

智品書業 品智人生  
人文社科

入围美国国家最佳图书奖

美国《读者文摘》优秀图书奖获奖作者

# 像赢家一样

# 交流

(美) 史蒂夫·中本 (Steve Nakamoto) 著  
黄丽敏 译

## TALK LIKE A WINNER

### 有效人际沟通的21个要素



北方联合出版传媒(集团)股份有限公司  
万卷出版公司

智品書業 品智  
人文社科 人生

入围美国国家最佳图书奖

美国《读者文摘》优秀图书奖获奖作者

# 像赢家一样

# 交流

(美) 史蒂夫·中本 (Steve Nakamoto) 著  
黄丽敏 译

## TALK LIKE A WINNER

### 有效人际沟通的21个要素



北方联合出版传媒(集团)股份有限公司

万卷出版公司

著作权合同登记号： 06-2009 年第 359 号

© 中本 2010

### 图书在版编目(CIP)数据

像赢家一样交流 / (美) 中本著; 黄丽敏译. -- 沈阳: 万卷出版公司, 2010.4

(品·智人生)

ISBN 978-7-5470-0849-2

I. ①像… II. ①中…②黄… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 058886 号

Steve Nakamoto

Talk Like A Winner

Copyright © 2009 by Mr. Scotty & Company, Inc

All rights reserved.

Simplified Chinese Translation Copyright © ZHIPIN BOOKS (Beijing) Co. Ltd.

Chinese translation rights arranged with Mr. Scotty & Company, Inc through Columbine Communications & Publications

---

出版者	北方联合出版传媒(集团)股份有限公司 万卷出版公司(沈阳市和平区十一纬路29号 邮政编码 110003)
联系电话	024-23284090 邮购电话 024-23284627 23284050
电子信箱	vpc_tougao@163.com
印刷	北京市通州富达印刷厂
经销	各地新华书店发行
成品尺寸	155mm × 220mm 印张 15.5
版次	2010年10月第1版 2010年10月第1次印刷
责任编辑	赵旭 字数 165千字
书号	ISBN 978-7-5470-0849-2
定价	26.80元

---

丛书所有文字插图版式之版权归出版者所有 任何翻印必究法律责任

## 作者寄语

本书谨献给那些为了成为更加优秀的交流者而努力奋斗的人们。本书能够帮助他们在工作生活中实现这个目标，使他们为之努力奋斗的过程充满快乐，并让他们认识到，自己的体内本来就存在着成功交流的各种潜能。

书中那些简单而有效的准则，将引领人们实现成功交流的目标。

也许，你根本不会意识到，选择本书并非偶然。然而，既然选择了这本书，这显然就意味着，你已经决定从此时此刻开始愿意借鉴本书所提供的信息。

我向你保证，你即将踏上的旅程要比你所想象的轻松和有趣得多。

现在，你真正需要做的，仅仅是让自己喜欢上“成为交流大师”这种理念！之后，你根本不必强迫自己去做任何的改变，所有的变化自然而然地都将会在你的身上出现，这是因为你的体内本来就潜藏着这些潜能，它们是上帝的恩赐，而你需要去做的，仅仅是将它们发挥出来。

而我需要做的，仅仅是帮助你们把这些潜能充分发掘出来。

祝你成功！

史蒂夫·中本 (Steve Nakamoto)

## 简介

本书主要侧重讲述一些“私人交流”技巧，其与“公共交流”对应。依据我的个人观点，要使我们的“私人交流”取得更大的效果，关键在于要在日常生活当中有效地运用一些交流技巧。但是对于大多数人来说，他们可能认为这个话题似乎并不重要，同时也缺乏吸引力，毕竟，并非所有的人都清楚如何与他人进行私人交流才能够取得预期的效果，这些交流对象包括：朋友、家庭成员、同事和商业伙伴。同时，人们往往会认为，一个人在公共交流时能够表现出色，这是他与生俱来的天赋，人们必须要拥有这种天赋，才能够取得个人生活和事业方面的巨大成功。

但是，通过我的亲身经历，我发现恰恰是成功的私人交流，而非公共交流，才能够让你发挥自己的潜能，并使你获得成功和快乐。在日常生活当中，一个人是否拥有有效进行私人交流的能力，这将直接影响到他能否将存在于其内心深处的能量和美丽心情释放出来，以及愉悦他人，并获得他人的欣赏和尊重。

命运神奇至极，但其中似乎有这样一个规律，即你的私人交流能力越强，你进行公共交流和建立自信就越容易。通过本书的简介，你将会明白我是如何发现这个规律的。

### 封存在我内心深处的最大秘密

在生活中，我一度非常害怕在公共场合讲话。记得我在七年级时，老师要我在英语课上做口头报告，那次经历真是让人懊悔不已。当时我不停地颤抖着，喘着粗气，报告还没有做完，我就无法再进行下去了。我当时的窘态和糟糕的表现着实让大家感到失望，英语教师，冷酷的海尔曼先生，就在全班同学的面前，狠

狠地批评了我。

当时我立即对这种场合产生了强烈的恐惧感，惧怕在众人面前讲话。上高中和大学时，为了逃避那些需要我在全班同学面前做演讲、口头报告或大声朗读的场合，我可谓绞尽脑汁，想出了各种各样的借口，或者是不完成作业，甚至是故意旷课。

长大成人后，尽管需要在公共场合讲话的机会并不多，但曾经有一次经历，却让我不得不直面这种恐惧的心理。那次，我作为朋友的伴郎，需要向大家致祝酒词。我想那应该是最短的祝酒词了，内容差不多是这样的：“衷心祝贺这对新人——库尔特和琳达一生幸福，其他的我就不多说了。”

一直到30多岁，我才使自己从恐惧在公共场合讲话的窘境中解脱出来，这种恐惧也随之成为我的一个秘密被永远地封存起来。

### 找到改变自己的勇气的方法

在进入30岁后的前几年，我经历了一些让我印象深刻的事情，比如举家搬迁，结束了一段旷日已久的恋情，在车祸中险些丧命等。车祸发生后不久，一个朋友让我去拜见一个人，这个人叫托尼·罗宾（Tony Robin），人们都称他为演说家。我的朋友是这样描述托尼先生的：一个独立而又积极进取的年轻领袖，有朝一日可能会成为美国总统。（注：从目前的情况来看，托尼先生并没有像我朋友所期待的那样成为美国总统。但是，托尼先生却为自己赢得了世界最佳表演家和出场费最高的激情演说家的美名。实际上，尽管托尼先生没能成为美国总统，但仅凭其获得的这些名气，也足以让人们记住他。）

让我们言归正传吧，我随后拜见了托尼·罗宾（Tony

Robin) 先生，并且报名参加他的周末培训班。这不是为了别的，而只是为了学习怎样去克服恐惧。在以后的日子里，我逐步学习了他的整套个人发展分类培训课程。在培训期间，有一次我在近百人面前说出了自己恐惧在公共场合讲话的秘密。果然不出我所料，我又开始全身颤抖，语无伦次，呼吸急促。

这次我在公共场合讲话的表现尽管依然令人感到窘迫，但是它却把我的生活清清楚楚地划分为截然不同的两部分。这是第一次，我用自己渴望成功的勇气战胜了对羞辱的恐惧。托尼·罗宾教授的恐惧疗法并没有立即消除我对讲话的恐惧，但是，我开始认为，无论如何，只有自己有足够的勇气，并进行不懈的努力，最终就一定能够找到一种方法，这种方法将使我克服长期以来对在公共场合讲话的恐惧。

### 在重寻自信之路上走过的误区

在接下来的几年里，我参加了各种各样的辅导班和培训班，其中有关于人际交流的，也有关于开发个人潜力的，还有关于培养领导能力的。这些培训项目中的有些课程，对我来说过于简单，比如关于教人们如何进行人际交流，或者如何让别人更好地接受自己。与此同时，某些人际交流高级辅导班的课程，比如有关催眠术，以及在不经意间劝诫他人，这些课程听起来似乎并不困难，但当你真正要运用它们时，你会发现你的表现会变得非常不自然。所谓的人际交流高级辅导班，在我看来，其开设的课程只会使人们成为某种表现古怪的人，而无法让你变得充满自信和受欢迎，也无法使你获得辅导班之外的人们的信任。

在寻找自信的漫漫长路上，我曾参加过各种各样的辅导班和

培训班，并且，我学过所有关于克服讲话恐惧，提升自我能力的课程。我也投入了大量的时间、金钱和精力，但是，我从内心深处产生了一种感觉，我在改善整体交流效果和恢复自信心方面，仅仅向前迈进了微乎其微的一小步。

### 一位法国滑雪教练告诉我

我酷爱但却并不擅长的一项运动是滑雪。我年轻时非常擅长海上冲浪，但是对我而言，在让人畏惧的高山上滑雪却是一项全新的挑战运动。

在学习了几年理论知识以后，我在科罗拉多（Colorado）麦德度假村的铜山俱乐部，参加了为期一周的滑雪强化训练。在山上训练的七天里，一位法国教练花费了大量的时间为我示范滑雪的各种动作，并向我讲述他学习滑雪运动的经历。最后他说了一句话，这句话不仅适用于滑雪运动，而且适用于生活的方方面面，它从此改变了我的生活，他的话是这样的：

“史蒂夫，我没有更多的技巧能够继续向你展示了。你如果希望自己滑得更好，那你只能强迫自己滑得更远一点儿。”

对我而言，这句话意味着我需要自己做大量练习，熟练掌握各种基本的动作要领，以便为滑雪打下坚实的基础。由此联想到我的交流能力，为了让自己变得充满自信，并且能够与人们进行有效的交流，我真正需要做的事情，并不是参加更多昂贵的培训班或人际交流高级技能班，而是应该进行大量的实践，使自己拥有扎实的基本功。

### 我的实践领域：旅游向导

1992年的第一个星期，我偶然看到《洛杉矶时报》周末旅游



专栏里有一则广告，上面写到：带薪旅游。这则广告吸引了我。不久之后，我就参加了有关职业导游资格证书的介绍会。通过介绍会，我得知在获得证书后，将可以带领不同的旅游团到世界各地去旅游，同时还能够得到相应的劳动报酬。

尽管我当时有许多有趣的职业可以选择，但是，我最终还是选择了从事导游这个职业，因为这种职业能够为我提供轻松练习和提高人际交往技巧的机会。实际上，旅游向导这个职业，向我提供了每天长达八小时的公共演讲的机会，演讲的题目涉及方方面面，演讲的地点各不相同，演讲的听众也在不停地改变。

在成为一名导游后，我接受的第一个任务是，带领一个由35位（或许更多）英国人和澳大利亚人组成的旅游团，进行为期14天的穿越美国西部和加拿大全境的观光旅游。作为导游，我必须与拥有不同文化背景的人们交流大量自己根本不了解的话题，比如历史、政治、地质、园艺等。这份工作要求我在带领旅游团时必须表现得既友好，又要有相当丰富的专业知识。否则，我就可能会受到游客对我的投诉，甚至会因此而失去这份工作。

坦白地说，我最初做旅游向导时的表现并不好。但是，在成为导游的第三年，我已经成为一位“无所不知”的旅程伙伴和旅游团领队，能够熟练并成功地与人们进行各种交流。

### 我的试验场：220多期广播访谈节目

2000年，我写了一本书，书名为《男人像鱼：为了吸引男人的眼球，女人们需要了解的一切》。这本书是我对恋爱约会经历的总结，并且用比喻的修辞手法，把约会比做我终身热爱的钓鱼运动。

在这本书中，我表明了自己的观点：女人怎样才能吸引男人的眼球，这与垂钓人如何才能钓到鱼极为相似，在书中我对两者进行了详细的比较。实际上，在钓鱼这项运动中，钓鱼人必须知道自己希望钓到什么样的鱼，要正确选择鱼饵，要把鱼饵牢固地挂在尖锐的鱼钩上，还要熟练地收线，并把鱼准确地放进鱼篓。同样，女人想要博得男人的青睐，必须要知道自己想寻找什么样的男人，如何吸引他们的注意力，使对方对自己产生强烈的好感，并且巧妙地接受他的表白。

借着这个极吸引人眼球的题目《男人像鱼》，我轻易地找到了几家广播电台，他们愿意邀请我做嘉宾，参加早上和下午上下班高峰时段播出的脱口秀节目。在参加节目时，主持人通常会与我进行15分钟的交流互动，这样，他们的听众在驾车途中，通过收听这个有趣的话题，即男人通过浪漫约会会被女人“钓”到，从而使身心得到放松。

通过参加这些节目对自己的书进行推介，这实际上就是对自己的一个检验：我的交流技巧达到了一个怎样的新水平。做导游时，我每天拥有长达八小时的时间，可以随意练习表达自我的能力；而作为上下班高峰时段节目的特邀嘉宾，由于节目是直播的，并且可能有成千上万的听众正在收听节目，所以就要求我的谈话内容必须有趣，能够吸引人，而且要言简意赅。

由于广播节目的成本极其高昂，故而嘉宾的谈话必须针对性强，能够一语中的，否则主播或者节目负责人就会立即切掉你的讲话。比如，杰伊·托马斯，一位非常受欢迎的广播访谈节目主持人，在参加他主持的《纽约市》节目时，有一次，我的谈话刚刚开

始不到两分钟，就被他切掉了。显然，他对我关于约会话题的谈话内容感到厌烦，误以为我只是在轻率地、没完没了地谈论钓鱼。

我不仅从成功的交流经历中获得了经验，而且也从失败的交流事例中获得了教训，就像在纽约参加杰伊·托马斯主持的脱口秀节目时那样。我的最大收获是：无论是哪一种交流，交流时最关键的并非你对话题了解多少，而是你如何巧妙地通过话题使自己与听众建立起紧密的联系。你的听众无论是一大群纽约市民，还是某一个正在工作的工人，你只要能够与他们之间建立起情感联系，那么你的谈话就是成功的。

### 我的独特观点：成为“答疑人”

在三年的时间里，我成功地参加了220多期广播及电视访谈节目，宣传了“男人像鱼”这一观点。最终，我引起了iVillage.com网站负责人的注意，这个网站是全球最大的女人在线交流平台，他们聘请我担任“答疑人”专栏的人际关系顾问。我的工作是回答那些来自世界各地的女人所提出的各种问题（每天多达75个），并根据自己对男人的了解，真诚地为她们选择男朋友提出建议。

数年后，我成了一位类似于“亲爱的艾比”这样的男人。为人们提出建议时，我总是会注意更好地理解他人、与人为善和乐于助人。担任“答疑人”四年以后，我所听到的那些在现实生活中发生的、关于浪漫爱情的故事，可能要比美国其他任何男人多得多。

2007年1月，在阅读并回复了iVillage.com网站关于人际关系的一系列问题后，我萌生了一个想法。我突然间彻底明白了一点，人与人交往的大多数问题，归根结底都是人际交流方面的基本问题。明白了这一点之后，我决定动手写一本书，书的主要内

容是关于人们日常交流中遇到的各种问题。最终，这本《像赢家一样交流》问世了！

### 书架上缺少点什么？

我认为，有关人际交流的书籍，入门类的图书已经足够多了，它们主要是为了满足那些极度害怕与人交流，或不善于进行人际交流的人们的需要；那些关于提高说服力和亲和力的高级教程也已经不少了，它们主要是写给专业的销售人员，或者是身居高位的领导人看。但是，能够弥补入门类书籍与高级教程之间鸿沟的《人际交流中级教程》，这一类的图书却少之又少。

就像多数人滑雪的水平始终停留在中等水平一样，绝大多数人的交流水平都停留在中等级水平。人们通常会认为，在生活当中，他们的交流水平尽管并不算太好，但也不至于糟糕到需要他人帮助的程度。事实上，大多数人都认为，在人际交流方面，只有交流的对方才需要一些帮助，几乎没有人会把人际交流过程中出现的问题归咎到自己的身上。

然而，生活当中仍然不乏这样的人：他们渴望在人际交流、人际关系方面达到尽善尽美，从而在生活中取得一定的成就；或者他们已经认识到，如果交流能力一般，那么他们就只能取得一些平庸的成绩。他们认为，只有经过不懈的努力，在生活当中善于掌握一些重要的交流技巧，他们才有可能取得不凡的成就。而我出版这本书的初衷，正是希望能够向他们提供些许帮助。

### 究竟该怎样提高自己的人际交流水平？

经过对人际交流长达18年的不断研究、实践和验证，我发现，多数人认为与人交流的主要任务就是说话。日常人际交流中

最容易被人们忽视的，或者没有引起人们足够重视的，主要包括以下方面：（1）对他人讲话内容的倾听；（2）对交流信息意义的认识；（3）恰当地回应对方的谈话内容。下面，我将列举一些事例加以说明。

通过不断的实践检验，我总结出了“使日常交流获得成功的21个关键因素”，简称为“21条简单准则”。这些准则非常简单，我已经将它们压缩为人尽皆知的简单词语，比如：“选择”、“影响力”、“提问”、“反思”等。这些准则看起来可能非常简单，但是，它们却蕴藏着巨大的智慧和影响力，能够帮助你大大提高人际交流能力。我之所以把这些词称为“准则”，是因为一旦违背了这些基本规律，你就一定会遭受到相应的惩罚，你在生活中与人交流的效果就不可能达到你的预期。

在日常人际交流中，大多数人无法获得令其满意的成就，我相信这一定有其内在原因。这些人往往不清楚在人际交流中自己该如何做，或者不知道在与交流的哪一阶段使用这些准则才恰到好处，实际上，这些正是他们无法取得更大成功的原因所在。另外，在每天的交流中，多数人没有对自己人际交流的技能进行实践和检验的意识。结果，他们人际交流的技能就永远停留在最初的水平，再也没有提高过。

### 无法与人成功交流的严重后果是什么？

一位睿智的老师曾经告诉我下面这个重要的感悟。他告诉我，人们之所以烦恼不断，主要是因为他们发现自己远远没有达到对自己的预期水平。也就是说，很多人有着自己与生俱来的天赋，但是，在这些天赋得以充分发掘、发挥和最终获得人们的赞

赏之前，他们的一生就早早地结束了。

请相信我，我的确知道这是一种怎样的感受。尽管我明明知道自己的性格过于内向，但是，对演讲的惧怕，却使我变得更加愤世嫉俗和性格孤僻。我用躲避惧怕的方式，把内心的痛苦封存了多年。然而，更加糟糕的莫过于我甘心一直带着这种遗憾度过余生，这种遗憾就是，我始终没能发挥出我的潜力，从对演讲恐惧的阴影中走出来。

我真诚地希望你能够意识到，掌握日常人际交流技能，与成为一个更加快乐和更有成就的人之间存在着密切的关系。我们一定不能自暴自弃和放任自流，更不能满足于当前的平庸生活。

如果你读了这本书，我相信你一定会发现，除了现在所拥有的一些人际交流技巧之外，要想在与人相处时更加得心应手和左右逢源，你还有许多方面需要改进。但是，对于你来说，我的这些想法未必重要，真正重要的是，你应该从内心深处意识到，在现实生活中与人交往时，你需要在许多方面加以完善，并且，你有能力为实现这些改变采取一些行动。

### 主要准则：未来一定由自己来主宰！

现实生活中有两种人，分别是胜利者和失败者。失败者往往选择轻松的生活方式，他们的梦想和抱负也必将随着时间的流逝而不复存在。在生活中，失败者无法取得成功的原因几乎如出一辙：成功和快乐只是没有眷顾他们。

胜利者与失败者恰恰相反，他们主宰着自己的生活。在生活中，为了能够得到自己真正渴望的东西、实现自己的目标或者能够吸引他人，他们愿意忍受一切暂时的挫折和痛苦。尤其是成功

者，他们总是能够清醒地认识到，在追求生活梦想的过程中，如果要实现自己的理想就必须同时接受来自他人的赞扬和责备。

要成为生活中的胜利者，这就要求你一定要拥有明确的目标。你是否已经下定决心，愿意通过提高自己人际交流的技巧来描绘自己未来的梦想？我可以用自己的亲身经历告诉你，只要你愿意在这方面付出努力，那么你终究会得到相应的回报，有些努力可能会立竿见影，而有些努力则需要你长期的等待。

如果你对一切问题的回答是，“无所谓了，随它们去吧，这些事情听起来好像太过复杂”。那么祝你好运！的确，如果是这样，则你们的未来的确只能依靠运气。但是，你如果愿意现在就行动起来，根据自己的实际状况，为提高自己的交流能力做一些努力，那我在这里会衷心地对你说“祝贺你”！

另外，我还希望借此机会告诉你以下的想法：

您能够选择阅读这本书，我对此深感荣幸。我愿意告诉大家我所知道的最好的交流技巧，以便让你为这本书投入的时间和金钱得到丰厚的回报。感谢您赐予我与您共同分享自己经历的权利，感谢您给予我帮助您改变生活的机会。

让我们共同按照书中的步骤来创造更多的生活奇迹！如果你愿意现在就开始按照书中所讲述的步骤进行尝试，那么，你很快也能够成为一名交流大师！

让我们共同踏上这神奇的旅程吧！

史蒂夫·中本  
美国加利福尼亚州亨廷顿海岸

2008年2月

## 本书的使用方法

《像赢家一样交流》这本书，包含了大量有关交流的思想精髓和有效信息，因此，在使用本书的过程中，一些读者可能会感到巨大的压力，或者遭受打击。所以，应根据每个人的具体需要，用自己喜欢的方式学习和阅读本书。

我的主要目标是，帮助您尽可能利用适合自己的方式获得最多的交流信息，从而使生活变得更美好。为了实现这个目标，我首先需要帮助您找到最适合自己的阅读方式。

正是出于这样一种考虑，特提出以下几点建议：

一些读者可能会跳过自己熟知的内容，快速浏览本书，并把阅读的重点放在自己最感兴趣的内容上。对于那些在人际交流方面已拥有坚实基础的人来说，这是最简单快捷的阅读方式，他们能够从中快速找到并锁定自己在人际交流方面存在的部分“盲区”。

另一些读者可能认为，最好每一个星期阅读一个章节，这样就能够使学习过程循序渐进和不断深入。对于那些希望通过坚持不懈的努力，以彻底完善交流方式的人们来说，我强烈地向他们推荐这种阅读方式。

还有一些读者，为了满足生活中某个特定场合或者特殊时刻的需要，他们更愿意有针对性地阅读本书中的某几页内容，或者借鉴某些具体的方法。我认为，这也是一种不错的方法。但是，为了方便拿取和随时阅读，一定要把书放在伸手可得的地方。



# 目录Content

- |                 |            |
|-----------------|------------|
| <b>1.思考</b>     | <b>17</b>  |
| 从借鉴一些睿智的思想开始    |            |
| <b>2.学习</b>     | <b>29</b>  |
| 不断扩大你的交流圈       |            |
| <b>3.判断</b>     | <b>39</b>  |
| 判断处于怎样的交流环境     |            |
| <b>4.微笑</b>     | <b>49</b>  |
| 以友好的方式开始交流      |            |
| <b>5.选择</b>     | <b>61</b>  |
| 选择恰当的交流话题       |            |
| <b>6.谋划</b>     | <b>71</b>  |
| 通过合理谋划，吸引听众的注意力 |            |
| <b>7.表达</b>     | <b>83</b>  |
| 学会如何更好地表达       |            |
| <b>8.强度</b>     | <b>95</b>  |
| 注意表达时的情感强度      |            |
| <b>9.复述</b>     | <b>105</b> |
| 讲述有趣的个人经历       |            |
| <b>10.观察</b>    | <b>115</b> |
| 正确解读听众的各种反应     |            |
| <b>11.调整</b>    | <b>125</b> |
| 使听众更多地参与交流      |            |
| <b>12.聆听</b>    | <b>135</b> |
| 成为优秀的听众         |            |