

剑桥秘书之《沟通和项目管理》第3章第一节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/59/2021\\_2022\\_\\_E5\\_89\\_91\\_E6\\_A1\\_A5\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_c39\\_59396.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_89_91_E6_A1_A5_E7_A7_98_E4_c39_59396.htm) 第三章 书面沟通方式 第一节 沟通的需要

一、沟通的目的 1. 沟通的内容：提供信息、作出指示、说服、得到反馈。 2. 沟通的目的：要求别人理解我们的意图；得到我们想要的回答；与对方保持一定的友好关系。

二、沟通的对象 1. 组织结构与沟通 金字塔式沟通是垂直的，从上级到下级，以上级的指令为基础。矩阵式是不同部门的人员组成一个团队，来完成特定的工作。除了要受本部门的领导之外，还必须向地区或项目组织领导汇报。沟通方向有垂直也有平行。

2. 内部沟通包括与上级、平级、下级的沟通。对外沟通。 3. 沟通渠道 与下级的沟通（管理层给下属发送信息，是倾斜的沟通，不鼓励沟通对象作出反馈。）；与上级的沟通（唯一的与上级管理人员的正式沟通方式）；平级之间沟通；非正式沟通或小道消息。

4. 跨文化沟通 跨文化沟通的障碍：思维方式不同；时间观念不一；身体语言各异；语言和风俗习惯不同。 更好地进行跨文化书面沟通：书写自然，不用缩写俚语行话；避免使用易收起愤怒恐惧或怀疑的语言；只要可能，就用图表；尽量用对方习惯的格式。

更好进行跨文化口头沟通：避免让人觉得你有优越感的做法；不要有成见；理解文化差异；避免说俚语行话以及一些只有你自己明白的表达方式；清楚地表达；让对方把话说完；看对方的反馈；熟悉一些其他文化的问候方式；多与其它文化背景的人沟通；

如何更好地进行跨文化非语言沟通：注意非语言的差异；

三、沟通失

败的原因和后果 1 . 沟通失败的原因：许许多多信息不会被完整地理解，传递不一定按人们所希望的方式进行，过于乐观地对待提供的信息。 2 . 沟通失败的结果：失去生意；浪费时间；浪费金钱；失去良好关系；有损公司形象；降低生产率；员工不满意度增加；减弱团队精神；失去了创造性；更多的人员调整；降低士气；错误多效率低。 3 . 沟通障碍（一方的偏见；一方的语言能力问题；双方都没有专心于沟通。）常见障碍有：语言障碍；对词汇不同理解；地位；年龄；时间；性别；行为方式；语气；嫉妒心理；听的能力差；自尊心过强；沟通环境差；身体接触；外表；理解能力不同；文化差异；偏见；分神的东 西；教育和社会背景；情绪；个性。 4 . 如何克服沟通障碍（从三方面考虑）考虑沟通对象是谁；想清楚（传递信息的复杂性，可以用图表）；熟练地发送信息（包括三方面：忘了自己，以对方的感觉兴趣喜好为中心；用多种媒介传递信息；得到反馈，修改和重复沟通过程）

#### 四、沟通的保密性和安全性

1 . 确保保密和安全

开放的沟通渠道使组织内部的所有人都能自由地了解信息。其渠道有：通知或板报；时事通讯；发给所有员工的会议记录；公开传递的不保密的内部邮件。为了确保所有员工都了解禁止进入某些信息的限制，可以在机密内部邮件信封上加保密标识或密封，使用密码，观点、信息限制在办公室内，不带出公司。 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](http://www.100test.com)