

交際的技巧與策略

• 人生的秘訣 •



2012.1
C912-1
15
• 人生的秘诀 •

交际的技巧与策略

林雅居 黄 靖 编

交际的技巧与策略

林雅居 黄 靖 编

责任编辑: 炎 平

责任技编: 姚明基

*

中山大学出版社出版发行

广东新华印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 6印张 字数 120千字

1991年1月 第1版 1991年1月第1次印刷

印数: 1—30000册

*

ISBN7—306—00372—0

C·10 定价: 2.80元

朋友，您想用练达的社交能力面对激烈的生存竞争吗？

朋友，您想对自己的社交成败做一次认真的思索，参照前车之鉴提高自己的公关能力吗？

朋友，您想在前人经验的指导下，提高自己的会话技巧吗？

如果需要，请读一下此书。

目 录

概论

——学习说话技巧，建立良好的公关形象

- 语言就是力量 (3)
- 说话得体最重要 (4)
- 叩人心扉的说话术 (5)
- 架起人生的“立交桥” (6)
- 会话五策 (7)
 - 第一策：场合改变，会话改变 (7)
 - 第二策：距离适当，友谊苗长 (8)
 - 第三策：尊重上级，分寸得当 (9)
 - 第四策：物极必反，不可不防 (10)
 - 第五策：珍惜机会，当众亮相 (11)
- 机智能使说话流畅 (11)

一、促进人际关系的种种办法

- 欲获得对方的好感，自己先对对方有好感 ... (15)
- 以最愉快的心情，赴初识者的约会 (15)
- 亲切开朗的声音是使人留下好感的条件之一 ... (16)
- 笑靥迎人，先跟对方打招呼 (16)
- 寒暄时加上自己的感想，可使彼此更亲近 ... (17)
- 打招呼时，最好停下手中的工作 (18)
- 即使点头之交，打招呼时也要留心 (18)
- 让被邀请的人有受欢迎的感觉 (19)
- 在铃声响三次之前接听电话 (20)

●缺乏自信时，该如何消除紧张	(20)
●找出使彼此亲近的连接点	(21)
●引出使对方容易开口的话题	(22)
●如何使不爱说话者加入谈话圈	(22)
●对谈话内容作适当的反应	(23)
●不会讲话，要会听话	(24)
●要牢记对方的名字	(24)
●会话中少用主观性的“我”	(25)
●彼此不熟悉时不要问敏感的问题	(26)
●学历是敏感话题	(26)
●初次会面要多了解对方	(27)
●欲与对方相处融洽，必须免去客套话	(28)
●对话时，问题的内容要说清楚	(28)
●边听边询问，容易建立感情	(29)
●话题中断时，可简单扼要地重复说过的话	(29)
●除非对方是专家，否则不要用专门术语	(30)
●不要随便打断对方的谈话	(30)
●得意之事，在对方未谈到前，切勿谈及	(31)
●回答“是”或“不是”时，最好加上说明	(31)
●注视对方的眼睛	(32)
●适当增添些表示关心的小动作	(33)
●交谈时切忌翘脚、抖脚	(33)
●分手时不要讲使对方不快的话题	(34)

二、如何使自己成为受欢迎的人

——愈亲近的朋友愈要注意

●即使是开玩笑，也不要议论对方的职位	(37)
--------------------------	------

- 当对方炫耀时，即使自己了解也暂不表态 … (37)
- 当对方正在谈话时，最好不要打断对方 …… (38)
- 不要在小孩面前批评老师 …………… (39)
- 受人帮助时，一定要表示感谢 …………… (40)
- 与不熟悉的人多做沟通 …………… (41)
- 对没有直接关系的局外人，也要重视礼貌 … (41)
- 提到对方不愿意听的事时，要注意些什么 … (42)
- 对方批评第三者时，不要附和 …………… (43)
- 谈论他人，缺点只讲三成 …………… (44)
- 不要随便加强语气 …………… (45)
- 即使一碗阳春面，也要说声“谢谢” …………… (46)
- 不要批评对方的好意 …………… (46)
- 邀请女性时的谈话技巧 …………… (47)
- 拒绝时应注意礼貌 …………… (48)
- 拒绝对方时要稍作考虑 …………… (48)
- 不要过份追究被拒绝的原因 …………… (49)
- 迟到时，一定要道歉 …………… (50)
- 强调约会的时间 …………… (50)
- 善意、适时地刺激他 …………… (51)
- 给予容易的课题，渐渐增强他的信心 …… (52)
- 悲观的劝勉之后要有乐观的鼓励 …………… (53)
- 女性发牢骚时，不要随声附和 …………… (53)
- 女性哭泣时，让她暂时发泄吧 …………… (54)
- 指出对方的缺点时，要加上几句赞扬的话 … (55)
- 难以开口的事，用电话婉转地说明 …… (55)
- 不要否定对方整个人格 …………… (56)
- 难以开口的事，用书信表达 …………… (57)

- 用“自言自语”来发泄情绪 (58)
- 先赞成再反驳他 (59)
- 先接受再找出充分的理由拒绝 (59)
- 让他站在第三者的立场回答你 (60)
- 不要在女性面前赞美其他女性 (61)
- 赞美女性的内在美 (61)
- 赞扬他的努力及过程 (62)
- 赞美时用对方希望听的赞美词 (63)

三、上下级之间的交际策略

- 指责错误时，不要加深他的“犯罪”感 (67)
- 以集体方式纠正女性员工的错误 (68)
- 责备时须无第三者，夸奖时要在众人前 (68)
- 批评他人时，要谦虚地谈及自己的缺点 (69)
- 提醒他人时，勿揭过去的“疮疤” (70)
- 对犯同样错误的人，要改变提醒方式 (71)
- 不要用禁止的方式对待孩子或下级 (72)
- 在辩论、争吵之后要妥善处理彼此关系 (72)
- 被指责时，不可一脸的不高兴 (73)
- 愈难表达的事情，愈要早点说明 (74)
- 有把握的事，低声说出即可 (75)
- 即使很难开口说“不”，也要说出来 (75)
- 多用肯定语句，少用否定句式 (76)
- 使用简明扼要的表达方式 (77)
- 打电话时，应礼貌地问：“现在说话方便吗？”... (78)
- 打到单位的私人电话，交谈要有礼貌 (78)
- 接听重要电话时，须扼要地记下重点 (79)

- 做报告时，先把结论讲述一遍 (80)
- 答话时眼睛要注视对方 (81)
- 重述交待或约定的重点 (81)
- 预先约定见面时间 (82)
- 留下查证的“证据” (83)
- 要信任你托办的人 (83)
- 提出代案建议 (84)
- 谦受益，满招损 (84)
- 尊重别人的意见 (85)
- 用商量的方式 (86)
- 说服的技巧 (87)
- 对愤怒的人，不要火上加油 (88)
- 对女性员工也要一视同仁 (88)
- 不要用强迫性的语气及态度 (89)
- 让老人回忆年轻时代 (90)
- 赞扬他人时，要诚恳大方 (91)
- 巧妙地赞美 (91)

四、大庭广众前的交际术——演讲的秘诀

- 演讲前的服装整理 (95)
- 慌张时，双手用力紧握 (96)
- 找一个适合自己消除紧张的方法 (96)
- 演讲时，切勿搔首摸发 (97)
- 适当的停顿，切勿支吾不清 (98)
- 演讲时，眼睛注视听众 (99)
- 让他在会议开始五分钟前发言 (99)
- 演讲时要缩短讲者与听者的心理距离 (100)

●在众人面前讲话，要站在彼此视线内的位置……	(101)
●三分钟演讲术……	(101)
●调整讲话的速度……	(102)
●用具体经验引起听众的兴趣……	(103)
●用“我们”代替“你们”……	(103)
●用“问答型”引出听众的兴趣……	(104)
●适当地自我幽默……	(104)
●让我们换个话题吧……	(105)
●不要独占所有时间……	(106)
●积累经验，自我实践……	(106)

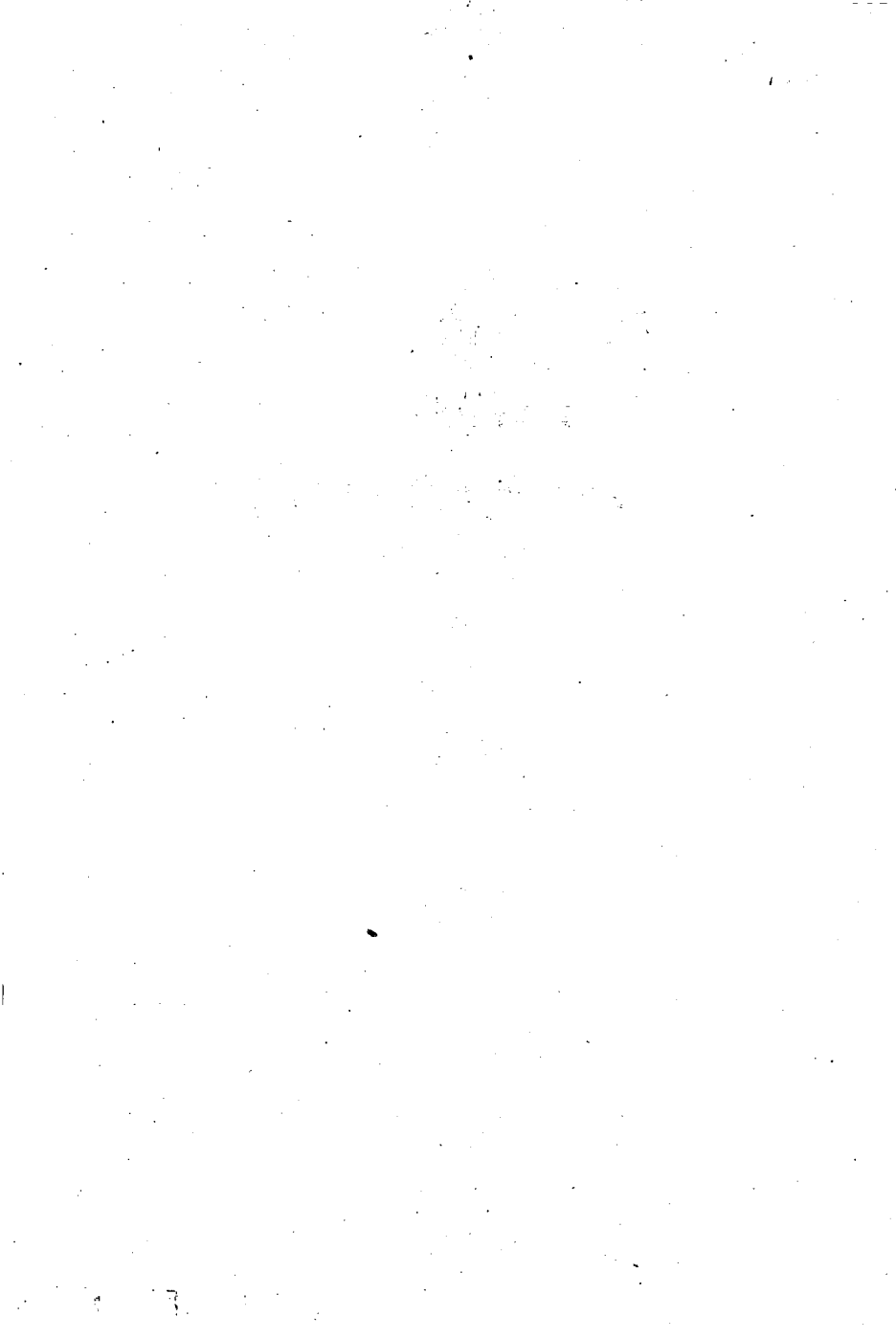
附录——中外赠言集锦

●友谊篇……	(111)
●新婚志喜……	(125)
●赠恩师……	(126)
●赠恋人……	(128)
●赠友人……	(134)
●祝节日……	(144)
●祝生日……	(147)
●同学毕业赠言……	(153)
●知己朋友赠言……	(163)
●赠失败者……	(172)

概 论

学习说话技巧,

建立良好的公关形象



语言就是力量

巴西名剧《伊索》中有这样一个情节：哲学家格桑让奴隶伊索去买最好的菜肴来招待客人，伊索买回的竟是各种舌头。主人问其原因时，他说：人类可以通过语言团结起来和表示爱情，世界上还有比舌头更好的东西吗？

格桑又命伊索去买最坏的下酒菜，伊索买回来的仍然是舌头，伊索说：舌头“是阴谋和谣言的根源，它可以侮辱人，出卖人，世界上还有比舌头更坏的东西吗？”

对一个国家来说，有时一言可以兴邦，一言也可以丧邦；对一个人来说，语言的重要性也不亚于此。你的处境时刻都处在因言而“兴”或因言而“丧”的状态中，只是自己未必自觉罢了。

随着开放改革的深化，公关的艺术、会话的艺术，愈来愈显得重要了。席勒说：“语言是我们飞行的翅膀。”你可以因为一双矫健的翅膀进入成功的坦途，也可以因为不善辞令而到处碰壁。

晏子使楚的故事已流芳百世。晏子是个侏儒，但是靠机智的语言和犀利的谈锋，不但回敬了楚王的侮辱，而且使楚王肃然起敬，修好了邦交，晏子也因此而名垂青史。毛遂自荐的故事也家喻户晓了，离开语言，毛遂也是难以从人生的低谷中脱颖而出，走上成功之路的。

说话的技巧实在太重要了。

语言就是力量。

因此，追求讲话的技巧，便成为开放社会的一个热门课

题。

您想提高自己的语言技巧，使自己讲得更得体一些吗？

您想吸取前人的语言经验，使您的讲话更吸引人吗？

您想通过比较正确的自我训练方式，让自己获得一双坚强的“飞行翅膀”，让您的人生飞上成功之路吗？

答案必定是肯定的。

那么，让我们一起在本书中探讨讲话得体的各种技巧，把语言当做一门艺术来认真总结一番吧！

说话得体最重要

要交际就要说话。任何人都期望自己成为“很会说话的人”，不希望自己因说话上的缺陷，造成人际关系的缺失。男人与女人抱有共同的心态：“都希望在异性面前因为善于词令而得到好感”。由此看来，把会话作为一门艺术的确是很重要的。

我们经常对电台节目主持人的美妙声音羡慕不已，其实，声音还在其次，内容得体才最为重要。

A教授是个颇有名气的作家，而且在学校中非常活跃，兼具文才与口才，他谈锋犀利、语调铿锵，他演讲的才能堪与节目主持人媲美，因此，常被各校邀请去演讲。

但是，其在某一个学校的演讲却效果不佳。为什么会这样？原来，这个学校女生较多，当A教授在该校对女学生演讲时，竟然提到女学生读的书，不外乎一些爱情小说、生活杂志罢了，很难找到学术性的读物。想想，这不等于说：“你们是一群没用的东西吗”？演讲的主要内容再好，但有了

这种不得体的论断，又如何能引起女学生的好感呢？

看来，内容第一，说话得体最为重要。

陆游说：“如果欲学诗，功夫在诗外”，这话对提高说话艺术也适用。我们要提高自己的思想、文化素养，注意“话外功夫”。“世事洞明皆学问，人情练达即文章”，要说话得体，就要勤于动脑，不断总结社会与人生。

明快的语言出自敏捷的思维。季米特洛夫这个论断引人深思。因此，在注意我们的声调语气的同时，更要注意内容是否得体。

叩人心扉的说话术

前面那位 A 作家，本来被公认为口才超众，但却也有不受欢迎的时候。而平时被认为沉默寡言的人，在偶然的发言中，却有可能头头是道，讲出很动人的话。因此，说话能力并非是某些人专有的天赋，一些平时因不善言辞而常被漠视的人，也可能一鸣惊人，令人刮目相看。

有一位拳击手，平日长于拳术，却纳于语言，甚至因此而影响了他的知名度。

有一次，他参赛时膝盖受伤，观众大失所望，对他的印象更加不佳了。当时他没有拖延时间，立即要求停止比赛。

他说：“膝盖的伤还不致于到不能比赛的程度，但为了不影响观众看其他比赛的兴致，还是要求停赛为好。”在这之前，他并不是一个很得人缘的人，却由于他对这件事的解释，使大家对他有了极佳的印象。他为了顾全大局而请求停赛的极为恰当的言辞，深深地感动了大家。

从这个例子，我们知道吸引人，给人以好感不在于饶舌，而在于体察谈话对象的心情。

会说话的人实际上是会把握对方心理的人。

不体察别人的苦衷，一味口若悬河，常常招致相反的效果。而世事洞明，人情练达，却可一字千金。甚至，该沉默时一言不发也许是最好的“会话”。

难怪海斯特利说“沉默是会话的伟大技巧。”

叩人心扉，就要体察入微。这是可以靠学习获得的。这就是我们下面要提出的“机智训练”。或许很多人会对这个名词感到疑惑，但您阅读本书时，只要多用点心思，相信就会渐入佳境。

架起人生的“立交桥”

会话是人与人之间传达心声的重要方式，也就是说，人际间良好关系的建立，完全取决于会话时是否传达得妥当。谁都想拥有“好口才”，在人与人之间架起“立交桥”。

人犯的错误之一是，经常在不知不觉中，因言论而引起别人恼怒，而且往往是在不知不觉中犯了这个毛病。例如，与朋友逛街，当友人看中了一件衣服正想买下，你却认为这件衣服并不适合他，这时你应如何表达？如果你直筒子似地说：“你这人审美观念太陈旧了！这种衣服早已经过时，算了吧！”虽然这番话是出自你的诚心，但对方听了舒服吗？搞不好还会因此闹翻。

如果一个“会说话”的人，他一定会这么说：“这件衣服有可取之处，但那件也许更适合你穿。”这种商量的语气，很自

然会将对方的注意力引向别处，使他无形中接受了你的建议。我想圆滑的言词不致惹人恼怒，如果能巧妙地表达自己的想法，使对方乐于接受，不但会一团和气，而且会给对方留下很好的印象。

前面所述是两种迥然不同的说话方式所导致的两种不同的效果，只要你稍微留意一下，相信获得别人的好感也不是件难事，要让他人产生好感，这种作是不可缺少的。

人是个懂得尊严的动物。在每个人心上都有一块座右铭，上面镂刻着“我希望得到尊重”。会话的另一个基本修养，就是时时注意尊重对方。

这也许是建立友谊与良好人际关系的“立交桥”吧！

愿你人生的彩虹四通八达，让友谊之路伸向成功的彼岸。

会话五策

第一策：场合改变，会话改变

人，在各种不同的场合，会扮演各种不同的人生角色。一个人在单位扮演“员工”，回家却成了“丈夫”、“父亲”、或“朋友”。不同的角色，该有不同的语言，这就得注意场合、对象、身份，从而以适当的方式会话交谈，这样才能在他人面前保持应有的分寸。

例如，一对即将结婚的男女，在单位是同事，虽然早已被人们公认为“两口子”，但如果在单位中说话时过于亲昵，不但让同事感到难堪，还可引起侧目。在这种情况下，最好“公事公办”。