

Youxiao
Gou Tong De
Sanzhong Nengli



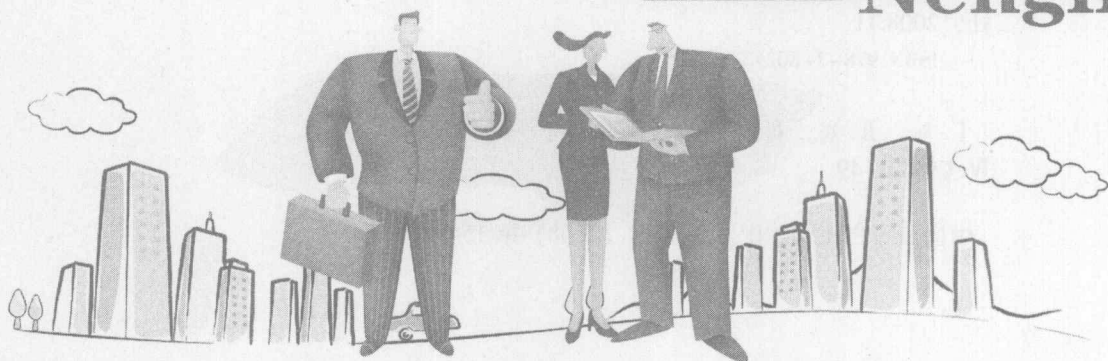
有效沟通的 三种能力

幽默 雄辩 好口才

在日常生活中，几乎每一件事都离不开有效的沟通。无论是为了给他人施加正面的影响，还是想说服他人支持自己的建议或行动，或者是想邀请他人参与到自己的团队或计划当中来，我们都必须具备有效沟通的三种能力：幽默、雄辩、好口才。

刘进平◎编著

Youxiao
Gou Tong De
Sanzhong Nengli



有效沟通的 三种能力

幽默 雄辩 好口才

在日常生活中，几乎每一件事都是为了给他人施加正面的影响，还是想说服他人支持自己的建议或行动，或者是想邀请他人参与到自己的团队或计划当中来，我们都必须具备有效沟通的三种能力：幽默、雄辩、好口才。

刘进平◎编著



海潮出版社
HaiChao Press

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通的三种能力 / 刘进平编著. —北京: 海潮出版社, 2008.11

ISBN 978-7-80213-617-5

I. 有… II. 刘… III. 人间交往—口才学—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 154390 号

书 名: 有效沟通的三种能力

作 者: 刘进平

责任编辑: 陈开仁 周建平

封面设计: 点滴空间

责任校对: 韩红月

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京荣海印刷厂

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 15

字 数: 220 千字

版 次: 2009 年 1 月第 1 版

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80213-617-5

定 价: 26.00 元

(如有印刷、装订错误,请寄本社发行部调换)

前 言 ■

在日常生活中,几乎每一件事都离不开有效的沟通,对于家庭和社会而言,都是如此。沟通是每个人必备的能力,拥有良好的人际关系,不但是幸福生活的源泉,而且是取得成功的关键。沟通是一种双方的行为,在与他人进行沟通时,必须先理清自己的思路,说话要言之有物,以此来说服、引导、感染对方。因而,无论是为了给他人施加正面的影响,还是为了理解他人的处境和想法,或者想说服他人与自己达成共识,支持自己的建议或行动,抑或想邀请他人参与到自己的团队或计划中来,都必须进行有效的沟通。

有效的沟通包含了三个最重要的能力,即:幽默、雄辩和好口才。

幽 默

幽默是一个人最应该掌握的能力,它是轻松融入社会的润滑剂,还是一门魅力无穷的艺术、一种打破常规的思维、一种轻松的人生态度。幽默适用于工作和生活的各个方面。灰色的幽默表达内心的苦恼和忧愁,黑色的幽默视荒谬人生为痛苦的玩笑,病态的幽默揭露生活中的阴暗,蓝色的幽默富有东方温和的诗意,玫瑰色的幽默沾染着西方美学传统色彩。幽默使人的生活变得轻松,使人的头脑变得冷静。高明的幽默实则是大智若愚、宽宏旷达的聪慧。借助幽默,可达到讽刺、暗示、拒绝、安慰等各种目的。

雄 辩

生活中,处处都有是是非非,民事纠纷需要耐心调解,法庭审判需要当场辩论,国际事务需要多方斡旋,商业贸易、军事争端需要多轮谈判。

人与人相处会有辩论。因而,雄辩作为人类语言沟通的一种特殊方式而普遍存在。辩论是一门大学问,在辩论中始终抓住某个要害问题,才能给对方以致命的打击。辩论是一个非常灵活的过程,攻防进退、刚柔并济、欲擒故纵、曲直奇正,无一不显露出辩者的智慧和韬略。同时,辩者的水平和地位也会在有理有力有节、不卑不亢的辩论中得到提升。

好口才

好口才,就是具备很强的说话能力。说话,不仅是一种生理功能,更是一种能力。一个人如果不仅敢于说话,而且善于说话,在说话时声音洪亮、吐字清晰、言语得体、风趣幽默,使听者感受到说者的智慧和博学,这样,就创造了一个很好的氛围,就可以把自己的生活、工作安排得有趣而且愉快,不仅使自己快乐,也使他人快乐。会说话的人,纵然口若悬河,滔滔不绝,听者也不以为苦;纵然只言片语,一字千金,也能绕梁三日。语言真是奇妙,一句话说得好,可以说得人笑;一句话说得不好,可以说得人跳。一句话可以使友为敌,引发一场争论甚至导致一场战争;一句话也可以化敌为友,冰释前嫌。

语言大师林语堂有“语言的艺术”一说,意思就是,语言不是一般的工具,使用起来不同于其他工具。本书从实用的角度出发,用实例说话,融理论指导性与实际可操作性于一炉,语言精妙,文字洗练,告诉读者如何修炼幽默口才,怎样提高雄辩能力、掌握说话技巧,如何在实际交往中打动人心,如何让领导看重,如何让朋友喜欢,如何让下属追随,如何让客户信任,如何让异性接纳。

生活是多姿多彩的,更丰富、更精彩、更实用的沟通技巧存在于我们的生活中,存在于日新月异的时代里,希望这本书能为你的人生提供一些帮助。

目 录

CONTENTS ■

幽 默

幽默是什么

幽默使人的生活变得轻松，使人的头脑变得冷静。幽默的存在是有条件的，这就是大家要用足够的宽容来理解和接纳它，然后再去享受它。说者脱口而出，听者宽宏旷达，彼此自然达到幽默的境界。

幽默，你是什么/3

幽默的丰富层面/5

幽默属于乐观者/8

幽默的人有一颗平常心/10

慢慢把怒气消除掉/12

对成绩和荣誉淡然处之/13

笑谈自己的缺点/15

幽默给人愉悦

幽默是不刺伤任何人的，它带给人的是喜悦和快乐。在社会交往中，幽默是以爱换来爱，以喜悦换来喜悦，以快乐换来快乐。保持喜悦和快乐，不仅自己要时常幽默，而且也要让别人感受幽默。幽默，因此被誉为“没有国籍的亲善大使”。

幽默是“吹”出来的——夸张幽默法/18

大词小用令人捧腹——大词小用法/20

戏谑调侃左右逢源——戏谑幽默法/22

理儿不歪,笑话不来——歪解幽默法/23

随意可成就幽默——随意成趣法/25

借语作桥找幽默——借语作桥法/26

推陈出新来自模拟幽默——模拟幽默法/28

幽默的力量

与世界上其他的力量一样,幽默的力量也不是万能的。可是,幽默的力量对你的生活确有实实在在的帮助。它帮助你以新的眼光看待周围的环境和个人的生活,帮助你正视并恰当地估计和应付那些困扰你的难题,帮助你同他人的关系充满温暖与和谐,帮助你把许多的不可能变为可能……

幽默帮你取得成功/31

幽默助你排忧解难/32

幽默替你减轻痛苦/33

幽默使你更健康/35

幽默使大事化小/36

幽默揭示丑恶现象/38

幽默寓教于笑声之中/39

幽默能调节人际关系/41

幽默使家庭生活更美满/42

幽默的特点

含蓄是幽默的一个重要特点。幽默的语言不是平铺直叙,而是设下悬念,点到为止,给人留下回味无穷的畅想余地。有人说,裹着糖衣的药丸易于吞咽,美丽的鲜花宜于远观。一句带点幽默感的话,一点言不尽意的余味,正好是品尝幽默含蓄的美妙之所在。

真假并用/45

含而不露/46

婉言曲说/48

推理变幻莫测/49

反语耐人寻味/51

暗示语要会说也会悟/52

指鹿为马/54

巧钻空子/55

CONTENTS

幽默的智慧

幽默是一种特性,一种引发喜悦,以愉快的方式娱人的特性;
幽默是一项指标,一项衡量人智力水平的指标。与人交往,智慧中
藏些锋芒的核,或者说锋芒外包点智慧的衣,能造成幽默轻松然而
又不失自尊的效果。智慧,是建构幽默资本大厦必不可少的砖瓦。

望文生“幽”/59

让动物“说人话”/60

套用现成的词语、故事/62

把毫不相关的事扯到一起/64

借幽默摆脱困境/66

设置悬念道破幽默/67

假戏真做,幽人一默/69

假装糊涂,创造幽默/70

歪解包袱,滑稽幽默/72

雄 辩

寻找攻防缺口

辩论的过程激烈而又千变万化。攻击时,要临强不怕,胆大心

细,勇敢机智。防守时,力求稳扎稳打、注意分寸,留有余地,不给对方可乘之机。

CONTENTS

接过话头尽情发挥/77

先顺从,后逆转/79

用荒唐制服荒唐/80

选准点发起攻击/82

环环相扣,一步步占据主动/84

层层递进,层层反驳/85

探索心理状态

辩论是唇枪舌剑的交锋,高明的辩论者拥有良好的心理素质,能泰山崩于前而面不改色。他的辩词刚中有柔,柔中带刚;硬中有软,软中带硬。刚柔相济,赢面最大;软硬兼施,笑到最后。

软硬兼施说利害/88

借相同点反击不同点/90

不在次要矛盾上纠缠不休/91

语言力求简短有力/93

温柔地回敬对方/95

一语惊人,不达目的不罢休/96

欲擒故纵

将欲取之,必先予之;将欲抑之,必先张之。欲擒故纵的辩论谋略,就是化被动为主动,先纵敌使其放松警惕,等他露出破绽时,及时抓住这个破绽反击,让他在进退无门的情景下举手认输。一擒一纵,平中见奇,开始时,不显山不露水;出击时,却似深海中涌动的暗流,力量令人无从招架。

营造利于说服的局势/99

巧设圈套将对方引入其中/101

有意识地反过来说理/102

随机应变,迅速改变辩论方式/104

心理相容/106

心理满足/107

CONTENTS

摆出是非曲直

辩论,有时候需要拐弯抹角,有时候需要一针见血。拐弯抹角,是通过转换视角,或借助其他中介来达到说服的目的。一针见血,单刀直入,直截了当地指出对方观点中的错误,能在气势上压倒他。是曲是直,在论辩过程中应相机行事。

拐弯抹角把话说/110

直截了当地陈述/112

借酒吐真言/114

避重就轻,模糊应对/115

通过旁敲侧击达到目的/117

所答非所问/118

灵活应变方法

兵家用兵总是以正兵与敌人抗衡,以奇兵夺取胜利。辩论也是这样,要根据时机,根据自身的客观条件,或奇正相兼;或以奇为正,以正为奇;或以奇求正,正中获胜;或以正变奇,以奇获胜。总之,要善于变换奇正之术,达到制胜的目的。

用数字说话/122

引经据典,用事实说话/124

赋予某些词语特定的含义/125

声东击西,言在此而意在彼/127

偷换概念,以扰乱视听/128

选择相反的事物作比较/130

说话的方式

对别人说话，有许多不同的方式。不同的方式会取得不同的效果。对于听话的人来说，有着合适与不合适的反应。听话的人认为合适就听从，这是说话者的成功；不合适就拒绝，这是说话者的失败。

- 你会说话吗/135
- 说好第一句话/137
- 展现说话的亲和力/139
- 说话的姿态尽量放低些/141
- 说话要流利/142
- 避免过分的客套话/144
- 使用商量的口吻/146
- 不在小事上争执不下/147
- 不作没有意义的争论/149

交谈的方法

由于会说话，有的人做出了巨大的成绩，有的人获得了不朽的名声，有的人获得了令人羡慕的职位。反之，由于不会说话，有的人人际关系不好，有的人得不到朋友，有的人无法与人共事。其实，会说与不会说，全在于方法的得当与否。说话的人方法得当，人们就高兴，赞赏；方法失当，人们就愤怒，诅咒。语言是多么奇妙啊！

- 把握最初的 10 秒钟/153
- 适当停顿/155
- 借助肢体语言/156

边看人边说话/158
少说“我”多说“你”/160
活学活用迂回之术/163
嬉笑怒骂,寓庄于谐/164

CONTENTS

语言的魅力

口语表达是一种美,将话题的细节隐藏于或具体或含蓄的言语中,可以随时依照说话的场合,用语言魅力去装点当时的情景,力求达到有吸引力,有艺术性。

恋爱离不开交谈/167
情话绵绵/170
开玩笑有规则/172
妙语反击无理的行为/173
常说谢谢/176
轻松愉快地自嘲/179
纠正7个口语坏习惯/181

说服的能力

知己知彼,百战百胜。对别人的思想、感觉、看法了解得越清楚,说服对方的能力就越强,越能够替别人剖疑析难,指点迷津。对别人的想法了解得越多,言语的征服力也就越大。

从消除心理障碍入手/184
制造威慑气势/186
牵着别人的鼻子走/187
不到时候不说/189
用事实说话/191
提前暗示,会使对方说出实话/193
设立第三者,激发对方的士气/194
动之以情,晓之以理/196

CONTENTS 倾听的技巧

一名优秀的谈话家，首先是一个注意倾听别人说话的人。倾听别人说话表示敞开自己的心扉，坦诚地接受对方，宽容对方，体贴对方，因而达到彼此心灵相通，并获得成功与友情。

会说还要会听/201

做一个好听众/203

倾听的6个规则/205

发问——有助于彼此的沟通/206

冷静听取对方的倾诉/209

修炼好口才

能说会道是经过艰苦而长久有效的训练、人人都可以掌握的后天技能。克服心理弱势，多与人接触，多参加社交聚会，多与朋友、家人交谈，十年磨一剑。终有一天，你会惊喜地发现，不知不觉中你已然成了个令人羡慕的口才出众者。

在生活中积累经验/213

有空多与亲友聊聊天/215

别怕被人取笑/217

克服说话恐惧症/219

把心中的压力释放出来/221

对着人群说话/224

幽 默

YOU MO

在繁杂的社会生活和人生的处世际遇中,幽默是人际关系的润滑剂。幽默,以它善意的微笑代替抱怨、避免争吵,使人與人之间的关系变得更和谐。

幽默是什么

幽默使人的生活变得轻松,使人的头脑变得冷静。幽默的存在是有条件的,这就是大家要用足够的宽容来理解和接纳它,然后再去享受它。说者脱口而出,听者宽宏旷达,彼此自然达到幽默的境界。

幽默犹如迷人难测的精灵，它唱出的歌声沁人心脾，令人深思，感人至深。这个精灵随时出现在我们周围，人们吸着它的灵气，下笔生花，出口成趣。当人们要为它勾画面目时，却又若鸡若凤，若猫若虎，若蛇若龙。不同时代、不同民族的艺术大师，笔下所描绘的幽默面目又判若两样。

◎ 幽默，你是什么 >>>>

为什么只要卓别林等喜剧人物一露脸，他们一张口、一举手、一投足，立即便能把人们的心弦拨动，使千万人为之捧腹、为之喷饭、为之倾倒？这奥妙就在于：他们的一言一行、一举一动都充满了启迪人的心智、令人愉悦的幽默。

世界上没有一个人不喜欢风趣幽默的语言。在文艺晚会上，相声、小品之所以一直成为最受欢迎的节目之一，就在于它们的表现形式离不开幽默，那幽默的语言强烈地感染着观众。幽默的话语能抓住听者的心，使对方为之动容，或笑逐颜开或化干戈为玉帛，也可以使一些深刻的思想表达得更加生动和形象。

美国南北战争期间，一位将军从前方给林肯发回电报，林肯觉得电报上的战况太简略，就回电要求今后的战报务必详尽。

这位将军是个急性子的人，看了电报很不高兴，不久就拍了个电报给林肯：“缴获母牛六头，请示如何处置。”

林肯看了电报,知道将军生气了,立刻回电:“速挤牛奶。”
将军看了,哈哈一笑,怒气全消。

从这则幽默故事中,人们看到了一位领导者的谦虚和大度。当将军怒气冲冲地发来电报,请求总统处置“六头奶牛”时,林肯没有对这一荒唐无理的要求大发雷霆,反而巧妙地作出幽默的回应。

在为人处世中,人们经常会遇到这样那样的尴尬场面,如果处理稍有不慎,就会导致不良后果。假如人们都能像林肯那样,在紧要关头“幽它一默”,那么,在紧张乏味的日常生活中,不知会增添多少情趣呢。

什么是幽默呢?

爱尔兰作家萧伯纳说:“幽默是一种元素,它既不是化合价,更不是成品。”

美国幽默表演大师卓别林说:“所谓幽默,就是我们在看来是正常的行为中觉察出来的细微差别。换句话说,通过幽默,我们在貌似正常的现象中看出了不正常的现象,在貌似重要的事物中看出了不正常的事物。”

英国作家哈兹里特说:“幽默是说话的调味品,并非食品。”

列宁说:“幽默是一种优美的健康的品质。”

这里足见幽默这个迷人难测的“精灵”在不断地寻求自己漂亮的外壳,同时又不断地更新自己的容貌。

幽默感是人的比较高尚的气质,是文明的体现。一个社会不能没有幽默。有人形象地说:“没有幽默感的语言是一篇公文,没有幽默感的人是一尊雕像,没有幽默感的家庭是一间旅店,而没有幽默感的社会是不可想象的。”幽默可能发生在社会生活的每一层次,每一角落。受过良好教育的人,有受过教育者的幽默方式;中产阶级的人,有中产阶级的幽默方式;哪怕是斗大的字不识一箩筐的人,也可以有他们独特的幽默方式。可以说,幽默是一个不拘性别、不拘年龄、不拘社会地位、不拘教育程度的人皆可为之的社会现象。正因为幽默在人们的社会生活中这样普通,同人们太熟悉了,它才被人们所忽视。当人们生活在一个缺少空气的环境中,才能深切体会到空气对人体的重要。同样,只有当人们生活在一个缺少幽默的社会环境中,才会感到幽默的魅力,感到生活中幽默