

说话不只是一种「感觉」，还是一门「技术」

在恰当的时机对恰当的人说出恰当的话

情商高， 就是说话 让人愉快

王晓霞◎著

你的
人生运势
取决于你口中
常对人所说的
话语

会讲段子的人太多，能好好说话的人却太少。

在人与人的接触中，说话是最能直接表现每个人自身素养的方式。

廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦旅行·悦享人生

非外借

情商高， 就是说话 让人愉快

王晓霞◎著

 **广东旅游出版社**
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
悦读书·悦旅行·悦享人生
中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

情商高, 就是说话让人愉快 / 王晓霞著. — 广州:
广东旅游出版社, 2018.4

ISBN 978-7-5570-1261-8

I. ①情… II. ①王… III. ①心理交往—语言艺术—
通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 034361 号

责任编辑: 徐晓丽

封面设计: U+Na 工作室

情商高, 就是说话让人愉快

QINGSHANG GAO,JIUSHI SHUOHUA RANG REN YUKUAI

广东旅游出版社出版发行

(广州市越秀区环市东路 338 号银政大厦西座 12 层 邮编: 510180)

北京紫瑞利印刷有限公司印刷

(北京市海淀区上庄路 58 号)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

联系电话: 020-87347732

880 毫米 × 1230 毫米 32 开 8 印张 151 千字

2018 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 32.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。



.....
序 言

美国著名心理学家丹尼尔·戈尔曼，在他的《情商》一书中诠释了“情商是决定人生成功与否的关键”。而情商最重要的表现就是，要与别人情绪一致。也就是说，在人际交往和沟通中，高情商的人，懂得适时调整自己的情绪，去迎合他人，从而寻找契机，将自己的好情绪传达出去。这种说话和沟通的方式，会让与之沟通的人很舒服，从而感觉到愉悦，进而产生好感并愿意做任何事。

这些会说话的高情商者，可以广交五湖四海的朋友，从而为自己的事业莫立人际关系；可轻松自如地调解纠纷、斡旋争端，让自己的事业一帆风顺；可获得同事的尊敬、老板的青睐，使自己在职场中如鱼得水……

成功人士大多是高情商者，毫不夸张地说，在这些“高情商者”身上，至少有一半是用舌头创造的。君不见，拿破仑的一席话，能迅速调动军队的士气，一鼓作气取得胜利；君不见，林肯的一席话，能让反对他的政敌哑口无言，肃然起敬；君不见，比尔·盖茨的一席话，能促使信息业走进一个全新的领域。

这些高情商者正是依靠出众的口才，因而被朋友所尊敬，被社会所认同，上得领导青睐，下得下属爱戴。他们共有的特质表现为：既能从新的角度看事物，又能就众人熟知的事物提出独到的观点；既有广阔的视野，谈论的题材超越自身生活的范畴，又充满热情，让人感觉到他们对于生活中所从事的种种活动怀有强烈的情感，且使人对他的话题兴趣盎然；他们好奇心强，对许多事都有探究的兴致；他们有同情心，会设身处地去思索你所告诉他们的事情；他们有幽默感，也不介意开自己的玩笑；他们有自己的说话风格……

也许你十分羡慕那些能够左右逢源、八面玲珑的高情商拥有者，但是仔细想来，这些高情商的人所具备的特质，我们何尝不具备呢？其实，与智商不同，情商这种东西十分看重后天的培养，只要肯下功夫练习，掌握说话的基本功，通晓语言的技巧，理解语言的艺术，发挥语言的力量，人人都可以成为会说话的高情商者。当然，要做到这一点，离不开对古今中外相关经验的借鉴，离不开对理论和技巧的学习。这本书，就为这种借鉴和学习提供了一个很好的起点。

第1章 把“笨语”变成“妙言”

高情商的人都懂得要想把话说得婉转动人，有理有趣，引人入胜，就需要学好并妙用其中的技巧。总之，话要巧，多动脑。只有充满智慧与技巧的话语，才能让人听后心情愉悦，才能在现实生活中处处受人欢迎。

我们真的会说话吗？ / 3

会说话，才能成为大赢家 / 6

说得恰当比说得漂亮更好 / 9

针对不同情况灵活应变 / 11

机智地运用设问的技巧 / 13

说话一定要得饶人处且饶人 / 20

与其争辩不如不辩 / 26

第2章 说话如煲汤要掌握火候

我们在与人交谈和来往中，不要自以为是、出言不逊，不要打听干涉别人的隐私、评论他人的是是非非，不要无事生非、捕风捉影，也不要东家长西家短，更不能听风就是雨，左右摇摆。如满嘴污言秽语，不但伤人，而且有损自身形象，迟早会被别人憎恨和报复。

避免口不择言 / 35

恭维要有度 / 37

不过谦，也不自夸 / 39

说话不要伤害人心 / 40

开玩笑要把握尺度 / 42

不能自以为是 / 47

不能直来直去 / 49

不能只顾自己说 / 51

别揭他人短处 / 53

第3章 能打动人心就是成功

巧妙地运用充满真情的话语，可以促使说者与听者产生情感上的共鸣，可以促进交流双方的关系融洽，从而形成良好的沟通氛围。充满情感的话语可以使人赢得广泛的人脉关系，为人生的成功创造有利的条件。

以真情打动人心 / 57

情之所至，金石为开 / 62

入情入理地说服 / 65

含蓄中透出风趣生动 / 67

驾驭你的语气 / 71

妙用语调感染听者 / 75

第4章 赞美的语言沟通人心

赞美是一种重要的交际手段，它能在瞬间沟通人与人之间的感情。任何人都希望被赞美，在人际交往中，善用赞美语言是一种艺术。赞美他人不仅可以使受赞美者心情舒畅，而且他会对你产生好感，从而更有利于进一步沟通和加深双方的友谊关系。

赞美是一种有效的方法 / 83

人际交往中的至高技巧 / 85

不惜佳言给予赞美 / 87

善于把握赞美他人的“度” / 89

避开赞美语言中的黑洞 / 92

发掘对方的闪光点 / 94

美言满足人心 / 96

努力欣赏和肯定他人 / 97

第5章 幽默机智更受欢迎

当你以幽默的方式与人接触、交往，就会在他们心中形成一个光亮的形象，人们会乐意继续与你交往。假如自己不善于主动制造幽默，至少也要寻找和肯定其他人在幽默上的努力，这样会

减少紧张气氛，减少沟通的困难，让自己在人际交往中显现出浓厚的人情味，使生活更有乐趣。

幽默能使你成为颇受欢迎的人 / 105

幽默是语言的灵丹妙药 / 107

善用幽默来渗透 / 109

巧用幽默回敬“揭短” / 112

应对软磨硬泡中的尴尬 / 115

幽默适度，谈吐得体 / 116

幽默还要有力度 / 122

第6章 把陌生人变为朋友

任何深厚友谊的建立，都要经历一个由陌生到熟悉的过程。学会和陌生人交谈，既是提高个人能力的需要，也是结识新朋友、扩大社交圈的途径。

学会和陌生人谈话 / 127

迈出沟通的第一步 / 128

巧找话题缩短距离 / 133

轻松与陌生人打交道 / 136

切忌一个人唱独角戏 / 140

展示交谈的魅力 / 142

第7章 求人办事不难

在求人办事的过程中，正确的说话方式和技巧很重要。话说得好，就可以处理好人与人的交往，让对方愿意了解你的需求、你的想法，直至同意你的请求，才有可能把事情办好、办成功。

劝服是求人办事的利器 / 147

“套近乎”的技巧 / 150

巧说托人的话题 / 152

攻克对方的心理防线 / 156

另辟蹊径找话题 / 158

友好地赖着对方 / 161

激发同情心，难事不难办 / 163

第8章 把话说好的诀窍

夯实说话的基本功，一方面要学习他人成功的经验，另一方面对他人的失败也要引以为鉴。具体来说，不能总是随声附和，别板着面孔说话，千万别耍直脾气，等等。

切忌随声附和 / 169

别板着面孔说话 / 171

抓住要点长话短说 / 172

切忌不懂装懂 / 175

劝告也需谨言慎行 / 177

小节不可不拘 / 180

看对象说话 / 182

第9章 说“不”是种语言艺术

有位伟人说过：人世间最难的事就在于对他人说“不”。在面对他人的要求时，人常常会陷入两难境地：要是拒绝他人，怕得罪对方，万一以后自己有事求人家，别人不给面子；而答应了人家，有时候就会违反自己的原则，让自己陷入不好的境地。其实，只要掌握拒绝他人的语言艺术，就能避免这种两难境地，把事情完美地处理好。

委婉拒绝的学问 / 189

要把拒绝说出口 / 192

拒绝其实不难 / 194

不要轻易触犯他人 / 200

传达意思不伤感情 / 202

巧妙推辞的方法 / 205

学会必要的反击 / 207

第 10 章 说话要注意方式方法

就像说话有技巧一样，说话也是有禁忌和误区的。我们不能满足于知道或掌握了多少技巧，还要谨慎地注意说话的禁忌，不要误闯了说话的雷区，避开那些让人尴尬、不知所措的时刻。

交谈时要注意避免忌讳 / 213

负面话语，要尽量少说 / 215

击败别人的攻击 / 218

善用巧语，化解误会 / 220

说话要有策略 / 223

不知如何说不如不说 / 229

具备优势时需要沉默 / 235

倾听胜过倾吐 / 237

花点心思听人说 / 242

终止不愉快的谈话 / 243

第 1 章

把“笨语”变成“妙言”

高情商的人都懂得要想把话说得婉转动人，有理有趣，引人入胜，就需要学好并妙用其中的技巧。总之，话要巧，多动脑。只有充满智慧与技巧的话语，才能让人听后心情愉悦，才能在现实生活中处处受人欢迎。

我们真的会说话吗？

要是有人问你：“你会说话吗？”估计很多人都会沉吟半晌，不知道如何作答！我们也知道现实生活中，很多人不会或者说并不是真正地会说话。

有家父子冬日在镇上卖便壶（俗称“夜壶”。旧时男人夜间或病中卧床小便的用具）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”那儿子马上接过话茬：“大了好哇！装的尿多。”人们听了，觉得很听不顺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”好几个顾客听罢，都会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，原因就在会不会说话上。我们不能说当儿子的话说得不对，确实，便壶大装的尿多，他是实话实说。但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗

的语言难以入耳，令人听了很不舒服。本来，买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私秘的因素在内。人们可以拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走，但若拎着个便壶走在街上，就多少有些不自在了。此时，儿子直通通的大实话怎么能不让买者感到别扭呢？那个父亲则算得上是一位高明的推销商。他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近与顾客的距离，然后又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好，无丝毫强卖之嫌，却又富于启示性。其潜台词是：冬天天冷夜长，夜解次数多且又怕冷不愿意下床是自然的，大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客买下来也就是很自然的了。

唐太宗李世民曾经有过一段评论说：“语言者，君子之枢机，‘谈’何容易！”

确实，语言不仅是交际的工具，更是一门学问，一门艺术。有的人缺少“嘴”上的功夫，说话乏“术”，因此，言谈表达往往“话不投机”，以致很难把事情办好，有时甚至还会将好事办砸；而有的人则能得体地运用语言准确地传递信息、表情达意，有的人甚至能点“语”成金，使所言收到奇佳的表达效果。

解缙陪伴明太祖朱元璋在金水河钓鱼，不料一上午一无所获，朱元璋深感失望，即命解缙“以诗记之”。这可是件风险极大的事。没钓到鱼乃是件地地道道的憾事，如果直录其事激怒皇上，

岂不是脑袋不保？但既然皇上有令，如果不录，岂不是有意抗旨？不过这难不倒解缙，只见他稍加思索，便念出了一首漂亮的小诗：“数尺纶丝入水中，金钩抛去永无踪；凡鱼不敢朝天子，万岁君王只钓龙。”明太祖听了开怀大笑。请注意这首小诗，前两句的确是“尊旨而行”的实写，后两句则是巧妙的劝慰——钓不到鱼，那是因为皇上至尊至贵，“凡鱼”不敢上钩。于是就这么一“劝”，皇上乐开了花。

试想，如果解缙没有出色的想象力，不善于用语言将其准确迅速地表达出来，是不可能取得既直陈其事又劝慰皇上并且保全自己性命这样“一箭三雕”的效果的。

大哲学家老子曾经说过：“美言可以市。”意思是：如果一个人善于驾驭语言，便可以用之去交换自己所需要的东西。不善“说”道的人，可能就注定了要一辈子平庸，深谙说话之“术”的人，却常常能在最不可能处扭转乾坤。

元代的关汉卿因为编演《窦娥冤》，得罪了统治者，官府要捉拿他治罪。关汉卿得知消息后，连夜逃走。途中，遇到几名捕快。

班头问：“你是干什么的？”

关汉卿顺口答道：“三五步走遍天下，六七人统领千军。”班头明白了：“原来你是唱戏的。”关汉卿又吟道：“或为君子小人，或为才子佳人，登台便见；有时欢天喜地，有时惊天动地，转眼皆空。”班头见他如此伶俐，出口成章，便问道：“你是关……”