

GONGTONGJIQIAO

沟通中的前奏曲，无往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。



曹树明◎编著



品味人生智慧书系

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！一个职业人士成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力。学习沟通技巧，将使你在工作中、生活中游刃有余。

YouxiaodeGoutongJiqiao

沟通技巧

有效的

在人与人之间的接触过程中，因内不同、语言不明、认知差异、文化差异等因素，都会产生“沟通障碍”，甚至造成笑话、误解和冲突。

长征出版社

GONGTONGJIQIAO

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。



曹树明◎编著



品味人生智慧书系

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！一个职业人士成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力。学习沟通技巧，将使你在工作中游刃有余。

YouxiaodeGoutongJiqiao

沟通技巧 有效的

长征出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

有效的沟通技巧/曹树明 编著. —北京: 长征出版社, 2008. 8
(品味人生智慧书系)

ISBN 978 - 7 - 80204 - 343 - 5

I. 有… II. 曹… 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 (2008) 第 058057 号

书 名: 有效的沟通技巧

作 者: 曹树明

责任编辑: 高 山

封面设计: 纸衣裳书装

装帧设计: 墨香书坊 吕彦彦

插图绘画: 汪洪廷

出版发行: 长征出版社

社 址: 北京阜外大街 34 号 邮编: 100832

电 话: (010) 68586781

经 销: 新华书店

印 刷: 北京中印联印务有限公司

开 本: 16 开

字 数: 200 千字

印 张: 15

印 数: 1 ~ 5000 册

版 次: 2008 年 8 月第一次

印 次: 2008 年 8 月第一次印刷

定 价: 150.00 元 (全五册)

ISBN 978 - 7 - 80204 - 343 - 5

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



序 言

随着全球经济一体化的风起云涌，社会分工日趋细致，要想能有一席之地，必然具备某个领域的专业才能和知识，然后才能摘取成功的桂冠。这样的一批社会精英，俗称“高手”。

显然，天下没有天生的强者，只有后天的高手。其实，只要努力学习专业知识，掌握社会经验，同样可以平步青云。

他山之石，可以攻玉。别人成功的经验需要学习和借鉴。然而，如何付出、如何学习、如何模仿才能把自己打造成高手？这就是方法的握索与经验积累。

旨于为你的进步提供一个系统的方法，我们编撰此套丛书，只要你能深入、详尽地阅读和理解，相信你已经在成为高手的道路上启程，其它，就看你的造诣了。

本书让你明白，只要你想成功，就必须学会沟通。在沟通中寻找事业的契机、一生的良缘。无论对什么事，对什么人，你都要掌握沟通的技巧和方法。如果你因沟通阻碍了你的成功而烦恼，不妨翻阅本书，一定会让你豁然开朗，柳暗花明。

曹树明

2008年4月30日





目 录

第一章 掌握沟通的前奏曲

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。

■克服说话时的胆怯心理	2
■专家谈怯场	3
■恐惧心理并非偶然	5
■失败挫折乃成功沟通之母	6
■用高昂的情绪冲淡紧张	8
■不要逐字逐句地背诵“台词”	10
■讲演前的意念整理	12
■对自己树立起充分的信心	12
■让信心挂在脸上	13
■记住你要表达的内容	16
■让信心融入行动	18
■关键在于多练习	20
■勇气和信心的准备	21
■见多还要识广	22





■学会观察一切 23

第二章 小心口语传播障碍

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 26

■舌头伤人没商量 26

■重话万万说不得 28

■让别人有说话的机会 30

■好心不得好报 31

■说话要考虑到别人的心情 32

■幽默和刻薄同在 35

■听不清楚与讲不清楚 37

■别让负面印象吓跑对方 39

■耻笑讥讽来不得 40

■阻止流言流行 42

■言多必失 43

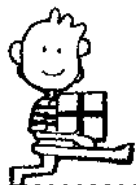


第三章 懂得有效沟通的点滴技法

共同生活在社会中,人与人之间难免要交往、协调,在此过程中,如何做
人,做一个受欢迎、受尊敬的高尚之人,是世人都在思考、奋斗的目的。因
此,有效的沟通培训,不仅是一门高深的学问,还可使人在复杂的社会中正
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	46
■把握说话分寸	48
■说服有方	49
■训练有方	51
■争辩的力量	54
■学会使用真诚去说服别人	56
■“直肠子”要不得	59
■说话说到点子上	61
■说话的技法	65
■注意说话的风度	66
■注意说话的条理	67
■注意说话的眼神	69
■注意说话的措辞	70
■注意说话的语气	72
■注意说话的表情	73
■进行说话的思辨训练	74
■进行说话的快语训练	78





第四章 掌握与人沟通时的艺术修炼

世界上许多东西都可以买到,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,在事与事的处置之间,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 81
- 不要随意模仿人家 81
- 良好的演讲态度很重要 84
- 让声音有力且有弹性 88
- 让你的演说更加自然 89
- 衣着与态度的作用 95
- 把听众聚到一块儿 97
- 一定得注意演说环境 98
- 保持良好姿态的技巧 101

第五章 懂得沟通时的倾听

在社会活动中,既要做到会说话,还要学会会听话。世界上有很多民族,在宗教、风俗等方面有很大的差异,但在为人处世方面,都有一个共识,这就是“多听少说”。

美国作家马克·吐温有句名言: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 108
- 兼听才能明断 111





■洗耳恭听	113
■知己之明与“为了您”	115
■倾听是一种无声的沟通方式	117
■好好听着,和风来也	125
■学会倾听上级的话	127
■同事之间,倾听不只是尊重	129
■一面之词听不得	131
■哗众取宠之词听不得	134
■学会倾听长辈讲话	136
■听听平辈的声音	140
■晚辈的话也得听	142
■学会正确听取爱人的话	144
■听朋友说话	148
■对手的话最好听	150

第六章 亲人间也需沟通

俗话说:“一家不治,何以治天下”,但治天下与治家却不可同日而语。因为“家家有本难念的经”,但所念的经文又各不相同。家庭沟通妙就妙在有内、有外、有近、有远,有大事可以化小、化了。

■表达要委婉	154
■切忌争吵	156
■把问号挂在嘴巴上	161
■唠叨坏处多	163
■言辞要实际合理	169
■赞美要有针对性	172
■千万别吹毛求疵	174





- 绝对不要找借口 177
- 坚决避免不恰当的幽默 184
- 千万不要自以为是 188
- 承认看法各不同 193
- 不能玩恶意的游戏 196

第七章 掌握说服对方的窍门

在处世沟通中,如何说服对方,“礼”也许是最好的武器,它像一柄成功之匙,可以使你左右逢源。“礼”为处世沟通,打开一扇阳光之门,让花朵的芬芳顺风而来。

- 把说服潜能挖出来 203
- 说服的有效步骤 205
- 说服的类型也很多 208
- 说服的“双赢”境界 211
- 友情是说服的开始 216
- 将心比心,说服不难 217
- 找到共同的话题 220
- 不作愚笨的说服者 224
- 说服不欢迎命令语气 225
- 说服切忌平淡 226
- 冗长的说服说服不了人 228



第一章 掌握沟通的前奏曲

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。





■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。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。”他就会随之而镇静下来，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。读完他的这段话，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：

“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，这就必须认真地去做才行。





有效的沟通技巧

YOU XIAO DE GOU TONG JI QIAO

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。

但如果是在陌生的场所，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。”

德川梦声先生表示：

“演讲虽说是我的职业，但是我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情，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功夫分析它，找到科学的解决办法。

■ 恐惧心理并非偶然

虽然人人都可能会有说话胆怯的心理，但造成这种心理的原因却又可能千差万别。比如，有的人可以跟亲朋好友聊上一两个小时；有的人打起电话来一聊就是老半天，主题源源不断，越说越起劲；有些人经常能说出一些让人大笑或使人感兴趣的事，可谓是相当会说话，但是，真正到了正式场合，面对一大群人或是广播用的麦克风，他们就不知所措了。这是为什么呢？

有的学者通过长期观察发现，造成这种紧张、恐惧心理的原因主要有两种：

第一，不想献丑。这些人的想法是，只要我不在他人面前暴露自己，别人也就不会知道我的缺点。但是一旦在众人面前说话，自己的粗浅根底，拙劣看法都会暴露出来，那么从此以后，哪有自己的立足之地？所以，不说话更稳妥。

其实，只要你认真地发挥全力，诚诚恳恳地把话说出来，不必踮高足尖来充内行，相信必会有不错的表现。

第二，不知道该如何组织说话的内容，就像被硬拉到陌生的世界一





样，所以会感到惊慌。

其实，只要我们看清造成自己紧张、恐惧心理的原因，科学地分析它，就会意外地发现根本没有什么好怕的。

有的人怕自己才疏学浅被别人知道，于是就装出一副什么都懂的样子，结果弄巧成拙，被人贻笑，实在可怜可鄙，而且根本没有必要。

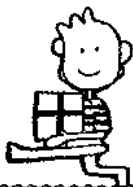
试想，一个不善言辞的人和一个一流的演说家，同样在人前发表意见时，谁的压力比较大呢？对于一个不善言辞的人，社会上的人或听众并不会对他有多大的期待，想想这点，就不应该紧张了，也就可以安心了。然而，对于知识渊博、谈吐自如的演说家，大家却都寄厚望于他，会对他的演说作录音、记笔记，这样高度的关心和注意，理所当然会造成台上的人心中无比的压力。因此，那些被视为大人物者，在上台演讲或致词前，自己的心经常是非常紧张的，只不过别人很难看得出而已。

如果一位知名人物，在承受巨大的压力下，却一点也不紧张的话，那只能说他对这种压力毫不在乎。但是就一位说话技巧不够娴熟的人来说，恐怕还很难达到这种心境。他很可能在上台之前想着：我一定要成功，不能出丑，不能失败；有时候甚至祈祷：愿上帝保佑我的说话成功。然而，一流的演说家在上台前，唯一想的是：一定得上台，如果演讲中出了什么差错，应该像以前那样轻松自如、不知不觉地尽力挽救，切不可因出错而不知所措、慌了手脚。

■ 失败挫折乃成功沟通之母

北京某著名高等学府曾有这样一名学生，每遇联欢活动轮到他站起来发言时，他总是面红耳赤，一句话也讲不出来，显得尴尬不堪。教师和同学问他原故，他说：“以前上中学时，我参加了一次演讲比赛，不曾想中间忘了词儿，招致了大失败。后来一站在众人前，我就想到那件事，也就说不出话来了。”

有许多陷于怯场而说不出话的人，就像这位大学生一样，每想起自己



失败的惨状，要讲话的意志就消失了。他们往往害怕重蹈覆辙，不断地为往事所束缚，认为过去失败了，这回也定将失败，抱着自己过去失败的惨痛经历和灰暗的印象不放，逐渐对说话失去了勇气和信心。

失败是成功之母。说话的成败又何尝不是如此呢？古今中外的许多著名人物都曾在说话方面有过失败。

英国现代杰出的戏剧家萧伯纳以幽默的演讲才能著称于世。可他20岁初到伦敦时，却羞于见人、胆子很小。若有人请他去作客，他总是先在人家门前忐忑不安地徘徊多时，而不敢直接去按门铃。有一次，一位朋友邀请他参加学者的辩论会。在会上他怀着一颗非常紧张的心站起来，做了有生以来的第一次演讲。当他讲完时，受到了别人的讥笑。于是他便觉得自己充当了一个十足的傻瓜，蒙受了莫大的耻辱。此后，他每星期都当众演讲。人们在市场、学校、公园、码头……在挤满成千上万听众的大厅或只有寥寥几人的地下室，都经常看到他慷慨陈词的身影。最后，他终于成了一名杰出的世界级演说大师。

还有许多人深信自己的第一次演讲紧张的心情比萧伯纳有过之而无不及，甚至更糟。英迪拉·甘地夫人初次登台时，吓得连一点声音也发不出来，讲了点什么，自己一点也不清楚，只听一个听众在说：“她不是在讲话，而是在尖叫。”她在一场哄堂大笑中结束了讲话。国际工人运动杰出的女活动家蔡特金第一次演讲时，虽然早就做过细致准备，可一上台，“要讲的话一下子从脑子里全溜掉了，大脑出现了空白”。美国前总统福特初入政坛时，讲话结结巴巴，人们听起来很不舒服，有人戏称他为“哑巴运动员”。英国政治家路易·乔治，第一次试着做公开演说时，舌头抵着上腭，竟不能说出一个字。美国著名作家马克·吐温谈起他首次在公开场所演说时，也说那时仿佛嘴里塞满了棉花，脉搏快得像赛跑的运动员。更有甚者，英国历史上有位叫犹斯瑞里的首相曾说，他宁愿领一队骑兵去冲锋陷阵，也不愿在议院做一次演讲。

上面列举的大量事实，不外乎是想说明一个问题：成功者也曾经失败过。但是，如果一个人总是向后看，只是看到失败，那就只会畏缩不前。无论对谁来说，目标向前，塑造自己光彩、良好的形象，都十分重要。说

