

让人舒服，是一个人的魅力，更是一个人的修养

优秀的人从来不会输在表达上

# 话 暖 心 学

会说话的人运气都不会太差

李劲∨∨∨∨著

教你不揭短、不添堵、不冷场、不伤人，一开口就受人欢迎

天津出版传媒集团

天津人民出版社

# 话语暖心学

李劲∨∨∨∨著



天津出版传媒集团

 天津人民出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

话语暖心学 / 李劲著. — 天津: 天津人民出版社, 2018.8

ISBN 978-7-201-13792-6

I. ①话… II. ①李… 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(2018)第145903号

## 话语暖心学

HUAYU NUANXINXUE

李劲 著

---

出 版 天津人民出版社  
出 版 人 黄 沛  
地 址 天津市和平区西康路35号康岳大厦  
邮政编码 300051  
邮购电话 (022) 23332469  
网 址 <http://www.tjrmcbs.com>  
电子邮箱 [tjrmcbs@126.com](mailto:tjrmcbs@126.com)

责任编辑 王昊静  
策划编辑 马剑涛  
特约编辑 吴海燕  
装帧设计 润和佳艺

印 刷 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司  
经 销 新华书店  
开 本 710×1000 毫米 1/16  
印 张 14  
字 数 110 千字  
版次印次 2018年8月第1版 2018年8月第1次印刷  
定 价 42.00 元

---

版权所有 侵权必究

图书如出现印装质量问题, 请致电联系调换(0316-8863998)

现在很少有人不知道情商，大家都知道情商的重要性，认为情商是生活幸福的利器、工作顺利的保障、人生成功的要素。

说起情商，每个人都头头是道，可情商到底是什么，人们却不太了解，只有一大堆的定义和概念，却没有切实的应用，许多人对情商都是糊里糊涂的。

其实，所谓情商高，就是说话让人舒服。这个人会说话，让你觉得自在舒适，你就会觉得这个人情商高；那个人不会说话，让你觉得非常不自在，你就会觉得那个人情商低。

可以这么说，会说话是高情商的一大表现。很多人说，不喜欢情商高的人，因为他们虚伪。其实这是一种误解。真正的情商高，不是虚伪，而是温暖。

提高自己的情商，不是让你去阿谀奉承，不是让你去投其所好，而是在为人处世的过程中更多地去考虑他人的感受。

究其本质，是让我们尊重别人的看法，寻找别人的优点，体察别人的需要，把别人放在心上。

仔细想想你身边情商高的人吧，他们往往很宽厚、很真诚。他们

真心热爱这个世界，真心欣赏其他人，真心去发现万事万物的美好。他们懂得悲悯，懂得体谅，懂得换位思考。如果说道德的本质是心中有他人，那么情商高的本质也是心中有他人。

有人说：“情商高的人有什么了不起？没实力，只会投机取巧。”我觉得不是的，情商也是硬实力的一部分。有句话说得好：“智商决定你的下限，情商决定你的上限。”

你说话让人舒服的程度，决定你能抵达的高度。即使不是为了成功，但如果情商高能让你自己觉得快乐和幸福，让你身边的人也觉得快乐和幸福，那么何乐而不为呢？

本书立足于暖心话语表达，从让人舒服的角度出发，讲述高情商人士温暖人心、让人舒服的语言表达技巧和为人处世的智慧，为你揭示生活幸福、事业成功的秘密。

希望本书能够给你带来美好的阅读体验，同时也希望它能够为你带来不一样的思考，让你对人生有更深刻的理解和感悟，并为你人生的美满幸福增砖添瓦。

第①章 » 温暖的交谈，从微笑开始

- 002 / 微笑是永不凋谢的花
- 005 / 即使不喜欢，也不妨微笑以对
- 008 / 学会将问题笑着说出来
- 012 / 你心若微笑，他心便有温暖
- 016 / 面对困境，勿忘保持微笑

第②章 » 多用心，说话得体方暖心

- 020 / 好感难得，话要暖心须三思
- 023 / 到什么山上，就唱什么歌
- 026 / 直言快语，冷脸更冷心
- 030 / 话说得太满，事情不成人心冷
- 034 / 得体表达是让人舒服的前提

第③章 » 会体谅，让人愿意接受你

- 038 / 将心比心，体谅他人的感受
- 041 / 多关心朋友，可也别过度
- 045 / 学会理解，友谊更温暖

049 / 得意时，说话一定要留三分

053 / 学会以接纳的心去沟通

#### 第4章 >>> 懂赞美，话语动听更温暖

058 / 好听的话，人人爱听

061 / 说话好听，才能让人舒服

064 / 点赞要及时，暖心不过期

067 / 赞美越具体，越得人心

071 / 多赞美，发现他人的闪光点

#### 第5章 >>> 适时抚慰，温暖心灵

076 / 不懂安慰的人是没有温度的

080 / 简单安慰，让人重拾信心

083 / 不知道怎么安慰，就倾听吧

086 / 关心的话，让人心里暖暖的

089 / 逆向思维，坏事变成好事

092 / 生活需要善意的谎言

#### 第6章 >>> 用你的热情，融化人心的坚冰

096 / 你的热情，是冬天里的一把火

099 / 一句寒暄，打开交际之门

103 / 闲聊很温暖，废话有力量

107 / 真热情，就说对方感兴趣的话

111 / 参与感，让谈话热络起来

114 / 善解人意，学会转换话题

## 第7章 >>> 委婉拒绝，暖心不伤人

118 / 说“不”，你有更好的选择

121 / 有什么苦衷就说出来

123 / 拒绝时一定要耐心

126 / 让被拒绝的人笑着离开

129 / 风趣说“不”，一点儿也不尴尬

132 / 找个人替自己说“不”

134 / 你需要一个好的理由

## 第8章 >>> 处事灵活，言语温暖不冷场

138 / 慧心识方圆，化干戈为玉帛

140 / 没有尴尬，只会圆满

143 / 活跃气氛，主动搭话不尴尬

146 / 圆场不是讨好，而是尊重

148 / 委婉地提醒，避免针锋相对

## 第9章 >>> 幽默暖心，乐得好人缘

152 / 学会幽默，成为制造快乐的人

155 / 黑自己，让你更接地气

158 / 带给他人快乐，自然受人欢迎

160 / 玩笑不过分，幽默需得体



第⑩章 >>> 忠言不逆耳，让对方挨批也愿意

164 / 怒而责之，不如婉言劝之

168 / 有事说事，不要针对个人

171 / 学会旁敲侧击地提醒

175 / 点到即止，批评应有度

178 / 批评不公开，让人不难受

第⑪章 >>> 犯错道歉，感情不降温

182 / 一句“对不起”，换来好关系

185 / 真诚道歉，赢得更多朋友

188 / 知错就改，善莫大焉

191 / 道歉要主动，更要及时

194 / 不争不辩，互相体谅更贴心

第⑫章 >>> 会做人，嘴笨也能交朋友

198 / 随时叫出他人的名字

201 / 以诚待人，暖人更暖心

204 / 肯定他人的付出与功劳


207 / 放大格局，学会宽容

210 / 假装不知道，忽视尴尬继续聊


后记



## 第1章



### 温暖的交谈，从微笑开始



世界上最美丽的花是什么？桃花、梨花、荷花、海棠花……每个人都会有不同的答案，但我认为最美的花是微笑。微笑不仅是最美丽的花，还是不会凋谢的花，它不分春夏秋冬，不论东西南北，随时随地，皆得绽放。生活需要微笑，温暖始于微笑。

## 微笑是永不凋谢的花

许多人问：“如何展开一次让人舒服的谈话？特别是在与人初次见面时，谈话该如何展开？”其实很简单，首先给对方一个温暖的微笑。请相信，这是一个最美好的开始。当微笑的花朵绽放时，轻松愉悦、温暖和谐的气氛便洋溢开来了。

微笑是人类基本的表情之一，也是人类独有的一种微妙表情，是一种只可意会，不可言传的语言，是无声的感召。微笑的魅力和风采有着极其丰富的内涵，它是一种拓展人脉、赢得友谊的力量，因为微笑可以带给人愉悦的心情。

有个富翁住在豪华的房子里，吃着美味佳肴，还有仆人服侍他，但不知道为什么，他心里很不快乐。虽然自己已经拥有了很多，但是为什么总是心烦不已呢？

这一天，富翁出门散步，迎面走来一个小女孩。小女孩看到富翁愁眉苦脸的样子，扑哧一声笑了起来。小女孩天真的眼神和甜美的笑容，一下子就

感染了富翁。在那一瞬间，他的心豁然开朗：为什么要不快乐呢，像这样笑一笑多好啊！

想到这里，富翁走到小女孩面前，弯下腰说：“亲爱的小姑娘，谢谢你。”小女孩很不解，有些惊奇地说：“爷爷，我什么也没有做啊，您为什么要谢谢我呢？”

看到小女孩充满疑惑的样子，富翁笑了起来，说：“哦，你不知道，你可帮了爷爷一个大忙呢。因为你的笑，让爷爷知道了快乐的秘密。”

得知小女孩因为家境贫困而辍学后，富翁突然灵机一动，决定成立一个微笑天使助学基金，小女孩成了第一个助学对象。

这就是微笑的力量，小女孩的微笑照亮了富翁灰蒙蒙的心灵，让他洞悉了快乐人生的奥秘。可以这么说，这个微笑对富翁而言是如钻石一般珍贵的宝物。

微笑可以开启尘封的心灵，可以给予别人希望，同时也是人与人沟通的最好方式，是和谐社会中一道道亮丽的风景线。苏格拉底说过：“在这个世界上，除了阳光、空气、水和笑容，我们还需要什么呢？”

英国伟大的戏剧家莎士比亚曾经说：“我宁愿让傻子逗我开心，也不要让一个精明的人令我伤悲。”人生苦短，谁不希望自己在这世上活得开心，天天快乐呢？所以，你想快速打开与人交流的大门，首先要做的当然是让他开心，而不是让他伤心、愤怒。

美国著名保险营销专家富兰克林·贝特格说：“一个人如果面带微笑，其受欢迎的指数就会大大增加。”所以，在与陌生人见面之前，富兰克林·贝特格总是先在门外停留片刻，回想一下那些令他高兴的事情，让自己脸上绽放出开朗、热情、由衷的微笑，然后再敲门进入。这样一来，他常常会受

到对方的热情欢迎和接待。

微笑，是“接纳”“亲切”的标志，当我们向对方微笑时，等于告诉对方“我不会害你”“我对你没有敌意”“我对你有好感”“我想和你交朋友”等。反之，初次见面时如果没有笑容，就会给对方一种不友好、难以亲近的感觉，让对方感到紧张、恐惧等。总之，微笑的表情是一种友好的表示，它能有效消除对方的陌生感和警戒心。

如果一个人对你满面冰霜、横眉冷眼，说话不冷不热，而另一个人对你面带笑容、温暖如春，说话风趣幽默，他们同时向你请求帮助，你更喜欢帮助哪一个？相信大多数人都会回答：“当然是后者”。这就是微笑的魅力。

### 暖心智慧

微笑是人际关系中不可缺少的温暖表达。微笑代表友善，微笑是人们内心里的一束阳光。如果你不太擅长语言表达，就要学会真诚地微笑。

## 即使不喜欢，也不妨微笑以对

美国著名心理学家桑代克说：“微笑是最好的肢体语言，千万不要忽视。”以微笑的方式与人交谈，能让他人心理上和我们产生共鸣，从而赢得他人的欢迎，使自己的工作和生活充满快乐和幸福。

微笑代表温暖，同时也是力量。高情商人士懂得运用微笑的力量，即使遇到不喜欢的人、不喜欢的事，他们也能以微笑的态度面对。这不仅是一种有风度、有胸怀的表现，还是一种人生智慧。

1945年5月，远东国际军事法庭审判以东条英机为首的二十八名日本甲级战犯时，十个参与国的法官们曾因排定法庭座次，展开了一场非常激烈的争论。中国法官理应被排在庭长左边的第二把交椅，但是由于当时中国的国力较弱，因此这个座位的排法被其他强国否决。

在这种情况下，中国法官梅汝璈出庭，为了维护本国的尊严，面对列强展开了辩论。他说：“排座次应按日本投降时各受降国的签字顺序排列，这是唯一的正确原则。”

接着他微笑了一下说：“当然，如果各位不赞成这一方法，我们不妨找个体重器来，然后按照体重的大小来排座，体重重者居中，体重轻者居旁。”

各国的法官们听了这个建议后，全都忍不住笑了起来。庭长笑着说：“你的建议很好，但是它只适用于拳击比赛。”

梅法官接着回答说：“若不以受降国签字的次序来排座，那就依体重来排座吧，这样，纵使我被排在最后一位也心安理得，并且可以以此对我的国家有所交代，一旦他们认为我坐在边上不合适，可以另派一个比我胖的人来换我呀，这样才公平嘛。”

这个回答再次引得法官们哈哈大笑起来，最后他们同意按签字顺序排座。

在举世瞩目的国际法庭上，法官的座次按体重来排定，这岂不是个天大的笑话！

很显然，梅法官所提出的主张，没有丝毫可笑之处，但他采用了一种让人发笑的方式提出来。难道梅法官不懂事吗？不，梅法官很明白事理，更了解当时中国的国际地位，他知道列强是不愿尊重事理的。

因此，梅汝璈法官采用了一种讲笑话的方式提出自己的主张，嘲讽那些强权的国家依恃强权，践踏国际公理的丑恶嘴脸。

如此微笑，是高情商的体现，是一种人生境界。在生活中，我们可以运用微笑来化解沟通过程中的许多问题，温暖对方的心灵，润滑彼此的关系。

第一，微笑可以很好地化解谈话氛围的不愉快。假如在交流的过程中，遇到爱发脾气的人、刻薄挑剔的人或出言不逊的人，不必与之针锋相对，这时微笑往往比口若悬河更可贵。我们不妨以微笑化解对方的攻势，从而以静制动，以柔克刚，进而摆脱窘境。

第二，遇到尴尬时可以微笑化解。进入陌生的场合，如果你感到紧张，或找不到话题时，你可以微笑，帮助自己松弛紧张的神经，同时也可以消除他人的戒备心理，让他人对你产生好感。

第三，拒绝他人时要学会微笑。冰冷的拒绝会让人有受伤害的感觉，让人下不来台，从而影响彼此的关系，甚至可能让人心生怨气。怎么办？——微笑。在拒绝的时候学会微笑，既能缓和紧张的情绪，免使对方难堪，又能免去言语不周而导致的麻烦。

第四，用微笑表达歉意，更容易得到对方的原谅。俗话说：“伸手不打笑脸人。”微笑是一种和蔼友善的表示。致歉时微笑，可以帮助你控制自己的情绪，也能展现你主动热情、坦率大方的个性，让人感受到你的真诚友好，让你更容易得到对方的谅解。

### 暖心智慧

生活中遇到不喜欢的人和事是常有的事情，但难道这些人和事就应该让我们失去微笑和温暖吗？若能够以微笑的态度面对生活中的不如意之事和不喜欢之人，这不只是一个人有修养和风度的体现，同时也是一种高明的人生智慧。



## 学会将问题笑着说出来

微笑是友好交谈的润滑剂，带给他人的温暖是无价的。它可以展示出你的自信，也是有礼貌的象征。如果我们心中有难言的问题，也可以微笑着表达出来，这样既可以避免矛盾的发生，同时又可以解决问题。

俄国著名作家赫尔岑应邀参加一个晚宴。席间，他被宴会上轻佻的音乐弄得十分厌烦，但他身为贵宾，随意离席就会显得不太礼貌。苦恼之余，他干脆用手捂住耳朵。

宴会的主人见状，忙上前询问：“对不起，你不喜欢他们演奏的流行乐曲吗？”赫尔岑反问道：“流行的乐曲就都是高尚的吗？”

主人听了，甚感诧异：“不高尚的东西怎么会流行呢？”赫尔岑微笑道：“那么，流行性感冒也应归类为高尚吗？”主人哑然，也笑了起来，忙给赫尔岑道歉，表示自己考虑不周。赫尔岑借此机会，起身离开座位，躲到角落里去了。