

秘书沟通基础知识例题分析题秘书资格考试 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_645422.htm id="EWM">例题分析

一、简述沟通的过程。 二、如何克服人际沟通障碍？ 三、如何进行沟通形式的选择？ 四、“内部传递”的特征以及优点与缺点？ 五、如何克服组织沟通障碍？ 参考答案 一、 1、

发送者有某种意图 2、发送者将意图编码成信息 3、信息在渠道中传递 4、接收者对信息进行解码 5、反馈 二、 1、

认识到沟通过程并不是完美无缺的。如果能够认识到整个沟通过程是敏感而易中断的，那么沟通就已经成功了一半。 2

、改编信息以适应信息接收者的需要。成功的沟通者重视接收者所处的环境和他们的个人判断标准。 3、提高语言表达

能力和倾听能力 成功的沟通不仅包括将自己的意思准确表达出来，而且包括进行倾听这一重要内容。 4、消除成见 成功的

沟通者会不断的检查自己的基本判断。在信息编码的过程中，沟通者越注意细微之处、越对自己的立场有一个明确的认识，沟通者的沟通也就越容易取得成功。 5、筹划反馈 效率

高的沟通者会为有效的反馈创造良好的环境。在口头沟通中，传送者会问一些诸如“你明白吗”和“你有我的电话号码吗”或者“请在我的信上写下你的意见并封入信封邮给我”。

三、为了选择最佳的沟通形式，你应该回答如下问题：

1、这条信息需要书面记录吗？如果需要，在办公室之间传递信息就使用电子邮件或备忘录；与客户或公司外其他人沟通就使用书信。如包括较多数据，协议与报告。 2、是否需要立即反馈或者多方的参与？当需要对方立即反馈时，电话

、电子邮件或者个人拜访是最快捷的。对于向多人传递信息，集体会议和讨论会是最佳方式。而且，这些形式同时适合于运用“头脑风暴”和在集体讨论的基础上达成一致意见。

3、这条信息是否需要精心组织和提供说明文件？包含复杂数据或程序的信息要使用较长的备忘录或报告，并附有一些生动的辅助材料。4、对信息传递速度有何要求？紧急信息

通常需要口头传达，一般信息可以使用备忘录或者书信。5

、沟通对象是多还是少，是远还是近？6、沟通对象是否容易接受信息？7、是否需要表露同情、友善或者其他的一些

感情？面对面的交谈在传递积极和消极信息时，能让沟通者表达出丰富的情感来。在传达坏消息时，如批评和解聘员工

，许多经理认为应在私下进行。而当表扬和鼓励时，书面信息

更周全一些。8、这条信息需要采取非常正式的形式吗？

一些文件、如建议、合同、章程等，正式一些能够增加它的可信度。处罚事实调查结果和申诉处理通常需要采取正式文件

的形式，而且，一些常规信息，如信贷或者通知订货的信息，采用亲自书写的正式书信而不是不太正式的明信片或通用书信更加有效。

www.Examda.CoM考试就到百考试题 四、

特征 不可预测性(unpredictability) 跨层渗透(cross-level

involvement) 积极分子的影响(thrived by “ messenger ”)

成员挑选严格 (highly 0selective) 迅捷性(speediness) 优点与

缺点 优点：沟通形式不拘，直接明了。速度快，容易及时了解到正式沟通难以提供的“内幕新闻”。缺点：沟通信息难以

控制，传递的信息不确切，容易失真，而且，他可能导致

小集团、小圈子，影响组织的凝聚力和人心稳定。五、 1、

鼓励形成内部合作与反馈的公开环境来源：考试大 组织内部

氛围对沟通具有重大影响。 2、减少管理层次 今天的工商企业，推行流水化作业、减少不必要的管理层次，也缩短了沟通链。 3、增进平行沟通 平行沟通使员工之间建立起连接的纽带，提高士气、减少人事变动，并且由于信息的交换而使公司得益。 4、建立谣言控制中心 在美国各行业中，每天都至少有3300万条谣言在流传。许多公司使用电话或者语言邮件谣言控制系统来对付失实的和有害的谣言，员工可以向谣言控制中心询问有关的谣言情况。 5、通过正式渠道提供大量信息 大多数员工更愿意通过正式渠道而不是小道传播来获得公司的信息。员工从会议、简讯和公告获得公司信息，管理者使用电子邮件、录像和卫星联播传递公司信息。 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