



It's a Girl!

第七章 协调



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

本章教学目的

- 了解协调在组织管理中的内容和主要性；
- 掌握冲突的概念、类型，及处理冲突的方法；
- 掌握沟通的基本原理、沟通方式；学会沟通渠道的选择和沟通障碍的消除；
- 了解人际关系，学会人际关系处理技巧。



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

第一节 冲突

协调是管理的一项主要职能。

对冲突的协调是一项常规性的管理工作。

冲突是不可防止的，以什么样态度看待冲突是关键。

一、冲突的定义

冲突是一种过程，这个过程始于一方感觉到另一方对自己所关心的事情产生悲观影响或将要产生悲观影响。



二、冲突的类型

- 个人间的冲突；
- 班组间的冲突；
- 部门间的冲突；
- 组织间的冲突。

It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

三、冲突的起源

(一) 资源方面的原因：人、财、物、信息等
价值观差别、资源稀缺、信息不对称等。

(二) 组织构造方面的原因

职位与责权划分、组织的规模、劳动分工等。



从**差别化**角度看，引起冲突的原因有：

- 沟通差别，体现为文化、背景、角度、媒介等；
- 构造差别，组织规模、权力分配、部门利益等；
- 个体差别，性格、爱好、阅历、年龄、价值观等。

It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

四、对冲突的认知与行为意向

(一) 认知

冲突的大小、严重是否，客观上受认知主体主观影响，这对处理冲突极为主要。悲观的认知情绪，处理冲突简朴，降低信任感；主动的认知情绪对处理冲突是有益的。



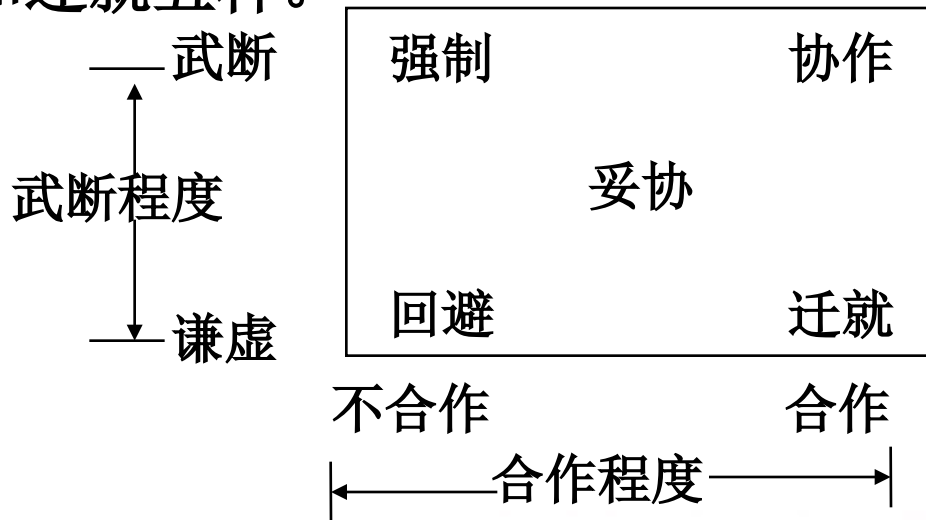
It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

(二) 对处理冲突的行为意向

- (1) 谨慎地选择想处理的冲突。冲突诸多，应择其要。
- (2) 仔细研究冲突双方的代表人物。
- (3) 进一步了解冲突的根源。
- (4) 妥善选择处理方法。方法有回避、妥协、强制、协作和迁就五种。



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

五、处理冲突的方法

- 强压
- 裁决
- 教育与培训
- 变化组织构造
- 信息沟通与交流



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

六、冲突的管理

(一) 对组织冲突的看法与观点

- 冲突对组织有害无益。此观点存在于19世纪末到20世纪40年代，以为冲突是有害的，应尽量防止。
- 冲突是客观存在的，它并不一定会造成对组织的危害，有时还可能对组织产生主动动力作用。
- 冲突是相互作用的。当今观点以为，冲突不但能够成为组织中的主动动力，而且其中有些冲突对于组织的有效运作是必须的。
- 为此，管理者一方面设法消除冲突产生的悲观作用，另一方面还需激发冲突。



(二) 有效的冲突管理的要点（略 自学）

It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

第二节 管理沟通

●组织中沟通无处不在。

一、管理沟通定义：

是指一方将信息传递给另一方，期待其作出反应的过程。

●有效的管理沟通应具有下面要求（特点）：

- 1、目的明确
- 2、渠道健全
- 3、具有计划性



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

二、管理沟通的作用

- 搜集信息
- 改善人际关系
- 经过沟通能使个人需要与组织目的趋于一致
- 对组员行为有引导、矫正、控制作用
- 是组织与外部联络的桥梁



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

沟通主要性列举

- 美国普林斯顿大学研究表白：个人在社会上成功，25%靠自己的技术和知识；75%是与良好的个体间沟通有关。
- 美国哈佛大学研究以为，在被解雇的人群中，82%的人失去工作与个体间沟通不良有关。
- 日本松下电器创始人松下幸之助曾告戒世人，“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”

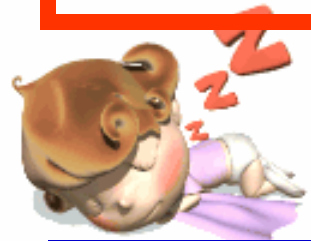
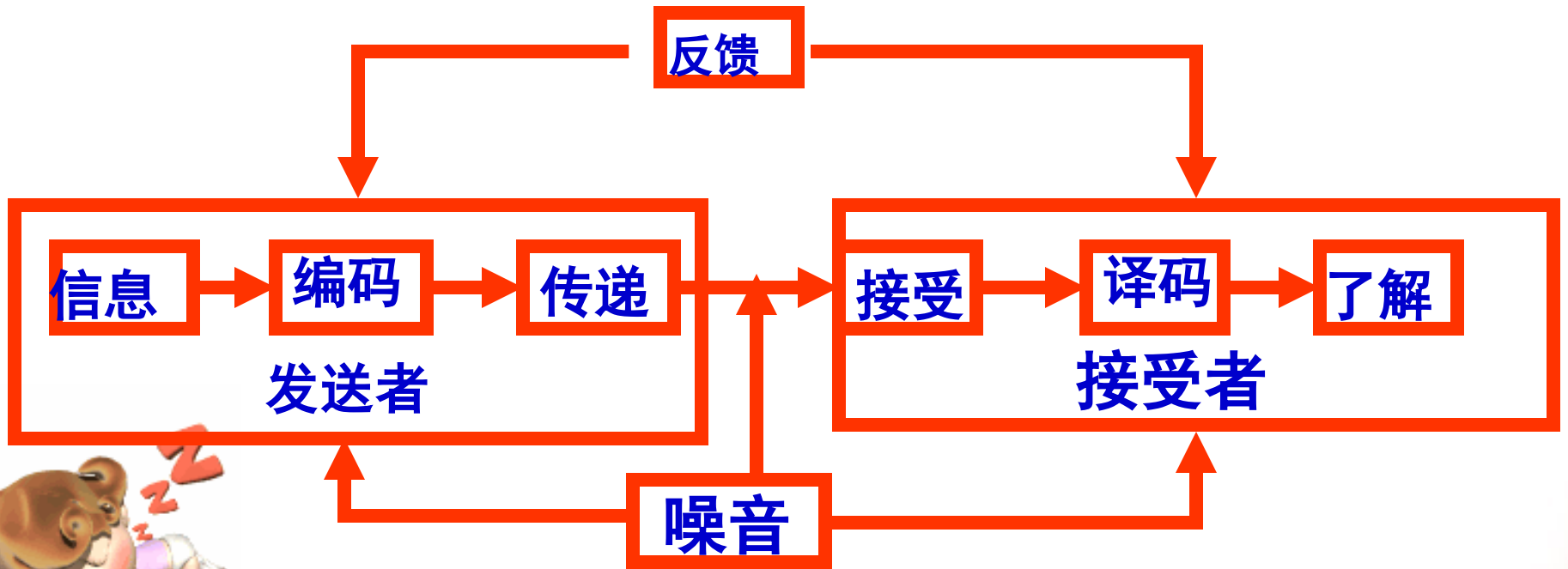


It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

三、沟通的过程



在传递过程中必须具有四个要素：即发送者、接受者、所传递的内容和传递信息的渠道。

It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

四、管理沟通方式的类型

- (一) 人际沟通，主要是改善相互间的关系。
- (二) 组织沟通，涉及组织内、组织外，横向与纵向。
- (三) 言语沟通，有口头的和书面的。
- (四) 非言语沟通，面目表情、肢体语言。
- (五) 电子沟通



五、管理沟通的内容（略）

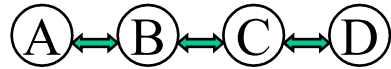
It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



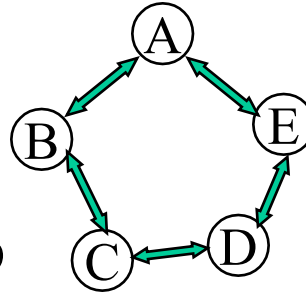
It's a Girl!

六、管理沟通渠道

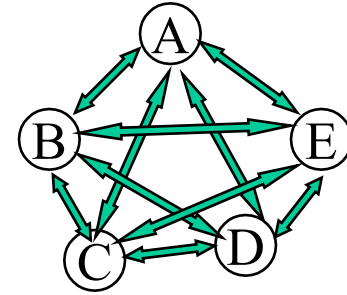
(一) 正式沟通渠道



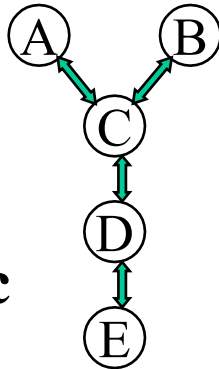
a



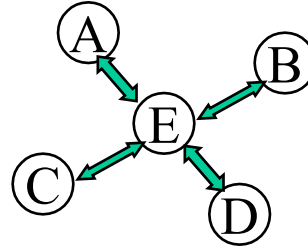
b



e



c



d

a、链式 b、环式
c、Y式 d、轮式
e、全通道式



It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!



It's a Girl!

(二) 非正式沟通网络

(一) 小道消息的传播机制

- 传播机制——社会交往需求（驱使）
- 传播方式——口授和观察
- 特点：传递正式组织想传递而又不便公开传递的消息、形成灵活机动、极强的渗透力。
- 传播类型

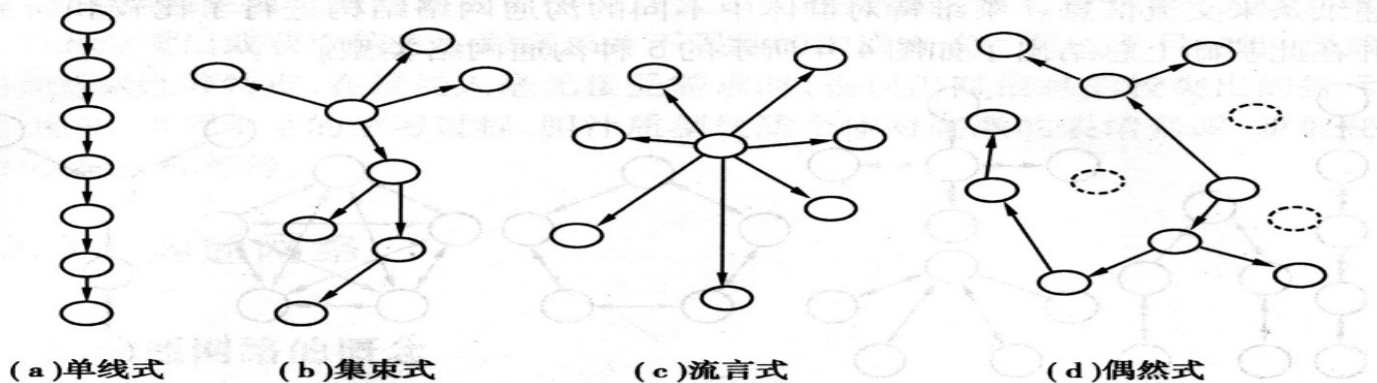


图 4.5 4 种小道消息的传播方式

It's a Girl! It's a Girl! It's a Girl!

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/678034117133006132>