



高等职业教育“十一五”规划教材
高职高专文秘类教材系列

秘书沟通技能训练

徐丽君 明卫红◎主编



科学出版社

www.sciencep.com

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专文秘类教材系列

秘书沟通技能训练

徐丽君 明卫红 主编

ISBN 978-7-03-02327-7
I. 秘... II. 徐... III. 秘书—教材 IV. C931.46
中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第123473号

责任编辑：王明

封面设计：李华

印刷：北京印刷厂

发行：科学出版社

地址：北京

电话：010-64015000

定价：23.00元

ISBN 978-7-03-02327-7

科学出版社

北京

林慧敏 “十一五” 高等职业教育
内 容 简 介

当今是沟通的时代，沟通成为决定事业成败的关键。沟通技能是秘书职业的必备技能之一，秘书沟通本质上来说是人际沟通。本书旨在利用人际沟通的相关理论结合秘书的职业特点，介绍秘书沟通基本知识与技能、人际关系的处理技能、秘书与沟通对象的沟通方法、秘书常用沟通方式等，侧重秘书沟通方法的阐释与沟通技能的训练。

图书在版编目(CIP)数据

秘书沟通技能训练/徐丽君，明卫红主编. —北京：科学出版社，2008
(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专文秘类教材系列)
ISBN 978-7-03-022757-7

I. 秘… II. ①徐… ②明… III. 秘书—人际关系学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 123427 号

责任编辑：李 娜 / 责任校对：柏连海

责任印制：吕春珉 / 封面设计：艺和天下

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码：100717

<http://www.sciencep.com>

骏立印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 9 月第 一 版 开本：787×1092 1/16

2008 年 9 月第一次印刷 印张：14 3/4

印数：1—4 000 字数：321 900

定价：23.00 元

(如有印装质量问题，我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62137374 (VF02)

版权所有，侵权必究

举报电话：010-64030229；010-64034315；13501151303

高职高专文秘类教材系列

编 委 会

顾 问 孙汝建（教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会主任委员，南通大学文学院院长、教授）

主 任 李 光（教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会委员，开封大学校长、教授）

委 员 （以姓氏笔画为序）

王 励（齐齐哈尔大学应用技术学院副教授）

王 宏（唐山职业技术学院文法系副主任、高级讲师）

王瑞成（扬州职业大学副教授）

代祖良（昆明冶金高等专科学校党委书记、副教授）

时志明（教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会委员，苏州职业大学副教授）

杨光汉（浙江东方学院人文系主任、副教授）

周 欣（扬州职业大学副教授）

明卫红（南通职业大学副教授）

姜德刚（渤海大学高等职业技术学院院长、教授）

徐丽君（丽水职业技术学院人文系主任、副教授）

郭 素（昆明冶金高等专科学校副教授）

黄巨龙（广东轻工职业技术学院管理工程系文秘教研室主任）

序

目前高等教育界已形成共识,即高等职业教育的特色创建,应该把专业建设和课程建设作为突破口和着力点。随着高等职业教育建设力度加大和教学改革的深化,建设有特色的高等职业教育就是摆在我们面前的重要任务。

秘书专业是一个具有鲜明职业性和应用性的专业。高职教育的秘书专业的秘书课程也应具备鲜明的特色,体现出最新的专业建设理念,体现出人才培养模式和课程的最深刻的变革。

秘书专业建设的现代理念,应建立在对秘书专业发展历史的前瞻性认识之上,同时也应建立在对社会变迁与秘书工作紧密相关性的清醒认识上。20世纪90年代,秘书专业教育的发展和秘书职业资格制度建立,促进了秘书的职业化进程,秘书专业的职业指向由党政机关扩展到各行各业。现代社会的全球化、信息化、知识经济化的大趋势,也使秘书工作从“闭门弄纸笔”中解放出来,秘书和秘书工作已经发生了巨大变化。因而秘书专业的建设必须适应时代前进的节拍,并且要在科学预测基础上,反映现代秘书工作的发展趋势。

秘书专业建设的核心是构建专业的人才培养模式。在新理念指导下的秘书专业人才培养模式应该与秘书工作的实际深度结合,也就是探索秘书专业“产学合作”,“工学交替”培养人才的新模式。当然,秘书专业所面对的行业特性,使这种探索变得广泛而且复杂,需要我们释放出更多的教育智慧。

秘书专业与秘书工作深度结合的人才培养模式必然带来秘书专业课程的巨大变革。原有的秘书专业课程是从中文、行政管理等专业中脱胎而来的,已经无法满足秘书职业化的要求。新的秘书专业课程,需要与秘书岗位的能力技能要求一致,与秘书的职业素质要求一致,与秘书工作的工作过程一体。

新的秘书专业课程追求专业自身的独立的品格,追求专业自身与秘书工作实际密切、敏锐的相互依存。它将呈现以下特点:

其一,秘书专业课程要充分体现高职课程能力本位、实践导向的本质,构建有秘书专业特色和独立品质的课程体系。

其二,秘书专业课程要依据秘书职业岗位和秘书工作技术领域的要求,参照秘书职业资格标准,与秘书行业共同进行课程开发设计。

其三,秘书专业课程要建立突出秘书素质和能力的课程目标,创建融“学习与工作”为一体的课程模式,实施以工作过程为主导的课程教学方法。

其四,秘书专业课程要进行学习化设计,课程形态灵活多样,充分体现学生为中心的教育理念。

其五,秘书专业课程要重视实践教学资源和网络信息资源的利用,重视建立行业专

家参与的课程评价机制，在课程中展现高职教育工学结合、产学合作的本质。

教材是课程的重要组成部分，教材是学习课程的支持性、指导性、辅助性材料体系。现代高职教育课程的教材不再是单一的课程内容的表述，而把教与学的设计作为教材的核心构成，体现对课程实施的支撑，对学习的支持。高职教育课程对课程模式的设计，对教学方法的设计、对教学内容的选择和重组以及考核评估的设计，都要在教材中加以细化、具体化、规范化。因而，高职教育课程实践性、能力性、应用性的特质，使高职教育的教材呈现出不同于传统的知识理论读本的独特、多样、动态的特点。

秘书专业的专业建设和课程建设的水平和成果往往凝聚在教材建设上。因而，教材的编写应该与秘书专业的课程教学改革融为一体。基于以上认识，我们组织编写了这套秘书专业的教材。这套教材力求体现现代高职教育的最新理念，力求归集高职院校秘书专业最新的教改成果，力求更贴近高职院校秘书专业的教学需求，力求在教材的形式和内容上有所创新。希望使用这套教材的老师和学生、关注这套教材的专家学者多提建设性的意见，参与到对教材的完善和改进中。

正式这套教材的理念、思路、内容和形式的创新，引起了教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会的重视，文秘类专业教学指导委员会给予了认真的指导，并郑重向全国高职院校推荐这套教材。我们十分珍惜文秘类专业教学指导委员会和各高职院校的支持，加倍努力，更坚定不移的推进秘书专业的课程改革和教材创新。

徐丽君
2008年4月

前言

独立意义上的职业秘书研究和教学,在世界范围肇始于20世纪二三十年代,中国更晚近一些,一般认为是20世纪80年代初。经过近30年的发展,目前国内的秘书研究和教育领域,无论是社会培训还是高等学校的专业教学,都有了长足发展。具体体现在以下几个方面:首先,建立了秘书人才培养的教学理论。从1985年开始,国内高校在进行秘书教材的撰写过程中,对秘书人才培养的类型进行了探索。有的把秘书人才培养区分为“办事精明型”、“秀才型”、“技术能手型”3种;有的把它区分为“参谋智囊型”、“秀才文字型”、“办事型”、“技术型”、“公共关系型”、“财经(司库)型”及“综合型”7种;还有的简洁地将其分为“通才型”和“专业型”两种。从这些秘书人才培养类型的区分中可以看出,当代秘书教学不仅摆脱了长期以来秘书非职业化培养的倾向,也初步摆脱了此前秘书培养的行政化和文学化倾向。秘书人才的培养逐步适应了社会职业化和专业化的需要。其次,集中对秘书工作的性质、程序、规范及其发展规律和趋向展开了理论研究。这些研究或者是对过去的某些不符合秘书工作实际观点的拨乱反正,或者是对现时代出现的秘书新的工作动向的理论归纳和前瞻。秘书工作理论的深入研究不仅提高了秘书人员的工作水平和效率,也为新的秘书人才的培养提供了基本的理论导向。再次,秘书的跨学科研究蓬勃展开。这一点不仅体现在对作为秘书相关学科的文书、档案、公文写作等学科的深入探索,也体现为对各种交叉学科如领导学、管理学、社会学、心理学、公共关系学等新兴学科的切入。最后,初步形成了秘书选拔和培养的分层系统。社会对秘书的要求逐渐从粗放型、通用型向职业化和专业化发展。因此,当代秘书的选拔和培养既有专业的学校教育也有各种以职业为导向的社会培训;既有以学科为核心的本科教育,也有以技能为主导的中专和高职教育。这种多层次、多渠道秘书培养网络的形成充分显示了我国秘书职业化时代到来的不可阻挡的趋势。

但应该看到的是,一方面我们正高调地倡导与最市场化、最先进化的西方国家的秘书培养模式接轨,而另一方面在实质性的要素上却踟躇不前,如常被专家学者们提起的秘书沟通技能的培养问题就是如此。正如社会处于人心秩序转型期,因而不土不洋、不古不今的东西充斥生活,国内对当代秘书的理论研究和人才培养途径的探索也因为大类于此的原因而呈现出令人担忧的尴尬局面。破除这样的尴尬,使秘书人才培养真正走出传统理论和事实的阴影,一个根本性的举措只能在于知行并举、点面结合、与时俱进。也就是说,既要使秘书人才具有切实和透彻的当代秘书理论知识,也要使之具备锐敏坚实的行动能力;既要使之具有宏观的大秘书理念,也要使之具有中观和微观的秘书技能积淀;既要使之低头了解秘书的来路,也要使之抬头遥望秘书的去向。只有在这种“矛盾地思考矛盾”的思索和行动状态中,真正的秘书研究和秘书人才的培养才能展现出迷人的面貌。正是基于这样的认识和实践背景,我们才应邀撰写了本书。

本书共分为6章,按照秘书人际沟通能力的构成顺序,依次对沟通基本概念及相关知识、语言沟通技能、非语言沟通技能、人际关系处理技能、秘书与沟通对象、秘书常用沟通方式等展开阐述,侧重沟通方法的阐释与沟通技能的训练。

综合起来看,作为教材,本书突破了此前秉持传统理念构建知识框架的秘书类教材,把重点集中到知识和技能如何迁移这一核心问题上。本书的创新之处大致有以下几点。

(1) 高职教育是职业技术教育,要求在知识够用的基础上以就业为导向,立足于职业岗位,以培养学生技能为主。本教材的突出特点是选择秘书职业岗位所需的知识与技能为重点内容。针对目前秘书工作沟通技能需要,结合秘书教学规律和学生的认知特点编写各个知识点,选择与知识点紧密结合的案例,并将知识点融于技能实训案例中,重点训练学生职业工作思维方式。

(2) 本教材依据国家劳动与社会保障部制定的《秘书——国家职业标准》(2006年版)的要求,将秘书沟通技能作为一项独立的技能加以训练,内容的编排在一定程度上保证了知识结构的基础性、完整性,重点突出技能性与实用性。学生在学习过程中不但能掌握抽象的概念,而且具备综合分析问题和解决问题的能力。

(3) 本教材案例选自当代秘书工作与生活,极具实用性和职业情景真实性,以职业情景案例带动知识点,易于接受,便于培养学生的职业技能。

本书的编写大纲由徐丽君拟定,撰写工作由徐丽君与明卫红共同完成,其中第一章的第一、二、三节,第五章的第三节,第三章的全章由明卫红执笔,其余章节由徐丽君执笔。全书的统稿、修改润色工作由徐丽君完成。

本书在撰写过程中参阅了国内外大量的著作与资料,汲取了诸多学者的研究成果,由于体例及篇幅的限制,未能一一说明,特向相关出版机构和作者表示真诚的歉意和由衷的谢意。

本书大纲拟定、体例设计及撰写过程均得到伍茂国博士的具体指导,书稿完成之后,他还认真地审阅了全书,提出了详尽和中肯的修改意见,在此表示最诚挚的谢意。

本书作为秘书沟通教材写作的一次大胆尝试,其中欠妥、不足之处在所难免,祈盼读者不吝赐教。

徐丽君

2008年4月

目 录

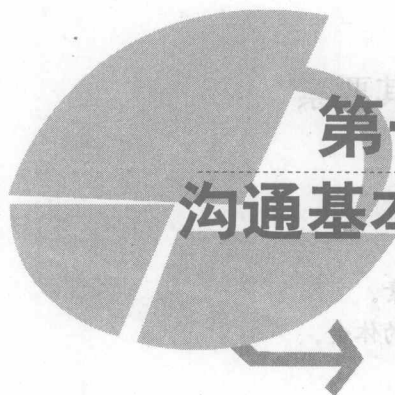
序 前言

第一章 沟通基本概念及相关知识	1
第一节 沟通含义及其要素	2
一、什么是沟通	3
二、沟通的要素	4
三、影响沟通的因素	5
第二节 沟通原则	10
一、沟通类型	10
二、沟通的原则	11
第三节 沟通过程	20
一、沟通准备	21
二、沟通过程	22
第四节 人际沟通	26
一、人际目的	27
二、人际沟通的定义	30
三、人际沟通功能	31
第五节 培养人际沟通能力	34
一、个性和人际沟通的关系	35
二、人际沟通能力	43
本章小结	46
技能实训	46
第二章 语言沟通技能	49
第一节 语言沟通	50
一、书面语言	51
二、口头交流	52
三、语言沟通的风格	53
四、语言与沟通障碍	54
五、语言沟通的技巧	55
第二节 倾听技能	61
一、把倾听当做一种艺术	64
二、积极倾听的方法	66
三、创造良好的倾听环境	68

四、必要的沉默	69
五、不善倾听的若干表现	69
本章小结	71
技能实训	71
第三章 非语言沟通技能	75
第一节 非语言沟通类型	76
一、非语言沟通的重要性	76
二、非语言沟通的种类	79
三、距离与触摸	82
四、改善非语言方法	83
第二节 非语言沟通技巧的运用	85
一、眼睛的表露	86
二、嘴巴的情绪表露	87
三、颈部动作的情绪表露	88
四、四肢的情绪表露	88
五、腰、腹部动作的情绪表露	89
六、背部动作的情绪表露	90
七、腿部动作的情绪表露	91
八、足部动作的情绪表露	92
本章小结	97
技能实训	97
第四章 人际关系处理技能	99
第一节 增进人际关系	100
一、增进人际关系的内涵	100
二、增进人际关系的好处	101
三、增进人际关系的弊端	101
四、增进人际关系的技巧	102
五、增进人际关系的过程	105
第二节 保持人际关系	109
一、关系保持——平等原则	110
二、保持关系策略	112
第三节 疏远人际关系	114
一、为什么疏远人际关系	115
二、疏远人际关系的阶段划分	116
三、疏远人际关系的理由	118
四、分手的策略	120

五、人际关系破裂的后果	122
第四节 人际冲突	125
一、分析人际冲突的意义	126
二、人际冲突成因及定义	127
三、人际冲突类型	129
四、人际冲突中的选择	130
五、处理人际冲突	132
本章小结	136
技能实训	136
第五章 秘书与沟通对象	143
第一节 与上司沟通	144
一、了解上司	145
二、尊重上司	147
三、让上司了解自己	148
四、把握沟通的方式	150
五、选择沟通的时机	151
六、与上司谈话的非语言运用	152
七、与上司交谈的语言技巧	153
第二节 与同事沟通	154
一、与同事打成一片	155
二、做个好的听众	156
三、先同事后朋友	156
四、阳光明媚的办公室	157
五、忠于自己的职业	159
第三节 与部门沟通	159
一、上传下达	160
二、协调部门关系	161
第四节 与客户沟通	163
一、客户就是上帝	164
二、重视你的客户	165
三、赞美客户	166
四、聆听客户的倾诉	166
五、与客户交流的语言	167
第五节 与媒体沟通	169
一、新闻媒体	170
二、与新闻媒体沟通的方法	171

三、与新闻媒体沟通的技巧	172
本章小结	176
技能实训	176
第六章 秘书常用沟通方式	183
第一节 文书沟通	184
一、书写简明公文的方法	185
二、信件撰写方法	188
三、备忘录的写作方法	189
四、撰写报告的方法	191
第二节 会议沟通	193
一、会议的种类	194
二、会议前的准备工作	194
三、会议的主持	196
四、组织有效会议的方法	198
第三节 接待沟通	202
一、以“礼”沟通	203
二、互惠沟通	204
三、遵守承诺	205
第四节 电话沟通	206
一、用声音“握手”	207
二、保持主人翁的责任感	207
三、保证电话交谈的顺利进行	208
四、记录和重复	208
五、结束电话交谈	208
六、电话沟通是否成功	209
七、提醒对方不要挂电话	209
第五节 网络沟通	210
一、使用电子邮件	210
二、使用传真	211
三、语音邮件：新式小型快递	212
四、网络办公：OA 办公系统	212
本章小结	213
技能实训	214
附录 测评秘书的沟通能力	219
主要参考文献	223



第一章

沟通基本概念及相关知识

- 本章要点：
1. 沟通的含义及其要素。
 2. 沟通的过程及其原则。
 3. 人际沟通的目的及功能。
 4. 个人沟通素质的培养及其评价标准。



第一节 沟通含义及其要素



技能目标

1. 了解沟通的基本要素和影响沟通顺利进行的因素。
2. 分析自身沟通能力的现状，讨论提高沟通能力的体会。



案例导入

秘书小刘兼管公司各级人员工资表的制作。月底，各部门将考勤表、请假条和提成、奖金、处罚情况制作成表格提交小刘。这个月楼面部部长陈娜的休息日比公司规定多出了3天。小刘手头有陈娜的一张调休申请单，而另外两天没有任何请假记录，按照公司规定算旷工（每旷工一天扣3天工资）。陈娜其人缺点比较多，脾气火爆、爱记仇、贪便宜等。

小刘在接电话的时候，陈娜路过，看见小刘桌上放着的工资表，受好奇心驱使就走进来，一看：不得了，扣了我6天工资！陈娜当时就大喊：“刘秘书，我明明是3天调休，你怎么扣我6天工资？”陈娜的语气里火药味十足。

以下是该事件的沟通过程。

小刘：陈娜，这个月你比公司规定多休了3天啊，有一天是调休，那两天请假了吗？（询问的口气，小刘只想和平解决问题。）

陈娜：我3天都是调休，不信去问郑经理（陈娜的直接领导）。

（两分钟后，郑强参加到谈话中。）

小刘：郑经理，陈娜调休要经过你批准的啊，我这里只有一张调休单，另外两天是怎么回事呢？（仍然坚持和平解决的原则，言外之意：“你愿意给她补调休单的话，我就给她算调休。”）

郑强：这个月陈娜只找我申请过一天的调休，就是你手上拿的这张，6月17日的。（郑强根本没理会小刘的言外之意。）

陈娜：那我请的病假，郑经理知道。

郑强：陈娜是和我说过请病假，但是她没拿医院的病假证明，也没给我书面的请假条。

郑强一副公事公办的样子，气氛尴尬起来。陈娜明显感觉到自己处于被动，很生气但是不敢发作。小刘知道，如果按郑强所说，或者严格按照公司制度，那么只能算陈娜旷工，扣掉6天工资，以陈娜的性格，她恨郑强，也会恨自己；陈娜没有按正常的病假

程序来，如果给她算病假，无异于让郑强抓到自己“徇私”的把柄，这个问题一定要解决，但如何解决呢？

小刘：工资表明天就要交给财务部了，这个问题要抓紧解决，对于陈娜的考勤最有发言权的还是郑经理（部长的考勤由经理负责）。郑经理，你看怎么处理？（既然郑强一副公事公办的样子，就依他的来。）

郑强：呃……那给她做两天事假吧。陈娜你写两张事假条我来签字。

陈娜：能不能给我算病假？我去医院开假条！

郑强：你和詹经理（与陈娜关系较好，楼面副经理，是郑强经理职位的威胁者）说那两天是你爸爸生病，你陪他去看病，是这样吧？可你和我说你病了，到现在也没拿个病假条来。

陈娜：……刘秘书，麻烦你给我两张请假单。（看来这是最好的处理结果了，只有接受。）

技能描述

人际沟通是一种能力，沟通能力已成为现代职业人士成功的必要条件。有人说，一个职业人士成功的 75%靠沟通，25%靠天才和其他能力。正如美国著名未来学家、《第三次浪潮》作者阿尔文·托夫勒所说，与其说我们已经深深卷入信息时代，不如说我们正处于沟通革命时代。沟通，是简单而平凡的字眼，也是简单而经常的行为，但它会影响人们生活的每一个方面。人类的生存实践证明：有效的沟通、良好的沟通能力已成为人们必不可少的能力之一。

一、什么是沟通

沟通（communication）一词源于拉丁语 *communicare*，意为“分享、传递共同的信息”，英文的“沟通”一词亦译为“沟通”、“传播”、“传递”等，即社会上人与人之间使用语言等媒介进行思想、观念、感情、意志的交往、联系和相互作用（在社会学、心理学等领域也称之为“社会互动”）的一种行为。

不同的学者，对沟通内涵的认识各有侧重。本书认为沟通是用来达到人类目的的符号交换活动。按照这一定义，沟通包括以下基本含义。

首先，沟通的主客体是人，即发信者和受信者。因此，人类的思维、意识、主观能动性和创造性都反映在沟通活动中。

其次，发信者和受信者进行信息传递思想沟通必须通过一定的媒介，而主要的媒介是语言。广义的语言既包括口头语言和书面语言，也包括作为“副语言”的表情语言和体态语言。

第三，沟通必须有内容，而其内容必定是双方的接触、联系并产生的相互影响，是

精神和物质层面的互动，因而，沟通是双向的，是互为主客体的，来而不往就不能产生积极的效果。

第四，沟通是有目的。从人际沟通角度看，目的主要体现在三个方面：塑造自我形象目的、构建人际关系目的以及获取人际或社会资本目的。

二、沟通的要素

沟通是一个互动的过程，沟通过程是由各种要素组成的一个信息的流动过程。发信者、接受者、信息、渠道、反馈和环境构成了整个沟通过程。

沟通过程的模型如图 1.1 所示。

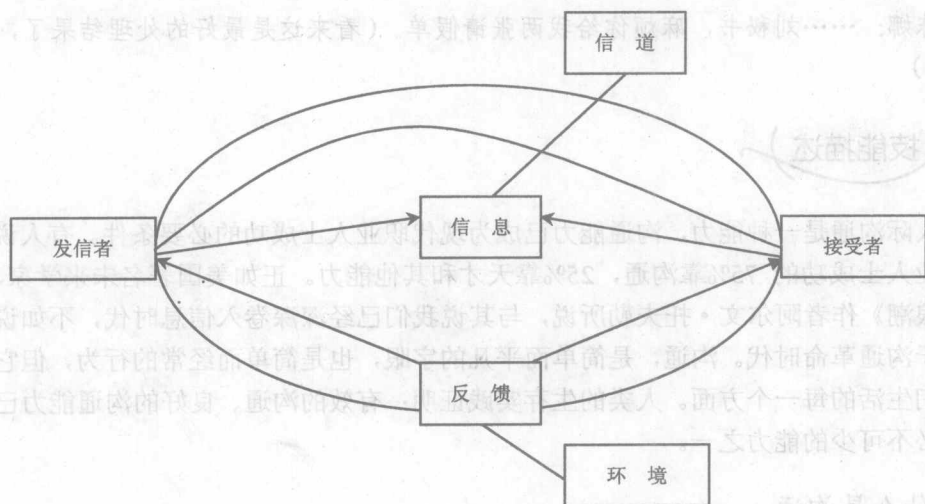


图 1.1 沟通过程的模型

1. 发信者

发信者，是信息的发送者，是沟通过程的要素之一。发信者的主要任务是信息的收集、加工、传递和对反馈的反应。

2. 接受者

接受者是发信者的信息传递对象。他在接受传递信息的同时，也将新的信息注入其中，并且反馈给发信者。所以，在沟通互动的过程中，发信者与接受者在同一时间既发送又接受。接受者的主要任务是把发信者的思想和情感接受，并及时地把自己的思想和情感反馈给对方。

3. 信息

信息就是发信者所发送的内容，是由发信者要与接受者分享的思想 and 情感组成的。

所有的沟通信息都是由语言和非语言两种符号组成，思想和情感只有在表现为符号时才得以沟通。

语言中每一个词都是表示某一种特定事物或思想的语言符号，语言符号是非常复杂的。通常指用来进行口头和书面沟通之用的词语。

非语言符号是我们不用词语进行沟通的方式。如面部表情、手势、姿势、语调和外表等。人们给非语言符号赋予特定的含义。比如，打哈欠意味厌烦或疲倦；皱眉表明疑虑；不看着别人的眼睛可能是隐瞒着什么东西等。

4. 信道

信道既指信息经过的路线，也是发信者发出信息及接受者接受和反馈信息的手段。在面对面的沟通中，渠道主要是声音和视觉，相互听和看，大家熟悉的大众媒介中的渠道有收音机、电视机、报纸、杂志等。还有其他渠道，如利用非语言符号，包括握手（接触）、着装（视觉）、各种语气和语调（声音）等。渠道的主要任务是保证沟通的双方信息传递所经过的线路畅通。

5. 反馈

反馈是接受者接受发信者所发出的信息，通过消化吸收后，将产生的反应传达给发信者。例如，我给你说一个笑话，你付之一笑，这就是反馈。在沟通中反馈是重要的一环，因为反馈让沟通参与者知道思想和感情是否按他们的计划方式来分享。

在没有干扰的环境中，面对面地发送与接受让发信者能够知道他人是否理解并领会信息传达的意思。教师上课时，可以根据学生的面部表情和眼神判断学生是否理解所讲的内容；可以根据学生的坐立不安和注意力不集中断定产生了厌烦的情绪。

在沟通中，参与的人数少，反馈的机会就多；参与的人数多，反馈的机会就少。

6. 环境

环境是沟通发生的地方。沟通总是在特定的自然的或人文的环境中进行。环境对沟通产生重大影响。

发信者、接受者、信息、渠道、反馈、环境是沟通的六大要素。

三、影响沟通的因素

人总是存在着差异，试着调整个人的行为来与别人相处是必需的。一个人对这个世界、对自己的组织和工作或许已有了其一贯的看法，但不可忽略的是工作环境中仍有其他的人存在。

这就出现了个人的两难问题。现实生活中，每个人的挑战就在于其他每一个人都与自己不同，人际间最大的差异就在性格和认知两方面，这样的差异往往让人以不同的态度对待他人，导致沟通上出现了问题。