

秘书沟通基础重点笔记（新版）1 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_60568.htm

1、沟通的基本概念与内容
1) 沟通是一种信息的交换过程，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。

2) 沟通的特点：非权力支配性、非职责限定性、认同疏导性。

3) 沟通的类型：依据沟通的对象（人与人之间的沟通、人的自我沟通、人与机器的沟通、组织之间的沟通）、沟通的手段（书面语言的沟通、口头语言的沟通、态势语言的沟通）、沟通的领域（网络沟通、团队沟通、跨文化沟通）。

网络沟通主要借助于计算机实现信息在组织内外的沟通,由此办公管理也提出了更高的技术认知和熟练程度的要求.传统沟通对情感和直接的表达要求更多,而网络沟通则更加注重效率和人机控制中的有效性.网络沟通的主体包括:信息时代的管理者、员工、网络沟通中的技术载体环境(硬件环境)和企业文化环境(软件环境).网络沟通的载体包括互联网、企业内网和企业外部网络.网络沟通的主要形式有:电子邮件、网络电话、网络传真和网络新闻发布.网络沟通应该遵循有效管理、信息筛选、关注影响、技术适用、成本控制的原则.网络沟通的优势在于:极大降低沟通成本,提高了沟通的效率.来源：

考试大 实现了沟通的即时性和平等要求.在防火墙技术支持下提高了即时信息的安全感.网络沟通的制约性在于：技术有限个体的信息容纳会出现超负荷状态。口头沟通语言与网络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。

影响团队沟通的主要因素有

：团队成员的角色分担。团队内成文或不成文的规范和惯例。团队领导者的个人风格。团队作出决策的模式。团队沟通的策略有：调整队员构成。强调团队内的规范惯例对团队来说非常重要。来源：考试大 团队领导要及时诊断，把消极作用降到最低程度。强调柔性管理。跨文化沟通中的障碍主要来自以下三个方面：言语沟通障碍。来源：考试大 非言语沟通障碍。信仰与行为障碍。不同空间位置在不同文化中的作用。重视保留、保持沟通中的个人空间。来源：考试大 了解不同的时间概念在交往中的作用。了解对实现、建立友谊的不同习惯。学习了解不同文化中对于承诺、协议的含义和差异。把不同的伦理道德与其历史文化联系加以理解。了解、适应不同的饮食习惯和饮食文化要求。努力了解不同文化背景中的礼仪与馈赠方式。4) 有效沟通的要素：有效沟通的前提尊重、理解。把握沟通的关键：有效倾听、构建良好的倾听环境、克服倾听的障碍、实现有效倾听的准备、有效提问和拒绝、自信地提出要求、学会礼貌地拒绝、了解提问的禁忌。有效沟通的原则：7c原则 可信赖性、一致性、内容、明确性、连贯性、渠道、准确判断接受能力；用心去听，不要在乎对方的表达方式；积极去想，分析弦外之音。有效沟通的目标：说明事物、表达情感、建立联系、和谐工作环境。有效沟通的过程：做好沟通前的准备（明确自己的目标、对方的背景）-确认对方的需求-正确地阐述自己的观点-关注对方的反应-实施有效的提问-积极、认真地倾听-及时确认、应对（反馈）-适时进行总结。需要沟通的工作关系：与客户沟通、与同事沟通、与上司沟通 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