

秘书沟通基础知识：什么是沟通技能秘书资格考试 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_E6_B2_9F_E9_c39_645425.htm id="EWM">

所谓沟通技能，是指管理者具有收集和发送信息的能力，能通过书写、口头与肢体语言的媒介，有效与明确地向他人表达自己的想法、感受与态度，亦能较快、正确地解读他人的信息，从而了解他人的想法、感受与态度。沟通技能涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪等等。

虽然拥有沟通技能并不意味着成为一个有效的管理者，但缺乏沟通技能又会使管理者遇到许多麻烦和障碍。沟通技能的重要性对于组织沟通中可能遇到的偏差，需要从多方面采取改进措施，除了改善沟通信息本身的质量，还需要改进对于他人信息沟通的理解。改进组织沟通的主要途径是增强沟通技能。在各类组织日益全球化、员工队伍日益多样化的今天，开放式沟通成为最为重要的管理技能之一。据研究，成功的高层经理约有80%的时间花在谈话和倾听意见上；在几乎所有管理层次，约有75%的工作日花在各类沟通中，而在商务沟通中，大约70%的沟通没能达到目的。这些都说明，沟通技能对于组织管理具有特殊的重要性。沟通技能的提高

1、跟踪信息与调节信息流 跟踪信息是指在组织沟通中，宁可假定自己的信息被人误解，因而需要设法跟踪信息的发送，以便确定自己的信息是否已准确地得到接受和理解。并且，可以通过对沟通进行质量和数量方面的调节，采用“例外原则”，设法消除“沟通信息超载”，以确保经理们得到最佳的信息流。

2、利用反馈和移情 反馈是有效的双向沟通的一

个关键条件。在面对面沟通中，可以得到直接反馈，而在下行沟通中，往往由于反馈机会有限而造成沟通偏差。因此，研究普遍认为，需要大力加强上行沟通中的反馈，并在组织沟通中更为“接受者导向”，注意在反馈中的移情，即把自己摆在他人的角色上，并善于适应别人的观点和设身处地理解他人的情绪，从而获得共同理解的基础。此外，上下级之间的相互信任有利于提高沟通的信息加工层次与质量。

3、增强沟通技巧

改进组织沟通的重要技巧之一是通过增强倾听技巧，促进主动沟通，并把重点放在理解上，既要理解他人，也要理解自己，可以采取多种方法。比如，排除信息歪曲，使发言者放松，表达对信息的兴趣，询问问题等，都能改进倾听效果。在沟通中，需要掌握一些沟通技巧：

来源：考试大

- #8226.简化沟通中所运用的语言，使沟通信息尽量简洁；
- #8226.尽量采用“我……”的表述，而避免“我们如何如何……”的称呼；
- #8226.避免过多谈论自己的话题，而注意有足够时间倾听对方的意见，使话题平稳地转移；
- #8226.注意避免干扰姿势或动作，不中断发言者，集中倾听对方的信息；
- #8226.注意在沟通中针对情景或人员作出不同的信息处理，并强调时机性。

#8226.边际式倾听。这时，信息接收者并没有仔细倾听，双方并未相互倾听或理解；

#8226.投射式倾听。投射式倾听最有利于相互理解，信息接收者仔细倾听，以对方的立场加以认真思考，而不马上作出评价，也称为“移情倾听”。

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