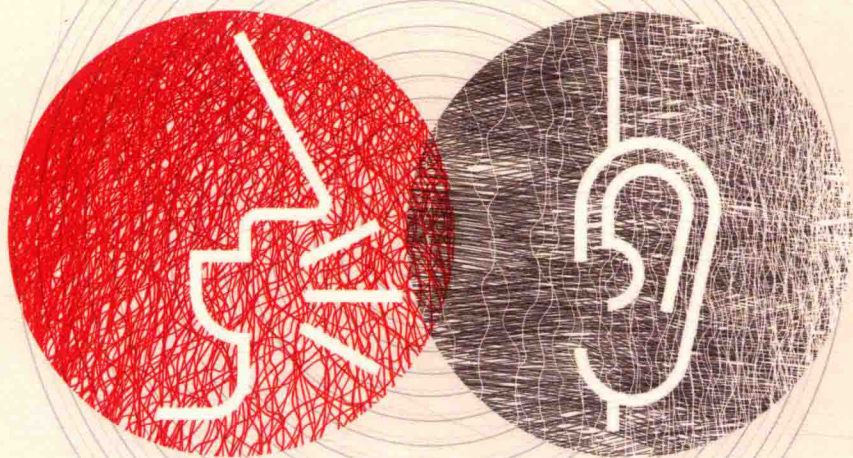


“ 如何说 别人才会听 怎么听 别人才肯说 ”

张利娜◎著



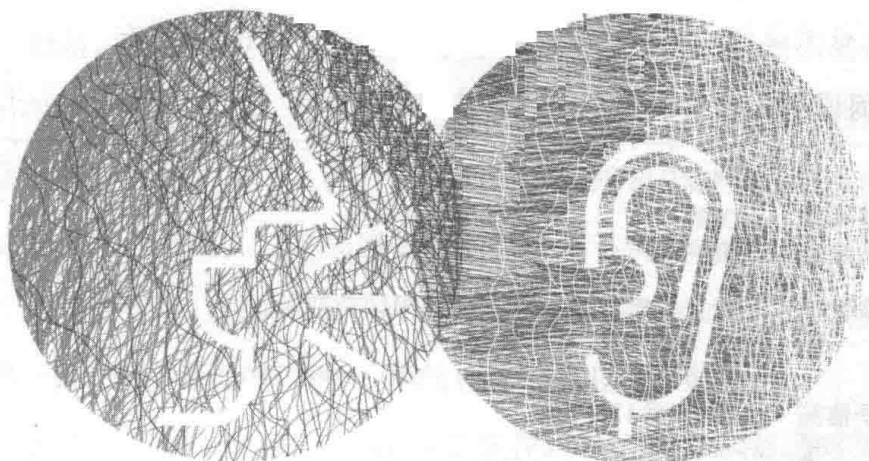
快速提升沟通技巧 让沟通变得更高效

沟通不到位 努力全白费

[跟着做 开口就能打动人心 学着用 应对一切沟通难题 照着练 跟任何人都聊得来]
用高效的聆听和提问 洞悉别人的真实想法

“ 如何说
别人才会听
怎么听
别人才肯说 ”

张利娜◎著



煤炭工业出版社
· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

如何说别人才会听 怎么听别人才肯说/张利娜著.
--北京:煤炭工业出版社,2018
ISBN 978-7-5020-6490-7

I. ①如… II. ①张… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 027187 号

如何说别人才会听 怎么听别人才肯说

著 者 张利娜
责任编辑 刘少辉
封面设计 胡椒书衣

出版发行 煤炭工业出版社(北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)
电 话 010-84657898(总编室)
010-64018321(发行部) 010-84657880(读者服务部)

电子信箱 cciph612@126.com
网 址 www.cciph.com.cn
印 刷 北京亚通印刷有限责任公司
经 销 全国新华书店

开 本 710mm×1000mm¹/₁₆ 印张 14 字数 210 千字
版 次 2018 年 4 月第 1 版 2018 年 4 月第 1 次印刷
社内编号 20180002 定价 42.00 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换,电话:010-84657880

前 言

说话，是我们每个人每天乃至处处、事事都离不开的，因此看上去似乎是一件稀松平常的“小事”，但是，正因为我们时时处处都离不开，因此它每天乃至处处、事事都在决定着我们的做事效果、人际关系，所谓润物细无声。留心观察一下我们便会发现，生活中那些人缘好、做事成功的人，虽然不是全部，但大部分往往都有非常好的口才。可以说，谁掌握了会说话这个看似“常规”的武器，谁便站在了做人做事的制高点。因此，有意识地提高我们的说话水平，是一件很有必要的大事。

但是，想要会说话，却并不容易，有许多技巧乃至知识需要掌握。孔子在《论语·季氏》里说：“言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，未见颜色而言谓之瞽。”这句话有三层意思：一是不该说话的时候说了，叫做急躁；二是应该说话的时候却不说，叫做隐瞒；三是不看对方的脸色变化，贸然信口开河，叫做闭着眼睛瞎说。你看，说话可不是嘴一张这么简单，不仅是一门技术，而且还是一门艺术。

首先，说还是不说，这就需要拿捏。要看场合，要看对象，要看自己的角色，不该说的时候说了，说得再好，恐怕也惹人嫌。

其次，怎么说才能达到你想要的效果，更是需要掌握技巧。这就要看你的目的、角色以及当时的场景、对象，需要随机应变，随时调整。比如说在开会场合，因为是公共场合，你说话的关键就是简洁有条理，这样才能让别人高效地理解你传达的信息。这时如果你长篇大论，滔滔

不绝，恐怕只会说得热闹，听者却一头雾水，什么也记不住，尤其如果被领导不耐烦地打断了，那就难堪了。再比如说，作为领导指出下属的缺点，其关键是先要肯定下属的优点。而当你想要恭维一个人时，其关键则是要把握好对方自鸣得意之处，挠到痒处，同时把握好分寸。可以说，不同的场景下，都有一个对应的关键之处需要把握。

另外，说话时的语气、节奏、措辞、分寸、禁忌……都是需要掌握的知识，本书也都为你一一讲出。

最后，要想有效地与人沟通，不仅要会说，更要会听。有时候，表现得恰如其分的倾听，比滔滔不绝地旁征博引，更能得到你想要的效果。有个恋爱达人曾经说过，一个女孩子开始对你有所接受的表现，便是开始对你倾诉，这时候，你只要耐心地倾听，等她倾诉得差不多了，你们的关系也就水到渠成了。许多时候，我们与客户沟通何尝不是如此。因此，倾听也是一门艺术。只有掌握了听的技巧，你才能真正了解对方的想法，才能在信息上处于主动地位，从而做到进退自如。

总之，本书从说与听两个角度为你讲述沟通的技巧。相信通过本书，你一定能提升自己的沟通能力，进而在不知不觉中感到你的人缘突然变好了，你的工作更流畅了，你的客户越来越乐意与你合作了。

作者

2017.12

目 录

CONTENTS

Part1 说话有分寸，是一门技术活

- 好话分寸：赞美奉承要有度 _2
- 时间分寸：说话要把握时机 _4
- 插嘴分寸：插嘴要有艺术性 _6
- 轻重分寸：说话注意轻重感 _8
- 态度分寸：调解纠纷的技巧 _9
- 幽默分寸：幽默要恰到好处 _11
- 迂回分寸：避免语言的冲突 _13

Part2 如何把话说到别人心坎里

- 说话必须有修养 _16
- 说话要讲究规矩 _18
- 说话也要讲分寸 _20
- 五种话不能开口 _21
- 说话要察言观色 _26

- 换位思考巧说话 _28
- 赞美话要个性化 _30
- 交流中，多说我们 _32
- 给人机会不话痨 _35
- 谦和能拉近距离 _37
- 表达异见要委婉 _39

Part3 说话表达有技巧

- 发音清楚是建立良好沟通的第一步 _44
- 不同的语调带有不同的意义 _46
- 如何在说话中运用突兀语言 _48
- 节奏适中有助于听众的理解 _49
- 学会批评提升影响力 _52
- 要有自己独特的风格 _53
- 说话要培养创造能力 _55
- 恰当措辞提升感染力 _57
- 真诚的赞美铭感肺腑 _60
- 巧用恭维话博取他人欢心 _62
- 利用好交际中的黄金短语 _64
- 实话要巧说，坏话要好说 _68
- 巧说话易获得别人的好感 _70
- 别人郁闷时多说理解的话 _73
- 得体的幽默最能取悦人心 _75

Part4 说话懂禁忌，沟通才顺利

- 避免表意不明引歧义 _78
- 勿在别人面前话不休 _80
- 且莫大嗓门和乱回答 _82
- 别让恐惧扼住了喉咙 _84
- “两只耳一张嘴”的法则 _86
- 避开他人的隐私问题 _88
- 避开别人的地域禁忌 _90
- 说话必须避免的坏习惯 _92

Part5 不会说话，你怎么做管理？

- 怎么说话能够平息下属的怨气 _98
- 怎样能留住想辞职的优秀员工 _101
- 要不断地肯定和赞扬你的下属 _103
- 说话要注意自己的身份和地位 _106
- 批评下属的时候需要适可而止 _107
- 批评下属时也要因人而异措词 _109
- 如何能够拒绝员工的某些要求 _111
- 如何消除员工对你的仇视敌意 _113

Part6 不懂谈判技巧，你怎么赢别人？

- 当成内行捧对方 _118
- 因人而异下说词 _119
- 借话语营造气氛 _122
- 藏拙“示弱”赢优势 _123

- 掌控气氛巧借力 _125
- 软硬兼施破僵局 _127
- 以退为进成转机 _129
- 吹毛求疵屈人兵 _132
- 最后通牒赢互动 _134
- 步步为营达目的 _137
- 对方意见我来提 _140

Part7 不懂拒绝，口才再好也白搭

- 该拒绝时莫犹豫 _144
- 下令逐客要含蓄 _146
- 巧借他语说拒绝 _148
- 贬低自己巧拒绝 _150
- 拒绝也可玩幽默 _153
- 巧拒朋友怪请求 _155
- 巧借挡箭牌拒绝 _157
- 糊涂话语暗拒绝 _159
- 拒绝要留台阶 _161
- 拒绝领导讲艺术 _162

Part8 天下没有陌生人

- 寒暄是打开话匣子的钥匙 _166
- 激发对方说话的情绪 _168
- 从对方身上的亮点说开去 _171
- 共同话题可使初识如故人 _174

细节描述让对方身临其境 _176

适时提问与听众形成互动 _178

Part9 好口才可以掌握主动权

不要成为他人眼中的顽石 _182

眼神是最有力的定向“信息流” _184

微笑的力量：让他人无法拒绝你 _187

仪容之美助话语更上层楼 _189

尊重本身也是一种征服 _192

制造出“接纳”对方的感觉 _195

Part10 循序渐进，谈话水到渠成

如何诱导对方点头 _200

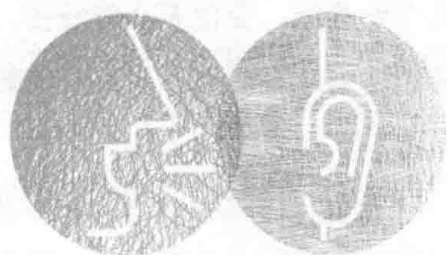
以感同身受激起共鸣 _202

唤起对方的荣誉感 _204

活用吹捧式幽默感染对方 _206

意识唤醒法使人走出悲伤阴影 _209

通过话题导航成为交流的舵手 _212



Part1 说话有分寸，是一门技术活

好话分寸：赞美奉承要有度

赞美、恭维的话人人都爱听，但“真理向前跨越一步就是谬误”，适度的恭维，会使人心情舒畅；反之，则使人十分尴尬。为了使赞美和恭维达到应有的而不是相反的效果，合理把握赞美的“度”就是一门技术活。

我们可能都有过这样的体验。当你夸奖朋友取得的成绩时，他会说：“你不知道我付出了多少心血！”言语间仿佛有你不知其艰辛、看结果不看过程的意思。相反，假如你说：“真不错，一定花了你许多的心血吧！”他就会觉得心里舒服，认为你很了解他。可见，夸奖劳动的付出比直接夸奖成绩效果更佳。

其实，很多人做事并不仅仅在乎结果，更注重过程。如果你人云亦云地夸奖他取得的成果，不但有势利之嫌，还会让人这样想：“如果我失败了呢？”因而也许对你心生厌恶也未可知。很多名人讨厌记者的采访，也许有此同感。

赞美的效果在于因时因人、见机行事、适可而止，真正做到“美酒饮到微醉后，好花看到半开时”。作为丈夫，当你下班后走进家门，看见娇妻已经为你备好晚餐，你只要深情地望她一眼，说一句“看到桌上的菜我就饿了”，她一定会心花怒放的。倘若你酒足饭饱之后才说一句“你今天回来得真早”，这样的效果已经是雨后送伞，她还能感受到你当时就有的那份赞许吗？

另外，恭维男性和女性的赞美词一定要有所区分。倘若你对一个男人说：你长得真漂亮！相信没有几个男人会容忍这样的“侮辱”，你的言下之意就像是在说他缺少男子汉气概一样。

所以无论是赞美、恭维还是拍马屁，过分地或不分对象、时机地出言，很容易造成“不逊”的效果。

(1) 赞美和恭维一定要在适合的时机说，要看清对象是一个什么样的人，如果对方是不苟言笑的人，那么就要注意自己的措辞。

(2) 赞美和恭维的频率要适中。这里的频率是指相对时期内对一个对象赞扬的次数。次数太少，起不到应有的作用；次数太多，也会削弱应有的效果。而赞扬的频率是否适中，是以受赞扬者优良行为的进展程度为尺度的。如果被赞扬者的优良行为同赞扬的频率成正比，则说明恭维的频率是适度的；如果呈现反比的现象，则说明恭维的频率过高，已经到了“滥施”的程度。

(3) 要有前瞻性和预见性。有些东西具有相对稳定性，比如人的容貌、性格、习惯等，这方面比较容易称赞。而有些东西则不稳定，如人的行为、成绩、思想、态度等，若从长远考虑，赞美时要谨慎。

(4) 恭维的角度要新，但绝对不能怪，否则就成了拍马不及，又或是“拍马屁拍到了马腿上”。

(5) 要根据所恭维对象的性别、年龄、性格、职业、教育背景、工作环境、生活环境等因素来与之谈话或奉上赞美。

(6) 永远不要忘记，无论是赞美，还是恭维，你的前提一定以真诚为基础，要知道，虚伪的话最容易被别人识破。

时间分寸：说话要把握时机

孔子在《论语·季氏》里说：“言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，未见颜色而言谓之瞽。”这句话的意思是：不该说话的时候说了，叫做急躁；应该说话的时候却不说，叫做隐瞒；不看对方的脸色变化，贸然信口开河，叫做闭着眼睛瞎说。

这三种毛病都是没有把握说话的时机，没有注意说话的策略和技巧。说话是双方的交流，不是一个人的单方面行为，它要受到各方面条件的制约，如说话对象、周边环境、说话时间，等等，所以说话要把握时机。如果该说的时候不说，时境转瞬即逝，便失去了有效沟通的机会。同样，如不顾说话对象的心态，不注意周边的环境气氛，不到说话的时候却抢着说，很可能引起对方的误解。如果信口开河，乱说一通，后果就更加严重。所以，说话时掌握好时机是非常重要的。

没有掌握最恰当的时机说话，不论说的内容有多么精彩，也唯以使对方接受你的意思。这就犹如一个有着强健的体魄、良好的技艺的棒球运动员，没有掌握好击球的时机，结果挥棒都只是落空。

某学校为两位退休老教师举行欢送会。会上，领导非常得体地赞扬了两位的工作和为人。但是，两相比较之下，其中那位多次获得过“先进”的老教师得到了更多的美誉。这让另外那位老教师感到相当难过，所以在他讲完感谢的话以后，又接着说：“说到先进，我这辈子最遗憾

的是，我到现在为止一次都没有得过……”这时，一位平日里与他不合的青年教师突然开口说：“不，不是你不配当先进，是因为我们不好，我们没有提你的名。”

一时间，原本会场上温馨感动的气氛被尴尬所取代。领导看气氛不对，马上接过话说：“其实，先进只是一个名义罢了，得没得过先进并不重要，没有评过先进，并不代表你不够先进，我们最重要的还是要看事实……”这位领导本来是想要缓和一下气氛，结果反而越描越黑。

其实，会场的气氛之所以会如此尴尬，最主要的还是退休老教师、青年教师以及领导他们三人没有掌握好说话的时机。首先是那位退休老教师，就算自己心里面有多么遗憾，也不应该在欢送会这样的场合上讲出来。而那位青年教师，也不应该在这样的场合为图一时之快，说那些刻薄的话。最后，那位领导在场上出现尴尬的时候，应该极力避开那个敏感话题，而不是继续在这个话题上唠叨不休。

所以，我们要在不同的时间、地点、人物面前说合适的话，该说话时才说话，而且要说得体的话。只要有充分的耐心，积极进行准备，等待条件成熟，顺理成章地表达自己的观点，不仅能赢得对方的开心，又能令自己舒心。以下五点可以让我们从容寻找到说话的恰当时机。

第一，要看准时机再说话，要有耐心，积极准备，时机到了，才能把该说的话说出来。

第二，沉默是金，并不是说要一味沉默不语，该说话的时候就不要故作深沉。比如，领导遇到尴尬情况了，就需要你站出来为领导打圆场；同事有矛盾了，需要你开口化干戈为玉帛。

第三，别人在说话的时候，不要随意插嘴打断人家的话。

第四，看准时机，说不同的话。这些话都要与当时的场合、时间、

人物相吻合。

第五，该说话的时候要说话，因为有时候机会转瞬即逝，错过这个说话的时机，也许以后就不会再有机会了。

插嘴分寸：插嘴要有艺术性

在别人说话时，我们不能只听到一半或只听一句就装出自己明白的样子。我们提倡在听别人说话时，要不时做出反应，如附和几句“是的”等话语，这样既让说者知道你在听他说，又让他感觉你在尊重他，使他对你产生浓厚的兴趣。

但是随便打断别人说话或中途插话，不仅是有失礼貌的行为，而且往往在不经意之间就破坏了自己的人际关系。当别人正在说一件事的时候，不要随便插嘴或是打断，这样对人既不尊重，又很容易弄错别人的意思，给自己造成损失。

老张在镇上盖了一栋三层的楼房，该房子的第三层刚封顶时，几个朋友在他家吃饭。席间，突然来了一位专门安装铝合金门窗的个体户，与老张一见面就递了张名片。其实这位个体户的店铺门面也在本镇，虽和老张平时见过几次面，但因没有业务往来，他们互不认识。后经与那个体户交谈，他们彼此觉得非常合得来。

轮到老张做决定是否将铝合金门窗的业务让这位个体户做时，老张说：“虽然我们以前不认识，但通过我们刚才的一席话，得知你对铝合金门窗安装的经验丰富，假如我房子的门窗让你来安装，我相信你能安

装，也相信你能做得很好。但是在你今天来之前，我们厂里一名下岗钳工已向我提起过，说他下岗了，门窗安装之事让他来做……”老张的话还未说完，那个体户便插话了：“你是说那东跑西走的小李吧？他最近是给几家安装了门窗，但他那‘小米加步枪’式的做法怎能与我比？”

哎！这话不说还好，一说便让老张顿时改变了主意，接着说：“不错，他尽管是手工作业，没有你那先进的设备，但他目前已下岗在家，资金不够丰厚，只能这样慢慢完善，出于同事之间的交情，我不能不让他做！”

就这样，那个体户只得快快离开了。

之后，老张对我们说：“那个体户没听懂我的意思，把我的话给打断了。本来，我是暗示他，做铝合金门窗的人很多，不止他一个上门来请求安装。我已打听到他做门窗已多年，安装熟练，且很美观，但他的报价很高，我只是想杀杀他的价格，可他的一番言说甚至攻击了我同事小李的人品，我宁愿找别人，也不要让他来安装我的门窗。”

一个精明而有教养的人与人交谈，知道何时开口效果最佳。不该插嘴的时候，即使对方长篇大论地说个不休，也绝不会插嘴。他人在谈话时，如果你想要加入，要尽可能找个适当机会，礼貌地说：“对不起，我可以加入你们吗？”或者大方地、客气地打招呼，叫你的朋友介绍一下，就能很自然融入这个氛围。千万不要随意打断他们的话题，以免出现尴尬的气氛。

如果只是要跟其中一人讲一两句话，例如，有事情急着要问他，可以跟他们说：“对不起，我插一下话……”但此时说话一定要简短，而且插完话后要说：“对不起，请继续。”

如果真的没听懂，或听漏了一两句，也千万别在对方说话途中突然提出问题，可以等到他把话说完，再提出：“很抱歉！刚才中间有一