

沟通技巧实务

▶ 第二章 ◀

导读

本章主要内容为沟通技巧实务，重在训练有效沟通技巧，分为有效倾听、有效交谈、团队沟通和跨文化沟通四节。其中，第一节设置了“我还要回来”、“考考谁的心算能力最强”、“听到什么”、“海璐到底想说什么”、“商店打烊时”、“身体语言传信息”、主动倾听技巧自测”等7个技能训练项目和游戏互动、知识竞答等趣味环节；第二节设置了“观测哈雷彗星的传话”、“用换位思考的方式交谈”、“如此面试”、“用幽默应对尖锐的交谈”、“晚归的丈夫”、“积极的表达”、“用积极的语言来表达”和“和组长的面谈”等8个技能训练项目以及游戏互动、知识竞答等游戏环节；第三节设置了“墨子师徒的沟通”、“摩托罗拉公司的有效沟通”、“如何 Team Work”、“研发部的梁经理”、“双输的沟通”、“角色模拟——企业上下级沟通与平级沟通”等6个技能训练项目以及游戏互动、知识竞答等游戏环节；第四节设置了“我叫陈阿土”、“为什么不给我机票”、“沉默的力量”、“全球服务项目和企业学院”和“理解文化的差异”等5个技能训练项目以及游戏互动、知识竞答等游戏环节。本章相关教学资源可扫描二维码进行观看和学习。



第一节 有效倾听

有些同学可能会感到疑惑，倾听也算是沟通吗？听人说话是再简单不过的事情了，有技巧可言吗？

听=倾听吗？

倾听是指用心、用眼、用耳朵去听。



情境导入

大难不死的美国人缘何自杀?!

那是一个圣诞节，一个美国男人为了和家人团聚，兴冲冲从异地乘飞机往家赶。一路上幻想着团聚的喜悦情景。恰恰老天变脸，这架飞机在空中遭遇猛烈的暴风雨，飞机脱离航线，上下左右颠簸，随时随地有坠毁的可能，空姐也脸色煞白，惊恐万状地吩咐乘客写好遗嘱放进一个特制的口袋。这时，飞机上所有人都在祈祷，也就是在这万分危急的时刻，飞机在驾驶员的冷静驾驶下终于平安着陆，于是大家都松了口气。这个美国男人回到家后异常兴奋，不停地向妻子描述飞机上遇到的险情，并且在满屋子转着、叫着、喊着……

然而，他的妻子正和孩子兴致勃勃分享着节日的愉悦，对他经历的惊险没有丝毫兴趣。男人叫喊了一阵，却发现没有人听他倾诉，他死里逃生的巨大喜悦与被冷落的心情形成强烈的反差，在他妻子去准备蛋糕的时候，这个美国男人却爬到阁楼上，用上吊这种古老的方式结束了从险情中捡回的宝贵生命。

资料来源：改编自百度文库《倾听的意义》。 <http://wenku.baidu.com/view/66ad8057804d2b160b4ec088.html>

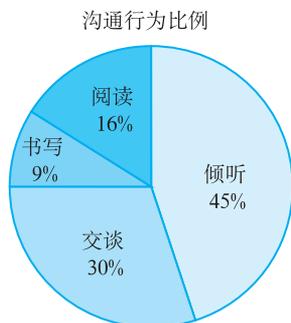
人在内心深处，都有一种渴望得到别人尊重的愿望。倾听是一项技巧，是一种修养，甚至是一门艺术。学会倾听应该成为每个渴望事业有成的人的一种责任，一种追求，一种职业自觉。倾听也是优秀人才必不可缺的素质之一！

沟通的四大媒介（听、说、读、写）中，花费时间最多的是在听别人说话。有人统计：工作中每天有70%以上

的时间花在各种形式的沟通上，而用于沟通的时间中有45%是用来倾听的。绝大多数人天生就有听力（听得见声音的能力），但听得懂别人说话的能力，则是需要后天



学习才会具备的。



技能训练

训练项目一：我还要回来

美国知名主持人林克莱特有一天访问一名小朋友，问他说：“你长大后想要当什么呀？”小朋友天真地回答：“嗯……我要当飞机的驾驶员！”林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空时所有引擎都熄火了，你会怎么办？”小朋友想了想：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”当在场的观众笑得东倒西歪时，林克莱特继续注视着这孩子，想看他是不是自作聪明的家伙。没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，这才使得林克莱特发觉这孩子的悲悯之心远非笔墨所能形容。于是林克莱特问他说：“为什么你要这么做？”小孩的答案透露了这个孩子真挚的想法：“我要去拿燃料，我还要回来!!!”

请讨论：

1. 为什么观众会笑得东倒西歪？
2. 如果林克莱特没有继续追问孩子，结果会怎样？
3. 在我们的沟通中有何启示？



一、倾听的重要性

- 获取重要信息；
- 给予对方高度的尊重；
- 激发对方的谈话欲望；

- 掩盖自身弱点；
- 善听才能善言；
- 可以获得信任和友谊。

【故事】巴顿尝汤

巴顿将军为了显示他对部下生活的关心，搞了一次参观士兵食堂的突然袭击。在食堂里，他看见两个士兵站在一个大汤锅前。

“让我尝尝这汤！”巴顿将军向士兵命令道。

“可是，将军……”士兵正准备解释。

“没什么‘可是’，给我勺子！”巴顿将军拿过勺子喝了一大口，怒斥道：“太不像话了，怎么能给战士喝这个？这简直就是涮锅水！”

“我正想告诉您这是刷锅水，没想到您已经尝出来了。”士兵答道。

二、倾听的原则

- 倾听者要适应讲话者的风格；
- 倾听不仅要用耳朵听，用眼睛看，还要用心感受；
- 在倾听的过程中要站在对方角度看问题，要理解对方；
- 表现出倾听兴趣，鼓励对方表达自己；
- 要聆听全部信息。

技能训练

训练项目二：考考谁的心算能力最强！

汤姆开了一辆公交车，车上有28名乘客，到了第一站，上了5名，下了3名；又到一站，上了10名，下了2名；下一站没上人，下了4名；又到一站，上了2名，下了7名；下一站，上了3名，没有下车的；下一站就是终点站。请问……（停顿十秒钟），

公交车一共经过多少站？

请分析：你能准确回答出问题的答案吗？

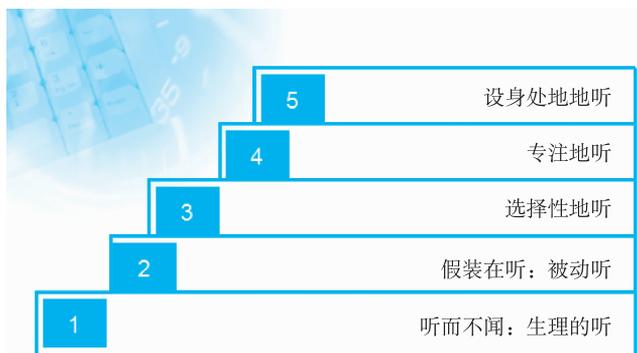
为什么大家都认真听了，却回答不出培训师的问题？

对于抢答的同学，为什么你没有耐心听完培训师的问题呢？

倾听对我们来说有什么重要性？

三、倾听的层次

- 听而不闻；
- 假装在听；
- 选择性地听；
- 专注地听；
- 设身处地地听。



事实上，大概 60% 的人只能做到第一层次的倾听，30% 的人能够做到第二层次的倾听，15% 的人能够做到第三层次的倾听，达到第四层次水平上的倾听仅仅只有至多 5% 的人能做到了。我们每个人都应该重视倾听，提高自身的倾听技巧，学会做一个优秀的倾听者。作为优秀的倾听者，从对员工或者他所说的内容表示感兴趣，开始不断地创建一种积极、双赢的过程。

技能训练

训练项目三：听到什么

王磊私下对阿杜说：“我真的不知道该怎么办？我老是犯错，老板对我很不高兴，已经骂我好几次了。”

请分析阿杜的五种不同回答，分别处于倾听的哪个层次，同时说明每个回答存在的问题是什么。

A. 不要紧，你最近比较倒霉，犯错总是难免的。



- B. 你到底犯了哪些错？
- C. 你可以把你的心情告诉老板啊！
- D. 这样啊……对于这个情况，你有什么看法呢？
- E. 你的老板骂你是对的，你应该自己反省一下。

基金与鸡精

老婆：“你买鸡精（基金）吗？”

丈夫：“鸡精？咱家里不是还有鸡精吗？”

老婆：（没有回答，接着自顾自地说）“我打算买 5000 的基金……”

丈夫：（汗！～）“老婆，你买 5000 块鸡精做什么啊？咱家里不是还有鸡精吗？再说也不用买 5000 啊。”

老婆：??????

丈夫：……

训练项目四：海璐到底想说什么

马莉和海璐做同事几年了，马莉相信自己知道海璐接下来要说什么。

海璐：我不知道应如何选择，如果没有至少三个人来回复求助电话的话……

马莉：你应该转移所有的电话到服务器，保留号码，这样就会少处理一些电话了。再说我们今年没有招新人的计划，其他岗位的同事也很忙！

海璐：你让我说完，我是说我们至少需要三个人在岗位上接电话以保证客户服务的信息能准时接听，现在上午人员安排超过 5 个人，而过了 5:00 就没人接电话了。我们是否可以尝试将人员分开安排两个班次，这样就没问题了。

请分析马莉的倾听存在什么问题？如何改进？

四、倾听的障碍

- 环境障碍
- 生理障碍
 - ☆ 发出的信息质量低下；
 - ☆ 遗忘；
 - ☆ 听力受损及生理差异。



- 心理障碍

- ☆ 注意力不集中或厌倦疲劳；
- ☆ 急于发言，缺乏倾听的习惯；
- ☆ 武断，以为自己知道对方想说什么；
- ☆ 排斥异议，不能接受不同观点；
- ☆ 心理定势，某些经验或者偏见影响；
- ☆ 先入为主的观念；
- ☆ 没有回应或消极的身体语言；
- ☆ 感情过滤，只听想听到的。

平均每个人接收并保持的信息只占听到的 50%~65%，两天之后就只记得 25%了，甚至有些人会完全遗忘。

技能训练

训练项目五：商店打烊时

本项目是一个简单的倾听测试。老师将说一个情节，学生根据听到的内容迅速对习题一的 12 个判断题圈出自己的选择。认为正确的就圈出“T”，错误的就圈出“F”，不能确定的就圈出“?”。

习题一：商店打烊时

请不要耽搁时间

	正确	错误	不知道
1. 店主将店堂内的灯关掉后，一男子到达	T	F	?
2. 抢劫者是一男子	T	F	?
3. 来的那个男子没有索要钱款	T	F	?
4. 打开收银机的那个男子是店主	T	F	?
5. 店主倒出收银机中的东西后逃离	T	F	?
6. 故事中提到了收银机，但没说里面具体有多少钱	T	F	?
7. 抢劫者向店主索要钱款	T	F	?
8. 索要钱款的男子倒出收银机中的东西后，急忙离开	T	F	?
9. 抢劫者打开了收银机	T	F	?
10. 店堂灯关掉后，一个男子来了	T	F	?
11. 抢劫者没有把钱随身带走	T	F	?
12. 故事涉及三个人物：店主，一个索要钱款的男子，	T	F	?

以及一个警察

完成习题一后，再请完成习题二，请学生根据刚才说的情节进行判断，圈出自己的选择。认为正确的就圈出“T”，错误的就圈出“F”，不能确定的就圈出“?”。请不要受习题一的影响。

习题二：商店打烊时

某商店刚关上店里的灯，一男子来到店堂并索要钱款，店主打开收银机，收银机内的东西被倒了出来而那个男子逃走了，一位警察很快接到报案。

仔细阅读下列有关故事的提问，并在“正确”、“错误”或“不知道”中作出选择，划圈。

请不要耽搁时间	正确	错误	不知道
1. 店主将店堂内的灯关掉后，一男子到达	T	F	?
2. 抢劫者是一男子	T	F	?
3. 来的那个男子没有索要钱款	T	F	?
4. 打开收银机的那个男子是店主	T	F	?
5. 店主倒出收银机中的东西后逃离	T	F	?
6. 故事中提到了收银机，但没说里面具体有多少钱	T	F	?
7. 抢劫者向店主索要钱款	T	F	?
8. 索要钱款的男子倒出收银机中的东西后，急忙离开	T	F	?
9. 抢劫者打开了收银机	T	F	?
10. 店堂灯关掉后，一个男子来了	T	F	?
11. 抢劫者没有把钱随身带走	T	F	?
12. 故事涉及三个人物：店主，一个索要钱款的男子，	T	F	?

以及一个警察

最后公布答案。

习题：商店打烊时（答案）

- | | |
|---------------------------|------------------|
| 1. 店主将店堂内的灯关掉后，一男子到达 | ? 商人不等于店主 |
| 2. 抢劫者是一男子 | ? 不确定，索要钱款不一定是抢劫 |
| 3. 来的那个男子没有索要钱款 | F |
| 4. 打开收银机的那个男子是店主 | ? 店主不一定是男的 |
| 5. 店主倒出收银机中的东西后逃离 | ? |
| 6. 故事中提到了收银机，但没说里面具体有多少钱 | T |
| 7. 抢劫者向店主索要钱款 | ? |
| 8. 索要钱款的男子倒出收银机中的东西后，急忙离开 | ? |
| 9. 抢劫者打开了收银机 | F |

10. 店堂灯关掉后，一个男子来了 T
11. 抢劫者没有把钱随身带走？
12. 故事涉及三个人物：店主，一个索要钱款的男子，
以及一个警察？

请讨论：

1. 前后两次你的选择一样吗？
2. 在整个的训练过程中，是什么影响了你的正确判断？
3. 如何克服倾听中的障碍？

克服倾听中的障碍

- 选择适宜的沟通环境，避免不良环境影响倾听；
- 倾听者要集中注意力，必要时做简要记录，对信息最大化接受；
- 及时沟通，对相关信息及时提问和确认；
- 克服情感因素和思维定势的影响，加强解码过程中的信息接收；
- 不随便打断对方，让对方把话说完。



五、积极倾听的技巧

- 使用目光接触；
- 积极的行动反馈：表现出积极鼓励的身体语言；
- 避免出现分心的举动；
- 要提出意见，以显示自己不仅在充分聆听，而且在思考；
- 用自己的话重复对方所说的内容；
- 要有耐心地听完，不随便插话；
- 不妄加批评和争论；
- 顺利实现听众与讲话者的角色转换。

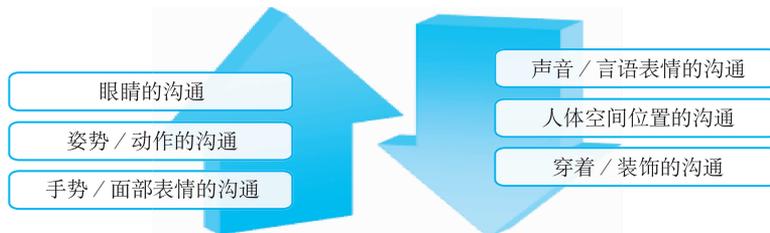
技能训练

训练项目六：身体语言传信息

下列动作和表情传达了什么心理状态和信息？



要达到最有效的人际沟通，除具备说话的技巧之外，还要学习到以下的六种技巧才行。



• 手势

拍手——高兴 捶胸——悲痛
挥拳——愤怒 鼓掌——认同
摩掌——期待 手相握——急躁
摊开手——真诚、坦然无可奈何
手挠后脑勺——尴尬、为难、不好意思
双手叉腰——挑战、示威、自豪
双手放在背后——指导心态、优势地位
环抱双臂——不欣赏、不同意或防御
轻拍背部——鼓励或同情
扭绞双手——紧张、不安或害怕

• 头部

点头——同意 摇头——否定
昂首——骄傲 垂头——沮丧

侧看——不服

• 面部表情

眉毛上扬——不相信或惊讶

咬嘴唇——紧张、害怕或焦虑

皱眉——疑惑、不解或不同意

正视对方——友善、关注、诚恳、自信或感兴趣

• 两腿姿势

两腿分开——稳定和自信

两腿交叉——害羞胆怯或不热情、不融洽

并拢双腿——正经、严肃和拘谨

坐在椅子边上——不安、厌恶或警觉

懒散地坐着——无聊或轻松一下

向前倾——注意或感兴趣

训练项目七：主动倾听技巧自测

主动倾听技巧自测题

问题	分数				
	5	4	3	2	1
1. 知道倾听时应选择安静、平和的环境	5	4	3	2	1
2. 知道在倾听时应避免盛气凌人的态度	5	4	3	2	1
3. 知道倾听时应该避免心存偏见	5	4	3	2	1
4. 知道人们习惯于关注自我，总认为自己才是对的	5	4	3	2	1
5. 倾听时尽可能了解说话者所要传达的内容	5	4	3	2	1
6. 知道不恰当地使用省略语会造成不良的倾听	5	4	3	2	1
7. 倾听时注意保证信息的质量	5	4	3	2	1
8. 倾听时多用少说	5	4	3	2	1
9. 针对具体的行为或事实进行反馈	5	4	3	2	1
10. 与说话者建立信任关系	5	4	3	2	1
11. 让对方讲述完整，不打断说话者的谈话	5	4	3	2	1
12. 知道做笔记不但有助于聆听，而且有集中话题和取悦对方的优点	5	4	3	2	1
13. 用眼神、点头或摇头等身体语言鼓励信息传递者传递信息和要求别人倾听你的发言	5	4	3	2	1
14. 知道事前明确倾听目的将促使我们积极参与人际交流	5	4	3	2	1
15. 能顺利地转换说话者和倾听者的角色	5	4	3	2	1
16. 沟通中能保持平和的心态，不将其他的人或事牵扯进来	5	4	3	2	1
17. 能关注中心问题，不使自己的思维混乱	5	4	3	2	1

说明：

首先认真审读表格中的各项陈述，并根据自己的情况为自己打分，分为完全符合（5分）、大部分符合（4分）、基本符合（3分）、大部分不符合（2分）和完全不符合（1分）。

然后计算出自己的总得分，如果得分在65分或在65分以上，则倾听技巧用得十分好；如果得分在50分

2. 词语是沟通与思维的工具，而多义词是有效倾听的潜在障碍。这个词对讲话者而言是这个意思，对倾听者来说却可能是另外一个意思。这说明()。

- A. 措词晦涩妨碍倾听效果
B. 倾听的人理解能力太差
C. 语言内涵深厚
D. 说话的人表达能力差

3. 身体障碍如疲惫、疾病以及听力差等也会影响有效倾听。人们的精力在一天中有低潮阶段和高潮阶段。这是影响倾听的()。

- A. 环境因素
B. 心理因素
C. 生理因素
D. 时间因素

4. 有效倾听表现为()。

- A. 集中精力，集中思想，积极思考
B. 保持开放式姿势
C. 使倾听在一个宽松的氛围中进行
D. 以上都是

5. 重复和提问的方式可以帮助我们()。

- A. 核实所获信息正确与否
B. 为对方纠正你的错误提供机会
C. 有助于向信息提供者表达自己的兴趣所在
D. 以上方式都是

6. 下列造成倾听效果不佳的原因是()。

- A. 缺乏目光接触
B. 声音缺乏活力
C. 话题准备不够
D. 以上都是

7. 对良好的倾听原则表述不正确的是()。

- A. 用心感受
B. 表现出兴趣
C. 不必适应讲话者风格
D. 倾听完整信息

8. 倾听中的环境障碍是指()。

- A. 吵闹声
B. 急于发言
C. 用心不专
D. 排斥异议

9. 观察倾听者的身体语言对我们及时了解倾听者的状态非常必要。对方倾听时头向后仰，眯起眼睛，俯视自己，双手抱胸或叉腰，这属于()。

- A. 怀疑型表情
B. 高傲型表情
C. 欺骗型表情
D. 焦虑型表情

10. 如果你一时没有听懂对方的话或有疑问，应该()。

- A. 保持沉默
B. 适当提问
C. 用“对，嗯”等话表示自己听到了
D. 结束倾听离开

..... 同学们，你都答对了么？

第二节 有效交谈

我们每天都在沟通，与他人进行交谈，是一种面对面的沟通。交谈方式不同沟通的效果也不同。

情境导入

“小林，你知道，今天下午我们有个非常重要的大客户要过来考察，我希望你的部门能做好充分准备。”

“是的，我明白，我想我会尽力的；但是你为什么不早点通知我呢？你要知道，我手下那些家伙是不太好对付的。”

“哦，我感到抱歉，我本应该这样做的。但是我一直都强调你们在平时就要加强工作纪律方面的整顿，难道你忘了这一点吗？”

“不，事情不是这么简单的”，小林说。“我承认你一直都在强调这一点，但是这一次的情况的确非比寻常，而且我真的需要时间。”

“等等！我理解你的处境，但是我现在是在向你分配工作，这是你的工作职责，你明白吗？”“什么，你竟然怀疑我对工作的负责程度？……”

一、有效交谈的基本要求

- 明确要说的内容和交谈的目的；
- 表达简明清晰，避免造成曲解；
- 充分了解沟通对象，换位思考；
- 真诚正向积极的交谈态度；
- 适应并幽默应对对方的情绪变化；
- 慎选合适时间；
- 准备适宜环境；
- 合理结束谈话。



技能训练

训练项目一：观测哈雷彗星的传话^①

美军的一次部队的命令传递是这样的。

营长对值班军官：明晚大约8点钟左右，哈雷彗星将可能在这个地区看到，这种彗星每隔76年才能看见一次。命令所有士兵穿着野战服在操场上集合，我将向他们解释这一罕见的现象。如果下雨的话，就在礼堂集合，我为他们放一部有关彗星的影片。

值班军官对连长：根据营长的命令，明晚8点哈雷彗星将在操场上空出现。如果下雨的话，就让士兵穿着野战服列队前往礼堂，这一罕见的现象将在那里出现。

连长对排长：根据营长的命令，明晚8点，非凡的哈雷彗星将身穿野战服在礼堂中出现。如果操场上下雨，营长将下达另一个命令，这种命令每隔76年才会出现一次。

排长对班长：明晚8点，营长将带着哈雷彗星在礼堂中出现，这是每隔76年才有的事。如果下雨的话，营长将命令彗星穿上野战服到操场上去。

班长对士兵：在明晚8点下雨的时候，著名的76岁哈雷将军将在营长的陪同下身着野战服，开着他那彗星牌汽车，经过操场前往礼堂。

请讨论回答：

1. 为什么关于士兵收到的观测哈雷彗星的命令与营长的初衷差别那么大？
2. 在交谈中如何避免出现上述问题？

训练项目二：用换位思考的方式交谈

请把下列非换位思考的说法，改成换位思考的说法。例如：

非换位思考的说法

今天下午我们会把你们9月21日的订货装船发运。

换位方式：

你们订购的两集装箱服装将于今天下午装船，预计在9月30日抵达贵处。

①非换位方式：

我们很高兴授予你5000元信用额度。

换位方式：

^① 改编自雅虎资讯：<http://yxk.cn.yahoo.com/articles/20100420/2qgv.html>

参考回答：您的牡丹卡有 5000 元的信用额度。

②非换位方式：

我们为所有的员工提供健康保险。

换位方式：

参考回答：作为公司的一员，你会享受到健康保险。

③非换位方式：

你在发表任何以在该机构工作经历为背景的文章时，必须要得到主任的同意。

换位方式：

参考回答：本机构的工作人员在发表任何以次工作经历为背景的文章时，必须要得到主任的同意。

二、交谈时的常见错误

- 出现争辩时，把对方逼上绝路；
- 过于卖弄自己；
- 喋喋不休发牢骚诉说自己的不幸；
- 在朋友痛苦无助时，谈自己得意的事情；
- 用训斥的口吻去说别人；
- 随意触及隐私；
- 谈话时做一些不礼貌的动作；
- 只注重个人而冷落了他人；
- 随便地打断别人的谈话；
- 谈对方不懂的问题。

技能训练

训练项目三：如此面试

2012 年 11 月高校招聘会上，杭州著名 W 集团销售岗位的 20 个招聘计划受到毕业生们的追捧。

面试官：派你到大西北工作，车子在戈壁滩上开几个小时见不到人咋办？

学生：既然选择了销售这个岗位，我做好了吃苦的准备，而且我对做销售很有

兴趣。

面试官：销售不是有兴趣就能做的，需要能力。

面试官立刻否定了这位学生的说法。

学生：既然有兴趣，我一定会努力做好。

可是考官显然不满意。

面试官：起码从现在看，我觉得你的能力不行。

听到面试官直截了当的奚落，这位学生顿时满脸通红。而很多冲着 W 集团来的大学生都转身另觅其他公司求职。

请讨论：

1. 为什么很多冲着 W 集团来的大学生都转身另觅其他公司求职？
2. 面试官和学生的交谈过程有什么问题？

训练项目四：用幽默应对尖锐的交谈

1. 有人从鞋垫下拿出钱，收费员不高兴地说：“你怎么把钱藏在鞋子里，是不是怕偷？”请你为此人设计一个幽默的回答。

参考回答：“这东西过去一直压迫我，现在我也要压迫它。”

2. 夫妻吵架，丈夫愤怒地嚷道：“我真后悔，早知道这样，我娶个魔鬼也比娶你强！”

请你设计一个幽默的回答。

参考回答：“这是不可能的，你难道不知道吗？近亲结婚是不允许的。”

训练项目五：晚归的丈夫

丈夫又晚归，进门就嚷：“炒盘蛋炒饭来吃吧！”

妻子很生气，没好气地回应：“什么蛋炒饭，应该叫饭炒蛋，你说是饭多还是蛋多？”

“你说得对，是饭炒蛋。半夜三更的，别叫得那么大声。”

“半夜应是二更半，哪是三更。”丈夫又被顶了一句。

“你今天怎么了？怎么这么凶？是不是不满意我？”

“不满意你，你能怎么的？”妻子怒气更甚。

“不怎的，不满意我你可以走嘛。”

“走就走！”乒的一声，妻子用力关上房门，开始怒气冲冲地收拾东西。

“好，你走好了，把你的东西全拿走，走了就不要再回来！”丈夫以为妻子做做

样子而已，不由自主地火上浇油。

妻子收拾好行李后，发觉这深更半夜的，无处可去，忍不住坐在床边伤心地流泪，心里萌生退意。丈夫后悔说话不当，可又拉不下面子马上认错，只好可怜巴巴地坐在客厅的沙发上，等着妻子出来。

请讨论：在这种处境中，如果你处在妻子这个位置，你将采取何种行动？请尝试用幽默的方式来改变现状尴尬的局面。

参考回答：朝客厅中的丈夫喊：“你赶快进来！”然后指着装好衣服的箱包命令：“老老实实地躺进去吧。”“干什么？”“我要把属于我的东西全带走。”（主动退让、幽默）

三、交谈效果的取决因素

交谈的效果取决于：

- (7%) 你在说什么；
- (38%) 你是怎么说的；
- (55%) 你的身体语言。



技能训练

训练项目六：积极的表达

一位华侨老太太游武夷山时，不小心把自己心爱的长裙划破，顿时游兴大减，山路也不愿走了。

陪同的女导游见状，和颜悦色地说道：“你看，这是武夷山对你有情啊！她不想让你匆匆离开，想让你多看她几眼呢！”老太太听了，立即转忧为喜，站起来兴致勃勃地继续登山了。

请讨论分析：什么样的说法会让我们的交谈效果更好？（用积极的语言说）

训练项目七：用积极的语言来表达

需要改进的语言	更积极有效的表达形式
你在预算报告中所犯的必须立即加以补救	
你与同事之间的问题已经影响到了工作……	
让我告诉你这件事你应该怎么处理……	
在这件事上你大错特错了……	
你为什么不早点告诉我这件事情的真相呢？	
不要再说了，我很快把他做完就是了！	