**管理沟通期末考试试卷**

**一、名词解释 4\*3**

**1、正式沟通:** 所谓正式沟通，就是按照组织结构所规定的路线和程序进行的信息传递与交流。

**2、非正式沟通:** 所谓非正式沟通，就是运用组织结构以外的渠道所进行的信息传递与交流。

**3、管理沟通:** 所谓管理沟通，是指为了实现组织目标，管理者把信息、观念或想法传递给其他人的过程。

**4、沟通渠道:** 所谓沟通渠道，就是信息在传递和交流时所经过的通道。

**5、噪音:** 噪音就是沟通过程中对信息传递和理解产生干扰的一切因素。

**6、背景:** 背景就是指沟通所面临的总体环境，这种环境可以是物质环境，也可以是非物质环境。

**7、冲突:** 所谓冲突，是指个体或群体之间所产生的摩擦和碰撞。

**8、非正式组织:** 是指不是由组织正式组建，而是由共同兴趣和爱好自发形成的群体。

**二、简答 5\*8**

1. 书面沟通的优缺点

答: 优点：

1. 书面沟通可供阅读，可长期保留，并可作为法律依据
2. 书面沟通可使下属放开思想，避免由于言辞激烈与上级发生正面冲突
3. 书面沟通的内容易于复制，有利于大规模地传播
4. 书面沟通讲究逻辑性和严密性，说理性更强
5. 书面沟通可以反复推敲、修改，直到满意为止

缺点：1、书面沟通耗费时间长

2、容易产生沟通障碍

3、信息反馈速度较慢

4、无法运用情景和非语言要素

2、口头沟通的优缺点  
 答：优点：沟通方式灵活多样，简便易行，具有亲切感，信息可以在短时间内被传送，并能在最短时间内得到对方回复。能够及时改正信息的准确性，有助于双方对问题的了解。

缺点：口说无凭，沟通范围有限，随机性强；口头沟通所采取的面对面方式会增加沟通双方的心理压力，造成心理紧张，影响沟通效果；存在信息失真的可能性。

3、非正式组织概念、特点

答： 非正式组织**:** 是指不是由组织正式组建，而是由共同兴趣和爱好自发形成的群体。

特点：1、非正式组织是自发形成的

2、非正式组织靠兴趣、感情来维持

3、非正式组织的领导具有极大的吸引力

4、非正式组织具有明确的群体规范

5、非正式组织具有较强的凝聚力

6、非正式组织内部信息传递畅通

4、有效倾听技巧

答：1、努力培养倾听的兴趣

2、注视对方的眼睛

3、了解对方的看法

4、使用开放性的动作

5、及时用动作和表情给予呼应

6、学会复述

7、适时适度地提问

8、抑制争论的念头

5、电话交谈技巧

答：打电话的技巧  
 1、理清思路 2、随时记录 3、立即表明身份 4、确定对方是否处于合适通话的时间 5、表明目的 6、给对方足够时间做出反应 7、避免与旁人交谈 8、设想对方要问的问题 9、语言简洁明了 10、不占用对方过多时间

接听电话技巧

1. 随时记录 2、自报家门 3、转入正题 4、避免将电话转给他人

5、避免电话终止时间过长

6、演讲技巧

答： 1、情绪控制的技巧

1. 有声语言的运用技巧
2. 身体语言的运用技巧
3. 即兴插说的技巧
4. 随机应变的技巧

7、沟通过程模型

发送者

接受者

**信息**

**反馈**

噪音

**通道**

**编码**

**解码**

**理解**

8、管理沟通常用方法

答：1、发布指令 2、请示汇报 3、召开会议 4、个别访谈

5、内部沟通制度 6、员工手册 7、内部刊物

9、成功团队特征

答：1、规模较小

2、有共同的愿景和目标

3、成员具有强烈的团队意识

4、具有良好的行为规范

5、有效的技能互补

6、能够开展有益的竞争

7、通畅的沟通渠道

8、互相帮助和激励

**三、案例分析**

**1、沟通障碍产生的原因有哪些？如何克服？**

沟通障碍：信息接收者对信息发出者的信息不理解或产生误解的状况。

1. 文化因素引起的障碍
2. 语言障碍
3. 文化程度障碍
4. 文化传统障碍
5. 态度障碍
6. 社会因素引起的障碍
7. 社会地位不同造成的障碍
8. 社会角色不同造成的障碍
9. 年龄差异造成的障碍
10. 性别差异造成的障碍
11. 入职偏见造成的障碍
12. 晕轮效应
13. 刻板印象

克服对策：

1. 态度要积极
2. 坚持实事求是，以理服人
3. 以情动人
4. 正确地运用语言
5. 随机应变
6. 保持良好心态，进行换位思考
7. 第一印象效应
8. 自我投射
9. 情感因素引起的障碍
10. 愤怒造成的沟通障碍
11. 恐惧导致的沟通障碍
12. 嫉妒造成的沟通障碍
13. 自卑造成的沟通障碍
14. 自负造成的沟通障碍
15. 孤僻造成的沟通障碍
16. 人格因素引起的障碍
17. 气质不同产生的障碍
18. 性格差异产生的障碍

克服对策：

1. 态度要积极
2. 坚持实事求是，以理服人
3. 以情动人
4. 正确地运用语言
5. 随机应变
6. 保持良好心态，进行换位思考