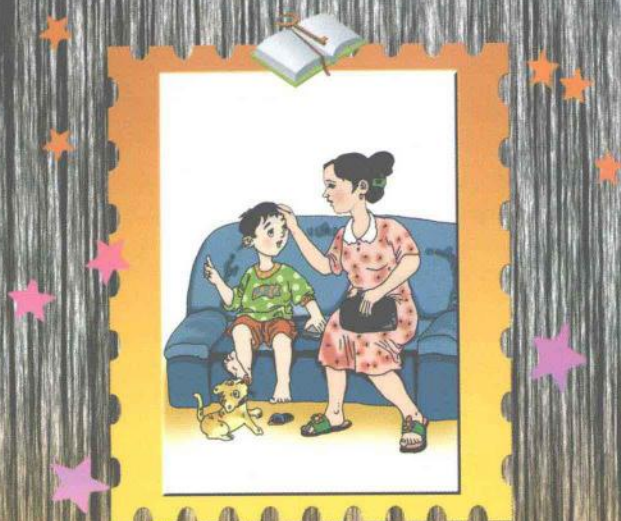


★ 青少年不可不知（读）系列 ★



青少年不可不知的 100种沟通技巧

甘政权 刘西诺◎编著

共青团安徽省委推荐  青少年朋友成长必读

★ 青少年不可不知（读）系列 ★



青少年不可不知的 100种沟通技巧

Qingshaonian Bukebuzhi De
100zhong Tigua

甘政权 刘西诺◎编著

共青团安徽省委推荐



青少年朋友成长必读

ARCTIME
时代出版

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

青少年不可不知的 100 种沟通技巧/甘政权,刘西诺编著. —合肥:
安徽文艺出版社,2014.2

(青少年不可不知系列)

ISBN 978-7-5396-4722-7

I. ①青… II. ①甘… ②刘… 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 249130 号

出 版 人:朱寒冬

策 划:刘 哲

责任编辑:张 磊

装帧设计:徐 睿

出版发行:时代出版传媒股份有限公司 www.press-mart.com

安徽文艺出版社 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:合肥锐达印务有限责任公司 (0551)62827094

开本:880×1230 1/32 印张:7.5 字数:170 千字

版次:2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

定价:16.00 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

沟通(Communication)是指可理解的信息或思想在两个或两个以上人群中的传递或交换的过程,目的是激励或影响人的思想或行为。我们每个人都是社会的一分子,并不是生活在真空当中。作为社会人,时时刻刻都会与他人发生或多或少的交往,这就是沟通。成功的沟通,是现代人才的必备素质,是维系人际关系的基础,是迈向成功人生的保障。因此,对处于成长中的青少年来说,学习和掌握一定的沟通技巧具有重要的意义。

我们常常发现:那些被同伴评定为不受欢迎的孩子,除存在一些不良的习惯外,其沟通的技巧普遍较差。日常生活中,沟通无处不在。如何快乐他人、陶冶自己;如何待人处事、交友待客;如何开展交流、说服别人……这是我们每个人都要面对的现实问题。生活中没有沟通,就会缺少理解;学习中缺乏沟通,成绩难以提升;工作中缺乏沟通,就会与同事或上司、下级的关系僵化。善于沟通的人,懂得尊重别人,理解别人,能与周边围的人和睦相处,交到更多的朋友;一言以蔽之,没有良好的沟通,就很难得到社会的认可。因此,家长、老师应从小培养孩子的沟通意识,锻炼孩子的沟通能力,青少年应该有意识地培养自己与他人沟通的能力,为以后步入社会、适应社会,乃至事业的成功打下良好基础。

卡耐基曾说:“沟通的最高境界是说要说到别人很愿意听,听要听到别人很愿意说。”

本书精选了 100 个关于沟通的事例,大多数是名人或成功者



的范例,也有部分来自我们日常生活中的平凡小事。每一个事例讲述了一个沟通的故事,并配以精辟的“沟通感悟”,让青少年从这些事例中领悟到沟通的技巧,提高沟通的能力,从而轻松地处理好人际关系。全书共分五个篇章,分别是语言沟通、行为沟通、心灵沟通、经典沟通和无效沟通。这些篇章涵盖了人际沟通的方方面面,期待它有助于青少年的成长。当然,需要说明的是,上述关于沟通的事例,与我们历史及现实中的八面玲珑、左右逢源、曲意逢迎、巧舌如簧、大言不惭、言不由衷、口惠不实甚至口蜜腹剑等等不良现象有着本质的区别。

收集事例的过程中,得到省级名校——合肥八中学子陈睿、管运桥、汪浩然、张磊、张曦冉、李奇晟、田璞、杜若菲、王静、江心雨、甘嘉蓓等同学的帮助,在此表示衷心感谢!此外,中国博瑞智公司旗下的合肥“爱与教育”咨询机构的李守营老师也给予大力指导,一并鸣谢。

由于笔者水平有限,事例、故事的收集,感悟的撰写还有不到位之处,敬请广大读者和专家们批评指正。

甘政权 刘西诺

2013年8月于合肥



目录

写在前面 /001

语言沟通直击心灵

朱元璋的少年伙伴 /003
应给别人留点面子 /005
“废话小姐”的人缘 /007
马克·吐温式的幽默语录 /009
善意的谎言 /012
背后多说别人的好话 /015
现身说教动人心 /017
一语惊醒梦中人 /019
把裤头儿也脱了吧 /021
大家都听我的 /023
邓小平舌战赫鲁晓夫 /025
相“余”(濡)以沫 /028
罗斯福的“一见如故” /030
A 和 B, 你想要哪一个? /032
巧妙取回九龙珠 /034

聪明的法官 /036
列宁智保皇宫 /038
比博式的问候 /040
炖猪蹄的秘密 /042
改变命运的第三次请求 /044

行为沟通彰显魅力

微笑的力量 /049
倾听比说教更重要 /051
沉默变“金” /054
恰到好处的掌声 /056
“V”字手势来历 /058
“借”出来的情谊 /061
让鸡蛋“站”了起来 /063
悄悄地拾起钉子 /065
一张流泪的讨债单 /067
记住别人的名字 /069
拥抱比耳光更有力量 /072

把厕所打扫干净 /074
错出经典 /076
杰奎琳“智擒”肯尼迪 /078
汽车推销大王的礼物 /081
给李鸿章夫人祝寿 /083
你赢她输 /085
鸠山的咖啡屋 /087
“6”字的效应 /090
苦涩的“苹果” /092

心灵沟通达成默契

两只不一样的鞋 /097
共鸣成就伟大的科学事业 /099
老板是怎样想的 /101
化“虚无”为现实 /103
站在孩的子女角度看问题 /105
把扫兴变高兴 /107
让刺客变保镖的利器 /109
中医师开出的“毒药” /111
请学生坐下了再说话 /113
陶行知先生认错 /116
生命中总有一片蓝天 /119
老师，我爱你 /122

举左手，举右手 /125
记得纸条上每一条赞语 /128
别开生面的主题班会 /131
别忘了说声“谢谢” /134
沟通，离不开尊重 /136
华盛顿大度结友 /138
美德助好运 /140
守时就是最大的礼貌 /142

经典沟通给人启示

弦高献牛退秦军 /147
给别人的瓜田里浇点水 /149
管鲍之交 /151
卓文君巧劝郎君 /153
王羲之和苏洵的“教子经” /155
宋太祖的诚信公关 /157
刘基“讥讽”朱元璋 /159
“六尺巷”的来历 /161
郑板桥猜姓名 /163
茅台酒“一摔成名” /165
曾国藩的识人术 /167
十年以后你会怎样 /168
只有妈妈欣赏我 /171

周总理巧答外国记者问 /174
说句实话就能赢 /176
“好色重味”的宝洁 /178
林肯精彩的辩护 /180
魅力无穷的“炉边谈话”/182
敢于自嘲的艾森豪威尔 /184
毕加索成名的秘密 /186

无效沟通提供教训

烽火戏诸侯 /191
奖赏让宋桓侯输掉国家 /193
无礼变成“五里”/195
王戎的“钻孔门”/196
贪得无厌酿苦果 /198
顾此失彼 /200
最爱吃“饭焦”/202
多余的最后一句话 /204
不文明举止带来的恶果 /207

他让范冰冰蹲马步 /209
被误解的“独眼”母亲 /211
相互举报 /214
“好学生”徐力杀死生母 /216
半费之讼 /218
微积分学的论战 /220
言多必“败”/222
过于挑剔的林肯夫人 /224
多疑抹去了机会 /226
类比的后果 /228
两条不良的广告策划 /230



语言沟通直击心灵

一位知名的学者曾说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。说它最容易，因为三岁的孩子也会说话；说它最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”美国著名的成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余的 85% 则取决于口才艺术。”由此可见，会说话、说好话的重要性。

说话是人们交流思想、交流感情的最重要的工具。日常生活中，我们时刻都离不开说话，但并非人人都会说话，“有人一句话把人说跳，有人一句话把人说笑”。说话是一门艺术，掌握适当的语言沟通技巧显得非常有必要。会说话的人，面对别人的优点，会适度地给予衷心的赞扬，用真诚的口吻夸赞别人；面对别人的缺点，会委婉地加以提醒，给别人留有足够的面子……



§ 朱元璋的少年伙伴

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒。少年时同家乡的穷伙伴们一道给有钱的人家放牛，甚至一度为了果腹而出家为僧。但朱元璋却胸怀大志，风云际会之际，揭竿而起，经过一番奋斗，建立大明王朝，最终成就了霸业。

1368年，朱元璋在应天府称帝。有一天，他儿时的一位穷伙伴来京城求见。朱元璋很想见见旧日的朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，想着总不能让人说自己富贵了就不念旧情吧！他还是决定让这位儿时的穷伙伴进了大殿。

那人一进大殿，立即行大礼下拜，高呼：“我主万岁！当年，微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听含蓄，话语中巧妙地暗示他们小时候一起玩耍的事情。回想起当年饥寒交迫时大家有福同享、有难同当的情形，很是激动，于是让他做了御林军总管，留在自己的身边。

消息传出，另一位当年一块放牛的伙伴也找上门来。见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，在金銮殿上指手画脚地说道：“您不记得吗？从前，你我都替人家放牛。有一天，我们几个在芦苇荡里把偷来的豆子放在瓦罐里清煮，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里，你只顾从地下抓豆子吃，结果让红草根卡在喉咙里，还是我出的主

意,找来一把青菜叫你一口吞下,才把那红草根带进肚子里……”

听到这位儿时伙伴当着满朝文武百官,不顾体面说这些儿时的旧事,“真命天子”朱元璋觉得太丢面子,又气又恼,喝令左右:“哪里来的疯子,来人,快把他拖出去砍了!”

沟通感悟:朱元璋儿时的两个伙伴表达的内容一样,由于语言措辞和表达形式不同,会说话的人凭借巧妙的比喻升官发财,不会说话的人却因为直言快语遭灭顶之灾。由此可见,说话是一门学问,更是一门艺术。当然,因时、因人、因地更为重要。

在纷纭复杂的人际交往中,重要的谈话如果没有十足的胜算,还是请提前做好“功课”,设想可能出现的各种局面及应对策略,方能“胸有成竹,得心应手”。

如果你是对的,就要试着温和地、有技巧地
让对方同意你;如果你错了,就要迅速而热诚地
承认。这要比为自己争辩有效和有趣得多。

——[美] 戴尔·卡耐基



§ 应给别人留点面子

郭解是汉武帝时期名满天下的大侠，他对人以德报怨，深受乡民爱戴和信任。

有一次，洛阳某人因与他人结怨而心烦，多次央求地方上的有名望的人士出来调停，对方就是不给面子。后来他找到郭解门下，请他来化解这段恩怨。

郭解接受了这个请求，长途跋涉，亲自上门拜访委托人的对手，做了大量的说服工作，好不容易使这人同意了和解。照常理，郭解完成任务，可以走人了。可郭解还有高人一着的棋，他对那人说：“这个事，听说有许多当地有名望的人调解过，但没能达成协议。这次我很幸运，你也很给我面子。我感谢你的同时，也为自己担心，毕竟我是外乡人，在本地名人出面不能解决问题的情况下，由我这个外地人来完成和解，未免使本地那些有名望的人感到丢面子。所以，请你再帮我一次，等我明天离开此地，本地几位名人还会上门，你从表面上要做到让他们以为我出面也解决不了问题，把面子给他们，算作他们完成此一美举吧，拜托了！”

第二天，郭解轻装简行，悄悄地离开了洛阳，将成功调解的美名留给当地的名人。

沟通感悟：中国人最爱的是“面子”，最怕的是“拆台”。与人交往中，“面子”就是尊严，谁都希望自己在别人面前有尊严，被人重视、尊重。因此，人际交往时，千万别忘了给别人留些尊严，

这或许会给你带来受益终身的好处。给人面子,你才会有面子。

现实生活中,更重要的是多换位思考一下,这样往往能够化干戈为玉帛,达到最佳目的。当然,这可不能简单地理解为阿谀奉承,八面玲珑,为人圆滑。

每一个人都需要有人和他开诚布公地谈心。
一个人尽管可以十分英勇,但他也可能十分孤独。

——[美]海明威



§ “废话小姐”的人缘

张小姐是某公司后勤部主管,全公司数她人缘最好。每天中午,员工餐厅吃饭时,总有人端着餐盘往她身边凑。空闲时间,大家也希望跟她交往。原来张小姐是个废话匣子,她早年留学爱尔兰,按照她的说法,在爱尔兰留学那几年,最大的收获不是学历学位,而是学会了说废话。她说爱尔兰被称为世界上最爱说废话的国家,爱尔兰人的口号:无废话,不精彩。在爱尔兰,如果等巴士的时候不跟身边的人聊上一阵,那就是失礼和粗鲁的事;如果在戏院排队买票,就必须得跟身边一起排队的人扯上几句,这样才是正常的行为……

回国求职时,张小姐的面试顺利得一塌糊涂。别人都是正襟危坐地介绍自己的学历、能力、施政纲领和远期规划,她倒好,屁股还没挨着椅子就冒出一句话:“我觉得贵公司洗手间里的洗手液掺水太多了,当然公用洗手液掺水是符合节省开支理念的做法,但根据我的了解,3:7的比例是最合适的,再高就会造成一次挤压出来的洗手液达不到清洁效果,必须二次追加,反而造成浪费……”张小姐本来应聘的位置是行政助理,就因为面试开始时的这一通废话,老总慧眼识珠,钦点她直接就任后勤部执行主管。

沟通感悟:一句废话会引出许多废话出来,虽说意思并不明确,可废话却是人际交往中的润滑油。张小姐正因为她“废话连

篇”，说出的话看似没有目的性，但却粗中有细，其面试有创新，有亲和力，让别人在她面前交流没有利益得失的嫌疑，感觉很放松，很信任，进而产生一种亲近感、愉悦感，跟她做好友就成了自然的愿望。聪敏人的“废话”往往并非废话。

日常生活中常会出现一些经典的废话，例如今天天气真好呀，还有一些有关“睡眠”、“饮食”、“感觉”等等，实际上，“废话”往往是重要谈话的铺垫。包括国家元首在正式会谈前，作为问候语，都会说类似没话找话的“废话”。

倾听对方的任何一种意见或议论就是尊重，因为这说明我们认为对方有卓见、口才和聪明机智；打瞌睡、走开或乱扯就是轻视。

——[英] 霍布斯



§ 马克·吐温式的幽默

马克·吐温是19世纪美国著名作家,也是位幽默大师,下面是有关他的一些经典的幽默故事。

发言 一次偶然的机会,马克·吐温与雄辩家琼西·M.得彪应邀参加同一晚宴。席上演讲开始了,琼西·M.得彪滔滔不绝,情感丰富地讲了20分钟,赢得了一片热烈的掌声。然后轮到马克·吐温演讲。马克·吐温站起来,面有难色地说:“诸位,实在抱歉,会前琼西·M.得彪先生约我互换演讲稿,所以诸位刚才听到的是我的演讲,衷心感谢诸位认真的倾听及热情的捧场。然而,不知何故,我找不到琼西·M.得彪先生的讲稿,因此我无法替他讲了。请诸位原谅我坐下。”

灭蚊 马克·吐温有一次到某地旅店投宿,别人事前告知他此地蚊子特别厉害。他在服务台登记房间时,一只蚊子正好飞来。马克·吐温对服务员说:“早听说贵地蚊子十分聪明,果不其然,它竟会预先来看我登记的房间号码,以便晚上对号光临,饱餐一顿。”服务员听后不禁大笑。结果那一夜马克·吐温睡得很好,因为服务员也记住了房间号码,提前进房做好灭蚊防蚊的工作。

道歉 马克·吐温有一次因为看不惯国会议员在国会通过某个法案,因此在报纸上刊登了一个广告,上面写着:“国会议员有一半是浑蛋。”报纸一卖出,许多抗议电话随之而来,这些国会议员可不认为自己是浑蛋,纷纷要求马克·吐温更正。马克·吐