



手机阅读方式：
编辑短信搜 张平的书 发送到10658080
手机也能随时随地看《交谈的艺术》

交谈的 艺术

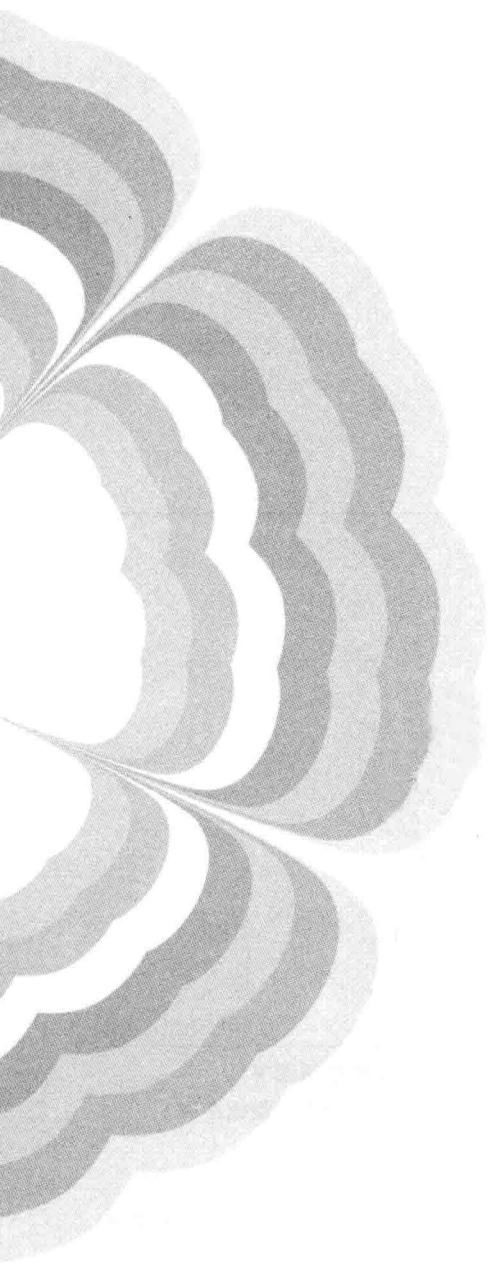
别因为不懂说话技巧吃闷亏

张 平◎著

说话不仅是一种技巧，更是一门艺术
别抱怨没有伯乐，好平台是靠自己说出来的
别再一味出蛮力，会说话是人生最大的资本
别小看三寸之舌，它能让你享受到一言九鼎的成就感！



中华工商联合出版社



交谈的艺术

别因为不懂说话技巧吃闷亏

张 平◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

交谈的艺术 / 张平著. -- 北京: 中华工商联合出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-5158-0990-8

I. ①交… II. ①张… III. ①语言艺术 IV.
①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 146449 号

交谈的艺术

作 者: 张 平

责任编辑: 吕 莺 郑承运

封面设计: 孙正福 张 朋

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市宏盛印务有限公司

版 次: 2014 年 9 月第 1 版

印 次: 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 260 千字

印 张: 17.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0990-8

定 价: 39.90 元

服务热线: 010-58301130

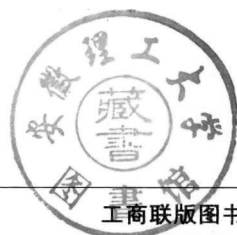
销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19-20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

E-mail: cicap1202@ sina. com (营销中心)

E-mail: gslzbs@ sina. com (总编室)

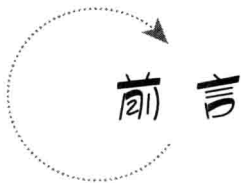


工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915



交谈是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求达成思想一致和感情通畅。它是人与人之间进行交流，建立良好的人际关系的主要途径和桥梁。人们通过交谈传达自己的想法，交流各自的意愿。

生活中没有交谈，就没有和谐；事业中没有交谈，就没有成功；工作中没有交谈，就没有机会。交谈不仅影响着我们的工作，更时时刻刻地左右着我们的生活，交谈无处不在。交谈的重要性越来越受到人们的重视，交谈的作用在市场经济的今天正日益发挥着强大的作用。正如松下幸之助所说的那样：“过去是交谈，现在是交谈，未来还是交谈。”

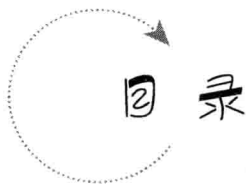
我们生活在一个社会群体中，人际关系是我们和社会交往的一条纽带。人际关系并不是凭空建立起来的，交谈在其中起了非常重要的作用。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际交谈能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此可见，交谈的重要性，它在我们的日常生活中可以说是扮演着非常重要的角色，如何做好有效的人际交谈，是我们人生中必修的课题之一。

无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功就必须学会与人交谈。一个人要想在激烈的竞争中脱颖而出，不仅需要较高的学识，更需要拥有很强的交谈能力。纵观人类历史，那些最杰出、最具影响力的成功者，无不是最伟大的交谈者。为了赢得更大的利益，获得更广阔的发展空

间，他们都能千方百计地施展才能，进行卓有成效的沟通，并从中得到成功的机会。

俗话说：“一言能使人笑，一言也能使人跳。”这极其形象地说明：交谈不但是一门科学、一门艺术，还是一种能力。但它却不是天生具备的，而是需要我们后天培养、努力学习的。为了更好地与人交谈，为了更好地掌握交谈这门艺术，也为了更好地发挥人与人交流的能力，我们有必要掌握交谈技巧和技能。

本书以轻松的语调向广大读者道出了有效交谈对工作、事业和生活的重要意义和积极作用，从理论和实践上提供了有效交谈的方法和技巧，详尽讲述了在不同场合的交谈技巧，让你从此成为一名交谈高手，从而帮助你迅速提高交谈能力，改善人际关系，顺利解决问题和冲突，让你人生的每一步都更顺利。



第一章



把话说到点子上 1

“话”随境迁的艺术	3
“礼下于人”话说到	7
真诚的话语最能打动人心	10
睿智妙语解尴尬	15
“请将”不到“激将”到	19
嘴不饶人毁自身	24
不该说的话“滴水不漏”	27

第二章



好的交谈者也是一个艺术家 29

尊重他人是交谈的第一步	31
微笑帮你开启交谈的大门	36
轮到你时再说话	40
知己知彼，将心比心	43
赞美是交谈的润滑剂	46
肢体语言也能传情达意	51
会“进言”，巧说服	56

第三章

学会和陌生人交谈——提高你的交谈力 67

交谈中始终保持得体的仪态	69
善于寻找话题，突破交谈障碍	73
看人说话“投所好”	77
交谈两大巧——记名字，用“我们”	81
“我们”在交谈中“卷入效果”	84
多听总比多说好	86
进门“看脸色”，洞悉人心思	90
拒绝别人要顾“面子”	92

第四章

化解危机，突发事件巧处理 99

在交谈中学会应变	101
自我解嘲，化解尴尬的局面	103
学会用模糊的语言回答问题	108
谈笑风生，用幽默解决难题	111
委婉的批评胜过直言不讳的指责	115
转移话题，摆脱不利局面	118
得体地替人“圆场”	121

第五章

成功的交际从交谈开始 125

交谈是一种能力	127
都是交谈不当惹的祸	131
交谈能提高执行力	135

在交谈中碰撞出创新的灵感	138
好的交谈能够化解矛盾	141
说话做事留余地	145
交谈是合作的基础	149

第六章

与上司交谈的艺术——建立和谐的上下级关系 153

主动沟通，化解上司的误解	155
巧言提醒妙说服	159
赞美上司的交谈艺术	163
领悟上司的意图，读懂弦外之音	166
给上司提建议的交谈艺术	171
坦然接受上司的批评	174
为上司“补台”	177

第七章

与下属交谈的艺术——快速提高你的领导力 181

主动交谈，亲近下属	183
因人而异，交谈有方	186
妥善处理员工的抱怨	188
领导者要“正确”地下达命令	191
虚心纳谏有学问	195
批评下属有分寸	199

第八章

与同事交谈的艺术——创造共赢的和谐局面 203

掌握交流的艺术，与人融洽相处	205
----------------	-----

如何与难相处的人沟通	209
“和稀泥”也是一门艺术	212
背后说好话，胜过当面赞	215
小事切入，距离拉近	217
开玩笑要适度	221

第九章

与客户交谈的艺术——用沟通获取良好的收益 225

掌握有效提问的技巧	227
怎样有效说服客户	230
激发客户的好奇心	234
善待客户，真诚地嘘寒问暖	236
倾听客户的心声	240
妥善处理客户的抱怨	243

第十章

夫妻交谈的艺术——沟通让感情更加甜蜜 249

坦诚并不是口无遮拦	251
用反问锁定对方的注意	254
绕个弯子，留点余地	256
严肃话题不妨直说	259
由此及彼，循循善诱好沟通	262
化迂为直，直击痒处	264
旁敲侧击探真情，巧借外力下台阶	267

Chapter 1

第一章

把话说到点子上

“话”随境迁的艺术

俗话说得好：“到什么山，唱什么歌；在什么场合，说什么话。”在我们与人说话时，虽然不是一定需要多么高的技巧，但是，在适当的场合、对适当的人说适当的话，对我们的工作和生活还是非常有用的。否则，再好的话题、再优美的话语也收不到好的效果，有时甚至会适得其反。说话艺术，首先强调的就是说话的场合。

谈话双方对于话题的选择与理解、对某个观念的形成与改变、谈话的心理反应以及交谈结果，都与场合有直接联系。这就要求谈话者必须考虑到场合影响，并且有意识地巧妙利用场合效应。

什么场合说什么话，是人们在长期交际实践中总结出来的经验。试想，若是在跟朋友谈心时，像做报告那样拿腔拿调；或是在悲哀、肃穆的葬礼仪式上，像相声演员那样，通篇做幽默之语，将会产生怎样的后果？

交谈时，说和听双方对话语的采用或理解，都要受特定场合的影响和制约。就说的一方来说，无论是话题的选择，还是话语形式的采用，都要根据特定场合的需要来确定。

例如在选择话题时，在人家办喜事的场合，就不要谈使人丧气的话题；在人家悲痛的时候，一般忌谈逗乐的话题；在大庭广众中做演说、做报告时，应当讲严肃的话题，而且话题要集中。如果是聊天，则可以不断转换话题，甚至离题也不要紧。

从话语形式来说，一般需要按照常规形式说话，而在特定场合，又可灵活变通，组成特殊的话语形式，反而能够收到更为理想的效果。说话一

般要求语句完善，符合语法规范，但在特定场合，却允许而且需要组织结构特殊的话语来传递信息。

当汽车快行驶到十字路口而司机仍未减速时，旁边的人只需要提醒：“红灯？”司机便会立即做出减速、刹车的反应。此时若旁边的人说出这样结构完整的复句：“前面遇上红灯，这是不准前行的讯号，你应当减速停车，以遵守交通规则，保障安全。”司机即使不说你有“精神病”，至少也会认为你这人“迂”得可以了。

因为司机的头脑里早已储存有途中可能遇到哪些情况和应该如何处理的信息，因此，只要用极简短的话语提示，他就立即会调动大脑中储存的相关信息去补充。这时的话语要特别简明，语气要特别急促。

“话”随境迁的另一种艺术就是要学会听出“弦外之音”，也就是人们俗话说的“话里有话”。例如：有人看似是在鼓励你，实际上却否定了你的行为；朋友好像答应马上帮你做某件事，其实却是在推辞……所以，为了弄清对方说话的真正意图，在交谈的过程中，我们要学会听出弦外之音。

星期天，王力军陪爸爸一块儿去给爷爷看病。在一上午的忙碌后，爸爸拿了一大堆化验单递给大夫。大夫仔细看了后说：“不用治了。回去以后呀，愿意吃点什么就吃点什么。”听了这话，王力军还挺高兴：“太好了，大夫是说爷爷没病呀！”可在回家的路上，王力军看见爸爸低着头，满脸的愁容，心里特别纳闷，爸爸是怎么啦？回到家后，爸爸把他悄悄地拉到一边说：“儿子呀，爷爷的病没治了，你以后可别再惹爷爷生气了。”王力军这时才明白大夫话中的真正意思，眼泪一下子滑落下来。

我们在听别人说话时，不但要听清说的内容，更要认真思考，听出话外之音才行。

俗话说：“听锣听声，听话听音。”任何信息，既有表层的直接意思，又有内在的深层含义。这就要求我们学会边听边分析，准确领会对方的意图，既要敏感地体察信息的含义，又要防止过敏的主观臆测，避免因误会而产生感情障碍。

在人与人之间的交谈中，出于种种原因，有时候对方的某些意思是通过委婉含蓄的话语表达出来的。对于这些潜藏其中、未明白说出的话，倾听者必须通过留意对方说话的语气、声调、用词、神态和谈话的背景，仔细地去体会对方的言外之意，才能真正理解对方说话的意图和内涵，从而做出正确的判断和回应，以加强双方交流交谈的效果。否则就很容易形成误解。

小王是刚毕业参加工作的新人，一心想要好好表现自己，得到老板赏识，却忘了其他同事的存在。他处处锋芒毕露，不懂得谦虚低调，在每次开会时，都会向老板提出一些建设性的意见，很快得到了老板的关注，但却引起了同事们的不满。

“小王，你好聪明啊，我们想不到的你都想到了。”

“是啊，你工作能力真强，适应能力也特别好，头脑又聪明，可真是好样的啊。”

“谢谢。”

“不用谢，我们以后还要靠你在老板面前多多替我们美言几句呢？”

“那是当然，我一定会的，一定会的。”

对于同事们的话语，小王连想也没有想就一并接受了，时间一长，小王在同事们的恭维下和老板的赏识下变得不可一世了。有时，他甚至会在公共场所顶撞老板，让老板觉得没面子。特别是有一次，他当着老板的面说：“你说错了，应该是这样的……”

“哦，是吗？”

“是啊，你看看……”

“是吗？还真是谢谢你。”

“不用。”小王还露出一副得意的表情。

终于有一天，老板把他叫到办公室对他说：“有人说你经常擅作主张，和同事合作不好。希望你能注意一下。”

渐渐地，老板在出席重要场合时，不再带着小王一起去了。而在一段时间后，他也在同事们的排挤之下辞了职。

交谈中最难修的一门课，就是听懂别人话里的“弦外之音”。现实中，你少不了与他人交谈，也常常会感觉到别人的言外之意和重要暗示。只要你能留心琢磨，对方要表达的弦外之音必定会从话语中逐渐透露出来。

“礼下于人”话说到

在交谈中，我们经常会对别人提出请求，如果想如愿以偿，态度一定要诚恳，话一定要说到位，不能求别人办事，态度还很傲慢，那样事情肯定是办不成的。

徐志摩还在7岁的时候，就已经非常聪明，并且对语言和文学方面表现出浓厚的兴趣。但在15岁时，他觉得自己在这方面的长进不大，迫切需要一位精于此道的老师来对他进行指点。

徐志摩听说有一位叫梁子恩的人在这方面很有造诣，他很想投入其门下学习，但苦于没有人从中引荐。巧的是，徐志摩的表舅与梁子恩是同窗好友，于是，他就前往表舅家请求他从中为其引荐。但徐志摩的这位表舅一贯是不希望自己的外甥去学这些“杂学”的，所以不肯帮徐志摩的忙。

在与表舅的一席交谈中，徐志摩充分表达了自己的迫切愿望，他那诚恳坚定又略带哀婉的语气，以及话语中蕴含的对长辈的谦恭之情，深深打动了表舅，使表舅觉得此子乃可造之材，最后答应了他，并亲自带徐志摩去梁子恩的家，介绍其拜在梁子恩的门下。从此，在老师的辅导和自身的努力下，徐志摩在诗歌上的造诣突飞猛进，最终成了一代伟大的诗人。

正是由于徐志摩态度诚恳、感情真挚，打动了表舅，才顺利地拜师。这告诉我们，使用商量、委婉、体谅的语气会更容易打动别人，被人接受。

当你有求于人时，自己的请求会不会给对方带来压力？会不会让对方

过于为难？这些难处，你自己首先要替别人想到。把话说得滴水不漏，感情真挚，就容易打动别人，别人也会尽自己的力量来帮你。

比如可以说：“我知道这件事会给您添很多麻烦，但是我也没有别的门路，只能是拜托您了。请您多包涵。”

这样说话，对方也会产生将心比心的情感，乐于帮你的忙。

在求别人帮忙时，你若能适当地承诺给予对方一定形式的回报，对方会觉得你是真心实意的，他的付出是值得的，也会更乐意为你做事。所以，不妨表示愿意在事成之后给对方某种回报或口头感激对方的帮助，即使不能马上回报，也要承诺在对方需要的时候一定会鼎力相助。有时候，即使你没有什么能力和条件回报对方什么，只要把话说到，表达感激之情，对方也会对你多一分好感。

从接受心理看，人们总是有一种天然的妥协性，盛气凌人、颐指气使的命令口吻，最容易引起反感；而比起傲慢的口吻，平等商量、诚恳请求和协商的语气更容易对别人产生积极的说服力。“强扭的瓜不甜”说的也是同样的道理。

一个12岁的男孩十分渴望母亲能给他买一条牛仔裤，但是他怕遭到母亲的拒绝，因为他已经有一条牛仔裤了。于是他想了想，一本正经地说：“妈妈，你可是世界上最好的妈妈。你见没见过一个孩子，他只有一条牛仔裤？”

这句天真而略有计谋的问话，一下子打动了他的母亲。母亲觉得要是不答应孩子的话，简直就对不起他了。

求人办事，即使赞美对方也要恰到好处，不能漫无边际，甚至变成了肉麻的吹捧，让人觉得你为了求人办事，什么话都能说出来。赞美的目的是为了对方接受你的请求，所以话要说得真诚漂亮。