

高情商就是会说话 说话的温度决定人生的高度

高情商 语言训练课

夏季 著

High EQ Speaking

高情商说话之道 超精准沟通指南

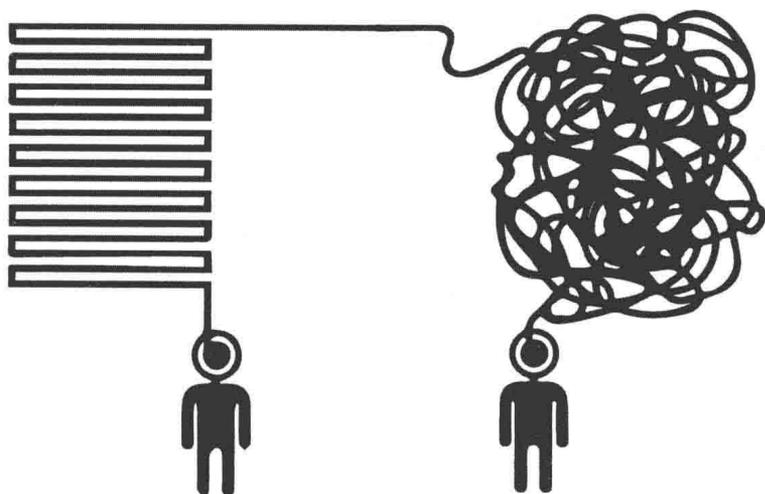


中国致公出版社
China Zhigong Press

High EQ Speaking

高情商 语言训练课

夏季 著



中国致公出版社
China Zhigong Press

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商语言训练课 / 夏季著. — 北京: 中国致公出版社, 2017

ISBN 978-7-5145-1137-6

I. ①高… II. ①夏… III. ①情商—通俗读物 IV.
① B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 281464 号

高情商语言训练课
夏季 著

责任编辑: 何江鸿 周 炜
责任印制: 岳 珍

出版发行:  中国致公出版社
China Zhigong Press

地 址: 北京市海淀区翠微路 2 号院科贸楼

邮 编: 100036

电 话: 010-85869872 (发行部)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京季蜂印刷有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 16

字 数: 180 千字

版 次: 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 39.80 元

版权所有, 未经书面许可, 不得转载、复制、翻印, 违者必究。

序言 Foreword

情商高的人，就是会说话

有的人说话，总能说到人的心坎上，哪怕是拒绝，都能说得悦耳动听；而有的人说话，却总能招人怨怼，就是施恩，也能说得好像要结仇一般。可见，说话这件事，有时候真的能改变人生际遇。

就如富兰克林说的那样：“说话和事业的进行有很大的关系，你出言不慎，跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。”除了事业之外，这一点带入到恋爱、婚姻、生活、人际交往等等中也同样是成立的。很多时候，你所试图达成的目的往往正是在谈话中获得效果的。

人与人建立关系最直观的桥梁就是语言，在完成沟通、建立关系、发展关系的这一过程里，说话起到了关键性的作用。能够把控说话技巧，往往会让你更容易掌控局面，把握大局，否则很可能会变得处处受制，寸步难行。

有的人对研究语言的表达方式总是甚为不屑，觉得这是一种“虚伪”的表现。这种人往往都非常“直爽”，说

话从不考虑分寸和场合，常常是心里怎么想，嘴上就怎么说，只要说得自己感觉舒爽就行了，殊不知，这种完全不考虑他人心情和立场的“直爽”，说到底不过是缺乏教养、自私自利的表现罢了，不仅容易伤害到别人，也容易为自己招致一些不必要的麻烦。

不会说话真的是件非常可怕的事情。简单的事情可能被越说越复杂，分享快乐被当作是炫耀成就，苦口婆心被当成烦人的唠叨，心肠比谁都好却偏偏长着伤人的“刀子嘴”……这些其实都是情商低的表现。一个人会不会说话，主要正是取决于这个人的情商。

有的人总喜欢把“我天生就不太会说话”挂在嘴边，以此来为自己的“直爽”开脱。但实际上，人与人之间的情商其实并没有明显的先天差别，更多是与后天的培养息息相关的，也就是说，没有谁是“天生”就不会说话、不懂说话的，重要的是你想不想好好说话，你在开口说话之前是否能设身处地地站在别人的立场上为对方考虑。

说话可以成为一种技术，一种在实际生活中极为有用的技术，说话时的措辞，往往能直接对事件的进行产生直接而有效的影响。比如举个实际生活中的例子：

当你试图邀约某人共进晚餐的时候，你可能会询问对方：“周六有空和我一起共进晚餐吗？”这个问题，答案很难预料，一半可能是“yes”，一半可能是“no”。

但假如换一种措辞，这样询问对方：“有家意大利餐厅非常不错，现在可以预定周五和周六的位子，你哪一天有空赏脸和我一起去共进晚餐啊？”面对这个问题，对方通常会很自然地给出“周五”或者“周六”的答案，不管给出的是哪一个答案，你的邀约都成功了。

人的意愿是很容易受说话的措辞所影响的，当你询问对方“是”或“否”的时候，你给对方的是两种选择，这两种选择里，成功的概率只有一半。但如果调换一下措辞，直接跳过“是”与“否”这个问题，而是直接在“是”的前提下，给予对方选择，那么按照思维的惯性，对方往往都会顺势做出选择，但不管选择什么，显然你的目的都达到了。

可见，说话其实就像做菜一样，是有技巧可循的，只要掌握菜谱，任何人其实都能做出美味佳肴。而本书写作的目的，正是希望能为读者提供一份“菜谱”，帮助读者在修炼情商的同时提升说话技巧，烹出说话的“美味佳肴”。

目录 Contents

第一章 情商决定“言值”：情商高的人，说话就是那么好听...

- 情商高的人，说话就是那么好听 / 001
- “言值”时代，拼的就是情商 / 002
- 大部分的名人，并不是赢在智商上 / 004
- 做事靠智商，说话靠情商 / 006
- 情商决定“言值”，“言值”决定命运 / 008
- 修炼情商，提升“言值” / 010
- 堵死聊天，也就堵死了路 / 012
- 语言的掌控力 / 014
- 嘴甜的人不吃亏 / 016
-  多说好话，至少人人都爱听 / 018

第二章 情商的里子：情商修炼，从认识自我开始...

- 情商修炼，从认识自我开始 / 021
- 不敢正视自己的缺点，就是在欺骗自己 / 022
- 没必要去迎合别人的期待 / 026
- 失败面前，与其苛责不如反省 / 028
- 要记得为自己喝彩 / 030
- 懂得接受并享受别人的善意 / 032
-  控制力：高情商的核心力量 / 034

第三章 “正”心态“养”情商：自我克制，是一种修养 ----*

自我克制，是一种修养 / 037

只有弱者才喜欢自欺欺人 / 038

愤怒——最具摧毁性的“凶器” / 040

静心静思，别让“冲动”毁了你 / 042

学会倾听也是高情商的一种体现 / 044

先学会低头，未来才能高人一筹 / 046

调整心态，人言并不可畏 / 048

纠结于痛苦的事情，那这事永远没完 / 051

情商高，责备也是一种温柔 / 053



张嘴前，先把“不对”改成“对” / 055

第四章 魅力 = 高情商 + 会说话：魅力与影响力总是成正比 ----*

魅力与影响力总是成正比 / 057

微笑是深藏心底的暖流 / 058

保持适当的空间，才是最亲密的距离 / 060

学会倾听也是高情商的一种体现 / 062

太阳同样有黑子，放过别人的缺点 / 064

情商高就是在适当的时候说适当的话 / 067

诚信是人的一张脸，写着品德和操行 / 069



不要忽视身体语言的魅力 / 071

第五章 察言观色的情商修炼：看得透，才能掌控话语权 ----*

- 看得透，才能掌控话语权 / 073
- 察言观色，洞悉表情背后的真意 / 074
- 口头语能反映一个人的个性 / 077
- 声调，帮你揭开情绪和性格的帷幕 / 079
- 坐姿也能暴露有效的信息 / 081
- 识别情绪表情，做善解人意的谈话对象 / 083
- 看“腿”识人，性格就藏在坐姿里 / 086
- 提防那些喜欢指手画脚的人 / 088
- 洞察人心，找准对方的关注点 / 090
- 读懂暗示，才能明白怎么说话 / 093

第六章 语言的情绪和“温度”：提升快乐情商，把话说得更好听 ----*

- 提升快乐情商，把话说得更好听 / 095
- 好的话语，可以为心灵加温 / 096
- 拥有积极的心态，才能说出温暖的话 / 098
- 快乐是情绪，更是情商 / 100
- 抱怨是种传染病，让生活越来越乏味 / 102
- 善意的谎言，温馨的世界 / 105
- 小幽默，自我与他人的糖果 / 107
- 对明天忐忑不安，只会让今天失去快乐 / 109
- 真正给我们带来快乐的是智慧，不是知识 / 111

第七章 交际就是“会聊天”：交际情商，决定你的受欢迎程度 ... ❁

- 交际情商，决定你的受欢迎程度 / 115
- 会说话，才能“一见如故” / 116
- 说话会转弯，错误间接提 / 118
- 想让别人认真听，你得先认真说 / 121
- 自嘲的艺术 / 123
- 瘸子面前不说腿短，东施面前不言面丑 / 125
- “留白”也是一种交谈话术 / 127
- 说话，有时也要“难得糊涂” / 130
- 赞美，最实用的“嘴上功夫” / 132
- 说服不是争吵，赢的对面依然能赢 / 134
- 可以抬高自己，但不能贬低别人 / 136
- 用幽默化解尴尬 / 137



第八章 “领导力”话术：三分能力，七分情商 ... ❁

- 三分能力，七分情商 / 141
- 领导，拼的就是情商 / 142
- 员工纠纷？高情商领导这样干…… / 144
- 没人喜欢命令式的语言 / 147
- 批评的学问和技巧 / 149
- 建议比命令更容易让人接受 / 151
- 开会得像女人的裙子，越短越好 / 153
- 谎言，有时恰恰是最有用的交际手段 / 156
- 重视团队情绪，妥善处理抱怨问题 / 158
- 解决摩擦之道——大局为先 / 160
- 激将法：骄傲员工的克星 / 163



第九章 混职场，学会说话很重要：让情商成为你的职场加油站 ... ❁

- 让情商成为你的职场加油站 / 165
- 忠诚应该时不时拿出来显摆一下 / 166
- 如何应对领导下达的错误命令 / 168
- 领导是拿来尊重的 / 170
- 学会在“底线”面前止步 / 172
- 做“刺儿头”？小心饭碗！ / 174
- “拍马屁”是一种技术 / 176
- 不要自作聪明，有时候不妨“愚钝”一点儿 / 179
- 舍得分享，才能换来好人缘 / 180
- 及时处理矛盾，别让裂痕越来越大 / 182
- ❁ 缺乏尊重的“直爽”，那叫“没教养” / 185

第十章 沟通不良，小心“后院起火”：家庭情商，影响家庭和平的根源 ... ❁

- 家庭情商，影响家庭和平的根源 / 187
- 家庭要和谐，多说暖心话 / 188
- 套套近乎，让婆媳关系更近一些 / 190
- 恶毒的语言，犹如一把弯刀 / 192
- 把坏情绪关在屋外 / 194
- 拒绝唠叨，该闭嘴时要闭嘴 / 196
- 文明有礼，杜绝污言秽语 / 198
- 别用讽刺扼杀孩子的自信 / 200
- ❁ 鼓励，帮孩子摆脱懦弱的阴影 / 203

第十一章 恋爱与婚姻，都是“说”出来的：爱是情感，更是一种能力 ...

“说”出来的爱，谁都爱听 / 206

好男人都是夸出来的 / 208

斗嘴斗出来的“打情骂俏” / 210

来点“醋”，生活中不能缺少的“调味品” / 213

开口之前，先让自己冷静下来 / 215

撒娇，女人对付男人的杀手锏 / 217

培养感情，从说话开始 / 219

和女人说话，得让思维“拐个弯” / 222



第十二章 展现高情商的“实用话术”：话，就得这么说才好听 ...

话，就得这么说才好听 / 225

说服的话——攻心才是硬道理 / 226

禁忌的话——失意人面前莫说得意之话 / 228

求人的话——情感利益双辅助 / 230

反驳的话——晓之以理，更要动之以情 / 232

幽默的话——娱人娱己，化解尴尬 / 234

尴尬的话——灵活变通巧回答 / 236

玩笑的话——为的是让人开心而不是生气 / 238

拒绝的话——谢绝永远比回绝更礼貌 / 240

扬的话——恰到好处，还要适可而止 / 242



第一章 情商决定“言值”： 情商高的人，说话就是那么好听

一个人会不会说话，与他的情商是直接挂钩的。情商高的人懂得在什么场合该说什么话，对待什么人该怎么说话，哪怕是拒绝的言辞，往往也能说到对方的心坎里，让对方欣然接受的同时甚至依然心存感激。这不仅是一门技巧，更是为人处世的智慧。



“言值”时代，拼的就是情商

这是一个讲求“言值”的时代。会说话的人，哪怕“颜值”有所欠缺，至少相处起来也是让人感到舒服的；相反，一个人即便“颜值”再高，如果总是口出恶言，说话让人不舒服，那么恐怕也没有多少人可以忍受。

而“言值”往往是由情商所决定的，很多人说话不中听，不是因为他们脑子不好使，而是因为无法控制自己的情绪，尤其是在面对挑衅的时候。

黄渤是演艺圈里出了名的“颜值”不够、情商来凑的魅力演员。众所周知，单看脸，黄渤在一众帅气逼人的“小鲜肉”中实在是不够看，但他幽默风趣、高情商的魅力却绝对是无人能敌的。

一次，一个长相帅气的主持人采访黄渤的时候，咄咄逼人地问了这样一个问题：“马云说，男人的相貌与才华是成反比的，关于这一点，你怎么看？”

这个问题显然并不是那么友好，甚至带有一些挑衅的成分在。但黄渤并没有感到难堪或者生气，而是平静又绝妙地反击道：“我相信这句话一定也一直激励着你吧？”

长相帅气的主持人顿时哑口无言。

黄渤的机智实在令人折服，在面对这种带有挑衅的问题时，不管他是愤怒地出口斥责主持人，还是忍气吞声地避开这个问题，显然都落了下风。黄渤最妙就妙在他既没有愤怒，也没有难堪，而是聪明地用主持人自己说的话巧妙地反击了他。

既然你逼我承认自己没“言值”，那我就反过来逼你承认自己没有才华好了——妙哉！

情商又被称为“EQ”，直译过来就是情绪智慧。不管在任何一个领域，情商高的人往往都比情商低的人要具备明显优势，因为他们更懂得如何控制自己的情绪，以及处理好各方各方面的人际关系。

在这个时代，不管做什么事情，都讲究团结协作。个人的力量终究是有限的，单打独斗的“独行侠”所能发挥的作用和价值也都是有限的，想要取得更高的成就与突破，你就必须学会借助他人的力量。要知道，所谓团结协作并不只是简单的“1+1=2”，一个能够相互取长补短的团队，其能力的总和是远远高于团队成员个人能力之和的。

人与人之间的交往通常都是“成也沟通，败也沟通”，而沟通最简单也最普遍的方式就是说话，一句话可能让你赢得一个知己，一句话也可能就让你树立一个敌人，可见，说话这件事，看似简单，但其能造成的影响和结果却并不简单。

会说话的人，不管到哪里，都能迅速赢得别人的好感，哪怕不能因此获利，至少也能避免树敌。而不会说话的人，哪怕能力再强，摊上一张得罪人的“嘴”，便也只能不可避免地给自己招来不少麻烦和阻碍。

而人最容易说出不恰当话语的时候，通常都是被负面情绪所控制的时

候。比如怒火中烧的时候，一心只想着反击，却忘记伤人的话语同样会害己；意志消沉的时候，一心只想着逃避，却忘记尖刻的言语寒了别人的心的同时却也冷了彼此的交情……可见，情绪控制在人际交往中是何其重要，而情绪的控制力正是情商的表现。

所以我们才说，这是一个拼“言值”的时代，你会不会说话，懂不懂说话，对你未来的发展与奋斗是有着重大影响的。而直接影响并决定“言值”高低的，正是你的情商。要知道，不管是在职场中，还是在生活里，情商的作用都贯穿于每一个角落。

大部分的名人，并不是赢在智商上

很多一事无成的人都很喜欢用智商来做借口，嘴上总是挂着这样或那样的抱怨：

“我天生不是做生意的料！”

“他那脑子就是好使，这都是天生的命！”

“要怪就怪我妈没生好，没给我那么高的智商。”

智商很大程度上来说是一个先天因素，人为努力对它的影响并不大，正因为如此，所以当失败者把自己的失败都归咎于智商差异的时候，他们就如同找到了一个完美无缺的借口和安慰一样，完全推脱了自己失败的责任。但事实上，在这个世界上，天才与白痴的数量是差不多的，大多数的人之间智商差异并不是很大，而古今中外，大部分的名人也都并不是赢在智商上。

曾国藩被誉为“千古完人”，而这样的他实际上智商并不算高，甚至在小的时候还常常被别人耻笑为“愚蠢之辈”。

据说在曾国藩年纪还小的时候，有一天晚上，他在家里点灯背书，一篇不到三百字的小文章，却怎么背都背不会。恰巧这个时候，一个贼人来偷东西，躲在了屋檐底下，想着等曾国藩睡着以后就潜入屋子里偷盗。可没想到的是，因为文章一直背不会，曾国藩一直都没睡。最后，这贼人实在受不了了，恼羞成怒地跳下房檐，大骂曾国藩：“就你这笨脑子，还读什么书！”还把那篇曾国藩苦背不会的文章一字不差背诵了一遍，然后扬长而去！

瞧，贼人的智商比“千古完人”还高呢！可是又如何呢？贼人依旧只能做个贼人，而曾国藩的成就，却在历史上留下了深刻的一笔，为他赢得了千古的赞誉。

可见，人的成就与智商未必就是成正比的。

在现实生活中，这样的情况我们并不陌生：明明在学校里是成绩优异的优等生，可是踏入社会之后却碌碌无为，甚至朝不保夕；明明在学校里成绩永远“吊车尾”，可是踏入社会之后反而能混得风生水起，建功立业。虽然说成绩好的人智商未必一定有多高，但至少不会低于普通人，可见他们日后的成就与智商是没有直接关系的，真正决定了他们人生成败和生活状况的，正是情商。

无论在哪个行业，情商的影响都是不容小觑的。尤其是在今天这样的时代，不管你想做成什么事情，都不能只凭自己的力量去单打独斗，而是否能够顺利“借力”，关键还在于人际关系的处理上，这些归根结底都是情商的体现。