

国家文化产业示范基地倾力打造

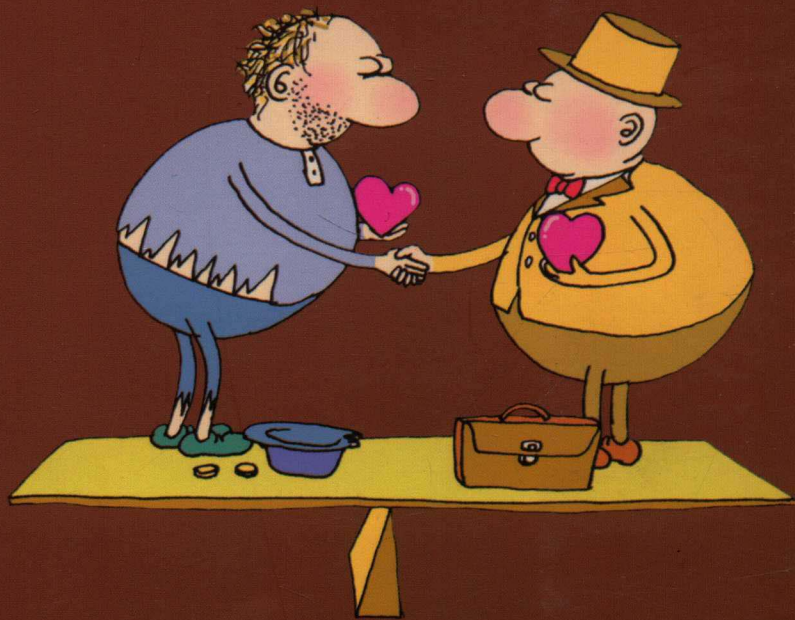
用沟通构建平台 以口才演绎生活

人际交往是交流信息、传播信息、获取知识的重要途径；  
是一个人认识自我、了解自我、完善自我的重要手段；  
是一个集体健康成长与社会快速发展的需要。

29.80  
超值白金  
升级版

# 人际交往的 艺术

主编 崔钟雷



**使交流如鱼得水 让沟通流畅自如**

人际交往是走向成功的指路明灯，是实现人生价值的桥梁；  
人际交往能够使我们获得浓厚的亲情，真挚的友情，坚贞的爱情；  
人际交往能够帮助我们找到自己的社会地位，扮演好自己的社会角色。

黑龙江美术出版社

处世须圆为人须方 一圆一方尽显人生真谛

# 人际交往 的艺术

主编 崔钟雷



黑龙江美术出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人际交往的艺术 / 崔钟雷编著. -- 哈尔滨: 黑龙江美术出版社, 2012.11

(经典共享文库. 生活智慧窗)

ISBN 978-7-5318-3749-7

I. ①人… II. ①崔… III. ①人际关系 - 通俗读物  
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 250778 号

## 书 名 / 人际交往的艺术

---

主 编 / 崔钟雷

策 划 / 钟 雷

副 主 编 / 贾文婷 章 蕾 杨则已

责任编辑 / 林宏海

装帧设计 / 稻草人工作室 

出版发行 / 黑龙江美术出版社

地 址 / 哈尔滨市道里区安定街 225 号

邮政编码 / 150016

发行电话 / (0451) 84270514

网 址 / [www.hljmscbs.com](http://www.hljmscbs.com)

经 销 / 全国新华书店

印 刷 / 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本 / 889mm × 1194mm 1/16

印 张 / 46

字 数 / 920千字

版 次 / 2012 年 11 月第 1 版

印 次 / 2012 年 11 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5318-3749-7

定 价 / 59.60 元 (全二册)

本书如发现印装质量问题, 请直接与印刷厂联系调换。



# 前言

*p r e f a c e*

人与人之间的交往非常重要,因为它是获取信息与知识的重要途径,是认识与完善自我的重要手段,也是自我成长与社会发展的需要。只有学会与人交往,才能与周围的人建立良好的人际关系,使个人与集体都能够健康发展,并激发自我潜能,实现个人价值和集体价值的最大化。人际交往既简单又重要,它既具有艺术性,又具有超强的实践性和互动性,掌握了人际交往的技巧一定会给你带来更多的欢乐和幸福。

鉴于此,我们特意为您编写了这本《人际交往的艺术》。书中详尽地讲述了人与人之间如何建立良好的人际关系,帮助您掌握人际交往的要素和技巧,让您成为社交高手,成为受人欢迎的人。本书分为三个部分:人际间的沟通艺术,交际中的口才艺术,好口才——演讲实例。

沟通是联系人际情感的基石。人与人之间想要建立良好的人际关系,第一步就是要先进行沟通,相互之间要交流思想,彼此之间要互相了解,这样双方才能建立起和谐的关系。在生活中,我们需要与父母、兄弟姐妹进行沟通,这样可以使亲情更浓;我们需要与爱人进行沟通,这样可以使爱情更加坚贞;我们需要与朋友进行沟通,这样可以使友情更加深厚。在工作中,我们需要与领导进行沟通,这样可以使我们大展宏图;我们需要与同事进行沟通,这样可以使我们获得帮助,共同完成任务。处处都离不开沟通。如果你想成为沟通达人,那么请阅读此书吧,这里有与家人朋友的沟通技巧,有与领导同事沟通的方法。不论你是刚步入社会的“新鲜人”,还是阅历很多的中年人,都能够从此书中获得新的技巧,使你的沟通能力更上一层楼。

具有良好的沟通能力必须还要有好口才。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”这句话就是告诉我们要善于运用语言艺术。语言运用得好,就能使人与人之间的关系进一步优化;如果运用得不好,就会使人与人之间的关系恶化,矛盾不断。因此,我们一定要锻炼口才,学会用高超的语言艺术解决各种人与人之间难以调和的矛盾。本书为你介绍了在不同场合中运用语言艺术的方法,你一定会受益匪浅。

本书还为你精心编辑了精彩的名家演讲,让你领会名家是如何运用语言艺术的,学习名家是怎样表达思想、传达信息的。感悟名家的独特风采和人格魅力,也让自己的交往技巧提高得更快。

人的一生中,人际交往的能力决定了一个人事业和生活平台的广度和宽度。希望我们每个人都拥有良好的人际关系,每天都活得开心,快乐!



# 目 录

*contents*

## 第一篇 人际间的沟通艺术

### 第一章 重视沟通

沟通是成功的第一步 .....	14
沟通并不可怕 .....	15
沟通需要一个过程 .....	16

### 第二章 认识沟通

语言沟通 .....	18
非语言沟通 .....	21
常用的四种沟通类型 .....	23
沟通的前提 .....	25
沟通的对象 .....	28
沟通的步骤 .....	31
沟通的要领 .....	41
影响沟通的心理因素 .....	45
学会有效地与他人沟通 .....	48

### 第三章 家长与孩子的沟通

沟通从婴儿开始 .....	51
及早地培养婴儿的语言能力 .....	52
幼儿内心世界的分期 .....	52
安慰孩子有方法 .....	55
从小抑制孩子的坏习惯 .....	55

对待孩子要以不变应万变 .....	56
让你的孩子更有才华 .....	58
与孩子沟通的四招 .....	60
家长威信有忌讳 .....	64
父亲角色很重要 .....	66
暗示的影响力 .....	66
家长们的疑问 .....	67
解决父母与子女间的分歧 .....	70

#### **第四章 师生之间的沟通**

尊敬老师是学生的美德 .....	77
教师的奉献精神 .....	78
教师应“因材施教” .....	79
与学生沟通的方式 .....	80
莫疏远严厉老师 .....	82

#### **第五章 职场人际的沟通**

沟通要有好状态 .....	84
领导力的实施 .....	85
批评部下的方法 .....	87
会议中的沟通 .....	88
调动下属的积极性 .....	90
领导者与下属谈话的技巧 .....	92
开启下属的“心灵之锁” .....	93
让旁人感受到自己的尊重 .....	95
让“敌人”感受到自己的欣赏 .....	96
坚持自己提出建议的勇气 .....	96
凸显自己与众不同的特质 .....	97
如何与女同事共事 .....	99

#### **第六章 公共服务中的沟通**

清晰需求者的心理 .....	103
服务对象的特殊性 .....	105

#### **第七章 沟通能力的训练**

说话能力的结构 .....	107
---------------	-----

沟通时的禁忌 .....	108
沟通要真诚 .....	109
沟通要掌握的基本功 .....	109

## 第二篇 交际中的口才艺术

### 第一章 认识口才

羡慕好口才的主持人 .....	112
祸从口出,福从口入 .....	113
少言寡语受忽视 .....	115
好口才是人生财富 .....	116
好口才是成功的基石 .....	116
人人都应有好的口才 .....	120
口才是一门艺术 .....	121
人生需要目标 .....	122
好的开始是成功的一增 .....	124

### 第二章 交际要灵活

说话的技巧 .....	125
说话要灵活 .....	126
说话要委婉 .....	127
学会“投其所好” .....	129
“好话好说” .....	133
实话实说未必恰当 .....	134
感谢有讲究 .....	135
解释要恰当 .....	137
以其人之道还治其人之身 .....	139

### 第三章 在交际中展示口才

自我介绍有新招 .....	141
学会拒绝和反驳 .....	142
说服他人讲策略 .....	148
争辩小妙招 .....	154
妙语脱窘境 .....	157
如何圆场 .....	161
如何应对咄咄逼人的谈话 .....	162

如何和陌生人交谈 .....	164
适当反问,加强语气 .....	172
在回答中展示口才 .....	172

#### **第四章 口才中的幽默**

妙用幽默 .....	175
幽默沟通法 .....	179
幽默亲近法 .....	181
幽默的力量 .....	183
幽默 = 受欢迎 .....	185
幽默带来快乐 .....	187

#### **第五章 演讲口才**

什么是演讲 .....	189
演讲成功需要思想融入 .....	190
演讲中应注意的问题 .....	192
演讲成功的方法 .....	196
随机应变 .....	197
演讲口才需要小技巧 .....	199
演讲口才三要素 .....	200
演讲应避免的开场白 .....	200
演讲中的结论禁忌 .....	202

#### **第六章 工作中口才的重要性**

透过言语了解他人 .....	204
与领导交流的技巧 .....	205
巧妙向上级汇报 .....	207
轻松说服上司 .....	208
巧妙地给领导纠错 .....	209
与同事聊天要有分寸 .....	211
在办公室交流的注意事项 .....	213

#### **第七章 谈判中口才的重要性**

知己知彼 .....	216
针对需要,对症下药 .....	218
巧用策略,出奇制胜 .....	220



巧妙使用陈述语 .....	221
谈判中语言表达的作用 .....	223

## 第八章 培养好口才的要素

战胜性格缺陷 .....	225
拥有高尚的道德 .....	226
拥有广博的知识 .....	226
拥有远见卓识 .....	227
能够持之以恒 .....	227
注意培养说话能力 .....	228
拥有超强记忆力 .....	228
好口才从记人名开始 .....	229

## 第九章 培养好口才的注意事项

从注意说话顺序开始 .....	231
十大说话技巧 .....	231
说话要真诚 .....	234
说话要有分量、要得体 .....	239
要学会赞美 .....	241
要懂得换位思考 .....	253
说话要分清主次 .....	255
话题选择很重要 .....	256
看看场合再说话 .....	257
谈话中的禁区和雷区 .....	258
要为他人着想 .....	260
学会安慰与道歉 .....	263
不要打断别人的谈话 .....	269
充实自己的谈资 .....	271
如何训练口才思维 .....	278
好口才的训练方法 .....	281

## 第三篇 好口才——演讲实例

### 第一章 我有一个梦想

少年中国说 .....	284
梦想的勇气 .....	286

我有一个梦想 .....	289
释放你的创造力 .....	291
致意大利青年 .....	292

## **第二章 别对自己说不可能**

我为什么要写《钢铁是怎样炼成的》 .....	295
别对自己说不可能 .....	296
创造适当的创新环境与气氛 .....	300
成功的代价 .....	303
奥巴马在亚利桑那州立大学毕业典礼上的演讲 .....	305
哈佛大学校长在北大的演讲 .....	307
比尔·盖茨在哈佛大学毕业典礼上的演讲 .....	316
戴尔总裁在清华大学演讲及回答学生提问 .....	320

## **第三章 要为自由而奋斗**

责任 - 荣誉 - 国家 .....	325
“热血、汉水和眼泪” .....	327
要为自由而奋斗 .....	328
麦凯恩竞选失败演讲 .....	329
奥巴马当选演讲 .....	331
在葛底斯堡的演说 .....	334

## **第四章 不经历风雨 怎么见彩虹**

毕淑敏清华演讲 .....	335
为学与做人 .....	339
于丹感悟人生演讲稿 .....	342
不经历风雨,怎么见彩虹 .....	349
有效的自我评价 .....	357
人生是提取精华的过程 .....	358

## **第五章 卡耐基说演讲**

如何打动听众 .....	362
演说家的成功捷径 .....	363
如何组织演讲材料 .....	365



人际交往的艺术

游刃于方圆之间



挺立于天地之内

处世须圆为人须方 一圆一方尽显人生真谛

# 人际交往 的艺术

主编 崔钟雷



黑龙江美术出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人际交往的艺术 / 崔钟雷编著. -- 哈尔滨: 黑龙江美术出版社, 2012.11  
(经典共享文库. 生活智慧窗)  
ISBN 978-7-5318-3749-7

I. ①人… II. ①崔… III. ①人际关系 - 通俗读物  
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 250778 号

## 书 名 / 人际交往的艺术

---

主 编 / 崔钟雷  
策 划 / 钟 雷  
副 主 编 / 贾文婷 章 蕾 杨则已  
责任编辑 / 林宏海  
装帧设计 / 稻草人工作室   
出版发行 / 黑龙江美术出版社  
地 址 / 哈尔滨市道里区安定街 225 号  
邮政编码 / 150016  
发行电话 / (0451) 84270514  
网 址 / [www.hljmscbs.com](http://www.hljmscbs.com)  
经 销 / 全国新华书店  
印 刷 / 大厂回族自治县正兴印务有限公司  
开 本 / 889mm × 1194mm 1/16  
印 张 / 46  
字 数 / 920千字  
版 次 / 2012 年 11 月第 1 版  
印 次 / 2012 年 11 月第 1 次印刷  
书 号 / ISBN 978-7-5318-3749-7  
定 价 / 59.60 元 (全二册)

本书如发现印装质量问题, 请直接与印刷厂联系调换。



# 前言

*pre face*

人与人之间的交往非常重要,因为它是获取信息与知识的重要途径,是认识与完善自我的重要手段,也是自我成长与社会发展的需要。只有学会与人交往,才能与周围的人建立良好的人际关系,使个人与集体都能够健康发展,并激发自我潜能,实现个人价值和集体价值的最大化。人际交往既简单又重要,它既具有艺术性,又具有超强的实践性和互动性,掌握了人际交往的技巧一定会给你带来更多的欢乐和幸福。

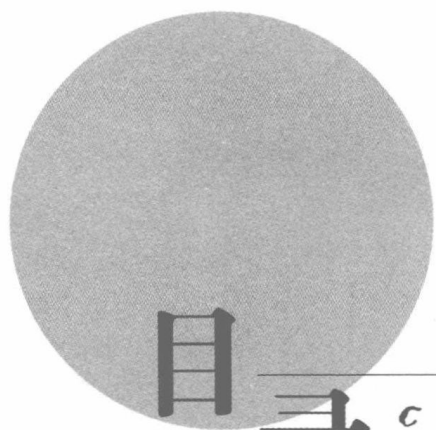
鉴于此,我们特意为您编写了这本《人际交往的艺术》。书中详尽地讲述了人与人之间如何建立良好的人际关系,帮助您掌握人际交往的要素和技巧,让您成为社交高手,成为受人欢迎的人。本书分为三个部分:人际间的沟通艺术,交际中的口才艺术,好口才——演讲实例。

沟通是联系人际情感的基石。人与人之间想要建立良好的人际关系,第一步就是要先进行沟通,相互之间要交流思想,彼此之间要互相了解,这样双方才能建立起和谐的关系。在生活中,我们需要与父母、兄弟姐妹进行沟通,这样可以使亲情更浓;我们需要与爱人进行沟通,这样可以使爱情更加坚贞;我们需要与朋友进行沟通,这样可以使友情更加深厚。在工作中,我们需要与领导进行沟通,这样可以使我们大展宏图;我们需要与同事进行沟通,这样可以使我们获得帮助,共同完成任务。处处都离不开沟通。如果你想成为沟通达人,那么请阅读此书吧,这里有与家人朋友的沟通技巧,有与领导同事沟通的方法。不论你是刚步入社会的“新鲜人”,还是阅历很多的中年人,都能够从此书中获得新的技巧,使你的沟通能力更上一层楼。

具有良好的沟通能力必须还要有好口才。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”这句话就是告诉我们要善于运用语言艺术。语言运用得好,就能使人与人之间的关系进一步优化;如果运用得不好,就会使人与人之间的关系恶化,矛盾不断。因此,我们一定要锻炼口才,学会用高超的语言艺术解决各种人与人之间难以调和的矛盾。本书为你介绍了在不同场合中运用语言艺术的方法,你一定会受益匪浅。

本书还为你精心编辑了精彩的名家演讲,让你领会名家是如何运用语言艺术的,学习名家是怎样表达思想、传达信息的。感悟名家的独特风采和人格魅力,也让自己的交往技巧提高得更快。

人的一生中,人际交往的能力决定了一个人事业和生活平台的广度和宽度。希望我们每个人都拥有良好的人际关系,每天都活得开心,快乐!



# 目录 *contents*

## 第一篇 人际间的沟通艺术

### 第一章 重视沟通

沟通是成功的第一步 .....	14
沟通并不可怕 .....	15
沟通需要一个过程 .....	16

### 第二章 认识沟通

语言沟通 .....	18
非语言沟通 .....	21
常用的四种沟通类型 .....	23
沟通的前提 .....	25
沟通的对象 .....	28
沟通的步骤 .....	31
沟通的要领 .....	41
影响沟通的心理因素 .....	45
学会有效地与他人沟通 .....	48

### 第三章 家长与孩子的沟通

沟通从婴儿开始 .....	51
及早地培养婴儿的语言能力 .....	52
幼儿内心世界的分期 .....	52
安慰孩子有方法 .....	55
从小抑制孩子的坏习惯 .....	55



对待孩子要以不变应万变 .....	56
让你的孩子更有才华 .....	58
与孩子沟通的四招 .....	60
家长威信有忌讳 .....	64
父亲角色很重要 .....	66
暗示的影响力 .....	66
家长们的疑问 .....	67
解决父母与子女间的分歧 .....	70

#### **第四章 师生之间的沟通**

尊敬老师是学生的美德 .....	77
教师的奉献精神 .....	78
教师应“因材施教” .....	79
与学生沟通的方式 .....	80
莫疏远严厉老师 .....	82

#### **第五章 职场人际的沟通**

沟通要有好状态 .....	84
领导力的实施 .....	85
批评部下的方法 .....	87
会议中的沟通 .....	88
调动下属的积极性 .....	90
领导者与下属谈话的技巧 .....	92
开启下属的“心灵之锁” .....	93
让旁人感受到自己的尊重 .....	95
让“敌人”感受到自己的欣赏 .....	96
坚持自己提出建议的勇气 .....	96
凸显自己与众不同的特质 .....	97
如何与女同事共事 .....	99

#### **第六章 公共服务中的沟通**

清晰需求者的心理 .....	103
服务对象的特殊性 .....	105

#### **第七章 沟通能力的训练**

说话能力的结构 .....	107
---------------	-----