

2007年公共管理硕士(MPA)专业学位联考考试大纲及样题(6)
) PDF转换可能丢失图片或格式, 建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022_2007_E5_B9_B4_E5_85_AC_c72_235541.htm 第五章 沟通与协调第一节 沟通

一、沟通的含义沟通的几种典型定义。公共组织沟通是指公共组织系统与外界环境之间, 公共组织系统内部各个部门之间、层次之间、人员之间凭借一定的媒介和通道传递思想、观点、情感, 交流信息, 以期达到相互了解、支持与合作, 谋取公共组织系统和谐有序运转的一种管理行为或过程。沟通定义包含的四层含义。二、信息与沟通信息处理的四个基本环节。孔茨列举的信息沟通中的障碍与断裂的因素。信息失真四个方面的原因。三、沟通机制公共组织沟通机制划分为刚性机制和柔性机制。刚性机制的含义及完善刚性机制的建议; 柔性机制的含义及其包含的语言约束机制和心理约束机制。四、沟通类型与模式正式沟通和非正式沟通。正式沟通的含义、特点; 下行、上行、平行三种沟通方式。非正式沟通的含义、特点; 积极作用和消极作用。公共组织的三种沟通模式: 聚联式、单联式、互联式。第二节 协一、协调的含义协调是公共组织为了顺利地实现决策目标, 而谋求自身统一和谐, 谋求自身各相关要素匹配调剂、协作分工的一种行为方式。协调是经常性的组织行为; 艺术性的组织行为; 公关性的组织行为。二、协调类型协调可划分为不同的类型。对事的协调与对人的协调; 内部协调与外部协调; 认识性协调与利益性协调; 促进式协调与纠偏式协调; 合作式协调与应变式协调; 会议协调与非会议协调。三、协调方式有多种方式。主体合流法; 中间数法; 冷处理与热处理法; 当面

表态法；谈心法；跟踪处理法。四、协调中的若干关系事后与事前的关系；一般与个别的关系；平衡与创新的关系；妥协与原则的关系；协商与命令的关系。 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