

江苏省示范性高职院校重点建设专业项目化系列教材

商务谈判与沟通技巧

SHANGWU TANPAN YU GOUTONG JIQIAO



王振翼 主编



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



江苏省示范性高职院校重点建设专业项目化课程教材

主要参考文献

商务谈判与沟通技巧

SHANGWU TANPAN YU GOUTONG JIQIAO



王振翼 主编

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 王振翼 2012

图书在版编目 (CIP) 数据

商务谈判与沟通技巧 / 王振翼主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2012. 9

(江苏省示范性高职院校重点建设专业项目化系列教材)

ISBN 978-7-5654-0944-8

I. 商… II. 王… III. 商务谈判-高等职业教育-教材
IV. F715.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 193485 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 字数: 268 千字 印张: 11 3/4

2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 张旭凤 孙 平 李丽娟 责任校对: 贺 蕊

封面设计: 张智波 版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-0944-8

定价: 26.00 元

前 言

随着高等职业教育改革的深入发展，高等职业教育的目标更加明确，那就是培养生产、建设、管理、服务第一线需要的高技能人才，具体的目标就是使学生获得企业需要的、相应的职业能力；为实现这一目标而采取的教学手段也更加清晰，那就是落实项目化教学。为此，我们在三年多的教学实践和研究的基础上，坚持“以目标为导向、任务为驱动、项目为载体、就业为宗旨”的思想，编写了《商务谈判与沟通技巧》一书，为提升学生的职业能力做个尝试性探讨。

作为江苏省示范性高职院校重点建设专业的系列教材之一，在编写时，我们着重以新的教育理念要求来设计项目课程：以职业生涯为目标，为学生终身职业发展做准备；以职业能力为基础，注意在职业情境中培养学生的实践智慧；以工作结构为框架，体现职业教育的特色；以工作过程为主线，按照工作过程的需要来选择知识；以工作任务为中心整合理论与实践，重在引导学生关注工作任务的完成，而不是知识记忆；以工作实践为起点，把知识与技能的学习相融合，激发学生的学习兴趣。本书在编写过程中力求做到以职教研究前沿理论和成果为支撑，以合作企业对人才的要求为导向，形成较为鲜明的特点：理论知识注重够用，体现简明、透彻的特点；实践技能注重实用，体现做中学、学中做的应用性和可操作性特点；教学方法注重有用，体现针对性、灵活性的特点；训练项目注重可用，体现形式活泼、过程丰富的特点，使本书案例丰富、故事幽默、引人入胜，发人深省。我们还在体例上进行创新，突出项目，明确目标，细分任务，通过“故事汇”导入、“知识库”引领、“训练营”强化、“金钥匙”点拨、“超链接”扩展、“课后思考”巩固，将职业技能所需要的沟通和谈判技巧贯穿于任务和项目当中，全面提升学生的沟通和谈判能力及素养。

本书由王振翼担任主编，具体分工为：无锡商业职业技术学院王振翼老师编写了项目一、项目三、项目四、项目六、项目九、项目十；无锡商业职业技术学院徐冠中老师编写了项目七、项目八；无锡商业职业技术学院宋晓周老师编写了项目五、项目十一；江苏红豆杉生物科技有限公司总经理徐信保先生编写了项目二。同时，非常感谢华东师范大学职业教育与成人教育研究所匡瑛博士及其团队、红豆集团和深圳爱迪尔珠宝股份有限公司等合作企业对本书的大力支持和指导！

本书在编写过程中，参考和借鉴了许多理论成果和相关书籍，在此表示衷心感谢！由于时间仓促和水平有限，不足和错误在所难免，敬请读者批评指正，以便改进。

编 者
2012年7月

目 录

项目一 沟通与情商	1
项目二 沟通方式	9
项目三 沟通表达技巧	16
模块一 沟通语言表达技巧	17
模块二 沟通倾听技巧	22
模块三 沟通提问技巧	29
模块四 沟通反馈技巧	35
项目四 不同对象的沟通技巧	41
模块一 与同事沟通技巧	41
模块二 与上级沟通技巧	45
模块三 团队沟通技巧	52
项目五 谈判准备	57
模块一 商务谈判概述	57
模块二 谈判的信息收集	68
模块三 谈判对象的选择与契机的挖掘	76
模块四 谈判计划的制订	83
项目六 谈判的开局策略	91
模块一 谈判开局	91
模块二 开局策略	98
项目七 讨价还价策略	106
模块一 报价的基础和方法	106
模块二 讨价和还价的原则与技巧	115

项目八 谈判的观察与僵局突破策略	121
模块一 培养谈判观察能力与观察方法	121
模块二 僵局突破策略	130
项目九 谈判的让步	140
模块一 谈判让步的原则与技巧	140
模块二 迫使对方让步的策略	148
项目十 谈判策略和谈判战术的选择	154
模块一 谈判策略的选择	154
模块二 谈判战术	159
项目十一 谈判的结束时机与成交技巧	168
模块一 谈判的结束	168
模块二 谈判的成交	177
主要参考文献	181

12. 在就寝时,我常常:

- A. 极易入睡 B. 介于 A、C 之间 C. 不易入睡

13. 有人侵扰我时,我:

- A. 不露声色 B. 介于 A、C 之间 C. 大声抗议,以泄己愤

14. 在和人争辩或工作出现失误后,我常常感到震颤、精疲力竭,而不能继续安心工作:

- A. 不是的 B. 介于 A、C 之间 C. 是的

15. 我常常被一些无谓的小事困扰:

- A. 不是的 B. 介于 A、C 之间 C. 是的

16. 我宁愿住在僻静的郊区,也不愿住在嘈杂的市区:

- A. 不是的 B. 不太确定 C. 是的

第 17—25 题: 在下面的问题中,每一题请选择一个和自己最切合的答案。

17. 我被朋友、同事起过绰号、挖苦过:

- A. 从来没有 B. 偶尔有过 C. 这是常有的事

18. 有一种食物使我吃后呕吐:

- A. 没有 B. 记不清 C. 有

19. 除去看见的世界外,我的心中没有另外的世界:

- A. 没有 B. 记不清 C. 有

20. 我会想到若干年后有什么使自己极为不安的事:

- A. 从来没有想过 B. 偶尔想到过 C. 经常想到

21. 我常常觉得自己的家庭对自己不好,但是我又确切地知道他们的确对我不错:

- A. 否 B. 说不清楚 C. 是

22. 每天我一回家就立刻把门关上:

- A. 否 B. 不清楚 C. 是

23. 我坐在小房间里把门关上,但我仍觉得心里不安:

- A. 否 B. 偶尔是 C. 是

24. 当一件事需要我作决定时,我常觉得很难:

- A. 否 B. 偶尔是 C. 是

25. 我常常用抛硬币、翻纸、抽签之类的游戏来预测凶吉:

- A. 否 B. 偶尔是 C. 是

第 26—29 题: 下面各题,请按实际情况如实回答,仅须回答“是”或“否”即可,在你选择的答案旁打“√”。

26. 为了学习我早出晚归,早晨起床我常常感到疲惫不堪:

是_____否_____

27. 在某种心境下,我会因为困惑陷入空想,将学习搁置下来:

是_____否_____

28. 我神经脆弱,稍有刺激就会使我战栗:

是_____否_____

29. 睡梦中,我常常被噩梦惊醒:

是_____否_____

第30—33题:本组测试共4题,每题有5种答案,请选择与自己最切合的答案,在你选择的答案上打“√”。

答案标准如下:

1	2	3	4	5
从不	几乎不	一半时间	大多数时间	总是

30. 工作中我愿意挑战艰巨的任务。1 2 3 4 5

31. 我常发现别人好的意愿。1 2 3 4 5

32. 能听取不同的意见,包括对自己的批评。1 2 3 4 5

33. 我时常勉励自己,对未来充满希望。1 2 3 4 5

参考答案及计分评估:

计时时请按照记分标准,先算出各部分得分,最后将几部分得分相加,得到的那一分值即为你的最终得分。

第1—9题,每回答一个A得6分,回答一个B得3分,回答一个C得0分。计_____分。

第10—16题,每回答一个A得5分,回答一个B得2分,回答一个C得0分。计_____分。

第17—25题,每回答一个A得5分,回答一个B得2分,回答一个C得0分。计_____分。

第26—29题,每回答一个“是”得0分,回答一个“否”得5分。计_____分。

第30—33题,从左至右分数分别为1分、2分、3分、4分、5分。计_____分。

总计为_____分。

130分以上,说明你的情商很高,请继续保持和提升。

90—120分,说明你的情商中等,请努力提升。

90分以下,说明你的情商较低,急需提升。

目标与要求

- 强化情商修炼意识,促进沟通
- 认识到情商对沟通的重要作用
- 认识自己的情商状况,制订改进计划

学习任务

- 情商测试、情商高低对比
- 让学生客观地认识自我
- 制订情商改进计划

故事汇

我的“烦恼树”

一个运气糟糕的水管工被一个农场主雇来安装农舍的水管。那一天，水管工先是因车子的轮胎爆裂，耽误了一个小时，接着就是电钻坏了，最后呢，开来的那辆载重一吨的老爷车趴了窝。他收工后，雇主开车送他回家。到了家门口，满脸沮丧的水管工没有马上进去，他沉默了一阵子，然后伸出双手，轻轻抚摸着门旁一棵小树的枝丫。待到门打开时，水管工笑逐颜开地拥抱两个孩子，再给迎上来的妻子一个响亮的吻。在家里，水管工愉快地招待了这位新朋友。雇主离开时，水管工送他出来。雇主按捺不住好奇心，问：“刚才你在门口的动作，有什么用意吗？”

你知道水管工是如何回答的吗？如果你有兴趣，请将故事补充完整。

故事启发 我们每个人都该有一棵自己的“烦恼树”，它可以是无形的，也可以是有形的，它可以是日记本上的宣泄，也可以是内心的自我化解，甚至哪怕只是一个礼让的手势、关切的眼神和温暖的微笑。

某校大学心理咨询中心的数据表明，近几年该校休学的学生中，有34.3%都不能很好地控制自己的情绪，10%的人有过抑郁情绪，且与别人的沟通能力也比较差。如此看来，如何提高情商，如何愉快、平和地面对日渐激烈的生活挑战，已经成了我们每个人都应该思考的问题。

训练营

【训练任务1—1】

情商考验。

【任务目标】

了解情商对沟通的影响，知道情商的重要性。

【任务内容和要求】

(1) 通过商务谈判活动，表现不同的语言对情绪的影响。

(2) 用故意激怒法，展现情绪对沟通的影响。

【任务组织】（见表1—1）

表1—1

情商考验任务组织表

人数	30人	时间	30分钟
场地	不限	用具	卡片或白纸一沓
活动步骤	(1) 将学生分成3人一组，每两组进行一场游戏，并告诉他们：你们正处于一场商务谈判中。 (2) 给每个小组一张白纸，让他们在3分钟的时间内用头脑风暴的办法列举出尽可能多的会激怒别人的词语，但用语须文明，每个小组要注意不让另外一组事先知道他们会使用的词语。 (3) 让每个小组写出一个1分钟的剧本，其中要尽可能多地出现那些激怒人的词语，时间为10分钟。		

续表

人数	30人	时间	30分钟
场地	不限	用具	卡片或白纸一沓
活动步骤	<p>(4) 告诉大家评分标准:</p> <p>①每个激怒性的词语给1分;</p> <p>②每个激怒性词语视激怒程度给1~3分;</p> <p>③如果表演者能使用这些会激怒对方的词语表现出真诚、合作的态度,另外加5分。</p> <p>(5) 让一个小组先开始表演,另外一组学员在纸上写下他们所听到的激怒性词语。</p> <p>(6) 表演结束后,让表演的小组确认他们所说的那些激怒性词语,必要时要对其作出解释,然后两个小组互换角色,重复上述过程。</p> <p>(7) 第二个小组的表演结束后,大家一起分别给每个小组打分,给分数最高的一组颁发“火上浇油奖”。</p>		
问题讨论	<p>1. 在与人的沟通过程中哪些词语最容易引起愤怒?</p> <p>2. 怎样避免使用容易引起沟通对象愤怒的词语?</p>		

【任务评价】(见表1—2)

表1—2

情商考验任务评价表

评价指标	评价标准	分值 (100分)	评估 成绩	所占 比例
情商情况 表演状况 剧本 团队配合	1. 剧本真实,效果较好	20		70%
	2. 激怒词语较多,达到了激怒效果	30		
	3. 能反映出情商状况	20		
	4. 遵守规定时间	10		
	5. 语言形象,表达清楚	10		
	6. 总体印象	10		
教学过程	参与程度、参与态度	100		30%
综合得分				

知识库

一、什么是情商

情商,是自我管理情绪的能力,是一个度量情绪能力的指标。

情商是一种能力,是一种准确察觉、评价和表达情绪的能力,一种接近并产生感情以促进思维的能力,一种调节情绪以帮助情绪和智力发展的能力。

二、什么是“3Q”

1. IQ

IQ是“Intelligence Quotient”的缩写,意为智力商数,简称智商。它是测量个体智力发展水平的一种指标,最早由德国心理学家施太伦(L. W. Stern)提出,美国心理学家推孟在制定“斯坦福一比内量表”时引用IQ,并加以改进。IQ是用智龄(心理年龄)除以

实际年龄所得的商再乘以 100 得到。

2. EQ

EQ 是“Emotional Quotient”的缩写，意为情绪智慧或情绪智商，简称情商。它代表的是一个人的情绪智力（Emotional Intelligence）之能力。简单来说，EQ 是一个人自我情绪管理以及管理他人情绪的能力指数。通常，大型企业的面试都会测试情商。

3. AQ

AQ 是“Adversity Quotient”的缩写，意为逆境商数。它代表一个人面对逆境时处理问题的能力，描绘一个人的挫折忍受力。根据 AQ 专家保罗·史托兹博士的研究，一个人 AQ 愈高，愈能以弹性面对逆境，积极乐观，接受困难的挑战，提出创意，找出解决方案，因此能不屈不挠，愈挫愈勇，而终究表现卓越。

我国教育的特色是十分重视智商的开发，特别是从小就开始开发智力，而情绪智商和抗挫折能力的培养却被教育机构和家长们忽视。在当今社会，一个成功人士必须同时具备上述条件。

三、情商影响沟通，决定命运

(1) 情商的高低，可以决定一个人的其他能力（包括智力、抗挫折能力）能否发挥到极致，从而决定他的人生有多大的成就。

(2) 善于了解自己情绪的人，大多善于将自己的情绪调整到一个最佳位置，调谐或顺应他人的情绪基调，轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道。这样，在交往和沟通中将一帆风顺。

(3) 认识并把握住自己的情绪，便能指导自己的人生，从而主宰自己的人生。

(4) 人陷入某种情绪中往往并不自知，总是在事情发生后才会发现。

(5) 情商高的人，他们了解自己的情绪，对自己情绪状态能进行认知、体察和监控。他们具备自我意识，能在情绪纷扰中保持中立自省。

(6) 高情商能让一个人更好地认识自我。认识了自我就成功了一半，就能够在人生中展现出应有的风采。

四、构成情商的五个要素

(1) 能认识自己的情绪，能时刻察觉自己情绪的变化，了解情绪产生的原因，以便能及时对不良情绪加以控制。

(2) 会管理自己的情绪，即能有效地控制自己的情绪，能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制刺激情绪的根源。

(3) 善于整顿自己的情绪，有效控制情绪后，更重要的是懂得整顿自己的情绪，让自己变化了的情绪服从既定的目标，这能使自己走出情绪低谷，重新站立起来。

(4) 能洞察他人的情绪，从而能理解别人的感受，察觉别人的真正需要，这是沟通的契机，能明显地促进与他人的交往。

(5) 有良好的人际关系，即在很好地管理、控制情绪的情况下，能管理和改善与他人之间的关系。

五、提高情商水平的方法

(1) 学会划定情绪变化的界限，这是对情绪的认知。

(2) 找到一个在自己快要失去理智时使自己平静下来的方法，从而确保自己每次都

能理性行事，这是对情绪的控制。

(3) 找出时间，专注于情商提高的活动，善于学习身边人的优点，从难以相处的人的身上学到东西，这是具体的情商修炼。

(4) 懂得微笑的魅力，熟知赞美的力量。将微笑挂在脸上，将赞美带在嘴上，一生都顺畅，这是情商修炼的新境界。

(5) 给予（感恩、关怀、宽容）+给予（感恩、关怀、宽容）的方式=真正的给予（感恩、关怀、宽容），这是改进情商的具体行动。

训练营

【训练任务 1—2】

最像哪种动物？

【任务目标】

通过活动，让学生更加深入地了解他人，让学生更加深刻地认识自我。

【任务内容】

按图描述动物性格，与自身联系，描述自己的性格特征。

【任务组织】（见表 1—3）

表 1—3

最像哪种动物任务组织表

任务项目	具体实施	时间	备注
了解他人 认识自我	<p>(1) 将准备好的动物图片给学生看。</p> <p>(2) 让学生描述不同动物的性格。</p> <p>(3) 让学生回忆自己在遇到矛盾或危险的时候是什么反应，最像哪种动物。</p> <p>(4) 让学生依次描述自己最像哪种动物，要言之有理。</p> <p>陈述举例：我最像刺猬，虽然看起来浑身都是刺，不好接近，其实我的性格很温顺。</p> <p>(5) 训练结束，组织学生讨论：</p> <p>①你是否意识到自己的性格竟然和某种动物很相似？</p> <p>②通过这个游戏，你是否对他人有了更深刻的了解？</p> <p>③这个游戏给我们的人际沟通带来了怎样的启示？</p>	25 分钟	教室内 动物图片

【任务评价】（见表1—4）

表1—4 最像哪种动物任务评价表

评价指标	评价标准	分值 (100分)	评估 成绩	所占 比例
陈述与讨论	1. 描述得真实、形象	20		70%
	2. 回忆与联想符合实际	20		
	3. 讨论认真，体会深刻	20		
	4. 遵守规定时间	10		
	5. 语言形象，表达清楚	20		
	6. 总体印象	10		
教学过程	参与程度、参与态度	100		30%
综合得分				

金钥匙

- 心里容不下别人是没有慈悲，心里容不下自己是没有智慧。
- 我们怎么希望别人对待我们，我们就怎么对待别人。
- 别人希望我们怎么对待他，我们就怎么对待他。
- 人都有五彩缤纷的情绪世界，释放积极情绪和调控消极情绪，能保持生命健康成长，激励自己踏上成功的人生之路。

超链接1—1 如何调节自己起伏不定的情绪

1. 要勇敢面对一切，给自己一个准确的定位，不能胸无大志，也不可好高骛远。

2. 保持平和、乐观的心态，告诉自己，即便一件糟糕透顶的事情后面，仍然可能隐藏着快乐的元素。塞翁失马，焉知非福？

3. 思想是个雕刻家，它可以把你塑造成你要做的人。情商高的人总能改变思考问题的方式，这是在为自己的心灵松绑。

4. 要有宽广的胸襟、博大的情怀，不要拘泥于小事情，更不要斤斤计较。当失意来临时，不妨想想《阿甘正传》片尾的那句话：“人生就如同一片轻盈的羽毛，有落下的时候，而你应该鼓舞自己让它不断飘扬而上，向着新的高度超越自我。”

课后思考：

1. 你认为情商影响沟通吗？
2. 如何为自己制订一份提高情商计划？



沟通方式

沟通方式测试

在企业中，沟通方式是指我们在同下属、同事、上司沟通时所采用的面对面交谈、电话、书信、短信、电子邮件等沟通形式，包括语言方式和非语言方式。请通过回答下列问题对自己的该项能力进行差距测评。

1. 当你犯了错误，需要向领导说清楚时，你会采用怎样的沟通方式？
A. 当面沟通 B. 电话沟通 C. 发电子邮件
2. 当下属提出辞职时，你会采用怎样的沟通方式挽留他？
A. 直接谈话 B. 先电话沟通，再当面沟通 C. 发电子邮件
3. 错怪了下属，你会采用怎样的方式和下属沟通？
A. 打电话表示道歉 B. 发电子邮件表示道歉 C. 当面沟通，表示歉意
4. 向上司提出关于公司管理的意见时，你会采用何种方式沟通？
A. 书信 B. 面谈 C. 电子邮件
5. 当你的团队取得良好的业绩时，你会选择何种方式表示祝贺？
A. 当面表示祝贺 B. 向每个人发电子邮件 C. 给每位成员打电话
6. 当你和同事发生误会时，你会如何向其解释？
A. 当面说清楚 B. 电话沟通 C. 发电子邮件
7. 当你向经理提出辞职时，你会采用何种沟通方式？
A. 递交正式辞职信 B. 找经理面谈 C. 电话沟通
8. 你要向客户推销产品，如何与其沟通？
A. 电话沟通拜访 B. 电话沟通，并发电子邮件 C. 电子邮件
9. 客户向你抱怨公司的产品时，你如何与其沟通？
A. 电话沟通 B. 通过电子邮件沟通 C. 有时上门沟通
10. 作为团队领导，你如何同你的团队成员进行有效沟通？
A. 电话和短信 B. 电子邮件和 MSN C. 当面沟通

选 A 得 3 分，选 B 得 2 分，选 C 得 1 分。

24 分以上，说明你选择沟通方式的能力很强，请继续保持和提升。

15—24 分，说明你选择沟通方式的能力一般，请努力提升。

15 分以下，说明你选择沟通方式的能力很差，急需提升。

目标与要求

- 能恰当选择沟通方式
- 让学生体会单向沟通的局限性
- 增强对双向沟通重要性的认识
- 提高学生非语言沟通能力

学习任务

- 通过训练体会单向沟通的局限性
- 通过训练体会双向沟通的重要性
- 设计一次正式沟通和非正式沟通，写出体会

故事汇

卓文君妙笔答夫

据说司马相如在长安被封为中郎将后，自己觉得身份不凡，便有了休妻之意，于是一封书信寄给了卓文君。

卓文君朝思暮想，盼望丈夫的家书，万没料到盼来的却是写着“一、二、三、四、五、六、七、八、九、十、百、千、万”十三个字的家书。聪明的卓文君读后，明白了丈夫的意思，泪流满面，心凉如水，心情十分悲痛。

卓文君怎么理解丈夫的家书的？你认为卓文君应该采取怎样的沟通方式？请你提出建议。

故事启发 为了达到沟通的目的，必须采用合适的形式和方法来表达和承载一些信息，让信息传递和交流。卓文君情真意切地以一、二、三、四、五、六、七、八、九、十、百、千、万为首字作了一首十三言诗作为回信，挽救了她们的婚姻，值得后人借鉴。

知识库

一、什么是沟通

沟通即人与人之间通过语言、文字、符号或其他表现形式进行信息交换和传递的过程。简单地说，沟通就是交流观点和看法，寻求共识，消除隔阂，谋求一致。

现实生活中，许许多多的不愉快、不顺畅、难堪、挫折、失败、不幸，均与缺乏沟通或沟通不成功有关系。英国学者帕金森有一个著名的定律——帕金森定律：因未能沟通而造成的真空，将很快充满谣言、误解、废话与毒药。

在一个环境中，只要不是一个人，那么经常性的交往和沟通就是必然的。

二、沟通方式

1. 语言沟通

语言沟通，即日常所说的交谈，是一种直接和简单的沟通方式，它是指信息发出者通过说话的方式将信息传递出去，而信息接收者通过听觉来接收信息后做出反馈的过程。语言沟通具体指听、说、问、答。

2. 书面沟通

书面沟通与语言沟通相比，可以永久保存，能够传递复杂的信息，且信息传播不受时间、地点等限制，它是指信息发出者通过书面形式将自己要表达的信息呈现给信息接收者，信息接收者接收信息后做出反馈的过程。

书面沟通有时可以起到比语言沟通更好的效果，沟通者觉得面对面没有办法进行沟通，或者用语言沟通会产生障碍时，就可采用书面沟通的方式，它的效果会比语言沟通更好、更有效。

书面沟通的形式包括信件、报告、备忘录、公告及其他传递书面文字或符号的手段。

3. 肢体语言沟通

肢体语言沟通，是信息发出者通过身体动作、体态、语气、语调等一些方式传递信息给信息接收者，信息接收者通过视觉、听觉、嗅觉、触觉等接收信息并做出反馈的过程。与前两种方式相比，这种沟通方式，信息发出者在发出信息时很可能是在自己无意识的状态下发出的。

肢体语言沟通包括头部语言、面部表情、眼神接触、身体姿势、手势、声线（语调、音量、清晰与流畅）、形象语言（相貌、穿着）。

4. 其他沟通

其他沟通方式包括短信、电子邮件、视频、电话等。

※ 特别提示 2—1

避免不恰当的沟通方式。

训练营

【训练任务 2—1】

找到合适的距离。

【任务目标】

- (1) 让学生知道沟通需要合适的距离。
- (2) 使双方通过沟通确定他们的最佳距离。

【任务内容与要求】

- (1) 通过两个人之间距离的调整，感受沟通的合适距离，从而了解“四级自信模式”的含义。
- (2) 要求活动中注意体会距离变化带来的感受。

【任务组织】（见表 2—1）

表 2—1

找到合适的距离任务组织表

人数	10 人	时间	30 分钟
场地	不限	用具	无
活动步骤	(1) 两人一组，让其面对面站着，间隔 2 米。让两个人一起向对方走去，直到其中有一方，如 A，认为比较合适的距离（即再往前走，他会觉得不舒服）再停下。 (2) 让小组中的另一个，如 B，继续向前走去，直到他认为不舒服为止。 (3) 现在每个小组都至少有一人觉得不舒服，而且事实上，也许两个人都不舒服，因为 B 觉得他侵入了 A 的舒适区，没有人愿意这样。 (4) 现在请所有人回到座位上去，给大家讲解四级自信模式（见后面）。		