

秘书沟通基础知识：横向沟通秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645417.htm id="EEMM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645417.htm id=)

横向沟通（1）、横向沟通概述 横向沟通一般体现为部门间员工的沟通，在横向沟通中不存在直接的上下级关系。横向沟通的目的是为了增强部门间的合作，减少摩擦。横向沟通在组织中的表现形式为：会议、面谈、备忘录、报告等。（2）、横向沟通中可能遇到的障碍

- 、“部门本位主义”和员工短视倾向 工作业绩评估体系的存在，是造成部门本位主义泛滥，部门员工趋于短视行为的主要原因。对员工来讲，为获得晋升和嘉奖以及业绩的认可机会，会不自觉地表现出维护本部门利益，强调本部门业绩的倾向。
- 、“一叶障目”，对公司组织结构的偏见 有些部门对其他部门产生的先入为主的偏见会影响部门沟通的顺利进行。这种认为组织部门有贵贱等级之分的成见，显然会降低正常横向沟通的效果。
- 、性格冲突 跨部门沟通失败、低效的另一个主要原因是沟通各方性格、思维行为、习惯的冲突。每个人因为其独特的工作领域、成长经历和生活体验，会形成独特的社会行为和沟通方式。如果缺乏对沟通对象特定的沟通方式的了解，沟通往往失败。
- 、猜疑、威胁和恐惧 缺乏信任的后果，不完全就是猜疑和恐惧。但引发猜疑、威胁和恐惧的原因，一定是缺乏信任。由于过去经历的负面沟通，会使人产生猜疑，或感觉到威胁。当然，这也与沟通中的主体个人性格有关。

（3）、横向沟通策略 针对横向沟通中出现的问题，存在的障碍，秘书可以通过以下策略消除障碍：

- 、选择针对性的沟通形式

比如，对决策性会议，与会的人数可能倾向于少和精，以提高集合面；对于咨询性的会议，其目的就是集思广益，应该扩大与会人数和与会人员的背景，以提高覆盖面；对于通知性的会议，只要让所有需要知晓信息的接受到信息，就可以。同时注意反馈，确保沟通接收者准确无误地理解信息。

、树立“内部客户”的理念来源：考试大“内部客户”的理念认为工作的下一个环节就是本工作的客户。要用对待外部客户、最终客户的态度和热情去服务内部客户。

、耐心倾听而不是叙述 在交流会谈中，每个部门的参加者最擅长的就是表述本部门的困难和麻烦，同时指责他部门如何不和拍、不协同，很少花时间耐心倾听。当沟通的各方仅仅关注处如何组织发言，去阐述、强调本部门、本岗位中遇到的阻碍和困难时，在别人发言时，他们就不会去倾听。

、换位思考 试着采用他人的思维和沟通框架、设身处地地替他人着想，并体会他人的看法，会是很有益的。跳出自我的模式，进入他人的心境，未必要同意他人，但能了解他人看待事物和认识事物的方式，这样才能找到合适的沟通方式，并行之有效。

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