

青少年必读文丛

徐先玲◎编著



孩子必须掌握 的沟通技巧

GOUTONGJIQIAO

沟通，不仅是人交往的一种本能，更是社会进步的需求。社会的发展对人的沟通能力的要求越来越高，因时因地科学有效的沟通，包含的内容更丰富。
面对不同的对象，在不同的环境中，实现有效沟通。

河南人民出版社



GOUTONGJIQIAO

《青少年必读文丛》根据青少年成长过程中关于生活、学习、交友等诸多方面的问题，精选中外最具启发性、智慧性、故事性和艺术性的美文。可读性强、容易理解，是青少年成长过程中必不可少的良师益友。

ISBN 978-7-215-07081-3



9 787215 070813 >

定价：23.80 元

☆ 青少年必读文丛

QINGSHAO
NIAN
BIDU
WENCONG



孩子必须掌握的 沟通技巧

徐先玲/编著

河南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

孩子必须掌握的沟通技巧 / 徐先玲编著. —郑州:河南人民出版社, 2009.12

ISBN 978-7-215-07081-3

I. ①孩… II. ①徐… III. ①人间交往-青少年读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 217943 号

孩子必须掌握的沟通技巧

徐先玲 编著

出版发行 河南人民出版社
社 址 郑州市经五路 66 号
邮 编 450002
电 话 (0371)65788036 (010)85387855
印 刷 北京山华苑印刷有限责任公司
开 本 700 × 1000 1/16
印 张 12
字 数 235 千字
版 次 2010 年 1 月第 1 版
印 次 2010 年 1 月第 1 次印刷
标准书号 ISBN 978-7-215-07081-3
定 价 23.80 元

前 言

十月怀胎，一朝分娩。生命在孕育的漫长阵痛中烙上了先天的灵性。自从呱呱坠地之时起，一双认知新生世界的懵懂眸子怯生茫然地审视着自己未来的“襁褓时代”。随着岁月无痕的悄然滑过，简单而饱含复杂情感的肢体语言流露着孩提的无邪童真。从呀呀学语的那一刻起，孩子的心灵感悟就进入了后天培养的塑造时期。

青少年是祖国的未来，更是祖国明天的希望。尤其在教育日益发达的今天，望子成龙，盼女成凤的家长情结更为迫切。“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，如何从小为孩子科学地谋划一个健康的未来，为他们的成功之路奠定捷径成了每个家长翘首以待的重要课题。为此，我们特意编写了这套有关培养青少年茁壮成长的益智丛书——《青少年必读文丛》，希望对他们的身心成长大有裨益和帮助。

古人云：“玉不琢，不成器。”《青少年必读文丛》是根据青少年成长阶段的特点精心策划和量身定做的“精神食粮”。内容涉及青少年的生活、学习、交友等诸多方面，既有关于为人处世的“灵丹妙药”，也有陶冶情操的“心灵鸡汤”；既有关于做人道理和人生哲学的“智慧引擎”，也有如何创新和摆脱压力的思维火花；既有关于名人奋斗历程的榜样启迪，又有父母恩情的谆谆教诲；既有关于与人交往的沟通技巧，也有温文尔雅的社交礼仪。本套丛书选材精细，内容全面；富有启发，可读性强；语言生动，意趣横生；由表及里，通俗易懂；愿《青少年必读文丛》能启迪心智，熏陶身心，它将成为青少年朋友桌头案前的良师益友和人生驿站中一道美丽的五色彩虹。

本套青少年必读文丛包括：《孩子必须学会的为人处世方法》、《陶冶孩子情操的校园文学作品》、《孩子必须掌握的做人道理》、《孩子必须懂得人生哲学》、《让孩子学会如何创新》、《教孩子学会摆脱压力》、《让孩子知道名人的奋斗历程》、《让孩子体会父母恩情的故事全集》、《孩子必须掌握的沟通技

巧》、《孩子必须掌握的社交礼仪》等。

自古英雄出少年，近代著名教育家和文学家梁启超曾经说过：今日之责任，不在他人，而全在我少年。少年智则国智，少年富则国富，少年强则国强，少年独立则国独立，少年自由则国自由，少年进步则国进步。一位伟人对青少年浩然昭示：世界是你们的，也是我们的，但归根到底是你们的……。青少年朋友，你们准备好了吗？成功之路就在脚下……

林静轩编辑部



目 录

第一章 把话说好:沟通顺畅的保障

1. 克服交谈中的卑怯心理 (1)
2. 说话要看清对象 (1)
3. 到什么山上唱什么歌 (3)
4. 说话的时机 (4)
5. 说话的场合 (5)
6. 与人交谈要把话说得条理清晰 (6)
7. 说话语言要规范 (8)
8. 说话时一定要通俗易懂 (9)
9. 讲话时要简练有力 (11)
10. 富有激情是成功交谈的秘诀 (12)
11. 善于使用礼貌语言和谦词 (13)
12. 少说“我”多说“你” (14)
13. 驾驭说话的语气 (16)
14. 改变不良的习惯语势 (17)
15. 根据不同场合调整语气 (18)
16. 培养表达心声的语调 (18)

孩子必须掌握的沟通技巧

第二章 展现体态语言的魅力

1. 体态语言:讨人喜欢的助手 (20)
2. 肢体语言的秘密 (21)
3. 肢体语言的类型 (22)
4. 肢体语言的特性 (23)
5. 肢体语言的功能 (23)
6. 站出健康与自信 (24)





7. 坐出端庄与稳重 (25)
8. 正确的走姿 (26)
9. 手势 (26)
10. 通过眼神表达内心情感 (29)
11. 通过眉毛传递信息 (32)
12. 嘴巴传递的无声语言 (34)
13. 鼻子语言的秘密 (34)
14. 服装仪表的最基本要求 (35)
15. 保持微笑 (36)
16. 微笑的类型 (36)
17. 微笑的内涵 (37)

第三章 说服他人的技巧

孩子
必须
掌握
的
沟通
技巧

1. 有效说服他人的四个步骤 (39)
2. 说服之前先了解对方 (41)
3. 说服要抓住要害 (42)
4. 说服要有力度 (44)
5. 说服要有耐心 (45)
6. 说服他人的有效策略 (46)
7. 说服别人的方法和技巧 (48)
8. 有效说服别人的十大秘诀 (50)
9. 消除对方的防范心理 (52)
10. 从侧面打开说服关卡 (52)
11. 对症下药,说服更有效 (54)
12. 通过恳求的语言说服对方 (55)
13. 巧妙运用“如果我是你” (56)
14. 劝架要讲究艺术 (57)
15. 提高说服力的秘诀 (58)



2

第四章 发挥幽默的力量

1. 幽默可以缩短人与人之间的距离 (61)
2. 人人都有幽默的因子 (64)



3. 幽默形成的基础和条件	(65)
4. 有意识地培养自己的幽默感	(67)
5. 如何运用幽默进行沟通	(67)
6. 幽默的五大方法	(71)
7. 言语幽默要情调高雅	(71)
8. 幽默要讲究时机和场合	(73)
9. 幽默要注意对象	(74)
10. 幽默莫过火	(75)
11. 制造言语幽默的技巧	(77)
12. 制造表情幽默的技巧	(86)
13. 制造动作幽默的技巧	(87)

第五章 与父母沟通的技巧

1. 错误的沟通方式阻碍孩子健康成长	(89)
2. 良好的沟通方式是联系家长与子女的情感纽带	(90)
3. 在理解与尊重的前提下沟通	(91)
4. 要与子女倾心交谈	(95)
5. 怎样主动与父母沟通	(96)

第六章 与朋友沟通的技巧

1. 勇于为朋友付出	(97)
2. 怎样去交朋友	(98)
3. 交朋友要有选择	(100)
4. 交朋友不要势利眼	(102)
5. 关注朋友的感受与需要	(103)
6. 能够站在对方的立场上	(103)
7. 朋友之间要以诚相待	(104)
8. 在金钱面前要公事公办	(105)
9. 朋友间交往的九忌	(107)
10. 沟通时要避免产生误解	(108)
11. 尊重朋友的习惯	(109)
12. 理解并帮助朋友	(109)





13. 给朋友留一些自由的空间 (110)
14. 开玩笑要有分寸 (110)
15. 对朋友不要过于随便 (113)
16. 对朋友不要苛求 (114)

第七章 与异性沟通的技巧

1. 与异性交往应有正确的认识 (116)
2. 对异性交往不必心存偏见 (117)
3. 男女之间该怎样交谈 (117)
4. 分清友情和爱情 (119)
5. 与普通异性交往要把握尺度 (121)
6. 细心领悟对方的感情暗示 (122)
7. 怎样拒绝异性的感情 (123)

第八章 与陌生人沟通的技巧

1. 如何克服与陌生人交往的心理障碍 (126)
2. 待人接物要有分寸 (128)
3. 用微笑赢得对方的好感 (129)
4. 真诚地赞赏对方最想被称赞之处 (129)
5. 改变自身的不足之处 (131)
6. 记住对方的名字非常重要 (132)
7. 交谈话题唾手可得 (134)
8. 谈论对方感兴趣的话题 (135)
9. 与陌生人交谈的基本原则 (136)
10. 关心对方能打破沟通的坚冰 (137)
11. 尽量多了解对方 (141)
12. 要有一个好的开头 (141)
13. 尊重、迎合对方的爱好 (142)
14. 与初识者交谈成功六步骤 (143)
15. 个人隐私入不问 (145)
16. 跨越与陌生人沟通的栅栏 (148)





第九章 应付沟通受阻的技巧

1. 导致沟通受阻的原因 (151)
2. 不明确的交谈是沟通的大忌 (153)
3. 造成误解的几种原因 (154)
4. 避免被误解的注意事项 (155)
5. 与无理取闹者周旋的技巧 (156)
6. 耐心倾听对方的意见 (158)
7. 面对讨厌的人应该如何沟通 (161)
8. 宽容与自己做“对”的人 (163)
9. 化解沟通中冲突的方法 (165)
10. 如何应对沟通中的险境 (167)
11. 有效避免争辩的技巧 (169)
12. 如何与反对者沟通 (171)
13. 化解沟通中矛盾的方法与原则 (173)
14. 言语出现失误时的补救措施 (175)
15. 驱除害羞的恐惧心理 (178)
16. 避免自己的话被误解 (182)





第一章 把话说好:沟通顺畅的保障

1. 克服交谈中的卑怯心理

在别人伶俐的口舌、独到的见解、逼人的语势面前,有些人易产生卑怯心理,下面介绍几种克服说话卑怯的小技巧。

(1)说话的卑怯现象,从本质上说是对对方评估过高引起的。过高地评估了对方,从而看轻了自己,产生距离意识和崇拜意念,也就自然而然既卑且怯了。我们要加强对对方的认识,切勿对对方过高认定,要把他看做一个平常人。如当别人说话显示出我们所无法达到的长处时,我们可做这样的暗示:这是他的长处所在,我同样也有优势,他也是比不上的。

(2)克服表现欲望。有时我们说话产生卑怯现象,并不是小觑自己的缘故,而是极强的表现欲望造成的。说话之初就想着一鸣惊人,压倒他人。当发现别人口才卓绝、见解精辟时,便产生失落感、挫折感,情绪上就受到冲击而一落千丈。对这类卑怯者来说,要克服表现欲望,只注重表达效果,把自己的意见圆满地表达出来就行了。心态平稳后,卑怯意识自然无从谈起。

(3)心理的变化会引起生理的相应变化;同理,生理的调节也会对心理产生影响。当说话卑怯心理控制时,通过生理上一些调节措施往往可以取得良好效果,比如通过呼吸、搓手、舒展四肢、走动等方式,都可以消除、缓解卑怯紧张的心理。

(4)采用一些小技巧。基金募集大师迈克尔·钱德勒,早年有很大的弱点——对自己同别人交谈的能力没有自信。因此他养成了给别人写信和写便条的习惯。熟能生巧,过了一段时间,他成了写信和写便条的高手,他把弱点转化成了力量,他写的信和便条拓展了他的关系网。

2. 说话要看清对象

说话要看对象,这是说话的最基本要求,不同的对象对同一句话会产生不同的反应,甚至会导致截然相反的反应。





(1) 对不同年龄的人应说不同的话。

比如说,青年、中年和老年,这3个年龄层的人经历不同,志趣各异,跟他们说话也要从他们的心理状态出发。比如对健康的中青年,今天在他面前说张三死了,明天向他报告李四也死了,他跟张三、李四只有一面之交,听了也就听了,不会产生什么反感,因为他离死还早着呢。如果对老年人也这样说,他听了就觉得反感:“你为什么老在我面前说这些不吉利的话呀?我还要多活几年、享享清福呢!”据说不少老年人怕死,自然怕听到他所认识的人死去的消息。

(2) 对不同文化程度的人应说不同的话。

跟文化低的人说话应该用家常口语体,说大白话。如果用接近书面语的典雅口语体与他们交谈,那么,在语体上是不合得体性的要求的。有个人口普查员填写人口登记表时问一位没文化的老太太:“您有配偶吗?”老太太愣了半天也回答不上来。旁边有人解释说:“他是问您有老伴没有。”老太太这才恍然大悟。可是,对有文化的人说“配偶”(公文用语)就没有障碍。

文化高的人比较敏感,爱抠字眼儿;文化低的人却不是这样。因此,对文化低的人讲话可以随便些,即使有几个词用得不得体或不是地方,他们也不会去深究的。跟知识分子讲话就得注意尊重对方,避免常识性错误,特别是注意用语体,偶有大词小用,小词大用,一旦被他们抓住就会留作笑柄。

(3) 对不同身份的人应说不同的话。

说话一定要注意对方的身份,对领导要尊敬,对同事要有礼貌,对下级要亲切,否则的话,会制造很多不必要的麻烦。

有一民间故事,说朱元璋当了皇帝之后,他从前在乡下一起干活玩乐的朋友来找他,一个人把朱元璋当九五之尊,把从前经历的事用隐喻说了一遍,朱元璋念起旧情,封他做了官,另外一个人,则仍把朱元璋当成穷朋友,把他们从前偷鸡摸狗的事儿又重复了一遍,结果被朱元璋推出去斩了。

(4) 对不同民族的人应说不同的话。

语言和文化互相依存。每个民族的文化必然在她的语言中有所体现,因而可以从语言中窥探不同民族在文化上的差异;人们对某种语言的理解,往往是以弄清楚这种语言的民族文化背景为依据,而两种民族文化的冲突,常常导致对同一句话的反应迥然不同。比如,我们汉族的文化传统是不尊重个人隐私权的,见面寒暄时总会问对方的年龄、家庭状况等;而西方文化尊重个人的隐私权,这些一般是不愿回答的。

(5) 对心境不同的人应说不同的话。

清代朱柏庐在《治家格言》里说:“莫对失意人,而谈得意事。”这是说,对一



些人来说是最不得意的事,不愿意别人提起的事,有些人却提了,北京话叫“哪壶不开偏提哪壶”。这等于戳人家的伤疤,其内心的痛苦是不言而喻的。比方说,老姑娘都怕听到别人结婚的消息。如果在她面前提到某某结婚啦,问她凑不凑份子,这些无意说出来的话,就会勾起她对往事痛苦的回忆。她年轻时很可能上过轻薄男子的当,才决心一辈子不嫁人的。而找别人凑份子,他们一般都会高高兴兴地参加。现在,有些大龄女青年不愿意听到“大男大女”这个新词,因为对她们有刺激。

同一个人,心境不同对言语反应也不相同。情绪好的时候,别人即使对他说不中听、不得体的话,他听了就听了,表现出随和性;情绪不好或心烦时,自己不愿意多说话,更不爱听别人唠唠叨叨,听到一句不顺心的话就会起急,甚至莫名其妙地冲人发火。

(6)对不同宗教信仰的人应说不同的话。

宗教信仰是一个很严肃的问题,比如一个英国作家拉什迪,因在作品中涉及到伊斯兰教的宗教信仰问题,引起信奉该教的人的不满而被追杀。在与人谈话前,最好先弄清楚对方有没有宗教信仰,如有的话,要了解一下这一宗教的基本情况,这样谈话才不会出问题。

3. 到什么山上唱什么歌

所谓入乡随俗,注意适应性,就是说,我们在说话时要适应时间、场合以及自己的身份,否则,就会影响表达效果,也达不到交际目的。这也是人们常说的“到什么山上唱什么歌”,“是什么身份说什么话”。《战国策》曾经记载过这样一个故事:

卫国有一家人去娶新媳妇,这新媳妇一边上马车,一边指指点点地问婆家的人:“车辕两边的马是谁家的呀?”赶车人说:“是借的。”新媳妇听了这话,忙对赶车人说:“轻点打它,也别猛抽那驾辕的马!”

马车到婆家门口,伴娘搀扶着新媳妇下了车,新媳妇又指手画脚地对伴娘说:“做完饭,要把灶里余火弄灭,不然,会失火的!”

当新媳妇走进院子,看见当路的地方有个石臼,连忙说:“快把它搬到窗户下面去,在这儿会妨碍走路的!”

知道这件事的人,都笑话她。

这位新媳妇从上马车到进婆家门,一共讲了三次话,从这三次讲话的内容来看,都是很有道理的,而且非常重要:第一次,嘱咐赶车人不要猛打驾车的马,





因为马是借来的,所以应该倍加爱惜;第二次,吩咐伴娘做完饭后要熄掉灶里的余火,新婚之夜,宾客乱纷纷的,稍有不慎,引起火灾,就会乐极生悲;第三次,指使仆人将妨碍走路的石臼搬到窗下,以利行人往来。可是,为什么人们要笑话她呢?原因就是她说这些话时没有考虑具体的场合与身份。她的三番话,若是在娘家说,人们会觉得她是个很体贴家人,很会过日子的好姑娘;若是结婚三天之后再说,人们则会称赞她是个善于持家的好媳妇。因为按古时候的风俗,新媳妇进门三天之内是不能多言多语的,何况是在新婚之日呢?所以虽然新媳妇的话说得很合情理,但因说的场合不对,所处的身份不同,却受到别人的嘲笑。

由此可见,时间、场景和身份对说话效果有着很重要的影响。所以,我们就得注意要使我们所说的话适应时间、场景和身份的要求。

4. 说话的时机

孩子必须掌握的沟通技巧

说话的时间非常重要。说晚了,相当于没说;说早了,可能引不起别人的重视,作用不大。在恰当的时间,说出恰当的话,才能收到最佳的效果。

《三国演义》中,火烧赤壁,庞统献连环计于曹操起了很大的作用。曹操乃一枭雄,为何没看出此计策的隐患而听信于庞统呢?依笔者之见,在于时机。当时曹操中周瑜之计杀掉蔡瑁、张允两个善打水仗的大将,军中将士不习惯在船只上操练,不服水土,生病死亡者日益增多,曹操忧虑日甚。此时,庞统献上连环计,正好解决了这个问题,狡猾的曹操也就中计了。

生意场上也是如此。如果你上门推销产品时,对方不需要,那么即使产品质量再好,你的口才再好,成功的几率也不大;而如果对方需要你的产品,你稍微一推销,就很容易成交。

诸葛亮是最会利用时机的人。赤壁大战时,他在南屏山建七星坛,大借东风,利用的是自己善观天象的本领,预测那日会有东风才口出“狂”言去借。没有观天象的本领,借东风只能是一出闹剧。

在我们的日常工作生活中,也要把握好时间、时机,说自己要说的话。刚入学的大学生,你要告诉他们求职面试时应注意哪些问题,很少有人听得进去,因为四年的时间还很长。到大四时,有关求职的任何意见或建议对他们都是字字珠玑,之所以发生这样的变化只是时间因素。





5. 说话的场所

做什么事情都要分清场合,不要死心眼,哪壶不开提哪壶,否则你得罪了人还不知道怎么得罪的,说话也是这样。这里简单举几个例子。

(1) 庄重的场合。

比如在会议现场,单位所有人员聚在一起开会,领导讲话,你随便插话,或者发言时,不该你说的话你抢着说,或者还没轮到你发言你急于争先,这些都会招致不好的结果。

(2) 公众的场合。

比如在图书馆,别人在静静地看书,你偏要同别人窃窃私语,或者大声地说话,这很明显有违公德,影响了别人的学习。

(3) 私下与公开的场合。

每个人都有自己的一个小圈子,称之为自己人。如你把自己小圈子里的事情、把你朋友的隐私到处说,你这朋友肯定没法交下去了。

(4) 正式与非正式的场合。

如果你是单位的一个领导,你的下属工作上出现了小问题,你不分青红皂白,当着众人的面把下属狠狠地批了一通,你的下属当时不敢跟你急眼或者不便跟你急眼,但他心里肯定会记很长一段时间,这种事情你在私下场合解决更好一些,因为他毕竟没犯大的错误。

(5) 喜庆场合与悲痛场合。

别人正在操办婚礼时,你同他尽说一些伤心的话,这是别人很忌讳的,反之亦然。

喜庆场合一般指婚宴、节日、联欢会等。这种场合说话应轻松、明快、诙谐、幽默,有助于欢乐气氛的增加,千万不要说让人不高兴的话。曾有个小伙子,去参加朋友的婚礼。当新郎新娘向来宾敬酒时,小伙子见身着婚礼服的新娘比平时俏丽得多,便说:“你今天真是‘面目全非’。”接着,又对新郎说:“来,让我们‘同归于尽’。”这两句话把新娘新郎说得心烦了好多天。其实,不光这毛头小伙子说话不分场合,就连声名远播的梁启超也在这地方失错过。

1926年,在新月派诗人徐志摩跟他苦苦相恋三年之久的情人陆小曼结婚时,梁启超为证婚人。因徐志摩和陆小曼的结合是婚外恋的结果,所以梁启超有看法。于是,在婚礼祝辞时,就对他们教训了一番。

他在致辞中说:“徐志摩先生这个人性情浮躁,所以学问上难有成就。其





次,用情不专,以致离婚再娶……从今以后,要痛改前非,重新做人!你们俩人都是离婚而又再婚的人,要痛自悔悟!祝你们今天是最后一次结婚!”

听了这段祝辞,徐志摩和陆小曼脸上红一阵白一阵,宾客们也面面相觑,不明白梁公怎么在人家的婚礼上说出这么一段话来。

为什么大名鼎鼎的梁启超的婚礼祝辞会带来这种结果呢?原因很简单,就是他在祝辞时没有注意区分场合。梁公作为学者名流,徐志摩的前辈,平时劝解徐志摩几句是理所应当的,可是,在人家结婚的大喜之日,当着那么多人的面,说出这种训诫的话来,未免不近人情。

悲痛场合一般指有伤、病、亡者的处所。在这种场合说话,忌讳很多,比如,去病房探望病人,一定不要说“死”、“好不了啦”等听着让人不痛快的话。这本是常理,但有的人却不注意。有位朋友就曾对笔者说过这样一件事:

一次,她生病住进了医院。其实,也不是什么大病,不过是有点拉肚子。住院的第二天,她的一位同事去看她。见了同事,她很高兴,觉得这同事把她当朋友看。谁知,聊了一会儿之后,她的心里开始发烦了。原来,这位同事喋喋不休地给她讲,某某人开始拉肚子,后来一查是肠癌,不久便死了。说者本无意,但这听者心里却感到极不痛快。

(6) 适合多说话的场所与不宜多说话的场所。

比如,朋友聚在一起喝酒,气氛应该是欢快的,你自己一个人喝闷酒,一句话也不说,别人肯定以为你出现了问题;再如办公室里所有人都在埋头自己的工作,你一会儿问这,一会儿问那,那别人肯定会很厌烦的。

6. 与人交谈要把话说得条理清晰

我们平时与人寒暄或作简短的交谈,一般都是比较随便的,谈不上条理清晰。但在正式场合,比如报告会、讲座、演讲等比较重要的讲话,情况就不一样了,这要求说话者对所说的内容有深刻的理解,并对整个说话过程作出周密的安排。

但是,人类的心理又是很微妙的,有时听众并不因为你讲的内容很有道理就完全信服你,他们还要顾及讲话人的表达方式。即使是正式场合的谈论,声音过于激烈也会让人产生“此人强词夺理,所说之言不足为信”的想法,随之,心理上会产生反感或者抵触情绪。条理清晰、有条不紊的谈话,可给人以稳重之感。比如说,优秀的推销员几乎都不是快嘴快舌之才。这倒不是因为他们反应迟钝,不善辞令,而正好相反,他们机敏过人,能说会道。但他们清楚地知道,推

