

每題二十五分共一百分

一、試述有效溝通的方法與技巧。

答：

1. 提升管理的溝通能力。

出色的管理溝通能力是成為一個有效地領導者或一個有效地員工的關鍵，所有重要的工作的執行都依賴有效的溝通。

2. 營造公開回饋的組織文化氣氛。

理論上準確的訊息是有效溝通的關鍵，組織應該鼓勵回饋，回饋是主要訊息來源，然而在現實的情況中，組織中的人可能不願意提供或接受回饋，這種狀況會極大的破壞組織中的溝通。

3. 有效的傾聽。

有效地溝通不僅涉及清楚的表達訊息，同樣涉及正確的理解他人。有效地請聽是建立和諧人際關係的關鍵之一。

4. 關注溝通中的性別差異。

男性與女性的溝通行為大體上是相似的，但還是存在著些微的差異，這些差別偶爾會導致誤解和衝突。

二、如何加強科技世代的溝通

答：

網路時代，造成組織結構型態變化，隨著延伸出的組織文化也發生的變化，管理溝通必然也發生巨大的改變。網路溝通提供了一個快捷、便利的溝通平台。

1、必要進行面對面交流，隨著網互聯網的普及，管理者越來越依賴新技術的傳遞訊息，然而面對面的交流仍然是最主要的管理溝通方式。

2、避免訊息超載。管理者與員工經常收到各種並不適用的訊息，需進行情境管理與溝通，為每個接收者準備個性化的訊息。

3、重視影響面。就像一個相對平靜的池塘中丟下一塊石頭，所產生漣漪效果。

4、重視個人隱私和知識財產權保護。有效地控制員工的行為並保護員工的個人隱私，激勵員工的創新潛力並保護企業和個人的知識產權。

5、運用新技術時注意保護企業網路安全。更需要重視的是在網路溝通環境下企業有更多機會或獲取競爭訊息，同時企業自身的訊息安全也面臨更大的挑戰。

三、試說明解決衝突的方式。

答：主要的處理衝突的是強調組織目標，增加溝通和互相了解，降低任務的相互依賴性，增加資源並且闡明規則和流程，採用第三方解決衝突。

1. 強調組織目標

解決衝突的一個最常用的方法就是將團隊的注意力集中與組織目標上，減少再次級及目標上的衝突。上級目標是那些會造成員工之間的衝突或部門價值問題兼並資源以及其他團隊的努力方面的問題。

2. 促進溝通與相互理解

根據接觸理論，有意義的互動可以潛在的增進彼此理解，人們可以透過親密合作，來形成更對應與準確的理解。

3. 降低任務的相互依賴性

衝突在人們依賴彼此之間比較容易發生，因此另一種解決功能失調衝突的方法就是最小化一個群體中的個體相互依賴的程度。減輕關聯的方式可以透過弱化一個群體對另一個群體的影響來降低衝突發生的可能性。

4. 增加資源

解決因為資源短缺而產生的衝突，那就是增加可供使用的資源總量。公司的決策者很可能會輕易排除這種解決方案，因為這個方案的存在成本的問題。

5. 澄清規則與流程

由模糊權力產生的衝突，可以透過建立規則與步驟來實現衝突最小化。比如，兩個部門都在爭取一個新實驗室的使用權，就建立規則來分配這一實驗室的使用權。

四、試說明扁平化組織具有那些特點

答：扁平化組織具有下列特點：

1. 組織結構是圍繞工作流程或者過程建立起來的，不是圍繞部門只能建立起來的，傳統部門邊界被打破。

2. 減少縱向的組織層級，使組織橫向化。

3. 管理者授權給較低層的員工。員工經常運用自我管理的團隊形式工作。

4. 體現出顧客和市場導向。經常圍繞顧客和市場的需求組織工作流程，建立相應的橫向聯繫。

5. 扁平化組織的優勢在於使組織適應迅速變化的外部環境要求，並且提高顧客滿意度，不同職能之間能夠無障礙的溝通，員工的工作熱情和士氣會比較高。