



美国沟通专家马歇尔·卢森堡说：“我相信，人天生热爱生命，乐于互助，可究竟是什么使我们难以体会到心中的爱，以致互相伤害？”其实，原因就在于许多人不懂得沟通技巧，一出口就引发误解、争吵和隔阂。尤其下面 8 句话一出口就招人烦。

指示型：“你应该”。这种居高临下的指导会让沟通变成命令，引发抵触心理。随意指手画脚往往会打乱别人办事的节奏，让人反感。

质问型：“为什么不”。有时我们想提建议，却让人感受到质问和指责。不妨换成“如果那样做，你觉得如何”，这种征询口吻更易让人接受。

贴标签：“你怎么老这样”。人都有一时之过，不要把对方一棒子打死，否则他

会委屈甚至恼怒。

不耐烦型：“别跟我说”。我们自以为无所不知，因而拒绝倾听别人的“借口”。这种轻视的态度会让对方感觉无处诉说，心生委屈。

威胁型：“如果……我就……”。威胁往往会引起逆反心理，不如以奖励的方式，即承诺如果对方做到了什么，就给予怎样的奖励，往往更容易让人接受。

先扬后抑型：“还行，不过……”。这

种肯定只是表象，“不过”之后才是重点。这种句式让人感觉我们不真诚，甚至有点轻视。可以改为“已经很好了，如果再怎样改进一点就更完美了”。

打哈哈型：“谁知道呢”。这种模棱两可的话意味着敷衍，而每个人都希望自己的声音被认真对待。可换为“我和你的意见不太一样，你再问问别人的意见”。

比较型：“你看人家”。我们总认为比较能让人“知耻而后勇”，殊不知这种句式

用多了会适得其反，容易让人自暴自弃，还显得我们过于挑剔，从而影响关系。

针对上述问题，不妨注意这样几个沟通技巧：1.指出别人的行为对我们的影响，但不加评判和指责。2.表达自己的感觉和情感，不推断别人的意图。3.表达自己需要的同时，保证对方感受到尊重、信任、理解。4.提出具体、明确的请求（要什么，而不是不要什么），而且确实是请求而非命令。

（余淑君）

别把自己看得太重



工作数十载，我自认为和领导、同事、学生的关系处得不错。常有人问我：“张老师，您人缘这么好，有没有什么社交的秘诀呀？”说实话，与人交往这门学问内涵太广，三言两语讲不清楚，我就简单说些自己的感受吧。

几年前，有毕业的学生来看我。我原本很高兴，但见他提了很多礼品，就有些不快，并让他把东西拿回去了。春节时，学生借拜年的机会问我，为何一向和蔼的我，当时那么严厉。我解释说：“你来看我，我很高兴。如果你遇到困难，可以跟我讲，我乐意帮助你。但我不希望你给我送东西，跟我攀关系。‘君子群而不党’的道理你应该知道，结党就容易营私。”此后，我感觉自己和学生的关系更近了，交流更轻松，没有太多额外的东西在里面。

不少人喜欢助人为乐，这是好事，但有人帮完别人后，总把功劳挂嘴边。受助者虽然很感激，但难免有种被绑架的感觉，并因为这份“帮助”承受心理负担，总想还人情，

这样的关系让人很累。作为朋友，我们能提供的帮助总是有限的，更多时候不可能成为改变对方命运的那个人。所以，有人求助，能帮就帮，帮不了也别太沮丧。别把自己看得太重，会让你在与人际交往中感觉轻松自如不少。

有句古话叫“日久见人心”，我特别赞同。即使彼此的关系没那么近，只要能真诚待人、与人为善，别人都会尊重你。有一次，同一个办公室的两个同事约了去吃饭，没有叫我。此后的几天里，他们和我聊天总有点闪烁其词，后来还是无意中说漏了。我理解，他们觉得三个人关系好，吃饭却没叫我，有些尴尬。但我无所谓，跟谁吃饭是个人自由，没必要被关系绑架。日子久了，他俩发现我真的没有将这件事放在心上，跟我的关系反而更好了。所以还是那句话，别把自己看得太重，也就不会生出无谓的苦恼，更不会因为谁和谁关系好而心生嫉恨，这样才能怀着一颗善良的心与人交往。

（张侃）

听音乐效率高

古典乐算术准 流行乐录入快

最近，英国一项新研究发现，听音乐能提高数据录入、校对等工作的速度和准确性。

研究者通过一系列试验证实，在沉寂的办公室里工作时，人们的效率最低；而听着音乐工作，81%的受试者工作速度达到最快，88%的人准确率达到了最高水平。听不同类型的音乐会影响不同类型的工作。比如做纳税申报单时，听古典

音乐（如莫扎特的音乐）最有效，因为它能提高数学运算的准确性；58%的受试者在听流行音乐时，完成数据输入任务的速度更快；做校对工作时，听舞曲效果最好，速度提升 20%，拼写检查的准确率则高达 75%。英国国际思维研究实验室主席戴维·刘易斯博士称，这项研究证实了音乐的确能提升员工的士气和工作效率。

（刘航）

