

秘书沟通基础知识：纵向沟通秘书资格考试 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_645416.htm id="EEMM">](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645416.htm id=) (1)、

纵向沟通概述 纵向通包括自上而下、自下而上两种沟通。纵向沟通中，从上至下进行下行沟通是纵向沟通的主体，而自下而上的上行沟通是纵向沟通的关键。下行沟通是管理沟通的主体。公司管理层所涉及的种种活动，基本上依赖下行沟通去实现。而上行沟通则开辟了一条管理人员听取员工意见、想法和建议的通路，提供员工参与管理的机会，从而减少了员工因不能理解下达的信息而造成的损失。下行沟通在组织中的表现形式通常为：公司政策、报告、信函、备忘录、谈话、口头指示、会议、传真、电子信箱等。上行沟通在组织部的表现形式通常为：建立建议系统、申诉和请求程序，参加员工座谈会，设置巡视员等。

(2)、纵向沟通可能遇到的障碍

- 、接收者沟通技能上的障碍 对员工来讲，沟通技能之一是理解力。但由于员工在组织内部所处的时间长短不一，员工自身的理解能力等因素的存在差异性。对一个新进员工采用简单的命令式进行沟通，可能造成员工误解信息或一知半解，致使沟通失效。
- 、沟通各方心理活动引起的障碍 研究表明，下行沟通中都容易出现信息膨胀和扭曲。之所以出现信息膨胀，主要来自信息传递方对沟通的效果的顾虑。
- 、不善聆听 在组织中员工和经理急于表现自己，以达到受到重视的目的。许多的人学会了口若悬河，而非侧耳聆听。于是，在别人说话时，听众甚至会粗暴插进谈话议论。要做到聆听，首先必须自我克制，同时全神贯注。
- 、草率评

判信息接受方在与对方进行谈话时，不是试图去理解对方的意思，而是企图进行评判，或进行推论和引申。有时，在没有充分理解的情况下，就下结论，在内心表示赞同或否定。这样的沟通结果不会成功。

、语义表达和理解方面的歧义有这么一个希腊神话：有一个人向神许愿，希望他能长生，但却对神说成“不死”。结果，一般人“生老病死”，他却老是“病而不死”，永远也解脱不了。在管理过程中，类似这种因为语义歧义引起的误解和沟通失效的例子比比皆是。

百考试题收集整理（3）、纵向沟通策略 下行沟通策略：

- 、制定沟通计划；
- 、减少沟通环节，提高沟通效率；
- 、去繁从简，减轻沟通任务；
- 、言简意赅，提倡简约的沟通；
- 、启用反馈，鼓励接受者对信息进行评价；
- 、多介质组合，比如，书面形式与电话相结合。

上行沟通策略：采集者退散

- 、建立信任；
- 、适当采用走动管理，安排非正式的上行沟通。非正式沟通采用的形式多为社交性活动的形式，如一起参加晚会等。与正式沟通相比，来自信息接受方的障碍低得多，沟通效果也非常好。
- 、维护领导层的内部一致性，请示、汇报工作严格按照职责分工进行，不越级，不在背后发议论。

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