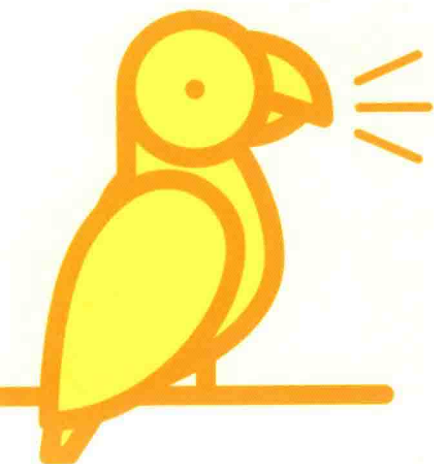




Conversationalists Means
Your Mind Includes Others

会说话，就是不以自我为中心，懂得换位思考

会说话， 就是心里装着别人

李云山◎著

把心往别人身上移1度
说话效果就能正向改变180度

照顾他人的情绪和需求
向他人传递尊重和理解

本书教你

善倾听 会回应 懂分寸 能暖场

从此商业洽谈、职场打拼、人际交往不犯愁

山东文艺出版社





会说话， 就是心里装着别人

HUI SHUOHUA JIUSHI XINLI ZHUANGZHE BIEREN

李云山◎著

山东文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话,就是心里装着别人 / 李云山著. — 济南:
山东文艺出版社, 2018.5

ISBN 978 - 7 - 5329 - 5616 - 6

I. ①会… II. ①李… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 067392 号

会说话,就是心里装着别人

李云山 著

主管单位 山东出版传媒股份有限公司
出版发行 山东文艺出版社
社 址 山东省济南市英雄山路 189 号
邮 编 250002
网 址 www.sdwypress.com

读者服务 0531 - 82098776 (总编室)
0531 - 82098775 (市场营销部)
电子邮箱 sdwy@sdpress.com.cn

印 刷 北京嘉业印刷厂
开 本 880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张 7
字 数 135 千
版 次 2018 年 5 月第 1 版
印 次 2018 年 5 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5329 - 5616 - 6
定 价 39.80 元

版权专有,侵权必究。

| 目 录 |

CONTENTS |

第一章 像记自己名字一样记住他人的名字

记住别人的名字，获得第一好感	002
选择对方感兴趣的事聊	008
求人帮忙，礼仪先行	012
关怀式推销，让人乐呵呵购买	015
“谢谢”说得好，也有万钧之力	018

第二章 如何和对方聊得开心顺畅

照顾好别人的情绪	022
说话时，要看着对方的眼睛	026
别炫学问，让人听懂才是目的	031
不要急着抢答，让别人把话说完	036
用一点一滴表示你有多重视对方	039
会说话，更要会倾听	042

第三章 聊天时要躲过这些常见陷阱

“话筒”要轮流换，让别人也有开口的机会	050
有所回应，给对方尊重感	054
拐着弯儿说话，有力回击无理要求	058
直言不讳，好也不好	062
幽默表达要适可而止	066
管好嘴，别揭露别人的隐私	071

第四章 理解和赞美是人与人之间最近的路

用夸赞代替泼冷水	076
越激励，别人越优秀	080
善意的谎言温暖人心	085
私下批评别人	089
发现女性别样的美	093
同理心，消除父母与孩子的隔阂	097

第五章 给别人面子，友谊的小船行得更远

避免直接指出对方的错误	110
共同打破冷场局面	114

选择时机给别人台阶下	118
上司是什么人，你就怎样说	122
韬光养晦，别表现得比别人聪明	128

第六章 把你想说的委婉地传达给别人

你心直口快，也可以说自私可厌	132
多用商量的口吻传达你的要求	136
用温柔的言语与他人沟通	140
切忌随便开玩笑，伤害他人的自尊	144
尊重他人，完善自己	148

第七章 为别人多考虑一点，双方关系会更好

对失意之人，别讲你的得意之事	152
拐弯抹角提请求，不如直截了当有效率	156
和别人分享你的荣誉	160
管理好情绪，有什么话可以说出来	163
保持敏感，别触及对方的伤疤	169
为别人树立高大形象更容易成事	173
男人也爱听甜言蜜语	177

第八章 如何不失友好地拒绝别人

婉言拒绝更易使人接受	182
找个人替自己说“不”	186
两大法宝帮你驳回别人的无理要求	190
逐客令不妨换种方式说	194

第九章 解决矛盾，其实没那么难

为对方利益作考虑，轻松化解矛盾	198
关系搞僵了，只能是自己吃亏	200
面对不同的人，说不同的话	204
说不下去时，就转移或结束话题	209
批评他人之前，先批评自己	214

| 第一章 |

像记自己名字一样记住他人的名字 |

记住别人的名字，获得第一好感

一个最单纯、最明显、最重要的得到别人好感的方法，就是记住别人的姓名，使别人觉得受到尊重。人最重视、最爱听，同时也最希望他人尊重的就是自己的姓名。

记住别人的名字很重要，记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。若是把他的名字忘了或写错了，在交往中会对你非常不利。

安德鲁·卡内基被称为“钢铁大王”，但在创业之初，他对钢铁制造业知之甚少，手下好几百人都比他了解钢铁。当时，卡内基可能记不住各类钢材的型号，但他能记住不少下属的名字。

卡内基在10岁的时候，就发现人们对自己的姓名看得十分重要。利用这一发现，他很轻松地赢得了小朋友们的合作。

有一次，卡内基抓到一只怀孕的母兔。很快，那只母兔生下了一窝小兔子，但他没有东西喂它们。就在这时，他想到了一个很妙的办法，他对整天围着小兔子打转的小朋友们说，如果谁能弄来胡萝卜、菜叶喂养那些小兔子，他就以谁的名字来称呼这些小兔子。这个方法太灵验了，卡内基一生都无法忘记。

几年之后，卡内基将此种方法运用于商界，同样获得了极大成功。那一年，卡内基特别希望把钢铁轨道卖给宾夕法尼亚铁路公司，而艾格·汤姆森正是该公司的董事长。为此，卡内基特意在匹兹堡建立了一座巨大的钢铁工厂，取名为“艾格·汤姆森钢铁工厂”。毫无疑问，卡内基顺利将那座钢铁工厂卖给了宾夕法尼亚铁路公司。

记住及重视朋友和商业人士名字的方法，是卡内基领导才能的秘密之一，他以能够叫出自己员工的名字为骄傲。他很得意地说，当他担任主管后，他的钢铁厂从未发生过罢工事件。

记住他人的姓名，在政治上的重要性几乎跟在商界一样。一位政治家所要学习的第一课便是：“记住选民的名字就是政治才能，记不住就是心不在焉。”

在美国总统的专业幕僚群中，有一位幕僚的工作内容就

是，专门替总统记住每一个人的名字，然后每当总统在遇见某人之前，这位专责幕僚就会先一步提醒总统此人的名字。而那位被总统叫出名字的人，也会因总统竟然会记得他而雀跃不已，进而更坚定他对总统的支持。

记住每个人的名字，是尊重一个人的开始，也是打造自己个人魅力的第一步。

吉姆·弗雷10岁那年，父亲意外丧生，留下他、母亲及两个弟弟。由于家境贫寒，吉姆不得不很早就辍学，到砖厂打工赚钱贴补家用。虽然学历有限，但吉姆却凭着爱尔兰人特有的热情和坦率处处受人欢迎，进而转入政坛。最叫人佩服的是他还有一种非凡的记人名字的本领，任何一个跟他交往过的人，他都能牢牢地记着对方的全名，而且一字不差。

吉姆连高中都没有读过，但在他46岁那年就已拥有了四所大学颁给他的荣誉学位，并且高居民主党要职，最后还荣膺邮政局局长之职。

有一次，记者问吉姆·弗雷成功的秘诀。他说：“辛勤工作，就这么简单。”记者有些疑惑，说：“您别开玩笑了吧！”

他反问道：“那你认为我成功的原因是什么？”记者说：“听说您可以一字不差地叫出一万个朋友的名字。”

“不，你错了！”他立即回答道，“我能叫得出名字的人，少说有五万人。”

这就是吉姆·弗雷的过人之处。每当他刚认识一个人时，他一定会弄清对方的全名、家庭状况、所从事的工作，以及政治立场，然后据此建立一个大致的印象。当他下一次再见到这个人时，不管隔了多少年，他一定能迎上前去在那个人肩上拍拍，嘘寒问暖一番，问问他的老婆、孩子，或是问问他最近的工作情况。有了这份能耐，也难怪别人会觉得他平易近人、和善可亲。

罗斯福竞选总统时，吉姆不辞辛劳地搭乘火车，穿梭于中西部各州，亲切地与当地民众寒暄、交谈，为罗斯福总统助选。每到一地，他都会立刻深入民众，与他们集会、共餐，并宣传罗斯福总统的政见，与群众进行亲切、真诚的沟通。

返回东岸之后，吉姆会立即写信给每一个城镇的友人，要他们列出所有与会人士的姓名、住址，集成一本多达数万人的名册，最后不辞辛劳地写信给名册上的每一个人。并在信件一开始，就亲切地直呼对方的名字，如“亲爱的比尔”“亲爱的约瑟”等，信尾更不忘写下自己的名字“吉姆”。

吉姆很早就已发现，当一大堆人名出现在一个人眼前

时，对方最感兴趣、最开心的，仍是看到自己的名字。因此，牢记别人的名字，并正确无误地叫出来，对任何人来说，都是一种尊重、友善的表现。“万一你不慎忘记而叫错了别人的名字，很可能会招来一些不愉快的事。

每一个名字里都包含着奇迹，名字完全属于与我们交往的这个人，没有人能够取代。名字能使人出众，能使人在众人中显得独立。

只要我们从人的名字着手，我们所做的和我们要传递的信息就会显得特别重要。不管是侍者还是总经理，在我们与其交往时，名字均会显示它神奇的作用。因此，如果你要别人喜欢你，请记住这条规则：“对一个人来说，他的名字是任何语言中最甜蜜、最重要的声音。”

人们除了对自己的名字格外尊重之外，还有一种倾向，那就是渴望自己能名垂后世、万古流芳。有的人捐书、捐古物给图书馆、博物馆，为的就是在撰写馆史时，能记上他们一笔，使他们的大名与馆长存。教会为了鼓励信徒捐款，也会将捐款者的大名镶在玻璃窗上，供人们瞻仰。人之爱名、好名，于此可见一斑。

可以说，世界各地的图书馆和博物馆中最有价值的收藏品都来自那些一心一意担心他们的名字会从历史上消失的人。纽约公共图书馆拥有亚斯都氏和李诸克斯氏的藏书；大都会博物

馆保存了班吉明·亚特曼和J. P. 摩根的名字；几乎每一座教堂都装上了彩色玻璃窗，以纪念捐赠者的名字。

多数人记不住他人的全名，理由不外乎工作太忙、无暇记这些琐事。我们被介绍与其他人相识时，往往随口寒暄几句，而事实上可能连再见都还没说，就已忘了对方姓什么叫什么。所以有时候要记住一个人的全名很难，尤其当它不太好念时，一般人都不愿意去记它，心想：算了，就叫他的小名。

其实，记住别人的名字也是有一些技巧的。拿破仑三世曾得意地说，即使他日理万机，仍然能够记住他所认识的每一个人的名字。

他的技巧非常简单。如果他没有听清楚对方的名字，就说：“抱歉，我没有听清楚您的姓名。”如果碰到一个不寻常的名字，他就说：“怎么写呢？”在谈话当中，他会把那个人的名字重复说几次，然后试着在心中把它跟那个人的特征、表情和容貌联系在一起。

如果对方是个重要人物，拿破仑三世就会更进一步。一等到他旁边没有人，他就把那个人的名字写在一张纸上，仔细看，聚精会神地将它记在心里，然后把那张纸撕掉。这样一来，他对那个名字就不只是眼睛的印象，还有耳朵的印象。

记住他人的姓名就等于把一份友谊深藏在心里，记忆时间越久，情谊就越深，如同一瓶陈年好酒，越放就越醇。

选择对方感兴趣的事聊

与他人聊天最好先侦察一番，这可不是白费劲，也不是自找麻烦，做到明白对方状况再开口，找准对方感兴趣的事再说话，那么你更容易达成目的。

在《实话实说——夫妻是否需要一米线》中，一位女嘉宾谈到发现丈夫的女学生经常在她不在家的时候登门拜访，说：“有一个年轻伶俐的医学院女学生，经常在我不在家的时候来找他。我发现后就质问他：‘那小姐到咱家不是为了吃你做的炒鸡蛋吧？’（他只会做炒鸡蛋）他说她只是有一些学术上的问题来讨教，没什么别的。后来这事就过去了。”

崔永元就问：“有没有可能是因为你想得不够周到，一次很好的学术交流给搅黄了？”

在这里，崔永元先让这位女嘉宾发泄了心底的不满，而又用假设的方式，隐讳地指出了女嘉宾的想法的偏激，更调节了因此导致的难堪的气氛。

一些人和别人交流，把自己放在居高临下的位置，这就不可避免地导致他们会对别人的谈话进行判断，甚至强硬地、武断地下自以为是的结论。“这些年，您一个人生活得太孤独了。”说话的人的表情中带着一种廉价的怜悯。

“不，我一个人生活得很好，一点都没有感到孤独。”对方丝毫不领情。

说话的人依然很执着：“鬼才相信呢。”

如果面对这样的谈话对象，那我们很可能三句话后就会拂袖而去。

所以无论谈话还是做采访，都要设身处地挑对方感兴趣的话题，才能顺畅地进行下去，否则只会有相反的效果。

还有的人在和别人交谈时，就像个小学生，脑子里装着十万个为什么，什么都问，结果弄得对方烦不胜烦，最后很可能不欢而散。

以“真诚”的态度，以“合作”的心态，发自内心、实在地和对方交流，这样，对方才会感到亲切和产生交流的愿望。

乾隆年间，林爽文在台湾兴兵起义，负责镇压的部队屡屡受挫，引起了乾隆的担心，他表示要御驾亲征。

和坤在乾隆身边，看在眼里，急在心里，不就是一帮蠢贼吗？偌大的一个朝廷谁都管不了吗？非要让皇帝御驾亲征，这不明摆着大清国太弱了吗？如果御驾亲征，朝廷势必乱作一团，因此和坤想找出一个理由，阻止乾隆。

和坤很快转起脑筋，如果乾隆不去，谁能镇压下去呢？得想个办法，既能说到皇帝的心坎里，又能解决问题。

和坤说的话大意如下：皇上，台湾战事不佳有其深刻的原因，这么多年来，您爱民如子，轻徭薄赋，人头税都免了，只征一点地税，哪里去找您这么好的皇上？但是台湾人不一定知道您的仁慈啊，不一定知道您的恩德，原因在于当地官员，您派去管理台湾的人他没有把您的恩德带到台湾，所以才有人起义。依奴才愚见，最好还是做两手准备：继续用兵；裁撤台湾官员，重派新的官员，把您的仁德带给台湾人。

寥寥数语就说动了皇帝的心，最后乾隆决定派别人去征讨，同时，撤换了台湾的官员。

先查看对方的情绪在哪里出了问题，找出对方感兴趣的问题，并帮助其解决，对方又怎么会不爱听呢？在这一过程