

金口才

会说话沟通的高手

HUI SHUO HUA GOU TONG DE GAO SHOU



中国环境科学出版社
学苑音像出版社

金口才全书

 会说话沟通的高手

闪中阔 主编

中国环境科学出版社
学苑音像出版社

图书在版编目(CIP)数据

金口才全书/闪中阔著—北京:中国环境科学出版社,
2005.12

ISBN 7-80163-366-0

I. 金… II. 闪… III. 中国文学—故事—历代
IV. 122

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 093526 号

金口才全书

中国环境科学出版社
学苑音像出版社 出版发行

北京一鑫印务有限公司

2006 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开本:1/32(850×1168) 印张:179.5 字数:4658 千字

ISBN 7-80163-366-0

全二十四册定价:672.00 元(册均 28.00 元)

(ADD:北京市朝阳区三间房邮局 10 号信箱)

P. C:100024 Tel:010-65477339 010-65740218(带 Fax)

E-mail:webmaster@BTE-book.com Http://www.BTE-book.com

目 录

第一章 会说话好沟通	(1)
沟通是意见交流	(1)
沟通需要彼此认同	(3)
沟通是建立一种关系	(5)
掌握正确的沟通原则	(7)
良好的人际关系是你的财富	(11)
沟通的目的	(21)
第二章 说话沟通的要领	(29)
行为言语的沟通	(29)
言语沟通的要领	(36)
文字沟通	(53)
文字沟通的要领	(55)
第三章 说话沟通的技巧	(59)
眼睛沟通的技巧	(59)
此时无声胜有声	(62)
改善姿势和动作	(63)
用手势和表情加强沟通	(67)
仪容与沟通效果	(72)



善用你的声音	(75)
改善用语习惯	(80)
吸引听者	(83)
加强幽默感	(87)
 第四章 说话沟通的方法	(90)
双向沟通	(90)
心灵交会	(98)
提问	(101)
说理促进沟通	(104)
修辞的力量	(110)
善于聆听促进沟通	(120)
追求豁达和宽容	(122)
 第五章 正确处世促进沟通	(125)
正确对待别人	(125)
舍利取义,吃亏是福	(127)
坦然地面对别人	(132)
赢得对方的心	(136)
容忍别人缺点	(137)
对自己也不必过分自责	(140)
讲究为人之道	(143)
学习调整自己	(146)
培养美德	(148)
 第六章 个人成功与有效沟通	(151)
积极心态塑造美好人生	(151)
高举信念之旗顺利沟通	(153)

自我激励强化沟通	(158)
跌倒了爬起来,重新沟通	(162)
不断超越自我更新沟通	(164)
克服自身障碍大胆沟通	(166)
改变处境促进沟通	(169)
挑战命运赢得沟通	(173)
找到你的热情方便沟通	(178)
化情绪为动力不断沟通	(179)
 第七章 增加创意加速沟通	 (183)
努力增加创意,扩大人际交往	(183)
创意与沟通能力	(188)
富于冒险精神、扩大沟通范围	(194)
富有创意的人易与人沟通	(203)
一个成功沟通的范例	(206)
突破僵化思维方易沟通	(210)
开拓思维和沟通渠道	(213)



第一章 会说话好沟通

今后的社会必然是一个多元的百家争鸣的社会。生活在其中的成员,惟有把个人的观念、意见、主张、情绪与感觉,通过优美的文辞、贴切的语句、动人的声音、理性的态度和富有情感的肢体动作准确地表达出来,这个社会才能更繁荣、更进步,而我们个人也才会拥有一个健康、美好的成功的人生!

沟通是意见交流

我们正处于一个合作的时代,合作已成为人类生存的手段。因为科学知识向纵深方向发展,社会分工越来越精细,人们不可能再成为百科全书式的人物。每个人都要借助他人的智慧完成自己人生的超越,于是这个世界充满了竞争与挑战,也充满了合作与快乐。

人际关系对于个人,无论在事业上、生活上,抑或学业上皆起着决定性的影响。在一本书中是这样说得,“忠实的朋友是人生的良药。”实际说来,朋友比良药还要好些。良药只用在已经生病的人;友谊则可使健康的人享受人生之乐——一种终生受用的乐趣。

这是一个合群的社会,个人的学识与力量是有限的,必须依助他人的学识及力量方能完成任务。在这世上,有不少人并非很有



才华，但他们却拥有一个无形的资产——良好的人际关系，就因为这无形资产，使他在各方面各领域都能平步青云。

英国的盖斯凯尔夫人在《玛丽·巴顿》一书中指出：“要是你有一个朋友，能把困难的问题分析得很清楚，知道应该怎样去对付；又能确定哪一个办法最聪明，最适当；一切的困难，到头来都迎刃而解，那真是再愉快不过的事。”

人与人交往要遵循一些准则。我们经常说世界上没有两片完全相同的树叶。每个人都是独一无二的，每个人的特殊的遗传基因的组合，决定了他们有不同的生理条件；出身背景不同，所受的教育不同，人生经历的不同，等等，决定了每个人都会拥有自己不同的思想情感、性格气质、思维方式。在一个文明的社会里，只要个人的行为不妨碍社会的健康发展，不妨碍他人的生活，它就有存在的权利，任何人都没有权利也不能消除这种差异。因此我们不能指望得到每个人的首肯，不能与每一个人都成为知心的朋友，你也不可能喜欢所有的人，你可以不欣赏、不喜欢他，但是你不能轻视他，他只是和你不同而已，你要尊重这种不同；也不要在与别人交往中，一味地迁就别人，从而丢掉自己的个性。古人语：“君子和而不同”，意思就是有差别才有和谐。人与人的交往贵在求同存异，君子之间的交往是求和谐，但是并不是一味地投别人所好；小人的交往却是“同而不和”，凡事都说“好好好是是是”，但相互之间却难得和谐。“和而不同”应该是我们与人交往的基本原则。

合作具有无限的潜力，因为它集结的是大家的智慧和力量；竞争的所得是有限的，因为它激发的是个人或少数人的力量。

合作就是个人或群体相互之间为达到某一确定目标，彼此通过协调作用而形成的联合行动。参加者须有共同的目标、相近的认识、协调的互动、一定的信用，才能使合作达到预期的效果。在合作中双方的目标是共同的，所取得的成果也是共享的。所谓竞



争就是互相争胜,要有输与赢,一方以胜利者的面目出现,欢呼自己的胜利,一方则是失败者,在下面悄悄地舔着自己的伤口。一方的喜悦是建筑在另一方痛苦之上。而合作则是以寻求双方都赢为目标的。

那么,怎样来达到这一目标呢?需要意见的交流,也就是沟通。

每天早上,你从梦中醒来时,便置身于舞台。不管你是在任何行业、身处任何位置、在任何时向,你都是参与者。就算你独处于荒岛,你也会跟心灵沟通。作为一个独立的个体,你可能跟其他人之间存在着冲突和不协调。这些人并非个个都是敌人,相反的,更多的亲人和朋友。做老板,你要和手下的员工沟通;做父母,你要和自己的孩子沟通;做丈夫,你要和自己的妻子沟通;做生意,你要和你的对手沟通;谈恋爱,你要和自己的情人沟通;总之,你还要和同学、同事……沟通。有时还会跟一些赫赫有名、权力无边的组织机构发生各种各样的冲突,如何化解这些冲突,将决定你是否成功,是否会拥有完满的幸福生活。这些,都决定了你需要沟通。

沟通不是说给人家听,也不是听人家说。沟通必须是双方意见的交流。如何去与人交流,那就取决于你沟通的水平了。

沟通需要彼此认同

在实际沟通中,彼此认同是一种可以直达心灵的技巧,彼此认同又是沟通的动机之一。这样,在认同这个态度上,外在技巧和内在动机就结合得比较完美。认同经由同步而来,沟通关系都是从同步开始跨出第一步的。认同的目的几乎就是达到同步,这就形成了一个奇妙的进程:同步、认同、同步。



毫无疑问,后一个同步是在认同基础上达成的共识和一致行动,相比前一个同步已经产生了质的飞跃。

同步是沟通第一步,应该首先理解。同步就是沟通双方彼此经过协调后所形成的、有意要达到同样目标时所采取的相互呼应、步调一致的态度。他意味着沟通在经过彼此的默许和暗示之后正走在朝向顺利的路上。

沟通双方相互以对方的角度看问题时,同步就开始了。于是,彼此都寻找共同点。各种共同点综合起来,沟通的可行性就大了。所以说,要沟通就得寻求同步。

寻求同步的原则是平等。

它也许不是你内心对人和社会的真实看法,你也许认为人生来就不平等,人与人之间就是有上等人 and 下等人的鸿沟,就是有天才和蠢人的差别,圣人和小人的区分,伟人和凡人的不同,但你在与人交际时候,你首先要遵守的第一条:就是平等。平等地待人,平等地处事,要让人感觉你与他在人格上是平等的。平等,它不是一个真理,却是一个法则,一个不可违抗的命令。

如果你违抗它,你将受到撕心裂肺的惩罚,如果你自傲,你将收获人们对你的仇视和愤怒。如果你自卑,你将赢得人们对你的蔑视和轻慢。惟有平等,你才能与大家融合起来,获取人们的好感、喜爱和尊敬。

生活中的杨澜,相貌并不出众,如果让她站在许多女孩子中间,你很难一眼将她找出来。但是,这位容貌并不出众的女孩子没有到化妆间去浓妆艳抹一番,而是“发现”并“强化”了与众不同的个性特征,初上荧屏(当然现在的形象在“微调”中有了变化)是以一个“有教养的活泼可人的学生”模样出现在观众面前的——没有明显的化妆痕迹,也没有新潮服装的“包装”,还是那双清纯、真诚而又带点稚气的眼睛,还是那浑然天成的披肩长发,还是那几件据



说常常是从同学、朋友那儿借来的衬衫、连衣裙……这既体现真实身份，率直个性，又符合节目特点的外观形象，会使人联想起“清水出芙蓉，天然去雕饰”的诗句来。

还有倪萍，她说：“当主持人不应该做作，你就是你，应该让观众感到，面前这个人就是一个普通人。”

这样的原则让她们能顺利同观众沟通，得到观众的认同。她们能使观众产生同感。

要使沟通双方都有同感。同感就是共同感觉。人其实也是感觉动物，每时每刻都被上千种信号所刺激。但是，这么多信号为什么不会使我们手忙脚乱呢？这是由于人脑的处理功能很卓越，它只挑选最重要的感觉供我们判断。

人的全部感觉被五种器官分享，因而可以分为听觉、视觉、触觉、味觉、嗅觉。其中，只有味觉是由内在器官舌头分享，其他几种是外在的。但是，嗅觉也可以说是内在的，因为鼻子总是端端正正摆在脸上，没什么动感。所以味觉和嗅觉是我们不容易观察的，只有在极其特殊的场合能够有同感。而视觉、听觉、触觉都是容易观察的，所以很容易有动感。每个人在感觉能力上都会有侧重点，其中总有一种感觉比较出色。

一般来说，视觉出色的喜欢看，听觉出色的喜欢听，触觉出色喜欢动。如此区分之后，你可以通过观察判断，采取相应的配合措施，从而达到与他人有同感。有了同感就可以更加顺畅地沟通。

沟通是建立一种关系

亚里士多德说：“人类是天生社会性的动物。”一个人的力量是很有限的，个人的力量很难突破时空、环境的障碍。因此，人加入



了群体。由群体发挥了团队力量，而客观的环境障碍再也不成为问题。

一只蚂蚁谈不上有什么力量，但上万只蚂蚁组成的蚁群却可以摧毁千里之堤。

当雁鼓动双翼时，对尾随的同伴都具有“鼓舞”的作用，雁群一字排开成 V 字型时，比孤雁单飞增加了 71% 的飞行距离。

与拥有相同目标的人同行，能更快速，更容易地到达目的地，因为彼此之间能互相推动。不论何时，当一只雁脱离队伍，它马上会感受到一股动力阻止它离开，借着前一只伙伴的“支撑力”它很快便能回到队伍中。

如果我们与雁鸟一样聪明的话，我们就会留在与自己目标一致的队伍里，而且乐意接受他人的协助，也愿意协助他人。

这就是人际沟通的意义。沟通就是为了建立这样一种人际关系。

撑杆跳高选手、两次奥林匹克金牌获得者鲍勃·理查兹曾告诉人们，他将打破达彻·瓦默达姆的记录，但不管他怎样尝试，他的成绩总是比记录矮一英尺。最后，他大胆地拨通了达彻·瓦默达姆家的电话，希望达彻·瓦默达姆能帮助他。达彻邀请理查兹到他家来，并许诺将自己所有的技巧传授给他。达彻确实这样做了。他花了三天时间指导理查兹，纠正他的错误动作，结果理查兹的成绩提高了八英寸。

当格特鲁德·博伊尔看到自己的服装公司面临困境的时候，她去找了一位耐克的执行主任，而那人很愿意给格特鲁德提出建议。当克雷格·基尔博格向他的同学、协会成员和政府领导寻求支持来消除对孩子的剥削时，他们都义不容辞地无偿地向他伸出了援助之手。

因此，每一个伟大的成功者背后都有另外的成功者。没有人



是自己一个人达到事业的顶峰的，一旦你许诺要成为出类拔萃的人，你就可以开始吸收大量对你有帮助的人和资源。而其他各方面有所建树的人是你所有资源中最大的资源。你要做的就是找到他们，构建有助于你的事业的“关系网”。

现实生活中一个人难以离开同事、朋友、亲人的照护、关爱、帮助。与周围的人友好、融洽、互利、互助的往来越广泛，得到的温暖和幸福就越多。善于与人交往与求人者具有稳定的安全感，他们身上好像系着安全带，平时无明显感觉，一旦出现剧烈动荡，安全带便会发挥作用，使人获救，重新获得安宁平静，而这种平衡又将传递新的讯息，产生新的力量。

阿诺德·施瓦辛格在健美杂志上发现了自己的榜样——里格·帕克。在健美界，里格是当时最强壮的人，阿诺德梦想着自己也能拥有像里格那样发达的肌肉。阿诺德尽可能地学习了里格的所有东西，包括他的训练手段、饮食和生活方式。阿诺德知道里格的事情越多，模仿得也就越多，也就越认识到自己也能像里格那样成为健美明星。于是，他开始与里格·帕克联系，通过联系，使他增进了对对方的了解，也使对方了解了自己，在对方的帮助下，取得了成功。

掌握正确的沟通原则

外国成功学有“友谊网”之说。认为，喜欢别人，又能让别人喜欢的人，才是世界上最成功的人。成功的人们大多喜欢广泛交际，形成了自己的“友谊网”。比如，你要某人推荐几个供你拜访的朋友，如果这个人是个失败的人，他只能为你提供一两个人，而且好不容易才找到这一两个人的地址和电话。成功的人就不同了，他



们会推荐出一大堆朋友，而且是在长长的名单上寻找，因为名单上包括各式各样的朋友。由此显示出成功者与失败者在交友方面的差别。

成功的人大多是有关系网的人。这种网络由各种不同的朋友组成，有过去的知己，有近交的新朋，有男的，有女的，有前辈，有同辈或晚辈，有地位高的，有地位低的，有不同行业的，有不同特长的，也有不同地方的……这样的关系网，才是一个比较全面的网络，也就是说，在你的关系网中，应该有各式各样的朋友，他们能够从不同的角度为你提供不同的帮助。当然，你也要根据他们不同的需要为他们提供不同的帮助。这才是关系网应当具有的特征。

人们常说的优势互补，应当适用于关系网的构造。本来，你有这方面的优势，同时就可能那方面的劣势。打个简单的比方，你会著书立说，但你未必会在衣食住行的各个方面样样精通。那么，你不精通的领域，或者你根本不懂得领域，就需要在那些方面精通的人的帮助。如果，朋友的结构太单一，就难以做到这一点。所谓优势互补，说的就是这个道理：你用你的优势，去弥彻他人的劣势；以此换取他人以自己的优势来弥补你的劣势。这就要求交朋友不能太单一，不能完全局限于自己的同行、具有共同爱好和兴趣的人之间。所以，正是因为你在某一方面有特长、有爱好、有优势，才要有意地结识与你的特长、爱好、优势有差别的人。这才符合网络的结构和原则。

俗话说得好：“一张篱笆三根桩，一个好汉三个帮。”一个人在社会中生活总离不开别人的帮助和支持，同时，自己也免不了被人求。实际生活中，我们随时随地都在进行着各式各样的相互帮助、相互支持。因此，不论你是落魄失业、陷入困境，还是春风得意、飞黄腾达，你都应该广交朋友、多做好事，与人们和谐相处。能够和许许多多、各式各样的人建立关系，发展友情的人，也就是世界上



最成功的人。

在现实生活中，人们大都渴望获得他人的好感。这是人的一种基本需求。获得别人的认同、赞许，从而得到内心的平衡，产生成功的满足感也是现代人心理渴望的具体表现。究竟怎样入手，才能走好人际交往这步人生中的大棋，达到与人沟通的目的？

无数成功的人士告诫我们，要赢得别人的好感，以下要点不能不铭记于心：

(1) 塑造良好形象

要想让别人对你产生好感，首先在主体身上要有好的“影响源”，即形象设计和内在素质。别人的好感只能从自己本身的良好形象和文明的言行中产生。只有做到谦虚不自卑，自信而不固执，要强而不狂妄，才能给别人留下好的印象。

(2) 注意积累知识

世界上没有哪个人喜欢知识贫乏，只有学识丰富，思想敏锐，兴趣广泛，才能提高自我价值，吸引众人。

(3) 心地诚实，待人诚恳

心地诚实，待人诚恳，做人正派，这是被人了解和受人欢迎的开端。如果不说真话，弄虚作假，别人就不会信赖你，觉得你不可靠，时间长了就会疏远你，厌恶你。

(4) 乐于帮助他人

个人的力量总是很单薄的，当面对生活中的种种问题时，每一个人都需要别人的帮助。因此，一位哲人说过，人生的旅程是在别人的扶持下走完的。当一个人对生活中的某一问题无力解决时，我们如果能够伸出一只热情的手，无疑会给对方以极大的力量与信心。特别是当一个人遇到挫折，处于逆境之中时，如果我们能够热情帮助别人，别人定会对我们产生强烈的好感。同时，当帮助别人之后，人人都会产生一种觉得自己很高大的感觉，而当别人又对



我们报以微笑时，我们会觉得这个世界是那么的美好。这对人的自信心的确立是极其有益的。

然而，很多人都忽略了帮助别人这一最简单的增进吸引力的方法。他们在抱怨人们缺少友情的同时，自己却不愿意对别人付出一点点的友情，即使是举手之劳也不肯帮助别人，正是这种心理将他们自己拒于友情的大门之外。正如戴尔·卡内基所言，“你要别人怎么待你，就得先怎样待别人”。

(5) 兴趣力求广泛

爱好和兴趣是相识他人、广交朋友的一个很好的“媒介”。如果你喜诗爱画，能歌善舞，集邮、摄影、体育样样都懂一些，你就同别人有了共同的情趣，共同的语言，共同的心声，无形中也在你和其他人之间逐渐架起了一座友谊的“桥梁”，别人也将会对你逐渐产生好感。

(6) 善于语言表达

无论是在聚会上，还是在朋友相聚的场所，如果你有个人的见解，就要大胆地表明，这样将增加你做人的力量。若是一言不发，一味害羞，不敢启齿，不仅给人软弱无能的印象，而且会在众人面前降低你的位置。

(7) 尊重别人的自尊心

俗话说：“人有脸，树有皮。”每一个人都有自尊心，都希望别人的言行不伤及自己的自尊心。任何人在人际交往过程中都有明显的对自我价值观的维护倾向。例如，当我们取得了成绩时，我们会解释为这是自己的能力优于别人的缘故；当别人取得了成绩而我们没有取得成绩时，我们又会解释为别人仅仅是机遇好而已。这样解释就不至于降低自我的价值观，伤及自尊心。

我们在同别人交往时，必须对他人的自我价值观起积极的支持作用，维护别人的自尊心。如果我们在人际交往中威胁了别人



的自我价值观,那么会激起对方强烈的自我价值保护动机,引起人们对我们的强烈拒绝和排斥情绪。此时,我们是无法同别人建立良好的人际关系的。已经建立起来的人际关系也可能遭到破坏。

在你同别人交往中,无论是熟人还是生人,都要尊重对方的感情,接待热情大方,讲究礼仪,使自己在短短的时间内,就能给对方留下一个良好的印象。

(8)背后勿论人非

一个正直的人有话说在当面,不在背后乱议论别人。如果你经常在背后说别人的坏话,一旦被对方知道了,免不了要对你抱怨一番,甚至会同你发生争吵,即便是以前对你印象很好的人,也会在他心中出现阴影,以前的好感顿消。因此,我们要时刻提醒自己,莫让嘴巴破坏自己的好名声。

(9)处事宽容大度

当别人取得成绩,受到赞扬时,不要嫉妒不满,要在别人的进步中找到自己的差距,从别人的成绩中看到自己的努力方向;当别人偶尔失礼时,不要以牙还牙,产生报复心理,要以礼相待,原谅别人,给他以认识自己缺点的时间,主动同你言归于好;当自己偶有做事不当,出现失误时,理应坦然承认,不能忌讳自己的过错,掩饰自己的缺点。总之,在处事过程中,要坚持理解、体谅、忠实、豁达,这样就能在他人的心目中产生更好的印象。

做到以上的几条,你就算掌握了与人沟通的方法,掌握了主动权。

良好的人际关系是你的财富

联合国教科文组织“国际 21 世纪教育委员会”报告《学习:内在的财富》中指出:“学会共处”是对现代人的最基本的要求之一。