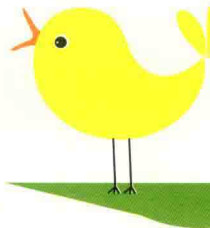




秦泉 主编

Qingshanggao
Jiushi Shuohua Rangren Shufu

情商高 就是说话让人舒服



会表达，会拒绝，会赞美

说话有温度
沟通有深度
就是高情商者的说话之道

情商高，就是说话让人舒服

秦泉 主编

汕头大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商高,就是说话让人舒服 / 秦泉主编. — 汕头 :
汕头大学出版社, 2018. 10
ISBN 978 - 7 - 5658 - 3467 - 7

I. ①情… II. ①秦… 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(2018)第 054047 号

情商高,就是说话让人舒服

QINGSHANGGAO,JIUSHI SHUOHUA RANGREN SHUFU

主 编: 秦 泉

责任编辑: 邹 峰

责任技编: 黄东生

封面设计: 松 雪

出版发行: 汕头大学出版社

广东省汕头市大学路 243 号汕头大学校园内 邮政编码: 515063

电 话: 0754 - 82904613

印 刷: 河北鹏润印刷有限公司

开 本: 880mm × 1270mm 1/32

印 张: 8

字 数: 196 千字

版 次: 2018 年 10 月第 1 版

印 次: 2018 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

ISBN 978 - 7 - 5658 - 3467 - 7

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换

前 言

1995年，美国《纽约时报》专栏作家、心理学家丹尼尔·戈尔曼在其风靡世界的《情感智商》一书中指出，促使一个人成功的要素中，智商作用只占20%，而情商作用却占到了80%，情商才是人生成就的真正主宰。马云也如是说：“成功与否跟情商有关系。”

情商是什么？情商是一种发掘情感潜能，运用情感能力影响生活和人生的关键因素，是人的情绪、情感、意志等各方面的综合品质，是人在立身立业时不能忽视的特质，也是人必须具备的生存能力之一。

而一个人情商高的最具体表现是什么呢？就是会说话，说话让人舒服。我们无时无刻不在与人打交道，无时无刻不在说话，我们所说的每一句话，都在或多或少地影响着我们与他人之间的关系。

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾经说过：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，大部分则取决于说话的艺术。”人的一生当中，从恋爱到婚姻，从求职到升迁，从交际到办事……都需要说话的能力。

话说得好，小则可以讨人欢喜，大则可以保身。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，大则导致失败甚至丧命。《论语》有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”因一句“此跋扈将军也”而被梁冀毒死的汉质帝就是因言丧命的典型代表。

我们天天在说话，不一定就能把话说好。为人处世，大部分在一个人的话语中体现。一件事情是否办成很大程度上与说话有关；而一句话是否说得恰当，又与一个人的个性、情绪、阅历等有很大的关系。会说话的人可以明确表达自己的意图，能够把道理说得清楚、动听，并使别人乐意接受。会说话的人，其金玉良言被人所称赞，绝词妙语被人所欣赏。不会说话的人则常吞吞吐吐，含糊其词，甚至可能会造成误会，伤及感情，对人对己都不利。

说话让人舒服，就要讲究语言的表达方式：说得好，说得精，说得巧。说得好，就是把话说到对方的心坎上，说者会说，听者爱听，彼此共鸣；说得精就是言简意赅，不啰唆，不赘言；说得巧，是把话说到点子上，一语中的。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，将实用、常用、具有操作性的说话技巧倾囊相授。高情商的说话技巧，早一天掌握，早一天走向成功；早一天领悟，早一天拥有幸福的人生。

2018年9月

目 录

- 第一章 体现情商高,就会说话
- 说话令人舒服的要素 / 002
 - 成功交谈注意事项 / 004
 - 说得好不如说得巧 / 006
 - 以情动人效果佳 / 008
 - 通俗的最高境界 / 010
 - 有动感才有魅力 / 012
 - 尊重也是一种征服 / 014
 - 获得好感有妙招 / 016
 - 微笑赢得一切 / 019
 - 虚心受人敬重 / 020
- 第二章 好好说话,是对人最大的礼貌
- 说话须有礼节 / 024
 - 公共场合更要讲礼仪 / 026
 - 夸夸其谈不可取 / 029
 - 说话不可没把门 / 031

说话语气须讲究 / 034
称呼他人要得体 / 040
寒暄也要得当 / 043
不妨说句“谢谢” / 045
道歉不仅仅是认错 / 048

第三章 得体赞美,让别人感觉舒服自然

交际从赞美开始 / 052
赞美让人心花怒放 / 053
赞美应有新意 / 055
赞美比批评更易让人接受 / 058
如何让称赞获得最大的效果 / 066
要学会欣赏和赞美别人 / 079
把握好赞美他人的“度” / 082
用谦卑的心去赞美 / 084
发自内心的称赞最能使人愉快 / 087

第四章 掌握尺度,会说话能化解尴尬与矛盾

以含蓄的语言表达不满 / 090

要学会及时补救口误 / 091

学会适当自嘲消除隔阂 / 095

掉转话题,巧妙化解尴尬 / 098

装作不知道,说得更奇妙 / 100

用玩笑解除尴尬 / 102

常说“我们”,而不是“我” / 103

小摩擦可以通过“和稀泥”的方法来解决 / 105

面对矛盾,可以转换思想方式 / 106

第五章 巧妙说服,让别人心悦诚服的说话术

说服之前做好准备工作 / 110

知己知彼,方能取胜 / 112

说服时不可忽视制约因素 / 114

亲和力是说服人的利器 / 115

抓住说服的最佳时机 / 116

把握说服的度 / 118
重视说服表情 / 119
说服时善用声调 / 121
说服要对症下药 / 122
现身说服，感情真挚 / 124
树标说服，生动形象 / 126
唤醒说服在于有意引导 / 127
借物说服要借物发挥 / 129
激将说服施以强烈反刺激 / 131

第六章 委婉适度，让人内心舒服的批评技巧

婉言批评效果更佳 / 134
不妨在批评里加点“糖” / 135
查清事实，有效沟通 / 137
批评也要“动听” / 141
批评要适可而止 / 144
批评也要讲技巧 / 148
批评和赞美须结合在一起 / 151

第七章 婉转巧妙,让人不会反感的拒绝技巧

拒绝是一门学问 / 158

重人情,讲面子 / 161

语言沟通,委婉是奇效黏合剂 / 167

婉转表达胜于直来直去 / 169

拒绝他人要把握分寸 / 171

学会维护自身权利 / 173

拒绝他人要讲究策略 / 176

学会说“不” / 177

第八章 准确表达,把话说到点子上

言不在多 / 180

准确表达自己的意图 / 182

说话要找准时机 / 187

把话说到点子上 / 189

将语言表达变得多姿多彩 / 192

提高交谈效率的方法 / 195

第九章 高效谈判,在和谐的气氛下争取最大利益

掌握谈判的主动权 / 200

回答的水平决定人的谈判能力 / 204

善用心理战术 / 206

说服是谈判过程中的艰巨任务 / 208

学会在谈判中传递拒绝 / 210

良好的气氛易于沟通 / 212

注重谈判前的寒暄话题 / 214

学会察言观色 / 216

第十章 优雅辩论,辩明是非的同时不伤和气

逐层分析,各个击破 / 220

利用感情情绪感染听众 / 222

及时采用多种战术以克敌 / 229

善用诡辩术 / 232

善于明辨真理同时不失优雅 / 235

第一章

体现情商高,就在会说话

说话令人舒服的要素

有些人说话在内容上虽然不占优势，但说话的方式却能给人一种非常迷人、令人舒服的感觉。每个人都有自己的个性，每一次对话会因为说话技巧的不同而有各种不同的回响、反应。那么，使对方愿意听我们说话并逐渐进入对话的最佳状态有什么技巧呢？

1. 风格明快

生活中大多数人不喜欢晦暗的事物，即使草木也会向阳生长。同样，给人阴沉感的谈话，势必会让人感觉厌恶和压迫。反之，说话简洁明快，则更易让人接受。

2. 声音独特

跟有些人说话是一种享受，因为他们的嗓音实在是很动人。他们谈话时，非常注意选择说话的声音，而这完全依靠他们的天赋、个性及所要表达的情感而变化。如果有条件，可以把自己的话录下来仔细地听，你可能会意外地发现，自己说话竟有那么多毛病。经常这样检查，发音的技巧就会不断提高。

3. 语气肯定

每个人都有自尊心，常常会因为一些事伤害到自尊心。如

此一来，你只要在谈话中稍不注意说话的方式方法，对方会立即反射性地表现出拒绝的态度。因此，如果你想让对方听你说话，首先得先明白对方要表达些什么。所谓“说话语气肯定”并不是说肯定对方说话的内容，而是指留心对方容易受伤害的感受。

4. 语调自然

自然的声音总是悦耳的。在交谈中我们应该注意，不管你是什么样的语调，都应自然流畅，故意做作的声音只能事与愿违。当你与许多人交谈时，应采用以下的技巧：若前面说话的人嗓门很大，你开始说话时就可以压低声音，做到低、小、稳；当前一个人音量较小时，你则需要提高音量，清脆响亮，以引起大家的注意。

5. 习惯用法

人类生存在当今的语言环境中有一套自己的语言使用标准，一旦不符合标准，就会产生不协调的感觉，其中包括语气与措辞。与人交往有必要根据实际情况或对方是谁而分别使用适当的语言。如果不分亲疏远近，总是以相同的口吻对待，那么对方将不会老老实实在地听我们说话。

“太好了！”“好棒哟！”“真可怕！”这些都是一种女孩子常用的感叹词。当然，这也是感情的自然流露。一句话若没有抑扬顿挫，则过于平淡，引不起对方的兴趣，若能添一些感叹词，就可以活跃说话气氛，但要适可而止，过多的感叹词，亦会抹杀言语的重要性，使对方不能理解你的意思。

6. 思路清晰

当之前的谈话争论不休，而且没有头绪时，你接下来就要注意语句简短，声音果断，有条理。

成功交谈注意事项

成功交谈应注意避免以下事项：

1. 居高临下

不管你身份多高，资历多深，都应放下架子，切不可给人以“高高在上”的感觉。

2. 自我炫耀

交谈中，不要炫耀自己的长处、成绩，更不要吹嘘自己，以免使人反感。

3. 口若悬河

如果对方对你所谈的内容不懂或不感兴趣，不要不顾对方的情绪，只顾自己说得痛快。

4. 心不在焉

当你听别人讲话时，要集中精力，切忌走神；或面带倦容、连打哈欠；或神情木然、毫无表情，让人觉得扫兴。

5. 随意插嘴

要是别人话没说完，就不要轻易打断别人的话。

6. 节外生枝

要扣紧话题，不要节外生枝。如果大家都在聊音乐，你突然把足球赛塞进来，显然不识趣。

7. 搔首弄姿

与人交谈时，姿态要自然得体。不要指指点点、挤眉弄眼，更不要挖鼻掏耳，让人感觉轻浮，没有教养。

8. 挖苦嘲弄

别人口误或者说错话，不应嘲笑，特别是在人多的场合尤其不可如此，否则会伤害对方的自尊心。也不要对交谈以外的人说长道短，损人不利己，因为谈话者从此会警惕你在背后也说他的坏话。更不能取笑别人的生理缺陷，无视他人的人格。

9. 言不由衷

对不同看法应直言不讳，不要一味附和。也不要胡乱赞美、恭维别人，否则，令人觉得你不真诚。

10. 故弄玄虚

本来是习以为常的事，切不可故弄玄虚，语调时惊时惶、时断时续，或“卖关子”玩深沉，让人捉摸不透。如此只会令人反感。

11. 冷暖不均

当几个人一起交谈时，切莫按自己的“胃口”或者身份的高低区别对待，热衷于与某些人交谈而冷落另一些人。不公平的交谈是不会使人愉快的。

12. 短话长谈

切不可泡在谈话中，浪费大家的宝贵时间。要适可而止，提高谈话的效率。

说得好不如说得巧

说话，通常是说给别人听。所以，不能光顾自己说话，而忽略别人的感受。如果不关注别人的反馈，不给别人说话的机会，那么即使你说得再好也没人愿意听。

三国时期的杨修，在曹营内任主簿。他才思敏捷，实属不可多得的人才，但是由于他十分恃才自傲，屡次得罪曹操而不自知。

一次，曹操建造一所花园，竣工后，曹操一言不发，只提笔在门上写了一个“活”字，想和手下人打个哑谜。大家都不明白，只有杨修笑着说：“‘门’内‘活’字，乃‘阔’字也。丞相是嫌园门太窄了，想拓宽它。”

于是，手下再筑围墙，竣工后又请曹操来看。曹操看了非常高兴，一问之下，知道杨修毫不费力就解出自己出的谜题，