

管理沟通与技巧心得体会(优秀7篇)

在培训心得中，我们可以分享自己在培训中所遇到的问题和解决方法，从而帮助他人。以下是小编整理的一些优秀的军训心得，希望对大家写作有所帮助和启发。

管理沟通与技巧心得体会篇一

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。沟通在我们生活当中无处不在，沟通是一种生存方式。我们经常可以看到因沟通不到位，该说的不说，不该说的乱说，造成人与人之间的误会越来越深。生活中如此，工作中同样如此。

松下幸之助有句名言：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”管理是通过他人来做事的艺术。要想让别人来帮你做事，就首先要别人愿意为你做，其次为了保证达到你的要求，还应让别人明白你的要求和标准。而这些都离不开沟通。沟通在管理中就如人的血脉，在生活中也同样的重要。如果沟通不畅，就如血管栓塞，其后果是可想而知的。

沟通是指在工作 and 生活中，人与人之间通过语言、文字、形态、眼神、手势等手段来进行的信息交流。简单地说，沟通就是传递信息的过程。在这个过程中至少存在着一个发送者和一个接受者，即发出信息一方和接受信息一方。信息发送者将信息编码通过一定的渠道传递给信息接收者，信息接收者把收到的信息按自己的理解来解码，进而做出反馈，在这期间会受到许多因素的影响。成功的沟通可以使问题化干戈为玉帛，起到意想不到的效果；失败的沟通会使简单的事变复杂，进一步加深误解。那如何才能做好沟通工作呢？从沟通过程来看我们要做到有效沟通需要做好以下几方面的工作。

大家应该都通过一个故事，有一个秀才去买柴，他对卖柴的

人说：“荷薪者过来！”卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴担到秀才前面。秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。（你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧。）”卖柴的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴就走了。

换位思考，站在对方的角度来编码。每个人都有不同的文化背景、成长经历，有不同的年龄和性格，如果在编码时我们用我们自己的方式而不是对方能接受的方式，将很难达到我们的目的。沟通中最好用简单的语言、易懂的言词来传达讯息，而且对于说话的对象、时机要有所掌握，有时过分的修饰反而达不到想要完成的目的。弄清楚听者想听什么，通过认同、赞美、询问需求的方式实现，并以对方感兴趣的方式表达，如幽默、热情、亲和、友善。

沟通从“心”开始，是移动公司的一句经典广告词，之所以说它经典，就在于一个“心”字。人与人之间沟通的方法有很多，例如：培训、会议、书信、邮件、集体活动、谈话、眼神、肢体语言……部门之间、亲朋好友之间、上下级之间、甚至仇敌之间，可以说沟通无处不在。为什么人们选择某种沟通渠道而不是另外一种？例如，电话而不是面对面的谈话，如何来选择沟通渠道呢？我们可以先欣赏一个精美的例子。

夫妻二人吵架后冷战，恰巧丈夫第二天早上有一个重要的会要开，往常早上起床都是妻子叫他起床，但是吵架后大男子主义的他不甘心先向妻子低头承认错误，所以他写了一张纸条放在妻子床头旁边：“明天早上有重要的会议，七点半叫我”。第二天早上丈夫起床一看八点了，顿时生气不已，冲着妻子就喊：“我不是让你叫我起床么，你怎么到现在都没叫我。妻子回答道：“我叫了”喏，妻子一指床边。丈夫床头也放了一张纸条：“七点半了，该起床了。”

通过这个例子我们不难看出，沟通渠道选择不恰当，我们将无法达到自己的目的。

沟通渠道在表达信息的能力上有所差异。有些渠道丰富性较强，表现在能同时处理多种信息；能提供及时的反馈；非常个人化。有些渠道显得很贫乏，在这三方面差强人意。例如，面对面谈话在渠道丰富性上得分很高，因为在一次谈话中可以传递更多的信息。也就是说，谈话可以提供更多信息（语言、姿势、面部表情、手势、语调），迅速的反馈（文字和非文字的），以及个人的接触。电话也是一种丰富的渠道，但不如面对面谈话。非个人的文字媒介，如广告和一般性的报告在丰富性上得分都不高。电子邮件和备忘录在丰富性上得分中等。

沟通渠道的优劣还取决于信息是常规的还是非常规的。前者一般比较简洁直接，模糊度低。而非常规信息一般比较复杂，有可能被误解。管理者可以通过丰富性差的渠道传递常规信息。但是，管理者要通过丰富性好的渠道来传递非常规信息。

解码过程就是正确全面地理解收到的信息的本来意义。要做到正确解码就要充分理解信息发送者所面临的环境及其要表达的真正意图。要做到正确解码首先要能接收到正确的信息。要想得到正确的信息首先就要会倾听。只有这样才能保证正确解码。

沟通是双向的。我们并不是单纯的向别人灌输自己的思想，我们还应该学会积极的倾听。倾听的能力是一种艺术，也是一种技巧。倾听需要专心，每个人都可以通过耐心和练习来发展这项能力。倾听是了解别人的重要途径，为了获得良好的效果，我们有必要了解一下倾听的艺术。我们不应该过分地相信自己的直观感受并以此来行事，而应当掌握这门技巧，保证你准确地进行解码，了解了对方真正的意图。

专心是有效倾听的前提。当别人在讲话时，一定要克制自己

不要讲话，做到专心倾听，边听边想，思考别人说话的意思，记住别人说的要点。不要因为有感触就马上发表议论，不妨等待别人讲完。注意观察非语言行为：即说者的语音语调、身体姿势、手势、脸部表情等，理解这些因素带来的信息，听出对方的言外之意。

反馈就是接收者对于发送者信息的反应。反馈使信息交流成为一个过程，而不仅仅是一个事件。通过反馈，使沟通成为一种动态的双向过程。

准确地反馈会激励谈话人继续进行，对他有极大的鼓舞。包括希望其重复刚才的意见，因为没有听懂或重点表达，如“你刚才的意思或理解是……”等。但不准确的反馈则不利于谈话，因此要把握好。

沟通不仅仅是简单的说，要想沟通顺利、有效，还要讲究沟通方法和技巧，诸如沟通时间、地点、场合、表情、语气、肢体动作等等，还要善于倾听，要懂得换位思考。因此，进行沟通时，首先需要学会建立信任与感情，做到换位思考、相互尊重与欣赏，在与人进行沟通的时候，需要体会对方的感受，琢磨对方的性格与心理承受能力，做到用“心”去沟通。积极聆听，通过聆听与发问理解别人，再通过有效表达让别人理解自己，最后通过有效回馈逐步达成共识。

管理沟通与技巧心得体会篇二

除夕年夜饭，是每一家春节的重要节目。每个地方的年夜饭都会因为地域的原因而不同，上海的人口味比较偏淡，因此上海的年夜饭菜谱一般是以上海的本帮菜或者粤菜为主，清淡而可口。

上海的开埠以前，城隍庙是上海的民众唯一的游乐之处。上海的城隍庙从清末民初以来，和周边的园林、市场以及老街里巷融合在一起，成了一个区域的代名词。它代表了上海的

的历史与传统，是上海的本土文化的一个载体。多年来由庙市发展形成的庙会文化，几乎囊括了宗教、商业、民俗等民众物质、精神生活的各个层面，被誉为上海的滩旅游的名片。

上海的大观园皇家庙会将在年初一到初六盛大开展，跳加官、接财神、刘姥姥进大观园等特色互动项目将红楼艺术与尽展。春节游上海的大观园，热热闹闹过新年。

上海的豫园灯会是上海的春节期间最重要的民俗文化活动之一。有人说，豫园是上海的最中国化的地方，也的确是，从正月初一到正月十八，这里的灯会将每天隆重上演，热闹非凡。

早年的城隍庙历来是上海的城里过年时最热闹的地方。有诗为证：“新年无事快逍遥，行过园中九曲桥。忽听儿童齐拍手，谁家鹞子半天摇”。看灯是上海的人过年最喜闻乐见的一种活动，到最具有上海的传统特色的老城隍庙附近去看灯当然就更有年味了。

城隍庙

城隍庙是品尝上海的乡土风味最浓的零食和小吃的最好去处。若是想寻找往昔过年的气息，那绝对是个理想的地方。

从金陵路往东就是城隍庙。一路行来，已经见过两家供应“南翔小笼包”的小店，还有一家小绍兴鸡粥店。进入了城隍庙，迎面是著名的上海的“老饭店”，然后是鳞次栉比的金店。向左边拐，有一条特色商品街，乐器店、风铃店、梳子店等等。往前有专门经营上海的特产的商场，大白兔、五香豆和梨膏糖之类的东西。东南角有一条上海的老街，主要是一些古董瓷器店。在东北角豫园一带，则主要是美食街。紧挨着九曲桥的，就是南翔馒头店和湖心亭茶楼了。

管理沟通与技巧心得体会篇三

营销公司曾小彬

通过学习余老师的“有效沟通”的课程，深刻认识到要树立积极沟通的概念，要认识到：沟通是双向不是单向，沟通是个观念，沟通是个必备条件。在一个公司有7句话一定要记清楚，最好贴在办公室最显眼的位置：

- 1、自动报告你的工作进度，让上司知道；
- 2、对上司的询问，有问必答讲清楚，让上司放心；
- 3、充实自己，能力学习，懂得上司的话，让上司满意；
- 4、接受批评，不犯第三次错误，让上司省心；
- 5、不忙的时候，主动帮助别人；
- 6、毫不怨言接受任务，让上司圆满；
- 7、对自己的业务进步主动提出改进计划，让上司进步；

这7句话直接也深含哲理，可以减少上下级之间的矛盾，有利于更好沟通。在市场营销里面，特别是中国，80%以上都是关系营销，这就更体现了有效沟通的重要性。

关系营销的基础前提是集中关注和连续注意重要客户的需求。销售人员与主要客户打交道，要注意沟通技巧，在他们认为客户可能准备订购时进行拜访，邀请客户共同进餐，并要求客户对他们的业务提些有价值的建议。他们应该关心关键客户，了解他们存在的问题，并愿意以多种方式为他们服务，更要以积极有效沟通的态度去做。

沟通在销售组织中非常重要，销售主管要注意以下几个问题：

1、沟通的障碍。

造成沟通障碍可能有很多原因，但大体可以归为人为造成的原因和非人为造成的原因。上级在下达指示和阐述预定的目标与奖励标准时含糊不清，造成下属理解上的困难，这就要求上级要以诚待人，说话要直截了当，不要拐弯抹角，下达指示要清晰，这就属于人为原因造成的沟通障碍。非人为原因主要是因为信息量过大或者沟通渠道不畅通所致。

2、沟通渠道。

有了沟通渠道畅通，有效沟通才会成为可能。营销主管要建立一种良性的双向沟通渠道，并保持这种畅通性，减少非人为因素造成的沟通障碍。

3、沟通的作用。

有效地沟通可以营造出互信互赖的良好工作气氛，上级愿意倾听员工的心声和栽培下属，在工作上给以下属支持与帮助，同样，下属也能接受上级的指导，改进自己的工作。

管理沟通与技巧心得体会篇四

近期我通过观看视频学习了余世维博士的《有效沟通》讲座。通过学习《有效沟通》，我深刻认识到沟通的科学性和艺术性。沟通能力并不是一种本能，沟通能力是人在实践当中通过不断学习培养出来的一种能力。沟通并不是随便找人说话，聊聊天那么简单，沟通应该有目的。沟通的目的在于：一是为了控制他人的行为，二是为了激励别人和改善他人行为，三是为了表达情感，四是为了交换信息。

在工作和生活中，我们想成为一名成功人士，不仅要有应对

问题、困难和挫折的能力，还要与上司、下属、客户、同事、合作伙伴、朋友、家人等建立良好的人际关系。建立和运作良好的人际关系，就需要较好的沟通能力和沟通艺术。

沟通的基本问题是心态。在沟通过程中，因沟通各方利益、出发点、所获得的信息等内容不同，在沟通坚持过程中也会出现情感冲突等情况。因此在沟通时各方要心情要平和，尽可能控制好情绪。

沟通的基本原理是关心。在沟通过程中出现冲突，原因可能是对对方不够关心。如果进行换位思考，了解对方的处境，让对方感觉到你在想他的难处，就会产生情感共鸣，可以往更深的进行沟通并能取得好结果。

沟通的基本要求是主动。这要求沟通双方都要主动，不要等到对方或另一方前来交流沟通。在发现问题或需要反馈时，要及时主动地进行沟通，同时对已经沟通好了的事情，主动去落实和完成。

在进行沟通时要注重沟通的方式和方法，要考虑沟通对象的态度、知识、社会文化背景等，要正确使用沟通的艺术。在沟通时，应注意多听少讲，不打断、多提问等沟通技巧。

我们在平时的工作中，要加强与员工的沟通和交流。通过与员工交流能更好的了解员工的想法，能更好的了解他们处境和困难，从而能更好的关心他们，能引导他们的行为。这样不仅能够帮助他们成长，同时也能提高他们的工作效率，也有利于发展。

管理沟通与技巧心得体会篇五

首先非常感谢公司给予这次培训的机会，尤其对于我们做技术出身的人员，管理沟通是个误区或者说是欠缺，通过本次学习有以下收获：

一. 通过管理行为来规范个人思想。对于技术性强的部门(it资讯)部要有一套标准规范的技术指导书。

2、软件方面：做项目可行性分析，解决分析，系统流程，各部门使用的erp系统要作系统的作业指导书，通过标准化作业来规范企业的操作流程，统一思想。

3、内部技术授权，根据技术人员的能力分配权限，技术必须在权限范围内作业，以防止系统混乱。标准化作业将是it资讯)部将来工作的方向和重点。

二. 认同企业立足自己的文化，企业的高管来自企业内部。加强本部门团队建设，让下面的技术人员各有所长，既分工又协作，打造一个协助高效团队。

三. 沟通更多是人性化沟通，心灵抚摸。（现状）印染行业的特殊性造就公司内部多个小“团体”，各股势力互相排斥心理，严重影响企业内部之间的沟通。

1、个人觉得企业，生产过程是一个需要既分工又需要协作的生产流程。所以各部门要换位思考，沟通中的一个部门出现了段裂，整个生产过程的结果是不能转化的结果。

2、部门内部：企业管理者应该放下高高在上架子，真诚聆听下属员工的声音，尤其是一线技术员工，他们的心声真实反映生产的真实状态。只有了解到问题才能行之有效解决问题。同时下属也必须尊重管理者的决定。总之，各部门应该积极主动的沟通。

真诚希望企业部门内部和谐，部门与部门之间沟通达成默契。公司的发展能一步一个台阶。

管理沟通培训学习心得体会精选模板【二】

经过八周的紧张学习，管理沟通这门课程已经到达了尾声。在这段时间的学习过程中，我深刻的认识到了沟通对于我们的重要性。从我们出生开始，就开始了与人进行沟通。虽说我们不会说话，但我们的一颦一笑，一哭一闹都是在与关注我们的人进行着非语言上的沟通，以达到我们想要的效果。在我们的成长过程中沟通也时刻的伴随着我们。在生活中处理和亲人朋友同学等人际关系过程中也无时无刻不存在着沟通，在工作中处理各种事物时也需要沟通。总而言之沟通对于我们尤为重要。

一、我对管理沟通的认识

通过对于管理沟通的学习，我对这门对于我们工商管理专业非常重要的课程有了更加深刻的认识与理解。对于我们学习工商管理的同学来讲，当我们毕业以后，无论是创立属于自己的公司还是找一份稳定的工作，管理沟通对于我们同样重要。如果我们能够开创自己的事业，创立属于自己的公司，如何与员工进行沟通，使公司更加有效率的运行就尤为重要。当然，如果条件不允许我们创业，那么管理沟通对于我们来说也同样重要，当我们在工作后，管理沟通的知识会让我们更加有效地与领导和同事进行沟通，使我们的共最能够更好的完成，会让我们更容易被领导和同事认可与接受，这对于我们在工作岗位上实现自己发展自己有着不可估量的作用。

那么我在管理沟通课堂上究竟学到了什么呢？首先，我知道了什么事管理沟通。管理沟通是围绕企业经营目标而进行的信息、知识传递和理解的过程，是实现管理目的的媒介，也是企业有效运作的润滑剂。

从本质上讲，管理沟通涵盖了组织沟通的方方面面，包括组织内部沟通和组织外部沟通。由于组织目标最终是靠人来实现的，因此，组织中的人际沟通是管理沟通的基础。正如管理沟通专家查尔斯·贝克在其《管理沟通—理论与实践的交融》一书中所描述的那样：组织中任何形式的沟通都基于个

体，作为人际沟通中基本单元的个体则成为管理沟通基础中的基础。对于查尔斯·贝克的话我是非常赞同的。

对于我而言，在管理沟通这门课程中，我主要学会了两点：一是自我沟通。二是与人沟通。

所谓自我沟通是指发生在同一行为主体身上的自我意识沟通。通俗地说，自我沟通就是自己与自己对话。在自我沟通的过程中，通过自身的独立思考自我反省自我知觉自我激励自我冲突以及自我批评，进而达到自我认同，实现内心平衡。良好的自我沟通，可以使自己积极主动地排解那些消极负面的情绪，是自己保持良好的心境乐观的情绪以及理智清醒的心态，这是实现卓越人生的基础。由此可见，自我沟通的过程是一个认识自我提升自我和超越自我的过程。与人沟通也叫人际沟通。与自我沟通有着明显的差异。人际沟通的双方为两个独立的主体，而自我沟通确实自体。人际沟通相对于自我沟通目的也是有所不同的，自我沟通是要说服自己，而人际沟通的目的在于与他人达成共识。所以，人际沟通更加强调掌握人与人之间的沟通技巧，其中包括倾听技巧非语言沟通技巧冲突处理技巧口头沟通技巧书面沟通技巧压力沟通技巧等。

而自我沟通与人际沟通在组织特定沟通形式中又综合体现为组织沟通，这些特定的沟通形式包括纵向沟通横向沟通群体沟通团队沟通会议沟通面谈以及危机沟通等。

如前所述，管理与沟通密切相关。良好的沟通会促进有效的管理。成功的管理必定要依赖有序的沟通。

二、管理沟通对于我的启迪

1、学会观察

我所说的学会观察，是指观察你想要交流对象的各种反应。

具体而言就是当你做一些自己在沟通是所习惯做的事情时，对方是否会感觉到不舒服或是厌烦。这将在很大程度上影响你们的沟通效率。还有就是细心留意沟通对象的肢体语言，肢体语言往往有着对方对于你的暗示，这对于你们接下来是否能够有效地交流有着重大意义。就像教材中的案例“你的心思他永远不懂”中所描述的那样，当王德在办公室抽烟的时候，李明的鼻翼微微的动着，这表明李明对烟味比较敏感或是讨厌烟味，王德明显没有注意到这一点，这会使李明对王德产生恶感，对于他们的交流有着重大的阻碍。而接下来李明抬头看看头上的钟，起身整理办工桌，这些举动都暗示了他很忙，希望王德能够离开。可是王德全然不知，依旧自顾自的和李明聊着。

如王德这种不能够理解他人非语言沟通的人，在对方不愿沟通暗示他时，他没能理解，还自述其说，往往会引起沟通对象厌烦，对于他们的沟通会形成一种阻碍，不但不能有效地达到沟通的作用，还可能起到适得其反的效用。

如果在沟通前，我们能够做好这些，我想沟通后的. 结果一定不会令你感到失望的。

3、沟通背景的选择

良好的沟通背景对于接下来的沟通起着至关重要的作用。这里的背景值得是外界环境以及沟通的方式。在沟通的过程中，对于环境的选择有很多种，比如办公室咖啡厅茶馆等。不同的环境对于我们沟通有着不一样的影响。对于大多数人来说，办公室是一个比较严肃压抑的谈话地点，而咖啡厅或是茶馆将是一个比较舒适随意的环境，在这里大家会忘记办公室里面的紧张等因素。在工作或是生活中，我们对于沟通的要求不会全是特别严肃的话题，那么，如果我们能够找一个跟适合的沟通地点，我们的交谈将会变得更加融洽。正如bbc快餐店案例，乔治·汉森和杰克·史密斯先生的再次见面在一个茶馆里，我想他们的谈话会更加愉快。而像王宏的案例，如

果他在工作是能多在正式的场所来进行有关公司问题的沟通，而不是在随意时刻被下属告知，我想他管理的公司也不会出现这么多的问题。

三、总结

学好管理沟通，能让我们掌握更多的沟通方法，更好的处理人际关系的方式。这样，无论是在生活还是以后的工作中，我们都能够更好的掌握处理事情的度，为我们以后的良好发展打下坚实的基础。

管理沟通培训学习心得体会精选模板【三】

《管理沟通》书中论述了沟通的基本字义和模型，较全面地介绍了有效沟通的基本原理，指出沟通并非易事，没有一种捷径能够使你很快成为一名出色的沟通者，倘若想成为一名成功的沟通者，需要了解沟通的基本原理和方法，更应积极的参与沟通实践。

首先，1. 应该认识到沟通是双向的，为了使沟通顺畅，给予反馈和获得反馈都是至关重要的。2. 必须明确沟通的目的，你想传递什么信息，如何传递，同时还应该了解听众是谁，他们对你和你的观点的接受程度如何，会作出何种反应。3. 必须清晰地认识到沟通过程中会遭遇各种障碍，从思想上给予重视，并采用积极的方法加以克服，勇于实践，不断提升自己的沟通技巧。

有效的沟通不仅能够促使组织成员就组织愿景达成共识，了解组织成员在物质与精神方面的需求，提升组织管理效能与成员工作效率，促使组织成员积极参与管理，而且能激发全体成员的潜能和团队精神。同样，有效的管理沟通能够鼓励成员发现问题，并且主动解决问题，快速实现组织目标，进而促进上级与下属之间、部门之间、组织内确认知，并作出快速反应。

在我们的工作中，生产计划执行车型状态配制匹配重中之重，关于后序成车装配，必须经常将前序车架上线车型状态信息传递到下工序及下班组和相关物料工段，目的一点就是要告诉相关工序和班组物料状态配制准备好，在组合时不要出现错误，怕影响了生产效率和质量，在信息传递沟通中，下序听清楚没有，问题落实到位没有，是不是你要沟通的人，达到自己的目的，才能保证我们所做车的质量。

我们在工作中都存在交流沟通，要达到一定目的，不可能是一帆风顺，只有多锻炼，多磨练自己，才能提高自己的沟通能力，做好自己的工作。

管理沟通培训学习心得体会精选模板【四】

管理沟通，从概念上来讲，是为了一个设定目标把信息、思想和情感在特定个人和群体间传递，并且达成共同协议的过程。沟通是种技能，是一个人对本身知识能力、表达能力和行为能力的发挥。社会是一个大舞台，纷繁复杂。人生在世免不了要和别人沟通交流，国家没有了外交，那就意味着落后，落后了就意味着挨打；单位没有了联系，那就意味着信息不通，信息不通就意味着危机；人没有了交流，那就意味着自闭，自闭就意味着自扰。

沟通是人与人之间进行信息交流的必要手段，每一个社会人都离不开沟通。沟通是一种态度，不是一种简单的技巧，当然沟通一定要讲究技巧。沟通双方的态度是会影响沟通的效果。在沟通中，有一点也是非常重要的，那就是要尊重与你沟通的对方。同时也要学会去适应对方，了解对方在想什么。将来我们参加工作，在工作中，我们首先要尊重每一位顾客，尊重每一位同事，尊重我们的上司。在与顾客的沟通中，我们要想顾客之所想，让他们感受到我们是真诚的为他们服务。在与同事的沟通中，不管他们是否有你优秀，都不能有我能做好他们就一定要做好的想法，不能像要求自己一样去要求别人。不要责怪，要多赞美，多鼓励。在与上司的沟通中，

要准确的理解上级传达给我们的信息，毕竟所处的位置不一样，所考虑的问题也不一样，这就在很多时候造成了我们对信息的误解，并将错误的信息一直传递下去。

管理离不开沟通，沟通隐含在管理的各个职能中，并贯穿于管理的整个过程中。无论是计划、组织、协调，还是领导、控制、决策，都与沟通密切相关。可以说，在企业生产经营活动中，到处都存在沟通。所谓管理沟通，是指为了实现组织目标，管理者把信息、观念或想法传递给其让他人过程。要理解这个概念，需把握以下四点：

- 一、管理沟通是一种有目的的活动；
- 二、管理沟通是一个互动过程；
- 三、管理沟通强调的是理解能力；
- 四、管理沟通是多层面的沟通。

良好的管理沟通是实现企业目标的保证，因为：

- 一、管理沟通是实现有效管理的基本保证；
- 二、管理沟通能够促进企业与个人的和谐发展；
- 三、管理沟通能够稳定员工的思想情绪，改善企业内的人际关系；
- 四、管理沟通有利于收集资料与分享信息；
- 五、管理沟通能够调动员工参与管理的积极性，增强员工的责任感；
- 六、管理沟通能够激发员工的创新意识，使决策更加合理有效。

作为未来的一名管理工作，我们必须提高沟通的有效性，来化解不同的见解与意见，建立共识。如何提高沟通的有效性，我有以下见解。

首先，要培养一个积极主动的沟通意识。作为一个管理者如果不主动去同上级、同级、下级进行积极沟通，看到问题也听之任之，久而久之，这个团队必然是松散的、缺乏斗志、信息闭塞、相互抱怨、效率低下，这样的团队任其成员或个体是如何出色，但作为一个整体其必然是毫无战斗力可言的。

其次，有效沟通要有一个良好的心态。沟通要谦和、真诚、委婉、不厌其烦，切忌居高临下、盛气凌人、不耐烦。沟通其实是一种联络感情的重要手段，通过有效的沟通能增进双方的信任感和亲和力，对团队凝聚力的提升也有很大的促进作用。另外，沟通还是一种相互学习的有效手段，通过沟通了解彼此的理念、思路、方法等，能够弥补个人的认识误区和知识盲点，孔子的“三人行，必有吾师焉”说的就是这个道理，即使和比自己知识、阅历低的人沟通也会有所收获的。如果我们都抱着学习和谦和的心态去沟通，效果想不好都难。

再者，沟通一定要讲究技巧。没有技巧的沟通就象是没加润滑油的机器，很难想象会有多好的结果，没有技巧的沟通往往会事与愿违，要努力做到：

一、要有自信的态度

一般经营事业相当成功的人士，他们不随波逐流或唯唯诺诺，有自己的想法与作风，但却很少对别人吼叫、谩骂，甚至连争辩都极为罕见。他们对自己了解相当清楚，并且肯定自己，他们的共同点是自信，日子过得很开心，有自信的人常常是最会沟通的人。

二、体谅他人的行为

所谓体谅是指设身处地为别人着想，并且体会对方的感受与需要。在管理工作过程中，当我们想对他人表示体谅与关心，惟有我们自己设身处地为对方着想。由于我们的了解与尊重，对方也相对体谅你的立场与好意，因而做出积极而合适的回

应。

三、适当地提示对方

产生矛盾与误会的原因，如果出自于对方的健忘，我们的提示正可使对方信守承诺；反之若是对方有意食言，提示就代表我们并未忘记事情，并且希望对方信守诺言。

四、有效地直接告诉对方

一位知名的谈判专家分享他成功的谈判经验时说过：“我在各个国际商谈场合中，时常会以‘我觉得（说出自己的感受）、‘我希望（说出自己的要求或期望）’为开端，结果常常会令人极为满意。”其实，这种行为就是直言无讳地告诉对方我们的要求与感受，若能有效地直接告诉你所想要表达的对象，将会有效帮助我们建立良好的人际网络。但要记住“三不谈”：时间不恰当不谈；气氛不恰当不谈；对象不恰当不谈。

五、善用询问与倾听

询问与倾听的行为，是用来控制自己，让自己不要为了维护权力而侵犯他人。尤其是在对方行为退缩，默不作声或欲言又止的时候，可用询问行为引出对方真正的想法，了解对方的立场以及对方的需求、愿望、意见与感受，并且运用积极倾听的方式，来诱导对方发表意见，进而对自己产生好感。我以前就不善于倾听别人的讲话，总是打断别人，因为我这人没耐心。后来朋友有事也很少跟我说，我就感觉被朋友冷落了，心里很不好受。有人帮我指出这个缺点，我才明白，倾听别人讲话是不能走神，要一直等对方说完，而且要看着对方的眼睛，表示你的认真与尊重。一位优秀的沟通好手，绝对善于询问以及积极倾听他人的意见与感受。

最后，沟通一定要先解决心情再进行沟通。试想如果一个人

是带着很强的情绪去进行沟通其结果会是怎样?答案是不言而喻的。所以，在有矛盾冲突的情况下，一定要先安抚沟通对象的情绪，只有在心平气和的状态下沟通才会有效果。在沟通中我们还要有对人的敏感。要感觉得到你所沟通的对象是否愿意和你沟通，而不是一味的表达。当对方不想听的时候要考虑怎么样说到对方想听，听到对方想表达并且能够准确的表达自己的想法。

相信做到这些，就能将所学与实际结合起来，做一个出色的管理者。

管理沟通培训学习心得体会精选模板【五】

经过八周的紧张学习，管理沟通这门课程已经到达了尾声。在这段时间的学习过程中，我深刻的认识到了沟通对于我们的重要性。从我们出生开始，就开始了与人进行沟通。虽说我们不会说话，但我们的一颦一笑，一哭一闹都是在与关注我们的人进行着非语言上的沟通，以达到我们想要的效果。在我们的成长过程中沟通也时刻的伴随着我们。在生活中处理和亲人朋友同学等人际关系过程中也无时无刻不存在着沟通，在工作中处理各种事物时也需要沟通。总而言之沟通对于我们尤为重要。

一、我对管理沟通的认识

通过对于管理沟通的学习，我对这门对于我们工商管理专业非常重要的课程有了更加深刻的认识与理解。对于我们学习工商管理的同学来讲，当我们毕业以后，无论是创立属于自己的公司还是找一份稳定的工作，管理沟通对于我们同样重要。如果我们能够开创自己的事业，创立属于自己的公司，如何与员工进行沟通，使公司更加有效率的运行就尤为重要。当然，如果条件不允许我们创业，那么管理沟通对于我们来说也同样重要，当我们在工作后，管理沟通的知识会让我们更加有效地与领导和同事进行沟通，使我们的共最能够更好

的完成，会让我们更容易被领导和同事认可与接受，这对于我们在工作岗位上实现自己发展自己有着不可估量的作用。

那么我在管理沟通课堂上究竟学到了什么呢？首先，我知道了什么事管理沟通。管理沟通是围绕企业经营目标而进行的信息、知识传递和理解的过程，是实现管理目的的媒介，也是企业有效运作的润滑剂。

从本质上讲，管理沟通涵盖了组织沟通的方方面面，包括组织内部沟通和组织外部沟通。由于组织目标最终是靠人来实现的，因此，组织中的人际沟通是管理沟通的基础。正如管理沟通专家查尔斯·贝克在其《管理沟通—理论与实践的交融》一书中所描述的那样：组织中任何形式的沟通都基于个体，作为人际沟通中基本单元的个体则成为管理沟通基础中的基础。对于查尔斯·贝克的话我是非常赞同的。

对于我而言，在管理沟通这门课程中，我主要学会了两点：一是自我沟通。二是与人沟通。

所谓自我沟通是指发生在同一行为主体身上的自我意识沟通。通俗地说，自我沟通就是自己与自己对话。在自我沟通的过程中，通过自身的独立思考自我反省自我知觉自我激励自我冲突以及自我批评，进而达到自我认同，实现内心平衡。良好的自我沟通，可以使自己积极主动地排解那些消极负面的情绪，是自己保持良好的心境乐观的情绪以及理智清醒的心态，这是实现卓越人生的基础。由此可见，自我沟通的过程是一个认识自我提升自我和超越自我的过程。与人沟通也叫人际沟通。与自我沟通有着明显的差异。人际沟通的双方为两个独立的主体，而自我沟通确实自体。人际沟通相对于自我沟通目的也是有所不同的，自我沟通是要说服自己，而人际沟通的目的在于与他人达成共识。所以，人际沟通更加强调掌握人与人之间的沟通技巧，其中包括倾听技巧非语言沟通技巧冲突处理技巧口头沟通技巧书面沟通技巧压力沟通技巧等。

而自我沟通与人际沟通在组织特定沟通形式中又综合体现为组织沟通，这些特定的沟通形式包括纵向沟通横向沟通群体沟通团队沟通会议沟通面谈以及危机沟通等。

如前所述，管理与沟通密切相关。良好的沟通会促进有效的管理。成功的管理必定要依赖有序的沟通。

二、管理沟通对于我的启迪

1、学会观察

我所说的学会观察，是指观察你想要交流对象的各种反应。具体而言就是当你做一些自己在沟通是所习惯做的事情时，对方是否会感觉到不舒服或是厌烦。这将在很大程度上影响你们的沟通效率。还有就是细心留意沟通对象的肢体语言，肢体语言往往有着对方对于你的暗示，这对于你们接下来是否能够有效地交流有着重大意义。就像教材中的案例“你的心思他永远不懂”中所描述的那样，当王德在办公室抽烟的时候，李明的鼻翼微微的动着，这表明李明对烟味比较敏感或是讨厌烟味，王德明显没有注意到这一点，这会使李明对王德产生恶感，对于他们的交流有着重大的阻碍。而接下来李明抬头看看头上的钟，起身整理办工桌，这些举动都暗示了他很忙，希望王德能够离开。可是王德全然不知，依旧自顾自的和李明聊着。

如王德这种不能够理解他人非语言沟通的人，在对方不愿沟通暗示他时，他没能理解，还自述其说，往往会引起沟通对象厌烦，对于他们的沟通会形成一种阻碍，不但不能有效地达到沟通的作用，还可能起到适得其反的效用。

如果在沟通前，我们能够做好这些，我想沟通后的结果一定不会令你感到失望的。

3、沟通背景的选择

良好的沟通背景对于接下来的沟通起着至关重要的作用。这里的背景值得是外界环境以及沟通的方式。在沟通的过程中，对于环境的选择有很多种，比如办公室咖啡厅茶馆等。不同的环境对于我们沟通有着不一样的影响。对于大多数人来说，办公室是一个比较严肃压抑的谈话地点，而咖啡厅或是茶馆将是一个比较舒适随意的环境，在这里大家会忘记办公室里面的紧张等因素。在工作或是生活中，我们对于沟通的要求不会全是特别严肃的话题，那么，如果我们能够找一个跟适合的沟通地点，我们的交谈将会变得更加融洽。正如bbc快餐店案例，乔治·汉森和杰克·史密斯先生的再次见面在一个茶馆里，我想他们的谈话会更加愉快。而像王宏的案例，如果他在工作是能多在正式的场所来进行有关公司问题的沟通，而不是在随意时刻被下属告知，我想他管理的公司也不会出现这么多的问题。

三、总结

学好管理沟通，能让我们掌握更多的沟通方法，更好的处理人际关系的方式。这样，无论是在生活还是以后的工作中，我们都能够更好的掌握处理事情的度，为我们以后的良好发展打下坚实的基础。

管理沟通与技巧心得体会篇六

企业管理的成败，缘于管理者和员工之间的美好沟通。沟通，对于保障决策的科学性和执行力、增强凝聚力、提高效率 and 竞争能力具有不容忽视的战略意义。为了实现现代企业管理中的有效沟通，应当形成有效的管理沟通制度、建立易于沟通的企业组织结构、提高管理层的沟通能力、构筑有效的沟通渠道，以及营造良好的沟通氛围。

在信息经济时代，企业内外部环境的变化日益复杂，全球化和信息化、知识化势如破竹，企业必须在更大的市场背景、更快速的环境变化和更加激烈的竞争态势下生存发展。同时

企业本身的规模越来越大，内部的组织结构和人员构成越来越复杂，对市场和企业自身的把握越来越困难，企业员工之间利益、文化越来越呈现出多元化特征。以上所有这些问题，都必须依赖于良好的沟通来解决。

管理过程是一个通过发挥各种管理功能，充分调动人的积极性，提高机构的效能和企业资源的利用率，实现企业目标的过程。管理离不开沟通，沟通渗透于管理的各个方面。所谓沟通，是人与人之间或人与组织、组织与组织之间的思想和信息的交换，以及情感的共享与交流的过程。在企业中，管理沟通是对沟通的延伸，它不仅涵盖了个体间的交流，还包含群体之间以及上下级之间的沟通。因此，所谓企业管理沟通，是指管理者与员工之间、管理者与企业管理者之间、员工与员工之间，旨在完成企业组织目标而进行的、对企业组织有意义的信息发送、接受与反馈的交流全过程。其中，管理者与员工之间的沟通尤为重要。

沟通在现代企业管理中主要具有以下战略意义：

- 1) 沟通有利于保障决策的科学性和执行力 一方面，沟通有利于领导阶层了解属下员工和他们正在做的工作，掌握最真实、直接的信息。通过有效的信息沟通方式，有助于领导者掌握更真实、全面的信息，有利于他们在决策之间进行全面的科学分析和判断，进而作出科学的决策；另一方面，信息沟通也有助于员工了解领导者所作出的决策。只有当被领导者真正理解领导者所做出的决策，才能更好地执行这些决策。
- 2) 沟通有利于增强凝聚力 感情是建立人际关系的重要基础。情感沟通既体现出公司对员工的关心，也增强了员工的凝聚力和归属感，拉近了领导层与员工之间的距离。一方面，情感沟通能够加深沟通双方之间的信任度，体现出领导者对被领导者的情感尊重，进而增强了企业的凝聚力；另一方面，通过情感沟通能有助于增进领导层与下属和员工之间的相互了解、尊重和信任，消除冲突，消除误解和情感上的隔阂，使员工产生安全感和归属感，进而提高了凝聚力。

3) 沟通有利于提高工作效率 沟通可以提高企业工作的效率。一方面，现代企业内部，人员众多、业务繁杂，并且高度专业化，利害冲突、意见分歧、相互制约和摩擦在所难免，而意见和信息交流与沟通可以消除这些弊病，增进组织的效能。另一方面，在庞大的企业中，建立自由交流的信息沟通网络和方式，可以改变文山会海、拖拉作风、官僚主义等恶习，从而提高企业工作的效率。

4) 沟通有利于提高竞争能力 未来的竞争将是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。也就是说，实施有效的管理是培养企业核心竞争能力的基础，而有效管理的焦点在于有效沟通。通过有效沟通，可以实现对各种资源进行合理、有效的配置和利用，从而实现企业的最终目标——利益或效益的最大化，这对企业提高竞争能力大有裨益。

企业可以通过以下策略来提高管理沟通的效果：

1) 形成有效的管理沟通制度 单凭主体的沟通意识，会使沟通工作显得凌乱和随意，也不利于发挥沟通的有效性。只有建立起完备的沟通制度，才会使得企业内部沟通工作有序的开展。完善的沟通工作制度包括：一是以规范的形式确定政策措施。在政策措施制定前，应当征求员工的意见；制定后，应将其传送给所有员工，以求共同理解，统一认识并消除紧张情绪，以求人事上和谐关系的产生。二是参与制度。如建立工作座谈会，交流会等制度，力求让每个员工都参与进来。三是可以建立建议奖励制度。在世界很多国家的知名企业中都采用建议奖励制度，员工所提建议一经采纳就会得到一定的报酬作为奖励。

2) 建立易于沟通的组织结构 企业的组织机构层级太多，信息传递不仅容易产生失真，还会浪费大量时间。企业的机构越复杂，管理层次越多，职能越不明晰，其沟通的效果就越差，高层指令传达到基层的时候往往已经走样；同样，底层人员的建议与反映在到达管理者之前历经层层扼杀往往已经消失殆尽。为了降低沟通成本，提高沟通

效率，管理者要根据企业战略的实施进行组织结构调整，减少沟通层级，建立易于沟通的企业组织结构。具有较少层次的扁平型组织结构是现代企业管理的发展趋势，它可以缩短信息传递链、拓宽沟通渠道、避免信息传递链过长而失真，有利于信息的有效沟通。

3) 提高管理层的沟通能力 管理就是对企业所采取的计划、组织、协调、控制、领导等一系列的活动。作为管理者，其最重要的功能是把企业的构想、使命、期望与绩效等信息准确地传递到员工，并指引和带领他们完成目标。因此，在管理的过程中，管理者需要在整个工作过程中对员工施加一种影响力，使他们不仅心甘情愿地服从而且乐于工作，为实现本企业的目标而努力。可见，管理层的沟通能力直接影响到沟通的有效性。一方面，管理者要学会“倾听”。倾听会使沟通变得全面和深入，有效的倾听既帮助接收者理解字面意思，也理解对方的情感。同时，有效倾听的管理者还发出了一个“他们关心员工”的重要信号。倾听是沟通中的关键因素。另一方面，管理者要学会“表达”。管理者在表达自己的意见时，要抓住核心思想，措词要清晰、明确，力求准确，使对方能有效接收所传递的信息。同时要注意非语言信息的表达，如沟通者的面部表情、语音语调、目光手势等身体语言，因为非语言信息往往比语言信息更能打动人。

4) 构筑有效的沟通渠道 管理沟通渠道应该使管理沟通有更快的速度、更大的信息容量、更宽的覆盖面积、更高的准确性和成功率。因此，企业应围绕企业文化、根据企业发展战略、结合企业实际情况设计一套正式沟通和非正式沟通相结合、传统沟通和现代沟通相结合的沟通渠道。传统的沟通方式如面对面的交谈所带来的归属感、信任感对企业的员工来说仍是十分重要的。同时，借助网络技术，进行沟通机制的创新，不仅可以大幅度地提高沟通效率，拓宽沟通渠道，更可以降低沟通成本。因此，为了提高企业的管理沟通效率，企业应根据自身的沟通需要，充分利用互联网，使互联网成为企业进行管理沟通的重要平台。一方面，员工可以通过阅

读电子邮件和去公司的内部网页上了解各种相关的信息。另一方面，当公司有重大的策略调整和重要事件发生时，领导者也可以通过电子邮件来和全体员工沟通，也可以通过网上会议来表达不同的观点。

5) 营造良好的沟通氛围 通过企业文化建设，树立全员沟通理念，创造人人能沟通、时时能沟通、事事能沟通的良好氛围，以促进管理沟通的有效性。这需要建立一个开放的沟通机制，需要管理者以身作则在企业内部构建起开放的、分享的企业文化。企业在倡导管理沟通文化时关键要注重组织沟通氛围的改善，鼓励工作中员工之间的相互交流、协作，提供上下互动机会，强化组织成员的团队协作意识，促进相互理解，改善人际关系。在开放的沟通机制中，尤其要注重动员员工参与决策，参与企业管理，引发职工对企业的“知遇之恩”，员工的投入感、合作性将会不断提高。

建议公司深入贯彻落实科学发展观，采取相应的措施来加强管理沟通，提升管理效率和水平，推动公司又好又快的发展。

管理沟通与技巧心得体会篇七

《团队建设、有效沟通、时间管理》学习心得

2011年1月7—9日，我公司举办了后备干部第三次集中培训。在这三天里，高级讲师江春增先生富有激情地为我们讲授了《团队建设、有效沟通、时间管理》。

决定我们的事业能做多大的是我们的团队，要把团队建设作为我们的首要任务。团队是两人以上集中力量于共同目标以互助互赖的关系，运用一致运作方法达成目标。成功团队的公式=目标+方法+关系+领导者。一个团队在准备阶段、建立阶段、调整阶段和成熟阶段应该有不同的目标、关系和方法。团队建设需要一定的技巧：调和关系、促进合作、解决冲突、分配资源、激励部署、教导部署、决定优先顺序。一个团队

最大的资产是信任。提高团队的战斗力首要的是培育部署。培育是要将人材变人才，提高工作成效，加速组织进步，分担任务，降低风险，提高士气。培育部署的时机有很多：上岗前，接受新任务时，犯错时，遇到特殊情况，定期培训，工作检讨，授权之前，升迁之前，情况复杂，部署请教时。培育的内容包括态度的培育、知识的培育、技巧的培育三方面。正确态度可以通过企业文化、深度会谈、个别辅导、形成习惯等方式培养而成。职业化员工必须具备的态度有：愿意与人合作、高度责任感、坚决贯彻落实、不断学习进步、抱持五大意识（服务意识、质量意识、成本意识、效率意识和问题意识）。培育的技巧有：说给他听、做给他看、让他做做看、反馈做的情况和通过反复做形成习惯。围绕个人的学习方法既金三角学习法主要包括：小组学习、集体培训和自修计划。

建立优质高效的团队最重要的方法是有效沟通，其十大原则包括了解自己感受、查证他人感受、不强迫不放弃、同理不是同意、接纳不是接受、不同不是不好、只是不一样、正面表达不要扭曲、不要争论对错、真心聆听、感性与理性并重和不用敌对态度。在口语表达过程中要重视三大要素：文字内容、肢体语言和声音语调，具体而言要注意：肢体语言、身体动作、表情应用、声调变化、适当停顿、用语效果、善于证据和口齿清晰。非口语也是很重要的表达形式，可以通过若干工具达到表达效果，比如公文、备忘录[e-mail]公告、计划书、报告、提案、说明书、传单和图片，其中的注意要点包括：统一、规划、管理、搭配、测试、更新、保存和可视化。

“无法管理时间便无法管理一切”。时间管理的七个要点有：清晰明确的目标、拟定一个计划、建立一份工作清单、设定工作的优先顺序、集中精力，单项处理、克服拖延的习惯、保持生活与工作的平衡。时间管理的关键是提高掌握度：掌握事情的过程、掌握事情的结果、主动促成事情以及避免被事情牵制。提高掌握始于合理的计划。制订每日计划的步骤

包括：每日结束前确定次日该做的事、设定优先顺序、评估任务所需时间、把每件事明确的标示在计划次序中、明天的重点注意事项摘要在note□每日结束时检查日计划的完成情况。

这三天的学习，使我们把心思从繁忙的工作中拉到学习中来，在愉快的环境中不仅学到了知识，进一步认识到团队建设、有效沟通和时间管理的重要性，也学习了工作中做好这些要素的方法和技巧。我相信，在今后的培训中，我们将会取得更好的学习效果。

张庆华