

# 目摇摇录

## 第一章摇沟通前的进行曲

---

引言 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? 原原沟通中的前奏曲 ,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 轱
- 专家谈怯场 轱
- 恐惧心理并非偶然 轱
- 失败挫折乃成功沟通之母 轱
- 用高昂的情绪冲淡紧张 轱
- 不要逐字逐句地背诵"台词" 轱
- 讲演前的意念整理 轱
- 对自己树立起充分的信心 轱
- 让信心挂在脸上 轱

记住你要表达的内容 轱园  
让信心融入行动 轱袁  
关键在于多练习 轱缘  
勇气和信心的准备 轱苑  
见多还要识广 轱怨  
学会观察一切 轱园

## 第二章 懂得有效沟通的点滴技法

---

引言 :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 轱袁  
把握说话分寸 轱缘  
说服有方 轱苑  
训练有方 轱怨  
争辩的力量 轱袁  
学会使用真诚去说服别人 轱缘  
"一根肠子通屁眼"要不得 轱怨  
说话说到点子上 轱员  
说话的技法 轱远  
注意说话的风度 轱愿

注意说话的条理 轱辘  
注意说话的眼神 轱辘  
注意说话的措辞 轱辘  
注意说话的语气 轱辘  
注意说话的表情 轱辘  
进行说话的思辩训练 轱辘  
进行说话的快语训练 轱辘  
进行说话的反馈训练 轱辘  
进行说话的语流训练 轱辘

### 第三章 小心造成口语传播障碍

---

引言 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 轱辘  
舌头伤人没商量 轱辘  
重话万万说不得 轱辘  
让别人有说话的机会 轱辘  
好心不得好报 轱辘  
“我是一个小孬种” 轱辘  
说话要考虑到别人的心情 轱辘  
幽默和刻薄同在 轱辘  
听不清楚与讲不清楚 轱辘

别让负面印象吓跑对方 轱辘  
耻笑讥讽来不得 轱辘  
阻止流言流行 轱辘  
言多必失 轱辘

## 第四章 与人沟通时的艺术修炼

---

引言：世界上许多东西都是可以买到的，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 轱辘  
不要随意模仿人家 轱辘  
良好的演讲态度很重要 轱辘  
让声音有力且有弹性 轱辘  
让你的演说更加自然 轱辘  
衣着与态度的作用 轱辘  
把听众聚到一块儿 轱辘  
一定得注意演说环境 轱辘  
保持良好姿态的技巧 轱辘

## 第五章 要沟通必须学会倾听

---

引言：在社会活动中，既要做到会说话，还要学会会听话。  
源

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 轶源  
兼听才能明断 轶愿  
洗耳恭听 轶园  
知己之明与"为了您" 轶圆  
倾听是一种无声的沟通方式 轶缘  
好好听着 和风来也 轶缘  
学会倾听上级 的话 轶愿  
同事之间 ,倾听不只是尊重 轶愿  
一面之词听不得 轶猿  
哗众取宠之词听不得 轶愿  
学会倾听长辈讲话 轶愿  
听听平辈的声音 轶缘  
晚辈的话也得听 轶愿  
学会正确听取爱人的话 轶园  
听朋友说话 轶缘  
对手的话最好听 轶愿

# 第一章 沟通前的进行曲

引言：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？原原沟通中的前奏曲，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裨益无穷,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、孤癖,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无忧无虑,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,甚至一去就是缘分钟。美国某播音员,起初每次临播

圆

此为试读,需要完整PDF请访问: [www.ertongbo.com](http://www.ertongbo.com)

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,而绝非个人的语言方面的缺陷。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,大家也许会更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:

鹭!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?鸳

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。

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,又不知道听众的身份的时候,就算是一流的名演说家,也会感到紧张的。"

德川梦声先生表示:

"演讲虽说是我的职业,但是,我却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源

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作一次演讲 ,那么 ,失败的比例也就会比较高了。

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 ,但从我来看 ,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。

缘

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。摇

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较大的功夫分析它，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是千差万别的。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

远

此为试读，需要完整PDF请访问：[www.ertongbo.com](http://www.ertongbo.com)

前说话,自己的粗浅根底,拙劣看法都会暴露出来了,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,所以会感到惊惶。

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,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来而已。

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。他们往往害怕重蹈旧辙,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 14 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,愿

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。

上面列举大量的事实,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。说话失败过的人,只要摆脱过去失败的阴影,藐视过去的自己,才能战胜失败,成为能言善辩之人。

那么,怎样才能忘却痛苦,摆脱失败之阴影呢?不妨试试如下方法:

怨

其一 把听众当作朋友或客人。不论是谁 与亲密的朋友说话都不会怯场 ;初次见面 ,一想不了解这个人 ,就会拘束。所以 ,说话者应视每一位陌生人为旧友故知。日本有位当配角的滑稽演员 ,为了防止怯场 ,常在手心写一个"客"字 ,意为装作把观众不放在眼里 ,也就是说"不要把众人当回事就不怯场了"。另一位日本歌手则反其道而行之 ,他一怯场 ,就自言自语地念叨 : "我是客人所喜欢的 ! 客人都很喜欢我 ! " 这样一来 ,抗衡感就消失了 ,取而代之的是镇静自若。

其二 脑子里要经常清楚浮现成功的情景。有的人一想起过去自己失败的情景 ,脑子里便闪现出"这一下又要失败啦 ! " "脚哆嗦起来了 ! " "话音异常啦 ! " 等等信息 ,并导致说不出话来。所以 ,说话者最好多想像一下自己与初次见面的人侃侃而谈 ,在公众面前指点江山的潇洒英姿。如果觉得自己有过成功的经历 ,胸中就会鼓起"定能获得成功"的信心和胜利的希望 ,并产生说话的动力。如果说话之前想象到听众对自己热烈喝彩的情景 ,则会倍增自己说话的勇气。

把向后看变成向前看 把回忆尴尬变成想象荣耀 从失败心情转为成功心理 则无疑对说话的成功裨益无穷。

## 用高昂的情绪冲淡紧张

在美国 ,有人曾以"你最怕什么"为题询问了 猿园个人 ,调查人们究竟怕什么 结论的第一点就是 :人最怕的是在众人面前讲话。事实也证明 在公众场所发言 ,上台演讲或上电视节目前 ,很多人都会感到胸中有一股压力 ,呼吸急促 ,脸部僵

猿

硬,十分紧张。

要消除这种紧张、恐惧心理的方法,办法是多种多样的。这里介绍一种通过巧妙地提高自己的情绪来冲淡紧张、恐惧心理的有效办法。

某位电视节目主持人对这种方法颇有体会。例如,这位节目主持人曾经主持过一个“民歌大家唱”的节目,节目中经常邀请各地的人来到直播室,轮流唱三首乡土歌谣。大家在排练时都非常卖力,并不紧张,但等到排练结束,休息一个小时后,幕布垂下来了,参观的宾客渐渐增多,表演的人就开始紧张了。

透过幕布,可以听到观众的吵闹声。等到开幕前的缘分钟铃声响起,第一批上场的人就依规定集合在舞台左右两边。此时,一定有几个要表演的人,以颤抖的声音对节目主持人说:“我好紧张啊!真羡慕你,一点都不怕。”每当遇到这种情况,节目主持人总会回答他说:“如果有人不会紧张,那他该去看医生了,因为他的神经可能有些问题。虽然我看起来很镇静,但实际上我也相当紧张呢!你们看,我的腿不是正在发抖吗?”

“真的呀!跟我们一样嘛!”就在一阵笑声中,稍微冲淡了大家的紧张情绪。

可以断言,所有的演员、歌星、演说家,在即将上台或在录音之前,都会感到紧张。这并非主观臆断,其实好多名人都是自己承认这种说法。

“如果不紧张,就不是歌星了。因为每次上台前都必须认真地准备,说不,准是骗人的。”香港有位现代流行歌曲红星如此坦然地道出了她的心声。

"我总是很紧张,台下的观众也跟我一样,这种关系一直持续下去,才能达到表演的最佳状态。"一位既讲相声又演小品的大牌演员也这样承认。

"我好紧张啊!"许多广播或电视节目主持人在节目开始前都不免去这样诉说。

不难看出,以上这些人都有一个共同之点,那就是:即使心中很紧张,也绝不掩饰,反而把心中的压力状态开朗地暴露出来,这么一做,倒可以把紧张的心情一点点地排除。

另外,还有一个很好的提高自己情绪的方法,即如果我们遇到紧张心情出现,可以试着这样来自我安慰:"唉!刚好又开始紧张了。如果个人对于在众人面前亮相已经完全习以为常,没什么感觉与反应,那就完了。幸好,今天还是会紧张,心跳不停,真是好极了。"

这样不就巧妙地缓和了自己紧张的情绪了吗?只要那种紧张情绪一冲淡,就可又大胆开口说话了。

## 不要逐字逐句地背诵"台词"

"充分的准备"难道就是要记诵演讲词吗?对于这个观点,我们大声说:"不"。为了保护自我,以免在面对听众时脑中顿时一片空白,许多演说者便一头栽进了记诵内容的陷阱里。一旦你染上了这种心理麻醉之瘾,你就会无可救药地从事一些浪费时间的准备方式,这样会毁掉你的演说效果。

美国资深新闻评论家 匀·灾·卡腾波恩,当他还是一名哈佛大学的学生时,就参加过一次讲演竞赛。当时他选了一