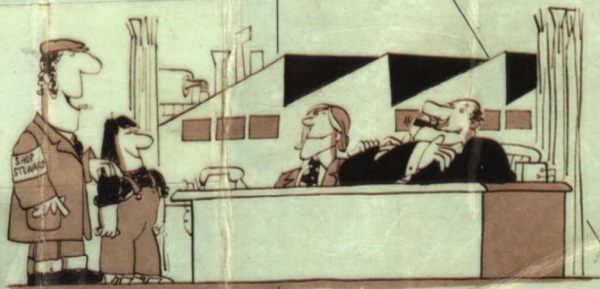


卡耐基心理透视丛书

迅速

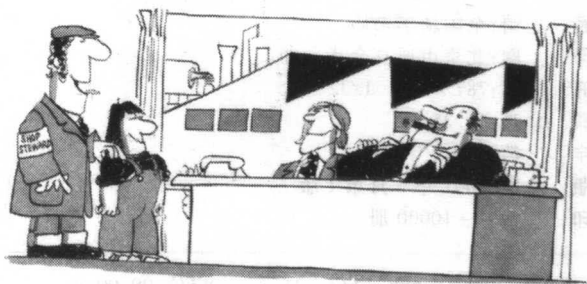
有效的沟通技巧

当众说话并不可怕，这只不过是  
你还不习惯于当众说话



卡耐基心理透视丛书

# 迅速有效的沟通技巧



中国致公出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

卡耐基心理透视丛书/李平收主编. - 北京:中国致公出版社,2001.9

ISBN 7-80096-688-7

I. 卡… II. 李… III. 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 061902 号

---

## 卡耐基心理透视丛书

---

编 著:李平收

责任编辑:于建平

---

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话 66168543 邮编 100810)

经 销:全国新华书店  
印 刷:北京市通县金华彩印厂  
开 本:787×960 1/32  
印 张:66.25  
字 数:900千字  
版 次:2001年9月第1版  
印 数:1-10000册

---

ISBN 7-80096-688-7/Z·31

定价:90.00元

---

版权所有 翻印必究

## 编者的话

卡耐基是美国著名的成人教育家。他教给学员的不是知识,而是技能,教那些有一定专业知识的人,甚至是某专门领域中的专家提高各种能力,提高工作的质量,提高生活的质量。

他在这一领域作出了杰出的贡献。上过他的课的人,都会感谢他。他使一个笨嘴拙舌的人成为讲演高手,他使孤独忧虑的人乐观开朗,他使心灰意冷的人意气风发,他使幼稚莽撞的人成熟、理性,他教大家怎样使别人喜欢你,他教大家怎样使家庭变成温馨的港湾。而这些,正是我们——向市场经济过渡过程中遇到一系列人生、事业、家庭方面的问题的中国人所急需的。

但是,卡耐基的方法、观点固然很好,却有一些不符合中国社会实际的地方。我们这套丛书,依据卡耐基的观点与方法,结合中国社会的实际,针对中国人在学习、工作、生活中面临的实际问题,提出适合中国人的解决

问题的方法,显得更实际、更有用。

读者朋友,假如你在学习、工作、生活中存在这套丛书论及的那些问题,请你不必担心。仔细阅读这套书,运用其观点与方法,一定会找到解决这些问题的利器。

编 者

2001年8月

# 目 录

## 编者的话

### 第1章 敢于让自己出丑

1. 为什么害怕当众说话 /2
2. 相信上帝是公平的 /4
3. 激起沟通的强烈欲望 /7
4. 有备而来,有备无患 /11
5. 不要背你的讲稿 /13
6. 假装你很有信心 /16
7. 自己给自己打气 /18
8. 寻找一切机会张开你的嘴 /20

### 第2章 抓住你的听众

1. 记住别人的名字 /24
2. 讲你自己的故事 /27
3. 谈别人感兴趣的事 /30
4. 摸透对方的心理 /33
5. 不要吝啬你的“高帽子” /37
6. 时时让别人觉得自己很重要 /40
7. 让你的语言能制造心理图像 /43

8. 拿出你的真诚与热情 /46
9. 不要总是你一个人唱独角戏 /49

### 第3章 学会倾听

1. 在沟通中“听”的重要性 /54
2. 做一名忠实的听众 /57
3. 让别人知道你在听 /60
4. 运用“全身”去听 /63
5. 学会听“无声之语” /66
6. 如何面对别人的抱怨 /69
7. 克服自己的不良习惯 /73

### 第4章 提问的艺术

1. 不会提问,你将会受到损失 /78
2. 培养你的“问题意识” /81
3. 把握好“天时”与“地利” /84
4. 提问要一针见血击中要害 /89
5. 让别人钻进你的“圈套” /91
6. 不要总是让别人回答“是”或“不是” /95
7. 如何进行难以开口的提问 /100
8. 要事先调查,也要学会随机应变 /105
9. 遇什么人说什么话 /109

### 第5章 如何说服别人

1. 勿逞一时的口舌之能 /115

2. 顾全别人的面子 /119
3. 让别人觉得是他自己的选择 /122
4. 让别人不断回答“是的,是的” /126
5. 让别人觉得自己是“高尚”的 /131
6. 在询问中说服别人 /134
7. 把对方厌烦的事与喜欢的事联系起来 /138
8. 学会做一滴蜂蜜 /141

## 第6章 到什么山上唱什么歌

1. 知道你在和谁说及他们想要什么 /148
2. 让别人明白你想让他做什么 /151
3. 如何推销自己的主张 /156
4. 说清楚自己的真实说法 /160
5. 不要太“卖弄”你的专业术语 /164
6. 不假思索说出来 /168

## 第7章 有效沟通的技巧

1. 培养良好的态度 /175
2. 做你自己 /178
3. 包装你的声音 /183
4. 把你的重点凸出来 /187
5. 擦亮你的语言 /191

## 第8章 最后的诀窍

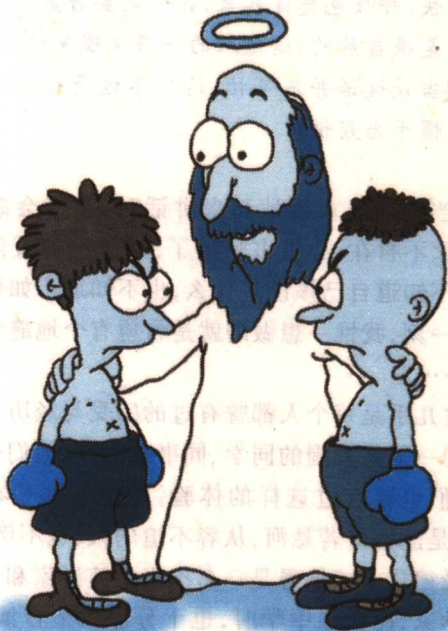
1. 不要忽略你的衣着与姿态 /197



2. 为你的演讲找一个好的“家” /201
3. 获得一个良好的开端 /205
4. 划上一个圆满的句号 /210

# 第 1 章

## 敢于让自己出丑



上帝对每一个人都是公平的

## 1. 为什么害怕当众说话

- 极少有人天生就具有在众人面前滔滔不绝地说的能力,大部分人都会在当众说话时感到恐惧与害怕。
- ▲ 如果你在当众讲话时,注意到自己脉搏加快,呼吸也急促起来,你一定要告诉自己这是很自然的,这是人的一种生理反映。
- 当众说话并不可怕,这只不过是你还习惯于当众说话。

“当人们要求我站起来讲话时,我就会感到非常紧张、不自在,心里害怕极了,脑子里简直像一锅粥,我不知道自己该说些什么,也不知道该如何去思考,那一刻,我惟一想做的就是希望有个地缝让我躲起来……”

这几乎是每个人都曾有过的感受与经历。你可以询问一下你周围的同学、同事或朋友,他们会告诉你,他们也曾有过这样的体验,即使是那些在你看来,总是能够口若悬河,从容不迫的人,也不例外。

爱德华·威格恩是一名杰出的演说家和著名的心理学家,而他在中学时,也十分恐惧上台演讲,害怕在很多人面前说话。

他曾经记述过他的一次演讲,在那次演讲中他

只讲了一句开场词“亚当与杰弗逊已经过世”，就紧张得不知道该说什么好了，他精心准备的演讲辞竟不翼而飞。他只好一次又一次地重复这一句开场词，结果引起了轰堂大笑。

极少有人天生就具有在众人面前滔滔不绝地说话的能力，大部分人都会在当众说话时感到恐惧与害怕。如果你也如同爱德华·威格恩一样有过失败的记录，你不用担心，这不过是因为你不习惯于当众说话。

每一个人起初的交往圈子都是很狭小的。我们只需要与父母、兄弟姐妹，到后来可能需要与同学朋友进行沟通与交往，并且那种沟通与交往常常是在两个人之间或几个人之间。这就养成了我们在小圈子里面说话沟通的习惯。

而随着年龄的增长，以及学习工作的需要，你就会常常遇到在群众面前讲话的场合，这时你就会感到不习惯，就会紧张害怕。这是很正常的。

如果你在当众讲话时，注意到自己脉搏加快，呼吸也急促起来，你一定要告诉自己这是很自然的，这是人的一种生理反映。况且，轻微的紧张与恐惧常常也可以更好地激发起你思维的活力，从而使你能够变得更加思维活跃，更加口齿伶俐。

而一旦你取得过一次小小的成功之后，你心中的恐惧与紧张就会慢慢地消除，以后就可慢慢养成在公众面前说话的习惯。这样，你就会不再为在公

众面前说话而害怕痛苦；相反，在公众面前展示你的风姿，就会成为你的一种享受。

爱德华·威格恩就是这样做的。他在一次关于健全币制问题的演说中，刚开始，他想到了自己曾经失败的经历，这使他更加紧张，他几乎都要窒息了。但是他勉强支撑着自己，当他演讲完绪论部分时，这小小的成功增加了他的勇气，从而使这次演说取得了重大的成功。

在此之后，他便以自己的这次成功的经验作后盾，不断地去习惯当众说话，当众演说，最后，他成了一位著名的演说家。

可见，当众说话并不可怕，这只不过是你还习惯于当众说话。只要你能够去正确认识自己的紧张心理，认识到这是很自然，很正常的，然后，再去取得成功的经验，并以此来激励自己，给自己勇气，你就一定能够消除内心的恐惧，从而在公众场合游刃有余。

## 2. 相信上帝是公平的

- 其实上帝对每个人都是公平的，每个人都有别人无法相比的优点。
- ▲ 千万不要因为自己身上的一点点不足就否定自己，就不相信自己，就产生自卑的心理，从而把自己封闭起来，不敢去和别人交

往,去和别人沟通。

■ 敞开你的心扉,展示出你的美丽,你也是一个上帝恩宠的孩子!

演说家们的慷慨激昂,畅谈自如;电视主持人的妙语连珠,风趣幽默;身边一些同学、同事或朋友的如鱼得水,游刃有余……

这一些也许都是你倾慕艳羡的,也许你还曾嫉妒过他们,认为是上帝对他们的恩赐,是上帝赐予了他们这种沟通演说的能力,而你自己却是上帝的弃儿。

其实事实并非如此,上帝对每一个人都是公平的,只要你去挖掘。上帝也许关闭了你的一扇门,但他一定会为你打开一扇窗子的。

在我们的周围一定不乏这样一些人,他们因为自己的某些缺陷或缺点(其实这不过是在他们看来),就陷入了自卑的泥潭之中。他们不敢敞开自己的心扉,并给自己戴上了枷锁,害怕与别人交往,害怕与别人沟通,他们把自己关在自己的狭小的世界里,压抑着自己,折磨着自己。时间长了他们就会更加自卑,甚至走向自闭、孤僻,导致心理疾病,严重影响了他们的学习工作与生活。有的人还会怨天尤人,怨恨上帝不公平,从而破罐子破摔,不再求上进,不再去努力,就这样毁了自己。

其实上帝对每个人都是公平的,每个人都有别

人无法相比的优点。也许你长得不够漂亮,但是你却很聪明;也许你不是特别聪明,但是你很善良。

几乎人人皆知富兰克林·罗斯福是美国历史上最伟大的总统之一。但你是否知道罗斯福是一位坐在轮椅上的总统?

罗斯福自小就是一个病歪歪而且又很笨拙的孩子,所以他对自己非常缺乏信心,甚至有点自卑。但是他没有去抱怨上帝没有赐予他健康的体魄和聪明的大脑,也没有把自己封闭起来,而是艰苦努力地去训练自己。他不仅训练自己的身体而且训练自己的灵魂与精神,于是他变成了一个无畏无惧的勇士。这使他能够顺利入主白宫成为美国总统,也使他在二战期间风云一时。

其前后是多么强烈而鲜明的对比啊。

因而,千万不要因为自己身上的一点点不足就否定自己,就不相信自己,就产生自卑的心理,从而把自己封闭起来,不敢去和别人交往,去和别人沟通。

相信上帝对每个人都是公平的,你的身上肯定会有别人无法比拟之处,只要你用心去发掘,你就一定会找到属于自己的美丽。

敞开心扉,展示出你的美丽,你也是一个上帝恩宠的孩子!

### 3. 激起沟通的强烈欲望

- 人的每一种行为都是由内在欲望驱动的
- ▲ 要具有较好的与别人沟通交谈的能力,就需要我们能够经常激起自己与别人沟通的欲望,从而能不断地训练以培养出较好的能力
- 不要把与人沟通想像得过于困难。

人的每一种行为都是由内在欲望驱动的。你只有拥有了想富有的欲望,你才会用尽一切努力去赚取财富;你只有拥有了想成名的欲望,你才会历尽艰辛去搏取声名;因而如果你想要很好地与别人沟通,你就必须激起你沟通的欲望,并且欲望越强烈,就越容易达到较好的效果。

美国某大公司的总裁亨利·伯莱斯通曾经说过,“与他人进行有效的交谈沟通,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”。

几乎没有人愿意一辈子做一名碌碌无为的小职员,几乎没有人愿意一辈子在一个职位上原地打转,谁都希望自己能够升职,能够有一个适于实现自己的价值,实现自己的抱负的职位,这就让我们要具有较好的与别人沟通交谈的能力。而要具有较好的与



别人沟通交谈的能力,就需要我们能够经常激起自己与别人沟通的欲望,从而能不断地训练以培养出较好的能力。

但是在现实中你总会发现有一些人,他们根本就不具有与别人沟通的欲望。

这样的情景常常可以看到:在一个办公室里,大家都在聊着天,互相交谈着,沟通着。在休息的同时也增进了感情,促进了了解。但总会有那么一两个人,他们坐在一个角落里,漠然地听着别人的谈话,或者在愣愣地发着呆。

在一个热闹的聚会上,大家都在吵吵嚷嚷着,互相寒暄着,打着招呼或三三两两地聚集在一起,谈论着共同感兴趣的话题。但这时,你仍然会经常发现那么几个人,他们坐在黑暗的一角,默默地吸着咖啡,或默默地吸着香烟,看起来没有丝毫参与进来,没有与别人进行沟通的欲望。

这些人也许他们会有深刻的思想,也许他们会有渊博的学识,也许他们是某个领域的专家,但是由于他们经常不具有与人沟通的欲望,因而他们的沟通能力就会受到影响。这就使得他们常常因表达不清楚他们的思想,空负了他们渊博的学识以及丰富的专业知识。

布鲁克林一位著名的卫生保健医生——科迪斯就是这样的一个人。

科迪斯医生是一位出名的棒球迷。有一次他被