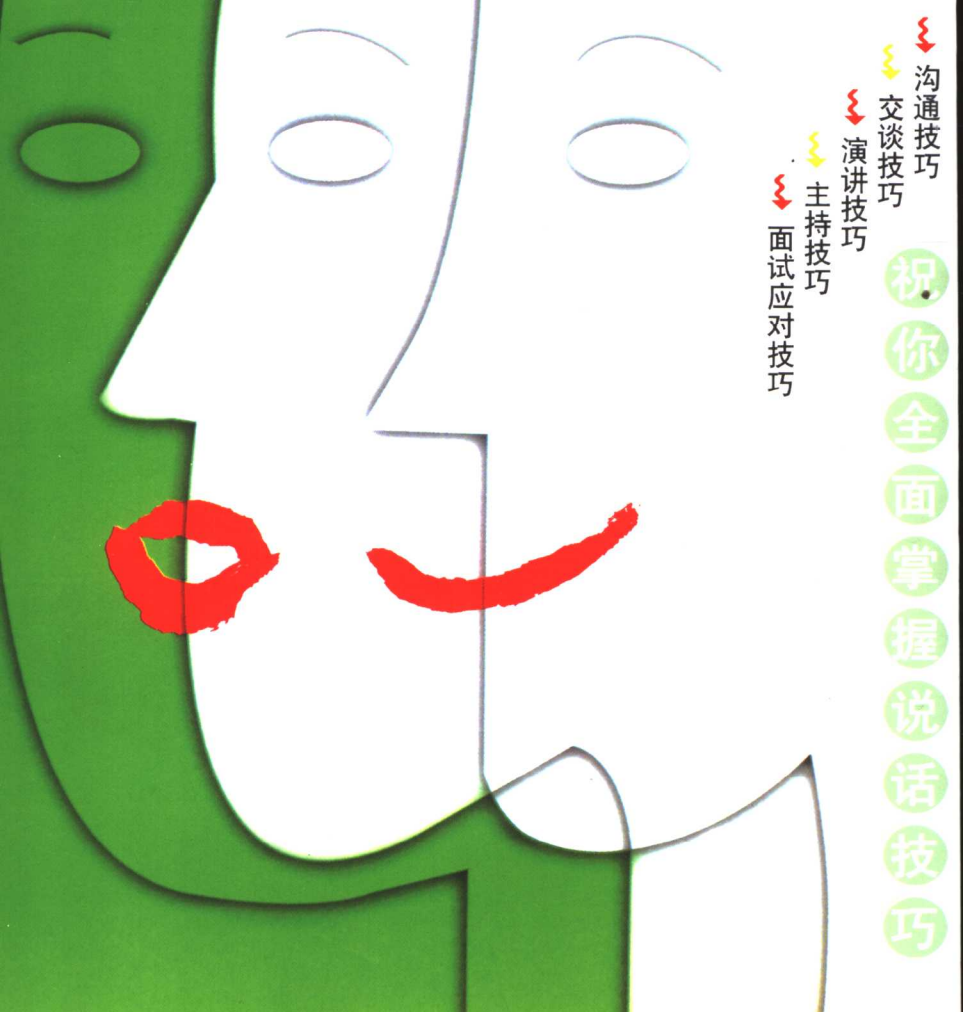


A stylized, abstract illustration of a face. The face is white with simple black outlines for the eyes, nose, and mouth. The mouth is open in a wide, red smile. The background is a solid green color. The face is positioned in the upper half of the cover.

沟通技巧

交谈技巧

演讲技巧

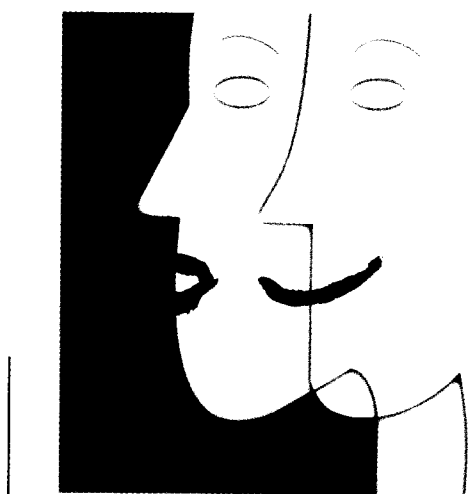
主持技巧

面试应对技巧

祝你全面掌握说话技巧

口才自学法

知识出版社



口才自学法

黄桂林
著

知識出版社

总编辑：徐惟诚 社长：田胜立

著作权合同登记 [京]图字：01-2004-6800

中文简体字版由香港汇智出版有限公司授权出版

图书在版编目 (CIP) 数据

口才自学法 / 黄桂林著. — 北京：知识出版社，2005.3

ISBN 7-5015-4078-0

I. 口… II. 黄… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 013422 号

责任编辑：姚树军

封面设计：洪清淇

版式设计：贾衍凤

责任印制：张辰五

口才自学法

知识出版社出版

(北京阜成门北大街 17 号 邮政编码：100037 电话：010-68315609)

<http://www.ccph.com.cn>

新华书店经销

北京明十三陵印刷厂印刷

开本：880×1230 1/32 印张 4.25 字数：90 千字

2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

印数：1~5000 册

ISBN 7-5015-4078-0/G·2291

定价：9.80 元

版权所有，翻印必究



黄桂林

资深传媒工作

者及企业培训导师，1976 年至今，曾先后在中外各大传媒机构担任行政要职。1980 年赴英国接受专业广播文凭训练。1982 年开创“人际口才”课程，并在各大企业、大专院校、政府机构积极推动沟通传意训练。

黄先生擅长将艰深抽象的理论讲得生动浅显，在企业培训界被誉为“人际口才”训练专家。

1987 年，他创立“香港人际口才学会”，一直致力于培训人才，更积极推广时代口才锻炼课程，创办网络教育传播有限公司，提倡学习型社会的新沟通技巧。

责任编辑：姚树军

封面设计：洪清淇

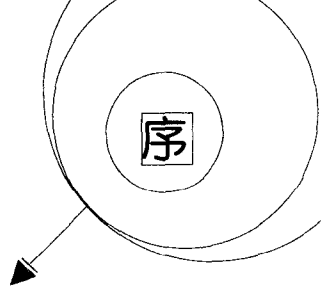
版式设计：贾衍凤

责任印制：张辰五

自

序

|| 黄桂林 ||



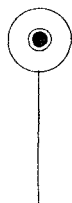
1983 年，我开始在香港业余进修中心开办第一期“口才训练”课程，转瞬间，已获得该中心颁发的 20 年服务奖。

1987 年，我将训练内容大要结集成书，取名《说和话——口才自学法》，十多年后仍有读者手持拙作，于本人所举办的讲座中，要求签名留念，此时心里实有说不出的喜悦。

这许多年来，推广说话艺术的工作从未间断过。从中国香港到加拿大等国家，以及中国内地，我举办与沟通有关的课程或讲座约有 4000 个。接触过“人际口才”训练内容的人次接近 20 万。这也许是一个保守的数字，其实算不了什么，我只是想让读者知道，成就是需要一份坚持的，同时也需要有大众的支持。

现在已经是讲求高科技的信息年代，沟通的模式变得更多样化及快速，人与人之间的距离并没有因此而拉近，反而因为沟通教育做得不够足，人际沟通技巧成为现代人必修的生活本领。

不论社会进步得多么快，世界起了怎么巨大的变

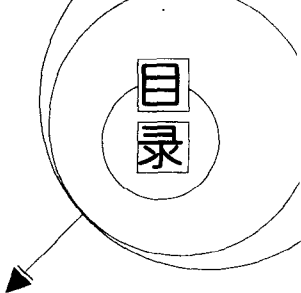


化，有些事情仍然需要由基础学起，说和话的沟通技巧，正是历久常新的课题。本书出版的目的就是希望与读者分享语言表达的基础概念。

“口才表达”只不过是一种工具，我们需要认识和掌握这门技术，然后运用以营造一个互相了解、体谅和谐的人际关系和社会气氛。今时今日，部分人走在两个极端，有些人长期保持沉默，有些人却只懂说埋怨的话，要知道语言具有强烈的感染力和说服力，你所讲的内容正显露出你当时的心态。若各位读者读过此书后，能刺激起你学习说话艺术的兴趣，那么本书的目的便达到了。

本书亦收集了一些实践所得的有效沟通技巧。其实，建立良好的人际关系，用心聆听，善于沟通，提升语言表达的自信心等，都是我想和读者分享的内容，因为我相信：“是人才未必有口才，而有口才者一定是个人才！”

黄桂林



目录

目 录

自序	1
----------	---

第一章 正确认识“沟通”	1
--------------------	---

1.1 “COMMA”——人际传意 基础元素	2
1.2 沟通的终极目的——共鸣	5
1.3 沟通时常犯的毛病	5
1.4 言语及非言语沟通	7
1.5 沟通的形式和运作	11

第二章 拓展沟通的领域 ...	15
-----------------	----

2.1 了解及聆听之源—— 心灵之窗	15
2.2 交替传意的沟通模式	18
2.3 人际沟通技巧要诀—— 自我肯定	19
2.4 加强口才表达的自信心 ...	20

第三章 什么人说什么话	23
-------------------	----

3.1 说话的基本要求——清楚	24
3.2 声量的控制	26
3.3 标准的说话速度	26
3.4 掌握口语化读稿技巧	27

|| 目录 ||

第四章 提升个人说话魅力 31

- 4.1 逻辑重音的运用技巧 31
- 4.2 适当的停顿技巧 33
- 4.3 说话的节奏动感 33
- 4.4 四类常用的声调 34
- 4.5 掌握“声、情、意” 35

第五章 如何在社交言谈

中更添自信 37

- 5.1 基础生活本领——交谈 ... 38
- 5.2 如何选择话题 39
- 5.3 何谓热门话题 40
- 5.4 社交言谈的禁忌 41

第六章 如何成为社交能手 43

- 6.1 如何开始交谈 44
- 6.2 与陌生人的交谈技巧 45
- 6.3 与老人的交谈技巧 46
- 6.4 与小朋友的交谈技巧 47
- 6.5 与异性朋友的交谈技巧 48
- 6.6 与贵宾的交谈技巧 48
- 6.7 如何令交谈持续 49
- 6.8 正确的言谈态度 50

||目录||

第七章 如何拥有动听的声音 ... 53

7.1 声线的基本特质 53

7.2 影响个人声线的因素 54

7.3 分析自己声音的特质 55

7.4 发声的操作过程 57

7.5 发声的基本条件 59

7.6 掌握正确的发声呼吸 60

7.7 改善声质的练习方法 63

第八章 公众演讲概论 67

8.1 如何选择讲题 69

8.2 四类不同形式的演讲 71

8.3 演讲的开始和结束 74

8.4 初学演讲者易犯的毛病 ... 74

8.5 保持情绪轻松的方法 77

8.6 在电视及电台上演讲的
要点 79

8.7 如何使用麦克风 81

第九章 如何当司仪/

大会主持 83

9.1 认识司仪/主持的工作 84

9.2 做足事前准备工作 86

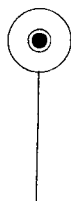
9.3 司仪搭档的配搭 88

9.4 建立个人形象 90

9.5 出台前的准备功夫 91

9.6 初任司仪易犯的毛病 93

9.7 如何营造气氛 95



||目录||

9.8	如何撰写司仪稿	96
9.9	临危不乱的急智	98

第十章 求职面试应对技巧

.....	101
10. 1 面试特质	102
10. 2 全方位个人装备	103
10. 3 问题分析及分类	106
10. 4 自我介绍的重点	108
10. 5 新旧老板的比较	109
10. 6 为换工作留下余地	111
10. 7 如何讨价还价	112
10. 8 拒绝回答的技巧	115
10. 9 出乎意料的问题	117
10.10 慎重做出最后决定	119
10.11 主考人在想什么?	121

附录

提升聆听智能 (LQ, Listening Quotient)	125
--	-----

第一章

正确认识“沟通”

人际关系需要“沟通”来维系，有些时候，人们所说的一句话，可能因为缺乏技巧等因素令对方误会，甚至因为沟通不当，破坏了彼此间的友好关系。

还记得有一次，因为学校举行送别会，结果我玩得忘了形，很迟才归家。凌晨一时踏进家门，爸妈已从沙发上弹起，大声地连续问了我几个问题，我还来不及回答，他们已在假设答案，甚至加上一些责骂的语句。由于夜深人静，他们的声量连隔壁邻居最爱理闲事的陈大妈也听到了，当时我想：“明天我还有脸见人吗！”结果我只有更大声地说：“好了！不要这么大声了！”……气氛当然是十分恶劣，大家的心情都很差，结果还冷战了好几天！



事后我仔细想想，父母如果不是爱护和关注自己，又怎会等我等至半夜三更才休息呢？不过最难受的还是他们的神情和语气，好像我犯了什么大过失。其实问题主要是彼此沟通的技巧运用得不适当！

如果我可以预早通知父母会迟一点回家，爸妈又懂得以较温和的语气表达内心的担忧，甚至可以让我先好好休息，第二天的早上，大家心平气和时再“教训”，我想我会接受，而冲突亦不会发生！

现在我已身为人父，有一天也许我也会遇上同样的情况，不过我相信情况不会闹得那么僵，原因是两代之间已懂得怎么沟通！

1.1 “COMMA”——人际传意基础元素

沟通（communication）是一个过程，它可以通过传情达意，建立和维系人际关系。在这个传情达意的过程中，需要有下列五项因素，沟通才可以进行，包括：

C——Communicator 发讯人

O——Objective 目的

M——Message 讯息

M——Medium 媒介

A——Audience 收讯人

以下让我们以 COMMA 这个英文字母组合去尝试解释沟通的流程。

人与人之间进行沟通，一定要有人担当发讯人的角色，而他一定有特定的目的。任何人说一句话都会有动

机和目的，而他需要将目的化成讯息。讯息是指大家都明白的语言文字，通过不同的媒介，将讯息传达到收讯人那里。

收讯人接收到讯息，会加以考虑并做出决定，然后响应对方。这个时候，收讯人的身份已变成了发讯人，因此，在沟通的时候，我们应注意不可以垄断发讯人的角色，应该彼此做出响应（feedback），沟通才可以顺利进行。

“COMMA” 传情达意的五项必要元素

1. Communicator 发讯人

——“自己”是沟通过程中重要主角之一。

——发讯人的“自我形象”（self-image）包括：

- 生理特质：外表长相，面貌身材，身体健全，高矮肥瘦……
- 智能特质：记忆力、判断力、创造力、推理能力……
- 社会特质：扮演角色，艺术方面、运动方面、学术方面的能力……

——如何增强发讯人的沟通自信心呢？

- 自己对自己的看法、评价
- 别人对自己的反应、回馈
- 学习接纳自己、欣赏别人

2. Objective 目的

——沟通的主要“目的”是传送讯息。

——明确的“目的”源自：清晰的思维，容易被别人接纳/让人明白。

3. Message 讯息

——“讯息”经过传送和接收，沟通才能发生。

——“讯息”包含：

(1) 意思 (meaning) ——思想 (idea) 及感觉 (feeling)；

(2) 用作沟通意思的符号 (symbol)；

(3) 用作沟通意思的形式 (form)。

——“讯息”中的符号代表文字、话语、声音、动作。

——将“思想”和“感觉”转化为“符号”的过程：译出 (encoding)。

——将“符号”和“非口语指示”转化为“思想”和“感觉”的过程：译入 (decoding)。

4. Medium 媒介

——语言沟通：说话内容。

——非语言沟通：身体语言、气味、手势、表情、语气……

——两者之间的关系：

替代 (substituting) ——以动作代替说话。

矛盾 (contradicting) ——“我没有生气”。

强调 (accenting) ——以点头来强调。

重复 (repeating) ——配合着用手指指点。

5. Audience 收讯人

——清楚接受讯息的因素：个人情绪状态、环境、聆听技巧。

——响应的重要性：使沟通由单向方式转为双向或多向方式。

1.2 沟通的终极目的——共鸣

COMMA → 共鸣 (EMPATHY) → 传情达意 → 气氛

两个人在进行沟通传意时，最重要的是令对方有响应。假如只是单方面在放送讯息，对方毫无响应，两人之间便较难产生沟通中的终极境界——共鸣！

能够产生“共鸣”，发讯人与收讯人至少要有相同的沟通目的，或者大家有共同方向、经历、理念、价值观……传意是在互动和强烈的“气氛”中进行的。

共鸣是产生“气氛”的基础原因，你认为下列情况下的传情达意有“共鸣”和“气氛”吗？

(1) 一班球迷正讨论上周末举行的国际足球比赛结果。

(2) 在麻将桌上，正在“攻打四方城”之际，有人谈论关于“流体动力学”对社会经济的影响。

(3) 爸爸一回家，便用力关门，气冲冲地放下公文包，没有开口说话。

以上哪项是有沟通气氛呢？为什么？

1.3 沟通时常犯的毛病

很多人习惯以讥讽的口吻说话，这种现象不知道是社会风气所造成，抑或是因为人生活在太大的压力下，沟通意向变成“我不快乐，所以也不想见到你快乐”这种心态。

比起和谐与平衡的沟通方式，今天更多的是一种偏激谩骂的文化。你本来想说一句好听的话，结果也会引起误会。例如：“你这套衣服真漂亮，是否在夜市选购的



呢？”如果你是发讯人，讲这句话的目的会是什么呢？

要提升个人表达好感的能力，只要肯以“欣赏”的角度去观察身边的人和事，一切都有所改观。到底香港有什么值得你欣赏的呢？试想一下，总比整天不断批评来得舒服一点。能够有表达好感的能力，正显示你有生活得愉快的心态。

“长期沉默”也可算是科技日益进步的社会的一种怪现象。试想移动电话、互联网上的电子邮件、传真机等都是加强人际沟通的工具，可是大部分文明人，就是越现代化、越科技化，就变得越沉默，有些专业人士如工程师、信息科技人员都感到面对面的沟通是有压力的。

工作压力大亦会令人有逃避与人沟通的倾向，我们应该主动一点，投入生活中的每一个环节，有需要发言时便争取应有的权益，对生活抱有好奇和趣味，善加利用人际沟通的技巧。

很多年青人欠缺说话组织能力，说话内容总是片段式地表达，还有就是可运用的词汇不够，结果情绪激昂时，有时甚至只能以粗言秽语来表达自己的内心的感受。若要辞能达意，发讯人应该多观察多演练，说话内容要有内涵，措辞恰当，浅白易明，渐渐说话的毛病便会得以纠正。

现代人在与人沟通时，有很多值得留意的技巧，如果不小心，这些沟通毛病便会破坏沟通气氛，以至没法达到沟通的目的。

值得注意的“传意技巧”包括：