

沟 通

第一节 沟通概述

第二节 有效沟通

第三节 冲突管理

沟 通

第一节 沟通概述

一、沟通的含义

沟通是人与人之间通过语言、文字、符号或其他的表达形式，进行信息传递和交换的过程。

沟通是一种具有反馈功能的程序；被传送的不仅是语言文字，还包括动作、行为，以及思想、观点、态度和其他各种情报，目的在于增进彼此双方的了解，增进群体和谐。沟通具有弹性和活力。

沟 通

二、沟通在管理中的作用

- (1) 沟通有助于改进个人以及群体作出的决策。
- (2) 沟通促使企业员工协调有效地工作。
- (3) 沟通有利于领导者激励下属，建立良好的人际关系和组织氛围，提高员工的士气。

沟 通

三、沟通的种类

- (1) 按照功能划分，可分为工具式沟通和感情式沟通。
- (2) 按照方法划分，如表10-1所示。

表 10-1 口头沟通、书面沟通、非语言沟通和电子媒介沟通比较

沟通方式	举 例	优 点	缺 点
口头	交谈、讲座、讨论会、电话	快速传递、快速反馈、信息量很大	传递经过的层次愈多信息失真愈严重、核实愈困难
书面	报告、备忘录、信件、文件、内部期刊	持久、有形，可以核实	效率低、缺乏反馈
非语言	声音、光信号、体态、语调	内涵丰富，含义隐晦灵活	传递距离有限，界限模糊，只能意会，不能言传
电子媒介	传真、闭路电视、计算机网络、电子邮件	快速传递、信息容量大、可同时传递给多人、廉价	单向传递，电子邮件可以交流，但看不见表情

沟 通

(3) 按照组织系统，沟通可分为正式沟通和非正式沟通。

正式沟通是指按照组织明文规定的原则、方式进行的信息传递与交流。一般情况下，重要文件和消息的传达、组织决策的贯彻等通过正式沟通进行。其优点是沟通效果好，较严肃，约束力强，保密性高，可使信息具有权威性。但速度慢，传递中可能失真。

非正式沟通是指正式途径以外的、不受组织层级结构限制的沟通方式。其优点是不拘形式、直接明了、速度快、可及时了解内幕新闻，但难控制、传递的信息不确切，还可能导致小团体的产生。

沟 通

(4) 按照方向，沟通可分为：

- ①下行沟通——信息从高层成员朝低层成员的流动。
- ②上行沟通——信息从低层成员向高层成员的流动。
- ③交叉沟通——横向沟通是指与其他部门同等地位的人之间的沟通，斜向沟通是指与其他部门中不同地位即职权等级不同成员之间的沟通。

沟 通

(5) 按照是否进行反馈，沟通可分为单向沟通和双向沟通。

表 10-2 单向沟通与双向沟通比较

因 素	结 果
时间	双向沟通比单向沟通需要更多的时间
信息和理解的准确程度	在双向沟通中,接收者理解信息和发送信息者意图的准确程度大大提高
接收者和发送者的置信程度	在双向沟通中,接收者和发送者都比较相信自己对信息的理解
满意	在双向沟通中,接收者和发送者都比较满意
噪声	由于与问题无关的信息较易进入沟通过程,双向沟通的噪声比单向沟通的要大得多

沟 通

四、组织内沟通的结构类型（图10-1）

- （一）链式沟通
- （二）环式沟通
- （三）Y式沟通
- （四）轮式沟通
- （五）全通道式沟通

沟 通

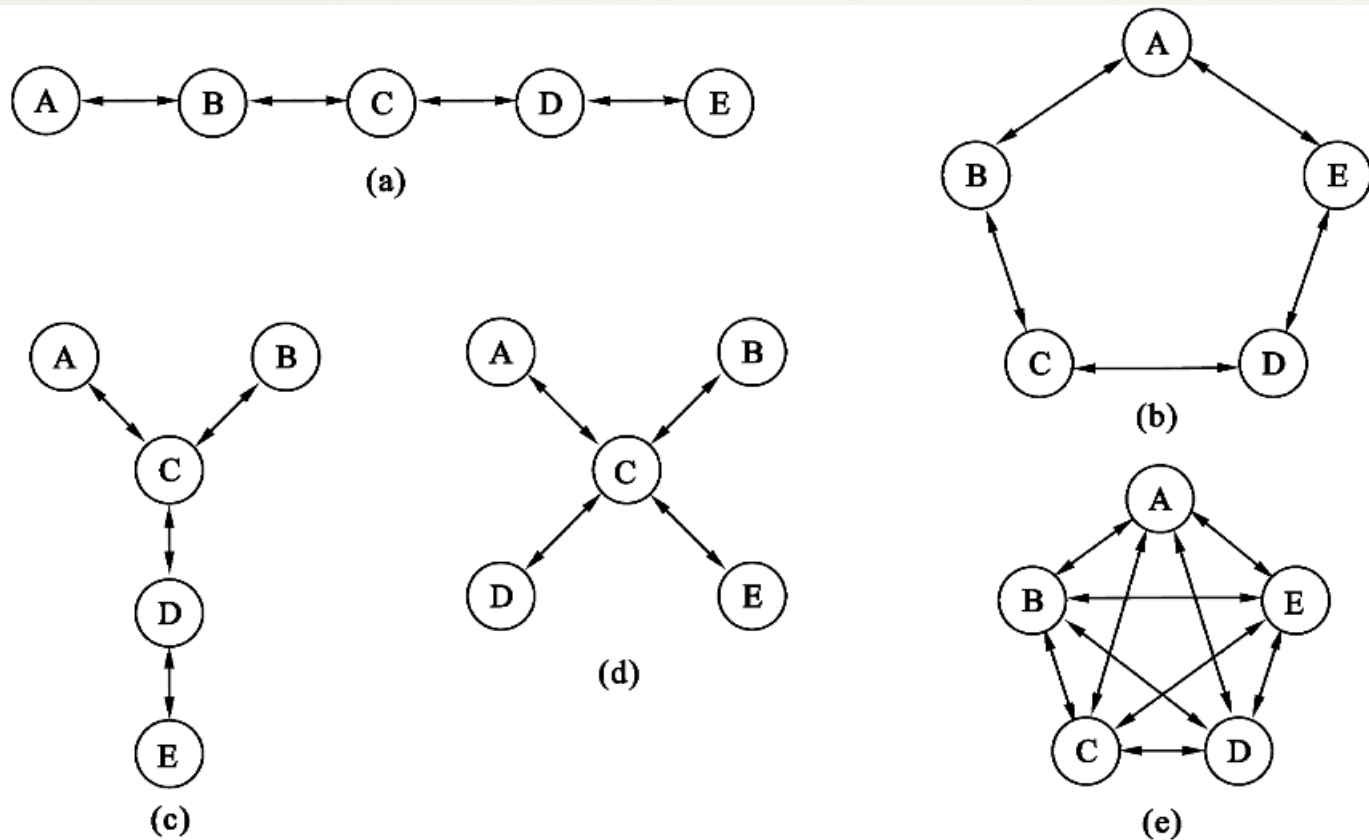


图 10-1 五种沟通结构类型

(a) 链式; (b) 环式; (c) Y式; (d) 轮式; (e) 全通道式

沟 通

五、沟通的过程

从外在形式上看，沟通是一个信息传递的过程。信息要在发送者和接收者之间被传送。信息首先被转化成信号形式（编码），然后通过媒介或通道传送至接收者，由接收者将收到的信号再转译过来（解码），完成信息由一个人到另一个人的传递过程。图10-2反映了沟通的过程。

沟 通

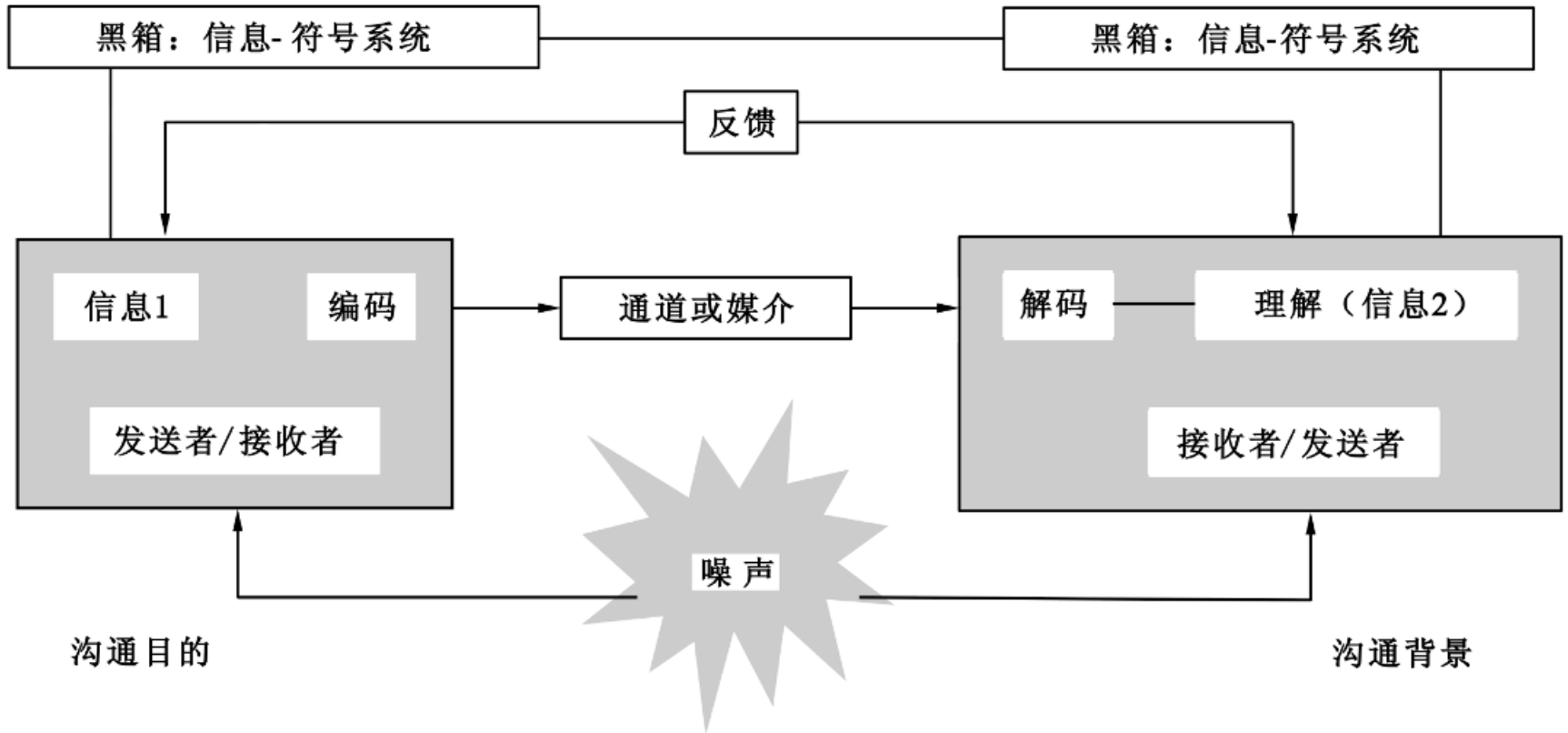


图 10-2 沟通的过程

沟 通

完整的沟通过程包括以下几方面：

- 1、发送者和接收者
- 2、通道或媒介
- 3、信息
- 4、编码
- 5、解码
- 6、反馈
- 7、噪声
- 8、沟通的目的和背景



沟 通

六、沟通的基本原则

- (一) 准确性原则
- (二) 完整性原则
- (三) 及时性原则
- (四) 灵活性原则
- (五) 互动性原则
- (六) 连续性原则

沟 通

第二节 有效沟通

一、有效沟通的障碍

(一) 个人因素

- 1、个性气质
- 2、个人的生理特征
- 3、个人的情绪特征
- 4、个人的知识、经验水平
- 5、个人的态度
- 6、个人的知觉选择偏差
- 7、社会文化差异

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/656004235054011005>