

大学生 沟通技巧与艺术

DAXUESHENG
GOUTONG JIQIAO
YU YISHU

马子孔 李沛强 编著



 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

大学生 沟通技巧与艺术

马子孔 李沛强 编著

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

内 容 提 要

本书主要讲述了大学生沟通方面的一些技巧与艺术。全书共十二章,其中,第一章介绍了有关沟通的理论知识;第二章至第七章分别介绍了倾听技巧与艺术、交谈技巧与艺术、说服技巧与艺术、谈判技巧与艺术、辩论技巧与艺术、演讲技巧与艺术;第八章至第十二章分别介绍了团队沟通技巧、日常生活中的沟通技巧、工作中的沟通技巧、跨文化沟通技巧及网络沟通技巧。

图书在版编目(C I P)数据

大学生沟通技巧与艺术 / 马子孔, 李沛强编著. --
镇江 : 江苏大学出版社, 2012. 7
ISBN 978-7-81130-394-0

I. ①大… II. ①马… ②李… III. ①大学生—心理
交往 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 185144 号

大学生沟通技巧与艺术

Daxuesheng Goutong Jiqiao yu Yishu

编 著 / 马子孔 李沛强

责任编辑 / 张 平

出版发行 / 江苏大学出版社

地 址 / 江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话 / 0511-84446464(传真)

排 版 / 北京金企鹅文化发展中心印制部

印 刷 / 北京市科星印刷有限责任公司

经 销 / 江苏省新华书店

开 本 / 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张 / 12.5

字 数 / 312 千字

版 次 / 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-81130-394-0

定 价 / 29.80 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话: 0511-84440882)

前言

为在社会中谋得一席之地，我们要与各种各样的人打交道，人际关系从未像今天这样引起人们的重视。良好的人际关系是人们心理健康的表现，是事业成败的关键，而建立良好人际关系的基础就是“沟通”。如何恰到好处地与人沟通，建立起良好的人际关系网，是生活在这个飞速发展、社会观念不断更新的社会中所应掌握的一项基本技能。

今天，许多用人单位在招聘条件中都列出了“良好的沟通能力”“具有团队精神”的要求，因为今天的社会仅靠几个高知识、高技能的人才单打独斗是难以支撑起企业发展这座大厦的，一个企业的生存和发展需要的是能够与他人有效沟通、积极合作的人。因此，在高等教育中我们要将学生培养成高素质技能型人才，就要为其打下良好的就业基础；学生除了必须掌握基本的专业技能外，还应具备一定的沟通能力。为此，作者特编写了此书，旨在帮助学生认识人际沟通的重要性，提高人际交往能力，掌握常用的沟通技巧，为成为一名合格的职业人做好准备。

概括起来，本书主要具有以下三个方面的特点：

（1）适用人群明确。和一般泛谈沟通技巧的图书相比，本书理论深度适中，重在实践训练和方法介绍。让学生既可以较为系统地了解有关沟通的知识，又可以通过书中列举的大量事例及训练以理解和掌握沟通的技能与技巧。

（2）贴近社会需要。随着社会主义市场经济的发展和企业用人制度的改革，新生劳动力高峰的到来使就业竞争加剧，沟通能力在成功因素中占据了越来越大的比重。本书紧密结合我国的国情和大学生的特点，在理论、框架、内容、体例等方面均有所创新，具有鲜明的时代特点，包含教育和指导的功能，力求给学生最实际的帮助。

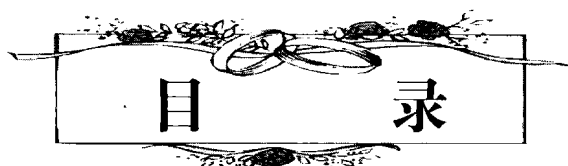
（3）历经教学磨炼。本书具有独到的知识和能力培养体系，并且通过征询教师和学生的意见进行了多次修改，凝聚了作者大量心血，适用于大学生和其他渴望提高自己沟通能力的自学者。

全书共十二章，其中，第一章介绍了有关沟通的理论知识；第二章至第七章分别介绍了倾听技巧与艺术、交谈技巧与艺术、说服技巧与艺术、谈判技巧与艺术、辩论技巧与艺术、演讲技巧与艺术；第八章至第十二章分别介绍了团队沟通技巧、日常生活中的沟通技巧、工作中的沟通技巧、跨文化沟通技巧及网络沟通技巧。

在本书的编写过程中，我们参考了大量的文献资料，在此，特向这些中外文献的作者表示诚挚的谢意。

由于时间仓促，作者水平有限，书中疏漏与不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

2012年7月



目 录

第一章 沟通简论	1
第一节 沟通的定义与特点	2
第二节 常见沟通障碍及其克服	5
第三节 大学生沟通技巧与艺术	7
第二章 倾听技巧与艺术	13
第一节 克服倾听障碍，提升倾听技巧	14
第二节 为沟通而倾听	18
第三节 非语言沟通	21
第三章 交谈技巧与艺术	30
第一节 交谈前的准备技巧	32
第二节 表达技巧	36
第三节 交谈的障碍及其克服	40
第四节 打电话的技巧	43
第四章 辩论技巧与艺术	50
第一节 辩论的基本知识	51
第二节 辩论的技巧	55
第五章 演讲技巧与艺术	67
第一节 演讲准备	68
第二节 演讲技巧	74
第六章 说服技巧与艺术	84
第一节 说服的准备	87
第二节 说服的技巧	90
第七章 谈判技巧与艺术	98
第一节 谈判概述	99
第二节 谈判的过程及程序	102
第三节 谈判的技巧	108
第八章 团队沟通技巧	117
第一节 团队概述	117
第二节 团队合作	118



第三节 团队沟通的技巧	126
第九章 日常生活中的沟通技巧	133
第一节 家庭中的沟通	133
第二节 恋人间的沟通	139
第三节 朋友间的沟通	146
第十章 工作中的沟通技巧	153
第一节 如何与上级沟通	153
第二节 如何与下级沟通	161
第三节 与同事之间的沟通	166
第十一章 跨文化沟通技巧	173
第一节 文化的多样性	173
第二节 如何与不同国家的人沟通	176
第十二章 网络沟通技巧	183
第一节 网络沟通的主要形式	183
第二节 网络沟通的技巧	187
第三节 网络沟通的利与弊	189

第一章 沟通简论

沟通就像空气，无所不在，不识庐山真面目，只缘身在此山中。

——无名氏

假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。

——洛克菲勒

沟通是信息交流的重要手段，它就像一座桥梁，连接着不同的人、不同的文化和不同的理念。良好有效的沟通能让交流的双方充分理解彼此的意愿，达成共识。

美国著名未来学家奈斯比特曾指出“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在每一个社会组织内部成员之间及其外部组织的有效沟通上”，管理者与被管理者之间的有效沟通是任何管理艺术的精髓。

【案例精选】

不同的沟通方式，迥异的沟通效果

情景一 失败的沟通

温馨家具公司为了奖励市场部的员工，制订了一项海南旅游计划，名额限定为 10 人。可是 13 名员工都想去，因此部门经理需要再向上级领导申请 3 个名额。如果你是部门经理，你会如何与上级领导沟通呢？

部门经理对上级领导说：“朱总，我们部门 13 个人都想去海南，可只有 10 个名额，剩余的 3 个人会有意见，能不能再给 3 个名额？”

朱总说：“筛选一下不就完了吗？公司能拿出 10 个名额就花费不少了，你们怎么不多为公司考虑？你们呀，就是得寸进尺，不让你们去旅游就好了，谁也没意见。我看这样吧，你们 3 个做部门经理的，姿态高一点，明年再去，这不就解决了吗？”

失败原因：只顾表达自己的意志和愿望，忽视对方的表象及心理反应。

情景二 成功的沟通

同样的情况下，去找朱总之前用换位思考法，树立一个沟通低姿态，站在公司的角度上考虑一下公司的缘由，遵守沟通规则，做好与朱总平等对话、为公司解决此问题的心理准备。



部门经理：“朱总，大家今天听说去旅游，非常高兴，非常感兴趣，觉得公司越来越重视员工了。领导不忘员工，真是让员工感动。朱总，这事是你们突然给大家的惊喜，不知当时你们如何想出此妙意的？”

朱总：“真的是想给大家一个惊喜，这一年公司效益不错，是大家的功劳，大家辛苦了一年。年终了，第一，是该轻松轻松了；第二，放松后，才能更好地工作；第三，可以增强公司的凝聚力。大家要高兴，我们的目的就达到了，就是让大家高兴的。”

部门经理：“也许是计划太好了，大家都在争这 10 个名额。”

朱总：“当时决定 10 个名额是因为觉得你们部门有几个人工作不够积极。你们评选一下，不够格的就不安排了，就算是对他们的一个提醒吧。”

部门经理：“其实我也同意领导的想法，有几个人态度与其他人比起来是不够积极，不过他们可能有一些生活中的原因，这与我们部门经理对他们缺乏了解、没有及时调整都有关系。责任在我，如果不让他们去，对他们打击会不会太大？如果这种消极因素传播开来，影响不好吧。公司花了这么多钱，要是因为这 3 个名额降低了效果就太可惜了。我知道公司每一笔开支都要精打细算，如果公司能拿出 3 个名额的费用，让他们有所感悟，促进他们来年改进，那么他们多给公司带来的利益可能要远远大于这部分的支出费用。不知道我说的有没有道理，公司如果能再考虑一下，让他们去，我会尽力与其他两位部门经理沟通好，在这次旅途中每个人带一个，帮助他们放下包袱，树立有益公司的积极工作态度，朱总您能不能考虑一下我的建议呢？”

第一节 沟通的定义与特点

在人类的生存活动和社会活动中，“沟通”是一项不可或缺的内容。我们只要多留心周围的事情便会发现，任何情侣、夫妻、亲属、邻里之间以及商业、社交、公务、管理活动都离不开与人沟通。

婴儿从出生开始，就要学习与父母沟通，以认识世界；

幼儿通过与伙伴沟通，实现游戏和玩耍；

学生必须与教师沟通，才能获得知识；

青年必须与异性沟通，才能获得爱情；

下级应该与上级沟通，以获得理解和支持；

老板必须与下属沟通，以完成经营目标；

商家必须与客户沟通，以改善经营；

政治家必须与民众沟通，以获得支持；

.....

事实上，人在醒觉状态时约 70% 的时间都在做这样或那样的沟通。与人交谈、读书看报、上课听讲、看电视、听广播、上网聊天等都属于沟通。既然沟通与我们的生活这样密切相关，



那么我们就有必要掌握一些沟通的知识，让沟通架起一座人与人之间交流的桥梁。

一、什么是沟通

美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 取决于良好的人际沟通；哈佛大学就业指导小组调查结果显示：在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

企业执行力不好，其中最大的问题源自于沟通，也就是说，执行者没有搞清楚整件事情的来龙去脉就开始执行操作。这种错误概率肯定非常高。

那么，究竟什么是沟通呢？关于沟通的解释，可谓众说纷纭、莫衷一是。一般认为，所谓沟通是指：为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递并最终达成协议的过程。

二、沟通的特点

（一）沟通必须有发起方

首先，沟通必须有发起方，即谁主动去沟通。例如，教师给学生上课，教师就是发起方；下属找上级汇报工作，下属就是发起方；上级找下属谈话，上级就是发起方。

（二）沟通是有目的的

沟通都是带有目的的。例如，教师上课是为了把知识传授给学生；下属找上级沟通通常是为了向上级介绍工作情况，寻求理解或支持；上级找下属沟通的目的通常是表扬、批评、提拔，或者调整下属的工作岗位等。

一般来讲，沟通的目的主要包括：

- 向被沟通者寻求支持或理解；
- 与被沟通者达成协议或谅解；
- 向被沟通者介绍情况；
- 向被沟通者宣传观点、理念等；
- 在被沟通者处寻找工作、销售等机会；
- 向被沟通者销售产品等。

如果沟通没有目的，就是闲聊了。例如，很多情况下，家人、老同学、老战友、老乡相见的主要目的是基于亲情，而不是为了达到某种目的。

（三）沟通是信息的传递

沟通的实质是信息的传递，我们可以通过语言、表情、姿势、动作、文字、图片等各种手段传递信息。



（四）沟通时不仅要传递信息，还要被对方理解

沟通过程中，信息发送者首先要把传送的信息“编码”成符号，接受者则进行相反的“解码过程”。如果信息接受者对信息类型的理解与发送者不一致，则会导致沟通障碍和信息失真。例如，如果一位导弹专家向非导弹专业的大学生介绍导弹的特点、性能指标、最新技术等情况，应尽量使用通俗易懂的语言，少讲术语，且多用比喻；如果使用太过专业化的语言，大学生很可能理解不了，自然对演讲内容也毫无兴趣了。

【阅读材料】

摹状法的妙用

摹状法原是文艺作品或记叙文中常用的一种主要的表现方法，它是通过形象描写来反映思想和感情的重要手段，如果在实用性的文章和讲话中运用得好，会增强形象性和文学性。

毛泽东很善于运用摹状法。新中国成立前，他在安源办工人日校、夜校给工人讲课时，在黑板上写一个“工”字，然后解释道：上面一横是天，下面一横是地，中间一竖代表工人自己，工人就是顶天立地的人，整个世界都应该属于工人阶级。在长沙给人力车夫夜校讲课时，他在黑板上又把“人”字写在“工”字的下面，于是便成了“天”字，他解释道：如果工人团结起来，便可以顶天。

这种形象化的讲话方法，真是别出心裁，令人“叹为观止”。毛泽东在一般的文章和讲话中，能广泛地运用摹状法，所以他的语言有很强的形象性。例如，在《评蒋介石发言人谈话》中给“人民公敌”蒋介石画像：在中国，有这样一个人，他叛变了孙中山的三民主义和1927年的大革命；他将中国人民推入了十年内战的血海，因而引来了日本帝国主义的侵略。然后，他失魂落魄地拔步便跑，率领一群人，从黑龙江一直退到贵州省。他袖手旁观，坐待胜利。果然，胜利到来了，他叫人民军队“驻防待命”，他叫敌人汉奸“维持治安”，以便他摇摇摆摆地回南京。

（五）沟通是一个双向、互动的反馈和理解过程

我们每天都在进行沟通，但这并不表明我们是一个成功的沟通者。沟通不是一种纯粹单向的个体行为，而是一个双向、互动的活动。例如，你告诉了对方你所要表达的信息，但这并不意味着对方已经与你沟通了。因为沟通的目的不是行为本身，而在于结果。如果对方并未对你发出的信息做出反馈，那就没有达成沟通。

三、沟通的类型

一般来说，沟通可分为口头沟通和书面沟通。沟通中的绝大部分信息都是通过口头来传递的。口头沟通方式灵活多样，既可以是两人之间的娓娓深谈，也可以是群体中的雄辩舌战；既可以是正式的磋商，也可以是非正式的聊天；既可以是有所而来，也可以是即兴发挥。口



口头沟通是所有信息沟通中最直接的方式，其优点是快速传递和即时反馈，其缺点是信息在传递过程中存在失真的可能性。

书面沟通是指通过书面记录进行沟通的方式，如通过书信、电子邮件、报刊、图书等方式进行沟通。书面沟通时，信息发送者与接收者双方都拥有沟通的记录，且沟通的信息可以长期保存、可作为法律证据等。此外，如果对信息的内容有疑问，完全可以过后查询，这一点对企业来说尤为重要。书面沟通的另外一个优点是：通过记录信息，可以促使人们对自己要表达的东西更认真地进行思考。

第二节 常见沟通障碍及其克服

所谓沟通障碍，是指信息在传递和交换过程中，由于信息意图受到干扰或误解而导致沟通失真的现象。在人们沟通信息的过程中，常常会受到各种因素的影响和干扰，使沟通受到阻碍。

一、沟通障碍的主要来源

沟通障碍主要来自三个方面：发送者的障碍、接受者的障碍和信息传播通道的障碍。

（一）发送者的障碍

在沟通过程中，信息发送者的情绪、倾向、个人感受、表达能力、判断力等都会影响信息的完整传递。其障碍主要表现在：

- 沟通目的不明确；
- 表达能力不佳；
- 信息传送不全；
- 信息传递不及时或不适时；
- 知识经验的局限；
- 对信息有意识或无意识的过滤。

（二）接受者的障碍

从信息接受者的角度看，影响信息沟通的障碍因素主要有如下几个方面：

- 信息译码不准确；
- 对信息有意识或无意识的筛选；
- 对信息的承受力不佳；
- 心理上的障碍；
- 受主观因素或现有知识的影响；
- 受情绪影响。



（三）沟通通道的障碍

沟通通道的问题也会影响到沟通的效果。沟通通道障碍主要有以下几个方面：

- **选择沟通媒介不当。**例如，对于重要事情而言，口头传达效果较差，因为接受者会认为“口说无凭”、“随便说说”而不加重视。
- **几种媒介相互冲突。**当信息以几种形式传送时，如果相互之间不协调，便会使接受者难以理解传递的信息内容。例如，领导表扬下属时面部表情很严肃甚至皱着眉头，就会让下属感到迷惑。
- **沟通渠道过长。**组织机构庞大，内部层次多，从最高层传递信息到最低层，或从低层汇总情况到最高层，中间环节太多，就容易使信息损失较大。
- **外部干扰。**信息沟通过程经常会受到自然界各种物理噪音、机器故障的影响或被其他事物干扰，或者双方距离太远，沟通效果都会受到影响。

二、克服沟通障碍的主要方法

针对前面各种常见的沟通障碍，可采用如下方法加以克服：

（一）沟通要有认真的准备和明确的目的性

沟通者自己首先要对沟通的内容有正确、清晰的理解。重要的沟通最好事先征求他人意见，每次沟通要解决什么问题、达到什么目的，不仅沟通者清楚，而且要尽量使被沟通者也清楚。此外，沟通不是下达命令、宣布政策和规定，而是为了统一思想、协调行动，所以沟通之前应对问题的背景、解决问题的方案及其依据和资料、决策的理由和对组织成员的要求等做到心中有数。

（二）沟通的内容要确切

沟通内容要言之有物，有针对性，语意要确切、准确，要避免含糊的语言，更不要讲空话、套话和废话。

（三）沟通要有诚意，以取得对方的信任并与被沟通者建立感情

有人对经理人员的沟通做过分析：一天中用于沟通的时间约70%左右，其中撰写占9%，阅读占16%，言谈占30%，聆听占45%。但一般经理都不是一个好听众，效率只有25%。究其原因，主要是缺乏诚意。缺乏诚意大多发生在自下而上的沟通中。因此，要提高沟通效率，必须诚心诚意地去倾听对方的意见，这样对方也才能把真实想法说出来。

（四）提倡平行沟通

所谓平行沟通，是指车间与车间、科室与科室、科室与车间等在组织系统中同一个层次之间的相互沟通。有些领导者整天忙于当仲裁者的角色，而且乐于此事，想以此说明自己的重要性，这是不明智的。领导的重要职能是协调。但这里的协调主要是目标的协调、计划的协调，而不是日常活动的协调。日常的协调应尽量鼓励在平级之间进行。



（五）提倡直接沟通、双向沟通及口头沟通

美国曾对经理们进行过调查，请他们选择良好的沟通方式：55%的经理认为直接听口头汇报最好，37%喜欢下去检查，18%喜欢定期会议，25%喜欢下面写汇报。另外一项调查是部门经理在传达重要政策时认为哪种沟通最有效，共调查了 57 人。其中，选择召开会议口头说明的有 28 人，亲自接见重要工作人员的有 18 人，在管理公开会上宣布政策的有 6 人，在内部备忘录上说明政策的有 5 人。这些都说明，倾向于面对面的直接沟通、口头沟通和双向沟通者居多。

（六）设计固定沟通渠道，形成沟通常规

常规沟通渠道的形式很多，如定期会议、报表、情况报告、相互交换信息等。

总之，克服沟通障碍不只是工作方法问题，更根本的是管理理念问题。发达国家的现代企业流行“开门政策”、“走动管理”，这些基于尊重、了解实情等现代管理理念，沟通只是这种理念的实现途径。因此，如何克服沟通障碍以及如何建立高效、通畅的沟通，都不应就事论事地解决，而应站在管理理念和价值观的高度，妥善地加以处理。

第三节 大学生沟通技巧与艺术

处于青春期的大学生，思想活跃、感情丰富，人际交往的需要极为强烈。人人都渴望真诚友爱，大家都力图通过人际交往获得友谊，满足自己物质和精神上的需要。但面对新的环境、新的对象和紧张的学习生活，一部分学生心理矛盾加剧。此时，积极的人际交往、良好的人际关系，可以使人精神愉快、情绪饱满、充满信心，保持乐观的人生态度。

一、大学生掌握沟通技巧的重要意义

一般说来，具有良好人际关系的学生大都具有开朗的性格和热情乐观的品质，从而能够正确认识、对待各种现实问题，化解学习、生活中的各种矛盾，形成积极向上的优秀品质，迅速适应大学生活。相反，如果缺乏积极的人际交往，不能正确地对待自己和别人，心胸狭隘，目光短浅，则容易形成精神上、心理上的巨大压力，难以化解心理矛盾。严重的还可能导致病态心理，如果得不到及时的疏导，可能形成恶性循环而严重影响身心健康。

大学生正处在人生的黄金时代，心理、生理和社会化方面正逐步走向成熟。但在这个过程中，一旦受到不良因素的影响，就容易出现焦虑、紧张、恐惧、愤怒等不良情绪，影响学习和生活。实践证明，友好、和谐、协调的沟通有利于大学生对不良情绪和情绪的控制和发泄。

大学生情感丰富，在紧张的学习之余，需要进行彼此之间的情感交流，讨论理想、人生，诉说喜怒哀乐。沟通正是实现这一愿望的最好方式。沟通，可以满足大学生对友谊、归属、安全的需要；通过沟通，大学生可以更深刻、生动地体会到自己在集体中的价值，并产生对



集体和他人的亲密感和依恋之情，从而获得充实的、愉快的精神生活，促进身心健康。

现代社会是信息社会，信息量之大，信息价值之高，是前所未有的。人们对拥有各种信息和利用信息的要求，随着信息量的扩大也在不断地提高。通过人际交往，我们可以相互传递、交流信息和成果，丰富经验，增长见识，开阔视野，活跃思维。

孔子曾说过：“独学而无友，则孤陋而寡闻。”沟通可以帮助我们加深对自身的认识，以及对别人的认识。在沟通的过程中，彼此从对方的言谈举止中认识了对方；同时，又从对方对自己的反应和评价中认识了自己。交往面越宽，交往越深，对对方的认识越完整，对自己的认识也就越深刻。只有对他人认识全面，对自己认识深刻，才能得到别人的理解、同情、关怀和帮助。

沟通是协调集体关系、形成集体合力的纽带，同时一个良好的集体能促进青年学生优良个性品质的形成，如正义感、同情心、乐观向上等都是在民主、和睦、友爱的人际关系中成长起来的。良好的沟通还能够增进学生的集体凝聚力，成为集体中最重要的教育力量。

日前一项针对大学生职业适应能力的调查显示，有 41.98% 的学生认为沟通能力的训练是“找工作时对自己特别有帮助的教育内容”，大大超过了专业能力训练（14.9%）、基础知识与技能的训练（17.5%）和心理素质教育（17.5%）等其他知识能力。而在回答“通过择业，你感到自己特别欠缺的素质是什么”时，选择沟通能力的比例最高，达 34.8%，排在分析与解决问题的能力（28.8%）、操作技能（25.9%）、基础知识（4.6%）之前。

天津师范大学教育科学院心理研究所主任贾晓波教授认为，调查结果表明越来越多的大学生意识到，沟通能力的欠缺已经成为求职路上的“拦路虎”。据贾晓波介绍，良好的社交心理素质与沟通技巧不是与生俱来的，只有在社会化过程中不断地接受系统训练才能习得。而目前，沟通能力的培养恰恰是教育教学内容中的薄弱环节。

二、大学生沟通处事的技巧建议

大学生在沟通处事时应掌握一定的技巧：

- (1) 看穿但不说穿。很多事情，只要自己心里有数就好，没必要说出来。
- (2) 高兴就笑，让大家都知道。悲伤，就假装什么也没发生。
- (3) 在不违背原则的情况下，对别人要宽容，能帮就帮，不要把人逼到绝境。
- (4) 快乐最重要，和让自己快乐的人在一起，远离让自己伤心的人和事。
- (5) 不要总在别人面前倾诉自己的困境，袒露自己的脆弱。

(6) 没有十全十美的东西，没有十全十美的人，关键自己清楚到底想要什么。得到想要的，肯定会失去另外一部分。如果什么都想要，只会什么都得不到。

(7) 在某些情况下，善忘是一件好事。它可以使人变得宽容和大度，而不是终日拘泥于一些微不足道的事情。

(8) 两个人同时犯了错，站出来承担的那一方叫宽容。

(9) 对自己不喜欢的人，可以报之以沉默微笑。



- (10) 不要做刺猬，尽量不与人结仇，有些事情也没必要记在心上。
- (11) 学会妥协的同时，也要坚持自己最基本的原则。
- (12) 不要停止学习。不管学习什么，语言、厨艺、各种技能……
- (13) 钱很重要，但不能依靠别人或父母，自己一定要有自力更生的能力……
- (14) 不要太高估自己在集体中的力量，因为选择离开时就会发现，即使没有自己，太阳照常升起……
- (15) 过去的事情可以不忘记，但一定要放下。
- (16) 即使输掉了一切，也不要输掉微笑。
- (17) 不管做了什么选择，都不要后悔，因为后悔也于事无补。
- (18) 不要因为冲动说一些过激的话。
- (19) 不要轻易许下承诺，做不到的承诺比不承诺更可恶。
- (20) 不要觉得不了解也会有爱情。在不了解的时候，仅仅是喜欢，达不到爱情。当彼此的缺点暴露出来以后，很多时候喜欢也就结束了。
- (21) 说话可以很直接，直爽总比虚伪好。
- (22) 对自己好一点，心情不好的时候，什么都别考虑，大吃一顿吧。

【小测试】

你是否令人讨厌

对下列题目作出“是”或“否”的选择。

- | | 是 | 否 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在匆忙行走的路上，别人向你打招呼：“你好啊！”你会停下脚步同他聊聊吗？ | ☐ | ☐ |
| 2. 与朋友交谈时，你是否老是以自己为中心？ | ☐ | ☐ |
| 3. 聚会中不到人人都疲倦时，你不会告辞吗？ | ☐ | ☐ |
| 4. 不管别人有没有要求，你都会主动提出建议，告诉他应该如何去做吗？ | ☐ | ☐ |
| 5. 你讲的故事或轶事是否总是又长又复杂，别人需要耐心去听？ | ☐ | ☐ |
| 6. 当他人在融洽地交谈时，你是否会贸然插话？ | ☐ | ☐ |
| 7. 你是否经常会津津有味地与朋友谈起一些他们不认识的人？ | ☐ | ☐ |
| 8. 当别人交谈时，你是否会打断他们的谈话内容？ | ☐ | ☐ |
| 9. 你是否觉得自己讲故事给人听，比别人讲给你听有意思？ | ☐ | ☐ |
| 10. 你要朋友信守诺言，常提醒他“你记得否……”或“你忘了 | | |



吗……”如果他们忘记了，你是否会坚持说他们一定记得？

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. 你是否坚持要朋友阅读你认为有趣或值得一读的东西？ | ☐ | ☐ |
| 12. 你是否打电话时说个没完，让其他人在一旁等得着急？ | ☐ | ☐ |
| 13. 你是否经常发现朋友的短处，并要求他们去改进？ | ☐ | ☐ |
| 14. 当别人谈到你不喜欢的话题时，你是否就不说话了？ | ☐ | ☐ |
| 15. 对自己种种不如意的事情，你是否总喜欢找人“诉苦”？ | ☐ | ☐ |

评分规则：

每题答“是”记1分，答“否”记0分。将各题得分相加，统计总分。

你的总分：_____

如果超过5分，说明你有许多方面令人讨厌，在日常交往中要注意改进。

【典型案例】

沟通中的角色问题

著名的英国女王维多利亚与其丈夫阿尔伯特相亲相爱，感情十分和谐。但是由于维多利亚是一国之君，成天忙于公务，出入于社交场合，而她的丈夫阿尔伯特却和她相反，对政治不太关心，对社交活动也没有多大的兴趣，因此两人有时也闹一些别扭。

有一天，维多利亚女王又去参加社交活动，而阿尔伯特却没有去。当女王回到寝宫时已是深夜，只见房门紧闭着。于是女王走上前去敲门。

房内，阿尔伯特：“谁呀？”

女王回答道：“我是女王。”

但是门没有开，女王再次敲门。

房内阿尔伯特又问道：“谁呀？”

女王略带气愤地说：“维多利亚。”

门还是没有开。女王徘徊了半晌，又上前敲门。

房内阿尔伯特仍然耐心地问：“是谁呀？”

女王温柔地答道：“你的妻子。”

这时，门开了，阿尔伯特伸出热情的双手把女王拉了进去……

点评

每个人在生活中都扮演着多种角色。例如，我们是老师眼中的学生，长辈眼中的晚辈，同学眼中的同学，朋友眼中的朋友。那么，我们应该根据沟通对象的不同，把握好自己的角色定位。在本例中，维多利亚虽贵为女王，但对于丈夫而言，她的角色是妻子。所以，应站在妻子的角度理解丈夫的所思所想，与丈夫进行沟通。



张宇为什么竞聘失败

为了给自己原来的部下鼓劲，营销部孟总第一个提问：“张宇，你在刚才的演讲中提到自己工作能力很强，能讲一讲你是如何提升自己的工作能力的吗？”

“作为入职集团近五年的大学生，我对领导安排的每一项工作都仔细思考，认真执行，同时经常到图书馆借阅各种与工作相关的业务书籍，时常向老领导和经验丰富的员工请教工作方法，从理论和实践两个方面不断提升自己的业务能力，所以即使我不是业务能力最强的一个，但我一定是进步最快的一个！”张宇满怀信心地答道。

“你刚才提到零售企业的顾客服务工作十分重要，甚至对公司的经营业绩起到举足轻重的作用，能深入地说一说服务的主要作用吗？”为进一步考察张宇的工作能力，集团总裁继续提问。

“我从2005年2月到现在一直从事服务工作，处理的棘手问题很多，我认为服务工作开展的好坏将直接影响公司的经营效益，同时对公司的持续发展起着很重要的作用。就拿我工作的大连A营业部来说吧，两年内我处理的顾客投诉问题连我自己都不知道有多少起了，客服部的工作很重要，工作开展也很难，有些顾客如不给予经济补偿就百般纠缠。我们营业部2006年因顾客投诉而给予经济补偿的有28起之多，全年因为顾客投诉造成的经济损失达238230元！”为了增强说服力，张宇在回答过程中还举出了自己工作中的实例，并采用了精确的数据，希望展现出自己对工作的认真和对业绩情况准确的把握能力，以得到集团总裁及评委的认可。

“真的有这么顾客投诉需要经济补偿吗？每年的损失有这么多？”集团总裁似乎半信半疑，在问张宇的同时转过脸看了一眼大连A营业部的总经理。

“这些数据是我去年工作中总结出的，足以说明顾客服务工作的重要性。”张宇并没有意识到集团总裁所持疑问的真实意图，依然按照自己的思路回答问题。其实，集团总裁掌握的顾客服务方面的损失数据与张宇讲的“精确”数据差距很大。

最终，张宇竞聘失败了。那么，他竞聘失败的原因在哪里呢？

点评

张宇想通过一些数据增强说服力，以表现自己对工作的认真及对业绩情况准确的把握能力。但不想集团总裁对这些数据却了如指掌，并且当总裁提出质疑时，张宇竟没有领会到领导询问的真实意图，依然按照自己的思路回答问题。不顾数据的真实性，一味强调自己的工作业绩，这就是张宇竞聘失败的原因。

两只乌龟的寓言

大乌龟和小乌龟在一起喝可乐。大乌龟喝完自己的一份后，就对小乌龟说：“你去外