

善于倾听， 学会说话

孙启江帆◎编著



听和被听的艺术

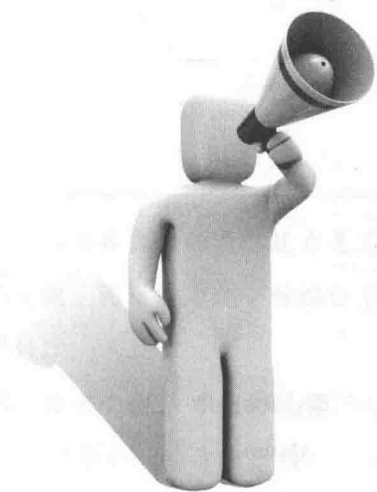
会听，才能说出让人爱听的话。

做一个会倾听、会说话的沟通达人

北京工业大学出版社

善于倾听， 学会说话

孙启江帆◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

善于倾听, 学会说话 / 孙启, 江帆编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2016.7

ISBN 978-7-5639-4750-8

I. ①善… II. ①孙… ②江… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 135367 号

善于倾听, 学会说话

编 著: 孙 启 江 帆

责任编辑: 贺 帆

封面设计: 尚世视觉

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 九州财鑫印刷有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 17.75

字 数: 216 千字

版 次: 2016 年 7 月第 1 版

印 次: 2016 年 7 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-4750-8

定 价: 33.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)



前 言

一个人具备良好的沟通能力是其能很好地适应这个社会 and 很好地开展工作的关键。沟通能力是一种综合素质，它的两大要素可以概括为善于听及说得好。

话，谁都会说，可是要说好话，让别人听起来很舒服，这就需要说话的技巧了。每个人的身份性格都有所不同，见到不同的人，说话的语气、态度及方式都要有所不同，只有“对症下药”才能获得好结果。所以说话是一种艺术。要想做一个受欢迎的人，做一个高效率的管理者，我们就要学会说话看对象，说话看场合，将话说得恰到好处。

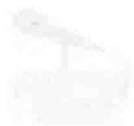
如果说说话是一门艺术，那么倾听就是一种智慧。在生活与工作中我们经常能看到这种现象：要么一个人滔滔不绝，听众恹恹欲睡；要么自说自话，他人茫然不知；要么对方欲说还休，你却听不出弦外之音……学会倾听，不仅能明确表达你对对方的认同，更能让你清晰听出对方话语表面下的深意。而且，学会倾听，其实更能打动人心，因为倾听代表着你尊重沟通对象，代表着你的诚意。善于倾听的人会给对方一种亲切感，别人会



善于倾听，学会说话

对你产生一种信赖，有了信赖，自然双方就能获得良好的沟通效果。

善于倾听，学会说话，还是我们生活和工作中不可或缺的素质和能力，这种素质和能力的高低直接影响着我们的工作和人际交往效果。本书基于此理念，从倾听和说话技巧着手，深入讲解了两者的意义和方法，希望读者可以从本书所提供的具体场景和实际案例中得到启发，结合自己的生活经验，强化优点，补充不足，把自己沟通交流的能力提升到一个新的层次。



目 录

第一章 倾听别人，有六点注意事项

插嘴是一件失礼的事情	003
面对抱怨，要有智慧地开导	006
认真倾听对方的声音	009
眼神也是交流的媒介	012
不可过分地表现自我	015
做出积极反应	018

第二章 会倾听的人，一定有一颗慧心

听得懂对方要表达的真实意思	023
不仅要用耳朵，而且要用心	026



善于倾听，学会说话

把握住对方说话的重点	029
善于倾听他人的忠告	032
不是所有的场合都适合客套话的	036
耐心比回答问题更关键	037
婉转表达不同意见	040
说话时机要把握	045
将说话打成“太极”	047

第三章 识别他人语言中的隐藏信息

听到的信息要进行核实	053
不轻信一面之词	056
远离恭维你的人	059
避免“一刀切”	062
轻易可获取的信息，要懂得辨别	065
辨别清楚对方是真心还是奉承	068

第四章 与不同的人交流的技巧

对待朋友要贴心	075
恰当地赞美对方的优势	079

善意的谎言也是美丽的	082
把握住对方的弱点	084
找准共同话题	086
如何称呼对方很重要	089
介绍他人需注意的要点	091
见什么人说什么话	093
认清对方的身份	096
尊重老辈人	100
如何与下属沟通	104
要有灵活的头脑与随机应变的语言能力	107
学会用话语震慑对手	110

第五章 说话要掌握分寸

静坐常思己过，闲谈莫论人非	117
简洁的语言最实用	120
让对方真情流露的说话艺术	123
探望病人一定要注意尺度	125
细心揣摩对方的说话内容	127
情话是夫妻感情的润滑剂	130
酒话也不能随随便便	133
说话注重礼仪也可以积攒职场的人气	136



善于倾听，学会说话

说话要勇敢，不可胆怯	139
如何说好开场白	142
说话要分清场合	145
用寒暄化解尴尬	148
套话拉近人与人的距离	150
如何让尴尬的气氛变和谐	153
职场中的禁忌话语	156

第六章 掌握说话的节奏

不要用大话来充面子	163
委婉地说出“坏消息”	166
不知道如何说的时候，缓着说	169
如何搞好主场的气氛	172
切忌喧宾夺主	175
管好自己的嘴	178
给自己留点余地	181
幽默可解决工作中的难题	184

第七章 根据形势讲好话

语失、口误的弥补技巧	191
尴尬时，要学会打擦边球	194
恰当合理地自嘲	197
拒绝更需要一个台阶或者铺垫	200
批评时要顾及对方的颜面	203
赞扬要言之有物	206
应对沉闷场面的技巧	209
拒绝他人要和气	213
安慰他人要用真心	217
说服是一个情感交流的过程	219
诚恳地请求谅解	221

第八章 掌握提问的技巧

职场中，多用提问，少用命令	227
掌握问话的技巧	230
做一个提问高手	233
问询也需要投石问路	236



善于倾听，学会说话

提问要有目的、有策略	238
不要随便打听他人的隐私	239

第九章 获得他人认同的方法

委婉地说话是一种魅力	245
利用对方的好奇心达到目的	248
成功的谈判是双赢	251
学会说“好的”	253
“最后的机会”往往是最好的	256
要让对方走出“不”的心理习惯	258
“激将法”促使对方按照你的意图行事	261
“二选一法则”的应用	264
层层递进深入主题	266
把你说成“我们”	269

第一章

倾听别人，有六点注意事项



插嘴是一件失礼的事情

在交谈中，交谈者犯得最多的错误就是轻易地打断别人说话。人都有自我表现意识，即使你的说法正确，或者你不认同对方的观点，你也不要轻易地去打断别人的谈话。要知道倾听是沟通的第一步，不轻易打断别人的话是倾听的基本法则。你要懂得安静地倾听才能提高你的交际魅力，做一个好的倾听者也是对别人的一种尊重。

在听话的时候，我们只用耳朵和心就好了，插嘴是一件失礼的事情。多听少说，在任何地方都会获取别人的信任，还会让别人感觉我们不是一个爱说是非的人。

当别人说到一些事情的时候，可能会出现一些错误，你也不要轻易打断别人的话题，要知道我们自己在侃侃而谈的时候，如果被别人打断了，我们的心情也一定很不好，所以你打断别人的话，他也会有这样的感觉。

小璐是个性格开朗的女孩，闲暇之余她总喜欢找人聊天，可是小璐身边的朋友却很少。刚到了一个新的工作岗位，谦虚热情的小璐很快得到了大家的喜欢，可是渐渐地大家都发现了小璐的问题，开始疏远她。原来，在工作之余，小璐总是喜欢找同事聊天，本来聊聊天、谈谈心是一件好事



善于倾听，学会说话

情，但小璐的这个坏毛病却害了她。在和陈姐聊起明星八卦的时候，本来只是闲聊，陈姐无意中提起，某某和某某最近传绯闻了，陈姐才说了两句，小璐立刻就打断了陈姐的话：“哪里，我看的杂志不是这样讲的，明明就是某某和某某在一起的……”陈姐见状转移了话题，说起自己对人生的看法，可是没说两句又被小璐给打断了。直到最后一一直都是小璐在滔滔不绝地说话，可是小璐却丝毫没有感觉到陈姐的不快。

小璐的这种说话方式已经成了一种习惯。下一次，小璐又找陈姐聊天，可是陈姐推辞了。然后小璐又找其他的同事聊天，可是大家都不愿意再和小璐聊天了。小璐很郁闷，想要改这个毛病，却总是改不了。这天，公司所有成员开会，领导说到一个问题的时候，出现了一点儿小的错误，大家都听出了错误，可是领导自己还没有意识到说错的时候，小璐立刻就打断了领导的发言，纠正了领导的错误，领导很欣然地接受了，还说小璐做得好，领导有错就应该指出来。小璐听到领导的表扬还很得意，不久后，小璐就被通知调到别的部门去了。小璐这时候才意识到自己打断别人讲话是不好的，而这个苦果也只有自己吃了。

我们总是要在吃亏了以后才能意识到自己的错误，那么我们为什么不在这之前改掉插话的毛病呢？学会倾听对于我们任何一个人都很重要。出于对别人的尊重，出于我们的礼貌，请不要打断别人的话。

最有魅力的倾听者不是口若悬河、滔滔不绝，而是用心地倾听别人的诉说，倾听不仅是对别人的尊重，也是一种有素养的体现。我们在与人交谈的时候，不要急着替别人讲话，不要人家只说了一个开头你就立刻打断，头头是道地说着自己的见解。每个人都有自己的想法，你怎么知道对方接下来会说什么话呢？你也不要急着帮别人讲完故事。故事他听过，你也可能听过，如果他才开始说，你就立刻打断他，帮他说完接下来的故

事，那么他会觉得很尴尬，心里会很不好受。在讲述事情的时候，你也不要打断别人的话，即使这些事情你听过无数遍，你也应该耐着性子，听他把话说完，不到万不得已就不要打断。

我们可以想想自己是不是也有不少打断别人说话的经历呢？如果有，那么这绝不是一件好事情，证明你并不是一个很好的沟通者，尽管你一直认为自己是一个很好的沟通者。

1. 打断别人容易使人自以为是

打断别人会给人一种“听不进别人的意见”的印象，时间一长，很自然地，你就会产生高傲自大、自以为是的个性，过高地估计自己的能力，不能客观地看待周围的人和事。时间久了，你这种以自我为中心的个性，很自然地就把你带到交际圈之外了。你会发现你身边的朋友越来越少，想做好事情也越来越难。

2. 打断别人容易让人觉得你显摆

对于很多人来说，打断别人讲话是为了表现自我，这种心理很不容易被人接受。爱表现没有错，可是却很容易让人误解你是在“显摆”。这样的话，你的人际关系也就会因此而变得恶化。

3. 打断别人是因为你的忌妒心理

很多人看不得别人比自己强，看到别人超过自己就很生气，情绪失去控制，对人不尊重，更不会去理别人。这些人不知道自己这样的毛病都是忌妒造成的，这也是由于心理不平衡造成的，要想消除这种妒忌心理，静下心来耐心地倾听就是一个很好的方法。

4. 打断别人容易使人善恶难辨

打断别人的讲话，造成的后果就是你听不到整个事情的真相，容易真假不分，好坏不分，这将给自己的人际交往造成极大的伤害。所以听别人



善于倾听，学会说话

讲话的时候，你一定要等到对方把话说完，再下结论。只要做到这一点，你就是一个合格的倾听者。

面对抱怨，要有智慧地开导

在生活中、工作中，我们总会遇到不顺心的事情，这类事情很让我们烦心，我们需要发泄，所以就有了牢骚这一说。我们要尽可能少地向别人抱怨，当别人对我们抱怨的时候，我们最好不要随声附和，最好是保持沉默、表示同情，然后听他抱怨。

作为一个倾听者，不管你是对方的领导还是朋友，对于他的牢骚，你一定要表示同情，用适当的方式去开导他，才能把他的心结给解开。要想做一个好的倾听者，你应该让讲话的人把自己内心的郁闷一股脑儿地宣泄出来，把脑子里的垃圾统统倒干净。

张太太家和李太太家是邻居，两家人很谈得来，于是张太太会经常到李太太家和李太太聊天。一天，张太太来到李太太家，见到李太太正坐在藤椅上生闷气。原来，李先生忘了前一天是她的生日，没有给她买礼物，而早上又没有因为这件事情向她道歉。李太太平常是很小心眼的，难怪她会这么生气。这时张太太觉得有些尴尬，可是她决定坐下来好好地陪李太太聊聊天。女人一在气头上什么话都想往外倒。李太太说：“这个家要是没有我就完了，我每天洗衣服、做饭、照顾孩子，还要帮忙照顾老人。要知道结婚前他对我很好的，什么纪念日他比我记得清楚多了，以前我不会做饭，都是他回家来做饭。现在可好，他把我教会了，就再也不做饭了，