

管理沟通概述

- 企业生存的条件

与环境的动态匹配与协同进化

- 企业与环境间的能流、物流、价值流

信息流是前提和基础

- 沟通成为与计划、组织、领导、控制同样重要的管理职能。

- 组织学家巴纳德就认为信息沟通是将一个组织内的人联系在一起以达到共同目的的手段。如果没有信息沟通，一个群体的活动也就无法进行，既不能进行协调合作，也不能进行调整、变革。

- 心理学家对信息沟通也有兴趣。他们注重在沟通过程中信息的产生、传递和接收等方面的与人有关的问题。他们着重研究的是找出使沟通不能正常进行的障碍，特别是那些涉及人际关系方面的问题。

- 社会学家和信息理论家也研究沟通问题，譬如卡兹和卡恩(D. Katz, R. L. Kahn)就从社会学的角度来研究沟通。他们把各种社会系统看做是“有一定限度的信息沟通网”。正是这些来自不同领域对沟通的研究成果，构成了沟通学的理论基础。

第一节 管理沟通的内涵

- 罗宾斯(**Stephen P. Robins**)说：“沟通必须包括两个方面：意义的传递和理解。”
- 孔茨(**H. Koontz**)则把沟通解释为：“信息从发送者转移到接受者那里，并使后者理解该项信息的含义。”

沟通是信息传递和理解的过程



1、1沟通的概念

人们在社会活动中为了彼此了解、相互合作，通过语言等多种媒介而进行的信息传递、思想交流的行为；是将信息编译，并通过各种媒介在人与人之间传递与理解的过程。

- **理解要点：**

①沟通的主客体是人，即发信者和受信者。因此人类的思维、意识、主观能动性和创造性都反映在沟通活动中。

②发信者和受信者进行信息传递和思想交流必须通过一定的媒介，而主要的媒介是语言。广义的语言既包括口头语言和书面语言，也包括作为“副语言”的表情语言和体势语言。

③沟通必须有内容，而其内容必定是双方的接触、联系并产生相互影响，是精神和物质层面的互动，因而沟通也是双向的，是互为主客体的，来而不往就不能产生积极的效果。

④沟通的目的是促进人们之间的了解与合作。

- 管理沟通的概念

指在一个组织的范围内，为了达到组织的目标，围绕组织的管理活动而进行的沟通。管理沟通的本质仍是沟通，只不过它是从沟通的目的来定义的。

- **商务沟通的概念**

指在商务组织为了顺利地经营并取得经营的成功，将有关商务经营的各种信息发送给商务组织内外的既定对象，并寻求反馈以求得商务组织内外的相互理解、支持与合作的过程。

- 商务的概念

商务就是指参与市场活动的主体（厂商、政府、个人与家庭）围绕买卖双方的各种经济活动的集合。

- **商务概念的三个层次：**

- 1、为保证市场活动正常进行所进行的采购、销售、储存、运输等活动，是商务组织最基本的商务活动。**

- 2、为稳定商务组织主体与外部的经济联系及有效开展购销活动所进行的商情研究、商业机会选择、商务洽谈、合同签订于履行，商务纠纷处理等活动，是为生产和购销服务的商务活动。**

- 3、为保持自身的竞争优势和长期稳定发展所进行的塑造组织形象、制定和实施竞争战略、扩张经营资本、开拓新市场、防范经营风险等活动，是战略性的商务活动。**

上述三个层次相互联系、相互影响，构成了一个完整的商务体系。

1、2 沟通的目的

人的社会性

1、3 沟通的作用

管理沟通是为了实现组织目标而进行的沟通，那么它的作用也是和组织的目标紧密相关的。

- 1. 组织与外部联系的基本前提**
- 2. 管理者实现内部有效管理的基本保证**
- 3. 管理者实施有效激励的基本途径**
- 4. 组织创新的重要来源**

1、4 管理沟通的分类

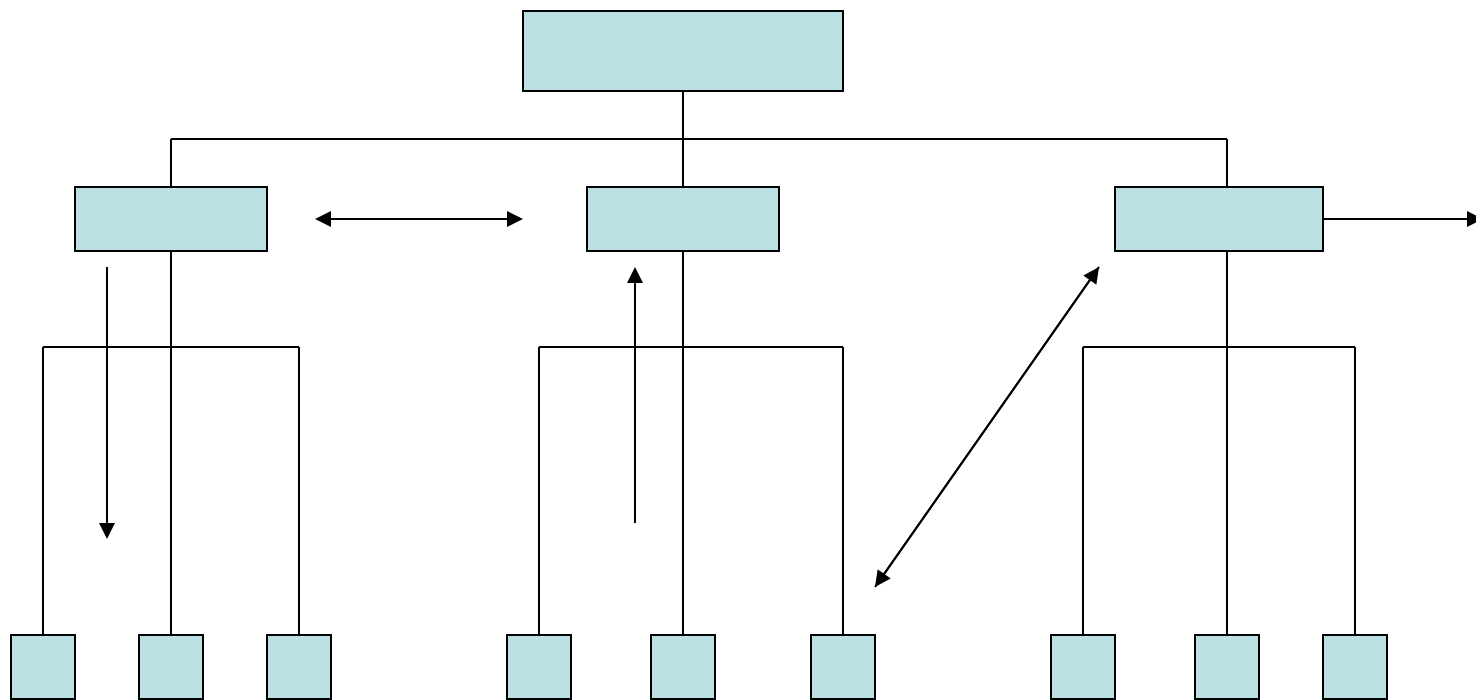
①浅层沟通和深层沟通

②双向沟通和单向沟通

③正式沟通和非正式沟通

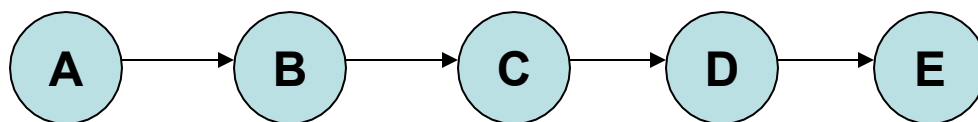
④语言沟通和非语言沟通

⑤人际沟通、群体沟通、团队沟通、组织沟通和跨文化沟通。

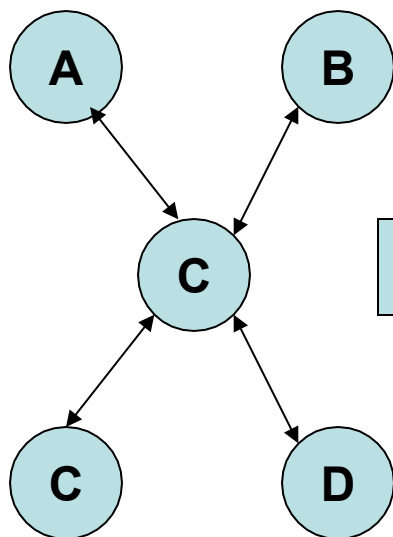


正式沟通的类型

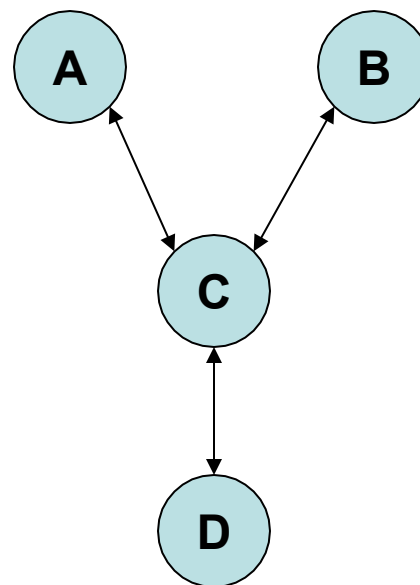
- 五种正式沟通形态



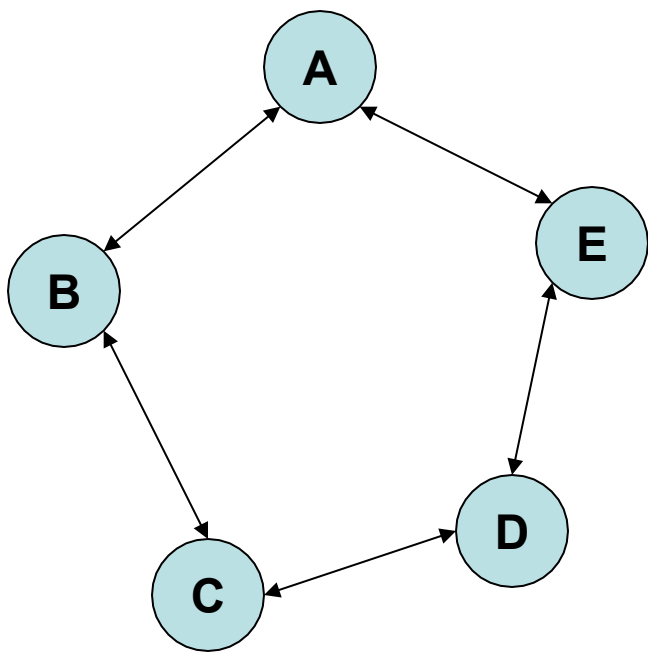
链式沟通



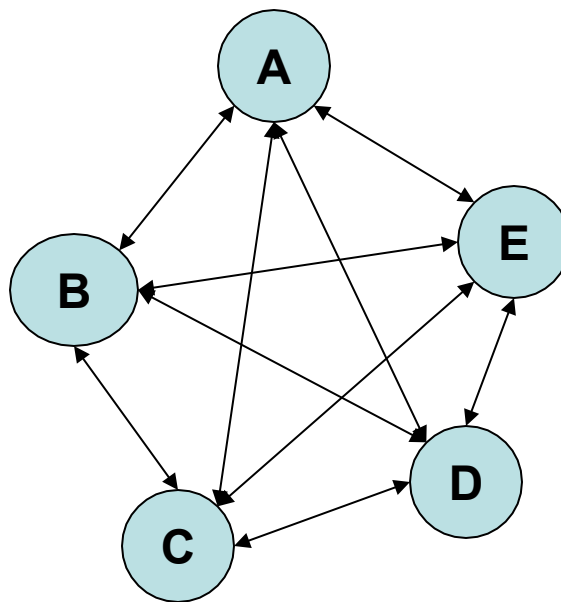
轮式



Y式



环式

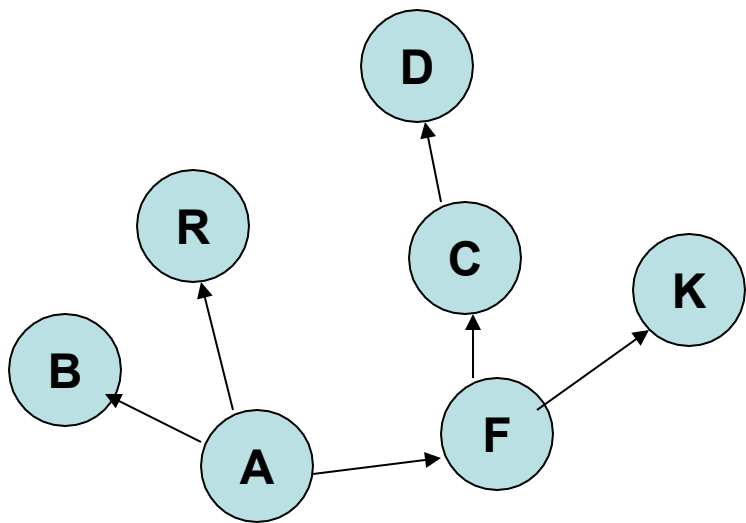


全通道式

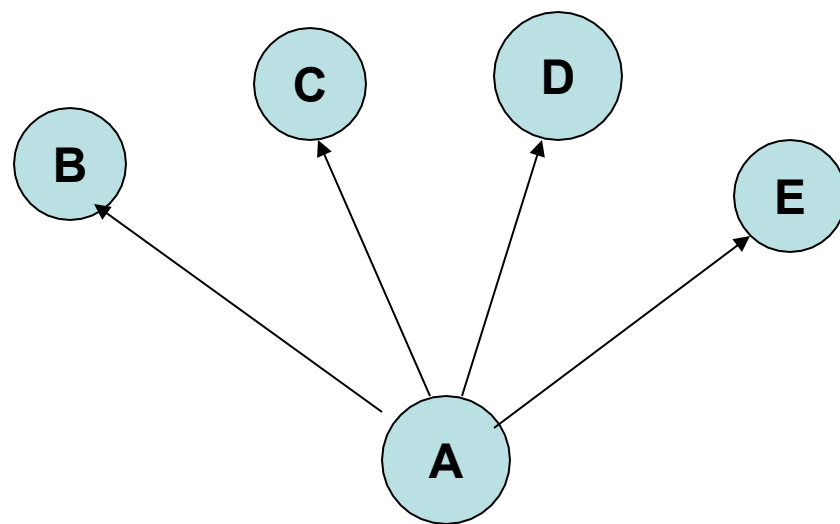
信息逐级损失程度表

层次	收到信息百分比%
董事会	100
副总裁	63
高级经理	56
工厂主管	40
总领班	30
职工	20

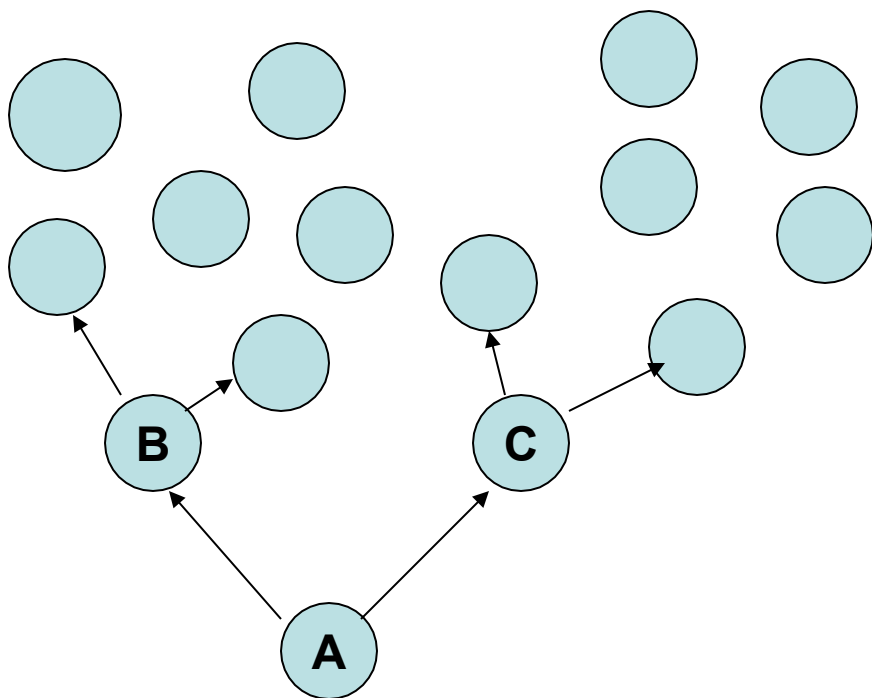
- 四种非正式沟通形态



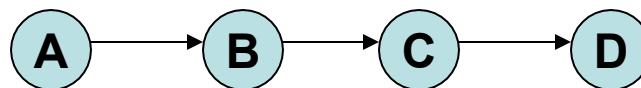
群体链式



密语链式

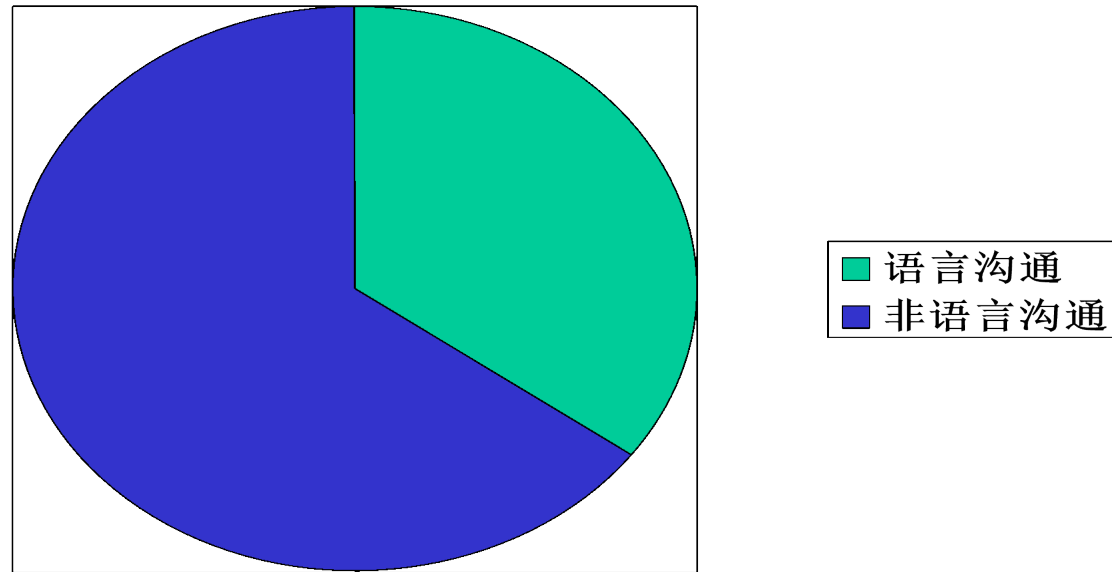


随机链式



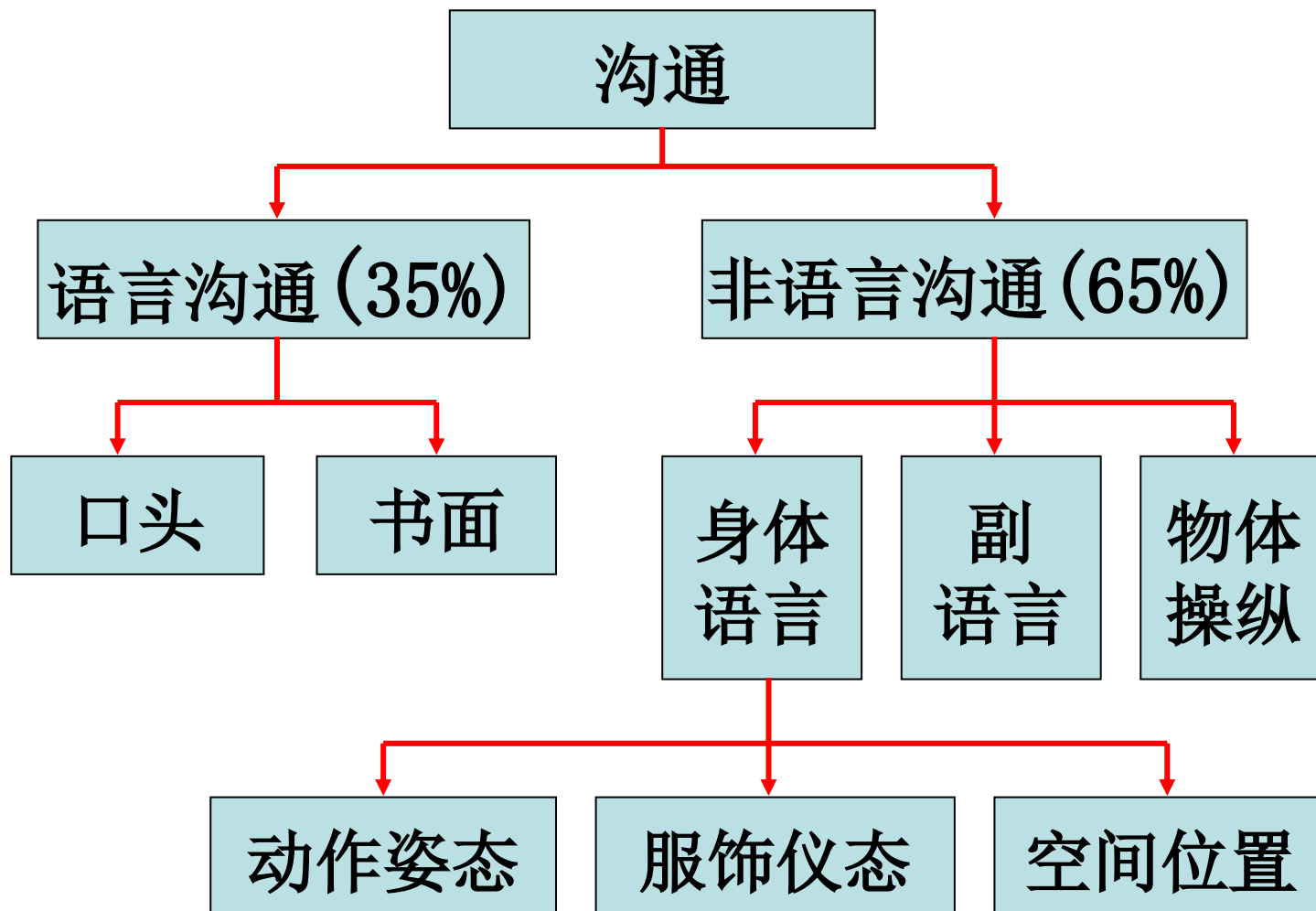
单线链式

管理沟通内容的完全性



人无法靠一句话来沟通，总是得靠整个人来沟通。

——Peter Drucker



• 语言沟通中的术语问题

余秋雨的作品《酒公墓》中有这么一段：

他开始与上海文化圈结交。当然。仍然三句不离逻辑。……在一次丈人雅集中。一位年长丈士询及他的“胜业”，他早已变得毫无自信，讷讷地说出了逻辑；文士沉吟片刻，慈爱地说：“是啊是啊，收罗纂辑之学，为一切学问之根基！”旁边一位年轻一点的立即纠正：

“老伯，你听差了，他说的是巡逻的逻。不是收罗的罗！”并转过头未问张先生：“是否已经到巡捕房供职？”张先生一愣，随即明白，他理解的“逻辑”是“巡逻侦缉”

……

- “总之，MIT SPSS分析表明. 对于MBA来说. 对LBDQ的反应，JDI和MSQ测量之间的关系受到JDS和PAQ的制约

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/246121151011010224>