

MPA考试管理学辅导集 - - 领导篇（下）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_MPA_E8_80_83_E8_AF_95_E7_c72_109983.htm

第三节 沟通一、沟通的特点与功能来源：考试大沟通是意义的传递与理解沟通的功能：
1、控制2、激励3、情绪表达4、信息戴维平卡斯和尼克德波尼斯领导=建立关系=沟通1、提出未来的理想与员工分享2、领导者要能取得他人的信赖3、推动并执行改革的每一个步骤4、赋予员工权力二、沟通过程与流向问题：来源：考试大1、信息的编码和解码受到四个条件的影响：知识、态度、技能和社会---文化系统2、沟通过程中存在着诸多的情境因素，失真源：(1)语言障碍(2)观念障碍(3)角色障碍(4)时空和习俗障碍(5)心理障碍(6)政治障碍3、一些人存在着某种程度的沟通焦虑，这些人大约占总人数的5%~20%左右，沟通方向包括横向沟通和纵向沟通三、沟通网络来源：考试大四、善于倾听来源：考试大一、信息沟通过来来源：考试大程简述信息沟通及其重要性(作用)。答：信息沟通就是信息的传递与理解，即人与人之间传递思想和交流情报、信息的过程。1) 对于领导者来说，其重要性在于：首先，沟通是计划、组织、领导和控制等职能得以实施和完成的基础；其次，沟通也是领导者最重要的日常工作。2) 信息沟通是把组织成员联系起来实现目标的手段。3) 信息沟通也把组织同其外部环境联系起来，使之成为一个与外部环境发生相互作用的开放系统。二、沟通的分类来源：考试大三、信息沟通网络链式沟通。属控制型结构，信息容易失真，平均满意度有较大差异。可用来表示组织中主管人员与下级部属之间存在若干中间管

理者。环式沟通。来源：考试大畅通渠道不多，组织成员士气高昂，具有比较一致的满意度。如果在组织中需要创造出一种高昂的士气来实现组织目标，环式沟通是一种行之有效的方式。Y式沟通大致相当于从参谋机构到组织领导再到下级之间的纵向关系。容易导致信息曲解或失真，影响组织成员的士气，阻碍组织提高工作效率。轮式沟通。来源：考试大属控制型网络，大致相当于一个主管领导直接管理几个部门的权威控制系统。集中化程度高，解决问题速度快。沟通渠道少，组织成员满意度低，士气低落。轮式网络是加强组织控制、效率高、速度快的一种有效的沟通形式。如果组织接受攻关任务，要求进行严密控制，则可采用轮式沟通全通道式沟通。来源：考试大开放式的网络系统，沟通渠道多，平均满意度高且差异小，士气高昂，合作气氛浓。对于解决复杂问题，增强组织合作精神，提高士气有很大的作用。容易造成混乱，且又费时，影响工作效率。高

-----低集中性 轮式 Y式 链式 环式 全通道式
式正确性 链式 轮式 Y式 全通道式 环式成员满足度 全通道式
环式 链式 轮式 Y式领导能力预测程度 轮式 Y式 链式 环式 全通道式
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