**第二节 秘书沟通协调的原理及其特点**

知识与技能目标：掌握秘书部门沟通协调的含义、内容和特点。掌握秘书部门沟通协调工作的原则、要求、方式和方法。

过程和方法目标：通过对秘书部门协调的有关知识的掌握，使学生们懂得秘书人员在具体的工作中应如何做好协调工作。

 情感态度与价值目标：通过学习让学生懂得大家必须团结一致，才能保持协调一致，才能做好工作。

教学重点：

    1．沟通协调的意义和内容。

    2．沟通协调原理、特点。

    3．沟通协调的原则、要求。

教学难点：

    1．失调状态的科学分析。

    2．秘书沟通协调的基本方式。

教学方式：以老师讲授为住，学生活动课形式辅助。

课时安排：一课时

教学过程：

教学重难点：秘书沟通协调工作的基本原理和特点。

【导入新课】

同学们已经了解了秘书沟通协调的内容了，这堂课我们来共同学习秘书沟通协调的原理和特点。

【讲授新课】

 一、秘书沟通协调工作的基本原理：

 1．整体效能最大原理：

 在保持协调状态的组织内部，各子系统在整体配合条件下发挥的效能，比各子系统失去整体配合条件各自发挥的效能之和要大的多。

 2．组织协调的应变原理：

 沟通协调工作就是要针对变化着的环境条件作出反应，以求适应环境条件的变化，重新达到和谐一致。

 3．信息沟通导向原理：

 组织的决策方案、执行措施及要求等，均是以信息为依据制定的，又通过信息沟通，传递给下属各子系统以及各组织成员。 组织的各子系统，各组织成员通过信息沟通接受决策方案具体内容以及执行要求，加以理解和确认，然后作为自己行动的导向，这就是信息沟通的导向作用。

 二、秘书沟通协调工作的特点：

 在管理体系内，秘书没有法定的支配权利，所以秘书的沟通协调工作与领导的不同，具有以下特征。

  1．附属性：

 （1）附属性是秘书沟通协调工作的首要特点。

 （2）秘书的沟通协调，往往是领导授权去处理矛盾。

 （3）秘书的沟通协调，尤其是协调行为，必须受领导活动的制约。

  2．全面性：

 （1）主要指本单位各项工作的全面协调。

 （2）表现为多方面、多层次、多领域。要协调的工作无大小、内外之分。

3．中介性：

秘书的协调一般只起沟通、联络、协商、调节作用，不如领导协调时具有权威性。

    三、案例分析：

 案例《清场》中，秘书李瑛充分运用协调方法和协调手段，准确领会领导意图和要求，利用市场信息，运用求同存异的方法，运用调查研究、公共关系、谈判技巧等手段，圆满地完成了任务。说明了秘书沟通协调工作的特点和作用。

【课堂反馈】

让学生说说类似书中《清场》的例子还有哪些。

【课堂小结】

这堂课的内容并不难，难就难在如何充分地运用理论知识来进行具体地工作。案例《清场》很好地解释说明了理论，是一个很好的例子，它使学生很容易就理解了理论，掌握了知识。