

言行训练篇



使交流畅通
无阻的讲话
方法

◎ 话时说“谢谢”

我认为，表达感谢之情，是加固人与人之间联系的最有力方法。

听到别人对自己表示感谢，无疑是件令人高兴的事情。但更多的时候，我们是从别人那里索取着什么，因此我们向别人说“谢谢”的次数应该更多。并且，这样做可以使听话的一方感到高兴。

母亲节的时候，大多数人都给妈妈送过康乃馨做礼物吧，同时附上一张小卡片，亲手写上“妈妈，谢谢您”，以此表达我们内心对母亲的那份感恩之情。

妈妈总是满脸欢喜地看着羞答答递上礼物的我们。“哎呀，买花干什么嘛。很贵的吧？”她们嘴上虽然发着牢骚，心里却是非常高兴的。接过花的时候，她们还会说：“谢谢啦。”

听到妈妈的道谢，大家一定都很高兴吧。即使是孩子，当他们意识到自己的存在对别人的重要性时，也会因此而感到无比自豪。

可能有些人不以为然，那么请大家回想一下，当我们送

别人礼物时，内心是怎样的惴惴不安。直到听到对方高兴地说：“谢谢！”我们才会松一口气，不禁暗自高兴：“看来，最终选择价格贵的礼物是正确的！”同时，我们会为自己的正确决断洋洋得意，自信心也因此而空前高涨。

人们喜欢说“谢谢”，但更喜欢听到别人对自己说“谢谢”。所以，频繁地使用“谢谢”这个词语，可以使许多人的心情晴空万里。

相反，如果我们表达的“谢谢”含糊不清，让人难以察觉，虽然我们的内心欢欣雀跃，充满了感恩，但对方却察觉不到，反而会暗自不安起来：“是不是礼物不称心呢？”

为了消除对方的担心，我们需要把内心的喜悦之情表达出来。如果你不擅长表达，或者在真实场景下，虽然知道应该这样做，却无论如何也做不到的时候，你可以明确地告诉对方：“对不起，我很开心，但我不太会表达……”

不知从何时起，我在回答别人的时候，通常简化为“谢谢”这个词。究竟是从什么时候开始的，我也记不清了。

“这个，您觉得怎么样？”商店服务员一边这样说，一边向我推荐某种商品。

我一般会敷衍着回答：“谢谢，是啊～”

“和田，刚才有你的电话。”

“谢谢，是谁打来的啊？”

“那么，走青山路吧？”（出租车司机）

“谢谢，就按您说的走。”

虽然不是所有场合都说“谢谢”，但对我而言，说“谢谢”的情景还是很多的。这已经是我的口头禅了。（笑）但这并不是我心不在焉，随口敷衍。好像已经形成了自然反射，所以才会脱口而出。但是，我很满意现在这个结果。

如果有人问你：“喝咖啡吗？”

你可以尝试着回答：“谢谢，我自己冲吧。”

这样坚持下去，你们的关系一定会更上一层楼。

用“真的呀？”代替“胡说！”

一天，在被某个朋友夸奖时，突然意识到了这个道理。

那个朋友说：“我很欣赏你的一点就是，你总是天真地问，‘真的呀？’而有些人，不管你说什么，他的第一反应永远是‘胡说！’。”

原来如此！我这个人比较单纯，容易相信别人，从不怀疑别人说的话。虽然也有过受伤害的经历，但听了朋友的话，我才突然感觉到，原来是这样啊，这原来是个大大的优点呢。恍然大悟之后，我不由得高兴起来。

注意到这一点之后，我开始有意识地观察周围的人。从人们的反应来看，可以大体划分为两个群体，一种是“怀疑一切”，另一种是“相信一切”。

现实生活中确实有一部分人无论听到什么，总是做出“胡说！”、“瞎扯！”这一类否定的反应。而另一部分人则会做出“真的呀？”、“原来是这样啊！”这一类肯定的反应。

仔细观察我们身边的人，你不难发现，通过一瞬间的反应，就可以看出这个人平时是从积极乐观的角度看待问题，还是从被动悲观的角度看待问题。当然，有些人是一贯的怀

疑一切，而有些人只是因为情绪低落，在暂时无法保持开朗情绪的时候，才会产生猜疑心理。因此，既不能一概而论对所有事情都表示肯定，也不能因为有些事情我们无法确定，所以宁可不求甚解地信其有。

“胡说！”还是“真的呀？”，我们无须评论这两种反应究竟孰对孰错。但是，站在听话人的立场，与被否定、怀疑相比，如果对方能够相信自己讲的话，并且充满惊喜、目光烁烁地回答“真的呀？”，听话人一定会更欣慰，自尊心也得到了维护。

大家平时是说“胡说！”多一些，还是说“真的呀？”多一些呢？

如果你希望得到别人的信任，那么，首先要让自己处于相信别人的立场，所以，说“真的呀？”可以更好地促进与他人的交往。

[……此话不包括个别案例，请大家务必提防“钱款欺诈”。(笑)]

感动的瞬间表达出惊喜

把当前的感受毫无掩饰地传达给对方，是十分重要的。

当然，我所说的表达惊喜用的词汇不包括那些令对方产生不快的词汇。

“哇，好漂亮啊！”

或者，“真好吃！”

惊喜词汇最好是在感受到的那一刹那即刻说出来。

如果为了寻找“更加完美的表达”而稍有迟疑，便会在接下来的时间思前顾后，最终羁绊于复杂的心境，反而使表达变得难上加难。过于关注自己在他人面前的表现，或是心中有太多的顾虑，会使思维复杂化，从而无法把瞬间的感动及时地传达给对方。

一般情况下，如果不是很惊喜地说“好吃！”，而是以“这个肉产自×地方，所以……”等说法做开场白的話，你表达的只是对某种事实的陈述。隐藏真情实感，却回报以平静的事实描述，对方难免心生厌恶。因为在对方听來，你所描述的事实，简直就是诡辩。其实，他明白你想表达赞美之情，但事实上是，尽管人际关系纷繁复杂，人们却往往更愿

意寻求一种单纯而简练的交往模式。

不必特意地装腔作势，展现真实的自己就好了。即使被别人取笑，也不必耿耿于怀。

以新奇的口吻说出“肉麻”辞藻

不单单是辞藻哦。

不，就是辞藻。

每个人的价值观都不尽相同，而有些人却错误地认为，不必说出那些肉麻的赞美辞藻，也能够把赞美的意思传达给对方。

“爸爸，您不但聪明，而且和蔼可亲，又有责任感，我非常崇拜您。”如果要求你当面向家长表白这样的赞美之情，大多数人都会因为害羞而难以启齿吧。

唯一能说出口的场合，大概也只有在婚礼庆典上，新娘面向父母朗读决心书的时候吧。而日常生活中却金口难开了。

事实上，如果要求丈夫每天都向妻子表白“我要永远和你在一起”，的确令人匪夷所思，感觉难为情，何况，目前不就是每天都在一起朝夕相处着嘛。

然而，人类是一种非常自私的生命体，一方面自己羞于向对方表达，而另一方面，却一厢情愿地希望能够时常听到对方的表白，其中也包括至今为止都羞于启齿的那些肉麻

辞藻。

只要越过了心理上的那层阻碍，就仿佛你是为了再一次强调对方的某个优点，重新给予确凿的肯定，从而再一次赞美对方：“你真了不起！”听话人一定会因此而欢欣鼓舞的。

试着用新奇的口吻对妻子说：“你依然那么漂亮，老婆。”（要若无其事、情不自禁地说出来，仿佛你又一次无意间发现了新大陆）。即使你说话时的语气比较生硬，即使你没有勇气直视对方的眼睛，也完全不会影响这句话的效果，绝对可以令对方深受感动。因为，对方已经和你相处多年，她理解那是因为“难为情”的缘故。

否则，如果对方一直听不到你的赞美，一定会纳闷：“咦？什么都不说，一定是因为原本就没那么想吧？”

所以，我们要把想到的事情坦率地讲出来。比如，时常怀着一颗感恩的心，对周围人说声“谢谢”。

“不知道”赢得好人缘

回答“不知道”、“不明白”，等等，绝对不会降低自己，也不会给自己带来任何负面影响。你可以粗略地浏览一下今天的报纸，然后把你不知道的事情，列出来数数看。我想，一定不少。

我现在在吃一种委内瑞拉苦巧克力，但我并不知道委内瑞拉在什么地方（于是我查了地图，原来是在南美洲。唉，我原先还以为是非洲呢。首都是加拉加斯，好像曾经在哪里听到过……我可真够孤陋寡闻的啊！）。

对于不了解的事物，如果直截了当地承认“不知道”，人们通常会担心：“这样岂不是暴露了自己的愚蠢？”所以，当被问及：“委内瑞拉的总统是查韦斯吗？”也许大多数人会顺口回答：“嗯，我想是吧。”与此同时，心里却在努力搜索着答案，查韦斯？……

明明不知道、不明白的事情，却故意摆出一副行家的样子，这种自欺欺人的做法是十分不明智的，有时甚至会导致对话无法继续下去。

与其不懂装懂，不如一开始就坦率地承认。或者，你可

以进一步询问对方：“是吗？我不是很清楚。这个人有过什么事迹吗？”这样一来，你们的对话便可以围绕着这个话题进一步展开。

有些时候，对方是为了炫耀自己的学识，而故意提出一些冷门话题的。这时，你投其所好地说一句“请赐教”，那么，到你们谈话结束的时候，你的知识将得到进一步的累积，何乐而不为呢？至少，通过对话，你明确了自己原先不知道的究竟是什么。单单从这一点来讲，也是具有积极意义的。

但是有一种特殊情况，例如，你是学校的老师，对方是你的学生，这种情况下，出于身份立场的考虑，“不知道”这三个字实在不好明确地讲出口。

这时，你可以反过来问他：“你是怎么看这件事情的呢？”

以问题⇌问题的模式，主动反击。通过反问，引导对方进行回答。特殊情况时，大家不妨试一试这种方法。

造成人际关系问题的 罪魁祸首是“不交流”

交流不畅往往会产生误解，恶化职场人际关系。我就亲身体会过这样的悲惨经历。

一旦工作忙起来，为了图自己的方便，很容易一厢情愿地认为，不用每件事情都非得那么仔细地一一确认吧，这种简单的事情，对方应该会明白我的意思吧。而实际上，对于你的意思，对方连一半也没有觉察到。

不进行交流的结果就是你的属下会认为“领导不理解我、不关心我”。这样的不满情绪如果不断地滋长，积攒到一定程度以后，势必会造成上下级关系的恶性循环。

在寂寞情绪的驱使下，人们会不知不觉地走进孤独的怪圈。而一旦落入了孤独的怪圈，你眼中看到的所有事物，都将一味朝着坏的方向发展。这时的人们将比任何时候都渴望得到别人的关怀。

人就是这样，和被人厌恶比起来，被人忽视而处于无人关心的境地，更加令人恐惧。

交流是彼此理解的开始，而不交流则是彼此误解的