



第五讲 信息与沟通

501信息与沟通概述

王清刚

中南财经政法大学会计学院

Email : kjxywqg1125@126.com



信息的概念和特征

- 生活和工作中充满着各种信息：新闻、消息、情报、数据、资料、声音、图像、文字、信号、指令、符号.....
- 按来源：内部信息和外部信息
- 按规范性：格式化的信息与非格式化的信息
- 按是否可量化：定量信息和定性信息
- 按重要性：重要信息与次要信息等



数据

数据是对某种情况或经济活动的记录和反映，反映的是业务或事项本身，是一种记录符号

≠

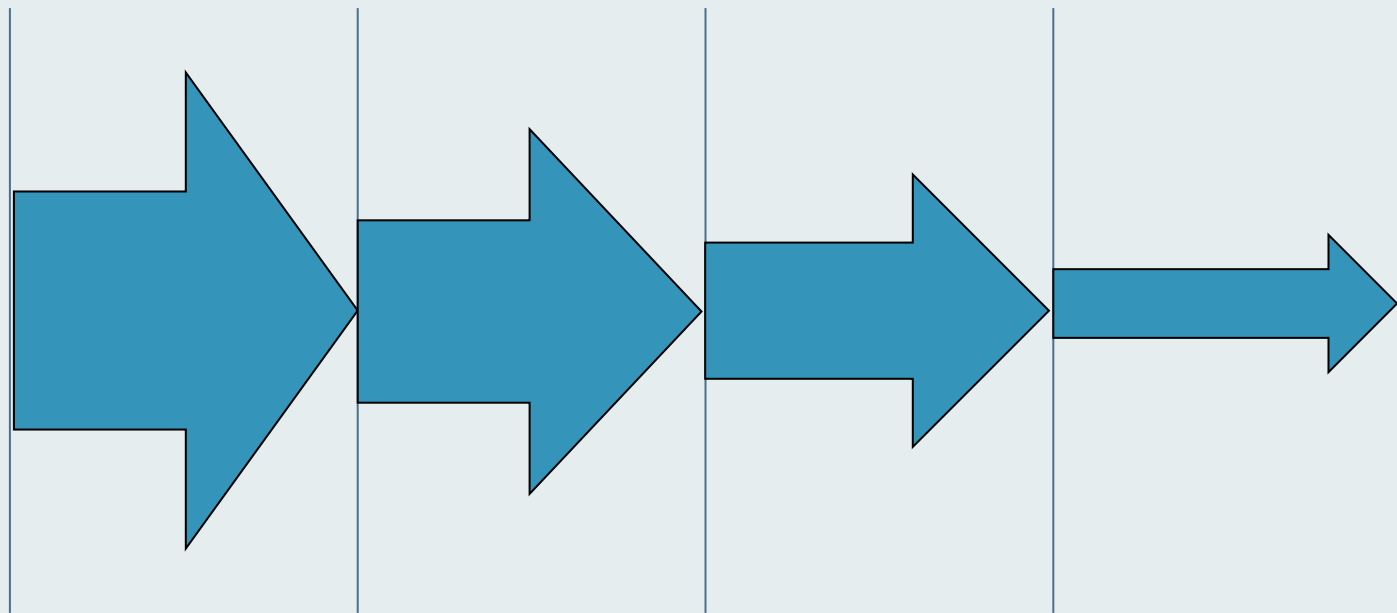
信息

信息则是对数据加工处理后得到的产品，是对决策有参考价值的证据，是和使用者的相关的一种资源



信息与沟通的重要性

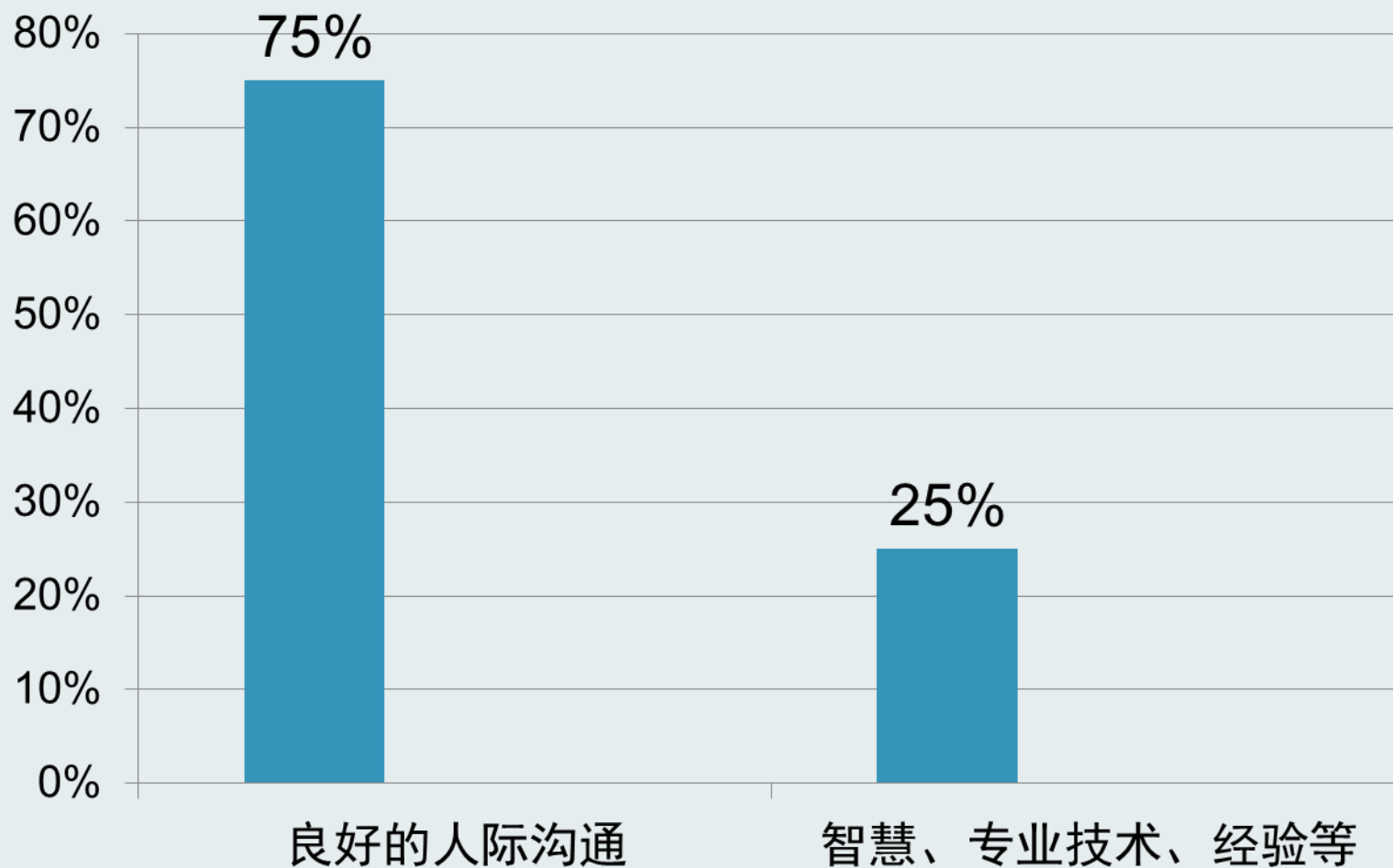
基层



管理层



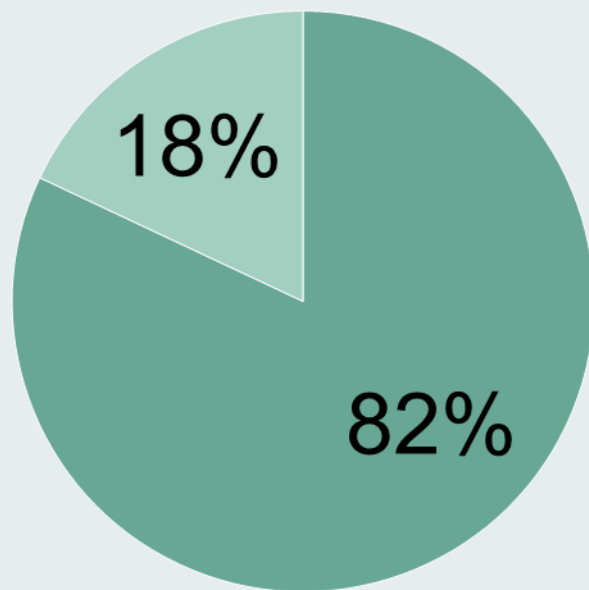
对1万份人事档案的成功因素分析





500名被解雇男女的解雇原因

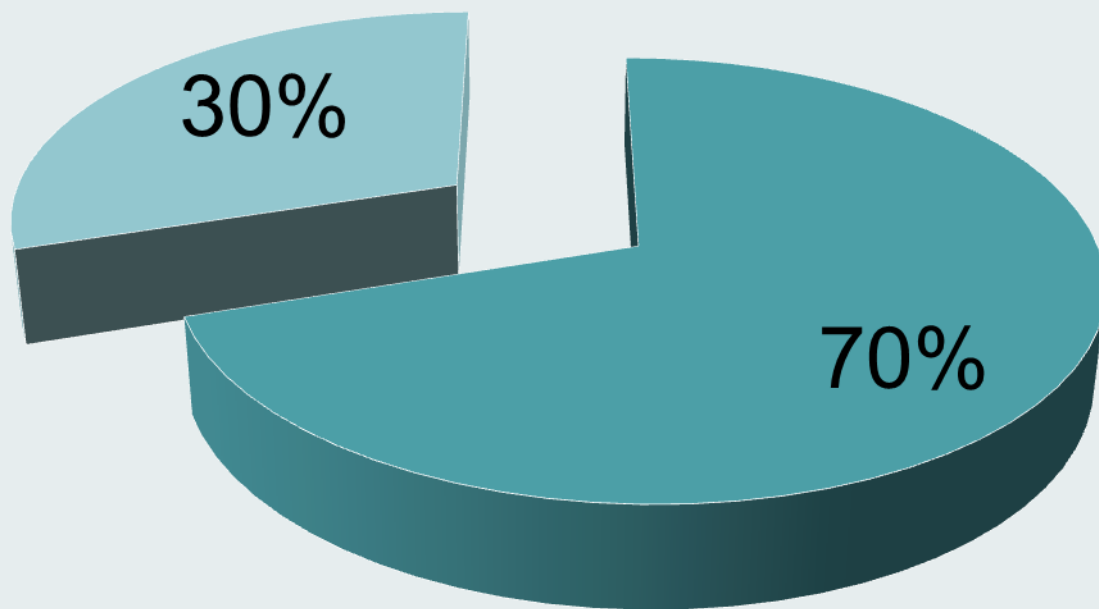
- 因人际沟通不良而导致工作不称职
- 其他原因





人们除睡眠外的时间

- 沟通
- 分析和处理相关事务





沟通

- 沟通是将信息传递给接收对象，以期接收对象做出预期反应的过程，是传递信息、交换思想、说明观点、表达需求、阐明意愿、增进理解、达成共识的过程
 - 沟通首先是信息的传递，没有信息传递，就无所谓沟通
 - 成功的沟通，不仅需要信息被传递，还要信息被理解
 - 沟通主体是人，即沟通主要发生在人与人之间



沟通的方式

按沟通对象分

- 内部沟通
- 外部沟通



按沟通方向分

- 横向沟通
- 纵向沟通

按是否互动分

- 单向沟通
- 双向沟通

按沟通手段分

- 语言沟通
- 非语言沟通



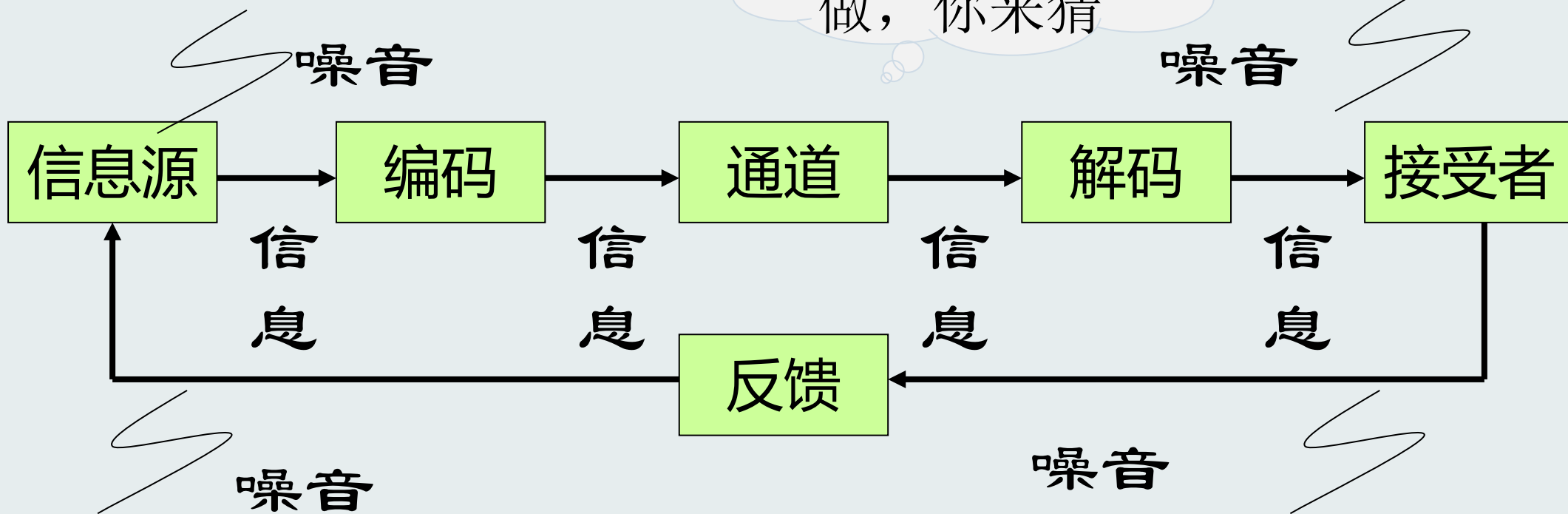
沟通的过程

- ♣ 信息源
- ♣ 信息发出
 - ◆ 口头沟通、书面沟通、非语言沟通
- ♣ 传递方式
 - ◆ 谈话、讲演、信件、报纸、会议、刊物、网络
- ♣ 信息接受
 - ◆ 接收、解码、理解
- ♣ 信息反馈
 - ◆ 了解、判断信息传递有效性



沟通的过程

游戏：我来做，你来猜



游戏“我来做你来猜”就包含信息传递的完整过程

昂首挺胸



