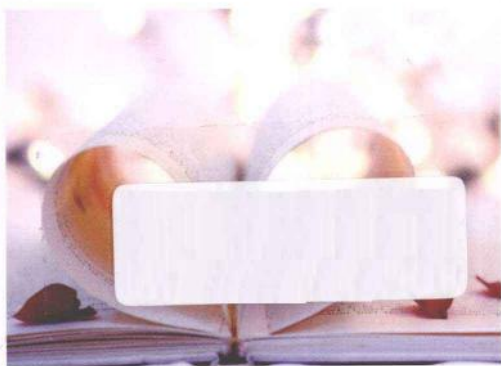


优秀青少年成长成才丛书

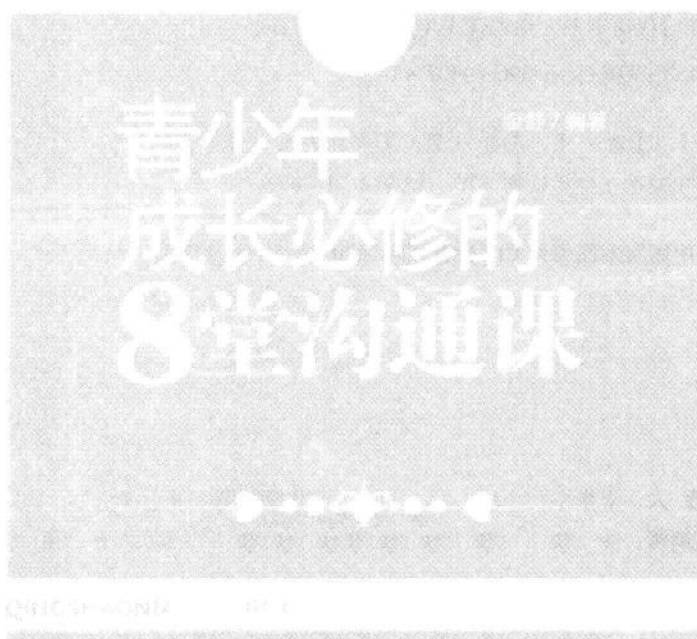
青少年 成长必修的 8堂沟通课

金舒 / 编著



ARTTIME
时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社

时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

青少年成长必修的 8 堂沟通课/金舒编著. —合肥:
安徽文艺出版社, 2013. 7
(时代馆书系·优秀青少年成长成才丛书)
ISBN 978 - 7 - 5396 - 4427 - 1

I. ①青… II. ①金… III. ①人际关系 - 青年读物
②人际关系 - 少年读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 069472 号

出 版 人: 朱寒冬

出版统筹: 韦 亚

责任编辑: 黄 佳

装帧设计: 嫁衣工舍 闻 艺

出版发行: 时代出版传媒股份有限公司 [www. press - mart. com](http://www.press-mart.com)

安徽文艺出版社 [www. awpub. com](http://www.awpub.com)

地 址: 合肥市翡翠路 1118 号

邮政编码: 230071

营 销 部: (0551) 63533889

印 制: 河北省三河市杨庄双菱印装厂 电 话: (0316) 3650395

开 本: 700 × 1000 1/16 印张: 16 字数: 230 千字

版 次: 2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 27.00 元

(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换)

版权所有, 侵权必究

第一课 良好的沟通成就美好人生

第一讲 我们为什么需要沟通	002
1. 有效沟通是人际交往的润滑剂	002
2. 沟通能打破人际关系的坚冰	004
3. 沟通能有效地融入他人的心	007
4. 人生的精彩依赖于良好的沟通	009
5. 事业的成功离不开良好的沟通	013
第二讲 成功沟通的 8 项总体要求	015
1. 要善言，巧用语言沟通	015
2. 要礼貌，说话要文明	017



3. 要精确，传达要准确 019
4. 认同目的，寻求双方的同步 021
5. 注重方式，根据场合讲话 023
6. 忌说粗话，格调要优雅 025
7. 不吝赞美，分享彼此的喜悦 026
8. 多微笑，温暖他人的心 027

第二课 能说会道，善用语言巧沟通

第一讲 掌握语言沟通的真本领 030

1. 找准话题，与对方产生共鸣 030
2. 充满激情，用铿锵的话语打动人心 032
3. 真情实感，引发共鸣 034
4. 善于赞美，沁人心脾 036
5. 率真坦诚，表达自己的真实想法 039
6. 亲切、柔和，谈吐温柔如水 041
7. 妙用语调，话语抑扬顿挫 045

第二讲 把握分寸，把话说得恰到好处 048

1. 恰到好处，精明人说话要掌握分寸 048



2. 讲话精心遣词，才能恰到好处	049
3. 先说什么后说什么大有讲究	050
4. 不要过于较真，避免正面冲突	052
5. 说话要详略得当，避免啰唆	053
6. 巧妙的暗示胜过直接批评	054
7. 批评的话更须掌握好分寸	056
8. 涉及敏感问题的话要点到为止	060
9. 不好确定的问题要用模糊语言	061
10. 失度过分的话既无礼又伤人	063

第三讲 沟通中如何会说打动人心的话 066

1. 发自肺腑，以情感真挚的话打动人心	066
2. 不矫揉造作，朴实无华的话也能感动人	068
3. 以心换心，用坦诚实在的话打动人心	069
4. 炽热如火，以充满激情的话打动人心	072
5. 唤起同情，用悲情的话打动人心	074
6. 细述不幸，引起对方的情感共鸣	077

第四讲 避开忌讳，控制自己的嘴巴 081

1. 避免不必要的争论	081
2. 讲话不要锋芒毕露	084



- 3. 不要随便打断别人说话 086
- 4. 不要在背后讲人闲话 087
- 5. 不要在应酬中揭人短处 087
- 6. 说话中应该注意的各种忌讳 089

第三课 善于倾听与提问

第一讲 善于倾听，这是沟通的第一技巧 092

- 1. 聆听是金，善说源自善听 092
- 2. 人际沟通的第一技巧即在于倾听 094
- 3. 聆听需要抓住 4 个要领 095
- 4. 善听必须把握 3 个技巧 097
- 5. 有关聆听的箴言集锦 098
- 6. 沟通中不善倾听的若干表现 100

第二讲 恰当的提问有益于了解对方真实的想法 102

- 1. 有效地提问有助于深入沟通 102
- 2. 沟通中提问的 10 种类型 104
- 3. 善于置问，机智地运用设问 107
- 4. 善于运用反问的技巧 109



第四课 沟通中巧用幽默语言

第一讲 幽默：凸显魅力的沟通语言	115
1. 幽默凸显超凡的语言魅力	115
2. 幽默的语言充满着机智	117
3. 幽默的表现形式多姿多彩	119
4. 幽默展示的是一种积极的人生	123
5. 幽默的效应往往是一语惊人	125
6. 幽默可以提升个人魅力	127
7. 幽默可以拉近人际间的距离	129
8. 幽默能够调节紧张的气氛	131
9. 幽默可以委婉地劝说他人	132
10. 幽默可以帮人摆脱尴尬境地	134
11. 幽默可以巧妙地化解人身攻击	136
第二讲 巧用幽默语言的艺术与技巧	140
1. 借用修辞：妙借修辞，幽默横生	140
2. 偷换概念：强词夺理，巧移妙换	143
3. 趣解经典：创造耐人寻味的意境	145



- 4. 声东击西：出人意料，出奇制胜 146
- 5. 游离主题：形象生动，寓意深刻 150
- 6. 出其不意：运筹帷幄，诱使中招 152

第五课 电话与网络沟通

第一讲 电话沟通的艺术 156

- 1. 让电波传递美的形象与声音 156
- 2. 电话交谈也要十分注重礼仪 158
- 3. 给他人打电话的七大要诀 160
- 4. 接听电话的五项技巧 162
- 5. 如果打错了电话怎么办 163
- 6. 巧用电话“拒绝”他人 165
- 7. 怎样在电话中自我介绍 166

第二讲 网络沟通的技巧 167

- 1. 网络沟通的优势与方式 167
- 2. 电子邮件：最受欢迎的网络沟通方式 168
- 3. 使用电子邮件的9个技巧 170
- 4. 电子邮件切莫长篇大论 172



5. 使用电子邮件的9个注意事项	173
6. 网络沟通也要讲究礼仪	175

第六课 沟通中的说服、争辩与拒绝

第一讲 说服他人：接受自己的意见

1. 善于营造利于说服他人的局势	178
2. 与对方站在同一立场上	179
3. 让对方一开始就说“是”	181
4. 利用逆反心理进行反面刺激	182
5. 把握说服的分寸与禁忌	184

第二讲 与人争辩：掌握不伤和气的妙招

1. 为争辩定一个积极的格调	186
2. 巧移话题，避开争辩锋芒	188
3. 偷换概念，扰乱对方视听	189
4. 掌握“解剑息仇”的妙方	191

第三讲 拒绝他人：说“不”的方法与策略

1. 要学会大胆说“不”	192
--------------------	-----



- 2. 怎样含蓄地说出“不” 194
- 3. 婉拒不合理要求的8种方法 198
- 4. 预埋伏笔，适当的时候再拒绝 200

第七课 青少年与同学沟通的艺术与技巧

第一讲 与同学相处的礼仪..... 204

- 1. 同学之间要有礼貌 204
- 2. 同学之间要互相帮助 205
- 3. 同学之间要以诚相待 208
- 4. 同学之间提倡求异原则 210

第二讲 与同学的良好沟通..... 212

- 1. 良好的沟通能力有利于青少年的发展 212
- 2. 怎样与同学建立真挚的友谊 213
- 3. 尊重同学换来被尊重 216
- 4. 用信用架起沟通的桥梁 218
- 5. 求同存异地壮大交友天地 220
- 6. 从喜欢自己的同学开始深交 222



第三讲 与异性同学礼貌相处，友好交往	223
1. 男女生可以交朋友吗	223
2. 正确对待异性吸引	227
3. 把握与异性交往的分寸	229

第八课 青少年与老师沟通的方法与艺术

第一讲 好学生应积极和老师沟通	232
1. 寻找并抓住与老师沟通的恰当时机	232
2. 创造轻松的沟通气氛调适师生关系	233
3. 及时化解师生之间因误解产生的矛盾	235
第二讲 和老师沟通的两个方式	238
1. 敢于近距离和老师沟通交谈	238
2. 学会向老师反映问题	239
第三节 注意细节，提高老师对你的“印象分”	241
1. 礼貌地指出老师的错误	241
2. 对老师提意见要态度真诚	242
3. 掌握与老师辩解的语言技巧	243

◆ 第一课 ◆

良好的沟通成就美好人生

我们每个人都生活在一定的社会群体中，人际关系是个人和社会交往的纽带。然而人际关系并非凭空建立起来的，它需要良好的沟通作桥梁。沟通，使人们彼此打开紧闭的心门；沟通，使这个世界少了误解，多了融洽。沟通，是一门艺术，也是一种技艺，它是一个人的智慧、逻辑思维以及人格魅力的综合体现。



第一讲 我们为什么需要沟通

1. 有效沟通是人际交往的润滑剂

美国石油大王洛克菲勒说：“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来购买这种能力。”由此可见，沟通是十分重要的。成功者都是精通人际沟通、珍视人际沟通的人。

在现代社会，不善于沟通的人不但会失去许多机会，而且也无法与别人协作。我们每一个人都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功的人生。

李晨大学毕业后，看到电脑销售领域很有发展潜力，因此就找了几个比较有钱的朋友，希望得到他们的资助。那几个人看他刚毕业，没有资金又没有经验，对他想发展的领域又不熟，因此都不愿意赞助。面对这样的不利状况，李晨拿出了他在大学担任学生干部所锻炼出来的沟通本领，反复向他们陈述自己的构想，说明近几年当地人收入水平不断上升，很多人想学电脑、买电脑，可是这个地区卖电脑的店铺只有几家，而且服务不好。李晨将自己的计划、建议、以后的公司发展规划等都向他们详细说明了以后，大家看他说得有道理，并且考虑得非常周全，于是就有人把资金借给了他。拿到了这笔钱后，李晨按自己的计划创办公司，销售业务不断上升。



几年时间里，李晨不但还清了借款，还把公司的经营规模扩大了几倍。

可以说，李晨的成功是沟通带来的，没有与投资人有效的沟通，就不可能有后来的成功。可见，沟通可以为自己创造机遇，可以改变他人的想法，影响他人的行动，激发他人的士气，等等。

如果你是一个管理者，沟通更是不容忽视。管理者所做的每件事中都包含着沟通。管理者没有信息就不可能做出决策，而信息往往需要通过沟通得到。一旦做出决策，又要进行沟通，否则，将没有人了解决策的内涵及执行的要点。最好的想法、最有创见的建议、最优秀的计划，不通过沟通都无法实施。

西雅图波音公司的一个部门经理有一次大发雷霆，原因是他看到一份报告上有一个错字，那是个拼写错误，有人把“Believe”写成了“Beleive”。

这位经理很精明能干，他的眼睛里容不得任何一个拼写错误，他叫来了那个写错字的工程师。

整个走廊都听得见部门经理的声音：“你这混蛋，连这么点错误都要犯，你到底读过书没有？‘e’怎么可能在‘i’的前面，记住，‘i’永远在‘e’的前面。”

可是，没过几天，那位经理又发现了拼写错误，而且又是出自同一人之手。这一次把“Boieng”写成了“Boeing”。

这次，经理被彻底地激怒了，他叫来了那个“屡教不改”的工程师，怒不可遏地冲他咆哮道：“你的耳朵长在脚上了吗？为什么我说了你不听？”

那工程师很平静，说道：“你不是说，‘i’永远在‘e’之前吗？”

这个不愉快的结局是由于这位经理的沟通不当所造成的，如果他当时不那么气愤，采用一种心平气和的态度，可能就是另一种结



果了。因此，对于管理者来说，沟通是重中之重，沟通的效果不仅影响自己，也会影响下属，影响整个部门的业绩。

作为新时代的青少年，要具备良好的沟通能力。沟通作为人际交往的重要部分，在日常生活中运用非常广泛，影响也很大。

温馨提示：

人际矛盾产生的原因，大多数都可归于“沟通不畅”。因此，青少年为了提高自己的交往能力，实现自己的理想，一定要在生活实践的基础上，不断地提高自己的沟通能力。

2. 沟通能打破人际关系的坚冰

社会生活涉及方方面面，随便某一方面某一时刻的某一因素，都可能引起人们的争执。人民与政府之间，公司与职员之间，老师与学生之间，家长与孩子之间，甚至青少年自己的两种不同想法之间都会发生矛盾。

社会文明最大的标志之一就是和谐，但是，我们生活中的不和谐音符却越来越多：把美好误为丑恶，把善意误为恶意，把真诚误为虚伪，把正确误为错误……这些都可能成为我们人生中的一抹阴影、一种难堪和一次痛苦。所有这一切的不和谐，最需要什么？答案就是沟通，用沟通代替争执，消除难堪、化解痛苦。

这是个需要沟通的时代：两国的争端，不应该用打仗解决；两人有矛盾，不必破口大骂；会议上“水火不容”，可以沟通后“共同改进”。

利益是沟通的基础，诚信是沟通的桥梁。有沟通才有活水，有活水才有活力。如果“鸡犬之声相闻，老死不相往来”，那么就只能



是死水一潭，不会有充满活力的和谐局面。

有这样一个沟通的故事：

在东北某地，有家老工厂因为经营状况不佳，眼看要破产了，几百个工人马上就将面临下岗。由于厂子早已是资不抵债，工人们不但拿不到欠发很久的工资，连失业保险也因工厂当初没有按时缴纳而无法享受。

工人们群情激愤地齐聚在厂长办公室的门口，要工厂拿出解决的办法，否则就要上访“告状”。矛盾眼看就要被激化了，厂长不得不和愤怒的工人们沟通。

“工厂就在大家的眼前，”厂长说，“你们也看到了。过去这两年，咱们生产的产品无论数量和质量，都是很糟糕的一个状况。现在就是把工厂贱卖，只怕都没人买。就算卖掉，还得先还银行贷款，大家还是分不到几文。怎么办？把我绑起来揍一顿？把厂里值钱的东西抱回家？把工厂烧了泄愤，然后被警察抓去坐牢？还是我们大家冷静地想出一个彻底解决的办法，共渡眼前的难关？”

工人们安静下来，开始用心倾听。厂长接着诚恳地说：

“咱们这个集体所有制的工厂是大家的，现在工厂欠大家的钱，但我们人人都是生产者，产品质量低，卖不出去，难道和大家没有关系吗？既然事情已经发展到这一步，把工厂烧掉，不就和两口子打架砸自己家的东西一样吗？损失都是自己的。现在，我们不妨组成一个自救委员会，按大家的意见订出一个解决方案。大家都说破产，我跟着大家一块儿下岗；或者咱们狠抓产品质量，暂时少拿点薪水，努力工作，撑几个月看看能否打个翻身仗，那咱们就一块儿拼一下。赚了，是大家的。赔了，咱们再关门也不迟！”

工人们想了想，厂长说的话也有道理。真是赌上一口气，做出什么过火行动，还是什么也拿不到，不如自己给自己当回家，继续做做看。

因为人人都觉得是在为保住自己的饭碗做事，所以都特别努力，