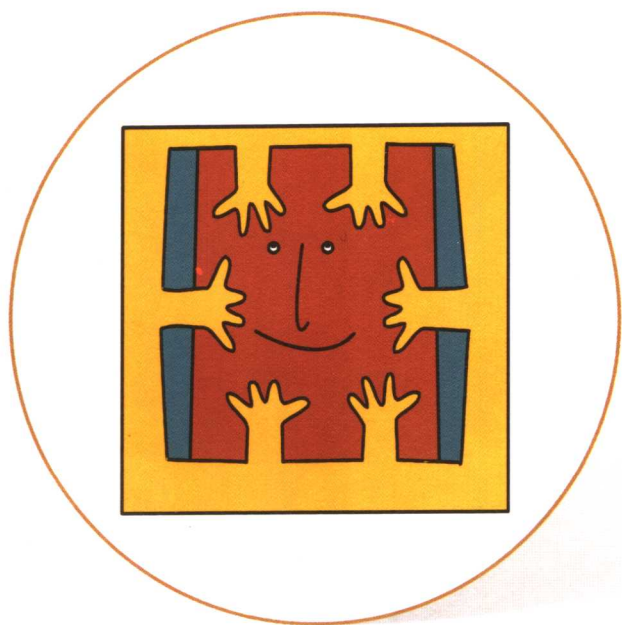


沟通助你成功

人生伴侣系列丛书

梁鹏 主编

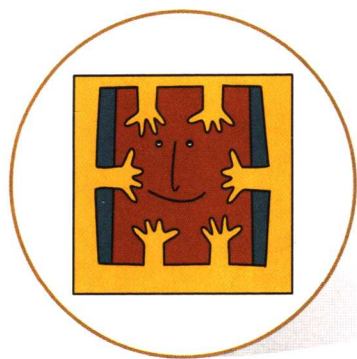


中山大学出版社

沟通助你成功

人生伴侣系列丛书

梁鹏 主编



中山大学出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

沟通助你成功/梁鹏主编. —广州: 中山大学出版社, 2006. 10

(人生伴侣系列丛书)

ISBN 7-306-02792-1

I. 沟… II. 梁… III. 人际交往—青年读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第120477号

责任编辑: 葛 洪

封面设计: 黎启武

版面设计: 黎启武

插图: 王 勇

责任校对: 宗 隐

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

编辑部电话(020) 84111996, 84113349

发行部电话(020) 84111998, 84111160

地 址: 广州市新港西路135号

邮 编: 510275 传真: (020) 84036565

印 刷 者: 广州市新明光印刷有限公司

经 销 者: 广东新华发行集团

规 格: 787mm×1092mm 1/16 9.25 印张 255 千字

版次印次: 2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

定 价: 20.00元

本书如有印刷质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

序

高等职业技术教育与社会的联系密切,对社会需求的感受敏感、反应快捷。但是从目前高等职业技术教育的理论研究与实践看,似乎目标设计和活动模式都存在一些缺陷,功利性色彩比较浓厚,人文属性渐趋模糊。接受教育的过程被纯粹视为“技术准备的过程”,忽视素质的提高,忽视学生自身持续发展的能力,急功近利。提升学生的素质是高等教育的应有之义,在基础教育未能较好地完成学生素质培养的情况下更需予以重视。因此,广州工程技术职业学院向社会公开承诺:“给我三年,还你一个有教养、有本领的孩子”,这“教养”培育,是直面现实和需要的一种成熟;把成人和成才作为人才目标的双重定位,更体现了学院对教育的理解、对社会的责任和对学生的人文关怀。这需要勇气,但很有价值。

学院在寻求“有教养、有本领”的人才目标的实现方式上颇具新意。

首先是在教学内容的设计上,把教学内容归纳为“技能模块”和“素质模块”。“技能模块”又划分为专业技能和适应一般生活需要的通用技能。形成和发展学生的岗位技能和生活能力,是职业技术教育的特点。这里特别要肯定的是,把“教养”培育作为“素质模块”的内容列入培养方案,作为一个“硬”指标,对教育活动进行约束,试图在突出“技能”特点的同时,让学生获得知、情、意、行诸方面的协调发展,这就比较好地解决了大学生素质教育只说不做,或只作为附加的教育活动去实践的现实问题。

其次是形成多种教育资源互相配合、联动的培育系统。比如,把教师的“教”和学生自身的“养”协调起来;把教学工作与学生工作、第一课堂和第二课堂协调起来,等等。一种行为习惯、思维方式以至精神气质的形成,往往需要“教”、需要“管”,更需要“养”。所以学院提出“教”一年,“管”、“养”三年,是符合人的认知规律和“教养”形成规律的。

再次是在手段上和组织方式上,利用多媒体、影视等现代教学辅助手段,并实行师生互动的小班上课,培养学生的兴趣和参与的热情。尤其是配

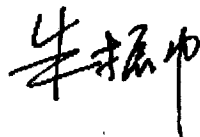
合学生管理和“教养”培育而开发的“学生电子信息档案”、“学生诚信银行”软件，对学生在校三年的各种表现做全程记录，而且通过计算机网络实现学院、家长以及用人单位的信息共享。这不仅新颖别致，而且对学生养成良好习惯很起作用。

总而言之，学院要把学生培养成“有教养、有本领”的人，并为之构筑实现路径，对高等职业技术教育人才培养，乃至对社会精神文明建设都是一种有益的探索。“抱一守终，必有所得”，我坚信只要持之以恒，坚持实践，不断完善，这种探索一定会富有成果。

为了配合“教养”培育工程，学院组织教师编写了《人生伴侣——大学生修养丛书》。作为教材，课题的选择和书的内容，适应了社会对现代人的要求和高职高专学生的素质构成，是学生在漫长的人生道路上，在就业和创业中所必需的。“丛书”特色鲜明，不仅体现在生动活泼、具有吸引力的编写体例、表达风格、版面设计等形式上，更体现在作者广种薄收，对大量的理论研究和人生实践的成果进行筛选、归纳，提炼成若干道理、技能，并简洁明了地表述出来，以事说理或以事明理，同时还留有学生思考的空间或实际练习的机会，让人感到特别易懂易接受，与四平八稳、体系严谨的传统教材风格有明显的区别。当然，由于是尝试性的实践，编写也比较仓促，“丛书”的体系、内容以及表达等方面都可作进一步的推敲和提升。但瑕不掩瑜，我认为“丛书”不失为一套好书。

可能因为我对广州工程技术职业学院有一定的了解，才被托咐为“丛书”作序。由于我对该书了解得不深也不透，作序实是勉为其难，只好不完全就“书”说书，而说点其他的，“凑数交差”，权当为序。

广州市政协主席



二〇〇六年十月十一日

目 录

001 第一章 相知相识

003 第一节 首因效应——如何给人留下好的第一印象

008 第二节 厚积薄发——有效沟通的基本条件

015 第三节 魅力恒久——说话的艺术和倾听的技巧

022 第四节 心有灵犀——非语言沟通方式

037 第二章 朋友你好

039 第一节 风华正茂——青年人怎样交友

050 第二节 己所不欲——人际交往中的禁忌

057 第三节 柳暗花明——怎样处理交往中的矛盾与冲突

072 第四节 驿动的心——怎样与异性交往

079 第三章 谐调之道

080 第一节 知恩重情——青年人如何对待父母、老师和长辈

089 第二节 聚是有缘——平辈之间如何相处

099 第三节 水乳交融——正确处理个人与群体的关系

104 第四节 信步闲庭——青年人如何入“世”

109 第四章 沟通E代

110 第一节 E代在线——电话及短信沟通

114 第二节 E网无边——网络上的人际交往

124 第三节 及时更新——扮演好自己的人际角色

130 第四节 开发软件——积极构建人脉网络

143 后记

第一章 相知相识

- 第一节 首因效应——如何给人留下好的第一印象
- 第二节 厚积薄发——有效沟通的基本条件
- 第三节 魅力恒久——说话的艺术和倾听的技巧
- 第四节 心有灵犀——非语言沟通方式

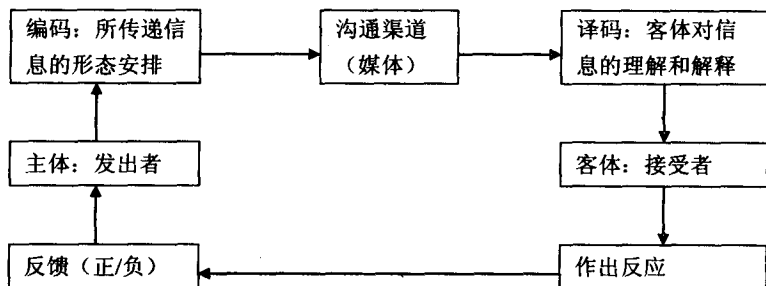
前些年，在中国流传着“理解万岁”的说法，那对于增强理解、增进友谊、发展人际关系起了一定的作用。殊不知理解有一个不可缺少的前提条件，这就是沟通。

有一句话叫做“常相知，不相疑”，“常相知”，就是沟通，“不相疑”，就是理解、信任。把“常相知”置于“不相疑”之前，足以说明“沟通”之重要。

人有千差万别，“沟”是因为有落差才成为川流不息之河沟，因此千差万别的人际关系要靠沟通来维系，来形成网络。沟通是粘合剂，也是凝聚力、亲和力，经常沟通才能避免误会、减少纷争。

《大英百科全书》对沟通下的定义是：沟通是用任何方法，彼此交换信息，即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事交换信息的方法。沟通就是我们通常所说的信息交流，沟通双方设定共同的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成一致的过程。

我们可以用下表来反映出沟通的过程。



为了达到有效的沟通，初次相识时的沟通是非常重要的，在下面这一章里，我们将从四个方面来给大家介绍在与他人初次相识时，如何才能给对方留下一个好的印象，如何与对方展开话题，以及如何运用沟通中的语言技巧与非语言技巧。

第一节 首因效应

——如何给人留下好的第一印象

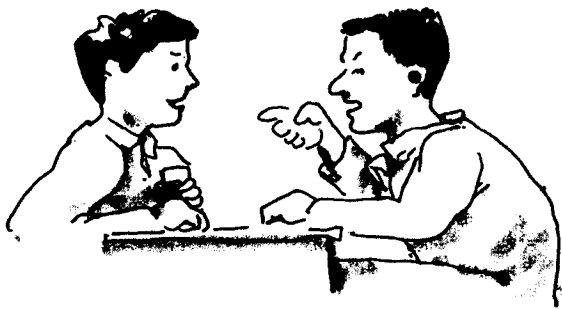
良好的第一印象是登堂入室的门票。

——代尔·卡耐基

一、谈谈首因效应

【校园案例】1

进了大学后，跟班上的同学一起聊天，一定会聊到出生地和高考成绩的话题，我也简单地自我介绍，突然有一个人问：“什么？这里是你的第一志愿？我是失算才进这里的。”还有：“你是从乡下来的吧？”他可能想开个小玩笑，但我却笑不出来，这种人让我第一眼就不喜欢他。所以，习惯以贬低的口吻跟人说话的人是很令人讨厌的。也许他不是有意的，但却在贬低他人的同时，不觉间也降低了自己的个人素质。



【校园案例】2

第一次参加学校社团，约有十几位学长、学姐开始介绍他们自己，我记不住他们的名字，因为好紧张。坐我隔壁的女孩不断地帮我反复介绍，她真是个好心人。所以，谁都想跟这种人成为好朋友，热心的人才会受欢迎。

【校园案例】3

社团里的一位新生对我说：“我是回读重考的，所以我们应该一样大。”接

003

人·生·伴·侣·系·列·丛·书

着又说，“喂，你这裙子哪儿买的？都用哪个品牌的护肤品？”她老是用很不客气的口吻问我问题。真的觉得很烦！所以，任何人都不会喜欢太自以为是的人。

从以上几个校园案例，我们认识到第一印象是非常重要的。

初到一个新环境，每个人都会有紧张、陌生之感，但只要抓住“人人都爱先入为主”这个特点，从“一开始就树立良好的第一印象”这条策略入手，就不难让新认识的人对你好感倍增，令你由被动变为主动。通常所说的这个印象实际上就是指第一印象或最初印象。在社会心理学中，由于第一印象的形成所导致的在总体印象形成上最初获得的信息比后来获得的信息影响更大的现象，称为首因效应，也叫最初效应。

心理学家做过这样一个实验：分别让一位戴金丝眼镜、手持文件夹的青年学者，一位打扮入时的漂亮女郎，一位挎着菜篮子、脸色疲惫的中年妇女，一位留着怪异头发、穿着邋遢的男青年在公路边搭顺风车，结果显示，漂亮女郎、青年学者的搭车成功率很高，中年妇女稍微困难一些，那个男青年就很难搭到车。

为什么第一印象如此重要？这是因为最初印象对于后面获得的信息的解释有明显的定向作用。也就是说，人们总是以他们对某一个人的第一印象为背景框架，去理解他们后来获得的有关此人的信息。

以貌取人固然有失偏颇，但换个角度也不无道理。因为萍水相逢，互不了解，而你的尊容却首先毫不客气地作为第一信号打入了对方的眼底。机敏的人仅在这一瞬间已凭着心理定势给你对号、打分，而且这种自我经验又极其固执，人们总是最相信自己的最初判断。有的人费尽心机，却一辈子老不景气；有的人却办什么事情都那样得心应手，物顺人从，似乎鸿运天降。其中的奥秘就在于人的整体“形象”起了举足轻重的作用。

二、如何给人留下好的第一印象

“天生丽质”的当然得天独厚，但后天弥补也占很大的比例。世上真正一点不美的东西是没有的，只要能正确认识自己，扬长避短，发挥自己独特的优势，形成与众不同的风格，都可塑造百万人之中的“典型”，以各自不同的魅力而引起别人的注意、重视乃至钦敬。

下面我们来和大家谈谈如何能给人留下好的第一印象。

嘴角、双眸流露笑意

第一印象的好坏决定于初见时的第一眼感



觉，而人与人初次见面时，表情就是决定印象好坏的最大因素。心理学认为“微笑”就是“接纳、亲切”的标志，也就是说当你微笑时，等于告诉对方“我不会害你”、“我对你并没有敌意存在”。第一次见面时若没有笑容的话，会让对方感到紧张，以为你在拒绝他，难与你亲近。嘴角上扬、连眼神也在笑的表情就是一种好感的表示。当你一直微笑看着对方时，就能消除对方的警戒心。

【故事】

一位妇人，有一次参加一个宴会，她是刚获得一笔遗产的妇人。她似乎急于使人们对她留下一个愉快的印象，花了很多钱买了貂皮外衣、钻石和珍珠，可是就没有注意到自己脸上的表情。她那副脸色神情，显得那么刻薄、自私。那是她不明白男士们所赏心悦目的，是女士们表情中所表现出的那份气质、神态，而不是她那副雍容华贵的打扮。

司华伯是美国著名钢铁大王恩地·卡耐基特聘的年薪百万的公司主管，他曾经说，他的微笑有一百万元的价值。他所暗示的，或许就是这个真理。司华伯有他今日的成就，那是该归功于他的人格，他的魅力，和他那种特殊的能力。而在他人格中，最可爱的因素，就是他令人倾心的微笑。

纽约一家极具规模的百货公司里的一位人事主任在谈到他的用人哲学时说到，他愿意雇用有一个可爱的微笑，小学还没有毕业的女孩子，而不愿意雇用一个脸孔冷若冰霜的哲学博士。这其中说的就是这个道理。

中国古代有一句格言，我们应剪下来，时刻谨记着。那句格言是：“人们如果脸上没有带着笑容，千万别开店”——“不笑莫开店”。

良言一句三冬暖

称呼，往往是待人接物时说出的第一个词，它好像是一个见面礼，又好像是进入交往大门的通行证。称呼得体，可以使对方感到亲切，交往便有了基础。称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至愤怒，双方陷入尴尬境地，致使交往梗阻甚至中断。

那么，怎样称呼才算得体呢？这要根据对方的年龄、职务、地位等具体情况和交往的场合，以及双方的关系来决定。

【故事】

过去，有这样一个故事：有个年轻人骑马赶路，眼看已近黄昏，可是前不着村，后不着店。正在着急，忽见一位老汉从这儿路过，他便在马背上高声喊道：“喂！老头儿，离客店还有多远？”老人回答：



“5里！”年轻人策马飞奔，急忙赶路去了。结果一气跑了十多里，仍不见人烟。他暗想，这老头儿真可恶，说谎骗人，非得回去教训他一下不可。他一边想着，一边自言自语道：“5里，5里，什么5里！”猛然，他醒悟过来了，这“5里”，不是“无礼”的谐音吗？于是调转马头往回赶。追上那位老人，急忙回身下马，亲热地叫声：“老大爷！”话没说完，老人便说：“客店已走过头了，如不嫌弃，可到我家一住。”

在我们的现实中有这样一个故事。一位副科级领导始终对科里新来的那个大学生没有好感，其实，只有他自己才知道那是为什么：从小伙子报到的第一天起，就始终口口声声高喊他：“陈副科长”。而别人都叫他“陈科长”的……

这两个故事说明了一个朴素的道理：一个简单的称呼是一个人对另一个人第一印象的唯一参照物，取悦人很容易，得罪人更是容易之极。

穿着得体、举止大方

中国有谚语是这么说的：“人靠衣装马靠鞍”，“人要衣装，佛靠金装”。

衣着对一个人的外表影响非常大，大多数人对另一个人的认识，可说是从其衣着开始的。衣着本身就是一种武器，它反映出你个人的气质、性格、内心世界。一个对衣着缺乏品味的人，在与人的交往中经常会处于下风。因此，从现在起，应立即注重你的衣着。

举止大方，神采奕奕，洋溢着生命的活力，叫人俗虑俱消，使人相形见绌，被你的非同凡响的气度摄住。如能与你相识，他会受宠若惊，觉得三生有幸。

要自尊、自信

人是需要彼此尊重的，但在现实生活中，却常有人不惜降低自己的尊严，去逢迎在某些方面比自己强的人，哪怕被逢迎者对自己傲慢无礼也罢。这种“卑己而尊人”的做法委实不妥！

一个人只要不是情操低下，行为卑劣，那就无论其地位高低、能力大小，各种条件好坏，都应有充分的自信而不应自感低人一等，这种平等观念是人际交往中所应具备的态度和风范。这样才会给人留下好的第一印象。

许多家长们都会绘声绘色地给自己的孩子讲这样一则寓言，竟常常令他们沉思不已：



【故事】

一天，龙王与青蛙在海滨相遇，他们寒暄一番后，青蛙问龙王：“大王，你的住处是什么样的？”龙王说：“珍珠砌筑的宫殿，贝壳筑成的阁楼；屋檐华丽而有气派，厅柱坚实而又漂亮。”龙王说完，问青蛙：“你呢？你的住处如何？”青蛙说：“我的住处绿萍似毡，娇草如茵，清泉沃沃，白石映天。”说完，青蛙又向龙王提了一个问题：“大王，你高兴时如何？发怒时又怎样？”龙王说：“我若高兴，就普降甘露，让大地滋润，使五谷丰登；若发怒，则先吹风暴，再发霹雳，继而打闪放电，叫千里以内寸草不留。那么，你呢？”青蛙说：“我高兴时，就面对清风朗月，呱呱叫上一通；发怒时，先瞪眼睛，再鼓肚皮，最后气消肚瘪，万事了结。”

青蛙在龙王面前表现了充分的自信，龙宫固然美丽，我青蛙的居所也别具一格，可谓不卑不亢，只有心灵健全的人，才可以切实地做到这一点。不卑不亢，从根本上来讲就是平等待人，在比自己强的人面前，不要畏缩；在比自己弱的人面前，不要骄纵。地位有高低，学问有深浅，但所有的人，人格都是平等的。这样才能给人留下好的第一印象。

有交往价值

人都有向上的心理，都崇尚有价值的东西，崇拜值得钦佩的人。如果你给他的感觉是个平庸之人，他就觉得没有必要与你浪费时间，所以你就是谦虚也万不可表现得自卑，自暴自弃、自惭形秽，必遭别人轻鄙，你必须处处表现从容自信、干练、有条不紊、不亢不卑，仿佛胸有百万兵。要给他这样一个感觉，此人能干，非同寻常，可为我之师，同这样的人交往对我有利！

【案例】

有这么一个例子，有位记者觉得有必要结识一位女列车员，好报道车上的先进事迹，她花5分钟的时间便“发展”了这位朋友，而且后来真的成了知己。当她们熟识后，那位列车员带着诡秘的眼神说道：“从你上车的那一刻起，我就从拥挤不堪的众人中把你注意上了，你超凡脱俗、聪慧神秘的仪态，当时就使我一惊：‘这个女人不寻常！要认识她，才好呢！’”

第一印象的魅力由此可见一斑。对方的表情、眼神、衣着、对方的一两句简单的问候语还有简单的动作，全都形成了第一印象。在沟通过程中，我们的表情、眼神是使对方对你有一个良好印象，产生对你信任、合作态度的一个非常重要的因素。这就需要在沟通之前，做一个必要的准备，以便给对方能够留下一个很好的第一印象。

良好的第一印象就是良好沟通的开端，良好的开端是成功的一半，让我们都能够留给别人良好的第一印象，踏出我们成功的第一步。

第二节 厚积薄发

——有效沟通的基本条件

沟通能力包括两方面：一是理解别人的能力；二是让别人理解自己的能力。

——斯蒂芬·柯维

一、什么是有效沟通

我们先来看两个故事。

【故事】1

有一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来！”卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴担到秀才前面。

秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。

秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之（你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧）”。卖柴的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴就走了。



【故事】2

几年前，一位父亲带着当时尚不足4岁的儿子去商场购物。大多数男人购物往往有这样的特点，就是直扑目标而去，购完即走。当他们快要步出商厦时，儿子给父亲出了这样一个谜语：“爸，一个碗加一个锯是什么？”看到父亲冥思苦想无言以对，儿子颇为得意地告诉父亲那叫“玩具”。父亲恍然大悟——刚才匆匆经过玩具柜台时没有停步。于是父亲偷笑着带儿子折回，儿子很严肃认真的对父亲声明：“不用买，只是看看就行……”

这段经历经常引起听者的爆笑，细细品尝却有一种特别的韵味：原来沟通还可以以这样的方式进行，一个毫不起眼的稚童听起来滑稽可笑的话语却几乎化解了所有可能的抵触，却又是如此明确表达了他的需求。

看到上面两个故事，大家想到了什么呢？我们每天都在不同的时间，不同的场合和不同的人进行沟通。但是这些沟通是否都达到了预期的目的呢？

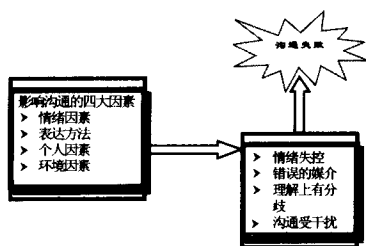
沟通的目的是交流，是达成共识，甚至让对方听命于你。有调查显示，一个人一天要提出和回答将近4000~6000多个问题。这么多的问题，到底哪些才是有效的沟通？影响沟通的因素有哪些？有效的沟通要具备哪些条件？要达到有效沟通有哪些方法？下面我们将一起来讨论一下如何才能达到有效的沟通。

有效沟通，是指在不损害、甚至在改善和巩固人际关系的前提下，帮助沟通者进行确切、诚实的人际沟通方式。有效沟通具有以下三个方面的重要特征：一是实现了信息的准确传递；二是沟通双方的关系因为交流而得到巩固与加强，从而形成积极的人际关系；三是有效沟通的目的不仅仅在于为他人所喜爱，或为了被社会承认，而是为了解决现实的问题。

有效沟通是一个双向过程，它依赖于你能抓住听者的注意力和正确地解释你所掌握的信息，使你能把信息准确而令人信服地传达给对方，以便自己的想法能被正确地接受和理解。

有效沟通能获得更多更佳的合作；能减少误解；能使人更乐于作答；能使人觉得自己的话值得聆听；能使自己办事更加井井有条；能增进自己进行清晰思考的能力。

二、影响沟通的四个因素



沟通是一个双向互动的过程，无论是信息发出者和接受者的主观原因，或是外在的沟通客观因素，都会导致沟通的失败，双方无法就某一

信息共享或达成一致的认识。所以我们必须了解影响沟通的因素。

情绪因素

由于身体状况、家庭问题、人际关系等因素而导致的情绪不稳定，波动性大，从而影响沟通正常地进行。

其表现有：精神不集中。倒不一定是对对方的话题不感兴趣，而是仍沉溺于刚刚发生的事情，或其他担心的事情，没有把注意力转移到谈论的话题上来。过分怯场、心虚，本是一个展示自我的良好机会，结果由于紧张、慌乱，没有充分理解上级的指示、意图，反而留下了不好的印象。

表达因素

说话的语气令听众反感。自大、讽刺、严厉的批评，都会令对方难以接受你的观点，即使你的观点是对的，谈话也会不欢而散。

在沟通中选择不合适的媒介来传递信息。选择最合适的媒介而不一定选择最先进的，当然也要视双方的地理位置、所处的场合而定。一般而言，面谈是最好的方式，可以进行及时的互动、反馈，可以从对方的身体语言、面部表情来洞察他的想法，改变谈话的方式或策略。

下面这个例子很好地说明了不同的表达方式会带来不同的效果。

【案例】

江士顿是一家工程公司的安全协调员。他的职责之一是监督在工地工作的员工戴上安全帽。他说以前他一碰到没有戴安全帽的人，就打着官腔告诉他们，要求他们必须遵守公司的规定。员工虽然接受了他的纠正，但却满肚子不高兴，常常在他离开以后，又把安全帽摘下来。后来，他决定采取另一种方式，当他发现有人不戴安全帽的时候，他就问他们是不是安全帽戴起来不舒服，或者有什么不适合的地方。然后他以令人愉快的声调提醒他们，戴安全帽的目的是在保护他们不受到伤害，建议他们工作的时候一定要戴安全帽。结果是遵守规定戴安全帽的人愈来愈多，而且没有造成愤恨或情绪上的不满。

个人因素

因为世界是多元的，所以每个人的成长背景、性格、人生经验、教育程度、文化水平、价值观念是不同的，这就导致对同一信息的阅读有不同的理解。在这样的情况下，求同存异是最好的做法了！

环境因素

在沟通过程中，选择不适当的时间、地点等，都会直接影响到信息传送。在午休的时间谈论下一步的工作计划，在办公室里谈论薪酬问题，都是不合适的。

三、有效沟通的五个原则

换位思考原则

无论在何时何地，无论与谁沟通，也无论采取何种方式沟通，要取得成功，没有别的诀窍，唯一的的就是能够站在对方的立场去思考问题。如对他人的评价，你可以反问自己：如果别人这样评价我，我是否能接受？这样的评价对方会感觉到真诚吗？当你批评别人的时候，可以先问自己这样一些问题：是我布置的任务不合适，还是没有给对方必要的时间和资源？是对方能力有问题，还是态度有问题？可以说，这种站在对方立场思考问题的方式，其实可以渗透到我们生活的每一个方面。



在沟通中，运用换位思考的方式，可以使沟通更有说服力，同时，也会树立良好的信誉。基蒂·洛克提出了应用换位思考方式的6个技巧。

不要强调你为对方做了什么，而要强调对方能获得什么或能做什么。

非换位方式：今天下午我们会把你们所需要的东西准备好。

换位方式：你们需要的东西正在整理中，预计今天下午能完成，届时将准时送达。

参考对方的具体要求或指令。

非换位方式：你的要求……

换位方式：你需要的关于沟通方面的书籍……

除非你有把握对方会感兴趣，否则尽量少谈自己的感受。

非换位方式：我们很高兴授予你“优秀班干部”称号。

换位方式：通过你的努力，你获得了今年的“优秀班干部”称号。

不要告诉对方他们将会如何感受或反应。

非换位方式：你会很高兴听到你被公司录用的消息。

换位方式：你通过了公司的全部考核，你被录用了。

涉及褒奖内容时，多用“你”而少用“我”，褒奖的内容与双方都有关时尽量用“我们”。

非换位方式：我们为所有的班级成员提供免费野炊餐具。

换位方式：作为班集体的一员，你会享受到免费野炊餐具。

涉及贬义内容时，避免使用“你”为主语，以保护对方的自我意识。

非换位方式：你在发表任何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：本机构的工作人员在发表以在此工作经历为背景的文章时，必须要得到主任的同意。

在换位思考的基础上，要进一步把这样的思考方式贯彻到自己的沟通语言、