“沟通”就越来越被企业所重视。如：中国移动提出的“沟通从心开始”，摩托罗拉提出的“沟通无限”等等。要做好一个管理者，首先必须“倾听”来自于不同人员、不同方面的“好的”与“坏的”声音，只有不断的听取各方面的不同意见，并进行有效分析，才能摸索出更符合现状的管理方法。而作为一线的员工则更乐意于为那些能听取他们意见、理解他们、为他们着想的管理者去工作。因为，生产一线的员工更多的是“被动”的去执行所谓的战略管理任务，他们更愿意为相互间的“人际关系”和“切身利益”而“主动”工作和付出。因此，企业的管理者面对复杂的企业环境和人际关系群体，要如何才能实现组织的“目标”和员工群体的“利益”，相互间的“沟通”不可缺少。只有通过“纵向”和“横向”的沟通，使领导与员工之间、部门与部门之间、员工与员工之间进行良好的“沟通”，才是增强团队协作，完成工作任务，达到绩效目标的最有效“途径”。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