

<<交往中听与说的技巧>>

图书基本信息

书名：<<交往中听与说的技巧>>

13位ISBN编号：9787502829742

10位ISBN编号：7502829741

出版时间：2006-11

出版时间：地震出版社

作者：王刚

页数：213

字数：197000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<交往中听与说的技巧>>

内容概要

人在社会交往中，要真正了解和读懂对方的潜台词和弦外音，就要掌握听与说的技巧。

马克·吐温有句名言：“给予人适当的颂扬，同时更要聆听别人说话而不加任何辩解。”卡耐基也有类似的见解：“商业会谈并没有特别的秘诀，最重要的是学会如何倾听对方的说话。”

<<交往中听与说的技巧>>

书籍目录

- 第一章 领导者如何利用倾听的策略与说话的技巧建构人际之桥 领导者如何善用倾听的策略建构沟通之桥
1. 善听之道——以虚怀若谷的气度谛听他人的心声
 2. 魅力商数——领导者的人气因倾听而提升
 3. 寄生藤法则——学会辨听附骥者的内在动机
 4. 管理收听频率——扩大信息接收的宽带网络
- 领导者如何利用说话的技巧达成目的的实现
1. 定位投篮原理——用话语抓住人心
 2. 苏格拉底妙法——顺时针方向的谈吐最能解决问题
 3. 浓缩就是精华——会说话又不做废话篓子
 4. 善“变”原理——在乏味的谈话效果未产生之际改换方式
 5. 语言马太效应——说话的尺度越妙，说话人的风度就越好
- 第二章 如何应用听与说的技巧与下属交流 如何从批评中听取完善自我的良策
1. 盈损有道——谦纳忠言是你弥补过失的处方
 2. 谁主沉浮——用兼听扫涤偏信纳垢的死角
 3. 点石成金——接受点化有助人生的质的飞跃
- 如何善用批评的艺术手法感化人
1. 宽严并济——给批评语言加一层宜人的“糖衣”
 2. 三明治策略——让别人从心理上接纳批评
 3. 别出心裁——换一种方式或许行
 4. 变的定律——批评中应用变的艺术是永恒的主旋律
 5. 迂回战略——进言委婉而不失本意效果更佳
 6. 最佳运作模式——用婉辞为批评减震
 7. 林肯沟通公式——不在于说什么而在于怎么说
- 第三章 如何在职场中运用听与说的技巧提高人气 如何运用善听提高职场中的人气
1. 不是秘诀的秘诀——倾听对方最易被人悦纳
 2. 互动交流——学会在倾听中给予适时的反应
 3. 拿破仑•希尔信条——悉心聆听是走近他人内心的捷径
 4. 会听才能赢——用倾听带动说话
- 利用说话调整人际间的心理距离
1. 点击要塞——讲究方式、抓住要点谈话
 2. 因人而异——策略应对不同的谈话对象
 3. 曲径通幽——顺利解决不便说的难题
 4. 攻心为上——让别人为你效劳的妙策
- 第四章 在客户交往中如何运用听与说的技巧把握胜机 如何利用听的技巧获得胜算
1. 捕猎设网——听消息捕捉商机
 2. 学习等待——抓住听人说话的时机
 3. 重点把握——在边记边听中成为最佳听者
- 学会与客户交谈的技巧
1. 直面三种人——与不同类型客户沟通
 2. 策划金牌形象——把握好与客户交谈的最佳分寸
 3. 影响力效率手册——在谈吐中体现自我风度
 4. 优胜劣汰法——冗长永远是谈话的大敌
 5. 煽情策略——让电话语言更具内在张力
 6. 策略应变——弥补语言交谈的失误
 7. 交谈一定有方法——用得体的恭维打通人际往来
- 第五章 如何用听与说的技巧改善人际关系 听取朋友的谈话有助于关系的融洽
1. 真情互动——用谈话来提高交往的效率
 2. 做个好听众——让对方朝你期望的方向改变的前提是听他讲
 3. 同理心——用理解的姿态倾听他人的心声
 4. 决策动机——满足对方同时也成就自己
- 用说话的策略搭建彼此交往的桥梁
1. 真诚无价——用坦诚的谈话感动对方
 2. 予其所求——投其所好的说话方式最有效
 3. 颂扬沟通术——善用赞美的艺术
 4. 和谐即是美——得体的赞美可以使彼此的关系亲近
 5. 设立共鸣点——用谈话把对方整合到你既定的轨道上
 6. 会话应变装置——装备多弹头语言发射架
- 第六章 如何在谈判中用倾听制胜并用谈话艺术左右局面 如何在谈判中利用倾听掌握制胜的先机
1. 双赢策略——别人赢得自尊，你赢得谈判
 2. 上帝造物定律——多一只耳少一张嘴
 3. 谈判曲线效率——迂回地接纳胜过直接对抗
 4. 触类旁通方案——听出不同语境中的弦外之音
- 如何在谈判中用谈话的尺度左右局面
1. 求同存异——用具有亲和力的谈话启动认同感程序
 2. 冷处理——保持冷峻的态度，掌握对话主动权
 3. 迷宫在线——让对方沿着你的线路走
 4. 扭转乾坤——擅说正反话，只手打天下
 5. 声东击西——运用语言陷阱给对手下套
 6. 兼顾的理念——站在对方的立场上来谈问题
 7. 话语魔方——使用欲擒故纵的手法达到目的
 8. 拿捏分寸——在恰当的谈话语境中打破僵局
 9. 赏识对方——谈判桌上得以胜出的秘诀
 10. 下台阶原则——言谈窘迫时给对手一条退路

<<交往中听与说的技巧>>

章节摘录

1. 善听之道 ——以虚怀若谷的气度谛听他人的心声 领导者可以通过说话人的谈吐，听
出说话人的心声，这是日 常生活中社交的需要。
世界上人事复杂，世态多变，每个人会以自 己的不同地位、不同处境，选择不同的方式来表达自
己的心情。

在 很多时候，给我们的听觉造成障碍的并不是“知无不言，言无不 尽”，而是“真情善隐”
。

言谈是精神的脉搏，以良好的态度接纳他人的意见是领导者 应具备的基本素质，也是人与人
之间情感交流的肇端!凡是执意 改变他人想法的人，其构筑在虚幻上的理论往往经不起时间的考
验，不多久即告幻灭，这或许是忽略倾听所导致的后果。

交谈方法和语言表达是紧紧联系在一起，领导者能注意听 别人的讲话是建立良好人际关系的
的秘诀。

人们的交谈是按一定的顺序进行的，不是想说什么就说什 么，想什么时候说就什么时候说的
。

交谈时，说者和听者双方互相 配合才能使谈话顺利地进行下去。

有的领导交谈时，光是说有关自己的话题，不仅不能很好地 听别人的讲话，而且总是打断别
人的讲话。

这样的领导者谈起话 来总是围绕着自己的生活，开始人们也许还会有兴趣听，时间久 了，便
失去了兴趣，并开始畏惧他喋喋不休的“我……”了，甚至会 躲着他，而最终他也会从人际关系
圈中被排挤出来。

与这种类型相反，有的领导者能认真倾听别人的讲话，经常 用“噢，是那样啊!”“那可是个
有趣的话题”的话来附和，并适时提 出一些相关的问题，这是交谈所必备的。

和这样的领导者交谈自 然会热情高涨，交谈结束之后会有一种爽快的心情，因为他能认 真地
听你说你想要说的话。

我们敬爱的周恩来总理之所以为亿万人赞颂，其中很突出的 一条就是他在听别人讲话时态度
极其认真，不论对方职位高低、 年龄大小都同样对待。

对此，美国一位外交官曾评价道：“凡是会 见过他的人几乎都不会忘记他。

他身上焕发出一种吸引人的力 量，长得英俊固然是一部分的原因，但是，使人获得第一印象的是
他的眼睛……你会感到他全神贯注于你，他会记住你和你说的 话。

这是一种使人一见之下顿感亲切的罕有天赋。

”每一个领导者 都要以周恩来总理为榜样，完善自己在这方面的形象。

一个善听的领导者，不但到处受人欢迎，而且会逐渐知道许 多事情；而一个喋喋不休者，像
一只漏水的船，每一个乘客都希望 赶快逃离它。

同时，多说招怨，瞎说惹祸。

保持适度的沉默便是保 持不伤人。

做一个善听的领导者，是谈话艺术当中一项重要的条件。

因 为能静坐聆听别人意见的人，必定是一个富于思想和具有谦虚、 温和性格的人。

这种领导者是受人尊敬的。

因为他虚心，所以为任 何人所接受；因为他善于为他人利益着想，所以被众人所敬仰。

那 么，怎样做一名善听的领导者呢?第一是要真诚，别人和你谈话的 时候，你的眼睛注视着
他，无论与你说话的人的地位比你高或低， 眼睛注视对方是一件必要的事情，只有虚浮、缺乏勇气
或态度傲 慢的人才不去正视别人。

别人对你说话时，不可做一些绝无必要 的工作，这是不尊重别人的表示，而且，当他偶然问你一
些问题 时，你就会因为不留心他所说的话而无所适从。

其次，倾听别人的 话时，偶而插上一两句同情的话是很好的，在全明白对方的话 时，加上
一句问话也是非常需要的，因为这样做正是表示对他的 话很留心，但不可把发言的机会抢过来，

<<交往中听与说的技巧>>

滔滔不绝地说自己的。

除非对方的话已告一段落，没有人开口了，你才可以自己把话题接下去，或该你说话的时候方可以这样做。

另外，无论他人说什么话，最好不要随便纠正他的错误，若因此而引起对方的反感，那么你就不是一个良好的听众，如果要提出意见或批评，要讲究时机和态度，不要太莽撞，要讲究方式和方法，否则，无疑会将好事变成坏事。

每一位领导者都希望提高自己听的效率，做一个好的倾听者。

若自己要想做一个好的倾听者，就要了解善于倾听者有哪些特征，然后自己去学习。

好的倾听者有哪些特征呢？主要有：他们善于从讲话者的话里寻找自己感兴趣的内容；他们把听人讲话当成增长知识或了解情况的机会，从不放过任何信息；他们明白自己也有个人偏见，因此总是尽量避免主观臆断；他们避免让对方说的话影响自己的情绪，尽量保持冷静与客观的态度；他们重视讲话者的独到见解，而不是斤斤计较现实问题的对与错、可行与不可行；他们在交谈之后愿意花时间去回顾交谈的全部内容，整理出自己的想法，以便为下次双方交谈做准备；他们在心里把一段话的概要整理出来，把疑问提出来，同时也能洞察对方口头上未表达出来的意思。

把这些特征用另一种方式来形容，就是：——他们保持开放、好奇的心灵；——他们随时注意别人的新构想，并把听到的和自己已知的知识结合在一起；——他们有自知之明，因而听别人讲话时不会持主观态度；——他们能深刻体会所听到的事情；——他们总是试图验证自己的观念、经验和想法，也愿意在必要时改变自己的价值观、态度以及自己与对方的关系，这就是说，他们并不是“顽固不化”的人，而是善于坚持真理、修正错误的积极进取者。

P2-4

<<交往中听与说的技巧>>

编辑推荐

莎士比亚说：“最完美的说话艺术不仅是一味地说，还要善于倾听他人的内在声音。”善听，可以掌握他人的心声，促进情感的交流与互动，同时也意味着对他人的尊重。善说，可以寻求沟通的共鸣点，以婉转态度感化对方，让彼此间都有回旋的余地。本书教你在交往中善用说的利器，点破说话艺术的玄机，善用听的法宝，窥出当事人的重重心幕。

<<交往中听与说的技巧>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>