

倾听 胜于言谈

QingTing  anTan

机灵的耳朵胜过伶俐的嘴巴

—— 石磊◎编著 ——

我们需要时刻通过倾听
获取有效的信息，
用倾听服务我们的生活。
倾听是一门艺术，
我们要学会倾听，善于倾听。

 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS



倾听 胜于言谈

—— ♣ 石 磊◎编著 ♣ ——

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

倾听胜于言谈 / 石磊编著. —北京: 中国财富出版社, 2012.12

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4315 - 2

I . ①倾… II . ①石… III . ①心理交往—通俗读物
IV . ① C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 119177 号

策划编辑 钱 瑛
责任编辑 张 敏

责任印制 何崇杭 王 洁
责任校对 孙会香 饶莉莉

出版发行	中国财富出版社 (原中国物资出版社)		
社 址	北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼	邮政编码	100070
电 话	010 - 52227568 (发行部)	010 - 52227588 转 307 (总编室)	
	010 - 68589540 (读者服务部)	010 - 52227588 转 305 (质检部)	
网 址	http://www.clph.cn		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东海印刷有限公司		
书 号	ISBN 978 - 7 - 5047 - 4315 - 2 / C · 0164		
开 本	710 mm × 1000 mm 1/16		
印 张	22.5	版 次	2012 年 12 月第 1 版
字 数	334 千字	印 次	2012 年 12 月第 1 次印刷
印 数	0001—3000 册	定 价	39.80 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

前言

机灵的耳朵胜过伶俐的嘴巴

21 世纪是一个信息时代，面对快速更新的各种信息，沟通是我们每个人必备的能力，无论身处什么职位、在世界的哪个角落，我们都不可避免地需要与他人沟通。

然而，我们不能把沟通简单地理解为一方表达、一方倾听，沟通是一门深奥的艺术，更是一门我们离不开的艺术。为了让我们沟通，上天赋予我们每个人一张嘴、两只耳朵，这让我们不难明白倾听比表达有着更重要的意义，因此我们要精通倾听，但同时也要懂得表达。

一个人有了两只健全的耳朵，并不能说明他（她）就懂得了倾听，因为倾听是各种要素的综合体。我们不仅要学会倾听、善于倾听，还要通过倾听获取有效信息，从而应用倾听指导我们的生活。

真正的沟通是心灵的沟通，因此我们在倾听时一定要用自己的心去倾听，只有你先敞开心扉，才能让他人敞开心扉，从而建立起心灵沟通的桥梁，才能实现真正意义上的沟通。由此可见，每个人都必须学会倾听。

与此同时，我们也不能忽视说话的重要性。话语是打破生疏、交朋处友最重要的工具，不过，我们还要学着会说话、说漂亮话。

现如今，有多少人就是凭着优秀的口才在竞争中站稳脚跟，什么场合应该说什么话、对什么人应该说什么话等，都是值得深究的。仅仅拥有好的学识是远远不够的，懂得说话技巧、用心倾听往往能

前

言



1

助你成就事业。

本书就是以精通倾听、懂得表达为主线，介绍了沟通中的各种方法、技巧以及需要注意的问题，为对沟通迷茫的人解除疑惑，助其成为一位沟通的高手。

编 者

2012年5月

倾
听
胜
于
言
谈



目 录

第一章 倾听他人的心灵之声

倾听之道在于专注。很多时候，倾诉者并不需要倾听者的建议，倾诉者自己常常已经有了一个，或不止一个很好的解决方法，倾听者存在的全部意义就在于倾听倾诉者的心声。

倾听才能了解他人的性格 /3

倾听不能止步于表面 /8

了解话语真正的含义 /11

揣摩弦外之音 /14

说谎往往暴露内心的想法 /19

剖析幽默 /22

语调和速度最能透露人的心情 /25

笑声也能反映一个人的性格 /31

第二章 善于倾听胜于言表

生活中人和人的交往是双向的，不会倾听的人是不懂得说话的。倾听别人的谈话是日常交往中最为常见的说话方法，但倾听并不是静听，而是积极地把自己投入到角色中，在听的同时去激发倾诉者



的热情。比如点点头、眨眨眼睛的动作，对于倾诉者来说，都是莫大的鼓励。如果听者不会及时地给予倾诉者以恰当的回馈，那么纵使听的时间再长，也不会被当做知音。

- 会倾听比言表更难得 /37
- 善于倾听才能拥有出色的谈吐 /40
- 沉默并不等于一言不发 /42
- 沉默是金 /45
- 善于倾听是成功的基本要素 /48
- 谨言慎语、勤思力行 /51
- 沉默有着不可忽视的价值 /53
- 双眼目睹的有时是假象 /55
- 广纳益言，升华自我 /57
- 做信息时代的领先者 /59
- “听才”——21 世纪需要的人才 /62

第三章 读懂行为语言才能选准人

身体语言经常是一些不经意的动作。正因其不经意，所以很多人也就不在意它们了。但它们能真实地反映一个人的潜能，如果能仔细观察，读懂身体语言，无论是交友还是用人，都将大有裨益。

- 通过身体语言倾听他人心声 /65
- 话不在多而在于精 /69
- 在观察中辨别谎言 /74
- 姿势往往会透露人的态度 /79
- 用手势增强交谈的效果 /85
- 肢体语言常常反映的是心理活动 /87
- 衣着亦能显现个性 /89



第四章 倾听是建立人际关系的基石

倾听不仅是一种交往态度，也是一种需要训练的技艺。许多接受过心理咨询的人都会体验到，好的心理医生就是最好的听众。他们总是积极关注着你的发言，并且从不将自己的观念强加到你的头上。他们积极地诱导你、鼓励你说出心中的苦闷、迷茫。他们为你的悲伤而悲伤，为你的快乐而快乐。

- 学好倾听这门艺术 /95
- 优秀的倾听者拥有较高的人气 /97
- 善于倾听有助于广交朋友 /100
- 倾听对方胜于倾吐自己 /102
- 倾听是一项收益最高的投资 /105
- 智者才懂得倾听 /107
- 静静的倾听才能探寻秘密 /109

第五章 表达方式比表现内容更重要

说话同写文章一样，句子之间要有动感，有动感的句子组成的文章会变得精彩，正如有动感的话语，会让人觉得动听。当然这里也包括讲话时适当的神态动作。在人与人的沟通中，懂得如何说话、说些什么话、怎样把话说得滴水不漏，这些都是非常重要的。

- 改善自我的表达方式 /113
- 巧言胜于长篇大论 /117
- 说话的节奏也是一门必修课 /121
- 动感的话语才能引发倾听者的兴趣 /125
- 根据倾听的对象选择表达方式 /127
- 增强化解语言危机的应变能力 /132



- 理解是表达的前提 /135
- 说话要经头脑过滤 /138
- 改掉表达的缺陷 /143
- 知己知彼，百战百胜 /147

第六章 倾听是尊重对方的一种表现

在人与人语言交流的人际交往过程中，只有尊重对方，沟通才能顺利进行，从而形成良好的社交关系。如果总是反对对方的观点，压制对方，强迫对方服从自己，并且一味地宣扬自己的观点，那么，对方自然会产生敌对情绪，从而失去对你的信赖。

- 在倾听中表达自己的真诚 /153
- 观察听者，改善交流 /155
- 揣摩听者的想法 /158
- 做好配角满足他人感受 /160
- 聆听别人更要理解别人 /163

第七章 幽默是促进交流的良方

幽默能使人发笑，是启人心智的笑，是智慧的闪现。幽默能表达说话者的思想感情和人生态度，能反映出说话者的温和与宽容，是说话者表情达意的一种技巧。

- 幽默是才华的表现 /169
- 幽默是表达艺术的重点 /171
- 制造幽默是一种能力 /173
- 幽默是生活不可缺少的调味品 /175



幽默是沟通心灵的桥梁 /177

幽默不能毫无约束 /179

制造幽默的六种手法 /182

幽默常常可以避免冲突 /185

幽默的分类 /187

第八章 倾听的核心是忘却自己

为了尽力明白说话者所说的意思，我们需要用情地倾听。当我们设身处地地为别人着想时，我们便具有了同情心。它不表示全盘接受，而是表示我们愿意去了解别人的观点。

倾听需要自谦 /193

真诚是倾听最重要的元素 /195

打开心灵去倾听 /198

怎样才能做到用心去倾听 /201

优秀的倾听者是将自我忘记 /204

倾听要考虑周围场合 /208

扫除影响倾听的因素 /211

增强倾听效果有方法 /215

兼听则明 /218

优秀的倾听者是要及时反馈 /221

改善自我倾听的技能 /224

第九章 说话要讲究“度”

说话是一门学问，一门技巧，更是一种本领。如果不掌握技巧，没有分寸，就会招来不必要的麻烦。因此，在人际交往中，要懂得



怎样才能把话说到位，把握好说话的分寸，做到言之有度。

- 注意说话的分寸 /231
- 适度表达的技巧 /233
- 说实话、讲礼仪 /235
- 说话水平彰显个人智慧 /238
- 说话的目的在于让听者听懂 /241
- 话要说到点子上 /243
- 提升语言表达的魅力 /245
- 漂亮地说话才能赢得好评价 /247
- 深藏不露才是真君子 /250
- 赞美他人要适当 /254

第十章 与人交流懂得换位思考

只有把握别人的观点，才会得到最好的沟通。不论你想发表自己的看法，还是回复别人提出的建议，你首先要站在对方的立场上仔细想想，你应该用怎样的语气、方式表述自己的观点。

- 换位思考——避免矛盾和误会 /259
- 换位思考要有效地倾听 /264
- 让人对自己感兴趣的窍门 /267
- 语言艺术——缩短心灵的距离 /269
- 学会说“不” /272
- 善于表达对他人的欣赏 /274
- 说服他人也要换位思考 /278
- 说话要对他人胃口 /280
- 赢得他人好感有方法 /283
- 交流中要懂得谦虚 /287



表达态度要适当 /290

第十一章 良言暖人，恶语伤人

说话是一门艺术，这毋庸置疑。有很多人说的话，立足点和出发点本来是不错的，但由于说话时不尊重对方，因而导致无谓的误解和争端。人都是有自尊的，渴望获得他人的尊重，聪明的人懂得先理解和尊重别人。正所谓“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。

- 尊重他人是交流的前提 /295
- 学会圆滑地说话 /298
- 口无遮拦是大忌 /300
- 没有人愿意被批评 /302
- 检讨自我，不说恶语 /306
- 让自己的语言美丽动听 /308
- 避开别人的忌语 /311
- 包容缺点，寻找闪光点 /313
- 看待问题要摘下有色眼镜 /316
- 开玩笑要适度 /318
- 批评他人点到为止 /320

第十二章 学会语随境迁

说话要顾及场合，这不仅是一种修养，更是一种艺术。因此，在任何时候，切忌不分场合、随心所欲、想说什么说什么，否则，再好的话题，再优美的话语也得不到好的效果，有时甚至会适得其反。

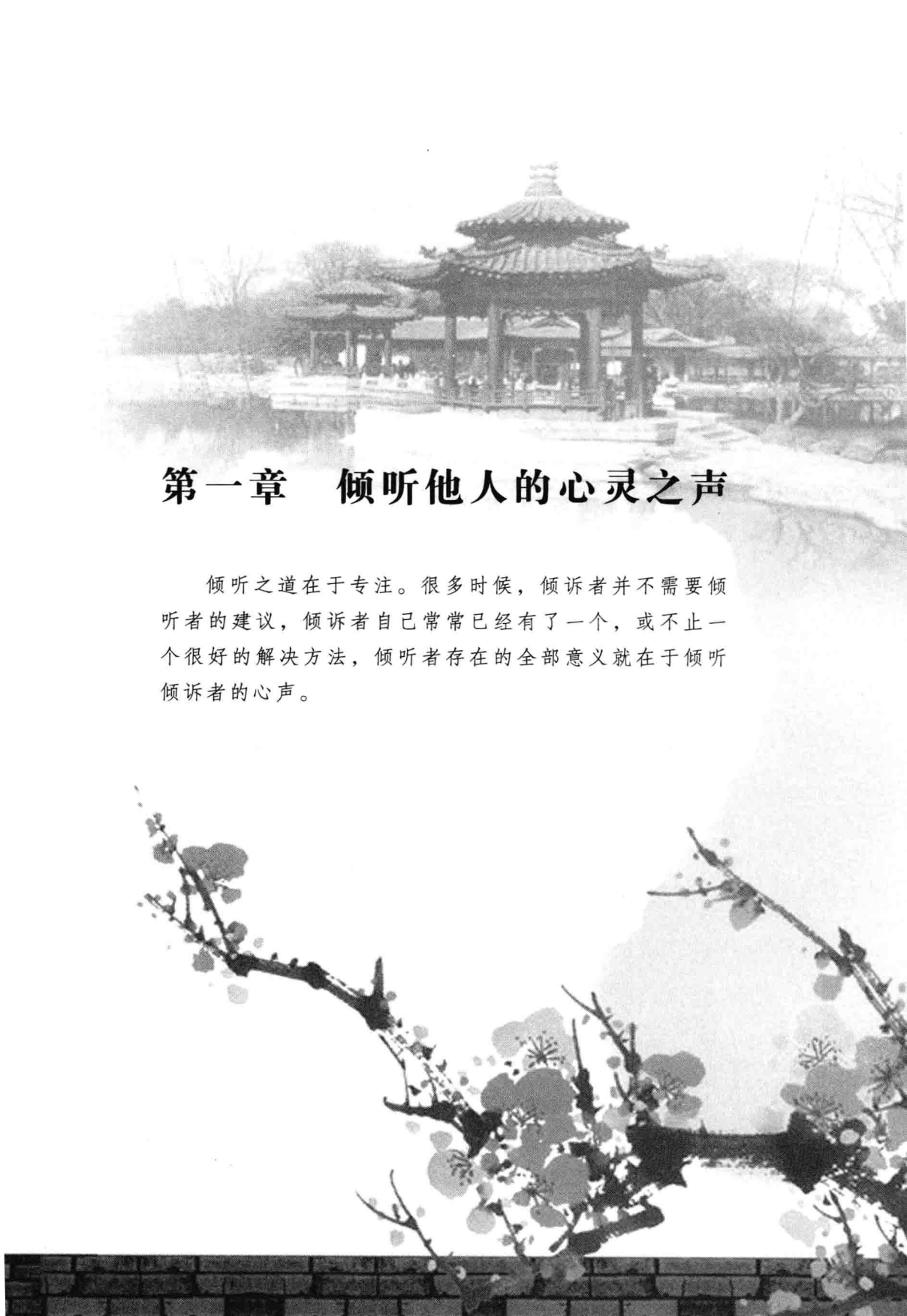
目

录



- 说话要看场合 /327
- 在面试中言语表达很关键 /330
- 了解酒文化 /332
- 怎样做到说话分场合 /334
- 切情切境才能成功讲话 /338
- 说话要有感而发 /340
- 探病说话要得当 /342
- 批评他人要看场合 /343
- 借景抒情诱发共鸣 /345



The background of the page features a traditional Chinese ink wash illustration. In the upper half, there is a large, multi-tiered pavilion with a dark, ornate roof, situated on a platform. The pavilion is surrounded by trees and other smaller structures in the distance. In the lower half, there are several dark, gnarled branches with small, light-colored blossoms, possibly plum or cherry blossoms, extending across the frame. The overall style is classic and artistic, typical of traditional Chinese painting.

第一章 倾听他人的心灵之声

倾听之道在于专注。很多时候，倾诉者并不需要倾听者的建议，倾诉者自己常常已经有了一个，或不止一个很好的解决方法，倾听者存在的全部意义就在于倾听倾诉者的心声。



倾听才能了解他人的性格

每个人都有自己的性格，这是在不同的生理特征的基础上形成的。人的这种生理基础，要受到从诞生到整个生长过程中生活环境极大的影响。而为表现自己所使用的语言，都是人们从自己所属的社会中吸取、学习来的。因此，我们根据每个人表现出来的语言进行分析，可以了解到他所属的社会阶层或社会团体，以及他在自己的社会阶层中所处的社会地位和所起的社会作用。我们还可以进一步了解使用某一种语言的人所处的地域、阶级属性、文化水平及生活背景。

在谈话中，或许大多时候，人们不会非常直接地说出自己、透露出自己，但随着谈话的进行，谈话者会在不知不觉、有意无意当中暴露出内心的秘密。在这个过程中，注意谈论内容是什么、谈论者的神态和动作怎样。细心一点，一定会获得一些有益的东西。

如果一个人不经常谈论自己，包括曾有的经历，自我的性格，对外界一些事物的看法、态度和意见等，则表明这个人的性格比较内向，感情色彩不鲜明也不强烈，主观意识比较淡薄，不太爱表现和公开自己，比较保守，多少有自卑心理，另外，这种人可能有很深的城府。

与之相反，一个人如果常常谈论自己，包括曾有的经历，自我的个性，对外界一些事物的看法、态度和意见等，一般来说，这样的人比较外向，感情色彩鲜明而且强烈，主观意识较浓厚，爱表现和公开自己，多少有点虚荣心。

如果一个人在叙述某一件事情的时候，只是单纯地在叙述，不加入过多的自我感情色彩，而是将自己置于事外，则表明这个人比



较客观、理智，情感比较沉着和稳定，不会有过激行为。

相反，一个人在叙述某一件事的时候，自我感情非常丰富，特别注意个别细节，则说明这个人感情比较细腻。

倘若一个人的谈话属于概括型的，非常简单，但又准确到位，注重结果而不太关心某个细节过程，平时关心的也是宏观大问题，则显示出这个人具有一定的管理和领导才能，独立性较强。

假如一个人在说话时习惯于进行因果和逻辑关系的推理，给予一定的判断和评价，说明这个人有很强的逻辑思维能力，比较客观和注重实际，自信心和主观意识比较强，常会将自己的思想观点强加于他人身上。

一个人如果喜欢畅想将来，则表明他是一个爱幻想的人，这种人有的能将幻想付诸行动，有的却不能。前者注重计划和发展，实实在在地去做，很可能会取得一番成就。但后者只是停留在口头说说而已，最终多会一事无成。

一个人谈论的内容多倾向于生活中的琐事，表明他是属于安乐型的人，注重享受生活的舒适和安逸。

在谈话时，比较注重自然现象，那么这个人的生活一定很有规律，为人处世也非常小心和谨慎。

如果一个人谈话非常注重过程中的某个具体细节问题，对局部的关心要多于对整体的关注，则表明这个人适合于从事某项比较具体的工作。这一类型的人支配他人的欲望不是特别强烈，可能会顺从于他人的领导。

如果一个人无论谈论什么话题，都会不自觉地将金钱扯入话题中。比如：“这套房子真豪华，花了不少钱吧！”或者“是吗？那你想它大概值多少钱？”这种类型的人，往往缺乏梦想，而这个缺乏梦想的缺点，很有可能会成为其人格上的致命伤，因为太过于倾向现实主义，只知道赚大钱是自己人生唯一的梦想，因此，对于别人会有何种梦想，根本漠不关心。

令人感到意外的是，这种超级现实主义的人，其内心也隐隐潜伏着不安全感。在他们的观念中“金钱便是全世界”，反过来说，