

2007年指导之周毕文MPA讲座：领导篇（5）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_2007_E5_B9_B4_E6_8C_87_c72_109911.htm

四、善于倾听 讲话和倾听是沟通中一个问题的两个方面。听和倾听的区别。倾听的指南和检验倾听的试验规则。托尼亚历山德拉关于听众的分类。人员沟通的特点都有哪些？一、要通过语言交流；也有姿态，手势等交流；二、不限于信息沟通，包括思想、感情、关键的沟通；三、常受复杂的心理过程影响而失真。信息沟通易发生障碍的因素有哪些？1、表达中的障碍；2、沟通中的障碍：如时机不当，干扰误差；3接受方面的障碍。信息沟通网络使用各种沟通路径所组成的结构形式，它直接影响到信息沟通的有效性。正式沟通都有哪些基本形态？正式沟通是指组织内规章制度所规定的沟通方式，由组织结构的建立。

- 1、自上而下的沟通：上级向下级下达命令、指示；从高到低，独裁
- 2、自下而上的沟通：从下属到上司：从低到高，参与、民主
- 3、横向交叉的沟通：同一层次间，或个人间。不同层次和无隶属关系，具业务协调作用。

在正式组织环境中，正式网络沟通可以有五种沟通形态：链式、环式、y式、轮式、全通道式。

2001-9 公司质管部经理老吕在质量管理的总体目标、步骤、措施等方面与公司主要领导人有不同看法。老吕认为，质量管理的重要性在公司上下并未得到充分重视；公司领导则认为，他们是十分重视产品质量问题的，只是老吕的质量控制方案成本太高且效果不好。最近一段时间，这种矛盾呈现激化现象。一天上午，老吕接到公司周副总的电话，通知他去北京参加一个为期10天的管理培训班，而老吕则认

为自己主持的质改推进计划正在紧要关头，一时脱不开身，2001-26 某企业原先重大战略决策的基本过程是由各部门(如财务部、销售部、生产部、人事部等)独立把各自部门的情况写成报告送给总经理，再由总经理综合完成有关的战略方案。后来，对此过程作了些调整，这就是：总经理收到各部门呈上的报告后，有选择地找些管理人员来磋商，最后由自己形成决策。再后来，总经理在收到报告后，就把这些报告交给一个有各部门人员共同参与组成的委员会，通过委员会全体成员的面对面讨论，最终形成有关决策。对此你的看法是： 第四节 激励一、激励的含义激励一词译自英

语motivation，含有激发动机，鼓励行为，形成动力的意思二、需要理论（一）需要层次论（二）双因素理论（三）三种需要理论三、激励理论（一）期望理论（二）公平理论（三）强化理论（四）激励理论的运用1、多做实事，少说空话2、统筹兼顾，全面考虑3、教育下属在不同的需要进行最佳抉择，把低层次需要积极地引导到高层次需要上来 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