

模块一 沟通的基础知识

### 【学习要点】

社会经济在不断进步与发展的过程中，也对各行各业的发展水平提出了更高的要求， 要考虑到不同维度的影响因素，加强沟通与交流，这样才能够使整体的建设更加高效、科学与合理。民航服务工作也不例外，在对各项工作内容进行展现的过程中，面对的是客户、同事以及其他人员，所以做好沟通、加强沟通技巧的完善与展现是十分重要的。本章从沟通的基础知识出发，让读者认识沟通的本质和作用，了解如何有效沟通，从而为掌握后续的具体沟通艺术奠定基础。

### 【知识目标】

1. 了解沟通的特点、作用、结构和障碍。
2. 掌握民航服务沟通的作用、原则和障碍。

### 【素质目标】

1. 通过学习本章知识，了解民航服务人员应具备的业务素质。
2. 通过学习本章知识，树立职业理想，坚定职业信念，了解民航从业人员必备的职业道德。

### 【能力目标】

1. 掌握沟通的基本原理，克服沟通的障碍，做一个善于沟通的人。
2. 掌握有效沟通的技巧，熟练运用有效沟通的方法应对各种情境。
3. 掌握民航服务沟通艺术的基本策略，不断提升服务能力。

# 学习情境一 沟通概述

### 学习目标

1. 了解沟通的内涵，感受沟通在交往中的作用。
2. 了解沟通的基本知识，体会沟通的重要性。
3. 了解有效沟通的方法，避免沟通中容易出现的失误。
4. 掌握岗位沟通需要的基本能力，热爱本职工作。

### 导引案例

唯一的选择

某航班延误，乘务长在即将到达目的地之际，去向一位精英会员致歉，同时征求他的乘机感受和意见，这位旅客因航班延误，当天要处理的重要事情无奈被拖延了，所以比较生气地说了这么一句话：“没办法啊，谁让这条航线只有你们公司在飞，你们是唯一的选择。”面对旅客的抱怨，乘务长却微笑说道：“唯一在汉语里有‘最好’的意思，所以您唯一的选择也是最好的选择啊，而且从您的选择中，我们看到了您做事的专注，这一点真值得我向您学习。在此，也请允许我代表公司感谢您始终如一的选择，并衷心希望在今后您将要出行的日子里，您都能一如既往地选择我们！”旅客听后不禁笑了……

资料来源：林师墨．客舱安全与应急处置实证分析[J]．智富时代，2018（6）：194．

服务提供者要使用礼貌用语、赞美用语，更要注意巧借词意，用移花接木的方式化解尴尬气氛。良好的服务沟通可以避免服务危机，刻板的服务会让自己处于难以应付的尴尬局面，因此民航服务沟通是一门艺术。

### 理论知识

众所周知，在信息化高速发展的通信时代，沟通是一件非常重要的事情。不论身在何处，面对什么样的人，良好的沟通都可以达到事半功倍的效果。相反，不良的沟通习惯不仅会伤害别人，更可能伤害自己。因此，要懂得运用恰当的沟通技巧来建立良好的人际关系。

一、沟通的内涵与作用

### （一）沟通的内涵

沟通指的是两个或两个以上的人或者群体，通过一定的联系渠道，传递和交换各自的意见、观点、思想、情感及愿望，从而相互了解、相互认知的过程。

沟通主要是通过有声语言、表情、身体动作和书面介质等途径进行的，经过双方将自己的观点、意见、情感、态度及其他信息与对方交流，使双方相互了解，在相互了解的基础上，排除干扰，建立信任，增加相互合作的机会。由此可见，沟通包含以下三个含义。

1. 沟通是双方的行为，而且要有中介体。其中，“双方”既可以是“人”，也可以是“机”。本书主要阐述“人”与“人”的交流形式，并把重点放在民航服务人员与旅客的信息沟通上。这是民航服务工作的重要组成部分。
2. 沟通是一个过程。沟通过程指的是信息交流的全过程。人与人之间的沟通过程为：信息发出者把所要发送的信息按一定程序进行编码后，使信息沿一定通道传递，接收者收到信息后，首先进行译码处理，然后对信息进行解读，再将收到信息后的情况或反应发回信息发出者，即反馈。
3. 编码、译码和沟通渠道是有效沟通的关键环节。用语言、文字表达的信息，往往含有“字里行间”和“言外之意”的内容，甚至还会造成“说者无心，听者有意”的结果。而如果沟通渠道选择不当，往往会造成信息堵塞或信息失真现象，这些因素必须在沟通时加以注意。

### （二）沟通的作用

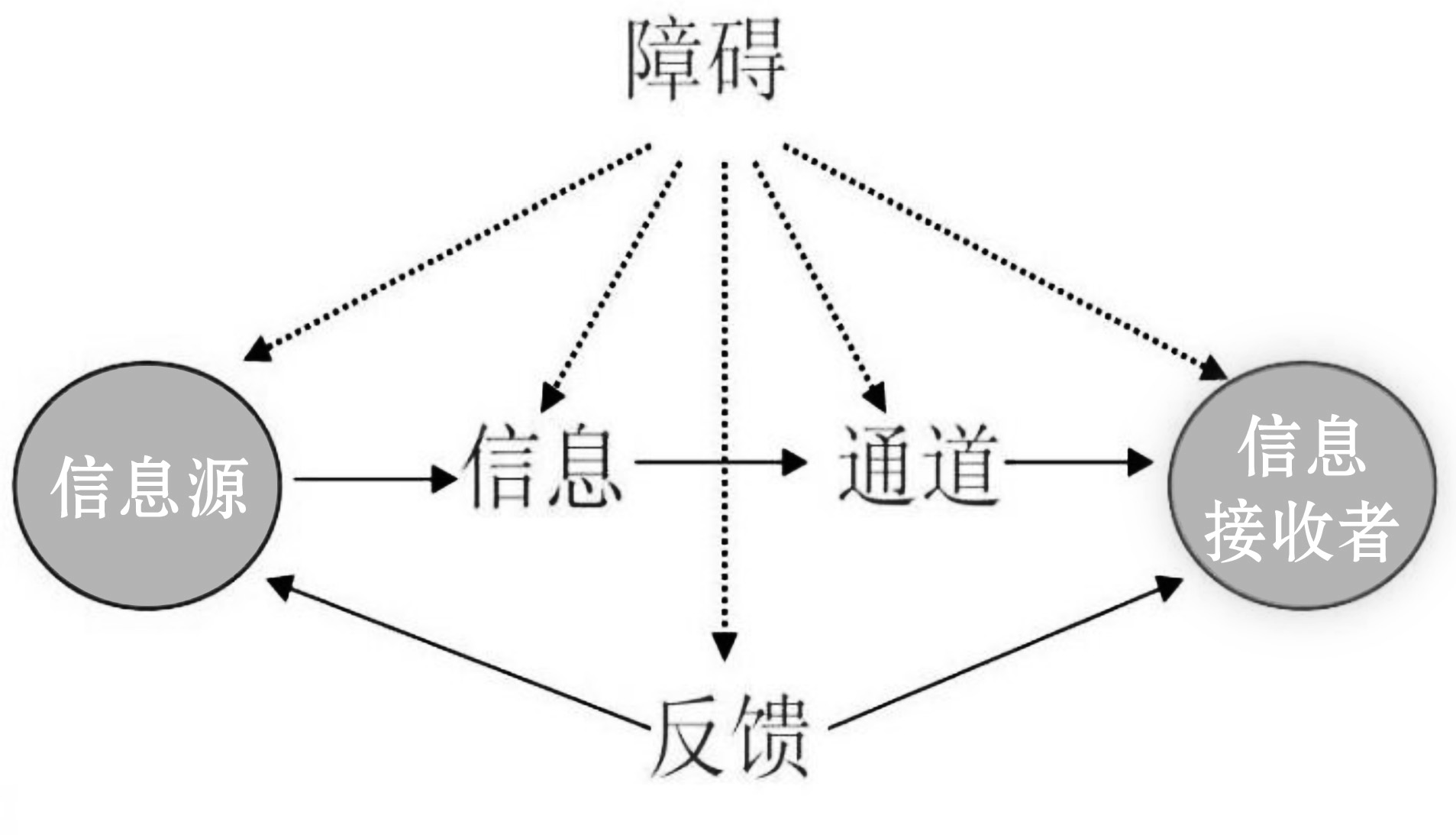
沟通不仅是获知他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，而且是一种重要的、有效的影响他人和改变他人的手段。在以人为本的企业文化中，沟通的地位越发重要，人们所做的每一件事都需要有信息沟通。

沟通的作用可以从信息、情绪表达、激励和控制四个方面去理解。

1. 收集信息能使决策更加合理和有效。沟通的过程实际上就是信息双向交流的过程，服务人员需根据信息做出判断，然后把信息转变为行动。准确可靠而迅速地收集、处理、传递和使用信息是决策的基础。
2. 改善人际关系。沟通是人际交往的重要组成部分，可以解除人们内心的紧张等不良情绪，使人感到愉悦。在相互沟通中，人们可以增进了解，改善关系，减少不必要的冲突。
3. 激励员工。沟通能使团队中的组织成员明确形势，告诉他们做什么，如何来做， 没有达到标准时应该如何改进。在沟通的过程中，信息的接收者接收到信息并理解了发送者的意图之后，一般来讲会做出相应的反应，改变自身的行为。这时沟通的激励作用就体现出来了。
4. 沟通对组织成员的行为具有控制作用。组织的规则、章程、政策等是组织内每一个成员都必须遵守的，对成员的行为具有控制作用。而成员是通过不同形式的沟通来了解、领会这些规则、章程、政策的，因此沟通对组织成员的行为具有控制作用。

## 二、沟通的组成要素

整个沟通过程由五个要素组成，包括信息源、信息、通道、信息接收者、反馈。这五个要素之间的相互关系如图 1-1 所示。



### （一）信息源

图 1-1 沟通五要素

信息源是具有信息并试图进行沟通的人。他们发起沟通过程，决定以谁为沟通对象， 并决定沟通的目的。沟通的目的可以是提供信息，也可以是影响别人，使别人改变态度， 或者是与人建立某种联系或纯粹为了娱乐。作为信息源的沟通者，在实施沟通前，首先必须在自己丰富的记忆里选择出试图沟通的信息。然后，这些信息还必须转化为信息接收者可以接收的形式，如文字、语言或表情等。

### （二）信息

从沟通意向的角度来说，信息是沟通者试图传达给别人的观念和情感。但个人的感受不能直接被信息接收者接收，因而它们必须转化为各种不同的可为别人所觉察的信号。在各种符号系统中，最为重要的是语词。语词可以是声音信号，也可以是形象（文字）符号， 因而它们是可被觉察、可实现沟通的符号系统。更为重要的是，语词具有抽象指代功能， 它们可以代表事物、人、观念和情感等自然存在的一切。因此，它们也为沟通在广度和深度上提供了最大的可能性。

语词沟通是以共同的语言经验为基础的。没有相应的语言经验，语词的声音符号就成了无意义的音节，形象符号也成了无意义的图画。如果对不懂中文的人讲汉语，那对方就不能从你的声音符号里面获得意义，沟通也就不能实现。另外，即使是使用同一种语言的人，对于同一个语词，不同的人在理解上也常常是有区别的。因为对于任何一个语词的意义，不同的人都有不同的经验背景。由于不同的人在词义理解上存在差异，实际上完全对应的沟通是很少的，更多的沟通都发生在大致对应的水平上。日常生活中人们时常出现误解，也往往是由于对同一个语词的理解不一致所引起的。

### （三）通道

通道指的是沟通信息所传达的方式。我们的五种感觉器官都可以接收信息，但大量的信息是通过视听途径获得的。日常生活中所发生的沟通也主要是视听沟通。通常的沟通方式不仅有面对面的沟通，还有以不同媒体为中介的沟通。电视、广播、报纸、电话等都可被用作沟通的媒介。但是，心理学家研究发现，在各种方式的沟通中，影响力最大的仍是面对面的沟通方式。面对面沟通时除了语词本身的信息，还有沟通者整体心理状态的信息。这些信息使得沟通者与信息接收者可以发生情绪的相互感染。此外，在面对面沟通的过程中，沟通者还可以根据信息接收者的反馈及时调整自己的沟通过程，使其变得更适合于听

众。由于面对面沟通能够更有效地对信息接收者产生影响，因此，即便是在通信技术高度发达的美国，总统大选时候选人也总是不辞劳苦地奔波各地去演讲。

### （四）信息接收者

信息接收者是指接收来自信息源的信息的人。信息接收者在接收携带信息的各种特定音形符号之后，必须根据自己的已有经验，将其转译成信息源试图传达的知觉、观念或情感。这是一个复杂的过程，包括注意、知觉、转译和储存等一系列心理动作。由于信息源和信息接收者拥有两个不同但又具有相当共同经验的心理世界，因此信息接收者转译后的沟通内容与信息源原有内容之间的对应性是有限的。不过，这种有限的对应在更多的情况下足以使沟通的目的得以实现。

在面对面的沟通过程中，信息源与信息接收者的角色是不断转换的，前一个时期的信息接收者会成为下一个时期的信息源。在日常生活中，每一个人都必须很好地了解如何有效地理解别人和被别人理解，了解沟通过程中信息的转译和传递机制，只有这样，才能提高沟通的有效性和准确性。

### （五）反馈

反馈的作用是使沟通成为一个交互过程。在沟通过程中，沟通的每一方都在不断地将信息回送至另一方，这种回返过程就称作反馈。反馈可以告诉信息发送者和信息接收者接收和理解每一信息的状态。如果反馈显示信息接收者接收并理解了信息，这种反馈为正反馈。如果反馈显示信息源的信息没有被接收和理解，则为负反馈。如果反馈显示信息接收者对于信息源的信息反应为不确定状态，则为模糊反馈。模糊反馈往往意味着来自信息源的信息尚不够充分。成功的沟通者对于反馈都十分敏感，并会根据反馈不断调整自己的信息。

反馈不一定来自对方，也可以从自己发送信息的过程或已发出的信息中获得反馈。当人们发现所说的话不够明确，或写出的句子难以理解时，自己就可以做出调整。对应于外来反馈，心理学家称这种反馈为自我反馈。

## 三、沟通的特点

沟通不同于机器间的信息传递，也不同于大众传播，有其自身独到的特点。

### （一）过程性

通过对沟通要素的分析可以看到，沟通具有较强的过程性。如果人为阻断或有其他条件干扰过程的正常进行，沟通就无法实现。并且，沟通不仅要保持过程的完整性，还要注意过程各阶段的次序性。有时，仅仅打乱了次序就会歪曲信息的内容。接收了歪曲的信息， 不仅达不到沟通的目的，甚至可能会起反作用。

### （二）相制性

沟通的双方都是具有主观能动性的人，因而沟通的“受体”是具有“主观能动性”的

“受体”。这就意味着不仅在沟通之前，人们要分析双方的动机、目的和心理定势等，为

发出信息“定格”，而且在沟通过程中，双方也都企图通过符号系统的表达影响对方，期望引发相应的反应。因此，常见的现象是，双方都既是信息的发送者又是信息的接收者， 从而使沟通过程具有明显的相互制约性，并且在沟通过程中，双方各自不同的经验背景等都可能介入，从而使这种制约作用进一步加强。

### （三）情境性

沟通不是在“真空”中进行的，因而必然受到时间、地点和情境条件的制约。这里所说的情境主要包括时间、地点是否恰当，双方各自的心理状态如何，当时氛围如何，彼此是否尊重，物质环境如何等。这也体现了沟通的复杂性。

### （四）后果性

在沟通过程中，信息一旦发出并被对方破译，就会引起对方的反应，即出现后果。虽然在发出不当信息之后可以努力去弥补，对前词加以解释或修正，但话一出口，覆水难收， 想让对方没有印象是不可能的。有鉴于此，民航服务人员在跟旅客说话时一定要慎重，要对自己说出的话负责任，否则就会影响沟通。

### （五）一致性

要实现沟通，必须借助双方共同掌握的同一编码、译码体系才能完成，即双方使用同一语言或双方相互了解的暗示符号。特别是在沟通过程中双方经常换位，更显示了这一点的重要性。

### （六）无意识性

人们在沟通过程中常常会发生口误，或者下意识地做出某种动作，显现某种神情，这些都体现了沟通中的无意识性。这种无意识的流露在沟通中很重要，“说者无心，听者有意”，它常常是一个过程是否转向的关键，同时也为我们更准确地观察、了解对方的真实用意提供了可能和机会。例如，经过一段时间的研究发现，下意识地摸摸鼻子常体现尴尬， 咬指甲显现出无聊，乱动腿反映出心绪不宁等。

## 四、沟通的类型

沟通的类型十分复杂，而且几乎每一种类型的沟通都与日常生活有着密切的联系。这里介绍几种人际沟通的主要类型。

### （一）语词与非语词沟通

语词与非语词沟通常被译成语言与非语言或言语与非言语的沟通。语词沟通是指以语词符号实现的沟通。而借助于非语词符号，如姿势、动作、表情、接触及非语词的声音和空间距离等实现的沟通叫作非语词沟通。

语词沟通是沟通可能性最大的一种沟通。它使人的沟通过程可以超越时间和空间的限

制。人不仅可以通过文字记载来研究古人的思想，也可以将当代人的成就留传给后代。借助于传播媒介，一个人的思想可以为很多人所分享。而所有这些，没有语词是无法实现的。

在人类的一切经验当中，共同性最大的就是语词。因此，语词沟通是最准确、最有效的沟通方式，也是运用最广泛的一种沟通方式。一个人如果缺乏语言能力，那么与人沟通的过程就变得十分困难，有些沟通则根本无法实现。

非语词沟通的实现有三种方式：第一种方式是通过动态无声性的目光、表情动作、手势语言和身体运动等实现沟通；第二种方式是通过静态无声性的身体姿势、空间距离及衣着打扮等实现沟通；第三种方式是通过非语词的声音，如重音、声调、哭、笑、停顿等实现沟通。

心理学家称非语词的声音信号为副语言（paralanguage）。有关的心理学研究成果揭示， 副语言在沟通过程中起着十分重要的作用。一句话的含义常常不是决定于其字面的意义， 而是决定于它的弦外之音。语言表达方式的变化，尤其是语调的变化，可以使字面相同的一句话具有完全不同的含义。例如，一句简单的口头语—“真棒”，当音调较低，语气肯定时，“真棒”表示由衷的赞赏；而当音调升高，语气抑扬时，“真棒”则完全变成了刻薄的讥讽和幸灾乐祸。

### （二）口语沟通与书面沟通

口语沟通与书面沟通是语词沟通的基本方式。口语沟通是指借助于口头语言实现的沟通。通常提及口语沟通时，是指面对面的口语沟通。而通过广播、电视等实现的口语沟通称作大众沟通或大众传播。

口语沟通是日常生活中经常发生的沟通形式。交谈、讨论、开会、讲课等都属于口语沟通。口语沟通是保持整体信息交流的最好的沟通方式。在沟通过程中，除了语词，其他许多非语词性的表情、动作、姿势等都会对沟通的效果起积极的促进作用。并且，口语沟通时可以及时得到反馈并据此对沟通过程进行调节。在口语沟通中，沟通者之间相互作用充分，因而沟通的影响力也大。不过，与书面沟通相比，口语沟通中信息的保留全凭记忆， 容易遗忘。同时，在沟通过程中，沟通者对说出的话没有反复斟酌的机会，因而容易失误。

书面沟通是指借助于书面文字材料实现的信息交流。通知、广告、文件、报纸、杂志等都属于书面沟通形式。书面沟通由于有机会修正内容和便于保留，因而沟通不易失误， 准确性和持久性也较高。同时，由于阅读接收信息的速度远比听讲快，因而单位时间内的沟通效率也较高。但是，由于书面沟通缺乏信息提供者背景信息的支持，因而其信息对人的影响力较低。

### （三）有意沟通与无意沟通

在大多数情况下，沟通都具有一定的目的，这种沟通是有意沟通。但是，有时我们事实上在与别人进行着信息交流，而我们并没有意识到沟通的发生，这种沟通是无意沟通。当然，沟通者有时为了某种特定的目的，也会故意使自己的有意沟通在信息接收者那里造成错觉，使他们看成无意沟通。便衣诱捕扒手时，常常故意把钱包放在容易被扒手觉察的口袋里，甚至使钱包从口袋中露出一截，就属于这种情况。

有意沟通很容易理解。每一个沟通者对自己沟通的目的都会有所意识，通常的谈话、打电话、讲课、写信、写文章，甚至闲聊，都是有意沟通。表面上，闲聊好像没有沟通目的，而实际上，闲聊本身就是沟通目的，沟通者可以通过闲聊消磨时光、排解孤独。

无意沟通不容易为人们所认识。事实上，出现在我们感觉范围内的任何一个人都会与我们存在某种信息交流。心理学家发现，如果你一个人在路上跑步或骑车，速度常常较慢； 而如果有别人（不管你认识或不认识）与你一起跑步，或一起骑车，你的速度就会不自觉地加快。同样的过程也发生在别人身上。显然，你们彼此有了信息沟通，发生了相互影响。当你走在大街上时，无论来往行人的密度有多么大，你也很少与别人相撞。因为你与其他人在走路的过程中，随时都在调整彼此的位置，你在与许多人保持着信息交流。

### （四）正式沟通与非正式沟通

正式沟通是指在正式社交情境中发生的沟通，而非正式沟通是指在非正式社交情境中发生的信息交流。每个人在日常生活中都离不开这两种沟通。在正式沟通过程中，如参加会议、情人初次会面、发表讲话等，人们对于语词性的、非语词性的信息都会高度注意， 语言上用词会更准确，并会注意语法的规范化，对于衣着、姿势和目光接触等也会十分注意。人们希望通过这些表现来为自己塑造一个良好的形象，以便给别人留下良好的印象。在正式沟通过程中，往往存在典型的“面具”效应，即人们试图掩盖自己的不足，在行为举止上也会变得更符合社会期望。

在非正式沟通过程中，如小群体闲谈、夫妻居家生活等，人们会更加放松，行为举止也更接近其本来面目，沟通者对于语词和非语词信息的使用都比正式沟通随便。每个人都会有所体会，在自己家里或亲密好友家里同在上司家做客的感觉有着明显的区别，不仅心理紧张程度不同，整个沟通过程也具有不同的性质。

### （五）个人内沟通与人际沟通

沟通不仅可以在个人与他人之间发生，也可以在个人自身内部发生。这种在个人自身内部发生的沟通过程就是个人内沟通或自我沟通。例如，人去抓握一个东西，全部过程都是由反复的内部沟通构成的：首先是眼睛看到东西，信息由传入神经传到大脑，然后由大脑根据肌体需要发出抓握指令，指令经传出神经到达肌肉，被肌肉接收并引起收缩。如果抓握动作第一次不够准确，还会发生一系列的信息反馈调节。

自言自语是最明显的自觉的个人内沟通过程。一个人在做事时常常对自己不断发出命令，自己又接受或拒绝命令。例如，小孩搭积木时，口中常念念有词：“这一块应该放这儿。不对，应该放这儿。对，就是放这儿。”这是典型的自我沟通过程。

自我沟通过程是一切沟通的基础。事实上，人们在对别人说出一句话或做出一个举动前，就已经经历了复杂的自我沟通过程。不过，只有在必须对一句话进行反复斟酌，或对一个举动反复考虑时，才能清楚地意识到这种过程的存在。自我沟通过程是其他形式的人与人之间沟通成功的基础。精神分裂症患者由于自我沟通过程出现了混乱，因而也不能与别人有真正成功的沟通。

## 五、有效沟通

所谓有效沟通，是通过听、说、读、写等载体，通过演讲、会见、对话、讨论、信件等方式，将思维准确、恰当地表达出来，以促使对方接受。

达成有效沟通须具备两个必要条件：首先，信息发送者清晰地表达信息的内涵，以便信息接收者能确切理解；其次，信息发送者重视信息接收者的反应并根据其反应及时修正信息的传递，免除不必要的误解，两者缺一不可。

有效沟通能否成立关键在于信息的有效性，信息的有效程度决定了沟通的有效程度。信息的有效程度主要取决于以下两个方面。

### （一）信息的透明程度

当一则信息作为公共信息时，就不应该出现信息的不对称性。信息必须是公开的，公开的信息并不意味着简单的信息传递，而要确保信息接收者能理解信息的内涵。如果以一种模棱两可的、含糊不清的文字语言传递一种不清晰的、难以使人理解的信息，对于信息接收者而言没有任何意义。另外，信息接收者也有权获得与自身利益相关的信息内涵，否则有可能导致信息接收者对信息发送者的行为动机产生怀疑。

### （二）信息的反馈程度

有效沟通是一种动态的双向行为，而双向的沟通对信息发送者来说应得到充分的反馈。只有沟通的主、客体双方都充分表达了对某一问题的看法，才真正具备有效沟通的意义。

## 六、沟通中应避免的行为

在日常生活和工作中，人们需要与各种不同层次的人沟通，如果发现自己与人交流沟通不当，想一想是否因为自己没能重视沟通。有了良好的沟通，办起事来才能畅行无阻。沟通涉及获取信息或提供信息，在这种或那种之间，对他人施以影响以理解你的意图并愿意根据你的愿望行事。然而，许多问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，结果会不可避免地导致误传或误解。

### （一）指出对方的缺点或错误

人们往往认为指出一个人的缺点或错误会让对方不高兴，所以通常对此保持沉默。确实在很多情况下，我们无论在礼节上还是在顾及对方感受上，都不应直接指责别人的错误， 因为这不仅会让谈话气氛尴尬，还会使对方产生敌对心理，但是这并不意味着要隐瞒他人的错误。当发现对方有错误时，应该利用合适的时机指出来，而不是对此无视与沉默。

沟通的目的是相互提升和维护人际关系的圆满。如果能够发现对方的错误，并且用委婉、适当的方法告诉他，一般情况下对方是会欣然接受的。因为实际上他可以因为接受指正而变得更好，他可能会感谢你，也可能更加佩服你，对双方关系来说都有加分。

### 案例 1-1

不会沟通，同事成冤家

小贾是公司销售部的一名员工，为人比较随和，不喜争执，和同事的关系处得都比较好。但是，前一段时间，不知道为什么，同一部门的小李处处和他过不去，有时候还故意在别人面前指桑骂槐，对跟他合作的工作任务也都有意让小贾做得多，甚至还抢了小贾的好几个老客户。

起初，小贾觉得都是同事，没什么大不了的，忍一忍就算了。但是，看到小李如此嚣张，小贾一赌气，告到了经理那儿。经理把小李批评了一通，从此，小贾和小李成了绝对的冤家。

资料来源：沟通案例分析[EB/OL]．（2011-11-24）[2023-04-23]．[https://www.docin.com/p-293779145.html.](http://www.docin.com/p-293779145.html)

我们每一个人都应该学会主动地沟通、真诚地沟通、有策略地沟通，如此一来就可以化解很多工作与生活中完全可以避免的误会和矛盾。

### （二）太快做出简单的评价

在遇到事情时，人们常会凭直觉或经验做出一个判断和评价。当对方叙述某件事情时， 我们总是急于说出自己的意见，总喜欢给别人一个“好”或者“不好”的评语，就好像我们的意见是价值判断的原点一样。

或许我们内心会忍不住希望通过评论别人来满足自己的优越感和自尊心，因为当我们评论别人时，首先就自认为已经取得了评价别人的资格。然而，任何人都会对一个姿态高高在上的人感到反感。谈话的地位是平等的，对方可能只是想谈某个关于自己的问题，他告诉你，并不是因为他需要一个评价（他自己可能已经有了评价），或想知道如何解决问题，也可能他只是需要一个陈述发泄的渠道而已。

另外，当我们不得不发表自己的意见，对别人进行评价时，不应该隐瞒自己真正的想法。但如果只是“你是一个好人”或“你说得好”这类不痛不痒的评价，不仅不会使对方满意，也可能让对方变得不重视你的想法。因为这也表示你并不那么重视对方。因此，你必须针对需要具体评价的事，真正地“就事论事”，不敷衍，也不针对任何一个人。

在评价一件事情之前，不能带有任何成见，更重要的是，我们无法仅从一件事就能对某人进行简单的评价。

### （三）对别人盲目说教

我们总喜欢告诉别人应该这么做，不应该那么做，这样做是明智的，那样做是错误的、愚蠢的。我们总是自认为知道的事情比对方多，看得比别人清楚，因此完全有资格去告诉别人应该怎么做。如此一来，常常让一般的谈话变成了课堂对话，双方的角色也变成了老师和学生。

有时候，我们并不了解对方做一件事情的原委和情况。当别人犯错时，我们总喜欢用过于简单的道理说明对方做得并不正确。对于很多人来说，指出别人的错误是一件“诱人”

的事，即使会牺牲谈话的和谐气氛也在所不惜。但其实你应该试着从别人的角度看问题， 这样你也许就不会想说教，而更加倾向于使用理解、尊重和欣赏的方式和对方互动。因此， 就算真的想要帮助别人，也尽量不要用说教的方式令人不快。

### （四）自以为是的“心理学家”

在潜意识里，我们都希望成为一个心理学家。我们经常对别人说“你知道得不够”或者“你想得太多了”。即使我们并没有受过专门的心理训练，也觉得自己有一种天生的心理学家的本领，并且认为这样是正确的。

要知道，即使是心理学家也并不是仅仅从表面上的判断就能推测出每个人的心理状态， 而是必须结合相当多的事实，才能谨慎得出结论。因此，不要在没有太多事实依据时无端地推测对方的心理，否则很可能因此让对方感到不悦。你能够看到的多是现象而已，只有透过这些现象，才有可能读懂一个人在想什么。

### （五）有话就说的“直肠子”

我们经常说：“我是个直肠子，说错话请大家别见怪。”好像以为说完这句话就能毫无顾忌地犯错一样。尽管对方可能会鼓励：“有话就直说。”事实上，我们常因这样的说话方式和别人产生芥蒂，甚至发生激烈冲突。当谈话进行时，气氛看似融洽，但之后你可能很惊讶地从他人口中知道对方其实并不满意这次谈话。这说明了“直肠子”并不是真的对沟通有帮助，实际上甚至破坏了双方的关系，只是当时对方碍于情面没表现出来而已。直接指出对方的错误会在不自觉间伤害对方。同时，也可能在不适当的场合说了不适

当的话，而对别人造成伤害。因此，谈话中要尽可能委婉地表达想法。

### （六）将意愿强加于人

命令就是当想要别人做某件事时，用非常肯定的语气告知对方，让人感到毫无商量的余地。另外，想要别人同意你的意见时，你可能会采取不容置疑的态度去取得他人同意。整个过程中，你看起来像在与对方商量，但对方并没有表达意见的机会。

这两种形式给人一种威慑的力量，使对方无法反对你的意见。前者，对方会做你交派的事，但不会全力以赴，并且只希望这件事情尽快结束。后者，对方其实没有机会提出不同意见，你们只是表面上达成了一致。要让人为你做事，需要赢得他们真正的同意，但只有他们能说服他们自己，你必须把你的愿望变成他们的愿望。

### 案例 1-2

小王的苦恼

小王刚刚从名校管理学硕士毕业，出任某大型企业的制造部门经理。小王一上任，就对制造部门进行改造。小王发现生产现场的数据很难及时反馈上来，于是决定从生产报表上开始改造。借鉴跨国公司的生产报表，小王设计了一份非常完美的生产报表，从报表中可以看出生产中的任何一个细节。

每天早上，所有的生产数据都会被及时地放在小王的桌子上，小王很高兴，认为他拿到了生产的第一手数据。但没过几天，出现了一次大的质量事故，而报表上根本没有反映出来，小王这才知道，报表的数据都是随意填写上去的。

为了这件事情，小王多次开会强调认真填写报表的重要性。但每次只在开始几天可以起到一定的效果，过不了几天又回到原来的状态。小王怎么也想不通。

资料来源：沟通案例分析[EB/OL]．（2011-11-24）[2023-04-23]．[https://www.docin.com/p-293779145.html.](http://www.docin.com/p-293779145.html)

在沟通中，不要简单地认为所有人都和自己的认识、看法、高度是一致的。对待不同的人，要采取不同的模式，要用听得懂的“语言”与别人沟通。

### （七）唱“独角戏”或让别人唱

有些人喜欢将自己或对方当成一面墙壁，让谈话的一方长篇大论，而另一方保持沉默。在整场谈话中，沉默的一方不发表任何意见，但并不表示他们真的没有意见，而是当时的情况让他们只能沉默。这种情况并不可取。

所谓的沟通，已预设了一个前提，即谈话是双方的事。一场完美的谈话，必须双方积极参与，共同营造和谐的气氛。真正的谈话中，“独角戏”是唱不起来的。

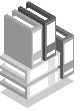
### （八）不注重细节

日常交谈中很容易不小心犯一些小错误。例如，穿着打扮其实很重要，却常不被重视。我们常认为才华、知识比较重要，而不是谈吐，即把一件事中属于“内容”部分的作用无限放大，而看轻了“技术”层面。殊不知，被看轻为细节的事物直接影响着谈吐。不注重细节的结果是，容易让人不喜欢与你交谈，甚至产生反感。

### （九）没有搞懂就表达

如果无法准确地表达自己的想法，就会让对方感到疑惑，或者降低对方的专注力。因此，必须尽量明确、完整地表达自己的想法。表达的内容之所以含糊不清，很可能是因为你并没有真正弄懂、厘清自己的想法。想要表达得清楚而完整，一定要先弄清楚自己的想法，然后按一定的技巧顺序表达出来。

### （十）转移话题

与他人交流时，难免会遇到较敏感或讨厌的话题，此时你可能会想换个话题。一般情况下，最好不要轻易转移话题，因为轻易转移话题除了会让谈话者感到错愕，也可能使气氛变得尴尬。与人谈话时，如果不是太无礼的问题，尽量不要转移话题。

### 思政拓展

东航客舱常态化思政课 把思想的力量传递给空乘队伍全员

民航空勤人员的思政建设因为行业特点和工作特殊性，经常要面对工作时间和地点分

散在全国乃至全球各地且存在时差、难以集中统一安排学习的难题。为了解决这一难题、提升思政工作的有效性，东航客舱部当前正通过研发有针对性的思政课课件、“线上+线下” 推开常态化思政课的形式，进一步创新发力。

东航客舱部于 2021 年 9 月选派精干人员组建了常态化思政课项目组，由东航客舱的劳模、党员干部等组成，将党史教育、团史教育与企业发展、蓝天岗位、时事热点互相融合， 旨在打造让不同年龄段的乘务员都乐于关注、互动的思政课件。

项目组成员们各自牵头设立了子项目团队，围绕“四史”教育、形势教育、“四德” 教育、职业精神教育四个板块，以团队合作方式每季度研发课件，上线亮相。由此，常态化思政课的课件开发本身也成为一次调动更大范围党员干部、业务骨干更深入开展学习、更好发挥带头作用的有力支点。“我发动我们乘务四部各党支部的党员干部和我一起围绕安全主题，共同研发了安全系列思政课，通过视频会议和三会一课开展学习和交流，深植安全理念。”

在项目组成员和子项目团队的努力下，2021 年国庆来临之际的《共和国的旗》、着眼于中国民航英雄机组和萨利机长事迹的《敬畏生命》……这些以视频为主的思政课件纷纷推出，时间通常不超过 10 分钟，以便乘务员可以利用各种碎片时间，因地制宜开展学习。思政课项目组成员们还定期组织沟通会，共同研讨能吸引乘务员关注的当下热门：中国女足勇夺亚洲冠军的往返包机是由东航执飞的，项目组成员就把女足夺冠的过程、护航女足参赛和凯旋的服务保障作为切入口，将学习女足精神与立足客舱岗位建功相结合，打造热点课件；一次大雨天气，又逢远机位，带班客舱经理组织乘务员走出客舱，列队为旅客打伞，又给冒雨乘务员准备了暖身姜茶，消息传出，赢得了公众和同事们的一致点赞，“一座伞桥的故事”随后推出，用案例诠释东航客舱所鼓励的“积极温暖客舱人”的价值观； 项目组成员、劳模刘仕英关注到电信诈骗成为年轻乘务员们可能会遭遇的安全风险，就利用自身掌握的专业法律知识编制了防电信诈骗课程，通过思政教育分享，给乘务员特别是年轻空乘送上关心。

在这些内容丰富、线上与线下学习均能支持的课件研发基础上，东航客舱部通过钉钉、微信公众号、航前准备会等线上与线下相结合的模式，让思政课在全国乃至全球各地航点都能随时随地地传递给空乘，在常态化的润物无声之中传递思想的力量。

目前，东航客舱部已经将思政课程进一步融入新进乘务员岗前培训、乘务员资质类培训等教育培养过程中，像业务课程一样，将思政课程也都嵌入其间，以更好地指引乘务员的成长。今后，东航客舱部还将在乘务员业务等级晋级中，探索实施党组织参与测评打分和审核把关的工作机制，推动实现乘务员政治素质、岗位职责与专业能力相统一。

资料来源：金杰妮．东航客舱常态化思政课 把思想的力量传递给空乘队伍全员[EB/OL]．（2022-08-08）

[2023-01-23]．<http://www.caacnews.com.cn/1/6/202208/t20220808_1350512.html>．

思考与借鉴：

将民航安全、总体国家安全观教育融入“大思政”体系；立足于知识传授、能力培养、价值塑造有机统一的教育目标，让思政元素“溶盐于水”；通过思政课讲授、浸润， 使其融入思想政治工作之中；从理论、情感、历史和现实多维度引领大学生爱党、爱国、爱人民。

### 思考与练习

#### 一、填空题

1. 所谓 ，是通过听、说、读、写等载体，通过演讲、会见、对话、讨论、信件等方式将思维准确、恰当地表达出来，以促使对方接受。
2. 沟通不同于机器间的信息传递，也不同于大众传播，有其自身独到的特点，即

、相制性、情境性、后果性、 、无意识性。

1. 口语沟通是指借助于 实现的沟通。通常提及口语沟通时，一般都是指面对面的口语沟通。而通过广播、电视等实现的口语沟通通常称作 或 。

#### 二、判断题

1. 有效沟通能否成立关键在于信息的有效性。（ ）
2. 沟通只能在个人与他人之间发生，不可能在个人自身内部发生。（ ）
3. 口语沟通是保持整体信息交流的最好沟通方式。在沟通过程中，除了语词，其他许多非语词性的表情、动作、姿势等也会对沟通的效果起积极的促进作用。（ ）

#### 三、思考题

1. 沟通的作用是什么？
2. 沟通的要素有哪些？
3. 何谓有效沟通？怎样实现有效沟通？

#### 四、技能题

（一）典型案例 1

沟通不当造成的航班延误

某航班，一个老年旅行团上了飞机。其中一位老人看到自己座位上方的行李架上放满了东西（机载应急设备），就将行李架上的防烟面罩连同套子取下，放在地板上，将自己的行李放在该应急设备的位置上。2 号乘务员发现后，未调查设备移动的原因，就直接报告乘务长，且报告内容过于简单，造成乘务长判断失误，认为情况失控。乘务长未再次确认就报告机长，机长接到报告后，通知地面处理，最后该旅行团导游被带下飞机，造成航班延误 52 分钟。

思考：

针对这一事件，谈谈在沟通中存在哪些问题，如果是你，如何就此事进行沟通？

（二）典型案例 2

遇到找碴儿的乘客怎么处理

飞机下降安全检查时，22 排 A/C 座的两位旅客还在打扑克，乘务员上前提醒旅客飞机已经下降，请他们将小桌板收起。这时 C 座的旅客说：“没有关系啦！”二人没有收桌板的意思。乘务员便跟旅客解释说：“再过几分钟飞机就要着陆了，为了您的安全，还是先

请您将小桌板收起来。飞机落地后会有惯性，小桌板正好对着胸腹部，万一发生紧急情况是十分危险的，而且堵住了 C 座旅客的通道。”A 座的旅客仍然不听劝告，乘务员见状， 二话不说，伸手将扑克牌收好交给 A 座旅客，并扣上小桌板。C 座旅客马上嚷道：“你们的服务实在太差了！一个航班就送一包小吃来打发我们。”乘务员向他解释因为这不是送餐航班，所以没提供餐食，旅客又嘟囔了几句，乘务员觉得他是在找碴儿，便不自觉地脱口而出：“你说什么”，且说话语气生硬，表情也很差。C 座旅客更生气了，说要投诉， 乘务员这时才向旅客道歉，事情最后平息下去，旅客没有投诉。

资料来源：李永，张澜．民航服务心理学[M]．北京：中国民航出版社，2006．

思考：

针对上述服务案例，谈谈服务沟通中有哪些需要注意的地方。

# 学习情境二 沟通的基本技能

### 学习目标

1. 学习倾听的基本知识，掌握沟通中的同理性倾听技巧。
2. 学习口语沟通的基本知识，了解民航服务人员服务中的口语沟通技巧。
3. 学习身体语言沟通的基本知识，了解民航服务人员在旅客服务中的身体语言沟通技巧。
4. 学习沟通的基本技能，提高航空服务人员的职业能力与素质，做爱岗敬业的民航人。

### 导引案例

巧用比较，借题发挥转移注意力

某旅客登机后，看了看飞机的座位、内饰……立刻大声说道：“这飞机可真老啊！” 没想到站在一旁的那位乘务员是这样回话的：“先生，飞机是不会老的，只有乘务员才会老啊！”当时乘务长正好在清点人数，站在身后接口说道：“乘务员也不会老，乘务长才会老。”旅客听后，再转头一看，立刻哈哈大笑起来，注意力也随之转移了。

飞机老旧是乘客比较担心的问题，面对这种情况，乘务员巧妙比较，化解乘客的焦虑和不满，语言轻松活泼。此种情况，需要乘务员具备高超的沟通技巧和应变能力，以此转移乘客的注意力。

### 理论知识

沟通在民航服务中占有重要地位，掌握沟通的技巧在服务过程中会事半功倍，我们可

以从以下几方面来学习。

一、建立良好的信任关系

民航服务的目的是帮助旅客顺利出行并抵达目的地，服务人员与旅客建立良好关系是实现这一目的的重要基础。大多数情况下，旅客的不满其实是由有关服务人员处理事情的方法与旅客的消费权益相互抵触而引发的。旅客对航空公司的不信任大多数发生在航班延误的时候，航空公司不主动告知旅客有获得赔偿的权利，等到旅客抱怨、吵闹甚至和工作人员发生冲突后才给予赔偿，企图息事宁人，出现一种“大闹大赔，小闹小赔，不闹不赔” 的怪象。航班延误，工作人员多不告知旅客，等到延误时间太长实在说不过去了，才通知旅客延误，但也不说原因；等到旅客不耐烦了，才告知延误原因，多以“天气原因、航空管制”等理由搪塞；等到旅客耐心殆尽时才说出实情。由于航空公司的遮掩，造成了旅客对其的信任危机，使旅客和航空公司之间的关系日趋紧张。

心理学研究表明，一个人的情绪反应和他对突发事件的理解与判断有关。旅客主要通过机场和航空公司发布的信息，理解和判断事件的“真实”情况以及个人的处境。如果工作人员发布的信息、表现的行为和周遭的氛围都是很正面且积极的，旅客就会信任航空公司和机场，比较愿意合作和接受有关服务安排。因此，航空公司和机场如何在第一时间取得旅客的信任，就显得尤为重要。

### 思政拓展

诚信者，天下之结也

“诚信者，天下之结也”出自《管子·枢言》，结即关键，这句话的意思是恪守诚信是天下行为准则的关键。

管子非常重视诚信，在《管子》一书中有大量篇幅从不同角度论述了诚信。《管子·乘马》中有：“非诚贾不得食于贾，非诚工不得食于工，非诚农不得食于农，非信士不得立于朝。”他强调士农工商都要讲诚信，否则就无法立足于本行业。

春秋末期，老子首倡“信德”，孔子主张“民无信不立”“人而无信，不知其可也”， 墨子认为“言不信者，行不果”。孟子进而提出“诚者，天之道也；思诚者，人之道也”。

《左传》则指出“信，国之宝也，民之所庇也”，把诚信作为治理国家、维系民心的根本保证。

思考与借鉴：

“诚信”既是一种世界观，又是一种社会价值观和道德观，无论对于社会还是个人， 都具有重要的意义。随着我国经济高速发展进程的推进，社会及用人单位对人才的职业品质要求也越来越高。职业诚信就是坚守职业道德的品质，反映了一个人在从事某种职业时的工作水平和对工作、客户等的认真负责态度。诚信是个人必须具备的道德素质和品格。一个人如果没有诚信的品德和素质，不仅难以形成内在统一的完备的自我，而且很难发挥自己的潜能和取得成功。

### 讨论拓展

讨论题目——“随心飞”变成“闹心飞”，航空公司的契约精神去哪儿了

自 2020 年 6 月起，东航、国航、南航、海航等多家航空公司先后推出不限次数的“飞行套餐”。产品一经推出，销售异常火爆。

然而，与此同时，对于包括“周末随心飞”在内的多款产品的投诉也逐渐增多。近日， 有媒体调查发现，兑换机票数量不透明的情况在多家航空公司普遍存在。消费者买的时候以为能“随心飞”，换票的时候却发现都没票。在使用过程中，个别消费者还发现，一旦自己预订的航班取消或者延误，即使完全不是自己的责任，也要算作消费者违约，甚至被直接取消“随心飞”资格。

提示要点：

1. 针对航空公司的做法，谈谈你的感受或体会。
2. 面对此种情况，如果你是航空公司的管理者，你会如何处理与消费者的纠纷，怎样进行沟通？

## 二、倾听

### （一）倾听的含义

倾听属于有效沟通的必要部分，以求思想达成一致和感情的通畅。狭义的倾听是指凭借听觉器官接收言语信息，进而通过思维活动达到认知、理解的全过程；广义的倾听包括文字交流等方式。倾听的主体者是听者，而倾诉的主体者是诉说者。

倾听不是简单地用耳朵来听，它是一门艺术，也是一种技巧。倾听不仅仅是要用耳朵来听说话者的言辞，还需要全身心地去感受对方在谈话过程中表达的言语信息和非言语信息。倾听是高效沟通的关键，而又恰恰是一般人最容易忽略的一项美德。倾听是一种修养， 更是一门学问。用心倾听他人的声音，就是对对方最好的关怀和体贴。

倾听可以分为五个层次。一个人从层次一的倾听者成为层次五的倾听者的过程，就是其沟通能力、交流效率不断提高的过程。

##### 倾听的五个层次

1. 完全没有听—对方讲的话一点都听不进去，听者也完全没有注意说话人所说 的话。
2. 假装听—人在心不在，听者其实在考虑其他毫无关联的事，或内心想辩驳， 他们的兴趣点并不是听，这样容易导致关系破裂、出现冲突和制定拙劣的决策。
3. 选择地听—他们只选爱听的、中意的、有利的、无害的听，其余都当作耳边风 ，听而不讲。
4. 专心地听—听者主要倾听所有的字词和内容，但很多时候还是错过了讲话者 通过语调、身体姿势、手势、脸部表情等所要表达的意思，一般听者是通过点头同意表示正在倾听，而不用询问澄清问题，所以讲话者很容易误解为对方已完全听懂并理解。
5. 同理倾听—以“同理心”的细密感受去体会对方的需求，听者容易在说话者 的信息中寻找感兴趣的部分，获取新的和有用的信息。

##### 同理倾听的障碍

1. 高估说话的能力：有效的沟通不是说服，而是先倾听，倾听应该是说的两倍。
2. 没有重点：如果想要成为成功的倾听者，你需要专注在讲话者身上。
3. 精神疲惫：当你持续一段时间听人说话时，你可能会觉得自己精疲力竭，而且任何一种精疲力竭都会抵消你的倾听能力。
4. 先入为主的看法：先入为主是倾听的最大障碍，只听到自己期待的话，而不是对方真正想表达主题的话。
5. 背负几个人的包袱：如果你常专注于某些事情，或者某个话题特别让你防卫自己，或者你经常把自己的意见强加在其他人身上，你可能需要先改正或调整自己，才能成为卓越的倾听者。
6. 沉浸于自我中：不倾听所带来的对自己的伤害比对他人的伤害还要多得多。

### （二）民航服务中的倾听

##### 同理倾听

在民航服务中，服务人员与旅客建立良好关系的重要元素就是倾听和同理心。在服务过程中，服务人员要学会同理倾听，才能实现优质服务。

同理心又叫作换位思考、神入、共情。同理心来源于希腊词汇，它的意思是“情绪进入”，表示一种理解能力—觉察他人的个人经验的能力。通俗地说，同理心就是要学会换位思考，能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受，并站在他人的角度去思考和处理问题。所谓同理倾听，就是情绪上与理智上全然投入，不是单纯、单一地听，它涵盖的范围较广，是用耳朵、眼睛和心来倾听；是情感与旅客同步，对旅客做出适当积极的回应，充分理解旅客的意图与思想，通过倾听与旅客建立和谐的服务关系。

##### 同理倾听的技巧

1. 全神贯注，心无旁骛。旅客在说话时要全神贯注地听，即使这个问题可能已经被许多旅客问过上百次。同时身体前倾并直视对方，注意力要集中在脸、嘴和眼睛上，不要做其他事。在听的过程中不要插嘴，打断他人说话是对他人的不尊重。要表现出对旅客的看法非常重视，使对方产生依赖和好感，使讲话形成愉悦、宽容的心理。
2. 适当地反馈。一个优秀的服务人员总是能有效地讲述并发问，赞同和附和旅客讲话的内容时，要恰当地轻声说“是”“嗯”，或点头表示同意。在开口之前先停顿一下，可以鼓励旅客继续说下去，也让自己拥有更多的倾听机会，更容易明白旅客话中的含义，还能让自己在对方眼里变成一个更体贴的人，获得对方的信任。
3. 重复对方的话。服务人员用自己的话重新叙述旅客刚说的话，可以让旅客感受到你非常重视他，比如说：“我重复一遍，看看这是您的意思吗？”这种方法可以让服务人员主导倾听部分，旅客主导谈话部分，据此来判断旅客的需要，提供富有针对性的服务。
4. 控制情绪。耐心倾听旅客叙说事情，然后迅速分析出事情的前因后果，有针对性地提出好的建议和解决方法。在工作中，由于航班延误等情形的发生，使得有些旅客情绪

很难控制，而将怨气发泄到服务人员身上，这时候服务人员一定要冷静，切忌冲动。另外， 服务工作单调，容易产生厌烦情绪，所以服务人员在服务过程中要注意不要把不良情绪发泄在旅客身上，要让对方说话，等对方发表完观点、看法，自己再发言。

1. 忘掉自我。在沟通过程中要多倾听旅客意见，站在旅客角度思考问题。不要有旅客的需求“与我无关”的想法，不能追求与旅客的“平等”，更不能以我的心情、我的利益作为处理问题的出发点，按照“我”的标准去倾听和反馈。

### 案例 1-3

客舱服务技巧之心契合

执行日本大阪至我国无锡航线的头等舱乘务员在登机前准备迎宾饮料时，日本地服送来头等舱旅客的信息，他看到一位不止一次遇见的日本籍旅客 MR YANASE，从未想过今天的这次服务能让 MR YANASE 敞开心扉，讲述其一段埋藏在心底的故事。

日本航线的旅客非常有礼貌、有素养，这也让我对于自身的服务细节要求更为苛刻。

MR YANASE 的座位是 1F，引导其入座后，我立刻送上热腾腾的乌龙茶和热毛巾，MR

YANASE 喜欢中国的茶，所以不必多问便知道其喜好。他向我点头示意表示感谢的时候， 并不像之前几次搭机时会跟我讲“thanks”，今天只是一个点头，这让我感受到了几许不安。

为 MR YANASE 挂好羽绒服及西装，送上毛毯，将他的皮鞋亲自放进鞋套，整理好他身边的一切。飞机正点起飞，从门帘的侧边，我看到他一直凝望窗外，平时他上飞机后基本都是睡觉，而今天却表情沉重。我不知道他发生了什么事情，但是我想去关心他，却又找不到一个契合点。

日本旅客不同于国内旅客，日本旅客懂得用各种途径让自己成为公司的高端客户，如累积各种积分以便达到尊贵客户的身份，而国内旅客成为会员身份后经常忘记累积或查询自己的积分，这点和日本旅客重视个人权益的特色截然不同。在日本航线上不需要积极推销会员卡便会有旅客主动询问办理会员卡，以便累积里程。MR YANASE 也是一样，长年奋斗在大阪—无锡航线上，成为白金卡客户。这也让我对服务质量及其体验服务后的心理感受更为重视。毕竟他们常年感受各国航空公司的服务，深航的服务硬件虽无法与国际一流航空公司媲美，但我不服输的性格依然期望能够用最佳的状态让其感受到中国航空公司的机上软件服务，不算一流至少也要得到认可。这是我对自己的要求。

2 小时 30 分的航程，当我们的飞机飞抵上海上空时，我为其送上热毛巾，告知其落地时间及当地的温度。当然我很庆幸，MR YANASE 的英语水平到了一个能够让我接受的程度，很多日本旅客的英文让我很难去进行联想与辨认，而我又不会日语。对于高端客户的服务，这是一个弊端，但我极力想改变因为语言沟通不畅的原因而导致的日籍旅客不想过多与中国籍乘务员沟通的这样一个事实。是的，我一直在找契合点。

很庆幸，我们的飞机正在飞越上海的黄浦江，我便蹲下来告诉 MR YANASE，我们现在正在飞越上海，舷窗下方便是黄浦江，黄浦江两岸一边是浦东，一边是浦西。当然我们全用英文沟通，我尽量让自己的英文变得简单，语速变得缓慢，以让其能够听懂。此刻， MR YANASE 说：“你是我见过的最不一样的空中乘务员，我能感受到你的用心，从你帮

我将鞋子放进鞋套的那一刻，我就发现你与其他乘务员不一样。谢谢你，让我从空中看到黄浦江！”此刻，MR YANASE 一直在凝望窗外，通过他脸上的表情，我能用心读懂一点其中的变化。

MR YANASE 告诉我，他儿时第一次来中国，是跟随其父亲坐轮船到上海，也是在黄浦江，那里有他儿时的记忆。父亲因为在上海及江南一带经商失败客死异乡，是母亲带着他们兄妹 5 人艰苦生活，他永远无法忘记儿时有父亲陪伴的岁月，而今他已年近 70 高龄， 他说不知道自己能够活多久，但是，他就想多去父亲曾经去过的地方，寻找曾经的记忆。

听到这里，心情凝重的我看见他在整个航程中第一次露出了笑容。他在责问自己，为什么跟我讲这些，他不知为何会跟我滔滔不绝。他让我拿来纸笔，让我教他写一句中文， 还看了一下我的工牌，让我拿着工牌，好对照着写出我的姓氏。那一刻，我真的被感动了， 就是一个平凡的航班，一次平凡的服务，触动的却是自己的心灵，我能感受到“人到黄昏后”的那种孤寂与对于曾经的期望，我想给他一个热情的拥抱，我想告诉他，这个世界很美好。

落地后，我拿到他送来的一张留言卡，上面写着“好的服务，我很满意”，其实是他让我教他写的中文字，但是后面的日文我看不懂，问了会日语的同事才知道意思是：我对他的服务很满意，经常乘坐深圳航班往返于无锡与大阪之间，这样的服务是第一次，从未享受过如此专业的服务。

我想，完美的服务不在于硬件设施的完善程度，而在于是否能够与旅客真心交流，哪怕语言不通，也能让心与心相连，让旅客深刻地感受到我的用心服务。

找准契合点，跟旅客来一次心与心的交流，我相信，感动只属于你。

资料来源：周华．客舱服务技巧之心契合[EB/OL]．（2017-02-09）[2023-02-09]．<http://news.cnair.com/> c/201702/76445.html．

## 三、口语沟通技能

### （一）口语沟通的含义

口语沟通是指借助于口头语言实现的沟通。通常提及口语沟通时，是指面对面的沟通， 而通过广播、电视等实现的口语沟通通常称作大众沟通或大众传播。

口语沟通是日常生活中最常见的沟通方式。交谈、讨论、开会、讲课等都属于口语沟通。口语沟通是保持整体信息交流的最好的沟通方式。在沟通过程中，除了语词，其他许多非语词性的表情、动作、姿势等都会对沟通的效果起积极的促进作用。并且，口语沟通可以及时得到反馈并据此对沟通过程进行调节。在口语沟通中，沟通者之间相互作用，因而沟通的影响力也大。不过，与书面沟通相比，口语沟通中信息的保留全凭记忆，容易忘记。

### （二）口语沟通的基本要求

##### 说对方想听的

首先弄清楚对方想听什么，积极探询说者想说什么。其次以对方感兴趣的方式表达， 用对方乐于接受的方式去倾听，然后控制情绪，积极、适时回应与反馈，确认理解，听完

复述或澄清。

### 案例 1-4

机上服务的语言技巧

在供餐期间，由于飞机上只有两种热食可供旅客选择，当供应到某位旅客时，他所要的餐食品种刚好没有了，这时乘务员去找了一份头等舱的餐食拿给乘客，说：“刚好头等舱多了一份餐，我就给您送来了。”旅客一听很不高兴，说：“什么意思，头等舱吃不了的给我吃？我也不吃。”乘务员的好心得到的反而是乘客的不理解，可究其原因，还是我们没有掌握说话的技巧，即使是要对方接受，也要让对方高兴地接受。如果换个方式说：

“真对不起，您要的餐刚好没有了，您看我将头等舱的餐食提供给您，希望您能喜欢，在下一段航程的时候，我会首先请您选择我们的餐食品种，我将非常愿意为您服务。”效果就不一样了。如何才能让对方乐于接受，让对方理解你的拒绝，这就体现在说话的艺术上。

资料来源：黄晶晶．乘务长浅谈机上服务的语言技巧[EB/OL]．（2015-06-23）[2023-01-23]．http:// news.carnoc.com/list/316/316946.html．

##### 懂得理解和尊重对方

理解是交际的基础，只有在相互间充分理解的基础上，彼此才能够心心相印，情投意合。尊重对方就要尊重对方的意见，在和对方沟通的过程中要善于听取对方的意见。理解和尊重对方，就要站在对方的角度和立场看问题或体会对方的感受和对方的想法。

##### 避开涉及个人隐私的话题

每个人都有隐私，都有自己不愿公开的秘密。如果在公众场合谈论他人的隐私，不但会让人失去面子，还会阻碍彼此交际活动的进行。

##### 找到与对方的“共鸣”

每个人的性情和志趣都存在着很大的不同，但也有共同之处。共同的兴趣和爱好、共同的目标和志向都能够使人走到一起。能否跟对方很好地沟通，在很大程度上取决于能否找到与对方的共鸣点。

##### 避免争论和批评对方

很多人喜欢争论，因为一个问题或观点争得面红耳赤，大有“针尖对麦芒”之势。在跟对方沟通时，此举最不宜出现，否则可能会直接导致沟通的失败。善意的批评，一般人都能够接受，但绝大多数人还是比较喜欢听好听的话。因此，在没有完全了解对方的性格特点之前，最好不要对对方进行批评，以免不欢而散。

##### 尽量把说话的权利让给对方

俗话说：“沉默是金。”一个人的言语实际上就是他行为的影子，我们常因言多而伤人，“恶语伤人恨不消”。做一个冷静的倾听者处处受人欢迎，且会不断了解许多事情； 喋喋不休者，则言多必失。在社会交际中，不说话也不行，但需说自己有把握的话，说温暖的话，说衷心的话，说能替人排忧解难的话，总之，一定要说恰当的话。

### （三）民航服务中的口语沟通技能

不同的职业都有适用于该职业的沟通要求，民航服务中的口语沟通要求主要指在服务过程中，语言要适当、得体，让旅客有愉快、舒适之感，对服务工作产生良好的反应。

##### 民航服务中的口语沟通要求

1. 谈吐文雅，语调亲切。民航服务人员的沟通对象主要是旅客，在沟通的过程中要彬彬有礼、温文尔雅、不粗俗。说话时语调平和、声音甜美、音量适中、语速不急不缓， 在平稳中使人感受到热情。
2. 用词简练，清楚明确。在沟通的过程中不啰唆，简单明了，能用一句话说清楚就不用两句话。同时不能因为简单明了就让人捉摸不透、模棱两可，要使人一听就懂。
3. 说话委婉、热情，要用尊称。在服务中说话不要太直接，表情不要呆板、生硬。回答旅客问题要热情，用良好的说话方式赢得旅客的理解和赞同。对旅客说话时都应该采用尊称，言辞中要加“请”“您”等字，如“您请坐”“请您稍等一下”“您还需要点什么”等。
4. 善用亲和力。服务人员与旅客讲话时，一定要以相应的举止和表情与之配合。仅仅依靠语言是无法充分展现服务人员的修养的，也难以达到优质服务的要求。最好的表情就是微笑，微笑是具有多重意义的语言，是最好的名片。微笑是人人皆会流露的礼貌表情， 是人们亲切友好、最具美感的表情。优质服务不仅蕴含在语言中，也寓于说话的举止和神态中。

##### 民航服务中的口语沟通技巧

民航服务人员每天都在与成千上万、形形色色的乘客交流、沟通，一句温暖的话可能会给航空公司带来很多回头客，但也可能由于一句不得体的话让公司失去很多忠实的客户， 所以沟通就显得格外重要。民航服务人员必须多学习口语沟通技巧，提高语言沟通能力。

1. 声音要清晰、柔和。在对旅客服务满意度的调查中显示，服务语言是旅客对服务质量评价的重要标志之一。在服务过程中，语言适当得体、清晰、悦耳，就会使旅客有柔和、愉快、亲切之感，对服务工作产生良好的印象；反之，服务语言不中听、生硬、唐突、刺耳，会让旅客难以接受，有可能引起旅客的不满与投诉，给航空公司的信誉带来严重的影响。
2. 态度要真诚。与旅客沟通，贵在真诚。口语沟通中，真诚的语言不论对说者还是对听者来说都至关重要。因为每个人都有基本的分辨能力，虚假的语言只会让人觉得不舒服，甚至会在谎言被揭穿时引起不必要的争吵或投诉。只有认真诚恳，才能使人信赖， 只有使人信赖，才能达到使旅客满意的效果。服务沟通中，语言的真诚就是要有真实的情感和诚恳的态度，当然，这种真诚并不是一点技巧也不讲，一五一十地告诉旅客，而是以真诚为基础，掌握一点语言技巧，再加上恰到好处的表达方式。
3. 不要把自己的想法强加于人。工作中，民航服务人员总是想尽办法要把某个问题向旅客解释清楚，希望旅客能充分理解自己的好意，但结果往往是并不被旅客接受，还经常因为自己说话时用词不当而得罪了旅客。因此，在与旅客沟通的过程中，应充分尊重旅客的想法，不能单方面地将自己的意见强加给旅客。服务人员必须注意采用易于让旅客接受的说话方式，让其心情愉悦。