



你是沟通高手吗

完美人生经典
教你展示沟通的魅力

我们生活在一个人际关系重于其他的世界里。
人与人相处得好坏是决定人生成败的重要因素。
——戴尔·卡耐基

ARE YOU GOOD
AT COMMUNICATING



图书在版编目 (CIP) 数据

你是沟通高手吗/延吉:延边大学出版社,2004. 5
ISBN 7-5634-1906-3

I. 你… II. 人间交往-通俗读物 III. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004) 第 031391 号

你是沟通高手吗

责任编辑: 林善玉

出版发行: 延边大学出版社

社 址: 吉林省延吉市公园路 105 号 邮 编: 133002

网 址: <http://www.eabook.com> (网络书局)

传 真: 0433-2732434

印 刷: 北京市德美印刷厂

开 本: 640×960 毫米 1/16

印 张: 21 印张 字 数: 210 千字

印 数: 1-8000

版 次: 2004 年 10 月第 1 版

印 次: 2004 年 10 月第 1 次

ISBN 7-5634-1906-3/Z·152

定 价: 25.00 元

社交成功,人生顺利! 教你展示沟通的魅力

好的交流是招引幸福的一种智慧,是你我之间的互相了解与渗透,它需要人与人之间的共同努力。你只要耕耘它就会有收获。请记住,只有沟通才是你人生的舟楫,要达到彼岸,惟有它能助你实现理想。

沟通决定人生质量

卡耐基取得世界性的成功最重要的一点是他能够很好地与别人沟通,他在自己的奋斗历程中积累了许多宝贵而有效的沟通人际关系的经验。他集几十年之大成,提出了令世人为之信服的社交沟通艺术的一般规律和准则。他说:“与人相处的学问在人所有的学问中应该是排在前面的,沟通能够带来其他知识所不能带来的力量,它是成就一个人的顺风船”。

学习卡耐基的处世沟通艺术,对渴望成功的人来说定会大有裨益,因为处世沟通艺术是成功者必备的素质。

我们根据他对沟通的见解,来理解有关沟通的内容。我们看到,人与人之间的相互关系就构成了社会关系。人在社会中与别人打交道,是一个人生存与生活最起码的方式。能不能够与别人很好地沟通,决定了一个人的生存质量。沟通在生活中太重要了。生意场上,谈判生意的技巧就是沟通的实用。情场上,男女心灵能不能沟通,就决定了爱情是痛苦还是幸福。你与家人之间,你与朋友之间,与陌生人之间,与上司,与下属……之间,都要用到沟通。所以,学习沟通技巧,了解沟通艺术,是多么的重要!许多人为了不会与人沟通感到烦恼——不要着急,《你是沟通高手吗》一书可以为我们解决烦恼。

我们只要打开这本书,眼睛就会一亮,会心一笑,这正是我们所需要的书!本书以人与人之间流畅的沟通作为追求目标,

用卡耐基等成功人士的沟通思想为指导，告诉你们如何从心理、从口语上懂得有效沟通，增强在沟通时的艺术修养。让人明白，与不同的人沟通要因人而异使用不同的沟通技巧，要沟通必须学会倾听，说服对方是有窍门的，掌握这些窍门对人非常重要。

世界上人与人之间的相处，有抱怨、争吵、仇恨，有隔膜、融洽、默契，为什么相处会产生如此巨大的差别呢？这是心与心之间的距离造成的。沟通作为直通人心的艺术，是打开心灵的方式。如何做好心与心的交流，又如何去诱导、强化或者去矫正沟通手段、改变人们的心灵活动……诸如此类的问题，本书从科学上进行了分析、揭示。本书体系完整，以实际例子为框架，从本质上去把握和探索沟通规律。

本书对我们最大的帮助就是让我们用沟通保持与世界的联系，让我们体会到与他人的沟通充满了趣味。学会了沟通，就学会了机智，社交就充满了活力，就能遨游于精彩纷呈的生活中。

2004月5月



目 录

第 1 章 沟通的前奏曲

在沟通的辞典里,不仅要有自信和勇气,亦要有“知己知彼,百战不殆”的心灵诠释。沟通中的前奏曲,无非就是克服说话的胆怯心里,增强自信的勇气。由此,沟通必将获得意想不到的硕果。



- ◆ 克服说话时的胆怯心理/3
- ◆ 专家谈话场/4
- ◆ 恐惧心理并非偶然/6
- ◆ 失败挫折乃成功沟通之母/8
- ◆ 用高昂的情绪冲淡紧张/10
- ◆ 不要逐字逐句地背诵“台词”/12
- ◆ 讲演前的意念整理/14
- ◆ 对自己树立起充分的信心/15
- ◆ 让信心挂在脸上/16
- ◆ 记住你要表达的内容/18
- ◆ 让信心融入行动/21
- ◆ 关键在于多练习/23
- ◆ 勇气和信心的准备/24
- ◆ 见多还要识广/26
- ◆ 学会观察一切/27

目 录

第 2 章 小心造成口语传播障碍

在人与人之间的传播过程中，口齿不清、语意不明、认知差异、文化异同等等因素，都会产生“沟通障碍”，甚至造成笑话、误解、冲突。



- ❖ 趣谈口语传播障碍/31
- ❖ 舌头伤人没商量/32
- ❖ 重话万万说不得/34
- ❖ 让别人有说话的机会/36
- ❖ 好心不得好报/37
- ❖ “我是一个小孬种”/39
- ❖ 说话要考虑到别人的心情/40
- ❖ 幽默和刻薄同在/43
- ❖ 听不清楚与讲不清楚/45
- ❖ 别让负面印象吓跑对方/48
- ❖ 耻笑讥讽来不得/49
- ❖ 阻止流言流行/51
- ❖ 言多必失/53

目

录



第 3 章 有效沟通的点滴技法

有效的沟通培训，不仅是一门高深的学问，还可使其在复杂的社会中正确对待各种人、事，从而使彼此的沟通更完美。

- ❖ 懂得幽默天地宽/57



- ❖ 把握说话分寸/59
- ❖ 说服有方/60
- ❖ 训练有方/62
- ❖ 争辩的力量/65
- ❖ 学会使用真诚去说服别人/67
- ❖ 学会绕一点点弯子/70
- ❖ 说话说到点子上/73
- ❖ 说话的技法/77
- ❖ 注意说话的风度/78
- ❖ 注意说话的条理/80
- ❖ 注意说话的眼神/81
- ❖ 注意说话的措辞/83
- ❖ 注意说话的语气/85
- ❖ 注意说话的表情/86
- ❖ 进行说话的思辩训练/88
- ❖ 进行说话的快语训练/91
- ❖ 进行说话的反馈训练/93
- ❖ 进行说话的语流训练/95

第4章 与人沟通时的艺术修炼

世界上许多东西都是可以买到的,唯独经验只有自己去体会。处世的经验,在人与人的交际之中,在语言与语言的交流之中,在心与心的较量之间,都是与人沟通时的艺术修炼。



- ❖ 消除羞怯不安的心态/99
- ❖ 不要随意模仿人家/99
- ❖ 良好的演讲态度很重要/102
- ❖ 让声音有力且有弹性/106

目 录

- ❖ 让你的演说更加自然/107
- ❖ 衣着与态度的作用/113
- ❖ 把听众聚到一块儿/115
- ❖ 一定得注意演说环境/116
- ❖ 保持良好姿态的技巧/119



第 5 章 要沟通必须学会倾听

在社会活动中,既要做到会说话,要学会会听话。在为人处世方面,有一个共识,这就是“多听少说”。美国作家马克·吐温说:“给予人适当的颂扬,尽量聆听人说话而不加任何辩解。”

- ❖ 沟通从倾听起步/127
- ❖ 兼听才能明断/130
- ❖ 洗耳恭听/132
- ❖ 知己之明与“为了您”/134
- ❖ 倾听是一种无声的沟通方式/136
- ❖ 好好听着,和风来也/144
- ❖ 学会倾听上级的话/146
- ❖ 同事之间,倾听不只是尊重/149
- ❖ 一面之辞听不得/150
- ❖ 哗众取宠之辞听不得/154
- ❖ 学会倾听长辈讲话/155
- ❖ 听听平辈的声音/160
- ❖ 晚辈的话也得听/162
- ❖ 学会正确听取爱人的话/164
- ❖ 听朋友说话/168
- ❖ 对手的话要认真听/170



你是沟通高手吗

第6章 家庭亲人间的沟通技巧

“家家有本难念的经”，但所念的经文各不相同。家庭沟通妙就妙在有内有外，有近有远，有大事可以化小、小事可以化了之分。



- ❖ 表达要委婉/175
- ❖ 切忌争吵/178
- ❖ 把问号挂在嘴巴上/182
- ❖ 唠叨害处多/185
- ❖ 言辞要实际合理/191
- ❖ 赞美要有针对性/193
- ❖ 千万别吹毛求疵/196
- ❖ 绝对不要找借口/199
- ❖ 坚决避免不恰当的幽默/206
- ❖ 千万不要自以为是/210
- ❖ 承认看法各不同/215
- ❖ 不能玩恶意的游戏/219



第7章 说服对方的窍门

在处世沟通中，如何说服对方，“礼”也许是最好的武器，它像一柄双刃剑，可以使你左右逢源。最后为处世的沟通，打开一扇阳光之门，让鲜花的芬芳顺风而来。

- ❖ 把说服潜能挖出来/227
- ❖ 说服的有效步骤/230

MI SHI GOU TONG GAO SHOU MA

目 录

- ❖ 说服的类型也很多/233
- ❖ 说服的“双赢”境界/235
- ❖ 友情是说服的开始/240
- ❖ 将心比心,说服不难/242
- ❖ 找到共同的话题/245
- ❖ 不作愚笨的说服者/249
- ❖ 说服别人接受命令/250
- ❖ 说服切忌平淡/252
- ❖ 冗长的说服说服不了人/253

目

录

第 8 章 如何对付难以沟通的人



美国心理学家艾克曼曾经做过一项实验:有位学生坚决反对死刑,艾克曼耐心地静听他的高论,不时点头,发出“不错”、“很对”之类的赞同语。最后,竟用三言二语,转变了生的观点,从而达到沟通的目的。

- ❖ 如何与脾气暴躁的上司沟通/257
- ❖ 如何与没有主见优柔寡断的领导沟通/258
- ❖ 如何与自私自利的上司沟通/261
- ❖ 如何与“鸡蛋里挑骨头”的上司沟通/262
- ❖ 与领导相处的三大法宝/263
- ❖ 与领导发生冲突时怎么办/266
- ❖ 如何处理好上司对你的误解/268
- ❖ 如何与傲慢的人沟通/270
- ❖ 如何与“闷葫芦”相处沟通/271
- ❖ 如何与争强好胜的人沟通/273



- ❖ 如何与搬弄是非的人沟通/274
- ❖ 如何与性格孤僻的人沟通/276
- ❖ 如何与挑拨离间的人沟通/277
- ❖ 如何与看破“红尘”的人沟通/278
- ❖ 如何与嫉妒你的人沟通/280
- ❖ 如何与对自己有意见的同事相处/286
- ❖ 把难以沟通的人看透/287

第9章 交谈沟通精要

交谈就像传接球，永远不是单向的传送。如果其中有人没有接球，就会出现一阵难堪的沉默，直到有人再次把球捡起来，继续传递，一切才能恢复正常。



- ❖ 进入交谈中的沟通/293
- ❖ 简洁而有条理的沟通/295
- ❖ 避免多“我”的沟通/296
- ❖ 少插话的沟通/298
- ❖ 尽量避免扫兴的话题/298
- ❖ 莫说伤害他人的语言/299
- ❖ 杜绝背后诽谤他人/301
- ❖ 讨论而非争吵/303
- ❖ 能容为大/304
- ❖ 听听别人的声音/305
- ❖ 夫妻间的埋怨/308
- ❖ 利用谈话进行交流/310
- ❖ 聊天在家庭中浸漫/311
- ❖ 体验也是沟通/312

目 录

- ❖ 饭后谈话益于沟通/313
- ❖ 请教姓名也是沟通/314
- ❖ 引用话题/315
- ❖ 告辞语的作用/316



第 10 章 电话沟通绝招

电话是现代人交往的工具，对于人与人之间的沟通，它起的作用，也是至关重要的，运用语言传递情感与心情，就是电话沟通比其他直接或面对面交谈要轻松、愉快得多。

- ❖ 看不见对方的样子及状况/319
- ❖ 只能依赖声音/319
- ❖ 不留下记录/320
- ❖ 音量适中/320
- ❖ 电话也可以传神/321
- ❖ 介绍自己/323
- ❖ 善于倾听/324
- ❖ 用电话请托/325
- ❖ 用电话道谢/326



第一章

沟通的前奏曲

在沟通的辞典里，不仅要有自信和勇气，亦要有“知己知彼，百战不殆”的心灵诠释。沟通的前奏曲，无非就是克服说话的胆怯心理，增强自信的勇气。由此，沟通必将获得意想不到的效果。





□ 克服说话时的胆怯心理

善于言辞,无疑对每个人的事业和生活都大有裨益;能言善辩、口若悬河的演说家,更是令人艳羡,使人崇拜。但是,在我们的生活中毕竟不是每个人都拥有高超的语言技巧,我们周围也确实不乏不善说话、沉默寡言之人。

一些人天生性格内向、孤癖,存在着对说话的胆怯心理。

“我总是不敢在人面前讲话、发言,那会使我心跳加快,脑中一片空白……”有人坦然地承认自己说话的胆怯,而且对此颇为苦恼。

往往每一个说话胆怯的人都以为怯的只是自己,以为别人并不怯场,总是在想:“为什么只有自己这样呢?”其实,那并非是某个人所特有的现象,只不过别人对于怯场状态不太注意而已。心理学家们通过研究发现,大凡是人,或多或少在说话方面有着不健康的心理,而紧张和恐惧便是这些不健康心理的突出表现形式,是影响人们进行语言交流的明显障碍。

每当我们打开电视机时,往往会被一些潇洒大方、表达自如的节目主持人所折服;每当我们打开收音机时,也往往会被一些口若悬河、音色优美的播音员所倾倒。其实,他们也并非如我们所想象的那样说话时无忧无虑,应付自如。他们也一样常常怯场。据闻,日本某演员临近自己拍片的时候就想上厕所,甚至一去就是5分钟。美国某播音员,起初每次临播音,都要先到浴室去洗一次澡,不这样,播音时就不能镇定自若。如果碰到外出进行现场直播,他便不得不提前到达目的地,并在直播现场寻找浴室。

既然人人都有可能出现说话胆怯的情况,那么,怯场则是一件非常正常的事。怯场时,明显症状是脸红、心扑通扑通地跳、语无伦次、词不达意等等。如果此刻说话者想到:“怯场啦!怎么办呀!”他就会因慌张而说不出话来。但是,如果他当时想到的是:“换了任何一个人遇此情景,都会怯场。”他会随之而镇静下来,并很快恢复正常。所以,正确地对待怯场非常重要。

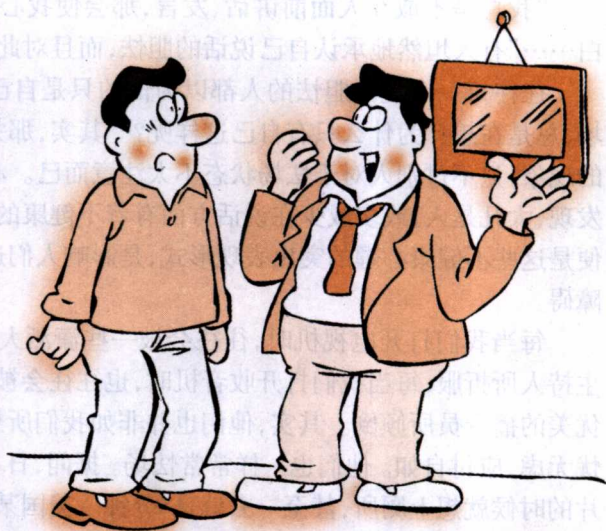


第

美国某年轻议员在向一位年老而富有经验的议员请教时说：“我在演说之前，心里老是扑通扑通跳，这是否正常？”年老的议员则回答道：“那是因为你对于你要说的话进行着认真的考虑，这是必然的。即使你到了我这个年龄，也难免会出现如此情况。”

台湾某名歌星这样说过：“每当面对观众，如果我不怯场，那时我做歌手的生命也就停止了。”此话表明了这位歌星对于每一次演唱都是全力以赴，认真对待。如果他马马虎虎地行事，觉得凑合唱完就行了，那他就可能不会怯场。

由此可见，说话胆怯是一种非常正常而又极其普遍的情况，它有可能发生在每一个人的任何一次与他人的交谈中，而绝非个别人的语言方面的缺陷。那些常因自己说话胆怯而烦恼的人，大可不必为此担心，而应该振作精神，努力克服这种困难。



□ 专家谈怯场

曾在日本演说艺术界居于首位的德川梦声先生，可以称得上是一大铁嘴，被誉为“演说名人”。以下有一段话，是他根据自己多年的临场经验，所发表的关于演讲的看法。读完他的话，大家也许会明白为什么人人都会有说话时的紧张、恐惧心理。

德川梦声先生说：