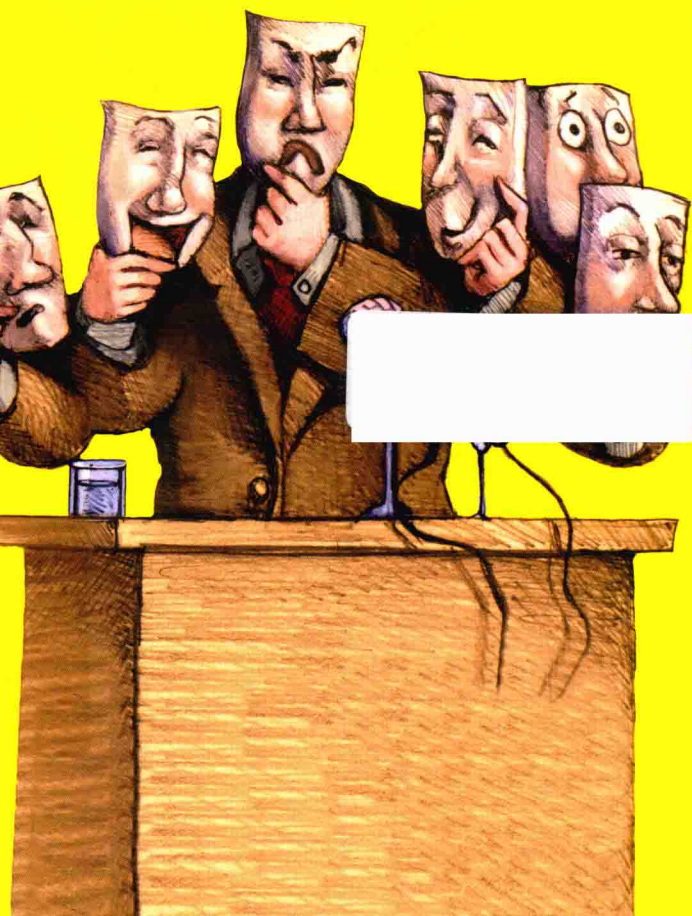


社会生存博弈的规则，人生进退自如的智慧

所谓情商高 就是会说话办事

任何场合都吃得开的情商管理课

刘丽云◎编著



一言可以成事，一言可以败事。
话不可说绝，事不能做尽。
留有余地，才能从容转身。

情商高手
快速养成手册

EQ master
Quick develop manual

 三辰影库音像出版社

社会生存博弈的规则，人生进退自如的智慧

所谓情商高 就是会说话办事

刘丽云◎编著



三辰影库音像出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

所谓情商高, 就是会说话办事 / 刘丽云编著. -- 北京: 三辰影库电子音像出版社, 2017.2

ISBN 978-7-83000-257-2

I. ①所… II. ①刘… 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 022850 号

书 名: 所谓情商高, 就是会说话办事

作 者: 刘丽云 编著

出版发行: 三辰影库音像出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路媒体村天畅园 2 号楼

出 版 人: 王六一

印 制: 北京市昌平新兴胶印厂

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1 / 16

印 张: 17

版 次: 2017 年 4 月第 1 版

印 次: 2017 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 1-5000

书 号: ISBN 978-7-83000-257-2

定 价: 32.00 元

版权所有 翻版必究

凡购买本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换

前言

P R E F A C E

人生在世，离不开说话办事。一个人若想在社会上有所作为，就必须掌握立身处世的技巧：会说话、会办事。只要具备了这些条件，别人就更容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你。

美国成功学大师卡耐基告诉我们：“专业知识在一个人成功中的作用只占 15%，而其余的 85% 则取决于人际关系。”而良好人际关系的建立和获得，很大程度上取决于对语言艺术的正确运用和办事的效率上。

世事洞明皆学问，人情练达即文章。说对话与办好事是现代社会中不可或缺的一项技能与艺术，洞悉了其中奥妙的人，就能凭借高超的说话水平与卓越的办事能力在社会中获得一席之地。

俗话说：“没有规矩，不成方圆。”从古到今人们都讲究说话尺度和办事分寸，也就是说，无论是说话还是做事都要把握好一个“度”，过了这个“度”就不好了，所谓“过犹不及”说的就是这个道理。然而，在说话和做事的过程中要拿捏好这个“度”并不是一件容易的事，把握好说话和做事的“度”不仅是一门技术，更是一门艺术。

在现代社会中，我们往往会陷入一种误区，以为会说话就是口若悬河、滔滔不绝，其实不然，把握分寸地说话才是真正的会说话。会做事则更加不易，事情发生的时间、地点、涉及的人物，都是我们应该综合考虑的因素，忽略任何一环，都有可能導致失败。

会说话、会办事不仅是一个人必须具备的一种能力，更是人生成功的

秘诀。俗话说：到什么山唱什么歌。看清形势，见机行事，刚柔并济，才能转难为易，从而把事情办得风生水起。

很显然，一个既不会“说话”，又不能“办事”的人，即使书读得再多，学问做得再精，城府玩得再深，也很难有多大的作为。而一个既会“说话”又能“办事”的人，在现代社会算得上是一种难得的人才，自然会大受欢迎。

不得不说，会说话、会办事是人立身处世之道。并不是所有的人天生都能把话说好、把事办好。但是，每个人都可以通过后天的学习来掌握理念上的正确认识和行为上的灵活方法。

本书以教人说话、办事为主题，多侧面、多角度、多层次地阐述了现代人立足社会为人处世应当掌握的技巧和策略。希望你能认真阅读这本书，通过本书让你的人格魅力得以提升，拥有更加强大的力量，改变你的现状，拓宽你的视野，丰富你的内涵，最终实现你的梦想。

目 录

C O N T E N T S

第一章 曲径通幽， 有些话最好绕着弯子说

- 委婉含蓄胜过口若悬河 / 002
- 别让口无遮拦害了你 / 005
- 曲径通幽，有些话最好绕着弯子说 / 008
- 善意的谎言也是一种美 / 010
- 运用激将法，故意进行相反的劝告 / 012
- 正话也可以反着说 / 014
- 忠言也能说得顺耳 / 016

第二章 嘴上留情， 给对方留足面子， 别一棒子打死

- 给对方留足面子，别一棒子打死 / 020
- 嘴上留情，做个“不刻薄”的人 / 023
- 打人不打脸，说话不揭短 / 025
- 看到对方出丑，最好不露声色 / 028
- 得饶人处且饶人，凡事留有余地 / 030
- 嘴上带把尺，说话讲分寸 / 032
- 思而后言，先想好再说 / 036

第三章
妙言赞美，
期望一个人做什么，
就赞美他什么

- 向人讨教是最高级的赞美 / 040
用赞美的语言打动人心 / 043
不吝赞美，才能够创造奇迹 / 046
真诚的赞美让你赢得更多朋友 / 048
赞美对方要把握好尺度 / 051
多在背后赞美他人 / 054
期望一个人做什么，就赞美他什么 / 056
恭维有度，不要没了底线 / 058

第四章
婉言谢绝，
这样推托才不让人难堪

- 学会拒绝，委婉地说出心中的“不” / 062
世界如此复杂，你要学会装傻 / 065
别让不好意思害了你 / 068
死要面子活受罪 / 072
不给面子是最大的无礼 / 074
抛不开面子，只能做奴隶 / 077

第五章
懂得沉默，
该闭嘴时就闭嘴，
让传言止于自

- 沉默是金，该闭嘴时就闭嘴 / 080
善于倾听是一种高雅的素养 / 083
学会克制，你才能做得更好 / 086
百忍成金，生命更具张力 / 088
祸从口出，慎言才能少惹祸 / 091
沉稳低调，张弛有度 / 093
沉得住气，才能压得住事儿 / 096

第六章
藏露有术，
见什么人说什么话，
到什么山唱什么歌

- 瞅准对象说好话 / 100
学会和陌生人打交道 / 102
见什么人说什么话 / 105
到什么山唱什么歌 / 107
你再牛，也不要锋芒太露 / 109
隐藏真意图，做事必须留一手 / 111

第七章
言谈有道，
会说话走遍天下，
不会说话寸步难行

一言可以成事，一言可以败事 / 114

得体的幽默能取悦人心 / 116

懂得自嘲的人，是极聪明的人 / 119

善于说一些场面话 / 122

摸透别人心思再说话 / 124

多拣好听的话说，嘴巴甜不吃亏 / 126

以迂为直，侧面说服 / 129

以退为进，逐一反驳 / 131

第八章
打造形象：
办事前先让别人接受你

好形象，才会有好前程 / 134

留下完美的第一印象 / 138

微笑是办事的一把钥匙 / 141

说话办事要礼貌为先 / 144

带着自信上路，一切皆有可能 / 146

一诺千金赢得办事信誉 / 149

第九章
求人办事，
控制住自己的情绪

掌控情绪，做自己情绪的主人 / 152

拥有好心态，才是最大的财富 / 155

忍是成大事者的利器 / 157

莫抬杠，学会笑脸相迎 / 160

控制杀人于无形的情绪 / 163

喜怒不形于色 / 166

懂得克制自己，远离愤怒之魔 / 168

第十章
把握尺度，
把事办得恰到好处

求人办事要抓住时机 / 172

刚柔同道，过犹不及 / 175

韬光养晦，暗中积蓄力量 / 178

难得糊涂，装傻也是一种本事 / 181

考虑周全，为自己留好退路 / 184

识时务，进退自如是高人 / 187

过度敏感对办事不利 / 190

有方有圆，处世不难 / 192

第十一章
巧借外力，
小人物也能办成大事

不做“独行侠”，懂得合作才有出路 / 196
拉大旗，作虎皮 / 199
借力使力不费力 / 202
搭建优质人脉，借力改变自己 / 205
借势而为，借力而行 / 207
贵人相助很重要 / 209
利用“自己人效应”，将他人变成自己人 / 212

第十二章
出奇制胜，
办事也要创新思路

对自己设限说不，别让惯性思维害了你 / 216
大胆尝试，出奇制胜 / 218
从细微处着手，创新改变世界 / 221
倒立看世界，一切皆有可能 / 223
天无绝人之路，有思路才有出路 / 225
换个地方打井，改变思维方式才能赢 / 227

第十三章
欲取先予，
肯舍才能“得”以成事

- 远离贪婪，肯舍才能“得”以成事 / 230
- 舍小利以谋远 / 233
- 敢于放得下，才能给你的生活开一扇窗 / 235
- 生活不简单，尽量简单过 / 237
- 一切都没那么糟，人要懂得知足 / 239
- 给别人方便，就是给自己方便 / 241
- 懂得分享，才能持续地享有 / 244

第十四章
未雨绸缪，
机会属于做好准备
的成功者

- 机遇只青睐有准备的人 / 248
- 把握关键点，在紧要关口快走两步 / 250
- 学会在等待中把握时机 / 252
- 日子再苦，也要认真地过 / 254
- 抓住机遇，在逆境中谋求发展 / 256
- 没有什么不可能，是金子就一定会发光 / 258

第一章 曲径通幽，有些话最好绕着弯子说

说话直来直去，想什么说什么，固然是一种好习惯，可有时难免遇到不便直说、不忍直说、不能直说的情景。为了避免不愉快的事情发生，在某些场合说话还是要讲究一点技巧，比如故意说些与本意相似或相关的事物，委婉含蓄地表达原来想要直说的话。



委婉含蓄胜过口若悬河

在人际交往中，当谈话的内容或目的可能触及他人的利益、尊严、荣誉、能力、品德、隐私或者忌讳时，当直接、清楚、明白的表达会带来不良后果时，必须坚持委婉含蓄原则。委婉含蓄地暗示自己的意思比直接明了地说出自己的本意更加礼貌、文雅并且尊重对方，同时也更加模糊、有回旋余地和耐人寻味。

含蓄是说话的艺术，它既体现了说话者驾驭语言的技巧，同时也表达了对听众想象力和理解力的信任。在这个不断外露的年代，含蓄之美显得更加富有韵味。

当我们谈起《水浒传》里的鲁智深时，马上就会想起他心直口快“直炮筒”的形象。不过，直率的鲁智深有时也懂得委婉，说话也有含蓄的时候。电视剧《水浒传》中，在演鲁智深三拳打死镇关西后，为了逃避官家的追捕，只得削发为僧。剧中有这样一段台词：

法师问道：“尽形寿，不近色，汝今能持否？”

智深回答：“能。”

法师又问：“尽形寿，不沾酒，汝今能持否？”

智深回答：“能。”

法师再问：“尽形寿，不杀生，汝今能持否？”

智深犹豫了。

法师最后高声催问：“尽形寿，不杀生，汝今能持否？”

智深回答了一句：“知道了。”

法师要求鲁智深不近女色不饮酒，他能做到，但要他不杀杀世间的恶人，实在难办。但若此时回答“不能”，法师肯定不许他剃发为僧了，这样

他就无处藏身了。因此鲁智深灵活应付，含蓄委婉地回答了一句“知道了”，既在法师面前过了关，又没违背自己的本意，可谓是两全其美。

在语言沟通的过程中，委婉是一种颇有奇效的粘合剂，以一种坦诚开放的沟通方式来对待对方的同时，也尊重了他人的感受，避免了无谓的伤害。所以，懂得语出委婉的人也是一个说话高手。

1887年3月8日，美国最伟大的牧师、演讲家亨利·华德比奇尔逝世。华德比奇尔影响力巨大，被世人评价为“改变了整个世界的人”。为了纪念他，一个演讲纪念大会即将举行，莱曼·阿尔伯特应邀向那些牧师们演说。

阿尔伯特把自己的演讲稿改了又改，做了一番润色后，读给了妻子听，让她提意见。妻子听后感觉写得很不好，就像大部分写好的演讲稿一样。假如她的表达力不够，她可能就会说：“莱曼，你写得太糟糕啦，这样不行。你如果真的给听众读了这样的稿子，他们肯定都会睡着了，这听起来就像是一本百科全书。你已经演讲这么多年了，怎么不能像普通人那样说话呢？你难道不能表现得自然一些吗？”但是，幸好她没有这样说，反而是含蓄地说：“莱曼，这篇演讲稿如果刊登在《北美评论》杂志上，将会是一篇极佳的文章。”

莱曼·阿尔伯特明白了妻子的意思，她既称赞了这篇演讲稿写得很好，但同时又很巧妙地暗示，要是把这篇演讲稿用来演说，将不会有好的效果。于是，他把自己精心准备的原稿撕掉，后来演讲时甚至都不用笔记了。

就说话本身而言，无所谓好坏、得失。但从听者而言，却有合适与不合适的问题，如果说话直来直去，没有“心机”，不仅会伤人自尊，也会反伤自己。所以，在生活中，当我们很想表达一种内心的强烈愿望，但又觉得难以启齿时，不妨借助于“含蓄”。

含蓄是一种情趣，一种修养，一种韵味。缺少情趣，缺乏修养，没有味道的人，难有含蓄。丘吉尔说过的话中有一句话最让人难忘：“英国在许多战役中都是注定要被打败的，除了最后一仗。”这既体现了英国的力量，也体现了委婉含蓄的力量。



需要注意的是，委婉含蓄的语言并不等于晦涩难懂。它的表现技巧首先建立在让人能听懂的基础上，然后要注意使用范围。如果说话晦涩难懂，便毫无委婉含蓄可言；如果使用委婉含蓄的话不分场合，也可能会引起不良后果。

别让口无遮拦害了你

记得曾经看到这样一则寓言：

有一位樵夫救了一只小熊，母熊对他感激不尽。有一天，母熊安排丰盛的晚宴款待了他。

第二天早晨，樵夫对母熊说：“你款待得很好，但我唯一不满意的就是你身上的那股骚臭味。”母熊心里虽然愤愤不平，但嘴上却说：“作为补偿，你用斧头砍我吧。”樵夫照它的话做了。

若干年后，樵夫又遇到母熊，问：“你头上的伤好了没有？”

母熊回答道：“斧伤痛了一阵子，伤口愈合后，我就忘了。不过，那次你说的话，我一辈子也忘不了。”

的确，没有人能彻底忘掉别人对他的侮辱，即使那个人曾经有恩于他。所有这一切，都无法弥补你在语言上对他人造成的伤害。

生活中，有些性格十分直爽的人，他们与人交谈总是有啥说啥，口无禁忌，嘴无遮拦。假如在一个熟悉的环境里，大家彼此很了解，知道你的个性，心直口快可能还不算你的一个缺点。假如在陌生的环境里，人们都对你不熟悉，而你不分场合地点，不分谈话对象，一律口对着心，心里想什么就说什么，这就是语言的大忌了。一个聪明人在与人交往的过程中，是从不会把话说死、说绝，说得对方脸上无光的。

曹操与杨修的故事我们都比较熟悉，杨修之所以被曹操杀害，就是因为屡犯说话的大忌——口无遮拦。

一天，曹操收到一盒酥，盒上写了“一合酥”，杨修见了，便叫人把整盒酥吃了，曹操问他为何这样做，他答：“盒上写明‘一人一口酥’，丞相之命怎敢违反？”曹操听了心里很不高兴。