



# 管理学原理

---

## 沟通与协调

# 导入案例

## 那个跳桥自杀的17岁少年啊

- 2019年4月17日晚上，在上海卢浦大桥上人间上演了一场悲剧：
- 一位女士开着一辆白色轿车，行驶在车水马龙的上海卢浦大桥上，一个17岁的男孩在车中。据说是男孩在学校和同学发生了点矛盾遭批评后，受到“委屈”，想要得到家长的支持与理解。
- 母亲显然很愤怒。视频显示，这位母亲突然打着双闪灯，将车停在车来车往的高架桥中间，走到后面想打开左后车门训斥儿子，但没有成功，停留片刻后愤然关上车门回到驾驶座上，但车并没有半点前进的意思，显然母子在争吵。
- 一气之下这名男生突然拉开车门，毅然决然地冲向桥边，没有丝毫犹豫，纵身跳下。视频可见，孩子的妈妈紧追其后，她的手已经触及孩子的腿部，但最后也没能抓住男孩，眼睁睁看着儿子从自己手边坠桥，情绪失控的她坐在地面，不停的用头捶地，嚎啕大哭！

## 案例启示



- 很多中国父母习惯用“打压式”教育孩子，他们认为“棍棒底下出孝子”，小孩子不打不成才，和孩子没什么好讲的。案例中我们不知道这个孩子究竟做了多大的错事，才会让母亲生气地把车停在车水马龙的高架桥中责骂；也不知道孩子究竟受了多大委屈，才会义无反顾的跳下去？但很显然，**在母亲和男孩之间，发生了严重的沟通问题。**
- 面对问题和矛盾，人们之间要选择正确的沟通方式，**好好讲话！**“一句话没有说好得罪人”、“一言不合就动刀子”，生活中这样的事情发生得太多太多。语言沟通在人际交往中真是非常重要。



# 在本章我们将学习

---

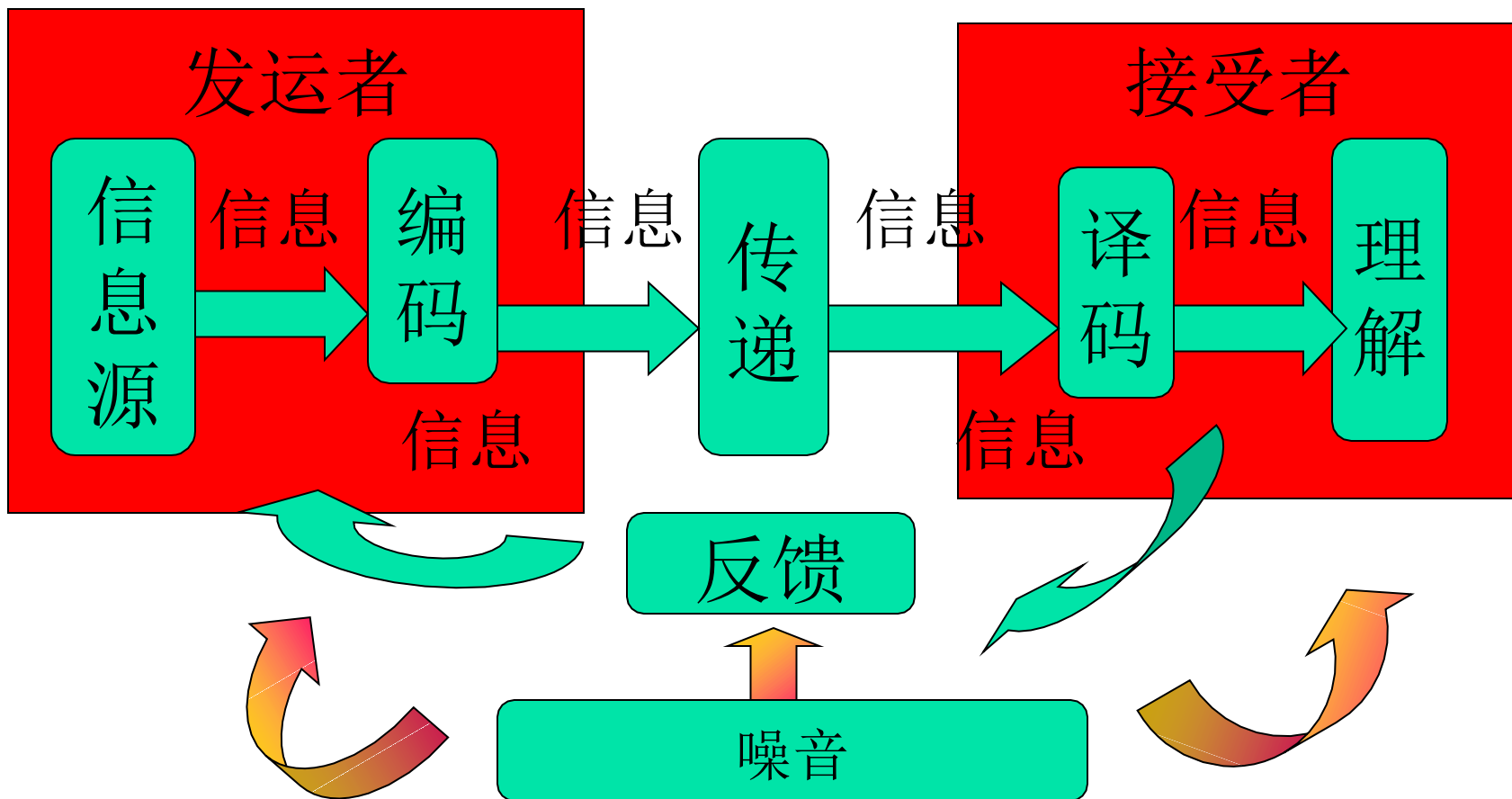
- 沟通的概念和过程
- 沟通渠道
- 正式沟通与非正式沟通
- 沟通的障碍
- 各种沟通技巧
- 协调的概念及其与沟通的区别
- 协调的类型
- 冲突管理

# 1、沟通的含义



- 沟通是指信息的传递与理解。
- 良好的沟通不是使对方接受我们的观点
- 良好的沟通不是使双方意见一致
- 良好的沟通是使双方都充分理解对方的观点和看法。

## 2、沟通过程



### 3、课堂讨论：

乐乐在爷爷墓前吐槽爸爸说明了什么问题？

- 37岁的方先生带着爱人和5岁的儿子乐乐去给爷爷扫墓。擦拭墓碑时，突然听到儿子哭着说：“爷爷，我最讨厌爸爸说我娘娘腔了，妈妈说他也不听，你能不能教训下你儿子啊？”儿子越哭越伤心，方先生心里“咯噔”了一下。原来乐乐从小由奶奶和妈妈专职照顾，方先生总觉得儿子太娇气，带他出去玩时他总是这不敢那不敢的，于是就随口说他“一点不像个男孩子，娘娘腔”，慢慢就说顺口了。方先生说：“其实有时候也是调侃一下。虽然孩子多次抗议过，但我也没在意。没想到他会在爷爷墓前哭诉，看来他是真介意这个。”
- 你认为父亲和孩子的沟通问题在哪？



## 4、沟通渠道

---

- 沟通渠道是指由信息源选择和确立的传递信息的媒介物，即信息传播者传递信息的途径。
- 沟通方式按沟通渠道分为三种：**口头沟通、书面沟通和非语言沟通。**

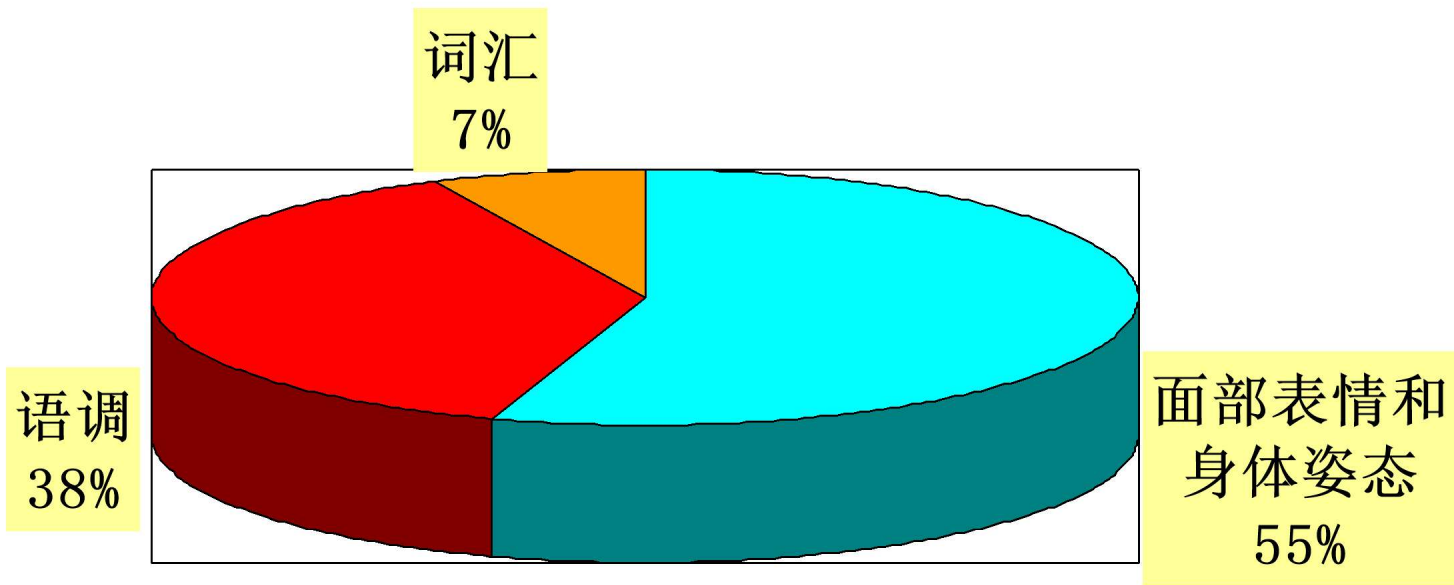


## 5、口头沟通



- 口头沟通指采用口头语言进行的信息沟通。最常用的口头沟通方式包括：谈话、会议、讨论、演讲、电话等。
- 其优点是：信息传递快；能观察信息接受者的反应，立刻得到回馈；能确定沟通是否成功，有机会补充阐述及举例说明；可以用声音和姿势来加强；有助于建立共识与共鸣，有亲切感等。
- 其缺点是：除非录音，通常是口说无凭；效率较低、不能与太多人双向沟通；有时因情绪或者措词不当而说错话，言多必失，信息失真可能性大；对拙于言词者不利，大多数人不会言简意赅。

## 6、口头交流信息的来源





## 7、书面沟通

---

- 书面沟通是以文字为媒体的信息传递，形式主要包括文件、报告、信件、电子邮件、书面合同等。
- 书面沟通的优点包括：便于保存，可以核实；沟通的时间一般不长，不受场地的限制，沟通成本比较低；比口头沟通显得内容更加全面和周到而形式比较正式。
- 缺点是效率低下；接受者可能收不到信息；缺乏及时反馈。

## 8、非语言沟通

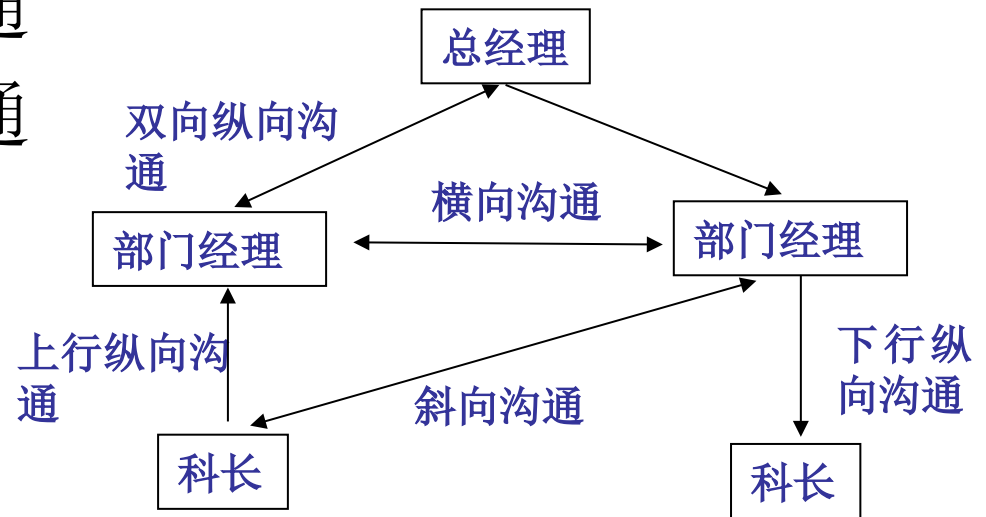
你来比划我来猜



- 非语言沟通是指通过身体动作、体态、语气语调、空间距离、衣着等方式传递信息。非语言行为绝大多数是习惯性的和无意识的。例如，与自己喜欢的人站在一起时，保持的距离比与自己不喜欢的人要近些；有心事，不自觉地就给人忧心忡忡的感觉；学生对讲课内容不感兴趣，会摇头晃脑或者眼神无精打采。
- 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。一个人的非言语行为更多的是一种对外界刺激的直接反应，基本都是无意识的反应。相对与语言沟通，非语言沟通的信息更加可靠。

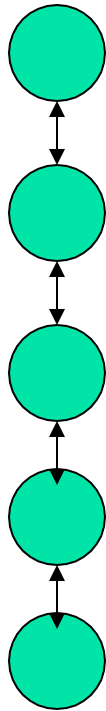
## 9、沟通方向

- 自上而下的沟通
- 自下而上的沟通
- 横向沟通
- 斜向沟通

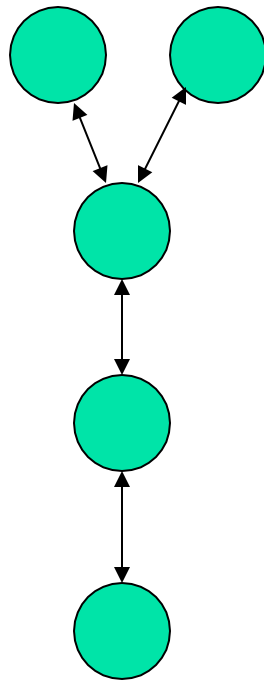


# 10、正式沟通网络图形

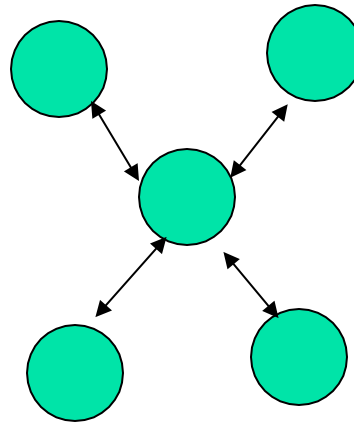
■ 链式



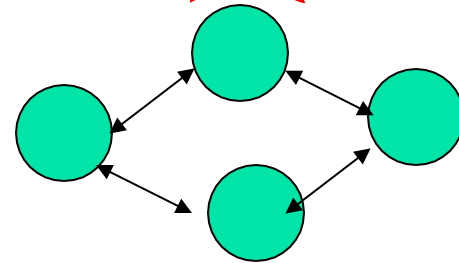
Y式



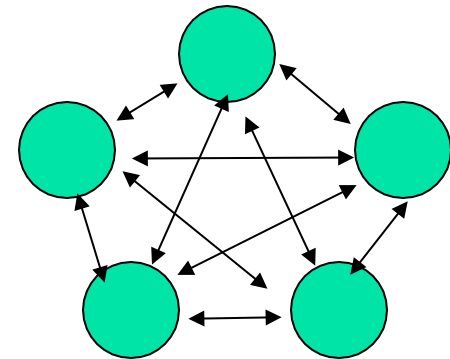
轮式



环式



■ 全通道式





# 11、非正式沟通

---

- 非正式沟通是指正式组织途经以外的信息沟通。非正式沟通主要是通过个人之间的接触，以小道消息传播方式来进行的，它可以自由地向任何方向运动，不受权利等级的限制。小道消息由于均以口头传播为主。小道消息，有真有假。
- 非正式沟通的优点是：沟通形式灵活，速度很快，效率高；容易及时了解到正式沟通难以提供的“内幕新闻”，满足员工的信息需要，弥补正式沟通渠道不灵活的缺陷。
- 其缺点是：非正式沟通难以控制；传递的信息可能不确切，传递中信息易于失真、曲解；可能导致小集团、小圈子，影响人心稳定和团体的凝聚力。



# 人们为什么热衷传播小道消息

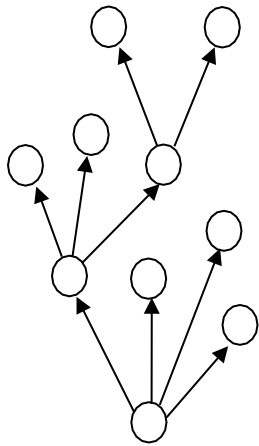
---

人们之所以热衷传播小道消息，是因为下列原因：

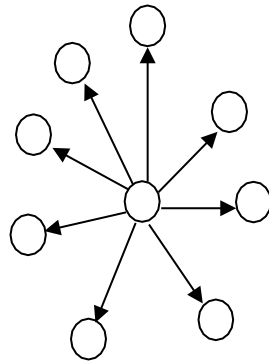
- ①小道消息多是大家很想知道的焦点内容，或者是与当事人的利益相关。
- ②正式沟通渠道没有提供相关的信息或者提供的信息模糊不清。
- ③事后证明很多小道消息是真的，有些小道消息其实是有关领导者或者知情人士故意放出来的信息。
- ④能传递小道消息说明传递者有某种特殊的信息来源或者有一定的地位，显示其与众不同之处。



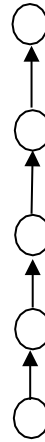
## 12、非正式沟通网络



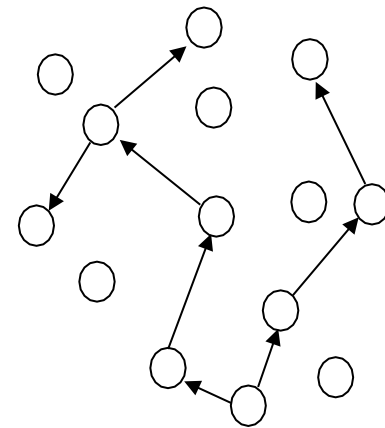
(a) 集束式



(a) 流言式



(a) 单线式



(a) 随机式



## 13、沟通中的障碍

---

沟通中的障碍包括五种：

- 信息发送者的障碍
- 信息接受者的障碍
- 信息发送者和接受者之间的信任关系和差别障碍
- 传递障碍
- 反馈障碍

# 沟通中的障碍

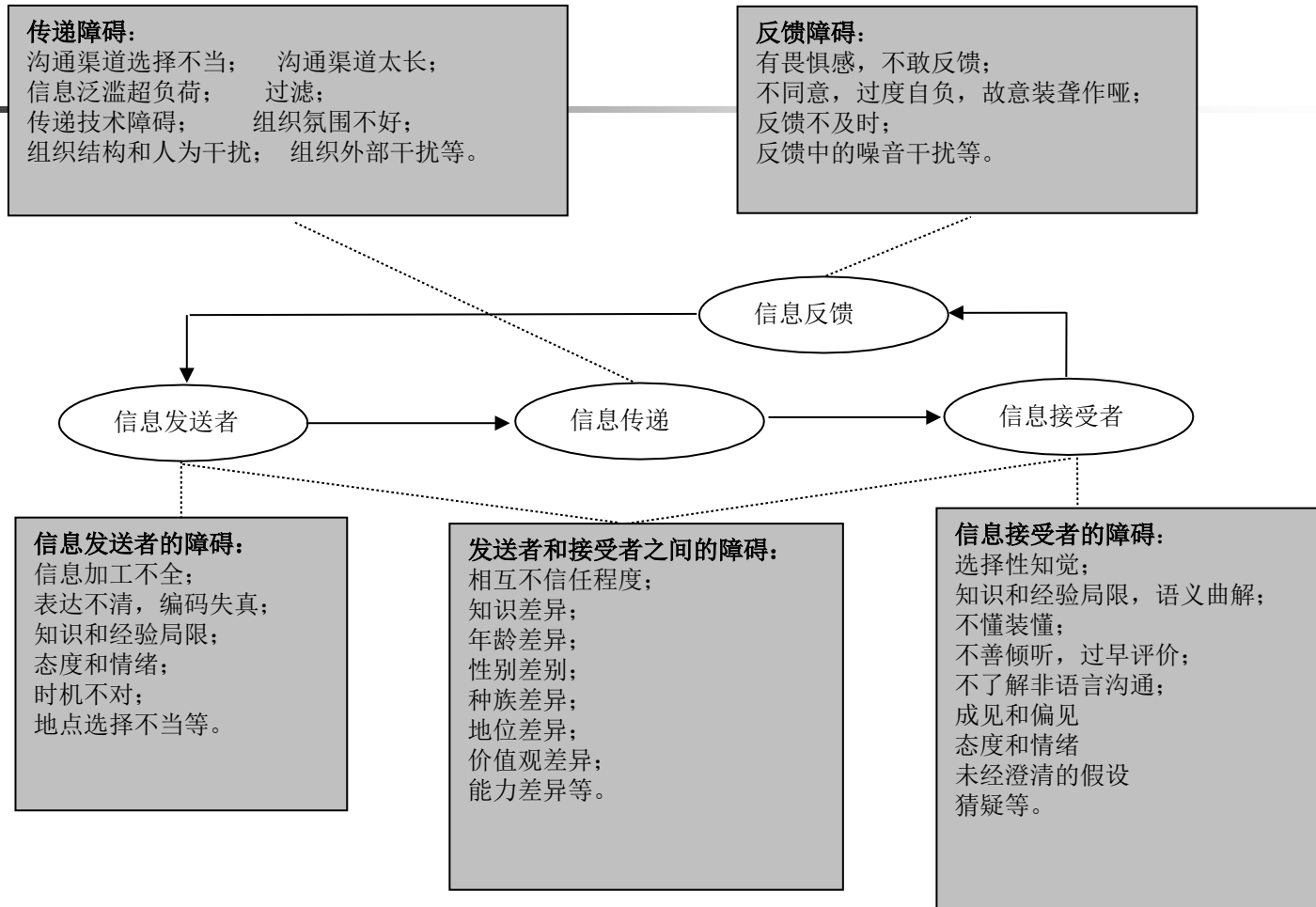


图11-8 沟通的障碍

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/565013340114012010>