

管理 中的 谈话艺术



管理者丛书

主编 赵宏

GUAN LI

ZHONG DE

TANHUA YI SHU

龚常庚 彭庆

魏克俭 赵宏

解放军出版社



管理 中的 谈话艺术



管理者丛书

主編 鄭明

副主編 王

編輯 王

出版 王

副出版 王

副副出版 王

（以下文字模糊不清）

赵宏 主编

管理者丛书

管理 中的 谈话艺术

龚常庚 彭庆 魏克俭 赵宏

管理者丛书 赵宏主编

管理中的谈话艺术

龚常庚 彭庆 魏克俭 赵宏

解放军出版社出版、发行

(北京平安里三号)

新华书店经销

北京京辉印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 9.75印张 219千字
1988年9月第1版 1988年9月(北京)第1次印刷

印数 1—17 000

ISBN 7-5065-0619-X/C·16

定 价：2.85元

管理的水平取决于管理者的素质。素质须从学习中培养，须在实践中提高。

一九七九年秋 王首道题

总 序

历史的列车即将把我们载入伟大的 21 世纪！

在新世纪到来的前夜，新的科学技术革命和管理领域的革命，正以方兴未艾之势震荡着整个国际社会。这个革命进程，空前地展示出人类无穷的创造潜能，深刻地影响和改变着当今世界的经济社会生活，为迎接人类光明而神奇的未来升起了瑰丽的曙光。

管理领域的革命，在我国是从管理体制的全面改革开始的。改革的目的是，要在经济和社会生活的各个领域建立起科学的管理体制，实现管理的现代化科学化。在改革的实践中，一代富有创造活力的新型管理者正在迅速崛起。他们以新的思想装束和知识装束，出现在充满挑战的管理舞台上。他们必将成为中国现代管理的栋梁，必将为建设有中国特色的社会主义做出重要的历史贡献。

管理体制的改革，给管理科学的发展与繁荣带来了强大动力和勃勃生机。在中华管理科学的园地上，一个百花争妍、群芳吐艳的春天已经来临。如果说装扮这个“春天”的能工巧匠是广大管理工作者和管理科学研究者，那么竞相问世的管理方面的文章、专著、丛书，就是吐艳的群芳、出墙的红杏了。

当我们编写的《管理者丛书》，终于也要加入管理科学的这个百花园时，我们感到非常欣慰。但愿她以自己绚丽的

色泽，为这块园地增添几分春色。

《丛书》不仅展现着我们对管理科学的追求和探索的足迹，同时也带去了我们对一切献身祖国管理工作的同志和朋友们的美好祝愿，希望大家关心她，喜爱她。期待她能成为您在管理战线上开拓前进的挚友。

《丛书》以通俗流畅的语言，不拘一格的形式，从管理的不同学科和不同侧面，既阐发有关的原理，又剖析实践的经验 and 技巧，力求体现理论和实际的统一。读者朋友无论是从中获取自己所需要的知识，还是得到有益的启示，都将是对我们最好的报偿。

《丛书》编写过程中，始终荣幸地受到老一辈领导者和专家学者的关怀与支持，有的还亲自题词赐教。在此我们衷心致谢！相信《丛书》的读者也会从他们深情的勉励中得到巨大的鼓舞。

赵 宏

1988年4月于北京

601 23/0

序

提高管理的质量和水平，要靠管理者来组织实现。在实现中处理好人际关系十分重要，而沟通人际关系的最基本的方式和最重要的手段就是谈话。

在现代社会中，人的生活节奏加快了，人际关系扩大了。谈话作为一门学问、一门艺术，也越来越为人们所重视所研究。信件、电函的速度远逊于电话联系，而且也无法立即感知对方的情绪。企业管理者要同几十个方面的部门发生联系，无时无刻不涉及谈话艺术。同时，交际的扩大使人们对谈话的功效和作用，寄予更多的期望。谈话不仅仅是传递信息，还要通过它尽快地和准确地判断出交谈者的才智、见识、心理、性格、应变力、适应力等等。那种完全靠“日久见人心”之类的办法来考察一个人，就显得节奏太慢了。

在美国CM（科内尔机器公司）选择经理时，主考人只让应试者朗读几段《李尔王》、《哈姆莱特》，然后，谈谈感想，即决定取舍。抛开其偏颇的一面，可知管理者首先应该了解人，掌握沟通人的心灵的最佳方法。这是企业管理科学中最重要内容。而谈话艺术的提高，则能使您在人际交往中，在信息传递、相互理解中游刃有余，使您的工作更加得心应手。

既然谈话是人们交往的艺术，所以本书比较注重提高谈话的基本素养的论述，尽可能使读者对如何提高语言表达水

平有一个较全面的认识。人们在说话中有很多成功的范例，也有不成功的情况。本书也尽可能把这些经验和教训加以总结，使您在探索管理科学和其他科学的道路上争取时间、捷足先登。

您会从书中分析的国内外一些企业管理者谈话艺术的例证中，清楚地看到管理者的语言艺术同他在事业上取得的成功，是怎样紧密相连、息息相关的。

题词：薄一波 余秋里 王首道 程子华
张劲夫 宋 健 杜润生 陈野苹
郝建秀

顾问（按姓氏笔划为序）：

王青林	冯岭安	有 林	吕 枫
阮崇武	李 勇	李人俊	李华忠
邵华泽	周 杰	周小川	郝建秀
郝盛琦	贺光辉	徐瑞新	高登榜
陶 力	康一民	谭旌樵	黎 虹
滕文生			

本书题词：王首道

目 录

序

预 备 篇

第一章 管理者的语言素养	(3)
第一节 对现代化管理者的要求	(3)
第二节 说话的难与易	(5)
第三节 语言及非语言交际手段	(7)
第四节 语言的几个特点	(10)
第五节 语言交际中的双方	(13)
第二章 在谈话中展示自己	(16)
第一节 人需要沟通	(16)
第二节 展示促进沟通	(18)
第三节 展示的“度”	(21)
第四节 交谈最利于展示	(24)
第三章 谈话是通向理解的坦途	(27)
第一节 理解之难	(27)
第二节 通过谈话实现理解	(31)

学 习 篇

第四章 新的知识	(37)
第一节 面临的挑战	(37)

第二节	管理者的知识结构·····	(40)
第三节	管理者的时间观念·····	(42)
第四节	改变学习观念·····	(46)
第五章	重新设计自我·····	(50)
第一节	重新认识某些观念·····	(50)
第二节	改变自己的个性·····	(55)
第三节	管理者的心理素质·····	(60)
第四节	理想的目标·····	(62)
第六章	克服羞怯心理·····	(65)
第一节	为什么会羞怯·····	(65)
第二节	羞怯的普遍性·····	(68)
第三节	克服的方法·····	(69)

技 巧 篇

第七章	以微笑向人·····	(75)
第一节	微笑就是阳光·····	(75)
第二节	微笑使人愉快·····	(76)
第三节	微笑与成功·····	(79)
第八章	倾听使你受益无穷·····	(82)
第一节	管理者应善于倾听·····	(82)
第二节	倾听益于沟通·····	(85)
第三节	倾听促使成功·····	(89)
第四节	倾听的难与易·····	(91)
第九章	点头、提问促深谈·····	(99)
第一节	点头与传递信息·····	(99)
第二节	非言语信息的利弊·····	(103)
第三节	非言语信息的传递技巧·····	(105)

第四节	提问的作用·····	(108)
第五节	提问的技巧·····	(110)
第十章	交谈的技巧·····	(117)
第一节	闲谈不闲·····	(117)
第二节	话题的选择·····	(120)
第三节	怎样说服别人·····	(123)
第四节	交谈时的目光·····	(129)
第五节	不卑不亢·····	(131)
第六节	语气的力量·····	(132)
第七节	通俗而简洁·····	(135)
第十一章	真诚的赞美·····	(140)
第一节	赞美的力量·····	(140)
第二节	应慷慨地给予·····	(143)
第三节	金香蕉的启示·····	(146)
第四节	赞美须真诚·····	(148)
第十二章	批评的方式·····	(153)
第一节	从自我批评入手·····	(153)
第二节	“三明治策略”·····	(157)
第三节	坦诚相见·····	(162)
第四节	间接的批评方式·····	(166)
第五节	面子问题·····	(169)
第六节	批评的语言技巧·····	(173)
第十三章	面对分歧·····	(178)
第一节	正确对待分歧·····	(178)
第二节	力争双方满意·····	(181)
第三节	争辩的失与得·····	(184)
第四节	巧妙地拒绝·····	(191)

第五节	勇敢地道歉·····	(195)
第十四章	幽默风趣地表达·····	(198)
第一节	幽默是现代人必备的素质·····	(198)
第二节	幽默、滑稽和讽刺·····	(202)
第三节	幽默、风趣的作用·····	(206)
第四节	幽默感的培养·····	(209)
第十五章	说话的生动形象·····	(215)
第一节	“磁性”作用·····	(215)
第二节	借助景、物、事·····	(217)
第三节	戏剧性手法·····	(221)
第四节	比喻的运用·····	(224)
第五节	警句给谈话增色·····	(229)
第十六章	表达的得体·····	(233)
第一节	影响表达效果的主要因素·····	(233)
第二节	语言的表现风格·····	(238)
第三节	均衡与变化·····	(241)

演 讲 篇

第十七章	演讲学绪论·····	(245)
第一节	定义和作用·····	(245)
第二节	演讲的分类·····	(246)
第三节	演讲是有效的交流方式之一·····	(247)
第四节	管理者为什么要学习演讲·····	(249)
第五节	演讲与交谈的区别·····	(251)
第十八章	演讲的准备·····	(253)
第一节	心理准备·····	(253)
第二节	选题和选择演讲方式·····	(255)

第三节	演讲材料的准备.....	(257)
第四节	练习方法.....	(259)
第十九章	演讲的技巧.....	(262)
第一节	嗓音的运用.....	(262)
第二节	演讲者的形象.....	(264)
第三节	语言简洁、明快.....	(266)
第四节	提问和回答.....	(269)
第五节	演讲的开头和结尾.....	(270)
第六节	哲理寓于情感之中.....	(273)
第七节	听众注意力的局限.....	(275)

谈 判 篇

第二十章	谈判的特点.....	(279)
第一节	谈判的定义和程序.....	(279)
第二节	谈判是合作的过程.....	(281)
第三节	技巧胜于欺诈.....	(283)
第二十一章	谈判的准备.....	(285)
第一节	制定谈判战略.....	(285)
第二节	知己知彼.....	(287)
第二十二章	谈判中说话的技巧.....	(290)
第一节	忍耐的基本功.....	(290)
第二节	谈判中的语言表达.....	(291)
第三节	倾听对方的谈话.....	(292)
第四节	成功地运用发问.....	(293)
第五节	巧妙回答对方的提问.....	(295)
第六节	谈判中的说理.....	(297)

预 备 篇

