



第五讲 信息与沟通

502沟通中的主要障碍

王清刚

中南财经政法大学会计学院

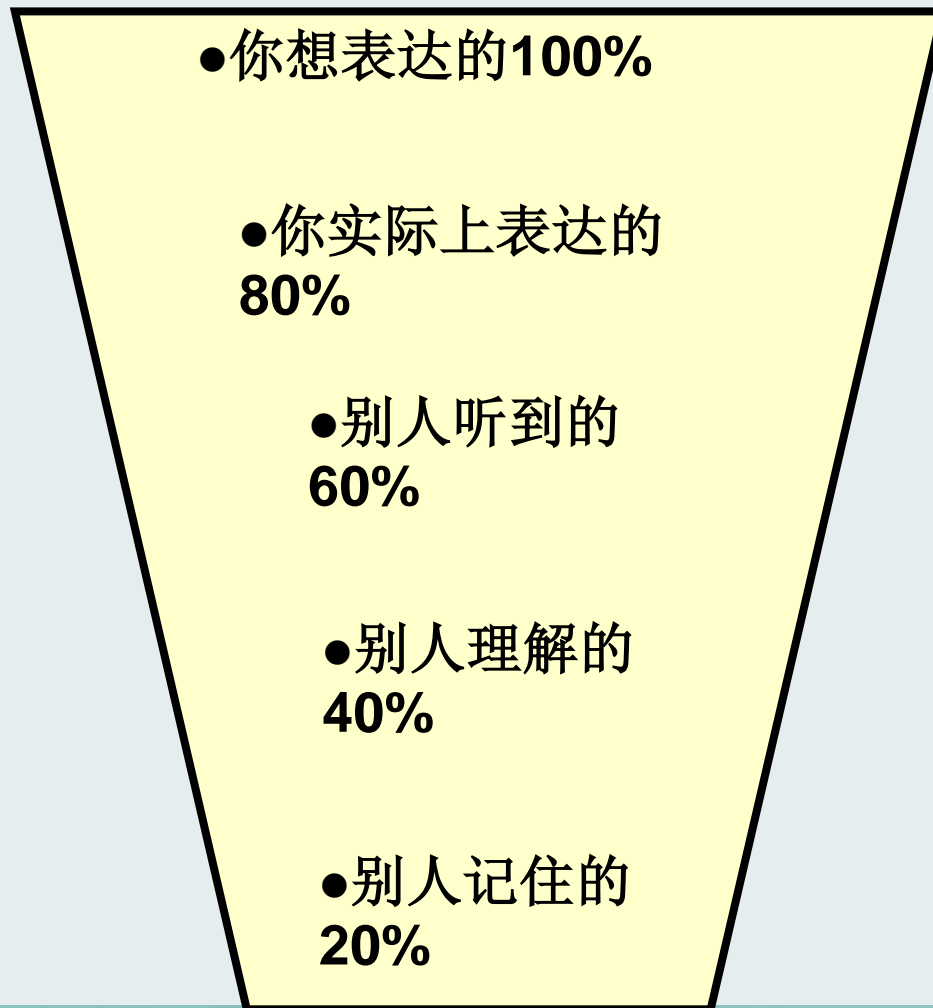
Email : kjxywqg1125@126.com



沟通中的障碍

● 常见的沟通障碍

- ◆ 过滤或筛选
- ◆ 选择性知觉
- ◆ 负面情绪
- ◆ 信息超载
- ◆ 自我防卫
- ◆ 专业术语
- ◆ 文化差异





上校的命令

- 一个上校向他的执行官发布命令：“晚上8点左右我们会在这个地区看见哈雷慧星，这种现象大约75年才出现一次。让所有人身着军装在原地解散，我将向他们解释这种罕见的现象。如果下雨，我们什么也看不见，那就把大家集合在礼堂，我给他们放映有关的影片。”



上校的命令

- 执行官对连长说：上校命令，明天晚上8点哈雷慧星将在营地上空出现，如果下雨，全体着装原地解散，然后列队去大礼堂，在那里这种75年才发生一次的罕见现象将出现
- 连长对少尉说：按上校的命令明天晚上8点着装，哈雷慧星将在礼堂出现，如果下雨，上校将发布另一命令，75年才会发生一次



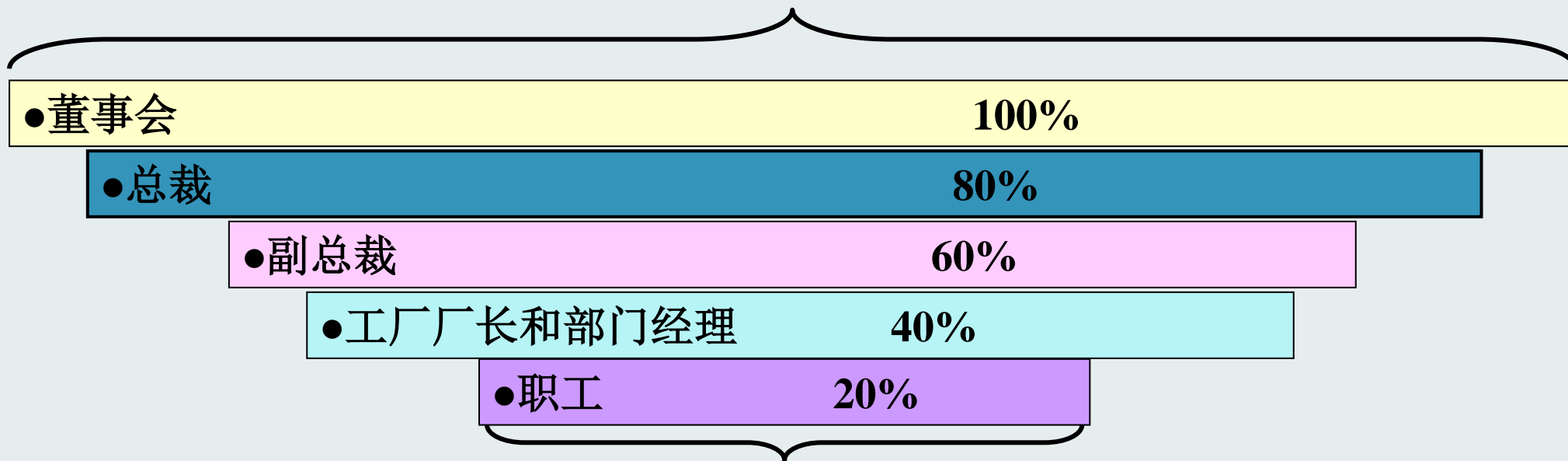
上校的命令

- 少尉对上士说：明天晚上8点上校将同75年才出现一次的哈雷慧星一起在礼堂出现，如果下雨，上校将命令哈雷慧星进入营地
- 上士对士兵说：明天晚上8点下雨时，少见的哈雷将军将由上校陪同，驾驶他的彗星着装穿过礼堂营地



下行沟通信息损失实例

●最初的信息



●最终的信息



上行沟通的信息失真过程实例

管理者	接受到的信息
董事长	管理和工资结构是非常出色的，福利和工作条件是好的，而且会更好。
副董事长	我们非常喜欢这种工资结构，希望新的福利计划和工作条件将会改善，我们非常喜欢这里的管理工作。
总经理	工资是好的，福利和工作条件还可以，明年还会进一步改善。
主管	工资是好的，福利和工作条件勉强可以接受，我们认为应该更好一些。
员工	我们感到工作条件不好，工作任务不明确，保险计划很糟糕，然而我们确实喜欢竞争性工资结构。我们认为公司有能力解决这些问题。

