

三级秘书《沟通基础》复习提纲秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E4_B8_89_E7_BA_A7_E7_A7_98_E4_c39_516557.htm

第一节、沟通的基本概念与内容

一、什么是沟通 沟通：是一种信息交换的过程，是人们为了既定的目标用一定的语言符号、把信息、思想和情感进行传递的过程。（一）沟通的特点：非权力支配性；非职责限定性、认同疏导性（二）沟通的类型

1、依据所沟通的对象不同划分：人与人；人与自我；人与机器；人与组织之间的沟通 2、根据沟通手段的不同划分：书面语言、口头语言、态势语言的沟通 3、根据沟通领域的不同划分：网络沟通；团队沟通

（1）网络沟通的主体：信息时代的管理者；员工；技术载体环境和企业文化环境。（2）网络沟通的优势：降低沟通成本，提高沟通效率；实现了沟通的即时性和平等要求；提高了即时信息的安全感（3）网络沟通的制约性：超负荷状态；口头与网络沟通语言的差异使语言规范使用要求受到挑战，横向沟通扩张性发展，纵向沟通相对弱化。（4）团队特征：目标明确；有强烈归属感和责任感；积极参与；全体参与，不同意见受欢迎（5）影响团队沟通的主要因素：团队成员的角色分担；团队内成文或不成文的规范和惯例；团队领导者的人个风格；团队作出决策的模式（6）跨文化沟通中的障碍：言语沟通障碍；非言语沟通障碍；信仰与行为障碍

二、有效沟通的要素及其过程 百考试题收集整理（一）有效沟通的要素 1、有效沟通的前提：尊重；理解 2、实现沟通的关键：倾听 提问（二）有效沟通的原则 1、7C原则：可信赖性；一致性；内容有针对性；明

确性；连贯性；渠道；准确判断接受能力 2、用心去听，不在乎对方的表达方式 3、积极去想，分析出弦外之音（三）有效沟通的目标 1、说明事物 2、表达情感 3、建立联系 4、和谐工作环境（四）有效沟通的过程 沟通前的准备 - 确认对方的需求 - 正确阐述自己观点 - 关注对方的反映 - 实施有效的提问 - 积极认真地倾听 - 及时确认、应对 - 适时进行总结 说 1、与客户沟通 2、与同事沟通 3、与上司沟通 第二节 沟通的方法与技巧 一、沟通的方法（一）及时明确沟通对象（两方法：熟练制作和使用必要的沟通记录工具；适当询问）（二）了解沟通对象的行为习惯和工作风格（三）正确选择沟通渠道（面谈、书面、会议、演讲、电子媒介沟通）二、必要的沟通技巧 三、避免沟通的障碍 沟通中的障碍：地位与职务障碍；语义障碍；感觉失真；文化背景的差异；环境混乱；信息渠道选择不当；信息发出后长时间里没有反馈 第三节 横向沟通和纵向沟通 一、横向沟通：又称为平行沟通，体现为部门之间和员工之间的沟通 横向沟通在组织中采取的形式有：部门会议、协调会议、员工面谈、备忘录、主题报告、例行的培训。 二、纵向沟通：包括自上而下、自下而上的两种沟通。 下行沟通：是纵向沟通的主体。指上级作为信息发布者对下属进行的一种沟通形式。 上行沟通：是纵向沟通的关键。指自下而上由下属主动发送信息给上司的沟通形式。 三、危机沟通 百考试题编辑整理 危机：是企业由于在内、外业务活动中管理失误而引起的有损组织形象、领导形象、政策信誉的事件。 危机沟通的策略： 1、依据危机影响 确认沟通重点 确定沟通重点的根据：哪些人在危机中遭到损失？哪些人与危机有直接联系？哪些人对危机特别关注？ 2

、重点实施沟通的方法（对企业员工；对危机中的受害者；对新闻媒体分别采用不同的方式）F8F8" 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