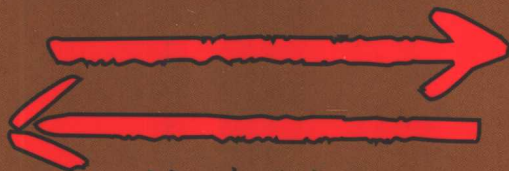




HOW TO DEVELOP COURAGE
AND MAKE SPEAKING

克服 人性的盲点

有效沟通的艺术



刘 津 / 编译

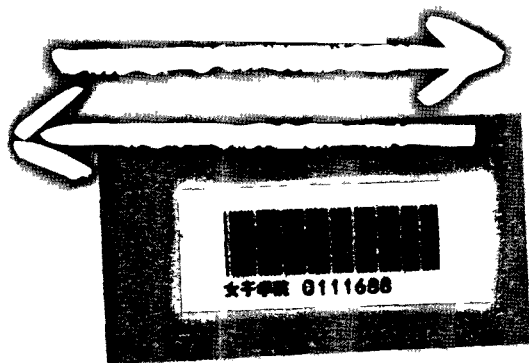
与他人进行有效的交谈，并且赢得他们的合作，
这是那些往上爬的人应该努力培养的一种能力。

—— 戴尔·卡耐基

海潮出版社

克服 人性的盲点

有效沟通的艺术



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

克服人性的盲点:有效沟通的艺术/刘津编译. —北京:海潮出版社, 2001. 1

ISBN 7-80151-409-2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 82914 号

克服人性的盲点:有效沟通的艺术

编 译:	刘 津
出版发行:	海潮出版社(010-66969738)
责任编辑:	陈开仁
地 址:	北京西三环中路 19 号(100841)
总 经 销:	全国新华书店
印 刷:	铁十六局材料总厂印刷厂
开 本:	850×1168mm 1/32
印 张:	11
字 数:	250 千字
版 次:	2001 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
书 号:	7-80151-409-2/G·161
定 价:	20.00 元

前 言

为什么要学会说话

美国一项权威调查结果表明：成人最为关注的问题有两个方面，一个健康问题，另一个是人际关系问题。

一个寒冷的正月的晚上，2500多名青年男女挤进了纽约一家大饭店的宽敞舞厅。早在七点半以前，这里所有的座位均已占满，直到晚上八点，热烈的群众还在不停地往里拥挤，连楼道里都挤满了人。后来者连找个地立脚的地方都那么困难……

这些劳累了一天的人们，居然在这里要站上一个多小时，他们究竟在观看什么？华尔街股市交易的行情？名模时装表演？还是自行车赛？

不，都不是！他们原来是被报上的一则广告吸引而来。二天前，他们拿起《纽约太阳报》，一幅整版的引人注目的广告吸引了他们。老一套？是的，但信不信由你，在这个世界上最

繁华的城市，还有 20% 的人口正靠救济金生活，却有 2500 人都因为同一则广告而离开家庭，赶往广告所指的地点宾夕法尼亚饭店来了。

这则广告刊登于纽约最守旧的一家晚报——《纽约太阳报》，它的读者大多是上层的资产阶级——高级职员、雇主、企业家，这些人年薪都在 2000 - 50000 美元不等。他们蜂拥而至，为的是听一个在他们看来最为新颖、最实用的讲座——“有效的交流与影响他人的技巧”。主讲者：戴尔·卡耐基及人际关系研究会。他们为何对此如此充满兴趣？难道仅仅是因为经济不景气而产生的一种求知欲吗？显然不是，因为这一训练教程，在纽约市已经风行 24 年了，而且每场都听众爆满。

在此期间，15000 多名商人及职业专家接受过卡耐基的训练，甚至有可能比之更多。连那些不肯轻易相信他人，那些思想守旧的机构，也在本单位内提供场地，为其员工接受培训提供便利。

这些已经离开学校 10 年或 20 年之久的成人们都自愿前来接受这种训练。这一事实表明，我们的学校教育与社会生活的需求确有一段惊人的差距。那么，成人究竟需要什么？这确实是一个一句话难以综述的问题。而为了回答这一问题，美国芝加哥大学、美国成人教育协会和青年联合会曾花费了 25000 美元，耗时 2 年，在全美进行了一个调查。调查结果显示：成人最为关注的健康问题，其次是人际关系问题，他们要学会与人交往和影响他人的技巧。他们不想成为演说家，也不想去听那些枯燥无味、脱离实际的心理咨询指导，他们需要的是能够让自己在事业、社交和家庭中即学即用的真诚建议。

在中学和大学时期，他们曾浏览过许多书籍，他们似乎只

有一个信念：知识，只有知识才是经济和事业的酬劳。但在若干年的事业生涯之中，在经过一次次生活的困苦与折磨之后，他们深感失望，而且又悟出了另一个道理：那些在事业上获得重要成功的人除了知识以外，更重要的是要具备一种生存的技能——善于讲话，善于转移和改变他人的思想，善于推销自己和“出售”自己的意见。

他们意识到：如果自己要戴上船长的帽子，要驾驶事业的轮船，自我的人格与说话的能力，有时比哈佛的文凭还要重要。

卡耐基的事业正是无数美国人士好欲渴求的东西，他起初设立的就是一种演讲术的课程，前来听讲的人都是商界人士，其中有许多人已有三十年没有进过教室。大部分人的学费都是分期付款的；他们来这儿的目的是要获得结果，并且要很快地获得——次日便能在商业面洽上及团体谈话上大获全胜。

为了求得一种迅速而实用的效果，卡耐基发展了一种特殊的训练方法——一种演讲术、推销术、人类关系及实用心理学的惊人的混合。它不受死板的规则所拘束。他创造了一种课程，不但非常真实而且非常地有趣。当课程结束时，班中的人自己组织一个俱乐部，每两周集会一次，这样继续了多年。在费城，便有 19 个人组成一组在冬季每月集会两次，他们这样做已达 17 年之久。常有人驾着汽车疾行 50 里或 100 里去上课。有一个学生习以为常地每星期从芝加哥到纽约来。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆士教授认为，普通人只开发了蕴藏于自己体内的十分之一的能力。卡耐基因为帮助职业界男女开发他们蕴藏着的才能，在成人教育中创造了一种最重要的运动。

尽管卡耐基先生已经离开人世近半个世纪，但他所创立的这一成人教育运动日益波及全球。在日益开放与发展的中国，无数成年人也像当初的美国人一样，他们渴求生存和发展，他们也急需生存的技巧与手段。在我国的一些城市，已开设有专门的卡耐基人际关系学与演讲口才训练班，为无数有志成功者传授成功之道。

本书的内容为卡耐基演讲思想的精髓，全书尽管也向读者面授了一些演讲与说话的技巧，但更为重要的是，它认为对人们表达不佳的根治应从“心”开始。他们应该鼓足勇气，培养自信，积极准备，像常人一样心平气和地讲话。切不可落入那些无用的“演讲技能术”的圈套。愿卡耐基的这一思想能助你成功沟通，铸就事业上的辉煌。

目 录

前 言.....	(1)
----------	-----

第一篇:有效沟通的基本原则

1.培养勇气和自信.....	(3)
----------------	-----

- ◆ 能够站立在众人面前、从容不迫地娓娓而谈,这将使你前途无量。
- ◆ 与他人进行有效的交谈,并且赢得他们的合作,这是那些往上爬的人们应该努力培养的一种能力。
- ◆ 要想让自己获得一种自信、勇气和能力,以便在你当着一群人发表谈话时能够冷静而清晰地思考,这并不像大多数人所想象的那么困难。任何人都可以发掘出他在这方面潜在的能力,只要他有这

样去做的充分欲望就行。

- ◆ 当众演说的训练,是铺设一条通往自信的大道,一旦发现自己能够当众起立,伶牙俐齿、头头是道地对着一群人说话,在你与他人交谈时,必然就更具信心和勇气。

2. 充分准备带给你信心 (23)

- ◆ 你害怕当众说话的主要原因,只是你不习惯于当众说话。
- ◆ 你应该预料得到,由于你要面对很多人说话,因此,出现一定程度的恐惧是很自然的。但是,你应学会将自己的恐惧限定在一定的范围之内,使之产生的负面影响最小,然后尽力征服它。
- ◆ 如果你令人感觉很勇敢,那你就表现得好象真的很勇敢。运用一切意志去达成那个目标,勇气就很可能取代恐惧感。
- ◆ 克服当众说话的恐惧,对于我们做任何事情都会有极大的潜移默化的功效。
- ◆ 许多职业演说者都从来就没有完全消除掉登台时的恐惧感。在他们开讲之前,几乎总会感到害怕。

3. 有效说话的技巧 (39)

- ◆ 诉说生命启示的演说者,绝不会吸引不到听众。
- ◆ 准备讲演并不只是写些机械化的文字在纸上,或者背诵一连串的字句。它是在自己的脑海及心灵里深掘,并将生命贮藏在那里的信念提取出来。
- ◆ 惟有谈谈自己熟悉的事情,才能热衷于自己的题材,快速、轻易地学会当众说话。
- ◆ 任何讲演者皆由三个要素构成:讲演者、演讲词(内容)以及听众。
- ◆ 人们都会关注生命,关注自我,因此当你去诉说生命对你的启示时,他人自然会成为你的忠实听众。

第二篇:有效沟通的三大要素

4. 如何准备讲演 (53)

- ◆ 所谓“准备”,就是把你的思想、你的念头、你的想法、你的原动力集合在一起,而且你是真的拥有这种思想和原动力。
- ◆ 在你开始讲演之前,必须先对所选的素材进行限制和选择,把话题缩小至某一范围,并保证在限定时间内完成。
- ◆ 如果你能尽快选好题目,并做好充分的准备,你就获得了一种成功力。千万别三拖四拖,直至要讲的前一、两天。
- ◆ 平淡的讲演若能内含人情趣味的故事,必然更能引人入胜。讲演者应该只讲述少数重点,然后以具体的事例作为引证。如果可能的话,这些故事应该谈及个人的奋斗,以及经过奋斗而获得胜利的过程。
- ◆ 能够引起、并抓住读者注意力的最有效的办法,就是要详细、明确而具体。但细枝末节过多比没有细节要糟。人们都曾让冗长、肤浅而不切题的细节搞得厌烦不堪。
- ◆ 抽象的风格并不好,在你的句子里应该充满了石头、金属、椅子、桌子、动物、男人和女人等这类具体而有生命力的字眼。

5. 让你的谈话富有活力 (79)

- ◆ 活泼、热切而有生命力——这三样,我一直认为是讲演者首先应当具备的品质。
- ◆ 当众说话时,你便会按照自己倾注谈话中的热心程度而表现出自己的热诚与兴趣。
- ◆ 不要抑制自己真诚的情感,也不要在自己真实感人的热情上头加

个闭气闸。

6. 激发和吸引听众 (89)

- ◆ 成功的沟通,有赖于讲演者使他所引证的素材成为听众的一部分,并使听众亦成为其讲演的一部分。我有一些自己最喜爱的方法,可以让听众参与我的讲演,其中之一便是问些问题和获取回答。
- ◆ 许多人无法成为一名良好的与人交流者,主要是他们只会谈些他们自己感兴趣的事情,而这些事情却令其他人感到无聊透顶。当你下次面对听众时,设想他们急切要听你说些什么——只要能适用于他们。
- ◆ 在你开始讲话之后,应尽快想办法与听众建立起一种关系。如果你觉得很荣幸能应邀发表演说,就照实说吧。
- ◆ 另一种打开交流之道的办法,是叫出听众中的有些人的名字。要注意的是,假如你准备提到一个陌生的名字,尤其是刚打听来的名字,要确信没有弄错。
- ◆ 最容易招致听众反感的方法,就是让听众觉得你高高在上。

第三篇:不同场合的沟通方式

7. 以简短的讲演获得良好回应 (107)

- ◆ 许多讲演者未能把自己的目标与讲演对象的目标相匹配,以致到了讲台上手忙脚乱,言语混乱,错误百出,从而不可避免地招致失败。
- ◆ 在演讲一开始就进入举例阶段,这样可以立刻吸引听众的注意力。

- ◆ 细节本身并不有趣,一间堆满杂乱家具或装饰品的房间并不吸引人,一幅涂满过多毫不相关的细节的图画也不会令人赏心悦目。但与主题有关的、措辞又十分具体生动的细节描述,却能使你所举的例子栩栩如生,让听众觉感如临其境。
- ◆ 能够把付诸行动的主张详尽告知听众的演讲人,要比那些只泛泛提及的演讲人更能鼓励听众采取行动。有些演讲人常常喜欢引用一些陈腔滥调,或琐碎的道德这一类无法引起听众兴趣的东西。
- ◆ 无论你所谈论的主题是否会引起争论,演讲人都必须把自己的主张陈述出来,以便使听众能容易理解并采取行动。

8. 告知式的演讲 (125)

- ◆ 当一个人想竭力促使别人了解自己的时候,其实也打开了通向实用的大门。
- ◆ 一件事,若能被思考,必能被思考得很清楚;一件事,若能被讲出来,也必能被讲得很清楚。
- ◆ 要想让整个讲演在听众心中留下鲜明简洁的印象,最简单的方法就是,在你说明的过程当中,把要点一个个地列举出来。
- ◆ 当你开始演讲的时候,不妨从听众当中选出一位看起来最不聪明的人来当作对象,然后努力使那个人对你所谈论的东西发生兴趣。
- ◆ 亚理斯多德曾说:“思考时,要像一位智者;但讲话时,要像一位普通人。”

9. 说服性讲演 (140)

- ◆ 与听众持不同说法,只会诱发他们原本固执的个性,并开始进行自我防卫,一旦这样你就很难改变他们的想法了。
- ◆ 假如演讲人在介绍自己的观念时能更加富有感性,并把自己的热忱传递给听众,通常是不会引起对立看法的。
- ◆ 每个人的内心深处都有一份价值意识,他们希望被看重,希望维护

自己的尊严。如果你伤害了这些性质,你就永远失去了这个人。

- ◆想说服别人,或想让别人对你的话留下印象,最好的方法就是:把你的观念植入到他们的心灵里,并且避免让对方产生对立的思想。
- ◆懂得说话技巧的人,会在一开始就从听众那儿得到许多“是”反应。这样可以引导对方进入肯定的方向。

10. 即兴演说 (151)

- ◆能把自己的思想整理组合好,甚至比准备冗长的演讲还重要。
- ◆听众的注意力,在你开始演讲的第一分钟非常重要。
- ◆一旦我们的生理充好电,有了力气,也很快就会使我们的精神开始起作用。
- ◆演讲的时候要完全投入,要讲得活泼有力量,这样必受欢迎。
- ◆凡是最成功的即兴学说家,他们讲的都真正是即兴而起,与现场状况有关的。
- ◆即兴演讲的能手,平常就常做练习,这样其实是“非即兴”的了,因为事先都稍有准备。

第四篇:与人沟通的艺术

11. 演说时的合适态度 (161)

- ◆要在听众面前自然、流畅地讲演的确不是一件容易的事,你必须进行多次的练习,才能达到这种境地。
- ◆一旦你能在人群面前显得安适随意,你就不可能再退缩。而且此时你不论是对个人或人群面前,都能以极为正常的、习惯的方式来表达自己的意见。

- ◆ 真诚、热心与高度的热诚也可以助你演讲成功。当一个人受到自己的感觉支配时,他真正的自我就会浮出表面。
- ◆ 一个好演说家绝不会认为自己的词汇已经用尽,无法扩充,已经无法再使之具有更加丰富的想象,也无法找到更完美的表达形式,也无法使其表达的效力再增强一些了。
- ◆ 发表演说既是一个很简单的问题,即用正确的态度面对你的听众,但它也有一套很复杂的程序,那就是你要对你要发表的演说精心准备,投入激情,真诚面对听众。

12. 改善你的语言表述 (186)

- ◆ 这个世界上,真正货真价实的所谓全新的事物实在是太少了。纵使是最伟大的演说家,也要借助阅读的灵感及得自书本的资料。
- ◆ 在一位淑女或绅士的教育中,只有一项必修的心理技能,那就是正确而优雅地使用他(她)的本国语言。
- ◆ 旁人正是根据四种方式评判我们,并将我们进行分类:我们做了什么,我们看起来像什么样子,我们说了些什么,我们怎么说。

13. 注重台风与个性 (207)

- ◆ 个性是由遗传和环境所决定的,而且极难更改或改进,但我们可以使之强化到某种程度,使它变得更有力量,更具吸引力。
- ◆ 当一个人置身于一大群听众之间时,他很容易有一种失去自我的感觉,因为他成了这些听众中的一分子,他会不由自主地随大众的气氛时而开怀大笑时而热烈鼓掌。
- ◆ 你一定要让演说者在整个会场突显出来,要像少女峰白雪覆盖的峰顶与瑞士的蔚蓝天空相互辉映那般突出。
- ◆ 演说者在演说之前,不要坐着面对听众,你应以崭新的姿态到达会场,这岂不是比听众在你还没有演说之前就看到你的谄容更好一点吗?

- ◆ 你要想学会有用的姿势,只能自己去揣摩,从自己的内心,从自己的思想,从你自己对这方面的兴趣中去培养。
- ◆ 只有演说者的思想与信念具有相当的力量才行,只有这样才能使演说者的姿势强而有力,显得自然。
- ◆ 当你演讲时,你自己的冲动和欲望才是最值得你信任的,比任何教授所能告诉你的任何指示都更有价值。
- ◆ 当他们的外表显得很自信时,他们的思想也比较容易顺畅,他们的表达也更容易取得成功。

第五篇:有效说话的挑战

14. 介绍颁奖与领奖 (229)

- ◆ 介绍辞具有与交际介绍一样的作用。它使演说人和听众相会在一起,为他们酿造友好的气氛,并在他们之间建立起兴趣的桥梁。
- ◆ 搜寻资料的主要目的是为了使介绍更为明确,因为介绍辞必须明确才能达到目的——以提高听众的注意力并从内心接纳讲演人的讲演。
- ◆ 介绍讲演人时,态度和讲辞同样重要。你应该尽量友善,不必说自己多高兴,只要在介绍时表现出真心的愉快即可。

15. 获得一个良好的开端 (243)

- ◆ 开场白应平易近人,就如同与人促膝而谈一样。有个方法很有效,通过它可以知道你的开场白是否真的如平日谈话一般,那就是在餐桌上试讲。
- ◆ 你的第一个句子就要引起听众的好奇心,然后他们就会对你产生

兴趣并加以注意。

- ◆ 只要能运用这种说故事的技巧来引起听众的好奇心,即使是缺乏经验的生手,也能成功地制造出一个很好的开场白。
- ◆ 请你千万,千万要记住,不只一定要博得听众的注意,而且一定要博得他们有利的注意。有理性的人决不会一开口就侮辱听众,或说些教人憎恶、讨厌的言语,以使听众不得不群起而反对他,驳斥他的言论。
- ◆ 讲演是一段有目的的旅程,你必须事先绘好你的行程图表。一个人如果随便从某处开始,他通常也不会走多远便在某处止步了。

16. 达到高潮性的结尾 (275)

- ◆ 结尾是一场演说中最具战略性的一部分。当一个演说者退席后,他最后所说的几句话,将仍在听众耳边回响,这些话将在听众心目中保持最长久的记忆。
- ◆ 在获致行动的讲演中,当你说最后几句话时,如果你觉得要求行动的时间已经来到,就要果断地开口要求!
- ◆ 一般听众虽然比较有礼貌,比较会克制自己,但他们讨厌长篇大论演说的心情却是同样的。因此,要注意听众的反应。

17. 善用学得技巧 (294)

- ◆ 意念的组织表达,正确地选字用辞,讲演时的热情和赤诚,都是保证你的意念在最终阶段得到完美解决的要件。
- ◆ 我们不见得都是某一专业的老师,可是我们每一天都会有许多时候要用言语来对别人说明什么。
- ◆ 愿青年人不要为自己教育的结果忧心,不论它的界线何在。只要他在每日的工作时间里,每小时都忠实地忙碌着,就大可把最终的结果留待自己去处理。他可以十足自信地期待着某一个美好的早晨醒来,发现自己已经是当代有才能的人之一,不论他所选择追求

的是什么。

- ◆ 商业成功的第一要诀是耐心与了解收获终必来到。它同样也是有效说话能够成功的首要条件之一。
- ◆ 你成功的程度,大大取决于讲演前你所做的思考。不妨假想自己以全然的自制向别人讲话。

18. 良好的记忆有助于讲演 (306)

- ◆ 记忆的第一项法则:对于想要记忆的事物,获得深刻、生动而且持久的印象。
- ◆ 著名心理学家卡尔·西秀教授说:“普通人只用了他实际遗传的记忆能力的10%,其余的90%却被浪费掉了,因为他违反了记忆的自然法则。”
- ◆ 花五分钟全神贯注地集中注意力,将比你在精神模糊时胡思乱想好几天产生更好的记忆效果。
- ◆ 你可以记住那些难以数计的资料——只要你经常重复它们即可。经常复习你希望记住的知识。
- ◆ 记住年份的最佳方法,就是把年份和脑中原已记得很牢的重要年份联结在一起。
- ◆ 我们思考一件事的方式只有两种:第一,经由“外在的刺激”;第二,和早已存在于脑海中的某事联想在一起。