

精准表达，高情商的人从来不会输在说话上

情商高

让表达精准有效



情商高就是跟任何人都聊得来

在沟通中从容做自己，让别人在较短的时间内信服你！

墨菲——编著



开口就能讲重点！

把自己的观点清晰地传达给对方，听出暗示，问出关键，告别奇葩。

掌控沟通主导权，在任何场合都能搞定关键。

情商高

让表达精准有效

情商高就是跟任何人都聊得来

墨菲 编著

图书在版编目(CIP)数据

情商高, 让表达精准有效 / 墨菲编著. — 北京 :
九州出版社, 2019. 1
ISBN 978-7-5108-7049-1

I. ①情… II. ①墨… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912. 11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 028970 号

情商高, 让表达精准有效

作 者 墨 菲 编著
出版发行 九州出版社
地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)
发行电话 (010)68992190/3/5/6
网 址 www.jiuzhoupress.com
电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com
印 刷 天津兴湘印务有限公司
开 本 710 毫米 × 1000 毫米 16 开
印 张 15
字 数 223 千字
版 次 2019 年 4 月第 1 版
印 次 2019 年 4 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5108-7049-1
定 价 38.00 元

★版权所有 侵权必究★

前言

生活中，你是否也有过这样的经历：与人交谈，总是莫名其妙地碰钉子、被打击；和人交往，总是或明或暗地被排挤、被疏远，而导致这些情况的原因不是因为你不会做事，而是因为你不会聊天。一个人会不会聊天，不仅考验情商，更考验说话的技巧。

试想一下，当你在与他人交谈时，总是不假思索，说出令人尴尬的话，别人又怎么会喜欢你呢？当你在劝慰他人时，明明是一片好心，却触碰了别人的禁忌和伤疤，别人又怎么会感激你呢？当你在求人办事时，总是直来直去，不懂得婉转的艺术，别人又怎么会心甘情愿地帮你呢？当你在给他人提意见的时候，总是鸡蛋里挑骨头，不懂得顾忌别人的情面，别人又怎么会虚心接受你的意见呢？

其实，在生活中，我们大多数时候都是败在了说话技巧上，而并非办事能力上。诚如美国成功学大师戴尔·卡耐基所言：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，而大部分取决于口才的艺术。”我们每天都在说话，但并非人人都会说话。语言是沟通的桥梁，具有独特的魅力和无穷的力量，可以四两拨千斤、化干戈为玉帛，也可以造成尴尬、引起纠纷、丢失面子。嘴巴的一张一合之间，决定的可能是一个人、一件事的成败。



说话是一种技巧、一种艺术，更是一门攻心的学问，它体现着一个人的品格、修养、才学和城府，它是人与人之间交流思想、沟通感情、融洽关系、增进友谊的基础，它能帮助我们营造良好的人际关系，让我们在社交中更受欢迎。

当然，没有人生来便能拥有炉火纯青、登峰造极的说话水平。想要成为高情商的说话高手，就需要在平时的工作、生活中多学习一些说话的方法，多积累一些说话的技巧。

本书以说话、聊天、沟通为主题，多侧面、多角度、多层次地阐述了说话的心理、步骤、禁区、关键点、技巧、方法和难题，语言通俗、案例翔实、注重实操、易学易懂、轻松有趣，旨在通过贴近生活的案例和精练的论述，帮助读者解决说话难题、掌握说话技巧、做好日常沟通、提升说话水平。

希望通过此书，你能够领悟到语言的智慧与力量，练就“三寸不烂之舌”，真正完成从羞于开口到把话说得精彩又巧妙的转变，成为高情商的说话高手和聊天能手。



目
录

第一章 完美开场，用“言值”hold住全场	/ 01
语言的力量，超乎你想象	/ 01
会寒暄，才能迅速拉近距离	/ 04
称呼用错了，后面就都错了	/ 07
话题找好了，“开口跪”就不远了	/ 10
用好问题带动聊天氛围	/ 13
礼貌的态度，胜过千言万语	/ 17
第二章 会聊天的人生，永远不会冷场	/ 20
左右逢源的“变色龙”，最受欢迎	/ 20
对方爱听的，就是你该说的	/ 23
逢人减岁，遇货添钱	/ 27
赞美是一种艺术	/ 30
学会言简意赅	/ 33
没人喜欢随意打断自己话的人	/ 37
妄加揣测就是无脑	/ 40
第三章 高情商的人，都是段子手	/ 44
开启了“幽默”模式，聊天就开挂了	/ 44

自嘲是最高明的幽默手段	/ 46
适当吐槽对方，幽默又暖场	/ 49
场面太尴尬，不如用幽默来“救场”	/ 53
不便说的话，用“反弹琵琶”幽默表达	/ 55
来点“错误理解”，添点笑料	/ 58
别把幽默“用”变味	/ 61
第四章 别让情绪成为你人际交往的死穴	/ 65
杀死生活的，往往是你的抱怨	/ 65
再多的风度，也会被愤怒带走	/ 68
情绪激动时，给自己一支“镇定剂”	/ 71
别让恐惧卷住了舌头	/ 73
针锋相对，只能两败俱伤	/ 76
反对对方，并不意味着拒绝沟通	/ 79
让生气的人笑着熄火，才是高情商	/ 82
第五章 会绕圈子，才不会碰钉子	/ 86
虚实结合，才能把话说巧	/ 86
必要的时候，不妨来点善意的谎言	/ 89
旁敲侧击，巧“谈”弦外之音	/ 92
用模糊的语言来回避敏感话题	/ 95
点到为止是风度	/ 97
借他人之口，表自己心意	/ 100
曲径也能通幽，没人喜欢直肠子	/ 103
第六章 说服人的最高境界，一秒钟把“No”变“Yes”	/ 106
要说服对方，就要“以理服人”	/ 106
说服不是诡辩，不要陷入循环论证的误区	/ 109

被你“说服”的人，未必会按你的意思去做	/ 112
你说的话，只有自己相信，才能让对方相信	/ 115
用四个“为什么”来让对方听下去	/ 117
第七章 话不投机，友谊的小船说翻就翻	/ 122
说话之前，要三思	/ 122
说话不揭短，不要触碰别人的伤疤	/ 125
谣言猛于虎，离得越远越好	/ 128
别拿口无遮拦当耿直，分寸感才是真情商	/ 131
“哗众”必定“失宠”，别老想着搞个“大新闻”	/ 134
不懂装懂，比无知更让人厌恶	/ 136
背后说人闲话，是对自己的侮辱	/ 139
第八章 get救场新技能，完美化解尴尬时刻	/ 142
冷场了，再炒热就行了	/ 142
顾左右而言他，巧妙岔开话题	/ 146
学会“踢皮球”，让对方来接招	/ 149
先发制人，堵住别人的嘴	/ 151
巧妙自圆其说，帮你摆脱困境	/ 153
给对方一个漂亮的台阶下	/ 156
人前失言，顺水推舟巧应对	/ 159
第九章 真正的高情商，不是说话圆滑，而是温暖如春	/ 162
感谢的话千万不要隔夜说	/ 162
高情商的安慰方式是怎样的——跟郭德纲学安慰人	/ 165
自己得意时不忘照顾他人的自尊心	/ 168
将逆耳的“忠言”转换成善意提醒的软话	/ 170



假装没发现他陷入尴尬，就是最贴心的解围方法	/ 173
在取得成就的时候，要把荣誉的蛋糕多切几块送人	/ 176
说话要学会删繁就简	/ 178
第十章 这些话对了，至少让你少奋斗几年	/ 181
再亲密的同事，也不能言无不尽	/ 181
赞美老板不是拍马屁	/ 184
除了能力超群，你还得情商高超	/ 187
让“苦情戏”表达得恰到好处	/ 190
巧妙说不，拒当职场冤大头	/ 193
纠错时，别忘了谨言和慎行	/ 197
第十一章 即使是互怼，也要掌握正确的“开撕”方式	/ 200
面对奚落、挖苦，该如何正确地“怼”回去？	/ 200
怼人也要讲究分寸	/ 203
尖刻刁难的问题，照样轻松答	/ 206
敢于为自己发声，不要做“沉默的羔羊”	/ 210
面对羞辱的话，冷静应对才是上策	/ 213
第十二章 如何聊天暖人心，怎样聊天不冷场	/ 216
没人想听你一直讲自己的故事	/ 216
一个不冷场的话题，必须具备四个要素	/ 220
“否定式”的聊天，会浇得对方透心凉	/ 223
替代式聊天——有些话说不出口，就用另一种方式来替代	/ 227
说对方想听的，也要听对方说他想说的	/ 230

第一章

完美开场，用“言值”hold住全场

Part 1

语言是一种重要的沟通工具，几乎每一天，我们都会用语言与人交流。语言的力量，超乎我们的想象，在聊天时，一句得体、恰当的话，能够让我们俘获人心、事半功倍；反之，一句错误、失当的话，则会造成场面的尴尬、制造不必要的误会和麻烦。

语言的力量，超乎你想象

古语有云，“一言而兴邦，一言而丧邦”“三寸之舌，强于百万之师”“一言之辩，重于九鼎之宝”，古代先贤们认为，一句话的力量可以媲美百万之师、可以决定国家兴亡，他们把语言的力量比作“九鼎之宝”，可见从古至今，人们对语言与口才都极为重视。

纵观我国的历史，凭借好口才和说话的艺术而流芳百世的历史人物数不胜数。晏子使楚，以妙语制胜，外交家的风度表现得淋漓尽致；苏秦、张仪合纵连横，游走于六国之间；诸葛孔明机智善辩，以一人之力舌战群儒；魏征犯颜直谏，以人为镜的故事传为美谈。

在现代社会，语言的力量同样超乎你的想象，一个人会不会说话，甚至直接关系着他的前途。就拿求职面试来说，求职者的语言表达能力已经成为用人单位的考察重点之一，有些行业甚至把语言表达能力作为了面试的门槛。

无论是在生活中，还是在职场上，语言表达能力都已经成为了衡量一个人基本素质的标准之一。从一个人的语言中我们完全可以看出他的水平如何。而且，一个人的语言能力往往反映了他的情商社交能力，高情商、会社交的人一定是会说话的。而那些不会说话，或者说话不得体的人，社交能力也会有所欠缺。

在这种情况下，掌握说话的技巧和艺术已经成为了我们的人生必修课，拥有高超的说话技巧就像拥有一件战无不胜、攻无不克的武器，它能帮助我们跨越生活中的障碍，建立与人沟通的桥梁，甚至可以让我们的人生和事业都更上一个新台阶。

在某一期的《最强大脑》节目里，有一位参赛选手因为难度分不够而没能过关，根据节目规定，如果这位选手想要晋级，就必须说服现场的三位嘉宾为其爆灯。当时，另外两位嘉宾——周杰伦和陶晶莹都选择了为选手爆灯，只有最后一位嘉宾郭敬明还在犹豫。就在大家都为这位选手捏一把汗的时候，他却用一句话成功说服了郭敬明，成功获得了再次挑战的机会。

这位选手在节目现场是这样说的：“郭导您好，我知道您是非常严格的，所以我希望有个机会能在您面前证明我自己。”当他说完这句话后，所有的嘉宾都感叹：“这孩子太会说话了！”

嘉宾们为什么会这么说呢？其实，选手的这句话看似平常，实际上却暗藏玄机。他用“严格”这个词来形容郭敬明，应该是郭敬明在节目现场最希望听到的评价了。因为，在之前的节目中，郭敬明曾与另一位嘉宾发生过争执，这位嘉宾是脑神经领域的教授，而且一向强调科学和公正。与这位教授的争执，多少会让观众对郭敬明产生“不够科学、不够严格”的印象。正因为如此，郭敬明内心是很希望被选手认为“严格、公证”的。

所以，当郭敬明听到选手用“严格”来肯定自己时，就立刻按下了爆灯按钮。这位选手抓住了郭敬明的心理，投其所好，用高情商和说话技巧为自己赢得了一次额外的机会。

从这个例子中，我们可以看出，会说话是一种非常重要的能力，它可以为我们赢得更多的机会，让我们绝地逢生，它影响着我们生活的方方面

面，小到人际交往，大到人生际遇。

在很多人看来，说话的能力是与生俱来的。事实上，在生活中，天生会说话的人只占少数，大多数能言善辩的人都是经过了后天的训练。那么，在社交场合中，我们应该怎样去锻炼自己的说话能力呢？以下几点建议值得参考：

敢于开口说话

敢说话，才能会说话。很多人在公开场合说话，或与人聊天时会感到胆怯和恐惧，其实这是正常的。尤其是刚刚步入社会的年轻人，总是害怕自己说得不够好，害怕自己的想法会被人取笑。但是，千万不要因为害怕而不敢说话，相反，越是害怕越是要勇敢地开口，只有这样才能在说话的过程中培养自己的信心，锻炼自己的说话技巧。

说话要有修养

说话没有修养的人，是得不到别人的尊重的。无论你是否会说话，是否有好口才，都要讲究说话的修养。说话的修养不仅体现在遣词造句上，更体现在文化素养和胸怀上。要想在说话时体现出自己的修养，就必须努力提升自己的内在，丰富自己的学识和内涵，让自己做到言之有物，话语动人。

说话要懂得随机应变

说话的场景和时间都是不断变化的，所以，我们在说话时也要懂得随机应变。说话会变通，对自身的发展也是十分有益的。如果，你在与人交谈时陷入了困境，先不要焦虑和失望，要自己想办法化解，用说话技巧帮助自己摆脱困境。

会说话的人，全身都会散发一种不可思议的力量，无论周围的气氛是轻松还是压抑，他都能很好地化解。如果你还对自己的口才不够自信，可以先从与人聊天做起，在聊天中学习说话的技巧，让自己成为一个跟谁都聊得来的社交达人！

会寒暄，才能迅速拉近距离

所谓寒暄，就是人们见面后相互问候和应酬，也是人们聊天时最常用的开场方法。初次见面的陌生人之间，不可能一开始就打开话匣子，通常都会在说话时保持戒备，而寒暄便是打破这种戒备的有效方法。

虽然寒暄的时间通常都很短，但它发挥的作用却不可小觑，适当的寒暄能让对方迅速对我们产生认同，让彼此变得更亲近。寒暄不仅仅是表面上的客套，若我们懂得寒暄的技巧，可以在寒暄的过程中加入一些对方感兴趣的话题，或者一些对方擅长的事，这样，就能在不知不觉中让对方放下戒备，与我们顺着某个话题愉快地聊起来。

刘伟是一家电器制造公司的销售经理，他刚调到这家公司时，接到的第一个任务就是开拓华北市场，他选择的第一个目的地是他的出生地山西大同，负责接待他的是当地的一位渠道商。刘伟下飞机后见到对方的第一句话就是：“感谢您，让我有机会在生日这一天回到我的出生地。”

这是一句非常得体的寒暄，不但感谢了对方邀请他来到山西大同，也表明了这里是他的出生地，这样一来，双方之间的距离一下子就拉近了。

后来，刘伟和那位渠道商的后续合作也非常顺利，刘伟的这次山西之行可以说非常成功。

从刘伟的案例中可以看到，一句得体的寒暄在聊天和人际交往中，可以起到非常重要的作用。在生活中，如果我们也能像刘伟一样，在与陌生人见面时恰到好处地寒暄，那么我们就可以给对方留下很好的印象，而且我们的个人魅力也能自然地得到展现，我们和对方接下来的交谈也会变得很顺利。

寒暄对聊天的重要性是毋庸置疑的，问题是我们在与人聊天时应该怎样寒暄呢？用什么样的话语来寒暄，才能达到我们期望的效果呢？其实，寒暄并没有固定模式，应该根据聊天的对象和聊天的环境来定。不过，无

论我们怎样寒暄，以下几个要点都是不容忽视的：

保持热情、友善、真诚的态度

热情、友善、真诚的态度能给对方留下良好的第一印象，所以，当我们在与别人寒暄时，一定要保持愉快的心情，并积极主动地向对方表示问候以及我们希望与对方交流的愿望，让对方从我们的言辞和态度中，感受到我们的真诚，以及我们对对方的尊重和欢迎，这对于我们与对方的后续交流是十分重要的。

生活中最常见的寒暄话题应该是天气，比如：

“今天天气真不错，比上周好多了！”或者“真不巧，今天又下雨了？”

真诚的赞美也是很好的寒暄方式，比如我们可以这样说：

“你今天气色真好，这件衣服很称你！”或者“刚刚看到您是开车来的，那辆车真漂亮，款式看起来特别气派！”

需要注意的是，当我们在赞美对方时，一定要言之有物，不能“假、大、空”。如果我们张口闭口就是“你真好”“你真棒”“你真漂亮”等类似让人莫名其妙的恭维，对方就会觉得我们不够真诚。

寒暄的内容要恰当

与陌生人之间寒暄的时间一般都很短，基本上只有三五个问答的时间，所以在寒暄时最好不要说太多的内容，互相问候，互通姓名和联系方式，或者谈一些无关紧要的话题都是不错的选择。

在选择寒暄话题时，一定要注意内容是否恰当，千万不要说让对方尴尬的话题，更不要触及对方的隐私，最好也不要说得漫无边际，让对方无法接话。此外，还要注意寒暄的场合。

举个例子，如果你是即将康复出院的患者，在医院走廊遇到熟悉的护士，临别时你们难免要寒暄几句，结果那位护士张口就说：“有空再来啊！”你心里肯定会觉得膈应，谁没事会愿意往医院跑呢？

如果护士换一种说法，比如这样说：

“恭喜您出院！以后多多保重，希望您以后健健康康，不要再

进医院了。”

这句话你听了肯定会开心，因为护士的话里包含的是关心与祝福。

从以上两种聊天情景的对比中，我们可以得到启示：与人寒暄时，要根据不同的场合选择不同的寒暄内容，千万不要信口开河。

注意对方的情绪

与人寒暄时，还要注意对方的情绪，如果对方心情不好、情绪不佳，那么我们寒暄的声音就不宜过大，语言也不要过于热情和夸张，可以用询问或安慰的话语来与对方寒暄，比如：

“您看起来精神不大好，要注意休息哦！”或者“您最近好吗？”

如果对方看起来很高兴，情绪也不错，我们在寒暄时就可以适当热情一些。

但是有一点要注意，与异性寒暄时，千万不要过于热情，语言可以热情，但态度上要把握分寸。尤其是男士，过于热情会让女士觉得你太轻薄，不稳重也不礼貌。

语言要简洁

有些人会陷入一个误区，认为寒暄就是要多说一些好听的话，夸得对方心花怒放。但事实却并非如此，寒暄的目的很简单，就是让两个陌生人简单聊上几句，避免无话可说的尴尬，并借着说话的机会熟悉起来。所以，寒暄时没有必要长篇大论，只需要简洁、真诚的问候和热情的三言两语即可。

另外，与对方寒暄时，我们还要注意对方的反应，如果对方对我们的寒暄不感兴趣，或者另有要事，我们就要立即停止，以免惹人厌烦。

与任何人聊天都少不了寒暄，寒暄是聊天开始之前的暖场环节。好的开始是成功的一半，会寒暄的人能迅速拉近与对方的距离，为聊天开一个好头。总之，只要掌握了寒暄的技巧，你离一路畅聊的距离就不远了！

称呼用错了，后面就都错了

我们与人聊天，不论聊天对象是谁，都要给对方一个合适的称呼。称呼，就像一把打开人际交往大门的钥匙。如果称呼得体，让对方感到尊重与亲近，聊天就能顺利进行下去；反之，如果称呼不得体，就会引起对方不满，让双方都陷入尴尬。

称呼代表着一个人的身份、地位和能力，疏忽了对别人的称呼，不仅得罪人，还会让自己吃亏。中国自古以来就是礼仪之邦，中国人做任何事都讲究礼仪，对称呼的使用更是极其讲究。很多人不注重称呼的运用，觉得这是小事，不值得在意。殊不知称呼是否用得得体，有时候可以决定一件事的成败。

张琳遇到的这件事就充分说明了这一点：

张琳今年38岁，她独自经营着一家玩具店，因为整天忙着店里的事情，没有时间保养，所以张琳的外表看起来比实际年龄要大一些。

有一次，张琳到批发市场批发玩具，她走到一家店门口，店员小姑娘对她说：“阿姨，您来批发玩具吗？快来我们店里看看吧，我们这里有很多新品种。”张琳听了这话，十分不悦，因为平日里，张琳最反感的就是别人说她“老”、叫她“阿姨”。于是，张琳“哼”了一声，没有理那个小姑娘，径直往前走了。

很快，张琳到了另外一家批发商那里，又一个年轻小姑娘走了出来，热情地跟张琳打招呼：“姐姐，您来看玩具吗？我们这里有很多最近比较火爆的玩具，您快进来看看，肯定有您喜欢的。”张琳一听，心情立刻大好，立马走了进去，并且在这里批发了很多小玩具。

在这个案例中，第一个小姑娘就是因为用错了称呼，而失去了张琳这个客户。第二个小姑娘很会说话，一声“姐姐”就让张琳心花怒放，生意

也做成了。

俗话说：“一句话让人笑，一句话让人跳。”称呼对了，与对方的关系很容易就能拉近；称呼错了，聊天才刚开始就把对方得罪了，后面的交流还怎么进行下去呢？

尤其是在职场上，我们更要注意对别人的称呼，特别是对上司和领导的称呼，避免因用错了称呼，而影响自己的职业发展。小郑身上发生的事情，就是一个活生生的教训。

小郑性格开朗，为人热情，但是说话做事常常不过脑子。他在一家国企上班，有一次，为了表现与领导的亲热，他当着众人的面称呼新来的经理为“小陈”。其实，陈经理虽然来公司时间短，年纪却比小郑要大，听到这个称呼，陈经理心里很不高兴。

因为这件事，陈经理和小郑便有了隔阂。后来，小郑屡次被“穿小鞋”，但他并没有意识到问题的根源，反而向同事抱怨说：“陈经理也太小心眼了，连一个称呼都要计较，不知道是怎么当上经理的。”同事听了，哭笑不得地对他说：“人家是领导，岁数又比你大，你还叫人家小陈，这不是存心让人家没面子吗？”

在上面的案例中，陈经理明显是被小郑的称呼给惹怒了。其实，像小郑这样说话冒冒失失、没大没小的人在社会上是很不受欢迎的。那么，在与别人交流的时候，我们应该怎样得体地称呼对方呢？以下技巧，值得参考。

使用比较宽泛的尊称

在不知道对方的姓名、职业、身份的情况下，我们可以采用比较宽泛的尊称，比如：

“小姐”“夫人”“先生”“女士”“同志”……

这些称呼适用于多个社交场合，也适用于社会各界人士。

用职业称呼对方

如果我们知道对方的职业或者所在的行业，就可以用职业来称呼对