

Suo Wei
Qing Shang Gao
Jiu Shi
Hui Shuo Hua

所谓情商高 就是会说话

好好说话，真正的在意
对方，将对方放在心上

卜翔宇 编著

让你在演讲、求职、交友等场景中脱颖而出！

让你在「悦读」中锤炼口才、
修炼情商



喜欢听好话、受赞美是人的天性之一。每个人都会对来自社会或他人的得当赞美欣喜。

北京工艺美术出版社

所谓情商高 就是会说话

卜翔宇 编著

北京工艺美术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

所谓情商高 就是会说话/卜翔宇编著. — 北京:北京工艺美术出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5140-1424-2

I. ①所… II. ①卜… 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298414号

出版人: 陈高潮

责任编辑: 王炳护

封面设计: 韩立强

责任印制: 宋朝晖

所谓情商高 就是会说话

卜翔宇 编著

出版 北京工艺美术出版社
发行 北京美联京工图书有限公司
地址 北京市朝阳区化工路甲18号
中国北京出版创意产业基地先导区
邮编 100124
电话 (010) 84255105 (总编室)
(010) 64283630 (编辑室)
(010) 64280045 (发行)
传真 (010) 64280045/84255105
网址 www.gmcbs.cn
经销 全国新华书店
印刷 北京楠萍印刷有限公司
开本 880毫米×1230毫米 1/32
印张 8
版次 2017年12月第1版
印次 2017年12月第1次印刷
印数 1~5000
书号 ISBN 978-7-5140-1424-2
定价 32.00元

前 言

著名学者王了一说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

话说得好，小则可以讨喜、动人，大则可以保身、兴邦。远有苏秦、张仪游说诸侯，战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权，三国鼎立之势成；皇太极劝降洪承畴，大清夺天下成定局。近有周恩来出色外交，四两拨千斤；罗斯福之“炉边谈话”，温暖千万心灵。

话说得不好，小则树敌、伤友，大则丧命、失江山。孔子之教有四科：德行、言语、政事、文学。言语仅次于德行，可见它的重要。由于一言之闪失，导致兵戎相见、血流成河的浩劫，在中外历史上屡见不鲜，故《论语》有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”因一言不慎而招致杀身之祸的也不乏其人，因一句“此跋扈将军也”而被梁冀毒死的汉质帝，还有恃才放旷的杨修都属此列。

说话是一种技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运，一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。

职场上，每个人每一天和同事、领导难免有话要说；家庭中，同妻子、丈夫、父母、孩子必须进行交流；社交时，同朋友、客户势必联络感情。说什么？怎么说？什么话能说，什么话不能说？这些都需要我们掌握说话的艺术。在注重人际沟通的现代社会，说话的艺术也就是成功的艺术。

会说话，可以帮你办好难办的事。同一个问题变换不同的说话

))) 所谓情商高 就是会说话

方式将得到截然不同的效果。有求于人，想要拉近关系；遇到僵局，想要无形化解；遭到拒绝，想要说服对方，都需要掌握说话的艺术。说好难说的话，才能办好难办的事。

会说话，可以助你掌握通达的做人智慧。说话没分寸，没艺术，即使是赞扬的话，别人也充耳不闻。说话有分寸，讲方法，即使是批评的话，别人也乐于接受。“见人说人话，见鬼说鬼话”，会说话，好做人。

会说话，可以帮你成为社交高手。如何同上司说话？如何同客户沟通？如何拒绝朋友？如何抚慰家人？人情网中，拿好语言之矛，才能攻破人心之盾。

会说话，可以助你掌握圆通的处世之道。在人生的各个场合，在什么情况下、对什么人、在什么时机说话，都要讲求艺术性。对方豪爽，就说直率的话；对方保守，就说稳妥的话；对方崇尚学问，就说高深的话。这是语言之道，也是处世之道。

杰出的说话能力不是天生的，而是可以通过后天培养训练的。本书在充分展示会说话的巨大威力的基础上，将理论与实践相结合，以通俗易懂的语言深入浅出地论述了说话的艺术，是迄今为止内容最全面、技巧丰富、方法最实用的语言艺术大合集。

本书从理论上，讲述了练就说话艺术的重要性、提高说话技巧的途径和方法；在实践上，指导读者如何把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，掌握如何同不同的人说话的技巧、不同场景下的说话艺术、怎么说别人才会听你的、最讨人喜欢的说话方式及如何说好难说的话等。同时还以生动具体的事例向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母、对手沟通的艺术，在求职面试、求人办事、谈判、演讲、电话交谈、尴尬时刻、危急时刻、宴会应酬、主持会议、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。阅读本书，让你轻松面对尴尬、获取提升机会、扩大交际范围，在不同的场合，面对不同的人群，说好想说的话，说好难说的话，提高说话技巧，改变一生命运。

目 录

第一篇 说话的分寸

第一章	把握好说话轻重的分寸	
	点到为止	3
	发生冲突时切忌失去理智	5
	简单否定或肯定他人不可取	6
	拿不准的问题不要武断	7
第二章	与人开玩笑时的说话分寸	
	开玩笑要适度得体	9
	开玩笑要因人而异	12
	开玩笑要符合场合	13
	不拿别人的隐私开玩笑	15
第三章	调解纠纷时的说话分寸	
	调解纠纷的“三宝”	18
	打圆场要让双方都满意	20
	适当地褒一方,贬一方	21
	维护当事人的自尊心	23
	淡化争端本身的严重程度	25
第四章	倾听也要讲究分寸	
	把说话的权利留给别人	27

倾听是对别人的最好恭维	28
到什么山听什么歌	30
做个倾听高手	33

第二篇 如何与不同的人说话

第一章 如何与同事说话

调到新环境中的说话技巧	37
初来乍到的说话“规矩”	38
割掉“嚼舌头”的是非原则	41
避开同事的隐私问题	43
避免与同事“交火”	45
自曝劣势,淡化优势	46
被提拔时要怎样面对同事	47
锋芒太露招人忌	48

第二章 如何与客户说话

赢得客户的信任	51
投其所好进行推销	52
利用问题接近客户	53
随身携带“高帽子”	56
巧妙应对 7 种客户	57

第三章 如何与朋友说话

替别人找个下台的借口	62
忠言也顺耳	63
把话亮出来说	65
让朋友表现得比你出色	68
与朋友说话时的 3 大禁忌	69

第四章 如何与爱人说话

与恋人初次交谈的成功秘诀	72
沐浴爱河时应多多放“蜜”	75

俘获女人芳心的 6 种武器	76
多交谈是情感保值的秘密	80
争吵有度,和好有方	83

第三篇 不同场景下的说话艺术

第一章 演讲时的说话艺术

好的开头是成功的一半	89
找听众有共鸣的内容讲	92
设置悬念,激发听众兴趣	94
制造演讲的高潮	96
让结尾回味无穷	98
即兴演说的语言技巧	101
竞聘演讲 5 忌	104

第二章 电话交谈时的说话艺术

接听电话的第一句话	106
控制通话时间	107
电话也可以传神	110
给对方考虑的机会	111
电话交谈的基本技巧	113

第三章 尴尬时刻的说话艺术

站在对方的角度说话	116
掉转头头而言其他	118
调侃一下自己	119
装作不知道,说得更奇妙	122
自嘲,给自己搭个台阶	124

第四章 危急时刻的说话艺术

受到诋毁时如何说话	127
陷入不利境地时如何说话	128
感情遇到危机时如何说话	130

工作无法执行时如何说话 133

第四篇 学会说“不”

第一章 不同情境下如何说“不”

做日常决定 137

说“不”的结果模型 147

第二章 做“不”的主人

练习在各种情境下说“不” 151

第三章 坚持你的决定

说“或许、是、不”的快速提示 167

表达你的“不” 169

第四章 50个说“不”的秘诀

第五篇 最讨人喜欢的说话方式

第一章 说到对方心窝里

先为对方着想 177

说话的魅力在于真诚 179

关怀的理念 180

温语相求化冷面 183

乡音难改,游子情深 184

感激之情要溢于言表 186

说话不要踩上“雷区” 187

第二章 活化人际关系的幽默沟通术

把拒绝的话说得幽默些 190

用幽默平息他人的怒气 191

用诙谐的话加深恋人间的感情 192

让幽默增添自身的魅力 194

生活中不妨多点幽默来做“调节剂” 197

利用幽默令自己焕发亲和力	199
谈判中用幽默化干戈为玉帛	201
第三章 第一次就给人留下良好印象的谈话方式	
如何与初次见面的人拉近距离	204
怎样快速让陌生人对你产生好感	206
让面试官快速接受你的说话方式	209
相亲择偶时如何交谈	211
初次见面,如何说话让男方父母喜欢	212
第一次与客户见面如何零距离沟通	214
如何恰当地为他人介绍	218
如何进行初恋的“第一谈”	220
第四章 最自然的赞美方式	
对男人和女人采取不同的赞美	222
给他最想要的赞美	224
如何恭维才能不被认为是拍马	228
褒扬有度,点到为止	231
赞别人没有赞过的美	233
多在背后说他好	235
用谦卑的心去赞美	238
推测性赞美,妙上加妙	240
夸人有讲究	243

第一篇 把握好说话分寸

第一篇

第一篇

说话的分寸

说话能力是一个人必备的素质之一，好口才
会为你带来好运气、好财气。

—— [美] 里根

第一章 把握好说话轻重的分寸

点到为止

事情有缓急，说话有轻重。有些人在日常交际中，对问题缺乏理智，不考虑后果，一时性起，说话没轻没重，以致说了一些既伤害他人，也不利自己的话。

有一对夫妻吵架，两人唇枪舌剑，各不相让，最后丈夫指着妻子厉声说：“你真懒，衣服不洗，碗也不刷，你以为你是千金小姐呢，什么都不会，脾气还挺大，要你有什么用，不如死了算了。”妻子一气之下割脉自尽，丈夫后悔已经来不及了。

这样的例子在日常生活中屡见不鲜。这类说“过”了、说“绝”了的话，虽然有一些是言不由衷的气话，但是对方听来，却很伤心，故常常引起争吵、嫉恨，甚至反目成仇。俗话说“过火饭不要吃，过头话不要说”，“话不要说绝，路不要走绝”，正是对上述不良谈吐的告诫。

如果听话人是一个非常明白事理的人，你说的话就不必太重，蜻蜓点水，点到即止，一点即透，因为对方就像一面灵通的“响鼓”，鼓槌轻轻一点，就能产生明确的反应。对这样的人，你何必用语言的鼓槌狠狠地撞他呢？

赵明是工厂的一名班组长，最近他的班组调来一个名叫王楠的人，别人对王楠的评语是：时常迟到，工作不努力，以自我为中心，喜欢早退。过去的班长对王楠都束手无策。第一天上班，王楠就迟到了5分钟，中午又早5分钟离开班组去吃饭，下班铃声响前的10分钟，他已准备好下班，次日也一样。赵明观察了一段时间，

发现王楠缺乏时间观念，但工作效率却极佳，而且成品优良，在质管部门都能顺利通过。于是，赵明对王楠微笑着说：“如果你时间观念和你的工作效率同样优秀，那么你将成为一个完美的人。”以后赵明每天都跟王楠说这句话。时间久了，王楠反而觉得过意不去了，心想：过去的班长可能早就对我大发雷霆了，至少会斥责几句，但现在的班长毫无动静。

感到不安的王楠，终于决定在第三周星期一准时上班，站在门口的赵明看到他，便以更愉快的语气和他打招呼，然后对换上工作服的王楠说：“谢谢你今天能准时上班，我一直期待这一天，这段日子以来你的成绩很好，如果你发挥潜力，一定会得到优良奖。”

赵明对待王楠的迟到，没有采取喋喋不休的方式批评，而是点到为止，让其自动改正错误。

小宋是一位小学语文教师，他不满某些社会现象，爱发牢骚，甚至在课堂教学中有时也甩开教学内容，大发其牢骚。很显然，他缺乏教师这个角色应有的心理意识。校长了解这种情况后，与他进行了一次交谈。校长说：“你对某些社会不良风气反感，对教师经济待遇低表示不满，这是可以理解的。心中有气，尽管对我发吧，但是请你千万不能在课堂上发牢骚。少年的心灵本是纯真幼稚的，他们对有些事缺乏完全的了解和认识，你与其发牢骚，何不把那份精力用来给学生讲讲如何振兴祖国？这才是一个称职的教师应该做的。”听了校长这一番语重心长的话，小宋认识到当教师确实不能随意把这种牢骚满腹的心理状态表现出来，不然，对学生会产生不良的影响。从此以后，再也没有听说他在课堂上发牢骚了。

同样，校长如果不把握说话的轻重，直接说：“你这样做是缺乏修养的表现，不配做一个教师。”那么结果又会怎样呢？

说话要把握轻重，点到为止，给人留住面子，才能起到说话的本目的。

发生冲突时切忌失去理智

人与人之间难免因某种原因产生摩擦，这时，如果把话说得过重，就会使矛盾激化，相反，如果压制自己的情绪，则会让事情平息下来。

日本一位得过直木奖的作家藤本义一先生，是位颇为知名的人。

一次，他的女儿超过了晚上时限 10 点钟，于 12 点方才带醉而归，开门的藤本夫人自是破口训斥了一顿，之后还说：

“总而言之，你还是得向父亲道个歉。”

顿时，她也清醒了不少，感到似乎大难就要临头了，于是便怯怯地走向父亲的卧房，面色凝重的父亲却只说了句：“你这混蛋！”之后便愤然离去，留下了无言的女儿独自在黑暗中。

虽然只是一句话，但却深深刺痛了她的心，然而晚归之事，自此便不再发生。

为人父母者都有责备孩子的经验，多半也了解孩子可能有的反抗心，所以要他们反省是相当困难的。通常会以一句：“你是怎么搞的，我已经说过多少次……”想让他们了解并且反省，此时他们若有反抗的举止，父母又会加一句：“你这是什么态度?!”然后说教更是没完。

如此愈是责骂，反抗心便愈是高涨，愈是希望他们反省，反愈得不到效果，于是情况就会变得更糟，但藤本先生的这种做法，使他女儿的反抗心根本无从发泄，反而转变为反省的心。

因藤本夫人的一顿训斥，已足够引起女儿的反抗心，但藤本先生却巧妙地将它压抑住，反而使女儿的内心感到十分歉疚，因为父亲的一句“混蛋”，实胜过许多无谓的责骂，她除了感激，实在无话可说。

压制自己的情绪，在遇到愤怒的事情时，切勿失去理智，口不择言。通常有些“过头话”是在感情激动时脱口而出的：人们为了战胜对手，往往夸大其词，着意渲染，“攻其一点，不及其余”，甚至使用污言秽语。如夫妻吵架时，丈夫在火头上说：“我一辈子也不想见到你！”这话显然是气话、“过头话”，是感情冲动状态下的过激之言。事过之后，冷静下来，又会追悔莫及。所以，在情绪激动时，要特别注意控制，切莫“怒不择言”，出语伤人。同时，因为双方有矛盾，说话就难免很冲、带刺，如果你也采取同样的态度回击，则积怨更深，最好的办法就是避其锋芒。钢刀砍在石头上，肯定会溅起火星，如果钢刀砍在棉花上，则软而无力。对方一定不会再强硬下去。历史上廉颇与蔺相如“将相和”的故事，告诉我们的就是与有误解或隔阂的人相处时，应避其锋芒，不要硬碰硬，不说过头话，使用的语气不要咄咄逼人，如果一方能主动示弱，便有利于矛盾的化解。

简单否定或肯定他人不可取

对他人的评价是最为敏感的事情，应格外慎重。尤其是对自己不喜欢的人作否定性评价时，更应注意公正、客观，不要言辞过激，最好少使用“限制性”词语。如果某下属办糟了一件事，在批评时，某领导说：“你呀，从来没办过一件漂亮事！”这话就说得过于绝对，对方肯定难以接受。如果这样批评：“在这件事上，我要批评你，你考虑得很不周到！”这样有限度的批评，对方就会心服口服，低头认错。因此，对他人做肯定或否定性评价时，要注意使用必要的限制性词语，以便对评价的范围做准确的界定，恰当地反映事物的性质、状态和发展程度。只否定那些应该否定的东西，千万不要不分青红皂白，简单地“一言以蔽之”。

妙语精言，不以多为贵。领导者在批评下属的过错时，经常要用听起来简单明了、浅显易懂，实际上含意深刻、耐人寻味的语言，使出现过错的人经过思考，便能从中得到批评的信息，并很快

醒悟，接受批评，改正过错，汲取教训，不断前进。

1959年，因水利工作取得了较大成绩，水利电力部在密云水库附近建立了一座水利展览馆。周恩来总理听说后，就问水利电力部负责人有没有这件事，当周恩来听说确有其事时，他摇摇头，只说了一句话：“没想到你们会做这样的事。”一石激起千层浪。周恩来总理这句言近旨远的话，不正是对有关负责人的批评吗？所以当时有关负责同志就感到辜负了周恩来总理的一贯教导，内心非常沉痛。以后尽管检讨了这件事，并把水利展览馆移交给其他单位改作研究所。但是每当想起周恩来总理这句话，想起周恩来当时微带失望和痛心的神情，有关负责同志内心总是十分沉痛。他们表示绝不忘周恩来总理的批评教育，一定要永葆艰苦朴素的革命本色。

拿不准的问题不要武断

一般人并不怕听反对自己的意见，不过人人都愿意自己用脑筋去考虑一下各种问题。对于自己未必相信的事情，都愿意多听一听，多看一看，然后再下判断。

为了给别人考虑的余地，你要尽量缓冲你的判断结论。把你的判断限制一下，声明这只是个人的看法，或者是亲眼看到的事实，因为可能别人跟你有不尽相同的经验。

除去极少数的特殊事情外，日常交往中，你最好能避免用类似这样的语句来说明你的看法。如“绝对是这样的”、“全部是这样的”，或者“总是这样的”。你可以说“有些是这样的”，“有时是这样的”，甚至你可以说“大多数人都是这样的”。

凡是对自己没有亲历，或不了解的事实，或存有疑点的问题发表看法时，要注意选择恰当的限制性词语，准确地表达。如说：“仅从已掌握的情况来看，我认为……”，“如果情况是这样的话，我认为……”，“这仅仅是个人的意见，不一定正确……”这些说法都给发言做了必要的限制，不但较为客观，而且随着掌握的新情况的增多，有进一步发表意见，或纠正自己原来看法的余地，较为