

人力资源经验分享：必须要掌握的七种谈话技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/292/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_292067.htm

这里所谓的巧妙指的就是周围情况的观察力，以及能够说出最善体人意或最贴切的话。要达到巧妙的境界，就必需对周围的人事十分敏感，并掌握说话的技巧，随时都能果断的陈述自己的意见，而且重点是不能引起他人的反感。这种技巧可以用来处理棘手的情况或人际关系。他需要运用智能和观察力，看别人在和你谈话之后，怎么样会觉得好过些。TACTFUL，巧妙这各英文单字，若把它拆开则七各字母分别代表了不同的意义。T

(Think before you speak) -三思而后「言」 A (Apologize quickly when you blunder) -失言时立刻致歉 C (Coverse , don't compete) -和别人沟通，不要和别人比赛 T (Time your comments) -挑对说话的时机 F (Focus on behavior-not on personality) -对是不对人 U (Uncover hidden feelings) -了解别人的感觉 L (Listen for feedback) -聆听他人的回馈。第二种 三思后言 在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，所以要避免说错话才行。而最好的方法，就是根本不去说那句话。为了避免发出不当的批评，在你说任何话之前，都该先想想自己想说什么、该说什么。很多人往往心直口快，根本没想到自己犀利的言词可能对别人造成的伤害。因此说话不能不经过大脑，在要说出口之前，先想想看「如果别人对我这样说，我会作何感想？」、「我的批评是有害的、还是有益的？」。在很多的情况下，如果能多花一些时间，设身处地为他人着想，你就不会说错话，而引起他

人的不悦了。第三种 失言时立刻道歉勇于认错是很重要的，所以一但当你发现自己的言语伤害到他人的时候，千万不要厚着脸皮不肯道歉。每个人偶尔都会说错话。可是自己一定要察觉自己说了不该说的话，然后马上设法更正。留意他人的言语或其它方面的反应，藉以判断是否需要道歉。如果你确实说错话了，就必须立刻道歉，勇于承认错误，不要编一大堆借口，以免越描越黑。第四种 和别人沟通，不要和别人比赛有的人和人交谈时，时常把它看成是一种竞赛。一定要分出个高下。如果你常在他人的话里寻找漏洞，常为某些细节争论不休，或常纠正他人的错误，藉以想人炫耀自己的知识渊博、伶牙俐齿。这样的你一定会让人留下深刻的印象，不过那是不好的印象。这些人往往忽略了沟通的技巧，因为他们把交谈当成了辩论，而不是信息、想法与感觉彼此交换的过程。所以为了与他人有更好的沟通，这种竞赛式的谈话方式必须被舍弃，而采用一种随性、不具侵略性的谈话方式。这样当你在表达意见时，别人就比较容易听进去，而不会产生排斥感。第五种 挑对说话的时机这句话的意思主要是当你要表达意见之前，都必须先确定，对方已经准备好，愿意听你说话了。否则你只会浪费力气，对牛弹琴，白白错过了让别人接受你意见的大好机会。既然我们得选择良好的时机，那什么时候开口才是最好的呢？其实要遇到最好的时机很困难，但是要遇到适于交谈的时机却不是难事。比如说：在公共场所，或有其它朋友、同事在场时，应避免谈论涉及隐私或一些敏感的话题。还有当对方感到烦躁时，也尽量避免继续谈论下去。第六种 对事不对人举例来说，你是否有朋友很难缠，老是让你气的半死？有些人就是爱抱怨、生性悲观

、拖拖拉拉、又老爱编一大堆借口。如果你朋友这些行为已经威胁到你们之间的友谊，你就有权开口提醒他。此时最重要的是，你必须指明自己讨厌他哪些行为，而不是一味的想改变他的个性。一个人要改变某些特定、确切的行为，要比改变个性容易多了。第七种 了解别人的感觉如果能先试着了解对方的感觉，我们也就能比较巧妙的说出一些难以启齿的话。比方说，如果你的父母亲很担心你的投资计划不够周全，你就不要对他们说：「你们为什么不能只管自己的事情，老是把我当成三岁小孩-那是我的钱，我爱怎么用就怎么用！」。这种充满稚气的典型防卫性反应无法增加父母亲对你的信心。你应该想想父母说这话时心中的感觉。也许他们只是想阻止你冒失的投资，以免你重蹈他们的覆辙。而也有可能是你父亲对自己往后的财务状况感到忧虑，却又不知道如何告诉你。所以当面对别人的批评或某些让你不悦的行为，你只要能找出背后真正的原因或需求，就能够用另外一种说词去化解一场冲突。还有一种 聆听他人的回馈 一个人要和别人交谈，不仅自己要懂得如何去说，也要懂得如何去聆听。缺乏聆听的技巧，往往会导致轻率的批评。一个人会任意的批评或发出不智的言论往往是因为他不管别人要说什么，只想主控整个对谈的场面。如果你仔细聆听别人对你意见的回馈或反应，就能确定对方有没有在听你说话，得知对方是否以了解你的观点或感觉。而你也可以看出对方所关心、愿意讨论的重点在哪里。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com