沟通在企业中的作用及意义

作者：孟祥通

(单位：石家庄铁道大学 省市：河北省石家庄市 邮编：050043)

摘 要：沟通是一门学问，它在工作中、生活中所起的作用是威力无穷的。现代企业越来越重视通过加强内部或外部的沟通来解决管理中的各种矛盾和冲突，这是因为，沟通是现代企业管理的命脉，没有沟通或者说沟通不畅，管理效率就会损失甚至断送！沟通还是人际关系情感的基石，良好的沟通才可以成就健康的人际关系！沟通不仅有利于提高工作效率,而且有利于激励员工的积极性,因此说，沟通在企业管理中有着积极的作用。

关键词：团队精神；优势互补；企业文化；协作

中图分类号：1851678256 文献标识码：A 文章编号：1671-4431(2017)xx-xxx-xx

沟通无处不在，夫妻之间需要沟通，经常沟通可以避免矛盾，让感情更牢固、生活更和谐、家庭更幸福；同事之间需要沟通，思想上和感情上的沟通可以增进彼此的了解，消除误解、隔阂和猜忌，即使不能达到完全理解，至少也可取得谅解，使单位有和谐的组织氛围，所谓“大家心往一处想，劲往一处使”就是有效沟通的结果。沟通，尊重理解是关键，理解别人的有效方法是换位思考，沟通的结果要求同存异，这样才能做到有效的沟通。

管理者与职工之间更需要沟通，管理者处在组织复杂的上级与下级关系中，如果不与职工沟通，不拉近与职工心与心的距离，管理工作就无法开展，还会形成彼此猜疑，职工只知道每天盲目的干工作，一切工作流于形式，对公司当前形势、上级文件精神以及公司领导要求半知半解，到头来都不知自己干了什么，干的是否符合公司要求，时间越长，越不利于工作的开展。一个优秀的管理者，一定是一个很好的沟通者，因为他们知道沟通是管理的基础，沟通是人与人交往的桥梁，有沟通才会有理解，只有经常沟通，才能让员工感受到自己是团队的一份子，才能激发员工工作的积极性和战斗力，提高工作效率，为公司创造更多的效益，甚至可以避免安全事故的发生。更重要的是，现代社会的运转离不开有针对性的和高效率的沟通。在团队管理中，由于人与人之间、部门与部门之间缺乏沟通，彼此之间经常出现一些摩擦、矛盾、隔阂、冲突和误解，长时间不沟通，这种矛盾会不断激化，将影响到团队的士气、组织的凝聚力和向心力、甚至公司上下成一盘散沙，因为处处有矛盾、处处不愉快，对企业的影响将是难以估测的，因此，团队管理的一个主要内容就是沟通。

 企业在经营管理和日常事务中，由于人与人之间、部门与部门之间缺乏沟通和交流，常常会遇到一些磨擦、矛盾、冲突、误解。这将影响到公司的气氛工的士气、组织的效率，使企业难以形成凝聚力，人为内耗成本增大，甚至导致企业死亡。因此，企业文化建设的一个主要内容就是增进文化沟通。

“企业即人”，每一项经营管理事务都需要人去调研、决策、执行、反馈。人是企业最珍贵的资源，也是最不稳定的资源，关键在于开发和整合，因为人是有感情的，有思想的，任何行为无不受到观念和情感的支配。随着人本经济和企业文化管理模式的深入，内部沟通具有日益重要的战略意义，它有利于企业文化氛围的形成，有利于职能部门之间的协作配合；有利于员工共识的实现，形成统一的价值观和强大的凝聚力；有利于满足员工的心理需要，实现自主管理和人本管理；有利于增强员工的主人翁责任感，调动员工参与公司经营管理的积极性和创造性，使人力资源向人力资本转变；有利于保持企业文化网络畅通和信息资源共享；有利于建立沟通、学习、交流、协作的奋进平台，打造成一支学习型员工队伍。

有团队、有管理，就必然需要沟通，唯有沟通才能减轻磨擦、化解矛盾、消除误解、避免冲突，发挥团队和管理的最佳效能。人有悲欢离合，市场有起有落，当企业处于不利的市场环境威胁甚至面临危机时，会造成员工士气普遍低落和群体离心力，这时就需要大范围地交流沟通，鼓动员工的战斗精神，激励他们的信心和忠诚，恢复士气。当企业有重大举措，如领导班子更替、经营战略重大调整、大项目上马、新规章制度出台等，除商业秘密外，事先要尽可能地让更多的员工知情、参与，听听他们的意见，增强员工的主人翁责任感；决策后，要迅速地做出详细的解释说明，排除员工的疑虑，统一认识，坚定信心。“人上一百，形形色色”，由于员工之间的思想观念、价值取向、知识结构、性格气质、思维能力、工作方法等方面的个性差异，甚至在一个团队内部存在巨大差异时，必然导致相互不理解、不信任、不合作，造成各自为战的紧张关系。这时需要沟通疏导，属于思想观念和工作态度的，要进行耐心细致的说服教育和帮助引导；属于人际关系问题的，要巧妙地去协调，化解矛盾；属于能力问题的，要采取组织措施，尽量不小材大用或大材小用，尽量做到“一室不容二虎”。

沟通无处不在，是双向互动的。但如果一个组织内部缺乏沟通氛围，其领导人是有很大责任的。沟通是领导的基本素质，是管理工作的基本内容。沟通是文化的交流，是情感的共鸣，在价值取向多元化和性格气质个性化的今天，沟通更需要科学的技巧和正确的方法。用正确的方法做正确的事，事半功倍；用正确的方法做不正确的事，事半祸倍。企业要搞好内部沟通，首先要通过现代企业文化建设，打破等级制度，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。其次，要建立健全有效的沟通渠道。企业领导人、部门主管要带头沟通，有民主作风，定期开展接待日、开展座谈会、开展企业形势通报会、开展联欢活动。尽可能与下属员工多联系，多谈心，增进了解和信任，通过双向交流和信息互动反馈，使内部沟通渠道畅通无阻。也可以通过内部刊物、内部网络系统等形式上情下达、下情上传，做到信息收集制度化，信息内容系统化，信息传递规范化，信息处理网络化。第三点，用同心理思想沟通。遇到沟通障碍时，不管是个人与个人之间还是部门与部门之间，双方要批评与自我批评，换位思考，肯定对方的长处，善于聆听各方面的看法和意见，即使自己有理有据也要谦让三分，不要得理不饶人，要给他人一个改正错误、统一认识的机会，要帮助辅导对方而不是打击报复。企业领导人、部门主管要放下架子、俯下身子；下属要直起脖子、壮起胆子，双方坦诚平等的交流各自的思想和看法。领导的心胸要开阔些，品德要大度无私，不要与下属斤斤计较，工作作风要正派，以自己的人格魅力去为下属带好头、服好务。第四点，公正的解决问题。首先要及时掌握事态的来龙去脉，分析原因，对症下药。当问题出现时，不要急于判定谁是谁非，不要让它扩散传播，尽可能控制在一定范围内，否则只会进一步扩大问题。在解决问题时，要尊重事实，尊重人性和个性差异，要有理有据有节，争取双方都能接受，不计前嫌，握手言和。第五点，有效运用手中掌握的文化网络。企业文化网络是企业内部一种非正式的联系手段，网络中人没有等级的界限，他们通过非正式渠道传递并解释企业的各种信息，有机而又无形地把企业的各部分员工联系起来。网络中人有其特殊的身份和作用，他们一头与企业高层关系密切，一头直接活动在员工之中对话，可以起到上情下传、下情上达、左右辐射的信息载体作用。第六点，对权力和制度的思考。现代企业管理中，企业文化和价值理念等软约束力对员工的规范作用已经超越了过去过分信赖的权力、等级、制度等硬约束力。企业领导人、部门主管要与时俱进地树立以人为本、让员工自主管理的理念，对下属的管理主要体现在工作方向和团队目标上，手段体现在文化引导和人格魅力感染上，合理运用手中的职权。一般情况下，不要过多地干涉他们的“内政”，要学会当教练而不是当家长，信任下属并放权给他们，让他们在企业统一价值理念和整体目标的前提下，放开手脚自主地开展工作，以激励他们的主动性、创造性，锻炼他们独立办事能力，充分发掘自身潜能。同时要扩大下属的知情权和参与权，不要有“武大郎开店”的哲学，怕下属超越、取代自己而在工作疏远甚至于压制他。还有，在用人上要有公开、公正、平等、择优的竞争机制，打破“论资排辈”、“平衡照顾”的陋习。分管领导不要搞小帮派、小团伙，不要讲亲疏好恶、安插亲信排斥异己，要一切为了企业利益不拘一格用真才，避免大材小用、小材大用，避免“一室二虎”的人才内耗，否则很难营造良好的沟通氛围。

沟通不仅是企业经营管理中的润滑剂，也是企业管理中的重要工具，更是各级员工最有效工作的基础与信息桥梁。