

言韵 / 著

所谓情商高， 就是会表达

说让人舒服的话，
做让人喜欢的人；
旋转嘴上乾坤，施展情商魔力。

中国国际广播出版社



所谓情商高，
就是会表达

常州大学图书馆
藏书章

著

中国国际广播出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

所谓情商高，就是会表达/言韵著. — 北京：

中国国际广播出版社，2017.8

ISBN 978-7-5078-4051-3

I. ①所… II. ①言… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第154061号

所谓情商高，就是会表达

著 者 言韵
责任编辑 郭广
版式设计 华阅时代
责任校对 徐秀英

出版发行 中国国际广播出版社 [010-83139469 010-83139489 (传真)]

社 址 北京市西城区天宁寺前街2号北院A座一层
邮编：100055

网 址 www.chirp.com.cn

经 销 新华书店

印 刷 香河县宏润印刷有限公司

开 本 710×1000 1/16

字 数 180千字

印 张 15

版 次 2017年10月 北京第一版

印 次 2017年10月 第一次印刷

定 价 39.80元

CRI

中国国际广播出版社

欢迎关注本社新浪官方微博

官方网站 www.chirp.cn

版权所有
盗版必究

前 言

你与成功只差一个会表达

现在很多人，特别是年轻人有才识、有技能，工作了几年后，也积攒了一些宝贵的行业经验，却在某一天忽然发现自己虽然掌握了很多有用的行业技能，也付出了很多心血，但是却没有获得想象中应有的回报，生活仍然很艰苦，也依旧是繁华都市中可有可无的“漂流者”，距离光鲜的成功梦幻般遥远。

现代社会中的某些行业是看脸的行业，拼颜值的行业，小鲜肉可以凭借靓丽的容颜攫取很多人付出很多努力也没有获得的资源，轻易地上位成功。

实际上，这只是表面现象，事情的真相要复杂得多。成功需要多种内在、外在因素，绝不是仅仅有个高颜值就能决定的。世界上，长得好一事无成的人太多了，只能说，颜值高只会让人在某些事情上可能会占据一些优势，而要想仅仅借此攫取成功，显然是痴心妄想。

决定事物性质、发展方向、结局的是内在因素，而非外在因素。颜值是外在因素，所以外表好不好看，绝不是人生的决胜点。不难理解，就算你有颠倒众生的高颜值，一旦站在台上演讲，也没办法依靠过人的颜值赢得满堂的掌声。

如今，我们面对的是快节奏的生活、高负荷的工作和复杂的人际关系，没有较高的EQ（情商）是难以获得成功的。情商高的人长于应对、处理复杂的人际关系，人们都喜欢与之交往。这样，情商

高的人总是能得到众人的拥护和支持。

人际关系是人生重要的资源，良好的人际关系往往能获得更多的成功机会。情商高的人会因拥有良好的人际关系而更容易成功。情商高的一个重要表现就是懂得表达的艺术。它对人际关系的建立、维护以及发展有着巨大的影响和意义。

“口能言之，国宝也。”“三寸之舌可胜百万之师。”“善言可息怒，良言胜重礼。”都是对语言艺术的高度认可，可以说，在人的各种能力中，说话能力是最能表现一个人的才干、见识、智慧和水平的标志。

在现代社会，一个会说话、懂表达的人，会风趣聊天、会委婉批评、会灵活说服、会优雅辩论、会妥协谈判、会激情演讲、会恰到好处地幽默，会将人际关系处理得融洽、稳妥，会极大拓展自己的人脉，从而为自己的成功打下良好的基础。

如果拥有了才识、技能以及宝贵的经验，你还没有成功，甚至距离成功还很遥远，那么，你欠缺的可能就是良好的表达能力，它让你的才识、技能、经验无法得到完好的展示和发挥，你的综合实力因此大打折扣，让你与成功咫尺天涯。

颜值时代，拼的是“言值”，与成功只差一个会表达的你，现在最需要做的是，用高情商的表达快速扫清阻挡你成功的各种障碍！如果能让自己成为这个时代的言值担当，那么，你的成功一定会指日可待。

第一章 真正的高情商，懂得风趣的聊天艺术

- | | |
|------------------|----|
| 制造好话题，引发好谈兴 | 3 |
| 不讲分寸的聊天，是无厘头的恶作剧 | 7 |
| 说话有风趣，才能娱情悦性 | 9 |
| 不会打招呼，就不要奢望愉快聊天 | 13 |

第二章 真正的高情商，懂得真诚的赞美艺术

- | | |
|-------------------|----|
| 名字记不住，就不要说情商高 | 17 |
| 不赞美到“点”上，你的赞美就是敷衍 | 20 |
| 祝贺的话，表达的就是你的“心意” | 23 |
| 高情商恭维，从来都话中有“深”意 | 25 |
| 体贴的话，要赢得对方真心的感动 | 28 |
| 感谢的话，一定要把情感“传递”到位 | 31 |
| 不要让你的赞美成为一种纯粹的客套 | 34 |

第三章 真正的高情商，懂得委婉的批评艺术

- | | |
|-------------------|----|
| 没有人喜欢被怪罪，批评点到为止就好 | 39 |
| 这样的批评，让人很受伤 | 43 |

- 掌握五大技巧，让批评可以舒坦接受 46
- 批评之前，先肯定、欣赏一番 50
- 忠告的话，努力让对方接受你的说话方式 53
- 暗示代替直言，让批评不再难以入耳 56

第四章 真正的高情商，懂得谦和的沟通艺术

- 说好客套话，拉近与对方的心理距离 61
- 深入沟通之前，有必要先进行热身 64
- 诚意的表述，是打动对方的无上妙法 67
- 对方关心的事，才是你最好的谈资 70
- 自己说重要，听对方说更重要 73
- 认真倾听还不够，聪明回应才叫厉害 77
- 感同身受的劝慰，是治愈创伤的妙药 81
- 让对方受用的道歉，才容易获得谅解 84
- 直陈利害不伤和气，才是高情商沟通 86

第五章 真正的高情商，懂得灵活的说服艺术

- 攻心，才是说服成功的关键 91
- 唯有真诚，方能让说服具有巨力 94
- 劝谏说到心坎上，才能真正起到效用 97
- 激起情感共鸣，赢得他人心理认同 101
- 化解冲突，要依情势改变说辞 105
- 加上幽默的调料，你的劝谏会更有效 109
- 讲对方爱听的话，让对方心甘情愿接受 111
- 别人的虚荣心，是你说服他的突破口 114
- 合情境“搭”台阶，让对方从容下台 117

第六章 真正的高情商，懂得优雅的辩论艺术

- | | |
|---------------------|-----|
| 辩论，要把是非曲直摆出来 | 123 |
| 不懂情感渗透，怎么把听众的感情拉过去 | 127 |
| 气势逼人的辩论，也可以优雅胜出 | 131 |
| “顺”逻辑之“水”，“推”观点之“舟” | 134 |
| 有了突破口，反驳也要艺术化 | 137 |
| 反击诡辩，要以其人之道还治其人之身 | 141 |
| 巧用归谬反驳法，就能四两拨千斤 | 146 |

第七章 真正的高情商，懂得妥协的谈判艺术

- | | |
|---------------------|-----|
| 谈判，要的是可以讨价还价 | 153 |
| 良言释兵权——谈判的最高境界 | 156 |
| 商业谈判，不可忽视人情因素 | 160 |
| 这样谈升职加薪，既能达成共识又不伤感情 | 163 |
| 求同存异，尽量让对方说“是” | 166 |
| 祝贺对方，让“错觉”增大谈判的成功几率 | 169 |
| 谈判有禁区，说话绕着走 | 172 |
| 说对结束语，留下好印象 | 175 |

第八章 真正的高情商，懂得激情的演讲艺术

- | | |
|------------------|-----|
| 激情演讲，贵在情真功在情深 | 181 |
| 调动情感互动语言，以情感人 | 184 |
| 打造一个好开头，将听众牢牢吸引住 | 187 |
| 激情演讲，要把思想清晰推销给听众 | 190 |

演讲要打动人，展示“真我”不可少	193
打好情感基调，拉近与听众的距离	196

第九章 真正的高情商，懂得婉转的拒绝艺术

放下你的杞人忧天：拒绝不等于得罪	201
用不刺伤人的方式说“不”字	203
用这样的口气拒绝，对方不会难堪	205
把“不”说得至情至理	207

第十章 真正的高情商，懂得生活的幽默艺术

世界因你而变：你有多幽默，你的生活就有多快乐	213
尴尬、紧张、不知所措时，不妨幽他一默	216
有摩擦不忘幽默，气场会更强大	219
掌握这些技巧，你才能真正玩好幽默	222
有了大度和自信，你的幽默才更有力量	226

第一章

真正的高情商，
懂得风趣的聊天艺术



制造好话题，引发好谈兴

聊天是说话中一种最无功利性的交谈形式。紧张工作之余，节假日之际，人们凑到一起，或几杯清茶，一碟瓜子，或什么都没有，不为利害，只为“闲聊”。当然还有其他的聊天形式，比如节目访谈、煲电话粥、QQ聊天、微信聊天，等等。

聊天中，人们充分放松，把所见、所闻、所想、所感无拘无束地“侃”出来，从而使精神松弛，心情愉悦，同时得到有益的消闲和休息。所以，聊天是人们极喜爱的一种谈话方式。

聊天离不开话题。本来不熟悉的人，通过一个或几个话题的交流，就有可能成为亲密无间的朋友。原本熟悉的人，通过好话题的交流，感情更融洽，关系更紧密，因此有人说，话题宽泛、信息量大、无拘无束是聊天的魅力所在。事实上，也确实如此。一场高质量的聊天，肯定离不开一个或多个可以让人产生谈兴的话题。

虽然说，聊天的内容十分广泛，通常没有既定的话题。大到时事政治、科学文化、天文地理、文学艺术，小到街谈巷议、家庭琐事，纵横古今中外、天南地北，人们在聊天中交流看法、沟通情感、传播和获取信息。但是好的话题却是一场让人过瘾的聊天必不可少的。

话题有吸引力，则加入的人多，谈得才尽兴；若话题只三言两语，不能深入，则不免使人索然无味。那些情商高的人聊天时，吸引人的不在于他们说了些什么，而在于他们出了什么话题，使参加者能全神投入，聊得畅快。反过来，从话题中，也可以看出一个人是不

是真正会聊天。

从聊天的对象入手。一般来说，同窗故友，忆旧便是最好的话题；中年朋友，家庭、事业是最有体会的话题；对老年人，健康活动是较适宜的话题；情趣高雅者，墙上的字画，桌上的读物，便是最好的话题；涉世未深者，事业功名是他们感兴趣的话题。而最能适应所有对象的话题是新闻。

有人归纳出制造好话题的四“点”：

(1) 围绕事业追求，找“闪光点”

事业是一个人安身立命之本，所以与年轻人谈起事业，容易找到话题的“闪光点”。而且还可能谈得热火朝天。

(2) 围绕兴趣爱好，找“共鸣点”

兴趣爱好几乎是每个人都有的，即使是一个内向的人，如果谈起他的兴趣爱好，他也会放开拘泥，滔滔不绝讲起来。

如果是和不熟悉的人聊天，由于不知道对方的爱好，可以提一些开放性问题让对方回答，可是需要记住，不要问“你是不是……”这样的问题，往往别人回答了是或不是以后，就又会进入沉默状态。

要这样问：“你认为……怎么样”，这样的问题，一来对方可以发表自己的意见，有话可说；二来你也可以从中知道对方对某事物的看法，从而找到你们共同感兴趣的话题。

当然，你也可以适当说出自己喜欢的东西，抛砖引玉，往往你在寻找话题的同时，别人也会配合你，也会寻找你喜欢的话题与你交流。这样，就不愁找不到一个好的话题。

(3) 围绕环境氛围，找“着眼点”

聊天总要处于一个环境氛围，如果能适时抓住聊天的环境氛围，也可以制造出很多可以轻松入题的话题。

(4) 围绕社会生活，找“兴奋点”

社会生活变幻万千，无论是谁，生活中总有一些让他最深切的

体会，最感兴趣的事，将这些体会和最感兴趣的事说出来，讨论讨论，可能就是一个很好的可以引发谈兴的话题。

一般来说，一个好的、能够引起人们兴趣的话题有三个鲜明的特征：

（1）敏感的话题

一般来说，话题越敏感就越容易引起人们的注意，也越能挑起人们的兴趣，吸引他们积极参与进来。

（2）有趣的话题

人的天性里有八卦的因子，由此，有趣的话题往往可以满足人们那颗追求八卦的好奇心。

（3）利益的话题

关乎人们切身利益的话题，通常能够引起人们的兴趣。比如理财、房产、法律。

另外，有了好的话题，但是谈话过程中如果语言过于正统，过于严肃，也就失去了风趣，往往使参与者听而却步，一本正经地聊天是最乏味的，因此，还要注意聊天的口吻。

情商高的人聊天，经常使用轻松幽默的语言，听起来话语随意，多取譬喻，幽默风趣，创造出宽松愉快的交谈气氛，使参与者在交谈中得到放松和愉快，这样的人自然会成为聊天的主角。

虽然聊天随意谈来，却也有“雅”“俗”之分。高雅风趣的聊天能给人以有用的信息、口才的锻炼，有助于身心的健康，而低俗的聊天却无异于浪费时光、谋财害命。

聊天要以对人有益而且风趣为准。聊天者形形色色，可能会涌出荒诞不经甚至粗俗下流的话题，这时，如果有人能适时巧妙地让大家转移到一个健康而且风趣的话题上，那么可以断定这个人是一个情商高、会聊天的人。如当人们聊凶杀、奸淫话题时，有人若能说：“这些都和家庭教育有一定的关系，比如我认识的一个人……”自然而然地把话题引到对孩子的家庭教育与社会问题的探讨上。

所谓情商高，
就是会表达 >>

但是，假如用生硬的话说：“你们谈这些真无聊，还不如谈谈物价……”那么这个人就不是一个情商高的人，也不是一个会聊天的人，因为他打断了人们的谈兴，破坏了聊天的气氛，却又不懂得巧妙转换话题。

不讲分寸的聊天，是无厘头的恶作剧

在生活中多说一些风趣、幽默的话，不仅可以解除生活和情绪上的压力，还可以表现出一种运用语言的机智和为人处世的圆滑。特别是在一些具有一定娱乐性的公众场合，多说一些风趣的话，更能给大家带来欢笑，不过做任何事情都应该掌握分寸。分寸感是说对话、说好话的一个重要准则。

聊天的时候，特别是初次见面，聊天更要有分寸。不讲分寸的聊天是无厘头的，是不受人欢迎的恶作剧。因为没有一个人正常人喜欢漫无边际、不切实际的夸夸其谈，所以，高情商的人聊天都是很讲分寸的，

(1) 莫“侃”过头

聊天中，侃大山是常有的事。侃，必须具备较高的艺术性，一般要求在短暂的时间内，用最简洁的、艺术的语言，把主要情况介绍清楚，把听众情绪调动起来。可是，有些人不是这样，他们往旁边一站，好像不是在与别人调侃，却像在表演单口相声，自顾自说；还有的话离题千里，把听众的耐心都“侃”没了。

(2) 莫“乐”过头

聊天，要造成欢乐气氛，这是常理，所以说说话人一站出来，大都是精神饱满、神采飞扬，笑嘻嘻、乐呵呵的。这是要运用自己的欢乐神态去感染听众。可是，有些人似乎对这种“乐”的作用不太清楚，不懂得它应当产生的效应，未在“逗人笑”上下功夫，只是自己笑得合不拢嘴，甚至又是弯腰又是低头，可听众并未见到笑料，

自然“配合”不了，自然没有笑声，也没有掌声了。这样自娱自乐，就有点过头了。

(3) 莫“滑”过头

人们说话，各有各的风格或特色。可以亲切感人，可以稳重深沉，可以随和潇洒，可以幽默风趣。必须根据环境，做到恰如其分。有些人为了追求聊天中幽默的效果，语言胡编乱造，甚至做些很不雅观的动作，跟小丑演戏差不多。听者本想笑，却笑不起来，只好摇头叹息，或者处于照顾对方情绪的考虑，陪着干笑。这样的风趣似乎“串味”了。“滑”过了头，听众是不喜欢的，这样的人只会给人华而不实的感觉。

(4) 莫“抢”过头

有时候聊天的人多，就会产生抢着说话的问题。有时话抢得好，可以扣住听众的心弦，产生强烈的吸引力和感染力。但是，也有说话人之间“抢”戏过头的现象。一些年轻人往往有强烈的表现欲，说起话来没完没了，抢白、回敬放连珠炮，那阵势好像要使对方山穷水尽，让自己独占鳌头似的。

这样的“抢”就会使人不平不满，就会使说话效果受到影响。因为大家都是平等聊天，不是来看哪个人的个人表演。

几千年前，孔子就是告诉过我们：智者，慎言、独行。凡事有“度”，过了“度”就失去了准则，好事也有可能变成了坏事，原本很美的东西也就有可能不美了，所以，一定不要跨过这个“度”。

生活是一道永远也品味不尽的大菜，需要各种有滋有味的调料加入其中，而笑料就是一种最美的调料。有了这种调料，人们品在口中，可以破涕为笑，可以化干戈为玉帛，变被动为主动，可以调解气氛，解除尴尬，化解矛盾，可以释放压力，增益身心，让生活充满快乐。所以，机智诙谐，把话说在风趣中，是会表达之人赢得他人好感的惯用手段之一。