# 管理沟通期末论文

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2023-12-21

*沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。本站今天为大家精心准备了管理沟通期末论文，希望对大家有所帮助!　　管理沟通期末论文　　沟通是信息的发送者与信息的接受者之间通过信息而相互作用的过程。因...*

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。本站今天为大家精心准备了管理沟通期末论文，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　管理沟通期末论文

　　沟通是信息的发送者与信息的接受者之间通过信息而相互作用的过程。因此，沟通首先是信息发送者对信息的发送和信息接收者对信息的理解，如果沟通者对理解信息所必需的知识不甚了解，沟通就无法进行的。人际沟通总是沟通者为了达到某种目的、满足某种需要而展开的。沟通的核心是系统思考，人们在沟通时，必须全面考虑沟通内容的特点、沟通双方的沟通策略和形式以实现自己的目标。为了提升沟通的有效性，可以从以下几个方面下工夫。

　>　1.提高表达能力

　　良好的表达能力是沟通和合作的基础，表达能力是指在口头语言(说话、演讲、作报告)及书面语言(回答申论问题、写文章)的过程中运用字、词、句、段的能力。管理者与他人交往、与组织联络，首要的问题是如把自己要说的话、要做和事情表达清楚，让对方听明白。较强的表达能力，不仅能准确、全面地表达上级的意图和管理者的感情，而且能给人一种美好的印象，增强团队的凝聚力。

　　根据研究，为了实现更有效的沟通，需要注意以下几个具体问题：

　　(1)多使用对方在感情上容易接受的语言文字，多使用陈述性语言，来表明自己的`观点，避免评论性、挑战性的语言文字。

　　(2)要做到尽量多用数字。说话时多用数字，语言会更加生动，说服力强，自己也会更加自信。

　　(3)在非专业性交谈中，避免专业性术语，措辞恰当，通俗易懂。　　(4)尽量使用短句，长句使人产生累赘之感，不利于沟通。

　　(5)说话要有的放矢，这就好像走路一样，要有方向性的选择，这种“选择”可以使你在说话中避免漫无边际的东拉西扯。

　　(6)交流中人称指代要明确，以免造成接收者的误解。

　　(7)多说有力量的话。有力量的话就是指说话时能够直截了当，行就是行，不行就是不行。比如：你最好不要说“我看……”“我想……”，而应该尽量说“我认为……”这样你的说话才够力量。

　　提高表达能力，着重加强以下几个方面的锻炼：

　　(1)多说，要有效地“说”，必须先明确我们要表达什么，除非我们在心中已有明确的目的，否则，我们是很难组织语言。要有准备、有计划、有条理地去说，或者是介绍，或者是演讲，要说得好、说得精彩，必须有充分的准备，而这一准备过程和实际说的过程，也就是在练习语言表达的过程。

　　(2)多写，要有效的“写”，我们应该简洁地告诉读者，与东西的目的，同时，我们也应该明确表示要读者去做什么，去想什么，以及能感受到什么。作为管理者，平日养成多动笔的习惯，把日常的观察、心得以各种形式记录下来，定期进行思维加工和整理，日积月累提高写作技巧。

　　(3)多听，是在与别人交流的时候多听别人的说话方式，从中学习其好的说话技巧，从而提高自己的语言表达能力，也是为多说做准备。可以多看那些咨询性及访谈性节目，这样能让你更好地学习别人的交谈技巧。

　　(4)学一些新语言。在日常的工作、学习中，经常学习和吸收一些新的语言，能够更好地丰富你的语言词汇

　　(5)训练判断力。这种能力对于语言来说是至关重要的。在与别人交谈时，如果你判断失误，就可能做出意思相反的回答，这就很可能导致不必要的误会越来越深。

　>　2.重视反馈手段

　　反馈是沟通的重要保证部分。沒有反馈，管理者无法知道信息是否被传递到了接收者那里以及接收了多少。良好的反馈有三个特征：一是语义明确。进行具体、真实、正面的描述，避免含糊不清。二是心灵相通。尽力理解对方的目的，设身处地地为对方着想。三是积极探询。避免问“为什么”型问题防止产生防卫性反应。管理者可以通过直接或间接的询问“测试”下属，以确认他们是否完全了解信息，以便及时调整陈述方式，使接收者更好地理解信息。　　管理者可以用下面的一些句子，尽量鼓励反馈，如“你能提供一些指导建议，好让我重新编计划吗?”、“你认为好的计划有什么样的特点呢?”、 “我认为……你的看法呢”、“对，请继续说!”、“你已经告诉了我一上值得考虑的事情，你还有其他想法吗?”等等。在这样的鼓励下，接收者一般会乐意地把反馈信息表达出来，管理者可从中得知的情况并可及时调整自己的表达方式。当然，反馈并不一定完全是语言上的表述，也可以是非语言式的，可以从对方的动作、表情等方面看出，这种反馈有时更可靠，因为它们自言自语是接收者潜意识的流露。

　　有效的反馈是沟通双方共同的责任，可以使双方共同受益，是有效沟通的重要保证。为了进行的反馈，在反馈过程中需要注意的以下几点：

　　(1)反馈应主动，不能再被问到到时才说。如在交谈中可以说出这样的话：“不知我是否了解你的话，你的意思是……。”

　　(2)反馈应具体准确，把握要害。

　　(3)为反馈更有效率，应优先选用口头反馈。

　　(4)为使反馈更为准确，如有可能，应尽量用书面反馈。

　　(5)反馈要注意时机。如出现异常情况时，发生连续不良反应时。

　>　3.积极倾听

　　倾听是指认真地听对方讲话，并力图听懂所听到的内容，倾听属于有效沟通的必要部分，以求思想达成一致和感情的通畅。积极倾听是一种非常好的回应方式，既能鼓励对方继续说下去，又能保证你理解对方所说的内容。要熟练地使用这种技巧，首先要知道，当别人和你说话时，发生着什么样的事情。积极倾听，就是告诉对方你对他的信息的理解。这样，信息的发出者知道你在用心听，而你产生的印象会进一步得到证实或澄清。有许多的沟通效果不理想，是因为我们不善于听而受阻的。

　　据一项研究表明，管理者每天用于沟通的时间里，“听”占45%，人们用于听的时间虽然很多，但效率并不高，在一段10分钟的谈话中，大约只有25%的效率。我们必须提高倾听的效率，由一般被动的听转化为积极主动的听，在倾听时注意以下几点：

　　(1)要抓住主要意思，不要被个别枝节所吸引。善于倾听的人总是注意分析哪些内容是主要的，哪些是次要的，以便抓住事实背后的主要意思，避免造成误解。

　　(2)设法使交流轻松，使对方感到舒畅，消除紧张感，充分表达自己的观点，说出你自己想说的话。

　　(3)用动作语言表现出你对对方谈话的浓厚兴趣，如身体前倾，表示对谈话感兴趣。以头部动作和丰富的面部表情回应说话者。

　　(4)尽可能排除外界的干扰，避免使对方分心的举动和手势，如在对方讲话时不要轻易走动，干一些无关紧要的事。

　　(5)要体察对方的感觉。一个人感觉到的往往比他的思想更能引导他的行为，愈不注意人感觉的真实面，就愈不会彼此沟通。体察感觉，意思就是指将对方的话背后的情感复述出来，表示接受并了解他的感觉，有时会产生相当好的效果。

　　(6)不要立即与对方发生争论与妄加批评。

　　(7)要“所答即所问”，这表示你在与人交流。

　>　4.沟通要因人而异

　　传递信息要区分不同的对象。这一方面是指传递信息的目的性，另一方面又指信息传递的保密性。发送者必须充分考虑接收者的心理特征、知识背景等状况，依此调整自己的谈话方式、措辞或是仪态。要研究不同对象的不同需要，追踪信息接受者的视线所向，保证信息传递的质量，减少无效劳动。如果有好的意见却不被人接受或采纳，那么就得想法说服对方。而说服力产生的最大要素，就是要因人而异去使用说服方法。简单地说，就是因人而选择适宜的说词，如果不管对方是谁，都用同一种方法去说服，就很难顺利达成目标。因为对某些人只要解说大意即可，而对某些人就要动之以情，晓之以理，要想说服人就必须巧妙妥善地运用各种言行才行。要能适当地因人而选择说服的方法，自己也必须具备知识和体验。所以为了能具备这种说服才能，身为管理者，就得体会各种经验，以增加自己的见识。

　>　5.注重非语言提示

　　人们不仅通过他们说什么和怎么说进行沟通，而且还通过姿势、手势、面部表情、触摸等进行沟通。美国传播学家艾伯特梅拉比安曾提出一个公式：信息的全部表达=7%语调+38%声音+55%肢体语言。如果我们能够把握非语言信息并有意识地加以运用，则会在很大程度上跨越语言沟通本身的一些因有障碍，提高效能效率。　　在面对面的沟通中，管理者要给予对方合适的表情、动作和态度等非语言提示，并使之与所要表达的信息内容相配合。如目光接触，“眉目传情”、“暗送秋波”等成语形象说明了目光在人们情感的交流中的重要作用。轻松的谈话应面带微笑，严肃的话题应该庄重认真，否则语言信息与非语言信息不一致，就会影响沟通的效果。如一位上司告诉你他直想知道你的困难，而当你要告诉他时，他却在浏览自己的信件，你的有理想如何呢?在日本，百货商场对职员的鞠躬弯腰还有具体的标准：欢迎顾客时鞠躬30度，陪顾客选购商品时鞠躬45度，对离去的顾客鞠躬45度。非语言信息是揭示交流双方内心的世界的窗口，一个成功的沟通者必须懂得辨别非语言信息的意义，充分利用它来提高沟通效率。这就要求管理者在沟通时要时刻注意面对面交谈的细节问题，不能以为这是“雕虫小技”而加以忽视。实际上，有许多人沟通失败就是因为非语言信息沒有把握好引起的。

**管理沟通期末论文**

　　企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作绩效，同时还可以增强企业的凝聚力和竞争力，因此我们每个人都应该从战略意义上重视沟通。

　>　一、沟通管理的重要意义

　　所谓沟通，是人与人之间的思想和信息的交换，是将信息由一个人传达给另一个人，逐渐广泛传播的过程。著名组织管理学家巴纳德认为“沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段”。没有沟通，就没有管理。沟通不良几乎是每个企业都存在的老毛病，企业的机构越是复杂，其沟通越是困难。往往基层的许多建设性意见未及反馈至高层决策者，便已被层层扼杀，而高层决策的传达，常常也无法以原貌展现在所有人员之前。

　　沟通管理是企业组织的生命线。管理的过程，也就是沟通的过程。通过了解客户的需求，整合各种资源，创造出好的产品和服务来满足客户，从而为企业和社会创造价值和财富。企业是个有生命的有机体，而沟通则是机体内的血管，通过流动来给组织系统提供养分，实现机体的良性循环。沟通管理是企业管理的核心内容和实质。

　>　二、沟通管理的作用

　　沟通有助于改进个人以及群众作出的决策。当遇到急需解决的问题，管理者就需要从广泛的企业内部的沟通中获取大量的信息情报，然后进行决策，以迅速解决问题。下属人员也可以主动与上级管理人员沟通，提出自己的建议，供领导者作出决策时参考，或经过沟通，取得上级领导的认可，自行决策。企业内部的沟通为各个部门和人员进行决策提供了信息，增强了判断能力。

**管理沟通期末论文**

　　沟通，是信息在个人与个人、个人与群体、或群体与群体间的传递。有效沟通能在传递信息的同时达成共识，达到预期的目标。与人沟通时如果能够准确判断和掌握对方的心理活动、了解对方内心的需求，无疑会增加沟通的成功率，提高沟通的效率。大多数时间里，沟通具有随时间和空间而变化的各种不确定因素，即使做一些前期的准备，也还是有可能对沟通的对象不十分的了解。同时，沟通效果又受场地、时间、环境、氛围等客观因素及沟通对象情绪、心态等主观因素的影响。此时，非语言在沟通中的准确应用便可以增强双方的沟通效果。

　　什么是非语言沟通?

　　非语言沟通(Non-verbal Communication)是相对于语言沟通而言的，是指通过身体动作、体态、语气语调、空间距离等方式交流信息、进行沟通的过程。

　　非语言沟通和语言沟通一样，是信息在人际之间的传递方式，它是通过眼神、表情、手势、姿势、动作等无声的体态语言将内心的感受和情绪状态向外呈现的过程。它的作用是可以弥补语言沟通的不足，可以形象地帮助人对沟通的深刻理解，防止因语言沟通不良带来的误解。大多数人认为语言是沟通的基本和重要因素，对信息的传递起着重要的作用。但是在有些情况下，非语言沟通的重要性甚至会超过语言沟通。正如心理学家赫拉别恩曾提出的一个公式：信息传播总效果=7%的语言+38%的语调语速+55%的表情和动作。

　　非语言沟通的特点

　>　一、无意识性

　　非语言行为往往是一个人下意识的举动，基本都是无意识的反应，所以它很少有欺骗性。通过观察和分析别人的非语言行为，总能有效地获得那些通过有声语言得不到的信息。正如弗洛伊德所说，没有人可以隐藏秘密，假如他的嘴唇不说话，则他会用指尖说话。

　>　二、情境性

　　与语言沟通一样，非语言沟通也展开于特定的语境中，情境左右着非语言符号的含义。相同的非语言符号，在不同的情境中，会有不同的意义。同样是拍桌子，可能是“拍案而起”，表示怒不可遏;也可能是“拍案叫绝”，表示赞赏至极。

　　>三、可信性

　　英国心理学家阿盖依尔等人的研究，当语言信号与非语言信号所代表的意义不一样时，人们相信的是非语言所代表的意义。由于语言信息受理性意识的控制，容易作假，人体语言则不同，人体语言大都发自内心深处，极难压抑和掩盖。

>　　四、个性化

　　一个人的肢体语言，同说话人的性格、气质是紧密相关的，每个人都有自己独特的肢体语言，它体现个性特征，人们时常从一个人的外在表现来解读他的个性。

　　非语言沟通的重要性

　　传递信息、沟通思想、交流感情是非语言沟通的重要功能作用。

　　有研究表明，闭着眼睛与别人交谈，只听对方说话的声音，往往没有办法真正体会对方的意图。但如果是睁开眼睛交谈，一切便可恢复正常，能够轻松知道对方的意图，理解对方说话的精髓。究其原因，是人们在交流的过程中，信息的传递远远不止说话这么简单，期间还伴随着眼神和手势。这种细微无声的沟通方式——非语言沟通，让人们更加清晰地理解别人的想法，让沟通更加高效。

　　非语言可以具有补充和强调作用。例如，公司会议上，领导总结时提到业绩下滑并看向某部门主管，没有点名批评却也让其他人知道了领导言外之意在提醒谁，起到补充作用;销售部门开会，主管生气一拍桌子，强调了自己内心的愤怒。

　　非语言可以具有替代和否定作用。例如，饭桌上聊天，身边的朋友正要把你不愿被人知道的一件事说出来，此时的你不便开口，用脚踢了一下那个朋友，他会意并转移话题;有人问你是否高兴，你脸上露出一个明显的假笑，则表示否定。

　　推销时、谈判时、服务客户时等，隐秘的非语言无时无刻不在帮我们收集有用的信息，让我们能准确判断出对方的真正想法和意图，从而建立起真实高效的沟通。

　　非语言沟通的简单技巧

　>　一、 眼睛

　　眼睛是心灵的窗户，在沟通中，眼神的交流是必不可少的。在管理和销售等活动中，听者应看着对方，表示关注;而讲话者不宜再迎视对方的目光，除非两人关系已密切到了可直接“以目传情”。讲话者说完最后一句话时，才将目光移到对方的眼睛。这是在表示一种询问“你认为我的话对吗?”或者暗示对方“现在该论到你讲了”。作为听者，需要用自己最佳的非语言行为来配合说者的情绪，让说者更多更真实地表达信息。

　　>二、 眉与嘴

　　眉毛和嘴巴的变化是判断一个人的表情、窥探其内心真实想法的主要依据。在企业管理沟通中，销售、谈判等情况下，面部表情最好亲切自然，同时注意观察对方的表情惊讶时，眉毛上扬，嘴巴微张;厌恶时，眉头微皱，上唇上扬;愤怒时，眉头下压，嘴唇紧闭;悲伤时，眼皮下垂，嘴角向下等。

　　>三、 声调

　　恰当的自然地运用声调，是管理沟通成功的条件。一般情况下，柔和的声调表示坦率和友善，在激动时自然会有颤抖，表示同情时略为低沉。不管说什么样话，阴阳怪气的，就显得冷嘲热讽;用鼻音哼声往往表现傲慢、冷漠、恼怒和鄙视，是缺乏诚意的，会引起人不快。

　>　四、 肢体语言

　　中国人常说“站如松，坐如钟，行如风”。肢体语言充分体现出一个人的态度、修养和素质。人的思想感情会从肢体语言中反映出来，略微倾向于对方 ，表示热情和兴趣;微微起身，表示谦恭有礼;身体后仰，显得若无其事和轻慢;侧转身子，表示嫌恶和轻蔑;背朝人家，表示不屑理睬;拂袖离去，则是拒绝交往的表示。

>　　五、 微笑

　　微笑是一种润滑剂和催化剂，能改变人和人交流当中的很多内容，笑有强大的创造力，也有相当严重的破坏力;运用好微笑，能为我们的人际沟通带来意想不到的收获。

　>　六、小结

　　沟通能力是我们提升人际关系的有效武器。提高沟通能力，不意味着做一个圆滑的人，而是通过用心的观察和体会，提高自己的沟通能力，以有效沟通促进高效管理 。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！