

杨婷婷·编著

NO.1 风靡欧美的
校园生活规划智慧丛书



有效沟通

N种对策

YI TONG N ZHONG DUI CE

世界很大，我们很小，小小的我们在成长。

青春年少的我们，在校园中的我们，不断成长的我们，不停地遇到许许多多的人，许许多多的事：仿佛简单的世界一下子就变得精彩起来，可是对于这样的世界，年少的我们充满了迷惘、困惑、期待和想象。

今天的我们只要细心地规划自己的生活，积累成功的资本，那么，明日的命运定会加倍宠爱我们……

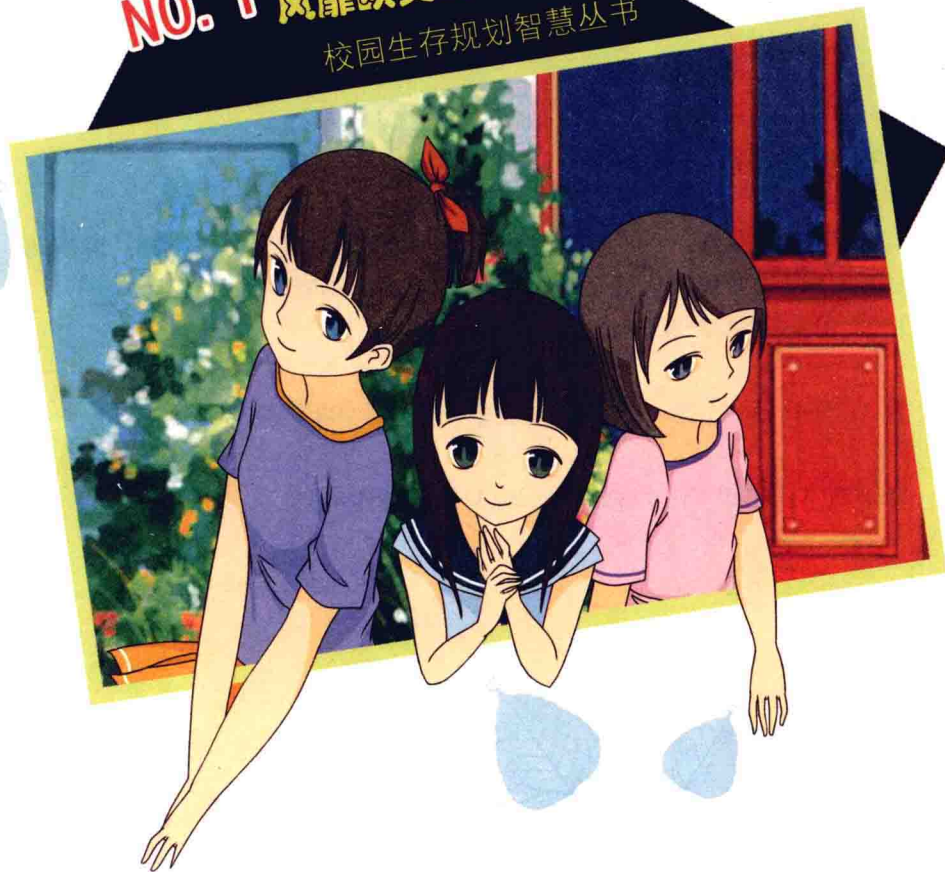
刘岩●主编

NO.1
彩绘本畅销版

●吉林出版集团 吉林文史出版社

NO. 1 风靡欧美的

校园生存规划智慧丛书



杨婷婷·编著

有效沟通

N种对策

● 吉林出版集团 吉林文史出版社

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通 N 种对策 / 杨婷婷编著. — 长春 : 吉林文史出版社, 2014. 6
(校园生存规划智慧丛书 / 边德明, 宋英梅, 刘岩主编)

ISBN 978-7-5472-2080-1

I. ①有… II. ①杨… III. ①人际关系学—青少年读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 082043 号

有效沟通 N 种对策

编 著: 杨婷婷

中文审读: 王宏斌 张 萌

责任编辑: 李相梅

校 对: 刘 洋 金 昊

丛书主编: 边德明 宋英梅 刘 岩 插 画: 郭霄霄 橙 儿 李婉泽

美术编辑: 韩 丹 于洋洋 清 风 赵卓君 边睿婷 勾 奇

出版发行: 吉林出版集团 吉林文史出版社(长春市人民大街 4646 号)

全国新华书店经销

印 刷: 三河市同力印刷装订厂

开 本: 720mm×1000mm 1/16

印 张: 12

字 数: 80 千字

标准书号: ISBN 978-7-5472-2080-1

版 次: 2014 年 9 月第 1 版

印 次: 2014 年 9 月第 1 次

定 价: 29.80 元

NO.1 风靡欧美的

校园生存规划智慧丛书



杨婷婷·编著

有效沟通

N种对策

● 吉林出版集团 吉林文史出版社

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通N种对策 / 杨婷婷编著. — 长春: 吉林文史出版社, 2014.6
(校园生存规划智慧丛书 / 边德明, 宋英梅, 刘岩主编)

ISBN 978-7-5472-2080-1

I. ①有… II. ①杨… III. ①人际关系学—青少年读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第082043号

有效沟通 N 种对策

编 著: 杨婷婷

中文审读: 王宏斌 张 萌

责任编辑: 李相梅

校 对: 刘 洋 金 昊

丛书主编: 边德明 宋英梅 刘 岩 插 画: 郭霄霄 橙 儿 李婉泽

美术编辑: 韩 丹 于洋洋 清 风 赵卓君 边睿婷 勾 奇

出版发行: 吉林出版集团 吉林文史出版社(长春市人民大街4646号)

全国新华书店经销

印 刷: 三河市同力印刷装订厂

开 本: 720mm×1000mm 1/16

印 张: 12

字 数: 80千字

标准书号: ISBN 978-7-5472-2080-1

版 次: 2014年9月第1版

印 次: 2014年9月第1次

定 价: 29.80元

校园生存规划智慧丛书

编委会

主 编：	边德明	宋英梅	刘 岩
编 委：	李丽薇	张 萌	边德明
	蒋琳琳	贾 琦	金 昊
	宋英梅	王宏斌	韩 丹
	郭霄霄	橙 儿	刘思研
	邢海霞	张海洋	于洋洋
	徐 欣	侯婧文	胡 楠
	李春兰	李俊焘	刘 岩
	刘 洋	高金凤	杨 帅
	张大力	王国军	

Contents

目录



第一辑 沟通的前奏

- 9 想想他是谁
- 13 问问自己要跟他说什么
- 17 放松你的心情
- 21 模拟沟通的过程

第二辑 选择一种恰当的方式

- 27 与长辈的对话
- 31 与同学的对话
- 35 与老师的对话
- 39 与陌生人的对话
- 45 在合适的时间去交流

- 51 在合适的地点去交流
- 57 面对面交流
- 61 短信交流
- 65 电话交流

第三辑 跨越沟通的绊脚石

- 71 个人的沟通障碍
- 77 火暴脾气误事多
- 81 对不同的人说不同的话
- 86 站在对方的立场想一想



第四辑 展现你的身体语言

- 94 闪闪你的眼睛
- 98 展现你的表情
- 104 动动你的手脚
- 110 摆摆你的身姿

第五辑 做一个聪明的说话者

- 116 智慧的说话者
- 122 多让对方说说话
- 128 少用引人误会的词
- 134 多一份耐心
- 140 拿捏恰当的分寸

第六辑 做一个智慧的聆听者

- 149 多一点倾听
- 155 多一些回应
- 159 不要想象理解不了的话语
- 163 不要害羞,不明白就去问问



第七辑 成功沟通的秘诀

- 170 坚信沟通的重要性
- 176 拥有诚实的心
- 183 提高沟通的效率
- 188 三省吾身

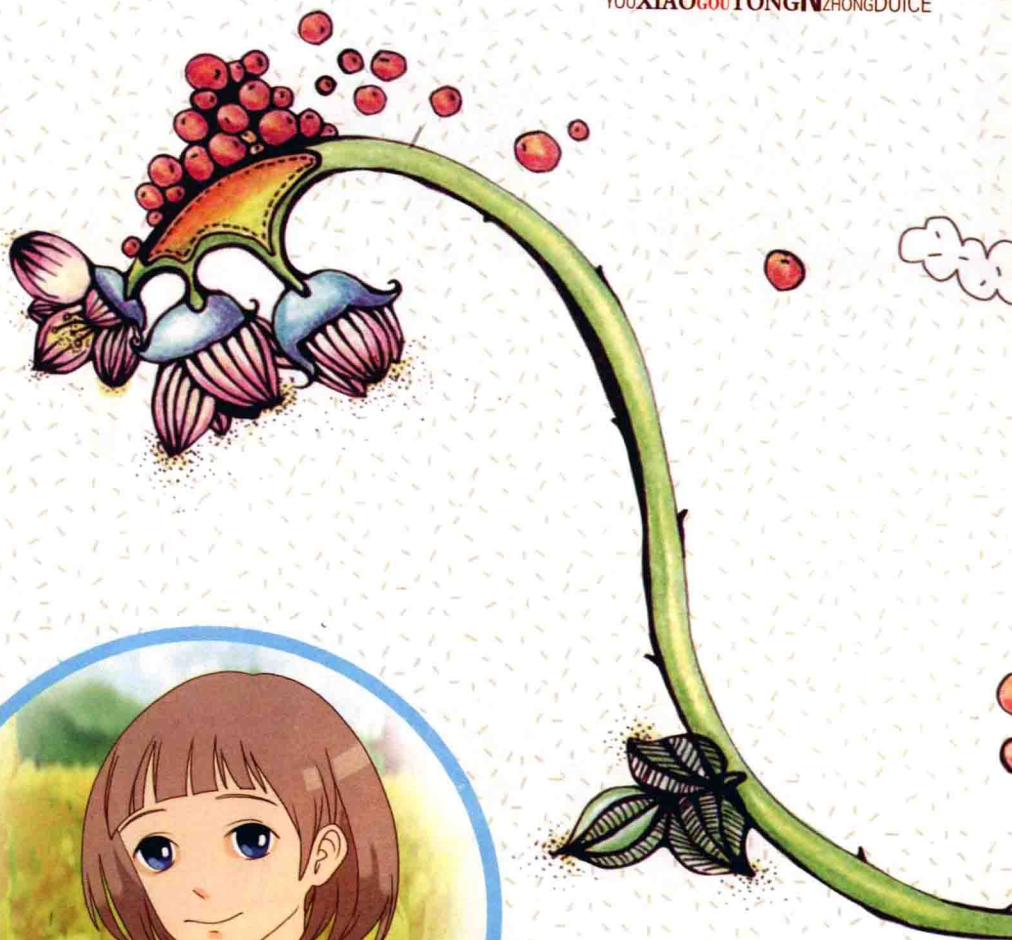


第一辑

沟通的前奏

想想他是谁
问问自己要跟他说什么
放松你的心情
模拟沟通的过程







想想 他是谁

找别人说说话、聊聊天时，你有没有在意过这个说话聊天的对象是谁呢？有人肯定不屑地回答：“这个还需要在意吗？不知道说话对象是谁，那你还去跟他说什么呢？”没错，所以沟通的第一个大前提，就是要明确你与之沟通说话的对象到底是谁！

有一则笑话是这样的：有一位先生，他养了一只狗，狗的名字叫杰尼弗。这只狗聪明灵巧，先生很喜欢它，每天都会在某个时间带杰尼弗到公园溜达。但是杰尼弗生性爱玩，每次到了公园就会四处嗅嗅，围着大树绕个圈，而后钻入草丛中来回奔跑。

一到这个时候，先生总是要一边使劲拽着绳子，不让杰尼弗挣脱，一边冲着它大喊：“杰尼弗，杰尼弗，你给我停下，给我慢点走！你听见没有，给我慢点走！”随后，他把杰尼弗引到一条长椅旁，坐下，拉起杰尼弗的耳朵，大喊：“你怎么这么不听话，都跟你说了多少回了，每次出门溜达还是死性不改。每次跟你说的你都听进去了吗？你到底有没有听懂我说的话呀，你回答我，有没有听懂？回答我，快回答我！”

此刻，只见被扯着耳朵的杰尼弗还是不改玩乐的表情，晃着脑袋四处张望。先生看到杰尼弗的表现，一下子怒火冲天，又是一阵狂叫：“你有没有

有在听我说话，真是气死我了，把我的话当耳边风！你到底听懂没有？难道听不懂人话吗？是不是听不懂人话？说呀！”可不管先生如何喊叫，杰尼弗还是一脸无所谓的表情。先生气急了：“回去我再慢慢收拾你，让你长点儿记性！”

看完这则笑话，我们都会捧腹大笑。多么愚蠢的先生呀，狗狗怎么能听得懂人说的话呢？这就好像人也听不懂狗狗之间的交流一样。或许，先生用“汪汪汪汪”反而能引起狗狗的注意，而后狗也会对他吠叫一声。你看，明确沟通对象是多么重要的一个环节。先生若是稍用心思，明了他是在跟他的爱犬讲话，也就不会在大庭广众之下如此没形象，显得那么可笑了。

如果这位先生能够意识到，他那时生气的原因是他的爱犬不听他的话四处游逛，钻草丛，绕大树，没有按照他制订的路线溜达，那实在是太荒谬了。狗狗毕竟是狗狗，它听不懂人类所说的话，能考虑到这点，先生自然不会在人来人往的公园里怒气冲天，大声喊叫，引得行人驻足观看，好似耍猴一般。他完全可以用行动告诉狗狗，这样做它的主人很生气，所以不要这样做。

当狗狗想要钻入草丛时，就拽它回来，并且大声告诉它：“不要去钻草丛，往前走。”之后径直带着它往前走，不回头。狗狗想要绕大树时，也使劲拽回来，大声告诉它：“不准绕大树。”依旧径直带着它走，不要回头。这样几次过后，狗狗就能明白，去钻草丛、绕大树，都是不被允许的。那么以后再逛公园，它就不会去做令主人反感的事情了。

明了沟通的对象后，当面对不同的对象时，我们便可以使用不同的语言、不同的方式、不同的态度与之交流。知己知彼，才能达到交流沟通的最大作用。

马力达是一家外贸公司的职员，他的工作是负责与客户洽谈公司合作项目。不要看这项工作只是动动嘴皮子，在马力达看来，这动嘴皮子的事情暗藏了无数深奥的学问。他的全部职业生涯都耗在了对这项学问的研究学习上。因此，他在公司里有了个绰号叫“谈大师”，并且有着这样的传言：任何客户，只要谈大师出马，必定能将其手到擒来——搞定！那么，这位谈大师是如何与客户洽谈的呢？

这一天，公司的经理安排一个任务给他，让他作为公司代表，与另一家大公司总经理进行商谈，拿下合作项目。谈大师信心满满地接下这个重

任。当拿到客户的资料后，谈大师不急着与客户约见，反而不慌不忙地一字一句认真阅读，这让他对客户的公司及其个人情况有个大致了解。

除此之外，他还四处打听，了解到那家大公司的总经理为人和善，做事沉稳，不急躁，是个讲道理、明事理的人，而且对茶文化情有独钟。对于茶文化，谈大师不太懂，于是，他特地花费了一番工夫，查阅了有关饮茶的文化，学习了一些基本的茶文化知识。

一切准备就绪后，谈大师特地在环境幽雅的茶楼约见了这位总经理，并安排了茶文化表演，同时带了极品碧螺春邀请那位总经理品尝。

看到如此优雅的环境以及喜爱的茶饮，这位总经理的心里顿时像灌了蜜似的。谈大师见状也淡然，并没有急着立马表明立场，而是一边观看着茶文化表演，一边不紧不慢地聊起了茶文化，聊这难能可贵的碧螺春。

等到表演结束，茶饮也快结束的时候，谈大师才将此次会面的目的向总经理道出，同时列举了一系列项目合作的好处。最终，这位总经理欣然接受了谈大师所提出的合作项目。就这样，谈大师顺利地签下两家公司的合作合同，继续谱写着属于自己的“传奇”。

谈大师很聪明，在与客户沟通前，他并没有贸然拿着合同去约见客户，反而充分了解了客户的个人信息、性格、喜好等，继而在约见当天投其所好，首先取得对方的好感和信任，最终促成了成功沟通的良好开端。

俗话说，好的开始是成功的一半。沟通前了解沟通对象，便可以有效地促使成功的诞生。

不要小瞧这样小小的一步、小小的观察和了解。或许一场沟通的成功，便是因为沟通前对此人性情了解和耐心准备的结果。因此，当你与他人沟通交流前，记着第一步，就是去观察那位交谈者，想想他是谁，他拥有怎样的身份，是个什么性格的人，为人处世如何。如此，才能为接下来选择合适的方式、合适的场所与他交流沟通提供良好的基础，才能为交流沟通的成功提高概率。



问问 自己要跟他说什么

如果问你，为什么要与其他人沟通？你也许会说，当然是有事情找他或者是我们之间产生了一些问题需要解决，才去找他交流。没错，从这个回答上，我们可以清楚地看到，人们进行沟通与交流，是带着一定的目的进行的。因此，在找他人沟通前，我们需要问问自己，到底是带着怎样的目的，想要达成怎样的结果，自己想要跟他说什么呢？不要轻视这一个环节，如果连你都是“丈二和尚摸不着头脑”的话，那么对方又能如何与你进行沟通，得到你所希望的结果呢？

有这样一个学生，经常火急火燎地做事。一天，班主任让他带句话给数学老师，通知数学老师原定于后天下午 1 点的会议改到了明天下午 1 点钟，并且让数学老师转告语文老师，他的会议假条已经批下来了，会议可以不用去了。学生立刻答应，就急匆匆地跑到教室去找数学老师，转达班主任的话。刚到教室，还没来得及喘上一口气，学生便急急忙忙对老师说：“老师，班主任要我向你转达一句话。这个，什么明天下午 1 点半的会议什么的，什么不用去了的。”这孩子又是抓头又是挠耳，说不清到底班主任要转达的是什么消息。

数学老师听得也是晕晕乎乎的，会议？1 点半？他突然想起了后天下

午的一场会议，便问他：“是不是后天下午的会议不用去了呢？”“哎呀，我忘了。噢，对，对，对，没错，是会议，是不用去了。”学生一听，感觉跟之前听到的有些相似，便顺理成章地这样认为。但是，他心里总觉得班主任说的似乎是两件事，可是有一件事却怎么也想不起来了。就这样，一场错误的转达便产生了：数学老师误了第二天的重要会议，语文老师无奈，撇下事情依旧参加了会议。

因为一句话没有表述清楚，导致数学老师会议没去成，语文老师不用去的却白跑一趟。这件事本来可以避免，却因为在交流前没有组织好语言，没有理清说话的思路，导致这样的结果。

如若从班主任处接收到班主任的话后，即刻理清思路，默默在心中重复一遍，或是在纸上记录大致意思，那么在转述的时候便不会发生含糊其词的情况；如若急急忙忙跑到办公室找到数学老师时能缓一缓气，梳理一下自己的思路，平稳一下自己的心跳，那么相信这个学生也不会结结巴巴、难以叙述了。

人总是这样，往往都特别倚仗自己的临场发挥能力，对此还总是毫不犹豫地相信——等到交谈的时候，那数以万计想表达的词汇会不由自主地从嘴里蹦出来，不带一丝的含糊。可往往现实与理想的差距总是那么大，经常会出现正在交谈的时刻，突然词穷，或者出现词不达意的尴尬境地，继而造成另外一种曲解。

古时候有一个富翁，他决定举办一场隆重的生日喜宴，宴请所有好友。就这样，他热热闹闹地置办着宴席所需的请帖，并且给朋友发出去。很快，富翁的生日到了。

那一天，富翁的宅府挂满了红绸带，府内里里外外摆满了酒席。时间就这样慢慢过去，宾客们也零零散散地来到了富翁家中。等到太阳下了山，月亮高挂空中时，宴请的宾客还未来齐。富翁等得焦急，门口、屋内来来回回走了不知多少趟。他内心焦急万分呀，眼瞅着摆了这么多桌宴席，如今才坐满一半，那要是传出去多丢面子呀。

就在这时，已经入座的宾客望着他不安的步伐，关怀地问了一句：“喂，兄弟，你在不安什么呀？等什么呢？”富翁正愁眉不展，不由自主地说了一句话：“哎，还不是该来的没来嘛！”虽然说的声音很小，但问的宾客却都听见了，他们顿时觉得心里不是滋味：“原来我们是不该来的呀。”于是立马站起身来，拂袖而去。