

沟通理论

沟通：信息的传递与理解的过程（传递、被理解）
事实、思想、意见和情感

正式沟通

含义：通过组织明文规定的渠道进行的信息传递与交流。

优点：其沟通效果较好、约束力较强、易于保密。一般重要的信息会采用这种沟通方式。

缺点：由于正式沟通依靠组织系统层层传递，沟通速度比较慢，而且显得较为刻板。

非正式沟通

含义：正式沟通渠道以外进行的信息传递和交流。

优点：沟通方便，内容广泛，方式灵活，沟通速度快，可传播一些不便正式沟通的信息；能提供一些正式沟通中难以获得的信息。

缺点：比较难控制，传递的信息往往不确定性高，容易传播流言蜚语而混淆视听。

渠道：下行沟通、上行沟通、平行沟通

有效沟通标准：信息量 + 表述和理解 + 及时性

影响有效沟通的因素：人际障碍、组织障碍、文化障碍

克服沟通障碍：倾听、反馈、克服认知差异、抑制情绪化反应

冲突及其管理

冲突：相互作用的主体间存在的不相容的行为或目标

客观性、主观知觉性、二重性

程度性

冲突的原因：个人差异、沟通差异、结构差异

类型：个体内部：接近-接近、回避-回避、接近-回避

人际冲突

群体间冲突

目标、资源

组织间冲突

企业竞争

建设性冲突

关心目标

对事

√

破坏性冲突

关心胜负

对人

×

建设性冲突：对组织有积极影响的冲突。

表现：冲突双方都关心共同目标的实现和现有问题的解决；
双方愿意了解彼此的观点，并以争论问题为中心；
双方信息交流不断增加。

破坏性冲突：对组织有消极影响的冲突。

表现：冲突双方极为关注自己的观点是否取胜；
双方不愿听取对方意见，而是千方百计陈述自己的理由，抢占上风，人身攻击的现象时常发生；
双方互相交换意见的情况不断减少。

目标冲突

认知

情感

程序

冲突管理

①冲突的抑制

托马斯，二维空间，合作性，坚持己见

②冲突的激发，合法化，引入外部新鲜血液

组织结构安排