



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

网络精品课程

组织行为学

沟通概述

主讲：赵莉琴

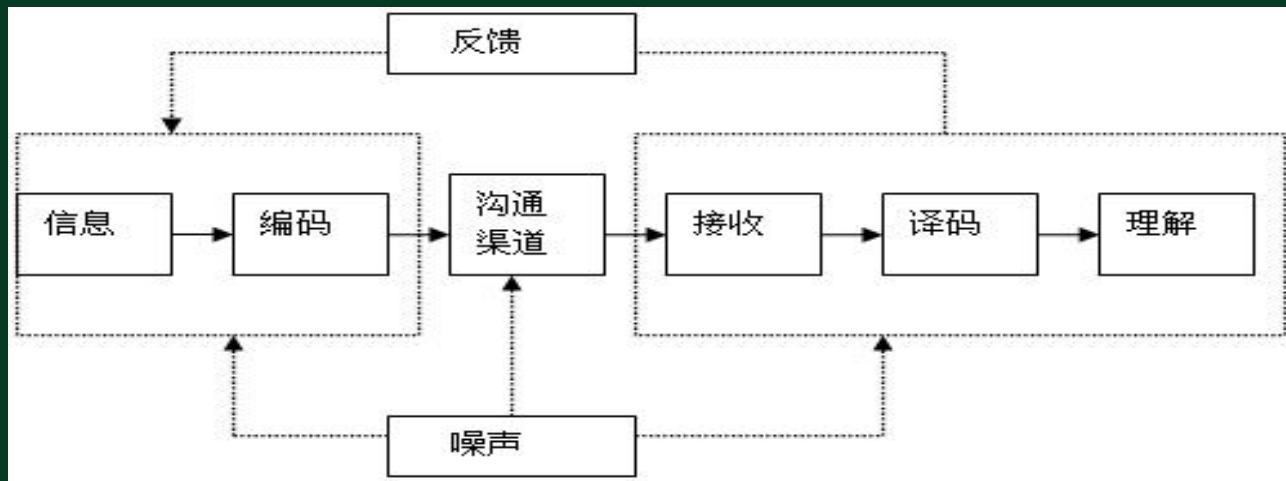
一、沟通的含义及过程

- 所谓沟通，是指信息凭借一定的符号载体，在人与人之间或群体之间传递，并获取理解的过程。

沟通的过程要素包括

- 1、信息源 (Source) 2、编码 (Encoding)
- 3、沟通渠道 (Channel) 4、接收 (Receive)
- 5、解码 (Decoding) 6、理解 (Understanding)
- 7、反馈 (Feedback)

信息沟通过程示意图



- 提高组织凝聚力
- 有效激励下属，实现领导职能
- 加强对外联系，增强环境适应性

- 按照沟通的目的不同，沟通可分为人际沟通和管理沟通。
- 人际沟通就是指人与人之间的信息传递与交流，它是管理沟通的基础。
- 管理沟通是以人际沟通为基础的，是指一定组织中的人，为达成组织目标而进行的管理信息交流的行为和过程。

根据信息载体的不同，可以把沟通分为口头沟通、书面沟通和非语言沟通三种形式。

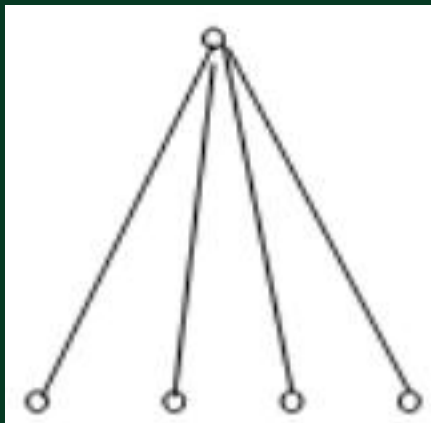
- 口头沟通是借助于口头语言进行的沟通。
- 书面沟通包括备忘录、信件、组织内发行的期刊、布告栏及其他任何传递书面文字或符号的手段。
- 非语言沟通是指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息，主要包括身体语言沟通、副语言沟通和道具沟通三种形式。

- 按照沟通的组织系统，沟通可以分为正式沟通和非正式沟通。
- 正式沟通一般是指在组织系统内，依据组织规定的原则进行的信息传递与交流。
- 非正式沟通是指通过组织正式途径以外的渠道进行的信息传递与交流，它以社会关系为基础，与组织内部规章制度无关。

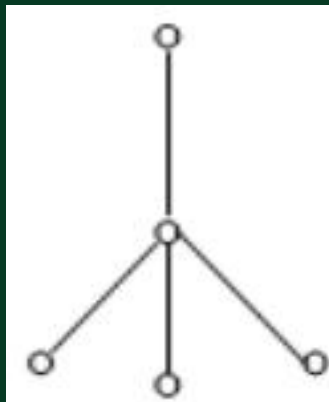
- 正式沟通的优点是沟通效果好，比较严肃，约束力强，保密性高，可以使信息沟通具有权威性。组织中的重要信息和文件等的传递一般都采用这种形式。
- 正式沟通的缺点是信息传递的速度慢，信息在逐级传递过程中有可能出现失真或被扭曲。

正式沟通网络

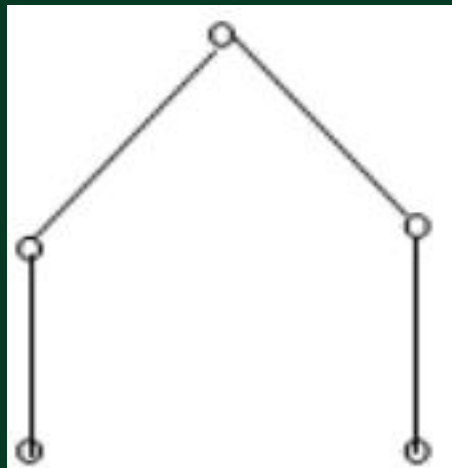
- 轮式沟通



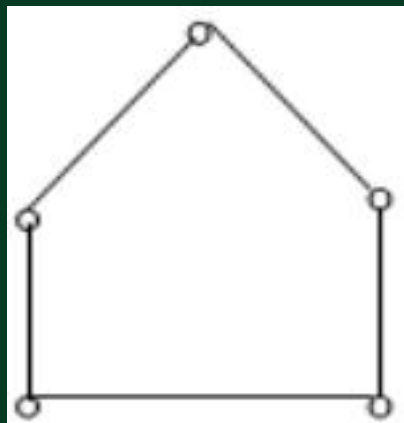
- “Y”式沟通



- 链式沟通



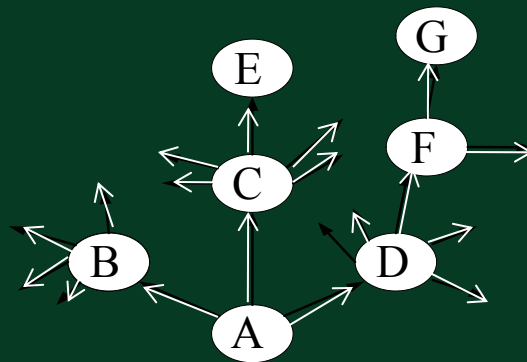
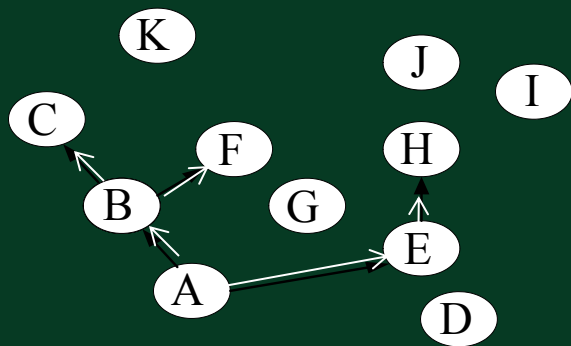
- 环式沟通



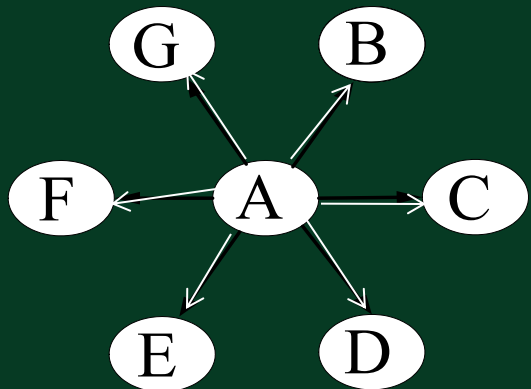
- **非正式沟通特征：**
- 1) 非正式沟通的信息往往是不完整的，有一定的片面性，常被夸大或曲解，有些甚至是牵强附会的，无规律可循。
- 2) 非正式沟通信息交流的速度较快。
- 3) 非正式沟通的效率较高。
- 4) 非正式沟通的表现形式具有多变性和动态性，且任何时间和地点都有可能发生。

- 集群连锁

密语连锁



- 随机连锁



- 单线连锁



- 按照信息的流向可以分为上行沟通、下行沟通、横向沟通和斜向沟通四种形式。
- 下行沟通是按照组织结构由上级传至下级，通常是由管理层传到执行层的员工。

- 上行沟通即下级机构或人员按组织的隶属关系与上级机构或领导者进行的沟通。
- 横向沟通又叫平行沟通，是指组织部门或同级领导者之间通过协商、合作解决问题而进行的沟通。
- 斜向沟通是指信息在不同层次的不同部门间流动时的沟通。

小结

- 沟通能将众多独立的个体和群体联系起来。
- 沟通有两种情况，一种是人际沟通，一种是组织沟通。
- 罗宾斯认为，在组织或群体中，沟通有四项重要的功能，分别是控制、激励、情感表达和信息获取。