

2011年初级经济师考试人力资源复习资料：团体内部的沟通
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/648/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_88_9D_c49_648164.htm

导读：百考试题小编搜集、整理2011年初级经济师考试人力资源：团体的基本概念复习资料供考生参考。

一、沟通概述 (一)角色 1.角色 2.角色期望 3.角色压力 (1)角色模糊 (2)角色冲突(2008年单选) (二)沟通的概念与作用 1.概念 它是指信息在人与人之间的传递。 2.作用 (2004年多选)(2004年案例) (1)控制 (2)激励 (3)沟通的基本职能 情感表达 (4)信息流通 (三)双向沟通过程 1.产出想法 2.编码 3.传递 4.接收 5.解码 6.接受 7.使用 8.反馈：在沟通过程中，信息接收者告知信息传递者收到信息并做出反应。(2006年单选)(2007年单选) 二、沟通障碍 (一)妨碍沟通的因素 1.过滤作用：它是指信息传递者为迎合接收者的需要，故意操纵信息传递，对信息进行筛选和整合。(2008年单选) 2.选择性知觉：指接收者根据自己的需要、动机、经验、地位、背景及其他人特点有选择地去看或听信息。 3.情绪因素：信息中常常会夹着一些情绪性的内容，它们同信息的本意无关。(2004年案例) 4.语言理解力 (二)克服沟通障碍的途径 1.利用反馈 2.精简语言 3.主动倾听：沟通中扮演主动、积极的角色。(2004年案例) 4.情绪控制 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com