

架起沟通的桥梁

作为编著

出版社 :中国文化艺术出版社

书号 : ISBN 7-309-04100-0

版权所有 : 烨子工作室

类别 : 人生哲学 通俗读物

出版时间 : 2006年10月

字数 : 10万字

内容提要 :

沟通在沟通的辞典里 ,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?——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。

把自己打造成高手

随着全球经济一体化的风起云涌,社会分工日趋细致的今天,要想能有一席之地,必然具备某个领域的专业才能和知识。然后才能摘取成功的桂冠,这样的一批社会精英,俗称“高手”。

显然,天下没有天生的强者,只有后天的高手。其实,只要努力学习专业知识,掌握社会经验,同样可以平步青云。

他山之石,可以攻玉,别人成功的经验是需要学习和模仿的。然而,如何付出如何学习如何模仿才能把自己打造成高手呢?这就是方法的探索与积累。

旨于为你的进步提供一个系统的方法,我们编撰此套丛书,只要你能深入、详尽地阅读和理解,相信你已经跨入高手的行列,其它,就看你的造诣了。

《自我挑战高手》着重剖析人性中存在着的种种阴暗面,使你认识了人最大的敌人就是自己。自卑、抱怨、怪异、孤独、恐惧。本书能帮你点破你成长道路上的缺点和盲点,帮你打败“自己”,重振雄心,以积极、勇敢、自信的心态挑战高手。

《风趣高手》向你展示出风趣对于人际交往的重要性,风趣会使你具有个性的亲和力。本书从风趣的应用、实践、战术、培养、运用等方面的陈述,告诉人们如何轻松愉快地成为风趣高手。

《激励高手》是奉献给所有需要激励和激励别人的人,不管是谁,学会激励吧!激励自己,更要激励别人,那样每天都是阳光灿烂的日子。

《快乐高手》告诉你人不能没有快乐,可为什么总有很多人都在说自己不快乐,那如何使自己走出抑郁的人生,走向积极乐观大道,让你的每一天充满欢歌笑语。

《沟通高手》让你明白,只要你想成功,就必须学会沟通,在沟通中寻找事业的契机、一生的良缘。无论对什么事,对什么人,你都要掌握沟通的技巧和方法,不妨翻阅本书,一定会让你豁然开朗,别开洞天。

《说话高手》就是为说话时吞吞吐吐的人提供的一本实用指南,力图向你介绍魅力口才对你一生所起到的非凡影响,指明生活中的种种说话艺术,告诉人们你也能口吐莲花。

高手,离你有多远。相信你阅读完本套丛书后,你会得到一个答案,不管是近是远,都不要怀疑,赶快加入学习的行列,因为高手,永不言败。相信,很快你就会成为一名不折不扣的高手。

最后提醒:未来是高手的天下!

编者

圆和圆年 愿月

第一章 沟通很重要

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?——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,更是令人艳羨,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,那会使我的心跳加快,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上厕所,甚至一去就是缘分钟。美国某播音员,起初每次临播音,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每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：

‘唉！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？’

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。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，被人嘲笑，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，每遇联欢活动轮到他站起来发言时，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。可他四岁初到伦敦时，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，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：

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，并产生说话的動力。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(原文)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，很多人都会感到胸中有一股压力，呼吸急促，脸部僵硬，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。当时他选了一则短篇故事,题为“先生们,国王”。为了取得讲演成功,他把它逐字记诵,还预讲了数百次。比赛现场,当他在说出题目“先生们,国王”之后,脑子里就立刻空白一片。岂止是一片空白,里面压根儿就成了漆黑的一片。他顿时吓得不知所措。绝望之下,才开始用自己的话来说故事。他终于成功了!当评委把一等奖颁给他的时候,他真是吃惊极了。从那天至今,卡腾波恩便不再读过或背过一篇讲稿。在总结他从事新闻事业取得成功的秘诀时,他说他只是做些笔记,然后自然地听众说话,绝不用讲稿。

写出讲稿并加以记诵,这不但浪费时间、精力,而且容易招致失败。我们平常说话都是出于自

然的，绝不会去挖空心思细想每个词、每句话该怎么说。我们随时都在思考着，等到思想清晰明澈时，便会像呼吸空气一样，不知不觉地自然涌出。

温斯顿·邱吉尔也学到了这一课，尽管他也曾为此付出了辛劳。年轻时，邱吉尔也是写讲稿、记讲稿。后来有一天，当他在英国国会大背讲辞时，思路突然中断，脑海里一片空白。他尴尬极了。他把上一句重背一遍，可是脑子依旧空白，他的脸色大变，难堪极了，他只好颓然坐下。从那以后，邱吉尔再也不背讲稿了。

我们尽管可以逐字背诵讲辞，但是一旦你面对听众时，很可能会将之遗忘。即使没忘掉，将它们从口中吐出恐怕也十分机械，因为它不是发自我们的内心，只是出于记忆而已。当我们私下与人交谈时，总是一心想着要说的事，然后就直接将之说出来，我们也并不会去特别留心每一个词句。既然我们平时一直都是这么做的，现在又为什么要改变呢？如果我们非要写讲稿、记讲辞，就很有可能重蹈前几名失败者的覆辙。

范斯曾是巴黎波欧艺术学校的一名毕业生，以后成了世界最大的一家保险公司的副总裁。多年前，他曾在弗吉尼亚州对来自全美各地的 ~~四百~~ 多名人寿保险业务员发表演说。到那时，他从事人寿保险行业其实才两年，尽管时间不长，却相当成功，所以主持人安排他做一个 ~~四~~ 分钟的讲演。

得知这一安排，范斯欢喜异常，他觉得这是一次提高自己身价的难得机会。为了赢得这一机会，他可没少花功夫，他把讲辞写下来，然后拼命去背，还在镜子面前演练了 ~~四~~ 个回合。在上台之前，他连每个细节都准备得非常细致：每句台词、每个手势、每个面部表情都恰到好处。他认为自己真是准备得天衣无缝，完美无瑕了。

可是，当他站起身要讲演之时，原忽然临阵害怕起来。他只说了一句：“我在本计划里的职能是……”，脑中便一片空茫。慌乱之下，他后退了两步，想要重新开始。可是他的脑子里仍然白茫茫的一片，于是再退后两步，想重新再来。这番表演，他共重复了三次。讲台高有四尺，后边没有栏杆，讲台和墙之间隔有五尺宽。所以，当他第四度朝后退时，便仰后摔下了讲台，消失到隔缝里去了。听众轰然大笑，有个人甚至笑得前仰后合，跌出椅子，滚到走道上。一家保险公司的头头指出这等滑稽表演，可谓空前绝后。可使人拍案称绝的是，到此为止，观众还真以为这只是一段为了助兴的有意安排。

可是演说者本人——范斯·布斯勒是怎样对待这件事的呢？他亲口对我说，那是他一生当中最有损颜面的一次。他觉得羞辱难当，因此还写了辞呈。

但是范斯的上司说服了他，把辞呈给撕掉了，他们帮他重建了自信。范斯在有过这次经历以后，意神奇般地成了公司里数一数二的说话高手。不过，他再也不背讲稿了。就让我们以他的经验作为借鉴吧。

我们听过数不清的年轻男女讲过他们为准备讲演背诵讲稿的故事，他们之中没有一个不是把讲稿扔进字纸篓去之后，说得更生动、更有效果、更具个性化的。这样做也许会使你遗忘了某些要点，讲演时显得有些散漫，但这们起码显得更有人情味。

林肯曾说过：“我不喜欢听刀削式的、枯燥无味的讲演。当我听人布道时，我喜欢看他表现得像是在跟蜜蜂搏斗似的。”林肯说，他喜欢听一个演说者在演讲时自在、随意，而且激昂起伏。但是，如果你是在讲台上背诵、记忆字句时，是绝不会表现得像和蜜蜂在搏斗似的。

■ 讲演前的意念整理

准备讲演有没有一个恰当的方法呢？有的，而且并不复杂深奥。你只需在你的生活背景中，

搜寻那些有意义、曾经教导你有关人生内涵的经验，然后汇集由这些经验提炼出来的思想、概念、彻悟等等。你要做的真正准备就是要对你的题目加以深思。正如若干年前查尔斯·雷诺·伯朗博士在耶鲁大学所做的一系列令人回味无穷的演讲中所说的：

“沉思你的题目，至其成熟，况味横溢……再把所有这些思想写下，寥寥数语足够表达概念即可……把它们写在纸片上——像这样把资料整理就绪时，这些松散的片断便易于安排和组织了。”

听起来并不难吧？当然不难。你只需付出一点专注和思考便能达到目的。

■对自己树立起充分的信心

你在当众说话时，要树立正确的态度。这条法则对于这里要阐述的另一项特殊工作——尽量利用机会说出一项成功的经验——依然适用。有三种方法可以奏效：

①融入到自己的题材中

题材选好后，应按照计划进行整理，并在朋友面前“说出来”进行演习。这样的准备还不算完备。你还得让自己相信你的题材深具价值，你还必须具备些曾在历史上激励过人们的态度，那就是——笃信自己的信念。如何使讲演的内容煽起令人信服之火呢？没有其他办法，除了详细探究题材，抓住其更深层次的意义，并自问，你的演说将会怎样帮助听众，使他们听过之后深受其益。

②避免去想那些令你不安的负面刺激

举例来说，设想自己会犯文法错误，或讲至中途某处会突然停顿，这就是一种负面的假想，它很可能在你开始之前便会抹煞掉你的信心。开始讲演之前，尤其重要的是把注意力从自己身上移开。集中精神听听别的讲演者说些什么，把全部注意力放在他们身上，这样你登台时就不会造成过度的恐惧了。

③给自己打气

除非怀抱某种远大的目标，并觉得自己在为此而奉献生命，否则任何一位演说者都会有怀疑自己题材的时刻。他会问自己，题目是否适合，听众是否会感兴趣等。他很可能一气之下便把题目改了。遇到这种时候，当消极思想极有可能完全摧毁你的自信时，你就该为自己做一番精神激励。用简明、平直的言词跟自己说，你的讲演是很适合你的，因为它来自你的经验，来自你对生命的看法。跟自己说，你比听众中任何一位都更有资格来做这番特别的演说，并且，你将全力以赴，把这个问题述说清楚。这种老式的方法难道管用吗？可能。不过，现代实验心理学家都认为，由自我启发而产生动机，即使是佯装的，也是导致快速学习最有力的刺激之一。

■让信心挂在脸上

著名心理学家威廉·詹姆斯写道：

行动似乎显得是紧随于感觉之后的,但事实上行动与感觉是并行,行动受到意念的直接控制。同样,通过制约行动,我们可以间接制约感觉,而它是不受意志直接控制的。

因此,假若我们失去了原有的自然的欢乐,那么通往欢乐的最佳的方法便是快快乐乐地坐起、说话,表现得一如欢乐就在那里。如果这样的举动不能让你感到快乐,那就别无良方了。

所以,如果令人感觉很勇敢,那你就表现得好像真的很勇敢。运用一切意志去达成那个目标,勇气就很可能取代恐惧感。

接受詹姆斯教授的劝告吧。为了培养勇气,当你面对观众时,不妨表现得就象真的很有勇气一般。当然除非你早有准备,否则再怎么表演也是无用的。如果你对自己所讲的东西了如指掌的话,那就轻松道出是了,并且在讲话之前作一次深呼吸会效果更好。事实上,面对听众之前,应深呼吸三十秒,增加氧气供应可以提神,给你勇气。杰出的男高音佳恩·雷斯基常说,如果你气充胸臆,可以“席气而坐”,紧张感便自然消逝无影无踪了。

身体站直,直入听众的眼里,然后开始信心十足地讲话,好似他们每个人都欠你的钱似的。假想他们欠你的债,假想他们聚在那里要求你宽限还债的时间。这种心理作用对你大有帮助。

如果你怀疑这种理论没有道理,你可以找一位参加过我的训练班的学员问一问,他们早就接纳了本书的意见。只消几分钟,他们就能令你改变想法。不如就相信一个美国人的话吧!他常被视为勇气的象征。但实际上他一度胆小异常,后来花了一段时间训练自己的自我信赖,最终居然成了勇者之最。他便是美国总统——西奥多·罗斯福。他在自传中写道:

由于自己曾是一个病歪歪而又笨拙的孩子,年轻时,我曾对自己的能力缺乏信心。我不得不艰苦而辛劳地训练自己,这种训练不只是身体,而且还有灵魂和精神。

孩提时期,我在马利埃特的一本书里读到一段话,印象极为深刻,并时时刻刻将之铭记在心。在这段话里,一艘小型英国军舰的舰长向主角解说如何保持无畏无惧。他说,起初,临到有所行动时,人人都会害怕,不过他应依循一个法则——驾驭自己,使自己表现得好像无所畏惧。只要这样持之以恒,原先的假装就会变成事实,而他只不过是练习一种无畏的精神而不知不觉地变成了无惧的勇士。

这便是我据以训练自己的理论。刚开始,我害怕的事情真多,从大灰熊、野马到枪手,无一不怕,可是我总是表现得好似不怕的样子,渐渐地我便停止了害怕。其实,每个人要是愿意,也能像我一样。

克服当众说话的恐惧,对于我们做任何事情都会有极大的潜移默化的功效。那些接受挑战的人会发现自己人品俱佳,会发现自己一旦战胜自己当众说话的恐惧,便使他们脱胎换骨,实现一种更丰富、更圆满的人生。

有个推销员如此写道:

在班上站起来几次之后,我觉得任何人都可以应付了。一天早上我走到一家特别凶悍的买主面前,他还没来得及说“不”,我已经把样品都摊开在他的桌子上。结果,他给了我一份最大的订单。

一位家庭主妇告诉我们的一位代表:

我不敢请邻居上家里来,恐怕自己无法使得宾主谈笑尽欢。但是上过几次课,并站起来讲话之后,我毅然开了第一次宴会,而且十分圆满成功。我往来于宾客之间,使他们欢谈说笑,气氛轻松愉快。

在一个毕业班上,一名店员说:

我很害怕顾客,我给他们一种印象,好像我总是战战兢兢的。在班上讲演过几次后,我觉得说

起话来更有自信、也更从容了。我开始理直气壮地说出不同的意见。在我班上 讲演后第一个月里 我的销售成绩便上升了百分之四十五。

他们觉察到 自己能够轻易克服掉恐惧和焦虑 并且从前可能会失败的事情 现在却变得成功了。他们也能够从当众说话中找到信心 从而满怀把握地面对每一天的到来。你将能以面目一新的胜利感迎击生活中的难题和困扰 那些曾经让你连绵难解的困境 也可以变成使你在生活中增添情趣的愉快挑战。

■ 记住你要表达的内容

甘特先生提到 他新近学到的当众说话的技巧 给了他莫大的快乐 这也正是我们认为他之所以获得成功的原因 我们相信 这个因素远比其他任何因素更为重要。他确实是接受了我们的指导 并遵循我们的建议 毫不偷懒地完成了我们的功课。不过 我们相信他之所以能够做到这些 因为他自己想要去做 而他之所以要做 是因为他预想自己一定会成为成功的 演说者。他将自己融入到未来的形象之中 然后努力使其得以实现。这就是你必须切实付出的行动。

集中全力、保持自信与口角生风的说话能力对你 是极其重要的。想想这种能力对你结交朋友以及在社交上的重要性 想想你因此而大大增加了自己服务于他人、社会的能力 想想这种能力对你的事业所造成的影响……。简言之 它将为你未来的领导群众和个人成功铺平道路。

联合国教科文组织主席艾林先生在《演说季刊》中写了一篇文章 题为《演说与领导在事业上的关系》。他说：“在商业领域的历史中 不少人是凭借台上的杰出表现而承蒙器重的。许多年前 有位青年 当时的堪萨斯州一个小分行的主管 在做了一场精彩无比的讲演之后 今天已成为我们的副总裁了 负责业务的拓展。”

能够站立在众人面前、从容不迫地娓娓而谈 这将使你前途无量。有一位毕业的学员亨利·伯莱斯通 他是美国西弗公司的总裁。他深有感触地说：“与他人进行有效的交谈 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。”

想一想 当你信心十足、起身与听众共享自己的思想和感觉时 那是一种多么令人满足和舒畅的感觉。我曾几度环球旅行 但是凭借语言的力量征服全场听众的那种快乐和愉悦 是很少有别的事情足以比拟的。在那种场合下 你会有一种强大的力量之感。有个毕业的学员说：“开始说话前两分钟 我宁可挨鞭子 就是开不了口 可是说到临结束前两分钟时 我又宁可吃枪子儿也不愿停下来。”

现在就请你开始想像自己面对着很多听众。想象你自己正满怀信心、迈步向前 听听你开讲后那种全场鸦雀无声 感觉感觉在你激昂陈词之际听众的那种全神贯注 感受感受你离开讲台时那热烈掌声的温馨 并听听聚会结束后部分听众对你的大加赞赏……

哈佛大学著名的心理学教授威廉·詹姆斯曾写下六句话。这六句话 很可能对你的一生发生深远的影响。这六句话 是阿里巴巴勇探宝穴的开口诀：

- 如果你对某项结果足够关心 你自然会实现这一结果。
- 如果你希望做好 你就会做好。
- 如果你期望致富 你便会致富。
- 如果你想博学 你就会博学。
- 只有那样 你才会真正地期盼这些事情 心无旁骛地一心期盼 而不会费许多心神再去胡思

乱想许多不相干的杂事。

●不论任何课程,只要你对它满怀热忱,就可确保学好。

学会有效地面对众人说话,其好处不仅仅是可以进行正式的公开讲演。事实上,就算你终生都不可能进行正式的公开演说,但接受这种训练仍然对你有很大的好处。举例来说,当众演说的训练,是铺设一条通往自信的大道,因为你一旦发现自己能够当众起立,伶牙俐齿、头头是道地对着人群说话,在你与他人交谈时,必然就更具信心和勇气。许多职业男女都来参加我的“有效说话”课程,主要是因为他们在社交场合之中感到害羞而不自在。当他们发现自己能够站着和同事讲话也没有什么大不了的难处时,他们便会觉得原先的那种不自在是多么可笑。他们通过训练培养出来的处之泰然的风度,令家人、朋友、生意伙伴和顾客刮目相看。

这种方式的训练,也会在各方面影响到一个人的个性,不过并非即时明见。

因此,学会说话的第二原则便是,想像自己成功地做着目前自己所害怕去做的、全心全意地想着自己能够当众说话,并被人接纳时会有怎样的利益。牢记威廉·詹姆斯的话:“如果你对某项结果足够关心,你自然会实现这种结果。”

■ 让信心融入行动

卡耐基说过:

我所学到的最大教训是,我们的所思所想非常重要。如果我知道你的思想,就能了解你这个人,因为你的思想造就了你这个人。通过改变自己的思想,我们就能改变自己的一生。

现在你已把自己的目标定在增加自信心和进行有效交谈之上了。从现在起,你一定要积极而非消极地思考问题,你的这番努力终会成功。你一定要对自己在众人面前说话的努力成果保持一种轻松乐观的看法。你一定要把自己的决心体现在每个词句、每项行动之上,并全力培养这种能力。

下面有一则故事,可以强有力地证明一点:任何人若想迎接语言挑战,达到言简意赅的效果,就必须具备断然的决心。我们要讲述的这个人,他已高高地登上事业的阶梯,成为商界的传奇人物,但是在大学时代,他初次起立讲话时,却因语言迟钝而失败。老师指定的五分钟讲演,他讲不到一半,便脸色发白,噙着眼泪匆匆走下讲台。

这位青年学生虽有如此经历,但他不甘心让这样的失败将他击倒。他下定决心要做个优秀的演说家,并且付诸真正的行动,片刻不懈,最后终于成为政府的经济顾问。他就是克莱伦斯·月·南道尔。他的许多书发人深思,其中有一本《自由的信念》,书中提到了当众讲演:

我的讲演每天都排得满满的,出席的场合有厂商协会的晚宴、商务部、扶轮社、基金筹募会、校友会以及其他场合。我曾经在密西根州的艾斯肯那发表爱国演说,慷慨激昂中投身了第一次世界大战,我曾与米基·隆尼一起下乡进行慈善讲演,与哈佛大学校长詹姆士·布朗特·柯南和芝加哥大学校长罗伯·馥·胡钦斯下乡宣导教育,我甚至曾以极蹩脚的法语做过一场餐后演说。

我想我了解听众要听些什么,以及他们希望演讲者如何表达。对于那些堪当事业重任的人来讲,这其中的窍门是:只要他愿意去学,没有什么学不会的。

我们与南道尔先生有同感。一个人想要获得成功的意志,是成为有效说话者的过程中成败的关键所在。如果我们能看透你的心思,确知你的意志强度,你的思想的明朗或灰黯,我们便能准确地预测你在改进沟通技巧上的进步会有多快。

在中西部的一个培训班里,有个人第一晚上课时就站起来“大言不惭”地说,他不满足于成为一名房屋建造商,他要成为全美房屋建造协会的发言人。他最想做的是,在全国上下奔走告诉人们,他在房屋建造业中遭遇的问题与获得的成就。乔·哈弗斯第真的说到做到了!他是那种让老师高兴的学生,他有一种拼命的狂热劲头。他想要谈论的,不只是地方性的问题,同时还包括全国性的问题,他对这些欲望绝非三心二意。他充分地准备了自己的讲演,并仔细练习,绝不错过每一次上课的机会,哪怕遇上他一年里最忙的时节,他都毫不含糊地按照一个学员的标准去自我要求,结果他进步很快,连他自己都感到吃惊。两个月的时间,他就已经成了班上的佼佼者,并被选为班长。

大约一年以后,在弗吉尼亚州的诺佛克主持该班训练的教师这样写道:

我已经完全忘了俄亥俄州的乔·哈弗斯第了。一天早晨用早餐的时候,我打开《弗吉尼亚导报》,其中赫然印有一幅乔的照片与一篇称誉他的报导。前一天晚上,他在地区建造商的盛大聚会中发表演说。在我看来,乔岂止是全国房屋建造协会的发言人而已,他其实就是一名会长了。

因此,要想成功,必须具备的条件就是,用你的欲望提升自己的热忱,用你的毅力磨平高山,同时还要相信自己一定会成功。

当凯撒从高庐而来、船行海峡之上,最后和他的军团登于现在的英格兰时,他是如何确保自己军队成功的呢?他非常充满智慧:他把军队停驻在多佛海峡的白垩悬崖之上,下望两百英尺之下的海浪。他们见到赤红的火舌正吞噬着运载他们渡过来的每艘船只。置身敌国,与大陆的最后联系已经失去,最后的撤退工具也已焚毁,他们只有唯一的选择:前进、征服!他们后来正是这么做的。

这便是不朽的凯撒精神!在你出发去征服你对听众的恐惧时,何不将这种精神变成你的?把每一分消极思想都扔进熊熊大火之中,在通往踌躇的每道隘口上都紧紧关上钢门。

■ 关键在于多练习

当有人问萧伯纳,他是如何学得声势夺人地当众演说时,他答道:

我是用自己学会溜冰的方法来做的——我固执地一个劲儿地让自己出丑,直到我习以为常。

年轻时,萧伯纳是伦敦最胆怯的人之一,常在门口走上二十分钟或更多的时间,最后才壮起胆子去敲他人的门。他承认:很少有人像我这样因为单纯的胆小而痛苦,或极度地为它感到羞耻。”

后来,他无意间用了最好、最快、最有把握的方法来克服自己的羞怯、胆小和恐惧。他决心把自己的弱点变成最强劲的资产。他加入了一个辩论学会。伦敦一有公众讨论的聚会,他就会参加。萧伯纳全心投入社会主义运动,并四处为该运动进行讲演。结果,他成为了二十世纪上半叶最具信心、最出色的演说家之一。

对于我们每个人来讲,说话的机会随处可见,不妨参加任何组织,志愿从事那些需要你讲话的职务。在公众聚会里站起身,使自己出个头,即使只是附议也好。开会时,千万别去敬陪末座。尽量去说话!使自己有机会活跃地参加各种聚会。你只要往自己周围望望便会发现,没有哪种商业、社交、政治、事业,甚至社区里的活动能够离得开向前迈步、开口说话。除非你说话,不停地说,否则你永远也不知道自己会有怎样的进步。

一个年轻的商务主管一次对我说:“这些道理我全都明白,可是我总是犹豫着不敢面对学习的

艰难考验。”

“什么艰难考验！”我回答说：“快把那种思想从心里除去。你从来就没有运用正确的——征服性的——精神来想过学习。”

“那是什么精神？”他问。

“冒险精神啊！”我告诉他。接着我又对他谈起一些当众说话而能获致的成功之路，同时个人的个性更能由此变得开朗起来。

“我要试试，”最后他说：“我要去从事这项冒险。”

在你继续阅读此书并将其中的原则付诸实施之际，你也是在进行冒险。你会发现，在这项冒险中，你的自我引导的力量与敏锐的观察力会支持你，你会发现这项冒险会改变你，不论内在或外在的！

■勇气和信心的准备

有的人在家里说话泰然自若，谈笑风生，滔滔不绝，可一到众人面前说话就期期艾艾，惶惶 恐恐，好像连嘴巴也不听使唤，手也不知怎么放。其实不过换了个环境而已。

美国第 16 任总统林肯可谓世界著名演说家，他也曾有过这样的情况。下面是他的同时代人对 他的一段回忆：

“他好像是不知所措，很吃力地去使自己适合情景，在过分忧虑和过敏的感觉中挣扎片刻，因 而更使他难堪了。这时，我很同情他，他开始讲话，声音尖锐难听，古怪的姿态，黄皱的 面孔，疑虑 的动作，好像一切都在与他为难似的，好在这仅仅是一会儿而已。不久，他镇定了，他的才能也开 始了。”

这段回忆说明，初登讲坛的人总不免会有一个由恐惧到镇定的过程。

跟众人说话与跟家人说话有什么不同呢？无非是跟众人说话，场面大些，生人多些。面对这 种场面，说话人内心往往会产生胆怯的心理，怕讲得不好被人耻笑，怕讲错了要负责任…… 诸如此 类的压力，都会造成说话者的恐惧心理。

美国著名心理学家艾伯特·威根也是广受欢迎的演说家，然而在他成功的背后也有一段如何 克服恐惧的生命历程。多年后，他在写下这段经历时，提到他的高中时代，如何一想到要上 台致词 缘分钟就寝食难安的情景：

“随着那致命的一日步步逼近，我几乎吓病了。每次一想到这恐怖的事，我就头晕目眩，两 颊 发热，必须躲到教室的后面，把脸贴在冰凉的墙上，希望冷却那烫人的脸颊。一直到上 大学，老毛 病还是没改。有一次，我仔细地牢记了一篇演讲词的开端：‘亚当斯和杰佛逊不要重现。’当我面对 台下一张张仰起的脸孔时，我的头又开始晕了，晕得我自己不知置身何处。我努力想要说出第 一句话，结果说成‘亚当斯和杰佛逊已经去世’，然后我就说不下去了，所以我就低头一鞠躬，在掌 声中沉重地回到我的座位。接着主席起立说：‘哦，艾伯特，我们很遗憾听到这个悲哀的消息，不过我 想我们会节哀顺便的。’一语未终，可以想象全班的哄堂大笑，当时地底如果有 个洞，我就会钻进 去，一辈子再也不出来了。”

这些历史上的巨匠尚且如此，普通人又何尝不是这样呢？所以，我们没有理由希望自己一鸣 惊人，从娘胎里掉下来就是演说家。鲁迅先生早就告诫我们：不论怎样的天才，生下来第一 声仍然 是哭，而不是一首诗。想想这些，也就不觉得奇怪了。相反，那种从未对公众讲过话的人，一上场

便镇定自若,谈吐自如,倒是令人奇怪不已,甚至难以置信。

既然我们承认紧张、恐惧心理是初学说话者和演讲老手都会碰到的问题。那么,下一步就应该针对其产生的原因而采取行之有效的措施克服它了。

怎样克服紧张、恐惧心理,罗马大将凯撒当年统帅雄师渡海踏上英国土地时,使他的军队百战百胜的方法,值得借鉴。当时,凯撒命令全军站在杜弗海的悬崖上,俯瞰 四百英尺以下汹涌的巨浪。士兵们发现来时乘坐的船只已被大火烧毁,这正意味着完全断了退路,唯一求生办法只有努力向前征服敌人,打败敌人。士兵们建立起了必胜的决心,结果攻无不克,所向披靡,取得了辉煌的战绩。凯撒的这次巨大成功,关键在于他的军队最大限度地拿出了勇气,树立了信心。

同样道理,要克服自己紧张、恐惧说话的不健康心理,也很需要这种勇气和自信心。建立必要的勇气,树立必要的自信心,是克服说话者胆怯心理的关键,是提高说话信心与魅力的第一步。

■见多还要识广

有些会议,在主要发言人讲完以后,非得下面的干部一个个表态。有些明明没有什么好讲的,也要来那么三五句。除了会风不正之外,从说话的角度讲,也是违反说话基本要求的,既然没什么说的,硬憋几句,除了浪费时间,引起听众反感、烦躁之外,还有什么效果呢?因此,没有话说宁可不讲。

要有话说首先要有内容;“练”才有依据。我们力求每一句话都实实在在地表现一定的思想。为了充实我们的思想,这就要千方百计加强观察与记忆。

我们生活在社会之中,要处处观察、研究社会,因为人的认识依赖于实践,来源于实践。既然人的认识总是通过自己的感官从客观世界取得感觉经验开始的,而感觉经验又必须接触了某种事物才能产生,所以实践活动越多越深入,直接接触的事物越多,能提供我们说话的材料就越丰富。我们常常看到一些文化不高、但生活阅历广的人,天下之在,熔于一胸,谈天说地滔滔不绝,就是因为见识广,说起话来就有了充分的内容了。

但不是凡阅历广的人都善于讲话,阅历广只是一个基础,还必须要有一定的条件。

■学会观察一切

发明电灯的大科学家爱迪生,有 600 个助手。这群助手每天在从灯泡厂到研究室的路上来回。有一次,爱迪生说要出一道基础题,要大家准备一下,助手们废寝忘食准备了好几天,应考时,爱迪生问的不是课文知识,而是问路上有一棵什么果树,居然没人能回答得出来。

为什么这些助手在此时无可奉告呢?原因只有一个,就是没有留意观察。光看不行,还要想,否则许多摆在眼前的事物会视而不见。《纽约时报》名记者迪姆士·泰勒初当记者不久,去采访某著名女演员的首场演出。到了剧场以后,才发现演出已取消。于是空手而归,回家安然入睡。半夜时分,泰勒被电话铃吵醒了,编辑气冲冲地在电话里斥责他,其他报纸的头条新闻都报道这位女演员自杀。编辑说:“像这样一个名演员的首场演出被取消,本身就是新闻,它的背后,可能有更大的新闻,记住,以后你的鼻子不要再被感冒堵塞了。”

过去英国《泰晤士报》总编要求,每个初来的记者向他报到时,第一件事要说出上办公室前爬

了多少阶梯。对方若回答不出的,要下楼重数。然后,总编告诉记者:“你想要成为有出息的记者,就要从楼梯级开始学会观察。”如果我们对周围的各种人和事不注意观察,如一团烟雾,浑浑沌沌,即使硬要说,也只能影影绰绰,不会有鲜明感。那么还会有什么话说呢。

保持敏锐的观察力,要向儿童学习。鲁迅先生说过:“孩子是可敬佩的,他常常想到星月以上的境界,想到地面下的情形,想到花卉的用处,想到昆虫的语言,他想飞入天空,他想潜入蚊穴……”儿童们丰富的幻想,无休止的好奇心,无穷无尽的疑问,对一切都想进行探求。永保童心就是保持探索客观现实的激情、兴趣、专注和豪放的思想,开阔的意境,对纷至沓来的新事物都执着进行细心的观察与思考,刨根求源。许多有重大价值的事实往往在细致的观察中发现,否则,再有价值的事实你也会视而不见,听而不闻了。