

秘书沟通基础重点笔记（新版）2 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/60/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E6\\_B2\\_9F\\_E9\\_c39\\_60567.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_60567.htm) 2、沟通的方法与技巧 1

1) 沟通的方法：及时明确沟通对象、了解沟通对象的行为习惯和工作风格、正确选择沟通渠道（面谈沟通、书面沟通、会议沟通、演讲沟通、电子媒介沟通）；2) 必要的沟通技巧：面谈沟通的技巧、书面沟通的技巧、会议沟通的技巧、演讲沟通的技巧、电子媒介沟通的技巧、其他沟通的技巧说服技巧（进行说服前要仔细揣摩对方的需要和目的、提出并帮助对方选择解决的办法、为需要说服者构建一个实施方案、帮助对方反复衡量每个环节的付出、利益）；建议的技巧（不争抢话头，耐心倾听，见隙发话，使用中性语言；尊重为先；把握好表述的分寸，定准基调，言语谦虚；注意语德；宽容的心态）来源：考试大 3) 避免沟通的障碍：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、信息渠道的选择不当、信息发出后长时间没有反馈。 3、横向沟通与纵向沟通 1) 横向沟通（平行沟通）的目标与形式：是企业实现团队精神的必要环境和保证；部门会议、协调会议、员工面谈、备忘录、主题报告、例行的培训等。 2) 横向沟通的障碍：本位主义、短视现象、对组织结构认识中存在贵贱或等级偏见、员工性格差异或知识水平差异、对某些政策的认识存在猜忌、恐惧、感到威胁存在。 3) 横向沟通的策略：建议使用有针对性的沟通方式，召开有员工参加的部门会议，介绍公司发展的战略和蓝图，力陈部门协调配合的利弊,提出员工应该思考的问题./建议树立内部客户的

观念,向对待外部客户一样耐心讲解公司政策和预计结果./建议各方耐心倾听而不时自顾自地叙述./建议各方换位思考. #

### 纵向沟通: 纵向沟通的类型和形式:下行沟通.上行沟通

从上至下进行的下行沟通是纵向沟通的主体,而自下而上的上行沟通是纵向沟通的关键. 下行沟通及其表现形式:下行沟通就是指上级作为信息发布者对下属进行的一种沟通形式。其中秘书常常扮演两者沟通的枢纽与中介。因此,引导员工理解公司的政策、战略发展、经营变化是每位秘书的责任。

#### 下行沟通的目标与内容:

让员工知晓公司重大活动;显示企业对员工的创造力\努力和忠诚度的重视态度;明确员工在公司里的职责、成就和地位;掌握员工所享受所享受的福利待遇以及真正的实利;了解有关的社会活动,政府活动和政治事件对企业的影响;了解企业对社会福利,社会文化发展和教育进步所做出的贡献;让员工家属了解企业致力于营造凝聚力的努力;让新来的员工看到企业发展的轨迹;让员工了解不同部门发生的各种活动;鼓励员工利用公司出版物作为各抒己见的论坛;建立外界了解企业发展的窗口等。

#### 下行沟通的渠道和载体形式:

备忘录、指令、政策、命令、布告、面试、会议和演示等。分三类:书面类、面谈类、电子类。

#### 上行沟通及其表现形式:

目的就是要有一条让管理者听取员工意见\想法和建议的通路。同时,上行沟通又可以达到管理控制的目的。来源:考试大

#### 上行沟通的作用:

提供员工参与管理的机会;减少员工因不能理解下达的信息造成大的误失;营造哦民主管理文化,提高企业创新能力;缓解工作压力。有效的上行沟通尽管有很多途径,诸如意见箱、小组会议、反馈表等,但这些途径真正发挥作用关键在于营造

上下级之间良好的信赖关系。秘书应明白：有效的上行沟通与组织环境和工作氛围直接相关，努力形成和谐的工作氛围是秘书沟通工作的重要内容。

**纵向沟通的障碍：**接收者沟通技能上的障碍：沟通各方心理活动引起的障碍；沟通的一方不善聆听；信息接受方存在草率评判；语义表达和理解方面存在歧义。来源：考试大

**#纵向沟通的策略：**下行沟通的策略：制定针对性的沟通计划（优秀的秘书应及时有效地在授权范围内对可以下达的信息进行筛选，促进沟通。）；精简沟通环节；减轻、分流沟通的任务（排队原则、关键时间原则）；提倡简约的沟通；启用反馈；多介质组合。

**上行沟通的策略：**建立信任；适时采用走动管理，安排非正式的上行沟通；维护领导层的内部一致性，请示、汇报工作严格按照职责分工进行。来源：考试大

**秘书与不同人际风格的领导沟通的策略：**学会判断对方的人际风格类型（城府、分析型；温和型；直接表达型；支配命令型）

**秘书的针对性沟通策略：**秘书对上司沟通的要领(尊重但不要吹捧；请示但不要过分依赖；主动但不能越权)

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)