

JIAO WANG ZHONG
TING YU SHUO
DE JI QIAO



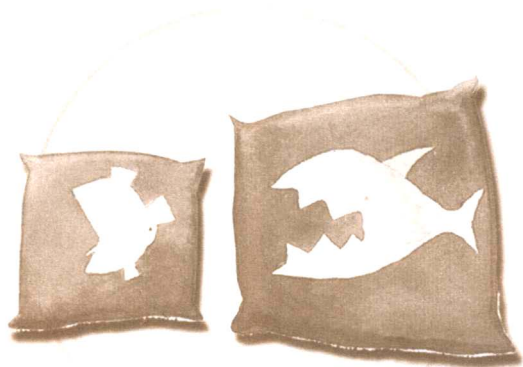
交往中 听与说 的技巧



教你在交往中善用说的利器，点破说话艺术的玄机；
善用听的法宝，窥出当事人的重重心幕。

善听，可以掌握他人的心声，促进情感的交流与互动，同时也意味着对他人的尊重。善说，可以寻求沟通的共鸣点，以婉转态度感化对方，让彼此间都有回旋的余地。

地震出版社



交往中 听与说 的技巧

王刚 / 编著

地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

交往中听与说的技巧/王刚编著. —北京:地震出版社,2006.11
ISBN 7-5028-2974-1

I.交... II.王... III.人间交往—语言艺术—通俗读物
IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 121265 号

地震版 XT200600207

交往中听与说的技巧

王 刚 编著

责任编辑:程仁泉

责任校对:李 珩

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号 邮编:100081

发行部:68423031 68467993 传真:88421706

门市部:68467991 传真:68467991

总编室:68462709 68423029 传真:68467972

E-mail:seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:三河市九洲财鑫印刷有限公司

版(印)次:2006年11月第一版 2006年11月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:197千字

印张:14

印数:00001~15000

书号:ISBN 7-5028-2974-1/Z·474 (3619)

定价:24.80元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)



前言

善听者，可以掌握他人的心声，促进情感的交流与互动，同时也意味着对他人的尊重。

善说者，可以寻求沟通的共鸣点，以婉转态度感化对方，让彼此间都有回旋的余地。

是否掌握上佳的表达与沟通艺术，是衡量一个人社交能力、办事水平的重要标志。精湛的说话技巧在正常的人际交往中，可以发挥出协调社会生活、加深彼此情感、达成共识的重要作用。当今，表达与沟通的重要性显得尤为突出。

交流包括说与听两个方面。最完美的说话艺术不是一味地说，而是善于去倾听他人的心声。马克·吐温有句名言：“给予人适当的颂扬，同时更要聆听别人说话而不加任何辩解。”卡耐基也有类似的见解：“商业会谈并没有特别秘诀，最重要的是学会如何倾听对方的说话。”

以上这些观点一再告诉我们，真正的说话技巧不仅是会说，还要会听，良好的听与说的技巧，是联络情感、满足需求必不可少的人际桥梁。

《菜根谭》中曾说：“言者多不顾行，谈者未必真知。”可见，人在社会交往中，要真正了解和读懂对方的潜台词和弦外音，就要讲究说话的技巧，让善说做先锋，让善听做后勤，这种内外互补的人生方略，是一个人获得大众认同、朋友爱戴、同事依赖、上司关

爱的根本原因之所在。对于成功者而言,听与说的技巧是他语言艺术的双重装备,能体现他的思想高度,展示他的逻辑水准,标扬他的人格魅力。说话艺术中的听与说,绝不是单纯的口舌之技,它是思想艺术的结晶体。只有把听与说艺术性地结合起来,融会贯通,才能达到真正的听说合一的至高境界。

放眼你生活的周围,那些生活与事业的胜者,永远都是那些口灿莲花、吐辞为经而又能有听无类、听为己用的人。

基于这种理念,我们从生活实际出发,从与上下级说话沟通上、从与家人的语言交流、从与客户交谈等等方面入手,教你如何如何在交往中善用说的利器,点破说话艺术的玄机;善用听的法宝,窥出当事人的重重心幕。这本书真正目的只有一个:

让你成为听与说的赢家。

编著者



目 录



第一章

领导者如何利用倾听的策略与说话的技巧建构人际之桥

话,人人会说,但说得好与坏,恰到好处与否,却并非是人人都皆会的。有水平的谈话,显示出一个领导的综合实力。

领导者如何善用倾听的策略建构沟通之桥

1. 善听之道——以虚怀若谷的气度谛听他人的心声 /2
2. 魅力商数——领导者的人气因倾听而提升 /5
3. 寄生藤法则——学会辨听附骥者的内在动机 /7
4. 管理收听频率——扩大信息接收的宽带网络 /10

领导者如何利用说话的技巧达成目的的实现

1. 定位投篮原理——用话语抓住人心 /14
2. 苏格拉底妙法——顺时针方向的谈吐最能解决问题 /16
3. 浓缩就是精华——会说话又不做废话篓子 /20
4. 善“变”原理——在乏味的谈话效果未产生之际改换方式 /23
5. 语言马太效应——说话的尺度越妙,说话人的风度就越好 /25



第二章

如何应用听与说的技巧与下属交流

批评是能使人更加成熟和完善的良方，是使人成功的阶梯。

如何从批评中听取完善自我的良策

1. 盈损有道——谦纳忠言是你弥补过失的处方 /32
2. 谁主沉浮——用兼听扫涤偏信纳垢的死角 /36
3. 点石成金——接受点化有助人生的质的飞跃 /38

如何善用批评的艺术手法感化人

1. 宽严并济——给批评语言加一层宜人的“糖衣” /42
2. 三明治策略——让别人从心理上接纳批评 /45
3. 别出心裁——换一种方式或许行 /48
4. 变的定律——批评中应用变的艺术是永恒的主旋律 /54
5. 迂回战略——进言委婉而不失本意效果更佳 /57
6. 最佳运作模式——用婉辞为批评减震 /60
7. 林肯沟通公式——不在于说什么而在于怎么说 /62



第三章

如何在职场中运用听与说的技巧提高人气

从表面来看,说者是主体,但用交流效果来检验,说者都是围绕听者进行的。

如何运用善听提高职场中的人气

1. 不是秘诀的秘诀——倾听对方最易被人悦纳 /70
2. 互动交流——学会在倾听中给予适时的反应 /72
3. 拿破仑·希尔信条——悉心聆听是走近他人内心的捷径 /74
4. 会听才能赢——用倾听带动说话 /78

利用说话调整人际间的心理距离

1. 点击要塞——讲究方式、抓住要点谈话 /82
2. 因人而异——策略应对不同的谈话对象 /86
3. 曲径通幽——顺利解决不便说的难题 /92
4. 攻心为上——让别人为你效劳的妙策 /97

第四章

在客户交往中如何运用听与说的技巧把握胜机

商业世界是充满竞争的世界，商务人员都渴求经常听到别人的意见，进行分析之后来决定自己如何行动。

如何利用听的技巧获得胜算

1. 捕猎设网——听消息捕捉商机 /102
2. 学习等待——抓住听人说话的时机 /106
3. 重点把握——在边记边听中成为最佳听者 /107

学会与客户交谈的技巧

1. 直面三种人——与不同类型客户沟通 /109
2. 策划金牌形象——把握好与客户交谈的最佳分寸 /111
3. 影响力效率手册——在谈吐中体现自我风度 /116
4. 优胜劣汰法——冗长永远是谈话的大敌 /120
5. 煽情策略——让电话语言更具内在张力 /122
6. 策略应变——弥补语言交谈的失误 /125
7. 交谈一定有方法——用得体的恭维打通人际往来 /130





第五章 如何用听与说的技巧改善人际关系

与别人谈话时要表现出与他交谈的诚意。与别人交谈时能做到“会听”，谈话双方就不会产生摩擦。

听取朋友的谈话有助于关系的融洽

1. 真情互动——用谈话来提高交往的效率 /136
2. 做个好听众——让对方朝你期望的方向改变的前提是听他讲 /138
3. 同理心——用理解的姿态倾听他人的心声 /141
4. 决策动机——满足对方同时也成就自己 /144

用说话的策略搭建彼此交往的桥梁

1. 真诚无价——用坦诚的谈话感动对方 /148
2. 予其所求——投其所好的说话方式最有效 /152
3. 颂扬沟通术——善用赞美的艺术 /155
4. 和谐即是美——得体的赞美可以使彼此的关系亲近 /158
5. 设立共鸣点——用谈话把对方整合到你既定的轨道上 /162
6. 会话应变装置——装备多弹头语言发射架 /165

第六章

如何在谈判中用倾听制胜并用谈话艺术左右局面

在谈判中采用多听少说的策略,对于洞悉对手实力,有的放矢地制定扬己之长、攻敌之短的策略,具有十分重大的作用。

如何在谈判中利用倾听掌握制胜的先机

1. 双赢策略——别人赢得自尊,你赢得谈判 /170
2. 上帝造物定律——多一只耳少一张嘴 /174
3. 谈判曲线效率——迂回地接纳胜过直接对抗 /177
4. 触类旁通方案——听出不同语境中的弦外之音 /181

如何在谈判中用谈话的尺度左右局面

1. 求同存异——用具有亲和力的谈话启动认同感程序 /185
2. 冷处理——保持冷峻的态度,掌握对话主动权 /188
3. 迷宫在线——让对方沿着你的线路走 /190
4. 扭转乾坤——擅说正反话,只手打天下 /194
5. 声东击西——运用语言陷阱给对手下套 /197
6. 兼顾的理念——站在对方的立场上来谈问题 /199
7. 话语魔方——使用欲擒故纵的手法达到目的 /201
8. 拿捏分寸——在恰当的谈话语境中打破僵局 /204



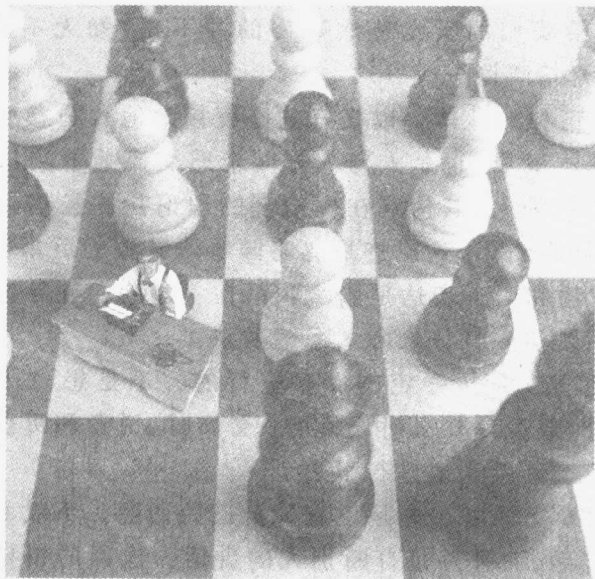
9. 赏识对方——谈判桌上得以胜出的秘诀 /206
10. 下台阶原则——言谈窘迫时给对手一条退路 /210



第一章

领导者如何利用倾听的策略 与说话的技巧建构人际之桥

话,人人会说,但说得好与坏,恰到好处与否,却并非是人人皆会的。有水平的谈话,显示出一个领导的综合实力。



领导者如何善用倾听的策略建构沟通之桥

1. 善听之道

——以虚怀若谷的气度谛听他人的心声

领导者可以通过说话人的谈吐，听出说话人的心声，这是日常生活中社交的需要。世界上人事复杂，世态多变，每个人会以自己的不同地位、不同处境，选择不同的方式来表达自己的心情。在很多时候，给我们的听觉造成障碍的并不是“知无不言，言无不尽”，而是“真情善隐”。

言谈是精神的脉搏，以良好的态度接纳他人的意见是领导者应具备的基本素质，也是人与人之间情感交流的肇端！凡是执意改变他人想法的人，其构筑在虚幻上的理论往往经不起时间的考验，不多久即告幻灭，这或许是忽略倾听所导致的后果。

交谈方法和语言表达是紧紧联系在一起的，领导者能注意听别人的讲话是建立良好人际关系的秘诀。

人们的交谈是按一定的顺序进行的，不是想说什么就说什么，想什么时候说就什么时候说的。交谈时，说者和听者双方互相配合才能使谈话顺利地进行下去。

有的领导交谈时，光是说有关自己的话题，不仅不能很好地听别人的讲话，而且总是打断别人的讲话。这样的领导者谈起话来总是围绕着自己的生活，开始人们也许还会有兴趣听，时间久了，便失去了兴趣，并开始畏惧他喋喋不休的“我……”了，甚至会





躲着他，而最终他也会从人际关系圈中被排挤出来。

与这种类型相反，有的领导者能认真倾听别人的讲话，经常用“噢，是那样啊！”“那可是个有趣的话题”的话来附和，并适时提出一些相关的问题，这是交谈所必备的。和这样的领导者交谈自然会热情高涨，交谈结束之后会有一种爽快的心情，因为他能认真地听你说你想要说的话。

我们敬爱的周恩来总理之所以为亿万人赞颂，其中很突出的一条就是他在听别人讲话时态度极其认真，不论对方职位高低、年龄大小都同样对待。对此，美国一位外交官曾评价道：“凡是会见过他的人几乎都不会忘记他。他身上焕发出一种吸引人的力量，长得英俊固然是一部分的原因，但是，使人获得第一印象的是他的眼睛……你会感到他全神贯注于你，他会记住你和你说的话。这是一种使人一见之下顿感亲切的罕有天赋。”每一个领导者都要以周恩来总理为榜样，完善自己在这方面的形象。

一个善听的领导者，不但到处受人欢迎，而且会逐渐知道许多事情；而一个喋喋不休者，像一只漏水的船，每一个乘客都希望赶快逃离它。同时，多说招怨，瞎说惹祸。保持适度的沉默便是保持不伤人。

做一个善听的领导者，是谈话艺术当中一项重要的条件。因为能静坐聆听别人意见的人，必定是一个富于思想和具有谦虚、温和性格的人。这种领导者是受人尊敬的。因为他虚心，所以为任何人所接受；因为他善于为他人利益着想，所以被众人所敬仰。那么，怎样做一名善听的领导者呢？第一是要真诚，别人和你谈话的时候，你的眼睛注视着他，无论与你说话的人的地位比你高或低，眼睛注视对方是一件必要的事情，只有虚浮、缺乏勇气或态度傲慢的人才不去正视别人。别人对你说话时，不可做一些绝无必要的工作，这是不尊重别人的表示，而且，当他偶然问你一些问题时，你就会因为不留心他所说的话而无所适从。其次，倾听别人的话时，偶而插上一两句同情的话是很好的，在全不明白对方的话时，加上一句问话也是非常需要的，因为这样做正是表示对他的

话很留心,但不可把发言的机会抢过来,滔滔不绝地说自己的。除非对方的话已告一段落,没有人开口了,你才可以自己把话题接下去,或该你说话的时候方可以这样做。另外,无论他人说什么话,最好不要随便纠正他的错误,若因此而引起对方的反感,那么你就不是一个良好的听众,如果要提出意见或批评,要讲究时机和态度,不要太莽撞,要讲究方式和方法,否则,无疑会将好事变成坏事。

每一位领导者都希望提高自己听的效率,做一个好的倾听者。若自己要想做一个好的倾听者,就要了解善于倾听者有哪些特征,然后自己去学习。好的倾听者有哪些特征呢?主要有:他们善于从讲话者的话里寻找自己感兴趣的内容;他们把听人讲话当成增长知识或了解情况的机会,从不放过任何信息;他们明白自己也有个人偏见,因此总是尽量避免主观臆断;他们避免让对方的话影响自己的情绪,尽量保持冷静与客观的态度;他们重视讲话者的独到见解,而不是斤斤计较现实问题的对与错、可行与不可行;他们在交谈之后愿意花时间去回顾交谈的全部内容,整理出自己的想法,以便为下次双方交谈做准备;他们在心里把一段话的概要整理出来,把疑问提出来,同时也能洞察对方口头上未表达出来的意思。把这些特征用另一种方式来形容,就是:

- 他们保持开放、好奇的心灵;
- 他们随时注意别人的新构想,并把听到的和自己已知的知识结合在一起;
- 他们有自知之明,因而听别人讲话时不会持主观态度;
- 他们能深刻体会所听到的事情;
- 他们总是试图验证自己的观念、经验和想法,也愿意在必要时改变自己的价值观、态度以及自己与对方的关系,这就是说,他们并不是“顽固不化”的人,而是善于坚持真理、修正错误的积极进取者。





2. 魅力商数

——领导者的人气因倾听而提升

魅力，是一个人特有的素质与能力，是社会和群体中释放出来的吸引力和凝聚力。

领导魅力是源于领导者个人的品格、意志、权力、权威以及职务、地位等多方面因素而产生出来的感召力和向心力。

一个领导者是否有魅力，并不在于权力多大、地位多高，关键在于是否赢得人心；而领导者能否赢得人心的一个重要方面，是领导者是否善于倾听。

是否善于倾听，体现着领导魅力的强弱。

“只要和他在一起，就有一种如沐春风的感觉”。有些领导者在别人眼中具有这种魅力。

由于世上只喜欢谈论自己的人居大多数，因此愿意安静聆听别人说话的人最受欢迎。所以，成为聆听好手也是扩展人际关系的重点之一。

领导者在聆听别人说话时，懂得随声附和尤为重要。只要不时随声附和，对方便会觉得你将他的重点一字不漏地听进去了。

成功交谈的秘密在哪里？著名学者查理·艾略特说：“一点小秘密也没有……专心致志地听人讲话这是最重要的。什么也比不上注意听——是对讲话人的最好的恭维了。”

每个人都会有思想，思想积聚太多了，就要通过讲话跟他人交流。所以，如果有一个人能全神贯注地听他述说，那么他必定对你抱有好感。