

本书从语言技巧、人际关系、说服、倾听、称赞、感谢、面试、商谈、幽默、拒绝等各个方面为您指明提高语言技巧的各种方法与策略。

语言技巧



人际关系

Language Skill and Language Skill in
Relationship

[韩] 金良灏◎著 金莲兰◎译

现代社会，人际关系占据重要地位，也是决定人生成功的关键之一。语言技巧在人际关系中则扮演着最重要的角色，好的语言技巧会让你如虎添翼，反之就会陷入失败的境地。

延边大学出版社

本书从语言技巧、人际关系、
说服、倾听、谈判、激励、
面试、沟通、决策、控制
等方面，对管理者的沟通能力进行了
系统的分析和阐述。



本书从语言技巧、人际关系、
说服、倾听、谈判、激励、
面试、沟通、决策、控制
等方面，对管理者的沟通能力进行了
系统的分析和阐述。

语言技巧



人际关系

Language Skill and Interpersonal
Relationship

[韩] 金良灏◎著 金莲兰◎译

延边大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

语言技巧与人际关系 / (韩) 金良灏著;
金莲兰译. —2 版. —延吉: 延边大学出版社,
2010. 1

ISBN 978 - 7 - 5634 - 3073 - 4

I. ①金… ②金… II. ①言语交往 - 语
言艺术 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 012991 号

语言技巧与人际关系

著: [韩] 金良灏

译: 金莲兰

责任编辑: 秀 豪

出版发行: 延边大学出版社

社址: 吉林省延吉市公园路 977 号 邮编: 133002

网址: <http://www.ydcbs.com>

E-mail: ydcbs@ydcbs.com

电话: 0433 - 2732435 传真: 0433 - 2732434

发行部电话: 0433 - 2133001 传真: 0433 - 2733266

印刷: 大厂回族自治县兴源印刷厂

开本: 710 × 1000 毫米 1/16

印张: 14. 25 字数: 114 千字

印数: 1—3000

版次: 2011 年 6 月第 1 版

印次: 2011 年 6 月第 1 次

ISBN 978 - 7 - 5634 - 3073 - 4

定价: 17.00 元

CONTENTS

目 录



一 语言亦是力量

引子:老板娘和社长的胜负 (2)

1. “三不”时代 (3)

“不感”(对自己以外的一切不为所动)、“不信”(不相信对方)与“不和”(不会与人和谐相处)是现代人最大的三种弊病,已经严重破坏了现代人际交往,使我们处于冷漠、孤独、不和谐的境地。

2. 何谓语言技巧 (6)

语言就像女人的脸一样是需要修饰的。语言技巧就是人们为了让对方更了解自己而采取的语言表现手段。现代社会是语言技巧的时代,是自我发展的时代。好的语言技巧会让你的人生如虎添翼;否则就会陷入失败的境地。

3. 关于语言种子的思考 (10)

语言就如种子,会开花结果。美好的语言结善果,伤人的语言结恶果。“说出去的话,泼出去的水”,话一旦说出去就不能改,所以,说每句话之前都要先想想可能产生的结果。

4. 话语都有一定的目的 (14)

我们所说的每句话都有其目的,能顺利达到目的的技巧便是最好的语言技巧。达不到目的的话语会让结果与初衷背道而驰。所以,说话要有的放矢,达不到自己目的的话不说也罢。



5. 站在对方的立场上讲话 (17)

由于立场不同,对于同一句话的理解,说者和听者可能完全不同。所以要先理解对方的立场,站在对方的立场上讲话才能进行良好的沟通和交流。



二 人际关系之路

引子:本杰明·富兰克林的教训 (20)

1. 人际关系的重要性 (21)

人际关系是决定人生成功的关键。在人际关系中,你要通过良好的言行获得人们的好感。好感度强,你的人际关系自然就上升了。注意言行的同时,也不要忘记整洁的外表和得体的衣着。

2. 人际关系的分类 (25)

所有的关系都不会无故建立。人际关系也是一种交易,人们都是为了从中获得对自己有利的东西才建立人际关系的。两种类型、四个阶段的人际关系会给你带来不同的利益。

3. 人际关系的基本姿态 (29)

人类的语言或行动都是缘于内心的。说话之前要三思,要学会朗朗地思考、明明地表达。尽量说好听的话。话一旦说出口,行动就要跟上。这样的人,才能获得大家更多的好感。

4. 人际关系以什么建立 (32)

人际关系要靠“言和行”来建立,“言必行,行必果”。诚实的心、诚实的语言、诚实的行动是调整人际关系的最佳方法。要常和别人交往,做到脚诚实(常走动)、嘴诚实(常对话)、手诚实(常写信)的“三诚实主义”,人际关系将大大改善。



三 说服术的秘诀

引子:拿破仑的伟大说服术 (38)

1. 刺激欲望 (39)

现代社会是交流的时代、说服的时代,一切事情都是说服的延续。而要想说服别人,就要用欲望去刺激他、驱动他。当他人受到欲望的诱惑时,你的说

服就很容易成功。不过要记住,你要从对方的欲望而不是自己的欲望出发说话才行。

2. 成功说服的典范 (43)

说服存在于我们每个人的生活中。要想成功说服某人做某事或不做某事,你就要先了解他的欲望,然后去刺激这种欲望。从劝解丈夫戒酒、教育学生好好学习到对付挑食的孩子无不如此。不要从自己的立场盲目强迫对方,这会适得其反。

3. 针对心理变化进行说服 (46)

人们在实施行为的时候,其心理大致会按照这样一个顺序发生变化:引起注意(Attention)、感兴趣(Interest)、产生欲望(Desire)、比较(Compare)、行动(Act)、达到满足(Satisfied)。(简称为 AIDCAS 法则)因此在说服时,假如也能根据这种变化的法则选用适宜的语言的话,说服就会事半功倍。用必要的欲望来刺激对方,说服更易成功、刺激是说服的开始。

4. 说服的五大秘诀 (50)

对每个人来说都有所谓欲望的原动力,这种原动力不产生作用的话人就不会行动。说服的秘诀就是要刺激这些能驱动对方的原动力。如:赚钱欲望高涨、自尊心强、渴望摆脱恐怖、希望获得补偿、对新事物充满好奇等。记住,想说服对方就要刺激他的欲望。



四 出色的倾听艺术

引子:最专心听讲的妇人原来是..... (57)

1. 倾听也是一种语言艺术 (58)

对话是由“说”和“听”构成的,听在语言交流中的比例最大。倾听是一种艺术,出色的倾听者能给交谈者创造一个愉快的言语氛围。把对话引向自己期望的方向。专心倾听既能满足人们的倾诉欲望,也能从对方的话语中吸收有用的信息。

2. 倾听的效果 (62)

诉说的嘴巴渴望倾听的耳朵,出色的倾听能攫住人的心。得手的骗子、出色的推销员都是掌握了这一秘诀而达到自己的目的的。倾听意味着关心,关心则能获得好感,获得好感人际关系就容易打开。做个出色的倾听者吧!



3. 倾听的不良习惯 (65)

出色的倾听能创造良好的局面,不良的倾听习惯则会起反作用。太认真地听(想把说者的每句话背下来)或者不认真地听(不听装听、不听单调无聊的话、过于注重说者的外貌衣着或者周围的环境而不注意听)都是不良的倾听习惯。

4. 正确的倾听方法 (69)

听是对话的一半,掌握正确的倾听技巧非常重要,它能为你和他人的交流奠定良好的基础。要想让倾听成为艺术,就要注意:要有目的地听,正确地听,听时掌握对方的语言要点,想着对方讲述的意图,要区分事实与意见,要学会应和等。



五 称赞的几条秘诀

引子:创造新记录还受责备的孩子 (73)

1. 称赞为什么重要 (74)

人人都想听到他人对自己的称赞,但是我们在生活和工作中却对称赞的使用很是吝啬,不仅称赞数量少,而且时机不明了,手法也不熟练。恰当而得体的称赞能给他人带来一个好心情,从而得到积极的暗示而工作更加卖力,发挥出更好的才能。而且,称赞他人的人也能得到他人的好感,受到他人的称赞。

2. 称赞时的注意事项 (81)

称赞的好处是显而易见的。利人利己,何乐不为?但并不是所有好听的话都是称赞语。称赞的时候要注意两点:永远基于事实并出自内心;要当场称赞。否则,称赞就失去了它的意义了。

3. 称赞的心理战术 (83)

称赞也要有些战略战术,恰当的称赞才会取得预期的效果,获得对方好感。所以,称赞的语言要自然修饰,并找准称赞点,有的放矢。比如:刺激对方的自我意识,称赞意外事实,唤起特权意识,扩大局部长处称赞,活用间接称赞,刺激和鼓励名誉权,称赞一些小饰物,尽量华丽地称赞女性,不使用最高的赞词。让我们愉快而积极地称赞别人吧!



六 表达感谢的技巧

引子:指路一次 500 元..... (90)

1. 礼节不再的时代 (91)

日常礼貌用语是增进人际关系的润滑剂,也是提高自我地位、获得他人好感的重要途径。但是现代人的礼貌意识越来越淡薄,致使人际关系出现问题。所以,让我们再复习一下那些可爱的礼貌用语并马上投入使用中吧,比如:“谢谢!”“很抱歉,打扰了!”“麻烦您,请问……”“对不起!”你会发现仅仅是几个字的增加却能让你获得更多的尊敬和好感。

2. 最美的语言 (94)

要问世上最美的语言是什么,肯定是非“谢谢”莫属,虽然只是简单的两个字却寄予了知恩图报的心情。记住,别人对你所做的一切都是饱含感情的。所以自然值得感激。感谢的语言、谢意的表达是用柔情连接人与人的纽带,它不仅能让对方感受到你的真诚,而且也能从你的谢意中得到力量,甚至改变人生。

3. 要以心致谢 (97)

“谢谢”两个字简单却不好说,如果仅仅是机械地说出口,那别人并不能感受到你的诚心;而如果是对于屡次出现的应该感谢的事麻木的话,那就连这两个字也会逐渐忘记说的。所以,记得说“谢谢”的时候一定要由衷而发,即便是司空见惯的或者是不值一提的小事,也要诚心地说一声“谢谢”。

4. 表示感谢的要领..... (101)

“谢谢”不是怎样说都能很好地表达出谢意的,要掌握一些要领才行。比如:要真正出自感激之意,说出谢意才能得到回报,要对平时容易忽视的重要东西心存感激,尤其是周围人给与我们的亲情、友情和爱情,都要真诚地表达出你的谢意。



七 商人的语言技巧

引子：“只有普通座位的话没办法喽”…………… (107)

1. 商人的自我表现…………… (108)

现代社会是自我表现和交往的时代，只有积极用话语把自己的想法表现出来才能获得商业活动的目的从而得到肯定，获得成功。成功的商人都是会自我表现的人。要想能成功地自我表现，必须掌握一些方法。首先要说能得到别人好感的话，并且能从他人的需求出发发言，还要有高超的解说能力和向大众传播的语言能力。记住，表现自我才能获得成功！

2. 商人语言技巧的七条秘诀…………… (113)

语言技巧在商业活动中的作用非常大，可以说是左右商人成功与失败的晴雨计。所以，要想在商业上取得成功，必须掌握一些语言表现方法。用充满信心的言行、从容的心态和肯定性的语言技巧来说话；摒弃偏见，要有包容性；有问题用对话解决；用语言来推销自我形象；像成功者一样言行。

3. 表达不平不满的语言技巧…………… (119)

有难事的地方就有苦衷，有人权的地方就有不平不满。商业活动是尊重个性、保障言论自由的人际关系。因而在商业活动中经常会出现不平不满。如何很好地表达出你的不平不满并能得到解决呢？如何正确听取别人的不平不满并不会引起争论？这取决于你的语言技巧。



八 面试与商谈的艺术

引子：傻瓜与笨蛋有什么区别？…………… (123)

1. 面试与商谈时的基本姿态…………… (124)

面试和商谈是现代社会中很重要的人际活动，不仅在商业活动中，在日常生活中也是如此。短短的几分钟、几句话就有可能改变你的人生，使你走向成功或者失败。所以，我们必须掌握一些面试与商谈的技巧：最大可能地展现自己的长处与个性魅力，表现出对方最想看到的东西，并要避免可能导致失败的言行。

2. 面试中的自我导演..... (128)

面试中的自我导演能有效地应付洽谈和面试,能让你的成功之路更加顺利。要明白个性是出自于正直,要认识到第一印象的重要性,在最后也可以通过残存效果得分,当然自信是最重要的。吸取别人的教训可以帮助自己少走弯路。出色的倾听不失为一种弥补语言能力不足的好办法。还要克服紧张和害怕失败的心理。

3. 面试与商谈的礼仪..... (134)

在面试与商谈中,一些值得注意的礼仪可以助你一臂之力。比如:要仔细听完再回答;答案不要简短得像填空,要详细回答;不要紧张,要面带自然的微笑;从走进公司时就要注意礼仪;穿得体的服装;用大众化的语言。

4. 集体讨论面试的要领..... (139)

面试的形式除了一对一式,还有集体讨论式,并且后者有逐渐增多的趋势。因为这种方式可以更有效、更具体地进行能力测试。面试者首先要注意克服紧张急躁情绪,要安定心神;还要注意听他人的回答,并能正确接受合理成分,有效阐明自己的主张。在谈论中要知道考官想考察的是领导才能、协作能力、志向,并要大胆发言,不附和别人,坚持自己的主张。



九 心情及气氛的导演

引子:施暴也需要气氛的导演 (144)

1. 导演的时代..... (145)

我们生活在心情和气氛导演的时代。要说社会是舞台、人生是出戏的话,其间必须有导演。掌握一些导演的方法,以便在与人相处和表现自己时能结成有效人际关系是比较重要的,尤其是突出心情、讲究气氛的高层次的导演方法更能对事情的成败起决定性作用。

2. 气氛导演的方法..... (152)

气氛导演中,有一些方法值得注意。首先是要发挥视线的演技,并要根据谈话的对象调整距离远近和空间范围,选好说服时间,邀请对方共同进餐(当然要拒绝别人时就不要接受别人的邀请了),并要真诚关怀对方。



十 幽默与诙谐的秘诀

引子:魔鬼词典——讽刺幽默的语言 (161)

1. 笑的重要性 (162)

俗话说:“笑一笑,十年少。”能给他人带来笑声的人,不仅自己的健康、工作、生活状态很好,其人际关系自然也会上升。所以,幽默感是提升人际关系的一个重要手段。要有意识地培养并练习自己的幽默感,适当地说一些自己的失败经历,来个出人意料的结尾,夸张言行、诙谐幽默等都能创造出一个和谐、轻松的交际气氛。

2. 幽默和诙谐 (173)

人是会喜怒哀乐的,世上会哭的动物很多,但是会笑的只有人类。况且,笑能驱散忧郁情绪,改善紧张气氛,增进人际关系。有这么多的好处,我们为什么还要吝啬自己的笑呢?做个能欣赏幽默并能创造幽默的人吧,你会发现,你的生活会因为幽默和笑而大大改观!



十一 提高人气的途径

引子:梁柱东博士的自我介绍 (182)

1. 什么叫人气 (183)

现代社会是人气时代,不论是明星艺人、政界要员还是普通百姓,甚至是商品,都需要有人气。人气指数高的人,人际关系自然上升,不过,人气不是天生的,也不是固定不变的,人气是可以自我导演、自我调节的。通过自己相应的准备、不懈的努力和必要的演练,相信你的人气指教也会从无到有、从低到高不断飙升。

2. 创造人气的人们 (188)

没有长处不要怕,没有优点不要怕,只要通过自我导演,把弱点变成个性,化缺陷为长处,并从表情、手势、语态等细小部位注意,坚持不懈,辛勤努力,你就一定也能成为人气之星!



3. 成为有人气的人的十种方法..... (192)

“人气”是人人都梦寐以求的,但是人气不是平白无故就能得到的,要想成为人气之星就要有一些方法策略,比如:不说谎,不诋毁别人,常带微笑,保持谦逊,不要神经质,表现要明朗,态度积极,无条件喜欢人,适当暴露自己的缺点,不断提起个人话题。掌握了这十大秘诀,你的人气一定会有所改观。



十二 拒绝的技巧

引子:拒绝的方法 (199)

1. 是“YES”,还是“NO”..... (200)

人际关系就是“说服”和“拒绝”的延续,被说服了就会应允,不想被说服就应该拒绝。可是我们很多人都不太会说“No”,从而没能完全表达自己的想法,而使自己受到一些损失或给自己带来一些不必要的麻烦。所以,拒绝别人也是另一种意义上的说服,该拒绝时就拒绝吧!

2. 哪种情况应该拒绝..... (202)

世间复杂的人际关系决定了拒绝的情况也是多样的,虽然不是什么都要拒绝,但有些情况最好以拒绝的方式来应付。譬如:金钱(有人借钱)、保证(托你做担保人)、委托(让你做介绍人)、异性(不当的示爱)等。在这些情况之下,拒绝给你带来的好处要比应允多。所以,面对如此情况时,勇敢地说“No”吧!

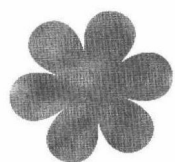
3. 做不到拒绝的心理..... (205)

要想说出“不”很简单,但是有时也很难,因为我们的心理会有种种不能拒绝的弱点,别人正是把握住了这些弱点,才使你不能轻易说出“不”。这些心理有:想显示自己的欲望、不想违背情义的心理、想得到认可的心理和不会不伤和气的拒绝的方法。

4. 拒绝的心理战术..... (209)

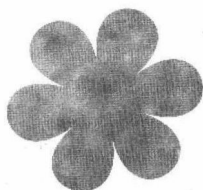
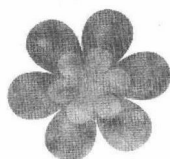
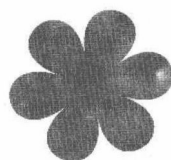
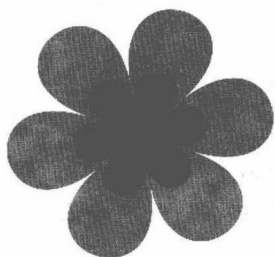
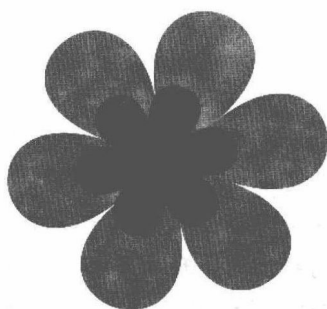
该拒绝的时候就应该拒绝,但是不能硬生生地说“不”,这样只能伤了大家的和气,自己的人际关系也会受损。所以,要学会既不伤和气地拒绝,又能巧妙保全自己的方法就变得至关重要了。十条秘诀让你成为拒绝高手!





—

语言亦是力量





老板娘与社长的胜负

当某啤酒会社社长进入一家酒店坐到上座的时候,老板娘马上过来寒暄:“初次见面请多关照。谢谢您的惠顾。”

这时啤酒会社社长一眼瞟见了桌上摆着的竟是另一个啤酒会社的啤酒,于是社长的脸上马上现出了不快的神情。

“这是什么呀?怎么不上H啤酒啊?我就是H啤酒的社长!今后都用我们的啤酒吧。”

怎么回事?上座的客人竟然是H啤酒的社长!只见老板娘毫不惊慌地答道:

“对不起,社长!社长您现在可是坐在上座,所以对于鄙店的主人我来说您是贵客,所以我才过来向您问好。如果社长非让我们卖H啤酒的话,那社长不就成了推销员了吗?一个推销员坐在上座让用这个那个的话不会让人轻易接受。要是您从后门进来,垂首恳求我们‘请用我们会社的啤酒吧’,也许我们会欣然答应的。不过那样的请求可不是坐在上座的贵客提出的哟。”

听了这话,H啤酒会社的社长低下了头。

“我无话可说,老板娘说得对。我知道我想错了,请多原谅。”

从此以后,不但那位老板娘成了H啤酒会社的大主顾,而且H啤酒会社的社长到一般职员都成了那家酒店的常客。能说这不是老板娘温柔而有胆识的语言技巧所带来的成果吗?在恰当的时候恰当地说些恰当的话,正是现代人最大的武器。语言亦是力量,让我们一起来培养这种“语言的力量”!



1. “三不”时代



彻底的自我本位主义者

哲学家们把现代社会称为“三不”时代。

所谓“三不”是指现代人所具有的三种通病,即“不感”、“不信”、“不和”。居“三不”之首的“不感”是现代人最大的弊病,就是说人们对自己领域以外的事一律患有不感症。

这里有一段能说明人是如何的自我本位的故事。

那是美国西部开发时代。当时别说是汽车,就连火车也还没有通。带篷马车是惟一的交通工具。一天,当邮差背着邮件包乘马车穿过平原时遭到了印第安人的袭击。马车翻在一边,车上的人惨遭屠杀,只有邮差侥幸抓到一匹马骑着逃跑了。印第安人惟恐邮差跑掉向他投掷了一支矛,刺中了邮差的身体。身负重伤的邮差好不容易逃到了下一个邮局。不幸的是由于流血过多,邮差死在了邮局门口。





虽然邮差死了,但邮件却通过其他邮差的手被投递到了收件人的手中。可是在这些邮件中,有几封信上留下了被矛刺穿的洞。

接到这些破损信件的收件人说了些什么呢?

“现在的邮差真差劲儿!连封信都送不好,还给弄破了!”

这就是给予者与接受者、供奉者与被供奉者的不同之处。其实我们在生活中会无数次地遇到这种情景。邮差以生命为代价传递了邮件,可收件人却不为所动;反倒埋怨邮件受到破损,类似这种不感症患者在我们的现实生活中实在是太多了。



无人可以相信

“三不”中的第二种是“不信”,意即人们互不相信对方。当然,现实中可导致不信的政治的、社会的、经济的因素似乎是太多了。“知人知面不知心”、“防人之心不可无”的古训自然不会被遗忘,但屡遭所信赖之人欺骗的痛苦尤教人变得“不信”。

某家庭一家之主的父亲在新年的时候向全家发表了新年祝词。

“在新的一年里,爸爸要努力挣大钱……给你们买好多好多的礼物,而且保证早些回家……”

“哎,爸爸又在撒谎呢!”

正在上小学的小儿子马上做出了这种反应。这就是说,连最亲近的父子之间也没有了信任。这种不信的潮流波及全球。即使他人不信任我,我也只能一边感叹着“这就是时代和社会”,一边尽力完成所担负的使命。

我们似乎也没必要呼喊“请相信我!”因为我们已经生活在了这种不信时代。



不易相处的现代人

“三不”之三为“不和”,是指不会与人和谐相处之意。

在韩国 80% 以上的学校或机关、企业单位的校训、社训中都常见这么几个词:人和、协作、团结、凝聚等等。这意味着什么呢?不恰恰说明一个人员聚集的社会不易协调融和吗?

正因为我们没有钱,我们才总是每天在提钱;也正因为我们不出石油,我们才老是想石油。要是我们国家也大量地产石油,肯定就有人开始想“有什么好玩儿的没有哇?”“干点儿什么事儿好呢?”