

面对上司的询问，如何回答显能力？
面对不想做的事，如何婉拒不伤人？

回话的艺术

李文勇 著

THE POWER OF ANSWER

回话模板 + 微动作

让上司挺你、朋友懂你，跟谁都能聊不停

面对朋友的误解，如何解释不委屈？
面对无理的指责，如何回击更理性？
.....

回话的艺术

——李文勇 著——

THE POWER OF ANSWER

回话模板 + 微动作

让上司挺你、朋友懂你，跟谁都能聊不停

HUIHUA DE YISHU

 北方妇女儿童出版社

长春

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

回话的艺术 / 李文勇著. — 长春 : 北方妇女儿童出版社, 2016.7
ISBN 978-7-5385-9680-9

I. ①回… II. ①李… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 290434 号

出版人: 刘刚
出版统筹: 师晓晖
策划: 慢半拍·马百岗
责任校对: 张晓峰
责任编辑: 苏丽萍
封面设计: 红杉林文化
开本: 710mm×1000mm 1/16
印张: 17
字数: 280千字
印刷: 北京盛华达印刷有限公司
版次: 2016年7月第1版
印次: 2016年7月第1次印刷

出版: 北方妇女儿童出版社
发行: 北方妇女儿童出版社
地址: 长春市人民大街4646号
邮编: 130021
电话: 编辑部: 0431-86037512
发行科: 0431-85640624

定价: 39.80元

目录 Contents

第一章 回话的意义：回话让沟通得以延续

- 积极的回话让沟通更融洽 · 2
- 正确的回话让谈话得以延续 · 7
- 以问代答占据主动 · 11
- 渐进式回话赢得人心 · 15

第二章 回话的原则：不可不知的四大回话原则

- 真实原则：有一说一，别虚构也别说谎 · 20
- 直接原则：明确回答，别顾左右而言他 · 24
- 具体原则：详略得当，别模棱两可或刻意隐瞒 · 28
- 适量原则：用好“三点法则”，把握回话的“量” · 32

第三章 回话前分析：3秒之内分析对方的话

- 先搞清楚对方提出的问题 · 36
- 分析动机，听出对方的话外音 · 40
- 有时倾听比开口更有效 · 44
- 依对方的性格选择回话方式 · 48
- 回话要考虑对方的知识水平 · 52
- 回话要尊重对方的身份 · 56
- 回话要注意场合和环境 · 60

第四章

回话的准备：在心里拟订计划书

像准备弹药一样准备回话·66

先说什么，后说什么？这是回话的逻辑·70

直奔主题VS闲话铺垫·74

直接表达VS婉言相告·78

好消息VS坏消息·82

结果VS过程·86

大事化小VS小事化大·90

第五章

回话的技巧：感染力与吸引力的结合

列数字，具体有力最能说服人·96

用对比，准确传达利害关系·100

打比方，让深奥变得通俗·103

作比喻，把平常话说得更形象·107

开玩笑，让轻松感油然而生·111

玩幽默，让大白话变得有深度·115

好收尾，给交谈画上圆满句号·120

第六章

回话的关键：重点的一句话和重要的一些话

抛出关键词，一开口就抓住对方的心·126

一句话协商，给异议准备足够的余地·130

转变思维，换个角度回话·134

随机应变，根据问题的现状和实质来回话·138

殊途同归，别忘了你的立场·142

第七章 特殊的问题：有针对性的回话搞定“特殊”问题

- 面对擅长的问题——卖弄聪明“死”得快·148
- 面对尴尬的问题——即使拒绝也别让对方难堪·153
- 面对不懂的问题——坦然告知，不知为不知·157
- 面对上司的提问——尊重对方，简单明确·161
- 面对答不上来的问题——转移话题，另起炉灶·165
- 面对攻击性的话语——保持冷静，借力打力·169

第八章 非语言沟通：比声音重要10倍

- 肢体语言：小心动作“出卖”你·174
- 掌控声音：控制好你回话的音量·178
- 注意语调：语调不同，回话效果相差甚远·182
- 把握语速：因人而异，保持最佳语速·186
- 眼神交流：眼睛也会说话·190
- 保持微笑：笑容是锦上添花·194
- 情感认同：不只是冰冷地回话·198
- 察言观色：随时调整你的回话·202

第九章 思维控制术：不是被动回话，而要掌控沟通

- 回话软硬：取决于你的感情色彩·208
- 无效回话：“打哈哈”也有好效果·213
- 用好停顿：让句意来个180度大转弯·218
- 制造悬念：给人思考的余地·223
- 以退为进：先认同对方，再回敬对方·228

围魏救赵：反客为主，变答为问·232

系铃自解：绕个圈子，让对方去体会·235

点到即止：得饶人处且饶人·239

第十章

书面回话：互联网时代，玩转网络交流

速度：没有什么比及时反馈更重要·244

对应：如果可以，应有问必答·248

称呼：恰当称呼拉近彼此距离·251

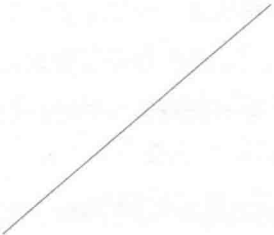
人称：让每一句回话都有所指向·254

诚信：约定的时间一定要准时·258

明确：回复电子邮件要简洁明了·262

回话的意义：回话让沟通得以延续

沟通不是一个人的独角戏，而是两个人的互动。当别人和你交谈时，如果只有他说，你却不做回应，或回话消极，不到位，就会直接影响沟通的质量。这样的沟通就会产生“沟而不通”的怪象。



积极的回话让沟通更融洽

在日常生活中，当我们和一个人打招呼，如果对方没有做出回应，或只是消极回应，我们自然会感到不悦。我们会觉得对方不尊重我们、轻视我们，甚至会猜想：莫非他对我有意见？我在哪件事上得罪他了吗？在这种不良情绪的干扰下，我们是不愿意再与对方交谈的。相反，如果对方做出积极的回应，高兴地与我们聊起来，我们会继续和他聊下去。

回话的作用，在孩子身上有着十分明显的体现。不少心理学家都指出，对于幼童来说，无回应就是绝境，幼童获得回应的数量和质量，决定了他未来的沟通能力。换言之，一个经常得到积极回应的孩子，沟通能力可以得到提升。反之，孩子可能变得沉默寡言，因为孩子从无回应中得到的是一种被忽视感，因此变得自卑。

有一项研究发现，如果婴儿向妈妈发出信号，而妈妈能在7秒之内做出准确的回应，婴儿就没有受挫感。如果超过了7秒，婴儿就会产生受挫感。如果经常受挫，甚至总是彻底受挫，即妈妈基本不回应，那么婴儿就会减少向妈妈发出信号，甚至再也不向妈妈发出信号。这样的结局往往是：孩子变得沉默寡言、内向、自卑、消极。

著名的奥地利精神病医生、心理学家弗洛伊德曾在《性学三论》中讲述了一个故事，一个3岁男孩在一间黑屋子里大叫：“阿姨，和我说话！我害怕，这里太黑了。”阿姨回答道：“那样有什么用？你又看不到我。”男孩说，“没关系，有人说话就带来了光。”

对孩子来说，没有回应就是黑暗，有回应就有了光。对成人来说，何尝不也是这样呢？只不过成人比孩子成熟，承受力比孩子强，对于无回应做出的情绪反应不像孩子那么强烈，但或多或少会不愉快。所以，善于沟通的人绝对不会忽视对他人的回话。他们不仅会回话，而且会积极回话。

正例 1

有一次，我到朋友家串门，当时朋友的女儿在和奶奶玩，朋友就和我聊天。孩子疯玩了一会儿，突然跑到朋友跟前说：“妈妈，妈妈。”

朋友回应道：“嗯，妈妈在和叔叔聊天呢！你是不是很高兴呀？”

孩子“嗯”了一声就跑开了，继续和奶奶玩。

原来孩子有时候只是想告诉大人他们很高兴，得到大人的回应，他们就能满足地跑开。

哲学家有一个观点，叫“你存在，所以我存在”，我想这个故事很符合这个观点。其意思就是，妈妈回应了女儿的感受，女儿的感受在那一刻被确认了，于是存在了。因为妈妈在这一刻是存在的，所以女儿也有了存在感。如果我们也能像我朋友这样积极地回应他人，甚至是瞬间回应，那就会成为最令人愉快的事情。反之，如果我们不能积极地回应他人，那沟通效果将会很糟糕。

反例 1

一位儿子和父亲吵架，愤怒之下，儿子回到房间，将门猛地带上。

父亲追过来叩门：“把门打开，听见没有？叫你把门打开，你翅膀长硬了是吗？敢和老子叫板？”

儿子不吭声，也不开门，并且心里有一种恨恨的快感：我跟你说话时，你总是爱理不理，我也让你尝尝不被理睬的感觉。

看到这个故事，我瞬间想起了一位朋友。他也有回应不积极的毛病，别人对他说“你好”，他只是“嗯”一声；儿女在节日时给他发祝福信息，他却人回复。我曾多次提醒他，但他并不重视，说：“有什么好回应的。”

在我们身边，有着我这位朋友那种想法的人肯定不少。他们不对别人做出回话，或不积极回话，往往是觉得没必要回话。我想这种人本身就是一种感觉迟钝的人，他们对于别人的不回话感觉无所谓，对于别人的积极回话也没有愉悦感。所以，他们才会想当然地认为：别人不会在意我回不回话。既然如此，我为什么还要浪费口舌呢？

◎带上好奇心去回话

对于别人的话、肢体动作和面部表情，你有好奇心吗？你能敏锐地觉察到这里面新奇、有意思的信息吗？如果你连最起码的好奇心也没有，那么让你做出积极的回话是很难的。

老张升职加薪了，一到家就兴高采烈地把这个消息告诉妻子。妻子的回话可能有这样四种：

① 积极主动的回话：真的吗？太棒了，我为你感到骄傲，我知道这个晋升对你来说意义有多大，你的老板什么时候对你说的？他是怎么说的？你当时的反应是什么？我们晚上不做饭了，出去吃吧，庆祝一下！非语言反应是：保持目光接触，表达积极情绪，比如真诚地微笑、手舞足蹈、拥抱、大笑等。

② 积极被动的回话：这是个好消息，这个升职是你应得的。非语言反应是：看都没看老张一眼，一直忙于手头的事情。

③ 消极主动的回话：瞧把你高兴得，升职了意味着要承担更多的责任，

要面对更多的应酬，你晚上在家的时间会更少吧？非语言反应是：表现出麻木的表情，即面无表情；或者表情冷冷的，似乎有些不快。

④ 消极被动的回话：晚饭吃什么？非语言反应是：没有目光接触，也没有兴奋，就好像老张没有说自己升职了一样。

对照以上四种回话类型，你觉得自己平时的回话属于哪一种？毫无疑问，积极主动的回话是最令人愉快的。回话者之所以有那么多问题，源于他对说话者所说的事情有一种本能的好奇。这种本能的好奇，是一个人能够做出积极回话的关键。

类似的例子还有很多，它不局限于好消息；沟通的对象也有很多，不仅限于夫妻，还可以是朋友、同事、邻里等。如果你是主动爆出消息的人，你希望得到哪一种回话呢？我想答案不言自明。同理，当别人爆出消息时，你是否也应该用你希望得到的回话方式去回应别人呢？

◎带上热情去回话

有些人回话，软绵无力，一听就让人厌烦；有些人回话，用一个“哦”字数衍，一看就让人难受。这种回话毫无热情，往往让人感到一股凉风袭来。

有个姑娘和男朋友在不同的城市读大学。国庆假期，她想去见男朋友，就在微信上发出语音信息，男朋友只是回答了一个“哦”字。这让姑娘接受不了，她没想到自己热情地期盼与男朋友见面，男朋友却是这般冰冷的态度，于是，她向男朋友提出分手。

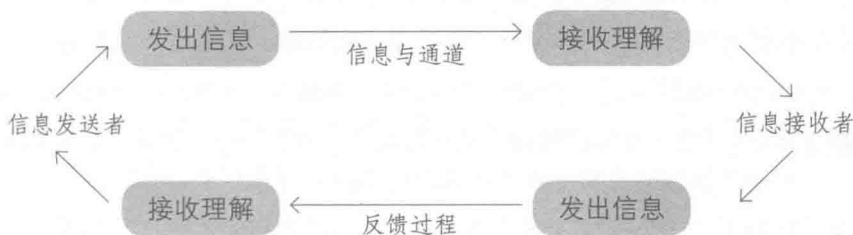
为什么男朋友消极的回话让女孩很受伤呢？这是因为“哦”不是一个积极的回话，女孩无法通过这个回话判断自己的感情是否为男友所接受。类似的字眼还有“呵呵”，这两个字在2013年的网络调查中，被评为“最伤人的聊天词语”。它与“哦”字一样，都是消极、冷漠的回话，让人看不到热情，得不到情感认同，所以很容易刺伤别人，聪明的你千万别用这两个字回应别人。

◎带上欣赏去回话

在单位，女同事穿了一身新衣服，满面笑容地朝你走过来，对你说：“这身衣服怎么样？我昨天买的！”你会怎样回话呢？是说：“一般般吧！”还是说：“这身衣服和你的身材很搭啊，穿出来的效果太美了，花了你多少银子？”前一句回话很消极，后一句回话让人很愉快，对方一定会高兴地和你讲她衣服的价钱，在哪里买的。这是因为后一句回话带着欣赏和赞美，试问，谁不爱听到赞美呢？所以，请带着欣赏的眼光去回话，这会让你很受人欢迎。

正确的回话让谈话得以延续

沟通是一个双向互动的过程，它的进程模式我们可以通过一个简单的流程图来表现：



从这个图中我们可以发现：沟通就像两个人打电话，一方的声音通过电话设备变成电磁信号发射出去，另一方接收了信息之后马上对其进行理解，然后再把自己的想法通过电磁信号传出去。如此循环地进行，形成一个双向的互动环节。

也就是说，沟通是双向的，只有双向信息才有可能准确完整的，只有双向信息才能让沟通延续下去。虽然在我国的传统习惯中，尤其是在职场中，上级对下级沟通时，往往喜欢单向沟通，但这种沟通不是绝对的单向沟通，下级或多或少也会回话，而且这种沟通模式会为信息交流埋下隐患。

沟通就像打羽毛球或者网球，如果一方发球过来，另一方却不接，或接出了界，那么正常比赛就会变得支离破碎，打球者扫兴，观众也看得闹心。同样，在沟通时，如果不懂得如何回话，就会让谈话难以继续下去，出现“卡壳”的现象。

反例卜

甲：我隔壁邻居老陈，前天买了一张彩票，今天得知中了一等奖，500万啊，一夜暴富！

乙：你昨天看NBA总决赛了吗？昨天比赛打得可精彩了！

甲：我对NBA篮球赛不感兴趣。

乙：哦！

对话中的乙是典型的不会回话的人，甲说有人中了500万时，他却好像什么也没听到一样，突然聊一个与之毫不相干的话题，让甲感到十分扫兴。很快，他们的对话就结束了。而擅长沟通的人，在面对别人抛出的话题时，他们会做出积极的回话，从而使沟通气氛和谐融洽、高潮迭起，使双方谈兴高涨。

正例卜

一次朋友聚会上，甲和乙聊起了花卉。甲是爱花之人，不仅喜欢赏花，还喜欢养花。

他兴致勃勃地对乙说：前几天，我去花博会参观了，没想到兰花的种类有那么多，真是大开眼界！

乙：真的吗？兰花有多少种？

甲：说出来不怕吓到你，两万多种呢，听说兰花的种类是世界上最多的！

乙：不会吧，真是超乎我的想象。

甲：洋兰中，大家最熟悉的是新毕吉乌姆兰、蝴蝶兰，其实还有斑达兰、密福托尼亚兰，更有一些珍奇品种，五颜六色的，芳香四溢，真的让人陶醉。不过概括起来，大多数兰花属于热带花卉。

乙：你说到热带，我倒是想起来了，我以前和同事去斐济玩了，那里就属于热带，那里的风景可美了，我都想在那里定居。

甲：是啊，热带风光确实很迷人，我很想去马尔代夫玩，什么时候咱们一起去呗！

乙：好啊，找个合适的时间一起去吧！

在这段对话中，乙就是一个高明的回话者，在听到甲谈兰花时，他马上围绕兰花展开提问，通过不断的续接和回话，最终把话题引到了热带旅游景点，最后与甲达成“一起去马尔代夫”的美好愿望，整个对话过程非常愉快。

其实要想做出好的回话，并不是什么难事，只需要做好三点：

◎恰当地随声附和

当别人提出某一话题时，你首先要表现出兴趣，并随声附和起来，这是一种积极的回应。对方看到你对他的话题感兴趣，就会继续和你聊下去。比如，同事说：“昨天我去爬香山了，满山的红枫叶很漂亮。”你就可以说：“香山啊，我也去过，可惜去的时间不对，没看到红叶，你有没有拍照片啊？给我看看！”如果对方拍了照片，肯定愿意和你分享。

◎积极地提出问题

当别人提出某一话题时，你在随声附和之后，最好能提出一两个问题，让对方看到你的好奇，看到你很想了解具体情况，这样对方自然会和你更进一步地聊下去。比如，同事说他去爬香山了，你可以说：“真的呀？除了枫叶，还有其他红叶吗？”“香山的人多吗？”“现在的门票是多少钱？”等等。

◎巧妙地联想回话

当别人提出一个话题时，如果你对这个话题不感兴趣，想转移话题，这时务必要在原话题与新话题之间有个起承转合，要让话题的转移显得顺其自然，否则，话题转移太明显，会让人觉得很突兀。

上面甲讲到热带花卉时，乙就很巧妙地把话题转移到热带的旅游景点上，由于都与热带有关，过渡起来就很自然。这里面乙就巧妙地运用了联想法，从热带花卉联想到热带景点。这种联想可以让话题在悄然之间转移，而且可以让谈话很好地延续下去，让话题越聊越宽、越聊越多。