

让你气场爆棚，处处受人欢迎

沟通的 艺术

苏燕◎编著

说要说到别人很愿意听
听要听到别人很愿意说

了解人与人沟通的奥秘，建立心与心沟通的桥梁
立杆见影的谈话技巧，让你处处受欢迎有人缘



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

让你气场爆棚，处处受人欢迎

沟通的 艺术



说要说到别人很愿意听
听要听到别人很愿意说

了解人与人沟通的奥秘，建立心与心沟通的桥梁
立杆见影的谈话技巧，让你处处受欢迎有人缘



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术 / 苏燕编著. — 北京 : 中国商务出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5103-2247-1

I. ①沟… II. ①苏… III. ①人际关系学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第323685号

沟通的艺术

GUOTONG DE YISHU

苏燕 编著

出 版: 中国商务出版社

地 址: 北京市东城区安定门外大街东后巷28号 邮编: 100710

责任部门: 中国商务出版社 商务与文化事业部(010-64515151)

总 发 行: 中国商务出版社 商务与文化事业部(010-64226011)

责任编辑: 崔 笏

网 址: <http://www.ectpress.com>

邮 箱: shangwuyuwenhua@126.com

排 版: 凤苑阁文化

印 刷: 山东汇文印务有限公司

开 本: 880毫米×1230毫米 1/32

印 张: 10 字 数: 213千字

版 次: 2018年2月第1版 印 次: 2018年2月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5103-2247-1

定 价: 39.00元

凡所购本版图书有印装质量问题, 请与本社总编室联系(电话: 010-64212247)。



版权所有 翻印必究(盗版侵权举报可发邮件到本社邮箱: cctp@cctpress.com)

前 言

沟通是一门学科，也是一门艺术。在市场经济高速发展的现代社会，沟通的重要性正在不断加强，沟通学也正在逐渐成为一门显学。纵观社会上那些真正能够获得成功的人，他们不一定是最聪明的，不一定是最努力的，也不一定是能力最强的，但往往都是熟谙交际技巧的沟通高手。他们知道如何在沟通过程中体现效率、策略，知道如何通过高效的沟通，建立牢固、长久的人际关系，进而使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

不仅如此，沟通还有超级实用的价值，它会让你在职场平步青云、商场百战不殆、情场春风得意……

的确是这样。如果你能够高效沟通，你就能交上朋友维系友谊，工作中令人刮目相看，能够得到孩子的尊敬和信任，获得家庭的和谐与美满……但如果不善于沟通，你就会发现自己的生活充满了很多麻烦：工作或许不错，但家人总是在你的耳边吵吵嚷嚷；你和你的朋友相处得很好，但你的工作却屡屡碰壁……

事实上，很多人都知道有效沟通能够使人出类拔萃，但让人苦恼的是，怎么才能学会有效甚至高效沟通呢？

在这本书里，不仅介绍了沟通的多方面知识，以及如何将沟通

的结果转化为行动等都进行了详尽的讲述，其中还穿插了典型的沟通实例，既生动有趣又便于理解。当然，你绝不能指望草草翻阅一下本书就能够成为一个口齿伶俐、魅力十足的健谈者。这如同你做任何工作一样，需要边干边学，试着将一个个小技巧慢慢运用到你的沟通实践中。当你真正理解了书中的各种沟通方法和技巧，并能够将它们一一运用起来时，你就会发现你说的话越来越有分量，至少你不会再为沟通这件事犯愁。

尽管这本书倾注了作者大量的心血，但也难免会出现一些纰漏，再加上每个人所面对的沟通情景总是会有细微的差别，所以在试图从本书中寻找高效的沟通秘诀时，请抱着包容的心态和灵活掌握的态度。真心希望这本书能够给你的生活带来积极的作用。

目 录

第一章 掌握沟通的前奏曲 / 001

有话大胆说出来 / 003

正确对待怯场 / 005

人人都会有说话胆怯的心理 / 008

增强说话的勇气 / 010

冲淡紧张的方法 / 013

不要死记硬背演讲“台词” / 015

对你的题目加以深思 / 019

对自己要有信心 / 020

培养你的勇气 / 022

记住你想要表达的 / 025

把目标定在增加自信心上 / 028

熟能生巧，勤能补拙 / 031

建立必要的勇气 / 033

见多识广很重要 / 036

善于观察 / 037

第二章 小心口语传播障碍 / 039

关于口语传播障碍的笑谈 / 041

恶言相向是一种无法获胜的竞赛 / 042

恶语伤人六月寒 / 045

话多不一定有智慧 / 048

“交换理论”与“互惠规范”的沟通心理 / 050

话出口前要三思 / 052

讲笑话要注意场合 / 056

说话讲究应变能力 / 059

重视“印象整饰” / 062

言语伤人，胜于刀枪 / 064

谣言止于智者 / 067

越少思想的人，说话越多 / 069

第三章 懂得有效沟通的点滴技法 / 071

幽默感是一种能力 / 073

赞扬不要过分，谦虚也应适当 / 076

掌握说服术尤为重要 / 079

超人的口才是可以修炼来的 / 082

理越辩越明，话越说越巧 / 086

用真诚去说服别人 / 089

快人快语或将事情搞砸 / 093

话要挑重点的说 / 096

- 说话也要讲技法 / 102
- 说话要讲究风度 / 104
- 说话要条理清楚 / 106
- 运用眼神可增强表达效果 / 109
- 注意措辞的简洁和高雅 / 111
- 驾驭语气是一种复杂的技巧 / 113
- 说话时的表情非常重要 / 116
- 口才的表达要求思辨的敏捷 / 118
- 进行说话的快速训练 / 123
- 进行说话的反馈训练 / 126
- 语流训练包括哪些 / 128

第四章 掌握与人沟通时的艺术修炼 / 131

- 羞怯不安的心态要不得 / 133
- 切忌随意模仿人家 / 134
- 演说时的态度很重要 / 138
- 让你的声音有感染力 / 143
- 自然状态下的演讲让表达更为清楚生动 / 145
- 你的衣着与态度对听众的影响 / 153
- 把你的听众紧紧聚集在一起 / 156
- 演说环境很重要 / 159
- 让听众感受到力量 / 163

第五章 懂得沟通时的倾听 / 171

倾听式的赞美是一门艺术 / 173

兼听则明，偏听则暗 / 178

“兼听”才能明断 / 179

处理自谦的方式 / 181

听话听音的技巧 / 184

倾听是一种赞美 / 187

善于倾听利于工作 / 198

乖乖倾听是对上司无声的赞美 / 202

同事之间也要学会倾听 / 205

善听者，不听一面之词 / 208

哗众取宠之词要分析着听 / 214

晚辈如何听长辈讲话 / 216

平辈之间怎样交流 / 223

学会倾听晚辈的话 / 226

听爱人讲话的原则 / 230

分类倾听朋友说话 / 236

对手的话最好耐心听 / 239

第六章 恰到好处 拉近彼此距离 / 243

找到双方的切入点 / 245

营造进一步沟通的氛围 / 247

寒暄是交际中的润滑剂 / 250

- 用你的人格魅力赢得信赖 / 253
- 与人初次沟通要讲究“度” / 255
- 全面了解对方便于交流 / 257
- 初次交流要寻找双方兴趣爱好的共同点 / 259
- 使陌生人转变为朋友的有效做法 / 261
- 赢得对方的喜欢 / 263
- 与陌生人交谈，先引起对方的兴趣 / 265
- 关心对方才能赢得对方 / 269
- 了解对方越多，沟通就越容易 / 271

第七章 礼尚往来 应酬得当事半功倍 / 273

- 拜访是沟通的前提 / 275
- 参加别人的邀请是扩大人际关系的方式之一 / 278
- 掌握请客的要领和方法 / 281
- 面对客户的来访一定要真挚 / 285
- 礼是沟通的桥梁 / 288
- 送礼也需要花心思 / 291
- “礼”要送到心坎里 / 295
- 介绍是沟通的前提 / 298
- 称呼是礼仪的开始 / 300
- 良好的沟通要破除以自我为中心 / 302
- 帮助父母讲诚信 / 305
- 做父母的小小“和事佬” / 308

掌握沟通的前奏曲

引言：在沟通的辞典里，不仅要有自信和勇气，亦要有“知己知彼，百战百胜”的心灵诠释。

何谓沟通的直通车？——沟通中的前奏曲，无非就是克服说话的胆怯心理，增强自信的勇气，让恐惧远离人性弱点的区域。由此，沟通必将获得意想不到的硕果。

沟通，其实就是一种心与心的较量。

有话大胆说出来

善于言辞，无疑对每个人的事业和生活都裨益无穷；能言善辩、口若悬河的演说家，更是令人艳羨，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、孤僻，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时的胆怯，而且对此颇为苦恼。

往往每一个说话胆怯的人都以为怯场的只是自己，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，都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，是影响人们进行正常说话和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沉着冷静，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直播现场，并在直播现场附近寻找浴室。

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。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，很快恢复正常。所以，正确地对待怯场非常重要。

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，也难免会出现这种情况。”

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，而绝非个人语言方面的缺陷。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，努力去克服这种困难。

正确对待怯场

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。读完他的这段话，大家也许会更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：

“上台发表演说之前，无论任何人，都会感到紧张，都无法镇静下来。你也许会问：‘唉！像你这样身经百战，见过了大大小小各种场面的职业演说家，还会紧张吗？’像这种问题，我不知被问过多少次了。但是，我可以告诉你们，无论是怎样熟练的老手，也无法完全不紧张，因为，不管演讲或座谈，总是得开口，这就必须认真地去作才行。

当然，如果是对我所熟悉的一群听众说些很平常的内容，有时也会毫无感觉的。就好像教师对他班上的学生讲课一样，没什么好紧张的。

但如果在陌生的场所，又不知道听众身份的时候，就算是一流的名演说家，也会感到紧张的。”

德川梦声先生表示：

“演讲虽说是我的职业，但是我却不喜欢在众人面前高谈阔论，

总希望能尽量躲掉。我所喜欢的是和谈得来的朋友闲话聊天，因为我并非讨厌说话这件事，而是讨厌正正经经地说话。

刚刚提到的，在上台演讲前的不安心情，我很不喜欢；而在演讲中途的紧张情绪，也不是一种好的感觉，下了台之后，那种挥之不去的余悸，更令我受不了。

比方说，准备了几个固定的笑话或小故事，只在上台时把它们搬出来说一说，说完后也不会有什么余悸。因为可以预料不会发生什么严重的错误，所以并没有什么烦闷的心情。但是，以我个人来说，常有机会在陌生场合合作一次演讲，那么，失败的比例也就会比较高了。

所以，老实说，在我要上台演讲前，大多无法作好完整的事前准备，在这种情况下，要想说得非常完美无缺，那除非是神了。”

德川先生最后认为：

“造成演讲的失败，有两种可能原因：

第一，说话的方式和技巧的疏忽。

第二，个人的修养还不够好。有时会留给听众一个无礼的坏印象，有时甚至被别人轻视，那就真的失败了。

这两种情形都会带来不好的余味，但从我来看，后者应该更为深刻，更会让自己感到难过。然而，有什么方法能够让自己不因失败而痛苦呢？答案是：根本没有。

因为，既然以演说为职业，那么失败后的伤感就是必须付出的税，如果演讲者想要以巧妙的方式逃税的话，真是太天真了。

在社会上，有些职业演说家，始终能够保持很好的心态，对他

们而言，余味几乎是百分之百的好，所以他们是不用纳税的。也因为完全不知道自己的失败，他们当然活得非常快乐。不过这种人却永远不可能有某种进步。”

这一番话告诉我们：人人都有紧张、恐惧的说话心理，职业演说名家也不例外；人人都会在说话时出现失败，因为我们是人而不是神。同时，他又告诫我们：不管经过多少次的失败，都没有关系，都不要紧张，要紧的是应继续勇敢地去重新开始。只有这样，才能一点一滴地进步，达到上乘的境界。

总之，一个人有紧张、恐惧说话的不健康心理，并不奇怪，也并不可怕，我们应该正确对待这种情况的出现。另外，我们应该花更大的精力和较大的功夫去分析它，找到科学的解决办法。