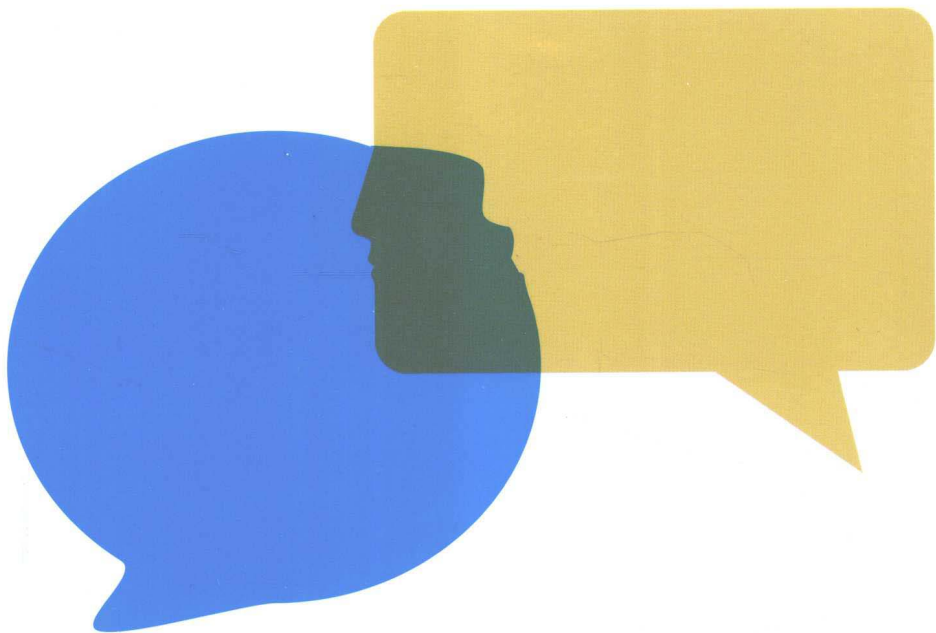


演讲与口才实训系列

公关沟通艺术

好好说话的34个原则

蒋楠 著



中国传媒大学出版社

演讲与口才实训系列

公关沟通艺术

好好说话的34个原则

蒋楠 著

中国传媒大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公关沟通艺术/蒋楠著. —北京: 中国传媒大学出版社, 2011. 7
ISBN 978-7-5657-0301-0

I. ①公… II. ①蒋… III. ①人际关系—语言艺术—通俗读物
IV. ①C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 152684 号

公关沟通艺术

作 者 蒋 楠

责任编辑 赵 欣 李艳华

责任印制 范明懿

封面设计 魏 东

出 版 人 蔡 翔

出版发行 中国传媒大学出版社 (原北京广播学院出版社)

社 址 北京市朝阳区定福庄东街 1 号 邮编: 100024

电 话 86-10-65450532 或 65450528 传真: 010-65779405

网 址 <http://www.cucp.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 北京中科印刷有限公司

开 本 850×1168 mm 1/32

印 张 7.75

版 次 2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5657-0301-0/C·0301 定 价 26.00 元

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

序

20 世纪 80 年代，当改革的春风吹遍华夏大地的时候，一个新的名词也随着“春风”吹进了中国人的耳中——“公共关系学”。许多人对它非常感兴趣，因为它有一个内容是我们再熟悉不过了的，即“关系学”，虽然前面加了定语“公共”，但毕竟还是“关系学”，于是，公共关系学迅速风靡中国。

当这个名词被完全普及的时候，很多人会扪心自问，公共关系或叫公关，到底是一种什么关系？每个人都生活在一个家庭中，在家庭要处理的关系是家庭关系；每个人都工作或学习在一个相对固定的单位中，要与同事处理人际关系；每个人都生活和社会中，当你以你的职业身份与人打交道时，你处理的就是公共关系。

家庭关系与人际关系是公共关系的重要铺垫，在某种情况下，这些关系也是公共关系的一部分。因为今天这个社会，每个人的社交面已大大扩展与深化。对于个人来说，创造自身发展、成长的良好社会环境，需要注意个人的公共关系，因此处理好家庭关系，具有公共关系的意义。

在一个单位中，处理好同事之间、上下级之间、部门之间的关系，也是一个部门公共关系管理的内容，对一个单位的发展会起到十分重要的作用。在一个单位中设立的专门管理这个单位内部或外部的各种关系的部门，已经成为现代组织管理的重要组成部分。有一个名词我们十分熟悉——团队竞争力，它成为社会组织在社会生存与发展中最主要的核心竞争力。因此一个单位内部关系的处理是不可忽视的问题。

在公共关系学中，讲求全员公关，说的是一个社会组织（公司、政府、医院、学校等任何一个单位）中的每个人都是公共关系人员。因为每个人都与外界发生着各种各样的联系，你的表现，无论是有意或无意，都会对你所在的组织的生存和发展产生影响，有些影响似乎微不足道，有些影响却是致命的。

例如：一个生产糕点的工人对她的邻居说，“我绝不会让我的家人吃我们单位的糕点”。很快，她的邻居会把这个消息告诉她所认识的每个人。如果这个邻居的朋友中有一个是记者，或在其微博上把这件事登出来，接下来，这家糕点厂就可能成为舆论关注的焦点。

从另一个角度说，每个人在社会上自觉不自觉地都已经成为了公共关系人员，他在社会上的表现已具有完全意义上的公共关系性质。他从来就不是一个孤立的人，而是一个具有特定社会角色的人。从研究公共关系的角度看，

一个人在社会中能带来最大影响的是其与人沟通中的表现，如怎样说话、如何交谈等，这一表现留给别人的印象不是简单的你，而是你代表的社会角色，如职业、职务、所加入的社会组织（如党派、社团等）、年龄层次、地域特点、民族、国籍等。因此，研究公共关系的沟通艺术对社会上的每个人都具有重要的意义。

我们的社会已经进入沟通便捷的时代，大众传媒已成为最重要的沟通媒介，每个人随时都可以了解世界其他地区发生的事情，确实实现了“天涯若比邻”的梦想。但是，我们这个时代又是一个激烈冲突、难以沟通的时代，家庭之间、单位人与人之间、单位与单位之间，甚至国与国之间，总有太多需要沟通协调的问题，沟通问题已成为构建和谐社会、和谐世界的最重要的问题。在社会中，有太多的人不会说话，有太多的人因为说话不当而导致朋友分手、生意散伙、事业坎坷、亲人陌路等等。说话实在有大学问，一个人要做受大家欢迎的人，就要先从说话开始。现代社会，不管你愿意不愿意，最离不开的事情，就是每天都要与人打交道。对很多人来说，最害怕的事情，也莫过于与人打交道了。为什么？因为“我不会说话”！

因此，即使大众传媒十分发达，但人际沟通仍然发挥着强大的、重要的作用。沟通能力是现代社会最重要的竞争实力之一，也是不可复制的、最强大的软实力。研究公共关系沟通艺术，对个人、对单位、对社会的和谐，均有

积极而重要的作用。

该书撰写并反复修改共历时两年多，书中的绝大多数对话均是在工作中、生活中曾经听到、看到甚至自己亲自经历过的，终于敢拿出来供大家批评，还是基于对公共关系学的热爱和有感于沟通表达的重要。敬请有识之士指正。

非常感谢尊敬的中国传媒大学出版社蔡翔先生。他对该书的出版给予了诚挚的支持与鼓励！极为感谢编辑赵欣女士、李艳华女士，书中字里行间的点点滴滴，渗透了她们用心的指教与辛苦的劳动。面对书稿，我对中国传媒大学出版社充满敬意！

如果说该书能够对读者有所裨益，那我所有的付出就值得了。

蒋楠于杭州下沙

2011年8月

目 录

序 / 1

第一部分 人在家庭 / 1

- 一 引语——学会说话 / 3
- 二 沟通的伦理道德 / 3
- 三 父母说话技巧 / 8
- 四 子女说话技巧 / 19
- 五 夫妻说话技巧 / 25
- 六 恋人说话技巧 / 30
- 七 家庭饭桌说话技巧 / 35
- 八 家庭成员沟通礼仪十要素 / 39

第二部分 人在职场 / 47

- 一 沟通的职业道德 / 49
- 二 人在公司沟通技巧 / 56
- 三 人在学校沟通技巧 / 80
- 四 人在医院沟通技巧 / 105
- 五 人在机关沟通技巧 / 116
- 六 人在村镇沟通技巧 / 123
- 七 职场异性沟通技巧 / 133
- 八 职场沟通表达六注意 / 147

第三部分 人在社会 / 175

- 一 沟通的社会公德 / 177
- 二 公务员沟通技巧 / 188
- 三 服务人员沟通技巧 / 195
- 四 记者沟通技巧 / 201
- 五 新闻发言人沟通技巧 / 208
- 六 节目主持人沟通技巧 / 216
- 七 社会名流沟通技巧 / 222
- 八 社会“黑箱”沟通八防范 / 228

【第一部分】

人在家庭

每一个人都存在于一个特定的家庭中，在这个家庭中扮演着特定的角色。小时候是儿子或女儿，大了是女婿或儿媳，有孩子后又成为父母，然后同时是哥哥、姐姐或弟弟、妹妹，以及姑姑、舅舅、姨妈、伯伯或叔叔，老了以后是爷爷、奶奶或姥爷、姥姥等等。在家庭中，沟通是最基础也是最重要的内容，善于沟通，才会有亲情、爱情和温情；拙于沟通，家庭的和谐就无法构建。让家庭成为幸福的港湾，让天伦之乐浸溢全家，那就从沟通开始……

一 引语——学会说话

每个人都是出生在一个特定的家庭里，出生后最重要的事情之一是呀呀学语。学习说话，首先是从家庭开始的……

生活中，常有人说，“我不会说话”。这是谦词，能说出这句话，就说明这个人会说话，但这句话的真正意思是说，这个人不会恰当地说话。是的，说恰当的话很难。良好的说话习惯是从家庭培养的。

开始学习说话的孩子，父母应该教给他什么？这是父母困惑的事情。大部分孩子最早说的话是“妈妈”和“奶奶”，这是生存的本能，因为妈妈能给予孩子需要的食品——奶，但接下来孩子说的话就有很大的差异了。有的孩子常说“我要……”，有的孩子常说“给我……”，有的孩子常说“打你……”，孩子常说的话，一定是大人常教或常说的，家庭的印迹由此烙在了孩子的语言表述中。在孩子的成长过程中，有的孩子唐诗、宋词背了一肚子，张口就能文绉绉来两句，“我家住得比你家高，欲穷千里目，更上一层楼”，有的孩子骂人的话说得大人开心得不得了，但也有的孩子几乎不敢在人前说什么话。不管怎样，孩子总要长大的，他们的语言习惯、表达方式在早期都深深地烙上了家庭的印记。

二 沟通的伦理道德

与人沟通，是要讲道德的，这是以前我们很少谈到的问题。中华民族的传统美德表现在具体的行为上，如节俭、勤

劳、谦让等。实际上，沟通的道德格外重要，这在以后的内容中会分别谈到。在家庭中，要讲究沟通的伦理道德。

例：父亲与儿子的对话

父 亲：小旦，听说你们长工资了？

儿 子：啊，怎么了？

父 亲：长了多少啊？

儿 子：您关心这个干什么？

儿媳妇：咱爸想知道，你就告诉呗，以后多孝敬点嘛。

父 亲：我没那个意思，我只是想问一下。

儿 子：您就有那个意思！一个月才多涨 120 元，够干个啥？

母 亲：算了算了，你爸就是关心你们，你们别往心里去。

父 亲：唉！

从上面的例子可以看出，在家庭中，沟通的问题不是一个小问题，沟通不畅，会影响人的心情、健康以及生活的各个方面。

1. 家庭沟通讲究真诚、和气

亲人之间最重要的是信任。信任来自于真诚。亲人是靠亲情联系在一起的，彼此发生着与血缘关系相关的各种联系，因此，说话要和和气气，不要恶声恶气或不耐烦。

上例中可见，父母就儿子的收入问题表示关心，但儿子、儿媳立即就敏感地认为父母想索取什么，于是，语气中缺乏对父母应有的真诚和信任。如果没有老母亲的从中调和，那么，

这对父子的谈话恐怕就会冷冰冰生硬地收场。

常见这样的情况：有些人在外面往往被认为很好——待人热情、与人为善，但在家庭中，却与家人视若冰炭，无法共处。原因在于他们相互之间失去了信任、真诚，他们都认为自己是吃亏、受委屈的一方，又不能忍让、保持足够的耐心，说话一张口就带着不耐烦，不能和和气气地交谈，这样的家庭，一进去就让人感到有些冷。

在家庭中保持说话和气，待亲人真诚、信任，是一种基本道德。

2. 家庭沟通需要宽容、隐忍

在家庭中，大部分情况下很难简单说清谁对谁错，谁多谁少，因为你中有我、我中有你，你我已揉在一起又新捏成了一个你和我。因此，“吕端大事不糊涂”就可以了。如果家庭中以这样的观点为前提看问题，就容易宽容对方，主动隐忍。

在生活中，很多人容易在家庭中将最真实的一面无遮掩地显露出来，爱即爱，恨即恨，要即要，弃即弃，所以说话随便，不假思索，很容易祸从口出，伤害亲情。因此，家庭内部也要讲究公共关系，家庭每个成员间要互相宽容，有所克制，有气不能想撒就撒，有话不能想说就说。亲人之间也要相互理解包容，对撒气的人要有耐心去理解和宽容。这是一种伦理道德。

例：家庭纠纷

四兄妹为孤寡母亲的房屋赠予发生纷争。妹妹由于下岗，又长期抚育母亲，故母亲将房子给了小妹，但哥姐不同意，在电视台演播室有了这样的对话。

母 亲：这几年来，我一直在小女儿家住，她对我很好。

大儿子：又不是我们不管你，是你不去我们家住的呀。

大女儿：我们逢年过节不也去看你嘛？是你对小妹好嘛。

母 亲：我这么多年把你们一个个拉扯大，你们谁都不管我，只有小女儿肯收留我，我对小女儿好一点有什么错？！

二女儿：小妹对你好，是她想要你那套房子，你以为是真对你好啊？

小女儿：妈妈把我们养大成人，你们不尽孝，反而说这种话，真是太过分了！

大儿子：妹妹，你做了很多，我们很感激你，觉得你做得很对，但是你一个人把母亲的房子要上，就有点说不过去了。

.....

家庭的隐忍是一种亲情和爱的体现，是真正的包容，付出和忍让的人应该无怨无悔，无论是父母宽容孩子，抑或家庭成员间的宽容。实际上，在付出和隐忍中，付出爱、宽容别人的人已经获得了回报，即他人的赞赏和认可以及被宽容者的感激。因此在家人之间的沟通中要注意隐忍，不能把话说尽、说透。对于已付出的爱心也要有正确的认识，如果用付出的爱要挟家庭成员，甚至说话间带出来要什么感恩费、培养费、孝敬费等，则亲人会变成面目可憎的路人，多年来的家庭关系会变得断裂或形同虚设。接受家庭成员的付出，从接受者看来，是一种负担，如母亲为儿子付出，儿子会感受到一种负担，为了报答爱的奉献，接受者会自我激励或自设压力。因此家庭中一方面宽容亲人，沟通中多多包容、隐忍，另一方面接受者应该明白：感悟亲人爱的给予和奉献，是家庭中的重要道德。

3. 家庭沟通好话多说，坏话不传

中国是一个看重家庭团圆、和睦相处的国家，每到休息日或节假日必想家人团聚，希望一个都不要少。但团聚在一起，总议论一些什么，特别是兄弟姐妹间的陈芝麻烂谷子的事情。因此，交谈中要讲究道德，即多说好话，坏话决不要乱传。即使传话也要策略性地将坏话传成好话，维护家庭的团结、和睦。

例 1：周日，大女儿看望母亲，两人闲聊

母亲：上星期，你妹妹来过了。

大女儿：她说什么了？

母亲：也没什么，只是说你们家房子装修得太贵了。

大女儿：（愤然）我们家贵了？他们家花了 20 万也就那样，还笑话我们家？

母亲：说你们家地板搞得不太好看。

大女儿：（大怒）什么？她上次去我们家还说我们家地板好呢，她怎么这样？！

在这里，母亲的话说得显然不合适。从说话者母亲来说，只是如实转告，而从听话者和实际的效果来说，母亲制造了女儿间的矛盾。在家庭成员间的闲聊中，孩子们常会在家长面前或彼此间直截了当地批评某个家庭成员或评论其所做的事，而家长或听话的人要遵守的基本道德是多说别人的好话，绝不传别人的坏话。这样才有利于家庭的和谐和融洽，使亲情的纽带系得更紧，也使全社会更加和谐。

例如，刚才的对话这样说更好一些。

例 2：周日，大女儿看望母亲，两人闲聊

母 亲：上星期你妹妹来过了。

大女儿：她说什么了？

母 亲：也没什么，她说你们家装修得很好。

大女儿：（喜色）是吗？实际上我们家装修得有些贵了。

母 亲：她还夸你们家的地板搞得挺好。

大女儿：（大喜）哈，我们家地板是挺好，不过我觉得不太好看。

母 亲：挺好的，自己住得舒服就行。

家庭中，交谈是一种享受，家庭亲人间的聊天也是一种爱的分享，不必那么认真，彼此释放、感到愉快就好了。

好好说话 1

家人说话贵真诚，交谈语气应和气，
相互交往常宽容，利益冲突多体谅。
亲人聊天言好话，关照亲情最重要，
一伤感情成路人，从此孤家独飘零。

三 父母说话技巧

父母是子女的生活导师。父母的言行举止对孩子的影响是深刻的，也是长久的。父母优良的言行会塑造出温良敦厚的孩子，给社会带来良性效应，是对社会、国家的一种贡献。父母不良的言行会导致孩子仇视暴戾，给社会带来更高的教育与管理成本，是对社会、国家的一种不负责任。父母的言行具有社