

所谓情商高 就是分寸

拿捏好说话的尺度与办事的分寸，
一相处就让人喜欢你

叶舟◎著

打造完美人际关系的关键所在

知进退、识好歹、懂场合
说话有尺度，办事有分寸



黄渤、马云、蔡康永、金星等大咖
持续修炼并热议的话题

所谓情商高， 就是有分寸

拿捏好说话的尺度与办事的分寸，
一相处就让人喜欢你

叶舟◎著

 江苏教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

所谓情商高,就是有分寸/叶舟著.--哈尔滨:
黑龙江教育出版社,2017.2
(读美文库)
ISBN 978-7-5316-9134-1

I. ①所… II. ①叶… III. ①情商-通俗读物 IV.
①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第041207号

所谓情商高,就是有分寸

Suowei Qingshanggao, Jiushi Youfencun

叶舟 著

责任编辑 宋菲
装帧设计 仙境书品
责任校对 张国栋
出版发行 黑龙江教育出版社
(哈尔滨市南岗区花园街158号)
印 刷 保定市西城胶印有限公司
开 本 880毫米×1230毫米 1/32
印 张 7
字 数 140千
版 次 2017年5月第1版
印 次 2017年5月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5316-9134-1 定 价 26.80元

黑龙江教育出版社网址: www.hljep.com.cn

如需订购图书,请与我社发行中心联系。联系电话:0451-82533097 82534665

如有印装质量问题,影响阅读,请与我公司联系调换。联系电话:0312-7182726.

如发现盗版图书,请向我社举报。举报电话:0451-82533087

分寸感往往是体现一个人情商高低的分水岭。有分寸感的人，说话办事往往拿捏到位、恰到好处，与任何人都能愉快地相处。

本书就是围绕“人际关系中的分寸感”这一主题，用娓娓道来的故事，夹杂犀利到位的点评，饱含着对人生百态的体悟。书中既传授说话办事如何掌握分寸感的技巧和思路，又有社交大咖们的成功经验。希望你读完本书后，能成为一名说话办事的高手，把话说得滴水不漏，把事办得天衣无缝。



天猫兴盛乐图书
专营店二维码

策 划： 兴盛乐
图书 文具 文创周边

装帧设计：MM末末美书

读美文库书目：

- | | |
|--------------|-------------------|
| 绝对成交 | 手机就能做的50种网上生意 |
| 精准表达 | 所谓情商高，就是有分寸 |
| 从零开始学炒股 | 哪有时间不够这回事 |
| 炒股要懂K线图 | 以自己喜欢的方式过一生 |
| 小店越开越旺 | 如何说员工才肯听，怎样管员工才肯干 |
| 思考的艺术 | 如何说客户才肯听，怎样听客户才肯说 |
| 行为的艺术 | 这样给孩子定规矩，孩子才不会抵触 |
| 劣势博弈学 | 努力到无能为力，拼搏到感动自己 |
| 说话心理学 | 好爸爸说给青春期儿子的秘密话 |
| 欲望心理学 | 好妈妈说给青春期女儿的悄悄话 |
| 管理的常识 | 电话销售与成交技巧 |
| 做最好的中层 | 销售就要玩转情商 |
| 三分管人 七分做人 | 销售中的拒绝处理70招 |
| 别输在不会说话上 | 人人都能用得到的金字塔原理 |
| 讲话其实可以套公式 | 25岁之前要知道的25条投资常识 |
| 左手领导力 右手执行力 | 越读越有道理的管理故事与哲理 |
| 不懂汇报工作，还敢拼职场 | 越读越有道理的创业故事与哲理 |

前言

Preface

人际关系的秘密是什么？为什么有人跟任何人都能做朋友，而有人却常常失去别人的友谊和信任？

1990年，耶鲁大学的两位教授回答了上面的问题，认为人与人之间存在着情绪智商的高低。

情绪智商，也叫情商。简单说来，情商就是理解他人并与他人相处的能力。1995年，时任《纽约时报》的科学记者丹尼尔·戈尔曼出版了世界上第一本专门讨论情商的著作，并认为“情商比智商更重要”，引起了全球性的对情商的研究与讨论。

在今天，“情商”已经成为我们的日常用语，我们熟练地用这一概念来评价自己、解释别人。有专家列举了情商高的十种表现：（1）不抱怨、不批评；（2）热情和激情；（3）包容和宽容；（4）善于沟通，善于交流，且坦诚相待，真诚有礼貌；（5）善于赞美别人，这种赞美是发自内心的、真诚的；（6）每天保持好的心情，每天早上起来，送给自己一个微笑，并且鼓励自己，告

诉自己是最棒的，告诉自己是最好的，并且周围的朋友们都很喜欢自己；（7）善于聆听，聆听别人的说话，仔细听别人说什么，多听多看，而不是自己滔滔不绝；（8）敢做敢承担，不推卸责任，遇到问题，分析问题，解决问题，正视自己的优点或是不足，敢于担当；（9）每天进步一点点，说到做到，从现在起开始行动；（10）善于记住别人的名字，一定要用心。

这十种高情商的表现，的确都有益于理解他人并与他人相处。但是也有人，认为情商高的表现可以更为简短。例如说话达人秀节目《奇葩说》的主持人马东，他在自己的博客上写道：“最高的情商叫自有分寸”。

马东的观点引起了广泛的共鸣，自媒体人咪蒙有感而发，专门写了一篇名为“所谓情商高，就是要有分寸感”的文章，在微信公众号上推送后，阅读量迅速超过6位数。

关于分寸感的描述，最生动的莫过于刺猬的故事。

两只刺猬在冬天的洞穴里相依为命，如果他们靠得太近，就会被对方的刺扎伤；如果他们离得太远，却又没法靠对方的体温取暖。恰到好处的距离，就是贴近对方，却又不会彼此伤害。

这引申到人际关系上，就是对分寸的拿捏。

本书围绕“人际关系中的分寸感”这一主题，通过故事娓娓道来，夹杂犀利到位的点评，饱含着对人生百态的体悟。你认真读一读其中的段落，就会知道它就是你正在寻找的理想读物。

目 录

Contents

CHAPTER 1

谨言慎行有分寸，世事洞明皆学问

- ◎ 上什么山，就要唱什么歌 / 003
- ◎ 见什么人，就要说什么话 / 007
- ◎ 善意谎言，说对了也很美 / 010
- ◎ 察言观色，感知对方内心 / 013
- ◎ 表达认同，要配合其言行 / 015
- ◎ 和人分享，可以赢得信任 / 018
- ◎ 先抑后扬，对方心情舒畅 / 021
- ◎ 注意细节，打动对方的心 / 025

CHAPTER 2 看透看破别说破，给人面子留人情

- ◎ 给人面子，帮助他人莫张扬 / 031
- ◎ 吃亏是福，让别人多赚三分 / 034
- ◎ 韬光养晦，谦虚做人得人缘 / 037
- ◎ 为人低调，宽厚和善受人敬 / 040
- ◎ 会说软话，让对方心悦诚服 / 043
- ◎ 陈述利害，一句话打动对方 / 044
- ◎ 留条后路，得理还需会饶人 / 047
- ◎ 勿揭人短，保护他人自尊心 / 051

CHAPTER 3 两只耳朵一张嘴，学会倾听不吃亏

- ◎ 成败是说出来的，机遇是听出来的 / 057
- ◎ 用心才能听得到，积极才能增好感 / 060
- ◎ 倾听也讲求顺序，信息要加以选择 / 063
- ◎ 言外之意要听懂，性格差异要辨明 / 065
- ◎ 倾听对方的抱怨，有助于解决问题 / 071
- ◎ 巧妙地明知故问，让对方愉快倾诉 / 074
- ◎ 边听边及时提问，寻找共同的话题 / 077
- ◎ 故意说些外行话，吸引对方来反驳 / 080

CHAPTER 4 良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

- ◎ 舌头捅出的娄子，用手是填不平的 / 087
- ◎ 说话做事太直率，就显得粗俗野蛮 / 089
- ◎ 相交不必尽言语，恐落人间惹是非 / 093
- ◎ 善谈者必善幽默，风趣者大受欢迎 / 096
- ◎ 适当地赞美他人，人际关系更圆融 / 106
- ◎ 不要勉强做承诺，学会拒绝赢主动 / 112
- ◎ 礼貌用语客套话，与人交往不可少 / 118
- ◎ 婉转暗示含蓄美，换个说法会更好 / 121

CHAPTER 5 内方外圆不逞强，给人留下好印象

- ◎ 首因定律，第一印象很重要 / 129
- ◎ 结尾效应，最后一瞬很关键 / 132
- ◎ 刻意模仿，加深彼此的好感 / 134
- ◎ 多次见面，熟悉会导致喜爱 / 137
- ◎ 暴露缺点，小错让人信任你 / 139
- ◎ 雪中送炭，将收获成倍人情 / 141
- ◎ 冷庙烧香，未雨绸缪早准备 / 144
- ◎ 造就负债，欲有所得当先予 / 146

CHAPTER 6 打拼业绩靠团队，职场无非说和做

- ◎ 热情的力量，可融化人际间的障碍 / 151
- ◎ 你不懂汇报，还敢拼职场？ / 154
- ◎ 请示工作时，要主动而不越权 / 157
- ◎ 别躲避领导，要主动找机会接近 / 159
- ◎ 遇到批评时，一受二想三放下 / 161
- ◎ 尊重和维护，做受领导欢迎的人 / 163
- ◎ 三明治法则，批评人还让人欢喜 / 166
- ◎ 雷鲍夫法则，一开口就让人愿意合作 / 168

CHAPTER 7 男女交往有情趣，把握分寸不尴尬

- ◎ 怎样表白，才能打动对方的心 / 173
- ◎ 对方有意，才可更进一步 / 177
- ◎ 有分寸感的男人，讨女人喜欢 / 179
- ◎ 有分寸感的女人，让男人珍惜 / 180
- ◎ 温而有度，两性友谊不能超温 / 183
- ◎ 与女人交往，男人应避免的问题 / 186
- ◎ 与男人交往，女人应注意的地方 / 187
- ◎ 女人有些事，男人从不想知道 / 189

CHAPTER 8

小孩教养看父母，讲究分寸做榜样

- ◎ 与孩子交流时，应当少说多听 / 195
- ◎ 批评孩子，要“偷偷”地进行 / 197
- ◎ 与孩子交流时，要掌握八大沟通技巧 / 200
- ◎ 敞开心扉，别做孩子“熟悉的陌生人” / 201
- ◎ 多一点信任，能激发孩子内心的动力 / 203
- ◎ 只要肯放手，就能发现孩子的无穷潜力 / 206
- ◎ 孩子犯错时，不粗暴专制地对待孩子 / 208
- ◎ 不急于纠正孩子的“出格” / 210



CHAPTER 1

谨言慎行有分寸，世事洞明皆学问

谨言慎行，是为人处世的基本准则。在人际交往中，说话做事都要有分寸，既要表达出自己的观点，又要顾及他人的感受。只有做到谨言慎行，才能在复杂的社会环境中游刃有余，获得成功。

当你同半智半愚者谈话时，不妨说些废话；
当你同无知者谈话时，不妨大肆吹牛；
当你同睿智者谈话时，就该非常谦恭，而且要征询他们的看法。

——爱德华·布尔沃·利顿

◎ 上什么山，就要唱什么歌

我们时常听到有人批评某些人“少根筋”，指的就是不看情况胡言乱语，不懂察言观色瞎讲瞎说。像在寿宴上对着寿公寿婆大谈人寿保险的好处；对着孕妇说，这年头养孩子没什么好处，翅膀长硬了就飞了；对新郎新娘说今天喜宴的菜好吃极啦，下回别忘了再请我，我一定捧场；别人就要出远门旅行了，却对他大谈今年发生了多少飞机失事的意外事件……

你不想成为这样的冒失鬼吧！那具体该怎么说该怎么做呢？

1. 看对方的性格和性别特征

对方性格外向、开朗，你就可以随便一些，开开玩笑，斗斗嘴，他会很自然地接受；如果对方性格内向、敏感，你就可以讲一讲合适的笑话，让他开朗一些，最重要的是表现真诚，可以挖掘对方比较在意、隐藏在内心深处的话题，让对方觉得你是在真正地关心他。

有的女孩性格外向，个性鲜明，男孩子气十足，你若跟她谈化妆、美容，她也许会毫无兴趣；如果谈足球、谈姚明，她可能会兴致勃勃。针对不同的性格，你应该学会说不同的话。

同样说人胖，男性会一笑置之，而女性则可能会把脸拉下来，自尊心受到伤害，这就是性别带来的差异。所以，同样的话对男人和女人的作用是不一样的。说话时，我们就要注意到这种差异，对

不同性别的人说不同的话。

有位名牌大学中文系毕业的高才生，在人才招聘会上，想让某公司经理招聘其为办公室秘书，青年人在经理面前做自我介绍时说话拐弯抹角，半天不切主题。她先说：“经理，听说你们公司的环境相当不错。”经理点了点头。接着，高才生又说：“现在高学历的人才是越来越多了。”经理还是点了点头，什么也没说。尔后，高才生又说：“经理，秘书一般要大学毕业，要比较能写吧？”高才生的话兜了一个大大的圈子，还是未能道出自己的本意。岂料，这位经理是个急性子，他喜欢别人与他一样，说话办事干脆利落。正因为高才生未能摸透经理的性格，结果话未说完，经理便托词离去，高才生的求职也化成了泡影。

2. 看对方的身份特征

俗话说“秀才遇见兵，有理说不清”，如果你对普通的工人农民摆出知识分子的架子，满口之乎者也，肯定让对方满头雾水，更别说是被接受了。要是遇见文化修养较高的人，也不能开口就一副江湖气，容易引起反感，更无法获得交往的信任和好感。

全国人口普查时，一个青年普查员向一位70多岁的老太太询问：“有配偶吗？”老人愣了半天，然后反问：“什么配偶？”普查员解释：“就是你丈夫。”老太太这才明白。

这位普查员说话不看对象，难怪会闹笑话。所以，要想获得理想的表达效果，就应当根据对象的身份说话，对什么人，说什么话。如果不看身份说话，人们听起来就会觉得别扭，甚至产生反感，那势必要影响交际效果。

3. 看对方的兴趣爱好

比如和有小孩的女性说话，可以说说孩子教育和柴米油盐酱醋茶；和公司职员说话，可以说说经济环境等问题……说得不深入

没关系，只要你开口了，他们便会不由自主地告诉你很多关于他自己和工作上的事情。如果你还善于引导，他恐怕连心事都要掏出来了。

有个青年想向一位老中医求教针灸技巧，为了博得老中医的欢心，他在登门求教之前做了认真细致的调查了解：他了解到老中医平时爱好书法，遂浏览了一些书法方面的书籍。起初，老中医对他态度冷淡，但当青年人发现老中医案几上放着书写好的字幅时，便拿起字幅边欣赏边说：“老先生这副墨宝写得雄劲挺拔，真是好书法啊！”对老中医的书法予以赞赏，促使老中医升腾起愉悦感和自豪感。接着，青年人又说：“老先生，您这写的是唐代颜真卿所创的颜体吧？”这样，就进一步激发了老中医的谈话兴趣。果然，老中医的态度转变了，话也多了起来。接着，青年人对所谈话题着意挖掘、环环相扣，致使老中医精神大振，侃侃而谈。终于，老中医欣然收下了这个“懂书法”的弟子。

4. 看对方的年龄特征

老年人喜欢别人说他年轻，而小孩就不喜欢大人总是说他太小；中年人喜欢别人说他事业有成，家庭美满，而年轻人就喜欢别人说他有闯劲、有活力，不同年龄层次的人喜欢不同的话题。

假如你要打听对方的年龄，对小孩可以直接问：“今年多大岁了？”对老年人则要问：“您今年高寿？”我们不提倡问女士的年龄，但是如果非要问，也可以讲究方法，只要问得分寸好，就不会让别人觉得唐突、不礼貌。对年龄相近的女性可以试探说：“你好好像没我大？”对年龄稍大的女性则可以问：“您也就30出头吧？”这样一来，大家皆大欢喜。

5. 看对方的心理需求

不同的人会有不同的心理需求。如果你懂得一点心理学，就很