

06在职攻人员攻读硕士学位管理学听课笔记 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/109/2021_2022_06_E5_9C_A8_E8_81_8C_E6_94_c72_109782.htm 第四章 领导三、沟通（一）沟通的特点与功能（简答）：基本内容（P210）最根本的特点是依赖语言；功能：控制、激励、情绪表达和信息（二）沟通过程与流向：P213，七个部分（三）沟通网络（重点）：五种形态（选择题）及其本质的特点1．链式沟通：属于控制型结构2．环视沟通：在组织中创造出一种高昂的士气来实现组织目标3．Y式沟通：有一个成员处于比较重要的位置，容易导致信息扭曲或失真，影响组织中成员的士气，阻碍组织提高工作效率（缺点）；集中程度高，解决问题速度快（优点）4．轮式沟通：控制型沟通网络，其中只有一个成员是各种信息的汇集点、传递中心。（与Y式沟通比较接近）5．全通道式沟通：开放式网络系统（优缺点）P218小道消息的特点、作用：P218（选择题）（四）善于倾听：美国学者（基斯戴维斯）提出改善倾听的十条建设P220四、激励（一）激励的含义：P222（二）需要理论：3种，P2231．需要层次论：5种层次需要，分为高层次和低层次2．双因素理论（激励-保健理论）3．三种需要理论（注意）：成就需要；权力需要；合群需要；"当高成就者认为.....他们的绩效越高"（重点）P226三种需要理论的内容：（简答）（三）激励理论：P227-2311．期望理论：激励实质上是选择过程，促使人们去做某件事的激励力，依赖于效价和期望值两个因素，只有在效价和期望值都很高的时候，激励力才越大。2．公平理论（重点）：一般情况下，人们往往高估自己的投入

和他人所得的报酬，而过低的估计自己所得的报酬和他人的投入。3. 强化理论：（1）正强化：方法包括物质奖励和精神奖励（2）负强化：要维持其连续性，连续的固定的正强化，效果不一定好。4. 激励理论的运用（阅读）：P231

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com