

张建秋 著

个别 谈话

Individual
Face-to-Face
Conversation

沟通心灵的艺术

*The Art of Breaking
Communication Barriers*

(第3版)

江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

个别谈话:沟通心灵的艺术/张建秋著. —3版
—南京:江苏人民出版社,2018.5
ISBN 978-7-214-22066-0

I. ①个… II. ①张… III. ①犯罪分子—思想政治教育—研究—中国 IV. ①D926.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第126383号

书 名 个别谈话:沟通心灵的艺术

著 者 张建秋
责任编辑 戴宁宁
特约编辑 李晓爽
装帧设计 陈 婕
责任监制 陈晓明
出版发行 江苏人民出版社
出版社地址 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009
出版社网址 <http://www.jspph.com>
照 排 江苏凤凰制版有限公司
印 刷 江苏凤凰通达印刷有限公司
开 本 1000毫米×1436毫米 1/16
印 张 20.25 插页2
字 数 333千字
版 次 2019年1月第1版 2019年1月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-214-22066-0
定 价 58.00元

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向承印厂调换)

此 給 親 友 之 友

普 然 人 代 為 察



来自远方的阅读 *

(代序)

现在,有时,还真的该感谢现代网络技术给人们带来的那种超时空的便捷与共享——尽管我始终对此抱有高度的警惕、怀疑甚至恐惧,如同那个20世纪德国伟大哲学家本雅明在孩童时代就厌恶“被人群包围”一样,仅仅几天时间,我便与一群来自远方的阅读者融为了一体。

9月7日,一个阳光很不错的秋天的日子,中午时分,微信提示有一位叫“聪哥”的好友要加我。对方自我介绍说,他(或她)是四川女子监狱的王聪,最近在拜读我的大作《个别谈话:沟通心灵的艺术》。

看了留言,确信是自己人,便加了“聪哥”,并简单聊了几句。聪哥说,前不久她们监狱购买了一批《个别谈话:沟通心灵的艺术》,大家觉得这是一部可读性很强的业务书籍,从这个月(9月)起,由监狱领导导读这本书,大家一起学习、一起讨论。我表示感谢,并请她们多提宝贵意见之类云云。

接着,聪哥把她们之前已经录播的节目通过微信发给我。我抱着几分好奇和欣喜打开App,一段旋律舒缓而优美的钢琴曲后,是一位嗓音甜美自然的女性朗读者:

人类学和进化论的常识告诉我们,人类之所以是人类,一是能直立行走,二是能用语言交流。因为直立,所以能看得更远,发现更多的未知世界;因为有语言,所以能使弱小的单个的人变成一个强大的集体,战胜其

* 这篇短文写于2017年9月,记录了本书作者与四川女子监狱的“美丽邂逅”。她们在阅读本书过程中所展现出的对工作、学习和生活的那份乐观、觉悟与执着,强烈地感染着我,让我为之感动与喝彩。特以此文代本书第3版序。

他动物的进攻和恶劣的自然环境，并且在交流中促进思维的发展，使人越来越聪明……

这是《个别谈话：沟通心灵的艺术》开卷第一段的内容，听来很熟悉也很亲切，但当自己的文字被人以如此现代的、感性的，既遥远又亲近的方式呈现在我面前的时候，我除了感到熟悉和亲切之外，还平添几分怯意——我的文字值得她们如此这般郑重其事和兴师动众吗？

《个别谈话：沟通心灵的艺术》是我十多年前撰写的一部关于民警如何与服刑人员开展个别谈话的专著。囿于本人水平和写作偏好，这部专著其实并不很“专”，从形式到内容都没有严格按照专著要求予以创设。比如形式上，我没有设置“章”“节”“目”之类，内容上也没有单纯围绕“个别谈话”这个元概念展开、进行抽丝剥茧般地分析，然后对相关理论成果、方法技术等等逐一叙述、解剖、逻辑演绎与归纳，成为标准的教科书式的专著，而是根据本人对个别谈话的理解和实践经验，归纳提炼了“说话与谈话”“个别谈话的类型”“与服刑人员谈话的‘难’与‘不难’”“寻找共同点”“理解的力量”等 20 个知识点，用散文文化的结构和表达方式进行阐述，再把自己直接与服刑人员开展个别谈话的 8 个案例附录其后，构成了这部所谓的专著。书稿于 2008 年 8 月完成，10 月由江苏教育出版社出版，反应很不错，甚至出现多个盗版版本，不仅监狱系统，而且戒毒（当时的劳教）系统、公安的看守所，以及有些司法院校相关专业都要求订阅。2013 年 12 月，根据读者需要，我对书稿进行了修改，法律出版社出了修订版。四川女子监狱订阅的就是这个新版本。

傍晚 6 点多，聪哥又给我发来信息，邀请我参加她们的读书群，可以和书友们进行深度交流。我当然乐意接受——事实上也不得不接受，你被盯上了，何况是一个战壕里的女战友。

这是一个有三百余人组成的微信群，也是四川女子监狱开设的空中书院。“木兰书院，心香玫瑰”，短短的两句话八个字，既简洁明了，又有鲜明的女性色彩，淡雅脱俗，还透着满满的自信和贴心温馨的小清新。监狱

长毛新是书院院长——据说,这种阅读方式由她一手策划,她本人就是个书蠹。今年,书院安排阅读12本书,每月一本,比方7月是美国著名心理医生M·斯科特·派克(M. Scott Peck)的《少有人走的路》,8月是《曾国藩家书》,9月便是《个别谈话:沟通心灵的艺术》。

进了群,各种个性化的微信名如缤纷落英,纷至沓来,“春姑娘”“青青草”“深深浅浅”“听雨的风”“玉兰”“胖菇凉”“浅笑如初”“女人咖啡”“陌上花”“小兮”“云彩朵朵”等等,当然也有充满生活气息和川味十足的,比如“吃货在减肥”“一根辣条”,还有很平实直接的,如“七监区”“三监区”,另有少量“异性”混杂其间,如那位叫“修齐”的政委同志——吴坚,后来听他说,十多年前他在南京监狱挂过职。那时,我刚从厅机关到监狱工作,这样说来,我们还是曾在一个锅里抹勺子的。而我前面听到的朗读者,微信名是“snow wee”。端详半天,没敢猜想这“雪”的背后还何用意,但可以肯定的是,这名小警花的英文不会比中文差。

7点,书院的阅读准时开始。这天阅读的内容是第七章“说者不能‘无心’——个别谈话中的‘说’”。朗读者的嗓音同样柔美,像山间清泉,汨汨流入听众心间,接着便是书友们热烈的讨论,有认同的,有不解的,有比较的,有分享的,毛新也参与讨论,适时点拨提醒,吴坚则用标准的“川普”发声,偶尔发个红包刺激一下,赢得众警花的一片尖叫和阵阵掌声。

此时的我,打开书本,借助现代网络技术,和如此遥远却又如此亲近的木兰书院的书友们对接,一起阅读《个别谈话:沟通心灵的艺术》。不同的是,我除了为她们高端的读书品味和顽强的学习毅力所感动外,剩下的是紧张和不安——尽管拙著已是修订再版,却依然担心谬种流传,误人子弟。若此,则罪莫大焉。

此后的日子,我都尽可能参加木兰书院的阅读,如果没时间也会回看留在群里成百上千条的信息,有的,我还做了保存处理。因为,对于我来说,人是老人,书是旧书,但书童们的精彩朗读和深入讨论,总让我收获新感受、新思考,这正是我所需要的。当然,木兰书院里那种孜孜以求、坦诚

务实、相互切磋、共同提高的良好氛围，更是强烈地感染着我、吸引着我。

9月16日是星期六，临近7点，我打开手机微信，进入“木兰书院”，微名“听雨的风”说：“大家周末愉快，今晚我们诚邀了女监第一女高音也是我监区第一女高音引读，精彩内容即将呈现。期待大家快乐分享。”

这次朗读的是第十六章“坐着谈话的好处”。没多久，由“女监第一女高音”朗读的三节 App 进入了微信群，嗓音果然不一般，端庄大气，有点像李娜，声调、语速也处理得恰到好处，书友纷纷点赞、鼓掌、献花。微名“珊…小坑”则留言说是“自带慵懒的略微沙哑的性感迷人声线”，让人忍俊不禁。后来得知，这位叫“陈仪”的女监第一女高音，之所以“慵懒而略微沙哑”，是那天有点感冒，并且还是位“孕妈”。

接下来是书友围绕“坐着谈话”的话题展开讨论。摘录几段如下：

医院刘钦：怪不得有一次我和某服刑人员谈话的时候让她坐在沙发上，交谈效果很好，前后改变很大，原来这就是理论依据。

贺喜：有时候只是一个关心，一个动作，拍拍肩膀，拍拍背，也能让她们得到安慰，她们非常看重民警的态度！可以和民警同坐，是一种被尊重的最直接的表现。

珊…小坑：前提还是需要我们客观、深入、正确的分析，谈话时，要适时地给予非语言类的关怀和尊重，引起共鸣。

曼：学习认真，解读深刻，真的为大家的晚自习点赞。本月刚开始时，很多人说，此书是业务书，太硬，参与讨论者少，没想到，这么好！

青衿：看了大家的讨论，是坐还是站，可以根据情况选择。但是蹲要慎用，若是惩罚性谈话，对抗性强，可以考虑令其面壁自省。

晚上8点50分，将近两个小时的阅读很快过去，“珊…小坑”对当天空书院的阅读做了简要总结：

今日周六，由女监第一女高音陈仪书童用她慵懒又自带故事叙述性的独特嗓音，为大家引读了本书中第三篇“心灵篇”的第一章“从蹲着谈话

说起”，让我们共同学习到：从蹲着谈话的现象引发的思考，围绕“不尊重服刑人员，习惯使然和安全因素”三方面分析了不让zf坐着谈话的原因，最后从体现平等对待zf的态度，有利于两者之间的视觉交流，有利于减轻zf身体疲劳和紧张心理三个方面总结了坐着谈话的好处。再次感谢各位书友们在繁忙而丰富的周末还能一如既往地守候在木兰书院，共同学习和分享，大家棒棒哒！她们在家为人母、为人妻或是父母的心肝宝贝，但在单位是身着橄榄绿的美丽警花。

是的，这就是我们的美丽警花。阅读，让她们更优雅，更美丽，更自信，如幽兰般馨香，如彩虹般绚烂，如玫瑰般铿锵。

人是需要阅读的，如同人需要呼吸空气一样。阅读父母，让我们懂得慈爱与艰辛；阅读孩子，让我们懂得责任与未来；阅读朋友，让我们懂得尊重与情谊，阅读自我，让我们懂得感恩与回报；阅读大山，让我们懂得山的无声与仁厚；阅读流水，让我们懂得水的旋律与灵动；阅读满天星斗，让我们懂得自己其实是浩瀚宇宙中的一粒尘埃；阅读暮春落红，让我们懂得生命不过是漫长岁月中的短短一瞬；而阅读人类的文字，更是让我们懂得诗、远方和“人之所以为人”。阅读，不是我们生活的全部，但生活中如果没有阅读，那一定不是完整的生活。阅读，也许不能为我们解决生活中的所有问题，但阅读，一定能让我们更加从容地面对一切！

2017，秋意渐浓的9月，我们未曾谋面的邂逅；我们如此遥远却又是如此亲近的阅读。

张建秋

2017年9月26日

第2版序

姜金兵*

建秋同志撰写的《个别谈话：沟通心灵的艺术》一书即将再版，值得庆贺！这反映了监狱民警对这类实务性专著的需求，也体现了该书既有的价值。

几年前该书出版不久，我就收到建秋寄给我的样书。那时我还在省劳教局（现更名为“戒毒局”）工作。阅读以后，一种如沐春风、如着春意的感觉油然而生。该书的每一篇章形式上短小精悍，内容却丰富多彩。既有概念的解析，又有生动的案例；既有理性的逻辑思辨，又有操作性很强的方法手段；既有个别谈话中的专业知识，又有与此相关的人文掌故。所以，这部书最大的特点我觉得就是让人“喜欢看”“看得懂”“看了管用”。

对于从事监狱工作的同志来说，个别谈话是太过熟悉、太过简单的平常事。或许正因为平常，因而常常不被人重视，而建秋却将这样一件看似熟悉和简单的平常事写成一本专著。这除了他扎实的理论功底和良好的文字水平外，我想更是对监狱工作本质的独到理解和深刻感悟。

监狱工作的本质是什么？是关于“人”的工作。而只要与人打交道，那么就离不开通过“语言”（包括书面语和口语）这种形式和载体来开展各种活动及相应的工作。所以我一直以为，不管我们的监狱建筑如何牢固，警戒设施如何先进，规章制度如何完善，监狱民警的业务能力和水平如何专业，若要做好监狱工作，有两样东西是永远不能丢的：一是直接管理，二是个别谈话。直接管理是监狱民警对服刑人员在劳动、学习、生活、娱乐

* 姜金兵，男，1964年12月生。江苏省赣榆人。系江苏省司法厅副厅长，江苏省监狱管理局党委书记、局长，中国监狱工作协会教育改造专业委员会主任委员，南京师范大学法学院兼职教授。

等活动场所进行“面”的控制，也是对服刑人员是否严格遵守监狱规章制度的有效监督。个别谈话则是针对服刑人员的思想和心理上存在的缺陷，以及他们在服刑过程中遇到的各种矛盾、问题和困难，进行教育、疏导和化解的基本手段，可以说是“点”的突破。既有“面”的控制，又有“点”的突破，监狱的基础才可能稳固，秩序才可能稳定，改造质量才可能稳步提升。因此，直接管理与个别谈话犹如我们身上的左右两手，相辅相成，缺一不可，是我们做好监狱工作的两大法宝。《个别谈话：沟通心灵的艺术》出版以来之所以受到广大民警的好评和喜爱，我想除了其内容上的可读性外，更在于它所独具的应用价值，正如有的民警所评价的那样，这是一本实用的“手边书”。

此次再版，建秋让我作序，使我有机会再次认真翻阅了全书的主要内容。与第一版比，新版在内容上基本保持了原貌，但结构上做了较大调整，使得体例更加完整、更加合理。新增加的几篇书评都很有针对性，能够帮助读者更好地阅读和理解。

建秋同志到基层工作以来，很好地发挥了自己的优势和长处，笔耕不辍，取得了丰硕的成果。自《个别谈话：沟通心灵的艺术》出版以后，又先后出版了专著《危机四伏——服刑人员危机管理：从概念到实证》和散文集《小镇上店：我记忆中的江南老家》、报告文学集《我的囚犯我的兄弟》等两部文学作品。均受到了读者的好评和肯定，《危机四伏》还于2011年江苏省心理学会年会上获得“首届优秀心理学科科研成果一等奖”。

百尺竿头，更进一步。建秋同志作为江苏省监狱系统理论研究首席专家、中国监狱工作协会理论研究带头人，并有着30多年工作经历的监狱工作者，我们期待并相信他有更多更好的作品和成果诞生。

是为序。



2013年12月18日于南京

第 1 版序一

李豫黔*

个别谈话在矫正服刑人员过程中的重要作用是毋庸置疑的。它不仅是监狱民警教育转化服刑人员的重要手段,也是处置服刑人员在服刑过程中有关矛盾和问题的基本方法。这对于维护监狱的安全稳定,提高服刑人员的改造质量,使监狱工作更好地服务和谐社会建设,都有着直接而显著的现实意义和应用价值。但迄今为止,还没有一本专门论述监狱民警如何开展个别谈话的专著。建秋同志的新作《个别谈话:沟通心灵的艺术》则填补了这样的一个空白。在出版前建秋就把书稿给我看了。我觉得该书很有特色,很有现实针对性。

特色之一是理论与实际的有机结合。该书既对个别谈话进行了比较系统的阐述,又有作者本人与服刑人员开展个别谈话的案例实录。在理论阐述部分,也不是从理论到理论,或就理论说理论,而是与我国当前监狱工作的实际、与服刑人员的改造实际紧密结合;在谈话实录部分,作者站在理性的角度,对有些关键之处做简要的分析和提示,使读者能更好地领会谈话者当时的意图和目的,起到画龙点睛的作用。因此,我觉得理论与实际的有机结合,是本书最大的特色和亮点。

特色之二是书中包含了作者丰富的新思想、新观点。个别谈话之所以不同于上大课、做讲评、做报告等集体教育,就在于它从形式到内容,从方法到手段,从过程到结果的丰富性、多样性和不可控性。我想,这其实也正是个别谈话水平难以提高的症结所在。作者在对这些问题进行深入

* 李豫黔,男,1956年12月生。贵州省贵阳市人。法律硕士。中国服刑人员矫正专家、人权研究专家,司法部监狱管理局副局长。

思考的基础上，不落窠臼，大胆创新，就个别谈话的形式、内容、方法、手段、技术等，提出了很多很有启发意义的新思想、新观点。我相信，这些思想和观点，对提高个别谈话水平是有着直接的指导作用的。

特色之三是知识性。作者没有就谈话论谈话，而是从谈话说起，借助于语言学、犯罪学、犯罪心理学、教育学、监狱法学、教育改造学、心理咨询技术等学科的研究成果进行分析和综合，使得“个别谈话”这个“小题目”做出了“大文章”。同时，作者引用了丰富的典故、史料、案例等，不仅增强了作品的可读性，更拓宽了读者的阅读视野，使我们获益匪浅。

特色之四是可读性。都说理论是灰色的。之所以是灰色，我想无外乎两个方面，一是内容深奥，难懂；二是语言生涩，难读。建秋这本专著却并不让我们感到难懂和难读，相反，有着很强的可读性。这除了内容贴近工作实际以外，还与他长期从事杂志报纸的编辑工作经历有关，比较注意语言的流畅、概念的清晰、结构的分明等因素，使本书读起来轻松、自然。

建秋同志长期在监狱系统工作，对犯罪社会学、犯罪心理学、监狱法学等多有研究并笔耕不辍。十年前，建秋借调到部监狱局帮助筹办《中国监狱》杂志时，我就觉得他是一个勤于思考的同志。前几年，建秋从机关到基层工作了，这对于他来说是大有裨益的。《个别谈话：沟通心灵的艺术》正是他这几年在基层工作实践和思考的结果。作为一名监狱领导，在紧张的工作之余能理论联系实际，进行深入思考和研究一些问题，这是难能可贵的。我期待着建秋能为我们提供更多的、更有实际指导意义的研究成果，同时我也期待着有更多的监狱民警，尤其是基层监狱领导，加入到监狱理论研究的队伍中来，多出成果，用于指导我们的实践，为中国监狱事业的健康发展作出贡献。

李豫黔

2008年8月11日

第 1 版序二

谭顶良*

谈话本是人类司空见惯的言语行为,但我相信,谈话一旦与监狱联系在一起,一旦与艺术联系在一起,一定是一件非常有意义的事,而建秋撰写的《个别谈话:沟通心灵的艺术》一书,正是为我们做了这样一件很有意义的事。

为什么说谈话和监狱联系在一起就是一件有意义的事呢?这源于我,以及与我一样的人,对监狱和监狱工作存在的诸多认识上的误区——不管产生这种误区是故意的还是无意的,是恶意的还是善意的:比如,监狱的阴森、恐怖、黑暗;比如,监狱囚徒必是青面獠牙、如凶神恶煞一般;比如监狱民警不通人性、蛮横无理等等。对监狱的种种认知和印象,究竟始于何时,缘于何故,大概是颇需一番考证的功夫的,而对于我,以及与我一样的人来说,也许是自觉不自觉地听途说中,潜滋暗长,积累而成,直至根深蒂固,一成不变。

既然监狱是这样一种所在,那么,监狱民警对服刑人员是用不着“谈话”的,即使要“谈话”,也必然是训斥、辱骂,扯开嗓门大喊大叫,似乎只有这样,才是监狱民警对待服刑人员的本来面目和常态形象。然而,读了《个别谈话:沟通心灵的艺术》一书,你就会知道,我们这些局外人,对监狱的解读是多么得肤浅,更存在着深深的误解!

该书主要论述的是监狱民警如何与服刑人员开展个别谈话工作。这看起来是一个纯粹的业务技术问题,其实不然。当作者用缜密的思维、清

* 谭顶良,男,1962年生。江苏江阴人。心理学博士。江苏省心理学会理事长、中国心理学会理事,江苏省科学技术委员会委员,江苏省政府重点学科发展与教育心理学首席学科带头人,南京师范大学发展与教育心理学研究所所长、教授、博士生导师。

新的语言、合理的谋篇、真切的感受，为我们介绍监狱民警究竟应该如何开展个别谈话的同时，我却读懂了作者内心深处闪现的人性的光芒，那就是监狱民警不仅要懂得引导、批评、说理、表扬，懂得与个别谈话有关的一切知识和技巧，更要持有接纳、平等、尊重、理解和宽容的态度。作者不仅在理论上比较完整地论述了这种理念，尤为可贵的是，作者本人作为在基层工作的监狱领导，直接倡导并实践着这种理念。我相信，作者所倡导并实践的这种理念，正是当代中国监狱展示在世人面前的一个缩影——而这是过去历史上一切监狱都无法与之比拟的。因此，个别谈话与监狱联系在一起就是一件有意义的事。此其一。

其二，个别谈话与艺术联系在一起，也必然是一件有意义的事。个别谈话是说话的一种，但又不等同于说话。人们对于说话的要求只是止于表达，即把你的意思说出来，别人听明白即可。个别谈话却不能仅仅止于此。它有着很强的目的性和针对性，在监狱民警与服刑人员的个别谈话中，我想还应该有教育性甚至批判性。也就是说，不仅要求对方能听明白，还要让对方听了以后有触动，在思想情感能发生变化——当然这种触动和变化是朝着谈话者所要求和希望的方向发展的，而不是相反。我想这也许正是本书的书名所言，个别谈话是通向心灵的艺术的含义所在。只有这样的谈话，才能称得上是成功的谈话。而要达到这样的目的，取得所希望的良好谈话效果，那么，仅仅停留在说话的水平上是远远不够的，需要谈话者掌握高超的谈话技巧和艺术。

作者在书中并没有专门回答什么是谈话艺术，但无论是理论上的阐述，还是作者本人与服刑人员亲自谈话的实录，字里行间无不渗透了这一主题。比如，理论部分的《说者不能“无心”》《会说话的眼睛》《批评的艺术》《寻找共同点》《坐着谈话的好处》《理解的力量》《“开放”自我》等等；比如谈话实录部分的《陷阱》《对话心灵》《哀莫大于心死》《天罡星的眼泪》等等。在这些论述和个案实录中，你能充分感受到谈话艺术的魅力。

然而,个别谈话的艺术也同其他任何形式的艺术一样,真正的艺术必定不是某种方法或技巧的简单加工,而是一种感觉,一种态度,一种境界,正如建秋书中所言:个别谈话,谈无定法。我颇为认同。

“无法”即为法,这也许才是一切艺术的真谛,包括谈话艺术——是为序。

谭顶良

2008年8月28日

基础篇 / 001

一、说话与谈话 / 003

- 1.1 语言,人类特有的交际工具 / 003
- 1.2 语言的由来 / 004
- 1.3 说话与谈话 / 005

二、个别谈话的类型 / 008

- 2.1 个别谈话的类型 / 008
- 2.2 一次性谈话与连续性谈话 / 009
- 2.3 临时谈话与正式谈话 / 010
- 2.4 应急谈话与常态谈话 / 012
- 2.5 咨询类谈话、疏导类谈话和问题类谈话 / 013

三、与服刑人员谈话的“难”与“不难” / 016

- 3.1 谈话——从事监狱工作的基本功之一 / 016
- 3.2 与服刑人员谈话的“难” / 017
- 3.3 与服刑人员谈话的“不难” / 021

四、有的放矢 / 023

- 4.1 目的性——个别谈话的本质特征 / 023
- 4.2 设定谈话目的的作用 / 024
- 4.3 谈话目的的设定 / 025
- 4.4 谈话目的的控制与调整 / 027

五、“没有调查就没有发言权” / 030

- 5.1 张某某的“委屈” / 030
- 5.2 “没有调查就没有发言权” / 031

5.3 “调查研究”之于“发言”者的重要性 / 033

5.4 学会正确的调查研究 / 034

【“话”中有话】之一

用艺术解读谈话 用谈话沟通心灵/张伯平 / 038

技能篇 / 043

六、谈话要“三思” / 045

6.1 “思”是“谈”的前提 / 045

6.2 “思前”——为谈话做准备 / 046

6.3 “思中”——适时调整谈话进程 / 049

6.4 “思后”——及时总结，客观评估谈话效果 / 050

七、说者不能“无心”——个别谈话中的“说” / 053

7.1 一言既出，驷马难追 / 053

7.2 表达准确 / 055

7.3 自圆其说 / 057

7.4 留有余地 / 058

7.5 适当幽默 / 058

八、谈话中的听 / 061

8.1 谈话离不开听 / 061

8.2 “听”的用处 / 062

8.3 用心倾听 / 065

九、看与说 / 068

9.1 看与说 / 068

9.2 由看到说 / 069

9.3 由说到看 / 071

9.4 观察是双向的 / 073

十、会说话的眼睛——个别谈话中的非言语行为 / 075

10.1 “秋波”的魅力 / 075