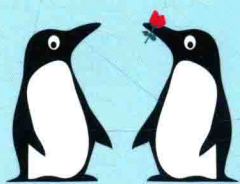


高情商 聊天术

张超 著



Talking with emotional intelligence



文化发展出版社
Cultural Development Press

高情商 聊天术

张超 著



文化发展出版社
Cultural Development Press

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商聊天术 / 张超著. —北京: 文化发展出版社有限公司, 2017.8

ISBN 978-7-5142-1878-7

I. ①高… II. ①张… 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 (2017) 第202278号

高情商聊天术

著 者: 张 超

出版人: 武 赫

责任编辑: 肖润征

特约监制: 魏 玲 潘 良

特约策划: 宋美艳

特约编辑: 郑晓娟

装帧设计: 门乃婷工作室

邮 编: 100036

出版发行: 文化发展出版社 (北京市翠微路2号)

网 址: www.wenhuafazhan.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市文通印刷包装有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 32开

字 数: 150千字

印 张: 6.75

印 次: 2017年10月第1版 2017年10月第1次印刷

定 价: 36.80元

I S B N : 978-7-5142-1878-7



目 录

第一章

**开口就能不一样：
让你在对方的认知系统里升级**

给对方留下深刻印象 · 003

花样赞美人人爱 · 008

找出令对方兴奋的话题 · 012

不会说话不是好理由 · 017

让小动作配合你的请求 · 023

拒绝一览无余的直白呈现 · 027

人们需要高水平的安慰 · 031

说“对不起”的技术 · 038

把你的情绪说出来 · 045

- 和内向的人如何聊天 · 049
- 扫一扫对方的困意 · 054
- 自暴其短才是真诚之道 · 058
- 储备多样化的聊天经验 · 062
- 浓墨重彩与轻描淡写打配合 · 067

第二章

**让熟悉变信任：
以意想不到的角度“聊”出关系**

- 让你和我之间发生故事 · 075
- 恰到好处的自我加分 · 080
- 用讨论代替否定 · 084
- 让你的话与人自然连接 · 090
- 三招攻克“我很忙” · 096
- 把不愉快的聊天聊愉快 · 101
- 不投其所好也能擦出火花 · 108
- 真正的制怒之道 · 114
- 倾听技巧是你的底气 · 120
- 成为情绪游戏的制造者 · 127

制造真正的聊天机会 · 132

会说大话才会谋大局 · 137

第三章

说服谈判谈笑间：

在共情、对抗中拓展社交图景

把对抗变成合作 · 145

谈笑自如才能说动人心 · 151

换个角度进入和顺语境 · 157

让行为给话语带来攻势 · 160

一个故事消除抵抗 · 165

时间是征服的密码 · 172

通过提问发现他所想 · 176

语言中的权利平衡 · 183

巧妙的拒绝赢得尊重 · 189

强弱并用的双线谈判 · 193

和对方站到一起俘获认同 · 198

引入第三方，把僵局变活 · 202



第一章

**开口就能不一样：
让你在对方的认知系统里升级**



给对方留下深刻印象

在当今这个时代，人与人的见面和认识变得容易起来，但能给人留下深刻印象的人并不多。

我们期待别人能记住自己，甚至有人说，“宁可给人留下‘怪印象’，也不要没印象”。例如，故意把领带折起来，或者在初次见面聊天的时候就力求一语惊人，又或者在行动上更加积极和刻意制造热闹气氛。可是，这三种方式的效果并不好，要知道“这个人很怪”的刻板印象一旦形成，再想树立正常、可靠的形象就困难了。

那么，我们怎么做才能给别人留下深刻的印象呢？

第一，让自己说有趣的话，变成有趣的人。

我们遇到的人越来越多，可是，有趣的人却越来越少。与其徒劳奔走，不如让对方被你的有趣吸引。这样，对方自然对你感兴趣。

你可以通过学习一些有趣的笑话，令对方“闻所未闻”、印象深

刻。当然，这么做的危险是对于初次见面的人，“玩笑而不伤人”是困难的，因为一句玩笑说出口，你根本不知道你的笑点是不是对方的痛点。

在这里，我们提到一种高级的有趣，也就是并不是普通的讲笑话，而是说出令对方感兴趣的话。

具体怎么操作呢？

人的复杂性决定着人有很多面：一个外表极为热情和开放的人，内心一定有某一个角落也是不能对人言的，或者有着不为人知的痛苦；一个极其安静、从容的人，也许某一刻正在拼命地压抑自己内心涌起的暗流。

我们在和陌生人接触的过程中，如果能够指出人的这种矛盾性，对方将感觉“你真是懂我”。

比如对一个内向、不善言谈的人说：“你今天虽然没有说太多话，但我感受到了你的支持。”

对一个外向、开朗的人说：“你今天的每一个沉默都是一种态度，我知道你内心是有自己的坚持的。”

这就是“说出内向的人的外向性，说出外向的人的内向性”，让人感受到你的细致、温暖与关注。

第二，投机的人越来越多，肯耐心准备的人却越来越少。

当我们去见一个人的时候，如果能够提前将对方的资料和信息进行搜集和整理，你说话的时候注意把相应的话“嵌”进去，对方自然会对你有好感。

1. 你说话的时候，引用了对方说过的一些很有战略思想或者和别人不一样的观点，那就是对方的得意之处。只要你提出来，对方就会自动接话和延伸话题。你说：“我留意到您在充满了变化的当下，提出了一个职业人士还是要做至少三年的职业规划……”对方接下来和你绝对有的聊。

2. 提问的时候，结合对方的个人经历来提问题。你说：“您以前是名技术人员，后来成功地自我创业。请问在您看来，从技术岗位转移到领导岗位，需要克服哪些问题呢？”

3. 在自我介绍的时候，先介绍你们两人共同的特点。聊天时，哪怕你说“您是安徽人，我也是……”也比没有共同点要好得多。

第三，急功近利的人越来越多，第二次留下印象也是种策略。

有时候，我们在面对一些很有社会地位和成就的人时，被他们对外宣传的形象和气质所蒙蔽，尤其对年轻人而言，在自己崇拜的人面前，甚至会有点“害怕”和他们说话。事实上，这只能证明自己见过的人还不够多。

多年前，我想找一位知名的企业家谈项目合作。他在报纸上的

形象是那么严肃、一丝不苟，我也看到过电视上的他：说话很慢，也很少，有时候观点很尖锐，不给人留情面。

第一次见面，是在一个公开场合，他来去匆匆，我的确没有找到机会上前进行自我介绍。

第二次见面的时候，我去他的企业拜访，我发现他私下和外界的形象并不一样。他很随和，还很客气，当场送了我一支刚在国外买的钢笔，表示初次见面，要互相支持。

我接过钢笔，表示了谢意。同时，顺着他的话开始聊，我说这并不是我们第一次见面，只是他对我没印象了，但是他却给我留下了一个思考。我说起上一次见面的场景：“当初参加那个企业家谈创新的活动就是为了听您的观点。当时，您提到了自己的企业也在寻找新的模式。我在想，您把企业做得这么好，还一直在努力和寻找新的突破，令我很感动，也对您更加尊敬了。”

听完我的话，他因为对我的毫无印象而有点不好意思地笑了笑，同时因为听到我对他的印象之深而对我也有了印象。后期，我们谈得很愉快，也有了成果。

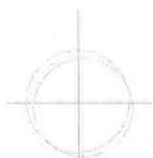
当时，我就懂得了一个道理，有的人和电视上是不一样的，不要被电视上对方的犀利而吓到，那可能只是一种传播自己和对外塑造自己必要的手段。

有很多人缺乏安全感，只愿意和脾气不好的人合作，因为在对

方的强势和自负的包装下，他们才觉得项目可靠。

在那一次的拜访中，我还深深地领悟了一句话：“人们不在意你说了什么，除非你说的让他知道你对他有多在意。”

说话是为了表达，不论你对人有多真诚，如果你无法恰当地表达出来，对方都不会感动。除非你们第一次见面的时候你就牢记对方说了什么、做了什么，哪怕你只记得对方的帽子或者眼镜的颜色，你在第二次见面的时候，只要把你的观察说出来，你也能和别人不一样。



花样赞美人人爱

很多人都说自己并不喜欢听到别人对自己的赞美，那只是他们不喜欢听到重复、老套、空洞的赞美。如果说话的时候，你能让你的赞美真诚和巧妙一些，那么对方一定会听得“上瘾”。

好的赞美有哪些特点呢？

第一，好的赞美要真诚，并且发自内心。我听到很多人赞美别人的时候，都唯唯诺诺、声如蚊蚋。这种态度不可取，如果你用这样的态度和语气来赞美别人，那么宁可不要去说。我们观察那些成功的销售人员，会发现他们夸赞别人的时候，都大大方方、不做作。有时候，明知道对方是为了你口袋里的钱，你还是会不由自主地高兴。要知道，当一个人心情好的时候，大脑就会活跃，思考事情的时候就会倾向于积极的一面，这种积极会推动和加速两个人的互动关系。所以下次，哪怕你只是要夸对方的形象很儒雅，你也要大大

方方，大声地说出来。

第二，好的赞美要令人放松，让人觉得不夸张。大家有没有发现这样一个现象：我们夸赞了某个人之后，他和我们的关系非但没有变得亲近，反而还疏远了，对方想见我们的积极性反而越来越低了。

人们在自己的行为中追求一致性，如果你的赞美表现出一种只是给对方“戴高帽”的感觉，对方就会因为难以达到你的赞美，而与你保持距离。

例如，你对一个人说：“您真是个好人的时候，您都会义无反顾地支持我。”不是这个赞美不真诚，而是你的赞美中暗含着一种要求：对方“每次”都要“义无反顾”地支持你，这样才能符合你说的“真是个好人的标准”，这真是极高的期待和要求！

正确的赞美应该是就事论事地提到，这次对方的帮忙有多么及时。只要你把自己当时面临的艰难处境说得令人感同身受，对方就能知道这是你对他热心帮忙的赞美。

第三，好的赞美要灵活、有花样。

1. 可以配合一个小礼物进行赞美。我有一个朋友收到了下属的一个礼物，是一条领带。这个礼物选得有品位，又不夸张。更有意

思的是，这个朋友还听到下属对他说了这样一句话：“谢谢您一直以来的信任，希望您继续领着我、带着我，一起成长和进步。”哪个领导会拒绝这样送来的“领带”呢？

2. 满足对方的多个需求。美国心理学家马斯洛提出了人的五大需求，分别是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现。

其中，社交需求是人对友谊、爱情和社会关系的需求。一个人感受到了别人对自己的需要，从而感受到自己的社会价值。一般情况下，只要你向对方表达了感谢和赞美，都能够满足对方的这种心理需求。

尊重需求属于较高层次的需求，如成就、名声、地位和晋升机会等。尊重需求既包括对成就或自我价值的个人感觉，又包括他人对自己的尊重。

看似社交需求和尊重需求有重合的地方，但在实际运用上却有大大的不同。你对一个人说“老王是个很有能力的人”，和你对着一群人说“老王是个很有能力的人”，对老王的刺激当然不同。所以，你可以使用“在公开场合表达对对方的赞美”这一招。这样，你让对方的两个心理需求都满足了！

好的赞美需要以各种形式扩散，你当着老王的面赞美老王，和你背着老王去赞美老王，在当事人心中，感受又不一样。一个人在

别人背后赞美他，会显得没有功利心，这会让一句平平常常的话变得更加真诚、令人感动。相信我，不要以为背后表扬人不会传到当事人的耳朵里，它会比你想象中的传达速度更快！

3. 赞美越含蓄，才会显得越高级。

赞美可以很具体。对方完成了一项工作，你与其大声吆喝说他太厉害了，不如将他的工作难点进行拆分。当你努力说这个工作原本有多么难，而对方能够克服困难完成的时候，你就已经是在赞美对方了。

明贬暗褒有转折。你可以这样说：“我刚认识你的时候，对你有距离感，因为通常一个能力像你这么强的人，都会看不惯别人，对其他入没有太多包容性。后来，我和你一接触，发现你真的太难得了，你对自己要求很高，但是待人却那么宽厚！”

赞美可以“曲径通幽”。你对一个人说“您是一个有社会地位的人”，对方一定会听过就忘，甚至有的人还会反感，觉得他是否有地位不必由你来评价和论断。但是，如果你了解他的家庭结构，你说：“这次的事情多亏您帮忙。对于您而言，真的是没有克服不了的困难。除了工作伙伴，就是在家庭生活中，您的家人也一定会因为有您在身边而感觉特别踏实和安心吧？”这样的赞美，不但是赞美，还延续了话题。接下来，你们从工作就聊到了家人，从而迅速拉近彼此的心理距离。