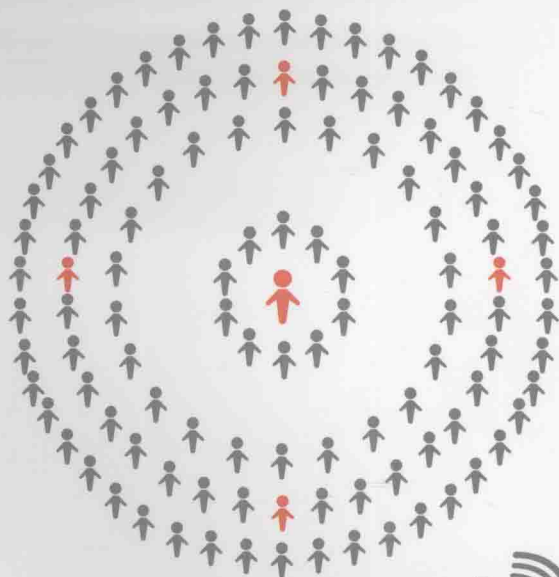


INTIMATE
RELATIONSHIP



你的声音能传多远，你的舞台就有多大
一个人成熟的标志是要有有质量的交流



亲密关系

不失礼、不冷场，迅速拉近距离的沟通捷径

曾慧◎著



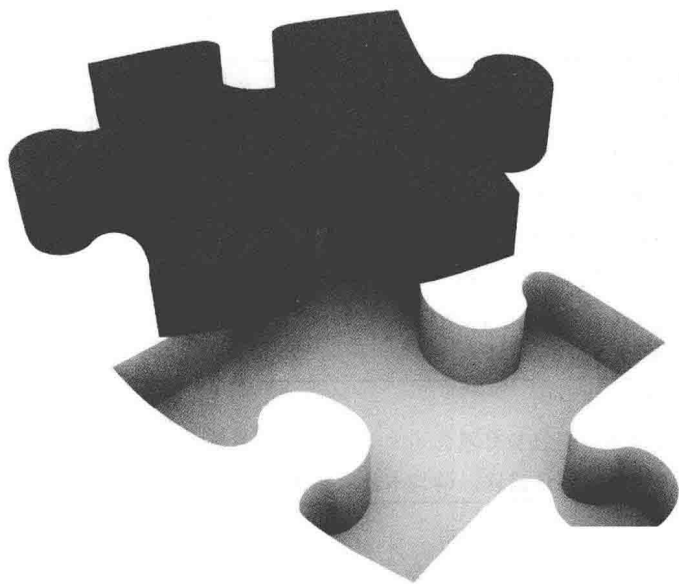
从今以后，“不善言辞”的标签
将从你身上被撕下！
告诉你如何打动人，教会你如何办成事


台海出版社

亲密关系

不失礼、不冷场，迅速拉近距离的沟通捷径

曾慧◎著



 台海出版社

图书在版编目(CIP)数据

亲密关系 / 曾慧著. -- 北京: 台海出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-5168-0682-1

I. ①亲… II. ①曾… III. ①人际关系—通俗读物IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第164113号

亲密关系

著 者: 曾慧

责任编辑: 姚红梅

装帧设计: 尚书堂

责任校对: 邹蒙

责任印制: 蔡旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市朝阳区劲松南路1号, 邮政编码: 100021

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市祥达印刷包装有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 787×1092

1/16

字 数: 249千字

印 张: 15

版 次: 2015年9月第1版

印 次: 2015年9月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-0682-1

定 价: 35.00元

版权所有 翻印必究



前 言

P R E F A C E

现实世界是一个人与人构成的世界。我们活在世界上，即使是最简单的事情，也需要彼此合作，这意味着表达能力对一个人的成功是举足轻重的，而语言是彼此联系的起点、终点和连接点。在工作和生活中，人们需要求人，需要说服人，需要维系人与人之间的融洽关系，一流的口才，可以使你的表达更清晰，可以使你的话语更动听，可以使你的人际关系更融洽。无论我们做什么，或者想做什么，都必须学会表达，善于沟通。

沟通在我们生活当中无处不在。从某种意义上说，沟通已经不再是一种技能，而是一种生存方式。人际关系，成于沟通，亦败于沟通。想走进对方的心灵，就要靠沟通。良好的沟通能使人与人之间建立良好的人际关系，反之，不良的沟通则会破坏这种关系。学会沟通，才能懂得倾听，乐于询问；勤于沟通，才能减少误会，增加合作；善于沟通，才会理解他人，体谅他人，为自己赢得一个友好和谐的人际环境。

真正会说话的人在讲台上能口若悬河；辩论场上能独领风骚；应聘会上能随机应变；办公室里能运筹帷幄；交际场上能左右逢源……他们能用自己的语言获得合作与支持，使工作顺利、使生活美满幸福。

本书从工作、生活、职场、家庭、交友等方面入手，采用大量生动具体的事例，结合通俗而实用的理论，选取了各种场合中常见的沟通问题，运用故事

和案例，有针对性地讲解了沟通的技巧和方法。内容通俗易懂，实用性强，有趣的事例充满了语言智慧，会帮助你领悟人生的智慧，提高生活的品质，成为一个会说话、能办事、善交往的人。

优秀的口才不是天生的，没有哪一个人生下来就能说会道、纵横捭阖，能够打动任何人、办事无往不利的口才是在不断地磨砺中练就的。只要你用心努力，就能成为聊天高手，拥有伶牙俐齿，处处得到别人的赞同，时时赢得别人的支持。巧妙运用沟通招数，才能实现跟谁都能聊不停。

目 录

C O N T E N T S

上 篇

NO.1 与同事保持和谐的关系，制造良好的工作氛围

- 尽快融入到新单位的同事中 // 002
- 从容地面对新单位的“老圈子” // 006
- 与同事交往中应注意的问题 // 008
- 得体地叫响别人的名字 // 011
- 提高适应新的工作环境的能力 // 015
- 在工作中成功地迈出第一步 // 018

NO.2 与上司说话讲究分寸，工作中才能游刃有余

- 让你的顶头上司了解和喜欢你 // 021
- 与上级保持良好的人际关系 // 023
- 对某些上司一定要避而远之 // 026
- 用平常的心态与上司交流 // 028
- 认真聆听是一种艺术的交流 // 030
- 恰如其分地赞美你的上司 // 032
- 以请教的方式给上司提建议 // 034
- 在上司心情愉悦放松时说事 // 036
- 爽快而精神饱满地接受命令 // 038

汇报工作要干脆利索抓住关键 // 040

挺直腰杆多说顺耳话 // 043

NO.3 与下属说话注意语气，建立积极的语言框架

用赞赏性的语言调动下属的积极性 // 045

用幽默和诙谐来调节气氛 // 048

喊出下属的名字为你赢得亲切感 // 051

多与下属探讨问题能使关系更融洽 // 053

在解决问题的过程中树立威信 // 056

鼓励下属把心中的不满发泄出来 // 059

与下属说话不要轻易发怒 // 061

NO.4 循序渐进，与客户说话要掌握推销技巧

用赞美打消客户心中的疑虑 // 063

倾听是赢得客户好感的捷径 // 065

把客户关心的问题作为交谈的话题 // 068

灵活运用艺术性的营销语言 // 071

巧妙表达能扭转客户的心意 // 074

你也可以掌握商务谈判的语言 // 077

NO.5 避免争执，与家人说话要相互包容

夫妻之间要互相欣赏 // 080

多说公婆好话一家融洽 // 083

经常陪父母聊天能增进感情 // 086

用你的幽默点燃孩子的幽默 // 088

怎么说孩子才会更听话 // 090

用纸条与孩子进行有效的沟通 // 092

批评孩子要让他知道自己错在哪里 // 094

NO.6 保持适度的弹性，与朋友说话要了解对方心理

讲究语言艺术助你享受友谊之乐 // 097

让你的朋友表现得比你更优越 // 099

把发言权让给朋友 // 101

女人与女人交朋友有讲究 // 103

与丈夫的朋友要和睦相处 // 105

酒席上说话要注意技巧 // 107

跟朋友开玩笑要有分寸 // 109

朋友交谈切勿太“随便” // 111

下 篇

NO.7 主持会议时有针对性调整关系，解决随机性问题

- 做好主持会议的准备 // 114
- 巧妙地宣布会议的开始 // 116
- 学会灵活的应变术 // 118
- 用好恰当的引导语 // 120
- 言之有度，把握分寸 // 123
- 会议中的倾听和回答 // 125
- 让与会者表达出自己的意见 // 127
- 学会调节发言时的气氛 // 129
- 正确指导会议中的讨论 // 131
- 怎样应对会上的特殊人物 // 134
- 说出圆满的总结语 // 136

NO.8 洽谈商务时要灵活应变，达成双赢

- 取得谈判成功的前提 // 138
- 商务谈判中的语言技巧 // 140
- 谈判中叙述的技巧 // 142
- 掌握发问的技巧 // 146

掌握谈判中的答复技巧 // 148

在拒绝中掌握主动权 // 151

根据性格采取谈判策略 // 153

NO.9 应聘、面试、推销时突破自我，打动对方

大胆地推销自己 // 155

面试中如何应对富有挑战性的问题 // 157

面试中的说话禁忌 // 159

以对方感兴趣的人或事为突破口 // 162

利用对方的心理做文章 // 164

先赞美对方为推销做铺垫 // 166

要善于运用生动贴切的比喻 // 168

激发起对方的高尚动机 // 170

在推销时，说话要有亲和力 // 173

不该说的话不要说 // 176

NO.10 闻其声不见其人，接打电话时的好口才

在电话交谈中展现你最好的一面 // 179

电话求职，先声夺人 // 182

让电话语言更具内在张力 // 185

电话交谈语气要谦和 // 188

电话交谈也应该带表情 // 191

接听电话应充满人情味 // 194

电话求人要学会随机应变 // 197

电话两端，亲情绵绵 // 199

NO.11 演讲、辩论时懂得创新，才能做到辩驳有道

演讲的开场白要独具匠心 // 202

怎样发表即席讲话 // 205

演讲时要以情感人 // 208

脱稿演讲优于照稿念读 // 210

最简练的就是最精彩的 // 213

以谬制谬，以毒攻毒 // 216

将机智与逻辑融为一体 // 219

抓住要害，妙语反驳 // 221

利用对方的荒谬逻辑将其驳倒 // 223

保持冷静，敏捷反讥 // 225

上篇

摆正自己的新位置，是一个精深的过程，并不是每个人都能获得成功的。这其中需要交际悟性，需要良好的心理素养。保持平常心往往在自己位置的调适中起着突出的作用。

NO.1

与同事保持和谐的关系，制造良好的工作氛围

尽快融入到新单位的同事中

在我们刚刚迈入工作岗位的时候，应通过自身的努力尽快融入到同事中。下面几点建议可供借鉴：

1. 摆正自己的新位置

每个人在交际中都有相应的位置，这是交际规律的反映，也是社会规范的要求。不能正确摆正自己的交际位置，在交际圈中必然显得唐突、冒失、蹩脚，也会受到社会群体的责怪、怨愤、抵触、嘲弄、打击。交际关系复杂多变，交际者难以一眼窥清，不易正确把握自己在交际圈中到底处于何种地位。

如何调适好自身位置，更不是轻而易举的事。所以面对新环境、新朋友，第一步你要好好认识自己、评估自己，确定好以什么面孔、怎样的交际基调进入新的交际角色。

变换了生活空间，人的社会角色会随之改变。若心理调整不过来，行为不能重新校正，你就无法适应新环境，左右碰壁，别人也会对你产生诸多误解和非议，你就难免成为一个与新环境格格不入的人。人是能动的，环境是不以人的意志为转移的，人应主动适应新环境，没有理由要求新环境去迁就你个人。

所以进行角色转换应是一种自动行为，尤其应在“有效”二字上下些功夫，实现角色适时适当的成功转换，将自己完整、及时、可靠地变成新环境中的新成员。

摆正自己的新位置，是一个精深的过程，并不是每个人都能获得成功的。这其中需要交际悟性，需要良好的心理素养。保持平常心往往在自己位置调适中起着突出的作用。

2. 采取沉稳的交际姿态

人与人的性格差异万千，总存在着这样那样的矛盾和冲突。你作为一个新面孔，在进入陌生的交际领域的时候，一开始就无所顾忌，目空一切，张牙舞爪，是无法与他人磨合的。这似乎是外向性格者、青年人常有的现象，也是应该克服的问题。采取沉稳的交际姿态才是得宜的，更有助于实现你与新环境的磨合。

这是一个以静观动的方法，在你自我保留节制中，你会对新的交际环境做个全面细致深入的观察和把握，从而有针对性有实效地实现与新环境的契合和交融。表面上看来这是一种消极的方式，实质上是一种策略，是一种更积极有效的技巧。

3. 从打招呼做起

如果员工有心想在公司里建立良好的人际关系，就应该从“打招呼”做起。

尽管“打招呼”对员工来说甚为重要，但是做起来要很自然坦诚，而不可以表现出一副心不甘、情不愿的样子。

与同事“打招呼”时，以下事项必须注意：

- (1) 自己主动打招呼，每天一进办公室就向同事说声“早安”。
- (2) “打招呼”时声音要清晰、明朗、有元气，语气则要温和。
- (3) 不可因个人的喜好、厌恶而选择打招呼的对象，这样做会破坏工作场所的气氛，应该亲切地和每个人“打招呼”才是。
- (4) 进出要招呼。一个有礼貌的员工，在上完一天班之后，如果要比其他同事先离开办公室，应该说声：“对不起，我先失礼了”或“再见”等问候语。

员工早到公司上班，遇到同事就应该主动亲切地打声招呼。外出洽谈公事时，绝对不可以一声不响，应该向上司或周围同事说声：“我要出去了！”办完事返回公司时，则要说：“我回来了！”至于留守公司的上司或同事，则应该做出“请便！”或“哦，你回来了！”等相对的应答。

有些才进公司的员工，不好意思比前辈先走，则在下班时，不妨问前辈：“还有什么需要我帮忙的吗？”如果对方回答说：“你先回去吧。”员工就应该说：“那么我就先走了”或“再见”。

4.保持适当的距离

人际关系密切程度通常是表现在人际距离上的。双方关系亲密，相互间距离较近；双方关系疏远，相互间距离较远。与新同事新朋友初处，彼此不认识、不了解，关系刚刚形成，距离自然是较大的。你若生硬地去与人亲近，则有违交际规律，对方不仅不会做出友好表示，还会产生反感情绪。这种适得其反的效果，会把你置于被动地位。保持适当的距离，能给对方冷静地观察你认识你的机会。你们会在逐步熟悉和了解中，实现思想的沟通，情感的交融。你们的关系慢慢亲密了，彼此的距离就会逐渐缩小。保持距离重在适当，掌握在对方认可接受的范围内，并能有效地促使双方互相吸引。

5.要有耐心

工作时间是你和同事相处，争取早日融入同事圈子的最好机会，“路遥知马力，日久见人心”，你只管认认真真工作，踏踏实实为人，无论多坚固的旧圈子都会渐渐接纳你的。在你和同事之间，因为没有什么牢不可破的障碍，只不过因为陌生，或者仅仅因为你自己内心设置的屏障，所以使你感觉到他们的排拒，实际上未必是事实。工作过程中的每一个平实的日子都是你和同事们相处最好的中介，只要有耐心，和同事们打成一片不过就是时间问题而已。千万不要把这件事当作一个难题，而应轻轻松松地去面对这个必经的过程。

需要注意的是：你千万不要为了尽快投入老圈子，而刻意改变自己去适应别人。比如在言语和行为上故意应和同事，心底里挺冷淡，而表面上却装成极热情

的样子——这样是没有必要的，很累，也不长久，且容易有反效果。一段时间以后，他们看出你虚饰，反而会鄙弃你的为人，倒不利于你融入集体之中了。

6. 培育出自己独特的交际魅力

交际的最高境界是人与人之间互相吸附，难舍难分。寻求磨合途径当然要在这方面想办法。一个人在交际中形成对别人的吸引力表现为他的交际魅力。这是一个内容丰富的综合体，包括人的形象、知识、品德、能力、语言、幽默等多层次多方面的内容。

一个充满交际魅力的人，别人会主动亲近他、接受他、适应他，人际的差异、矛盾会得到有效消除，人际关系磨合会呈水到渠成之势。

所以面对新环境、新朋友，根本的、主要的还是培育出自己独特的交际魅力，给自己创造一个有利的交际环境，给自己带来一个理想的交际地位。

从容地面对新单位的“老圈子”

每当来到一个陌生的地方，我们总是要先看一看周围的环境和人，然后融入其中；同样，每当一个陌生的人来到我们身边，我们首先要观察他，然后才接纳，这是常规。所以，在我们刚刚迈入工作岗位的时候，我们应该心态从容地面对原有圈子里的人对我们有意无意地排斥与观察，自然不必期待一脚就能够踏进同事的原有圈子里。若想尽快加入其中和他们打成一片，则必须有耐心和智慧。

1. 充分利用业余时间和机会

除了工作时间，业余时间也是你为尽快融入老团体做努力的好时机，休息日或假日你可以动动脑筋召集一些有趣的聚会，或者真诚邀请同一办公室的同事去你家里玩，你亲自做上几道拿手好菜……这都是思想交流的好方法。

另外，在单位集体旅游或者度假时，尽可能地活泼、活跃起来，跟大伙一块说说笑笑，真实地显现你的个性，真诚地表示你的热心。一定不要独来独往，另辟蹊径，那样会让同事们觉得你很难接触。

2. 细心关怀、体贴同事

你不要怕主动表达你的关爱，只要你是真心诚意的。比如去收发室取报