

秘书沟通基础知识：沟通的分类秘书资格考试 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_645424.htm id="EWM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645424.htm id=)>沟通的分类

按沟通的组织结构特征，可分为正式沟通和非正式沟通

1. 正式沟通。正式沟通是指按照组织明文规定的渠道进行信息的传递和交流。例如组织内部的文件传达，上下级之间例行的汇报、总结，工作任务分配以及组织之间的信函往来等都属于正式沟通。正式沟通具有组织的严肃性、程序性、稳定性、可靠性及信息不易失真的特点。它是组织内沟通的主要方式。

2. 非正式沟通。非正式沟通是指正式沟通渠道以外自由进行的信息传递和交流，它是正式沟通的补充。例如，员工之间私下交换意见，交流思想感情或传播小道消息等。其特点是自发性、灵活性、不可靠性。非正式沟通作为正式沟通的补充有其积极的作用，通过它可以掌握群体成员的心理状况，并在一定程度上为组织决策提供依据。但由于在非正式沟通中信息失真比较大，所以作为管理人员既不能完全依赖它获得必要的信息，又不能完全忽视它。

按沟通的方向，可分为上行沟通、下行沟通和平行沟通

1. 上行沟通。上行沟通是指在组织或群体中从较低层次向较高层次的沟通。它是群体成员向上级提供信息、发表意见和对情况的反映。如果上行沟通渠道畅通，可使下级员工向上级反映自己的意见和愿望，获得某种心理上的满足，同时也可使领导者及时、准确地掌握下级情况，为做出符合实际的决策和改进管理创造条件。上行沟通是一个组织领导者了解和掌握组织全面情况，以做出正确决策的重要环节。因此，组织领导者应大力鼓

励下级向上级反映情况，从而确保上行沟通渠道的畅通无阻。

2.下行沟通。下行沟通是指组织或群体中从较高层次向较低层次传递信息的过程。它是组织的领导者把组织的目标，规章制度、工作程序向下传达的沟通方式。下行沟通是使下级员工明确工作任务、目标、增强责任感和组织归属感，而且可以协调组织各层次的活动，加强各级间的有效协作。来源：考试大

3.平行沟通。平行沟通是指组织或群体中各平行机构之间的交流及员工在工作中交互作用和工作交谈等。平行沟通能够保证部门间的相互通气，相互配合和支持，从而减少矛盾和冲突，有利于组织各种关系的平衡和稳定。按信息发送者与接受者的位置是否变换，可分为单向沟通和双向沟通

1.单向沟通。单向沟通是指信息的发送者与接受者之间相对位置不发生变化的沟通，即信息的交流是单向的流动。例如演讲、作报告、广播消息等都属于单向沟通。单向沟通的优点是信息传递快，其缺点是缺少信息反馈，沟通的信息准确性差，当接受者不愿接受意见或任务时，容易引起不满与抗拒。

2.双向沟通。双向沟通是指信息的发送者与接收者的位置不断变化的沟通，即信息交流是双向的活动。例如组织间的协商、讨论或是两个人之间的谈心等都属于双向沟通。双向沟通的优点是能及时获得反馈的信息；沟通信息准确性较高，通过沟通有助于联络和巩固双方感情。其缺点是信息完整传递速度较慢；接受者可以反对信息发送者的意见，在一定条件下可能给发送者造成心理上的压力。按信息沟通的过程是否需要第三者加入，可分为直接沟通和间接沟通

1.直接沟通。直接沟通是指信息发送者与接收者直接进行信息交流，无需第三者传递的沟通方式。例如面对面的交谈、电

话交谈等。直接沟通的优点是沟通迅速，双方可以充分交换意见，交流信息，迅速取得相互了解。其缺点是信息的有效传递需要时间和空间的一致性，有时直接沟通存在一定困难。

2.间接沟通。间接沟通是指信息发送者必须经过第三者的中转才能把信息传递给接收者。间接沟通的优点是不受时间和空间条件的限制。其缺点是较浪费人力和时间，且可能使信息失真。按信息沟通时所凭借的媒介，可分为口头沟通和书面沟通

1.口头沟通。口头沟通是指以口头语言为媒介的沟通，例如演讲、口头汇报等。口头沟通是人际关系中最常用的一种形式。人们借助口头语言的表达方式彼此传递着不同的信息、情感和思想。口头沟通的优点是信息发送和反馈快捷和及时。其缺点是信息传递经过的中间环节越多，信息被曲解的可能性就越大。

2.书面沟通。书面沟通与口头沟通都属于语言沟通的过程，但书面沟通更加规范、正式和完整。书面沟通是以书面文字为媒介的沟通，例如通知、文件、备忘录等。在组织和群体正式的、比较规范的沟通中通常用书面沟通。书面沟通的优点是沟通的内容具体化、直观化；沟通信息能够被永远保存，便于查询。其缺点是花费大量时间，缺乏及时的反馈，而且不能保证接收者完全正确地理解信息。

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