

汇集古今中外人际交往智慧精华，为渴望提高交际能力的人士度身打造



人际交往

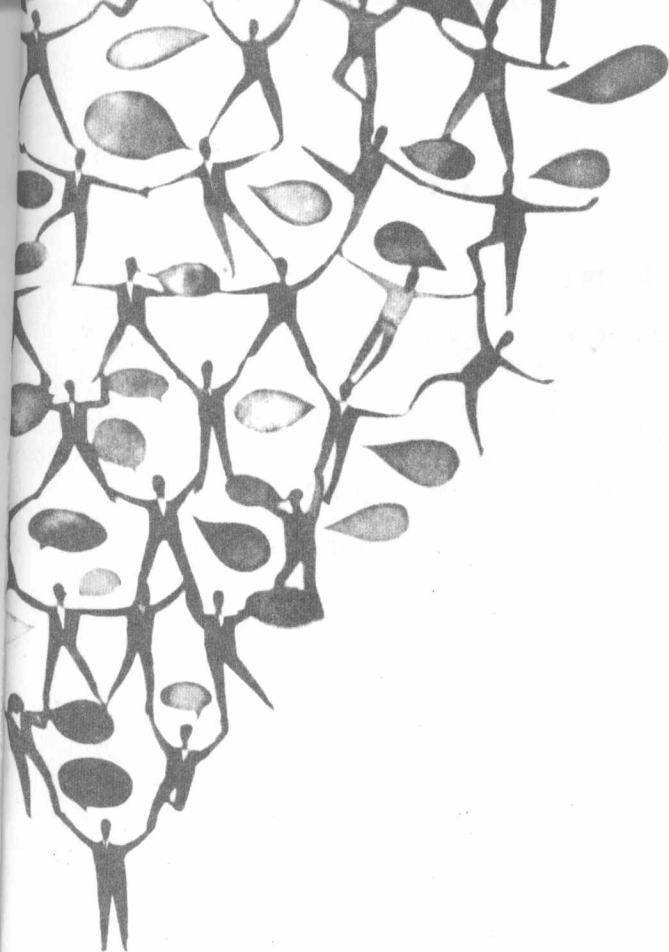
的 **智** **慧**

刘欣 ▲ 编著

说话的智慧 I



万卷出版公司
VOLUMES PUBLISHING COMPANY



人际交往

的  

刘欣 ▲ 编著

说话的智慧 I



万卷出版公司
VOLUMES PUBLISHING COMPANY

©刘欣 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往的智慧/刘欣编著. —沈阳: 万卷出版公司, 2006. 6

ISBN 7 - 80601 - 884 - 0

I. 人… II. 刘… III. 人际关系学 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 060397 号

出 版 者: 万卷出版公司

地 址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号

邮 编: 110003

联系电话: 024 - 23284442

邮购热线: 024 - 23284448

E-mail: hzbzs@mail.lnpgc.com.cn

大厂回族自治县圣启印务有限公司印刷

各地新华书店发行

幅面尺寸: 960mm × 640mm

印 张: 36

字 数: 300 千字

2006 年 12 月第 1 版

2006 年 12 月第 1 次印刷

责任编辑: 丁建新 高爽

封面设计: 周文辉

版式设计: 赵玉环

定价: 45.00 元 (全三册)



目 录

CONTENTS

长一双倾听的耳朵

- 倾听最好的礼物 /1
- 倾听成就大事业 /4
- 倾听是打开心房的钥匙 /6
- 别做讨厌的“插话者”/8
- 学会听“弦外之音”/10
- 倾听的技巧 /12

到什么山唱什么歌

- 说话别犯忌讳 /16
- 说好第一句话 /20
- 见什么人说什么话 /23
- 到什么山唱什么歌 /27
- 批评须因人而异 /29
- 批评也要讲艺术 /32



目录

CONTENT

把握说话时机与场合

- 说话时机决定成败 /35
- 说话选择好时机 /38
- 切忌不看场合开玩笑 /41
- 看好场合说对话 /44
- 此时无声胜有声 /46
- 敏感话题慎出口 /48
- 工作场合不适用“家庭式指责”/52

谈判与说服

- 让人乐意接受你的忠告 /55
- 巧妙化解谈判中的僵局 /58
- 说服步骤不可不知 /60
- 谈判语言须通俗简洁 /62
- 以退为进说服法 /65
- 妙用冷热水效应说服法 /67
- 恰到好处的反问说服法 /70
- 以情动人说服法 /72
- “意识唤醒”说服法 /76
- 逻辑是说服的力量 /78



目 录

CONTENTS

暗示有时是最好的说服 /81

比喻类比说服法 /84

拒绝的艺术

合理的拒绝非常必要 /87

拒绝不能伤“面子”/89

委婉拒绝最温暖 /92

含蓄拒绝最轻松 /94

用幽默的方式说不 /96

让逐客令变得更高明 /99

拒绝的基本原则和方法 /101

辩解与辩论

尽量避免使自己的话被人误解 /104

避免无谓的争辩 /107

巧辩摆脱窘境 /109

辩论不是“抬杠”/112

谦和更胜于激辩 /113

抓住诡辩的辫子反诡辩 /116

反驳要驳到点子上 /119

以谬制谬辩论方法 /122



目录

CONTENT

事实胜于雄辩 /125

辩论态度要不卑不亢 /127

间接辩护最高明 /129

送一朵赞美的花

学会赞美 /132

做一个高超的赞美者 /136

赞美得法效果才佳 /138

赞美得体才喜人 /140

赞美女性越具体越好 /143

夸赞男性切忌直白 /145

溢美之词忌言过其实 /147

办公室里的赞美原则 /149

礼貌赢得天下

夸夸其谈要不得 /152

满嘴脏话最可耻 /155

说话切莫失分寸 /157

切忌滥用口头禅 /160

说话语气不可忽略 /162

说话须有礼节 /168



目 录

CONTENTS

打电话的礼节 /171

幽默的人最受欢迎

幽默是一枚开心果 /174

幽默是人际关系的润滑剂 /177

常用的幽默手段 /179

幽默的作用不可小视 /182

长一双倾听的耳朵

如果你希望成为一个善于谈话的人，就要做一个注意倾听的人。

——(美)戴尔·卡耐基

倾听最好的礼物

倾听是人际交往中一项很重要的制胜法宝。一个在人群中滔滔不绝的人或许很容易得到大家的尊敬和钦佩，可是一个懂得倾听并善于鼓励别人的人，能更容易得到他人的好感和信任。

在现代快节奏的生活中，竞争激烈，一个想要成功的人要做的事太多，因此许多人没有耐心听别人讲话。时间一久性情也变得急躁，对倾听显得腻烦，常常是还未等到对方把话说完，就予以否定，然后以十分武断的口气阐述自己的观点。这类人往往是想通过“短、平、快”的方式来解决问题，并展示自己雄辩的口才。但这样做，却往往得不到别人的认同，无法真正解决问题，也无法达到真正的沟通，更不要说建立彼此之间的友谊了。

历史上、现实中，许多实践经验表明，在事业上有成就的杰出人物往往善于倾听他人的意见。那些善于倾听别人意见的人总是宾客盈门、朋友广泛，因为人们总是喜欢与尊重别人、平易近人的人交往。假如你想成为一位善于交谈的人，那就应当先成为一位善于专心听别人讲话、善于鼓励别人多谈自己成就的人。

卡耐基曾讲述过一个有趣的故事：

有一次，我在纽约书籍出版商齐·马·格林伯格举行的晚宴上结识了一位著名的植物学家。我以前从来没有和植物学家交谈过。

结果我发现这次交谈非常有趣：这个人非常有魅力。老实说，我是恭恭敬敬地坐在椅子上听他讲述印度大麻和室内园艺的事。他还跟我讲了关于那些不屑一顾的土豆的事。我自己也有一个小小的家庭苗圃——他还善意地指导我如何解决我遇到的一些问题。

正如我所说的，我们是在参加一个晚宴，那里当然有几十位客人，但是我违背了所有的客套礼俗，对其他客人好像视而不见，只是一个劲地同那位植物学家一连谈了好几个小时。午

夜来临，我同所有的客人道了晚安之后就

离开了。那位植物学家转过身去对主人说了几句恭维我的话，说我“最富于魅力”。最后，他说今晚和我聊得很带劲，度过了一个愉快的晚上。

事后，我仔细回忆却有一个惊人的发现：天哪！在那次交谈中，我几乎什么都没有说！

一个人在几个小时内



几乎什么话都没有说，竟然会成为很投机的交谈伙伴，实在出人意料，但事实上又在情理之中。从植物学家来看，卡耐基是把他作为意气相投的话友；而从卡耐基来看，他本人只是一名忠实的听众，只是不断地鼓励他说话。卡耐基告诉那位植物学家，他受到了极好的款待和极大的收益——事实上也是这样，他希望从植物学家那里获得所有的那些知识。

认真地去倾听对方的讲话会使对方知道，你是把他们当作你感兴趣的人来看待的。向他们传递了这种信息，或许这就是你能赋予对方的最珍贵的礼物了。当对方因为你的倾听而得到鼓励时，不仅讲述了他所高兴的事，同时也接受了你的情感。并且，你在认真倾听对方讲话时，也可以从对方讲话中得到知识，可以集中更多人的智慧。倾听与雄辩的高谈阔论相比，可谓朴实无华，然而它的效果却很神奇。

倾听是一种品德。善于倾听会使对方心情愉快，会换来对方的理解、信任和欢乐，会使对方吐露出内心的苦恼或喜悦，最重要的，它还能使说话者感觉到自身价值的存在。俗话说：“会说的不如会听的。”只有善于倾听他人谈话，才能更准确地把握谈话者的意思、流露出的情绪、传播出的信息，更好地促使对方继续谈下去。

善于倾听的人身上有一种善良的天性和善解人意的特质，这种力量超出你对别人的道德说教。倾听是一种能力，是对你个人的注意力、记忆力、理解力、想像力、思考力的挑战和训练，因为倾听是一个逻辑的归纳、综合、演绎的过程，也因为倾听是一个情感投入的过程，所以倾听可以使你的心智越来越发达。

倾听成就大事业

有位智者说：“当我们明心见性，达到内外如一、心物合一的境界，我们便能从任何细微的事物中获得智慧的启示。安静地看一瓢水，可以听到它演示的清静义，请汲来柔润自己的心田；细致地看一朵花，可以听见它宣说的庄严义，请掬来美化自己的生命。这就是奇妙的无情说法，万事万物，无时无地不在百般譬喻、殷勤示教，你听见了吗？”



学会倾听，用心倾听，这是你成就事业最基本的要素。中国 19 世纪的商界名人

胡雪岩，其高超的交际手腕让人大为叹服，他最为难得的一点就是，他是一个特别善于倾听的人。

一次，胡雪岩为丝生意在上海逗留，在裕记客栈小歇时，听到两个人的一段关于上海房地产的谈话。这两个人对于洋场情况及上海地产开发方式都非常熟悉，他们谈到洋人的城市开发、设计、建设与中国的差异，甚至中国人是常常先做好市面、住了人之后再修路，而这种修路，多半是自发的，顺其自然的，没有谁会特别重视修路这一事情。其中一个人说道：“照上海滩的情况看，大马路，二马路，这样开下去，南北方面热闹是看得到的，其实，向西一带，更有可为。眼光远的，趁这时候，不管它芦苇荡、水田，尽量买下来，等洋人的路一开

到那里，坐在家里等发财。”

两人的一席谈话，听得胡雪岩热血沸腾。出于商人的神经敏感，他顿时觉得这又是一个机会，但苦于自己以前没有这方面的经验。他马上雇了一辆马车，由泥城墙往西，不择路去实地勘察，而且在勘察的路上，就拟出两个方案：第一，在资金允许的情况下，乘地价



便宜，先买下一片，等地价上涨之后转手赚钱。第二，通过古应春（胡雪岩的朋友，身为洋买办）的关系，先摸清洋人开发市面的计划，抢先买下洋人准备修路的地界附近的地皮，转眼就可以发财。

不用说，胡雪岩靠这一偶然的机，眼光就盯到了上海的地产生意上，为自己发现一个绝对可以大发其财的财源。

正如历史小说家高阳笔下的《红顶商人》中所说的那样，“其实胡雪岩的手腕也很简单，胡雪岩会说话，更会听话，不管那人是如何言语无味，他能一本正经，两眼注视，仿佛听得极感兴趣似的。同时，他也真的是在听，紧要关头补充一两语，引申一两义，使得滔滔不绝者有莫逆于心之快，自然觉得投机而成至交。”

倾听别人讲话，必须做到耳到、眼到、心到，同时还要辅以其他的行为和态度。倾听时应该注视说话者，保持目光接触，不要东张西望；如果单独听对方讲话，身子要稍稍前倾，面部保持自然的微笑，表情随对方谈话内容有相应的变化，恰如其

分地频频点头。不要中途打断对方，让他把话说完，但也要适时而恰当地提出问题，配合对方的语气表达自己的意见。要注意提问不能离开对方所讲的话题，而是把对方讲话的内容引向所需的方向和层次。

倾听是打开心房的钥匙

心理学家认为，倾听是一种对他人的情感、语言表达的反应方式和增强对他人的情感、心理体验理解的手段，可以帮助人了解他人的内心世界，使人与人之间形成良好的互动关系。

倾听可以减轻对方的紧张情绪与压力。不管面对一个多么愤怒或冲动的场面，只要专心倾听，气氛一定会有所缓和。愤怒或冲动的对方在自由地表达他们受压抑的情感后，心理压力得到一定程度的减轻，而且通过你的认真倾听，他会觉得自己的问题已经获得了你的重视和理解，于是精神上得到支持和鼓励。这样一来，你们互相信任的合作关系就会建立起来。在这种情况下，

任何问题的解决都有了一个良好的开端。



约翰逊太太和她女儿玛莎的关系最近越来越糟糕。玛莎过去是一个很乖的女孩，但是到了十几岁却变得很不合

作。约翰逊太太曾经教训过她，还处罚过她，但是收效甚微。

一天，玛莎又不听约翰逊太太的话，家事还没有做完就离家去看她的女朋友。在女儿回来的时候，约翰逊太太本来想对她大吼一番。但是她已经没有发脾气的力气了，她只是看着女儿并且伤心地说：“玛莎，为什么你会这样？”玛莎看出妈妈的心情，用平静的语气问约翰逊太太：“您真的要知道？”约翰逊太太点点头，于是玛



莎就告诉了妈妈自己的想法。开始还有点吞吞吐吐，后来就毫无保留地说出了心里所想。

约翰逊太太吃了一惊，原来她总是命令女儿该做这该做那，从来没有听过女儿的自己的想法。当女儿要把自己的想法、感觉、看法告诉她的时候，她总是粗暴地打断她。约翰逊太太意识到，女儿需要的不是一个忙碌的母亲，而是一个密友，让她把成长所带给她的烦恼发泄出来。过去自己应该听的时候，却只是讲，自己从来都没有听她说话。

自从那次之后，约翰逊太太想批评女儿的时候，就总是先让女儿尽量地说出她的心里话。这使她们之间的关系大为改善，母女两人成为了亲密的朋友。

记着，别人也许完全错误，但他并不认为如此。因此，不要责备他。试着去了解他，只有聪明、容忍、特别的人才能这么做。别人之所以那么想，一定存在着某种原因。查出那个隐藏的原因，你就等于拥有解答他的行为、也许是他的个性的钥

匙。尽量让对方讲话，不但有助于处理商务方面的事情，也有助于处理家庭里发生的矛盾。学会倾听，对方就会打开心扉，世界就会向我们打开新的窗口。

吉拉德·黎仁柏在他的《打入别人的心》一书中评论说：“在你表现出你认为别人的观念和感觉与你自己的观念和感觉一样重要的时候，谈话才会有融洽的气氛。在开始谈话的时候，要让对方提出谈话的目的或方向。如果你是听者，你要以你所听到的是什么来管制你所说的话。如果对方是听者，你接受他的观念将会鼓励他打开心胸来接受你的观念。”

别做讨厌的“插话者”

注意观察一下，你会发现在我们周围有一些人特别喜欢插话，一听别人在谈话，便竖起耳朵，兴趣陡然大增，不管是与他有关无关之事，他总会不合时宜地在别人的话中插上一杠，要么打断别人的谈话，要么让说话者中途停下来聆听他的

“高见”——不管别人愿不愿意听，也不管插的话是对是错——患有这种“嘴痒癖”者，也正是人们平常痛恨的没有素养的爱插话的人。



一位新西兰老师问她的一位学生：“为什么人只有一张嘴，而耳朵却有两只呢？”她的学生左思右想，可怎么也想

不出一个理想的答案来，最后去向老师求教。那位新西兰老师才把谜底告诉学生：“因为上帝让我们多听少说。”

英国 17 世纪著名的哲学家和思想家洛克也曾经这样说过：“插嘴和争辩也不符合礼仪的要求。别人谈话的时候去插嘴是一种最大的冒犯，因为我们在知道人家将说什么之前就去答复人家，若不是鲁莽愚蠢，也是一种明白表示，即对方的话他已经听腻了，不愿对方说下去了。”

可见，在别人讲话时做一个好听众是美德，不仅表现教养和风度，而且不会错过可以利用的某种信息。所谓“三人行，必有吾师”。这个道理说起来容易，但真正做起来可就难了。别提现实生活中有多少人愿意做“听人说话”的听众，即使那些“训练有



素”的电视节目主持人中，偶尔也有爱插话的毛病：时不时打断人家的谈话，未等别人把一个话题讲完，就迫不及待地横上一杠，打断别人的思路，致使嘉宾精彩的发言戛然而止。插话成癮成癖的人之所以爱插话，其主要原因是心里有一道怕孤独、怕受人冷落的阴影，一旦听到有人谈话，他的那种心里的阴影就会出现莫名的膨胀，嘴就会言不由衷地发痒。若适逢有话可插，话到嘴边，还真是驷马难追。

一句本来很精彩的话，如果被人打断后再接起来说，原来的精彩自然会被大打折扣。这就有如一个人吃热包子，咬了一口放回碗里，去干别的事，过了半天再回过头来吃，那热包子肯定是什么香味也没有。爱插话的人，就等同于不让人吃好热