

浅析沟通的重要性及如何进行有效的沟通

王蓉慧

浙江大学城市学院, 浙江 杭州, 310015

【摘要】在当今社会, 信息爆炸, 人们需要适应工作和生活快节奏的同时, 人与人之间的交流需求也不断增强。社会分工被细分, 各种信息被不断产生。在现代工业中, 迫切需要有效的信息交换, 其中最重要的就是依靠信息沟通。沟通是人与人之间的互动。倘若人与人之间失去了沟通, 关系将变得僵化、疏远, 缺少交流很容易产生误解, 带来极大的不便, 并阻碍工作和生活。怎样开展有效的沟通对人们的学习、工作和日常生活效率有很大的影响, 本文简要分析了沟通的重要性, 以及如何进行正确有效的沟通, 以及在与他人沟通问题上的一些简单对策。

【关键词】沟通的重要性; 管理; 沟通的技巧

当今社会, 信息密集, 各种声音纷争, 企业内外部环境的变化越来越大且复杂, 企业如果想在瞬息万变的环境和激烈的市场竞争中寻找一线的生存和发展空间, 单靠自己的实力和片面信息已经远远不能满足自己的需要。尤其是在不断变化的市场环境中, 特别是企业管理者, 要想优先得到准确的信息, 然后做出正确的决策, 就必须用完善的沟通来获得全面的信息, 将各种信息整合成资源。如何做出明智的决策, 就需要重视信息的交换和处理, 信息的交换和处理实际上就是沟通。沟通是一个公司的成员完美地按照管理者的意愿工作的重要部分之一, 通过沟通来了解领导者的意愿是必要的。从管理层, 沟通者可以是决策者; 从劳动层, 沟通者也可以是企业最底层的执行者。因此一个好的企业必须以沟通为核心。

1 沟通的作用

1.1 沟通有利于消除彼此的误解, 建立信任的桥梁。

现代世界是一个需要交流的世界, 只有通过沟通, 人际关系网络才可以得到扩展, 交流环境也可以得到发展。让沟通简单和快乐, 有利于人们身心健康, 同时让对方感觉到你的尊重和理解, 让别人去换位理解你, 给你更多的帮助, 形成一种双赢的局面; 它还可以帮助我们避免不必要的人际之间的矛盾冲突, 以及避免伤害对方的感情, 避免引起误解, 减少发生的不愉快的情绪, 如愤怒, 恐惧, 和尴尬, 保持心理健康。沟通就像是久旱逢甘霖, 给万物带来活力。那么多的婚姻、友谊、同事关系, 上下级关系, 都因为缺少沟通或者沟通不够, 处于破裂的边缘; 同样, 也有无数即将破碎的案例通过被消除误解。

1.2 同时, 同事之间良好的工作氛围和组织的强凝聚力也少不了沟通。

在一个集体中, 所有的“达成共识”和“统一目标”, 都离不开有效的沟通。良好的沟通对于团队来说, 不仅是成员了解情况的先决条件, 也是让决策更加合理有效, 产生共

同期望的目标。管理层可以通过沟通引导成员更好的工作; 通过沟通, 员工可以更好地了解 and 完成领导者的意图和决策。通过同事之间的沟通, 员工可以更加团结, 合作更加完美。(3) 调整组织成员的步伐和行动, 确保组织计划和目标的顺利完成。

1.3 有利于协调组织成员的步伐和行动, 确保组织计划和目标的顺利完成。

管理工作的灵魂就是沟通, 无论为了提升工作效率, 还是为了达到预期目标, 再者是为了满足各种需求, 沟通都必不可少。更何况, 沟通存在于人们生活中的方方面面, 比如: 上情下达或下情上传等。无论一次沟通是否真正达到目的, 不可否认的是, 沟通确实成为了人们日常工作离不开的一部分。管理工作中 70% 的错误是因为沟通不善导致的。相反, 看看那些成功的公司管理人士, 他们一般都是将 90% 以上的工作时间花费在和部下的有效沟通。通过明确方向, 人们节省了没必要的时间和精力, 减少了重复性工作, 大大提高了工作效率。同时, 增加了他人和自己的工作满意度, 用非强迫的策略影响和激励他人。在美国, 通用电气公司以惊人的速度发展了情感沟通管理, 这种沟通管理具有深远的意义。对于国内国外成功的企业来说都是可以借鉴和模仿的。

为了实现一个高效、活泼的企业, 有必要将下级的意图传达给上级, 同时快速、准确地传达上级的意图也很重要, 部门之间有效地进行信息交流, 分享喜悦和困难。沟通是至关重要的, 并且需要快速有效的沟通。员工通过良好的沟通, 受到了尊重和信任, 会对工作产生认同感, 使命感, 归属感, 更重要的是, 良好的沟通是能减少矛盾, 解决嫉妒, 形成良好竞争, 增强团队凝聚力, 加强归属的心。一个公司成功的关键是人才。换句话说, 管理是管理者的工作, 团结的思想是第一要务, 所有的管理问题都是沟通问题。在中华古文化理论中, 人是文化人, 管理之道在于“以情度理”, 个性的企业内部沟通值得每一个企业学习。

1.4 社会是交流的社会，人类关系网络是由人们互相沟通所维持。

在现代的公司里，创造一个双向沟通的环境是很重要的。我们不仅选择了一个可以自由平等交流的自然环境，而且创造了一种相互信任、坦诚沟通的氛围。第二，要注意情感沟通。沟通的双方都是平等的，没有层次上的差异，没有地位和财富上的悬殊。通过将情感融入到管理沟通的整个过程中，员工可以认识到自己的价值，增强自己的认同感，保持自己的工作激情。

2 沟通的技巧和方法

有些时候，人们的误解就是因为信息的接收端，和输入端有问题导致了对对方的问的内容有很大的一个歪曲，导致了人们没有办法理解对方。所以在交流时确认信息就十分重要。

3 有效的沟通

3.1 人们需要区分观察和评论

很多时候，人们往往不自觉地试图评论别人，人的主观性很容易带入，令他人觉得自己是在被讨论时被评价的。观察不是一种简单的定义性行为，而是对事实的具体而客观的描述。例如，某某同学脾气特别暴躁容易生气，这是评论。而某某同学大发雷霆，这就是观察。仔细比较两者，前者是更多的是和主观的评判有关，后者是和客观的事实有关。

3.2 人们需要区分感受和想法

人们应该真实地表达自己内心的情感，而不是一些想法，比如有人觉得爱人不爱自己了，这是想法，因此而觉得很难过，这是感受。那么现在重要的是，需要注意的是要想清楚，是什么导致自己当前的感受？

3.3 人们需要知道是什么导致当前的感受。

很多的时候，即使人们能够冷静，明白自己的感受，但马上会想要去谴责他人的不是，把问题归咎于他人，推卸自己的责任，却无法从自己的需要的方向考虑导致产生这样感受的真正的原因。

3.4 需要区分出请求和命令的区别。

一个简单的判断的方式就是如果你的请求未能得到满足，那么是否会批评和指责对方，或者说让对方觉得被指责了或者内疚？如果是这样，这个就不是请求而是命令。所以，人们的请求还需要做到清晰明确。使用一些具体的行为，让对方知道可以怎么做。

【参考文献】

- [1] 郭月笙. 浅谈沟通在基层管理工作中的作用及有效途径 [J]. 市场周刊 (理论研究), 2011.09
- [2] 高松松. 论现代企业管理者的有效沟通 [J]. 现代商贸工业, 2008.05
- [3] 刘为军. 浅谈管理沟通的作用和途径 [J]. 江汉石油职工大学学报, 2007, (10), 10-12
- [4] 周三多, 管理学 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2003.