

把话说到 心窝里

会说话才有好人缘 苏曼◎著

会说话就要会换位思考

成为一个温暖有趣的人



56个高情商表达技巧

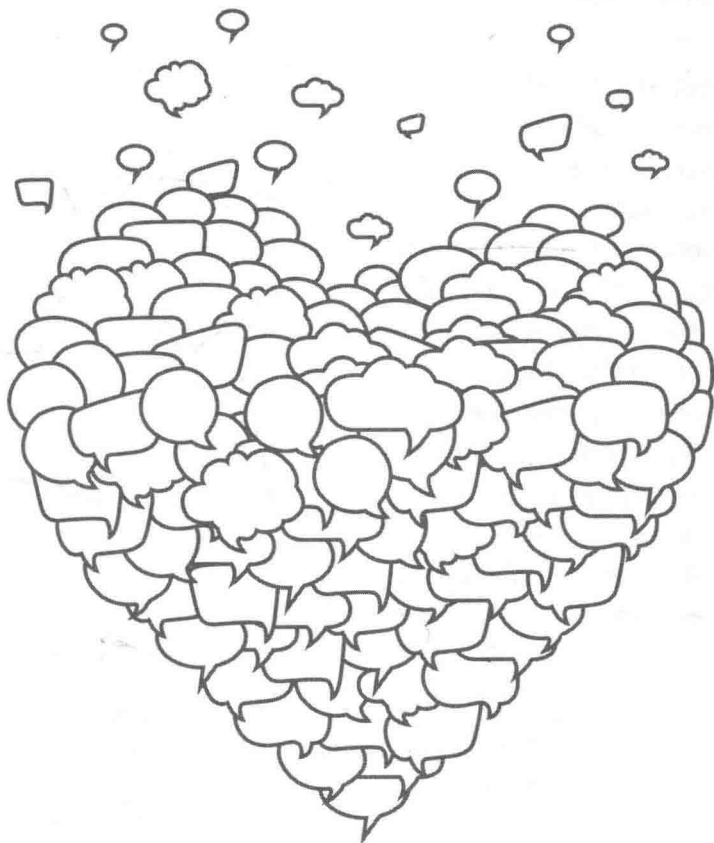
教你把话说到对方心里去
让你成为一个特别会说话的人



中华工商联合出版社

把话说到 心窝里

会说话才有好人缘 苏曼◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把话说到心窝里 / 苏曼著. -- 北京 : 中华工商联合出版社, 2017. 6

ISBN 978-7-5158-2026-2

I. ①把… II. ①苏… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第129200号

把话说到心窝里

作 者: 苏 曼

策划编辑: 胡小英

责任编辑: 李 健 邵桃炜

装帧设计: 润和佳艺

责任审读: 魏鸿鸣

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

版 次: 2017年8月第1版

印 次: 2017年8月第1次印刷

开 本: 710 × 1000mm 1/16

字 数: 193千字

印 张: 14

书 号: ISBN 978-7-5158-2026-2

定 价: 38.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 0316-8863998

话往心窝说，情往深处涌

公元662年，六祖慧能到湖北黄梅，以一句“人有南北之分，佛性并无南北之分”的说辞赢得弘忍大师的好感，后来又以一句“菩提本无树，明镜亦非台”的偈语，传承大师衣钵，成为禅宗第六祖。

1983年，为说服当时的百事可乐总裁约翰·斯卡利加入苹果，乔布斯问了这样一个极富煽动性的问题：“你是想卖一辈子糖水，还是想跟着我们改变世界？”后来，乔布斯不但成功说服了斯卡利，而且，他们确实改变了世界。

马云在激励年轻人创业的一个演讲中这样说：“不管你怎么看，我们经常说生意越来越难做，其实生意从来就没有好做过。年轻人纠结今天IT行业被阿里巴巴、腾讯、百度霸占了，我们刚出来时也觉得机会给IBM、思科、微软拿走了，但是你要相信，30年以后，中国企业一定比今天好，一定比明天大，30年后富人一定比今天多，30年以后的文化一定比今天丰富多彩，30年以后的年轻人一定超越我们，这就是世界的变化。我爷爷说我爸不如他，我爸说我不如他，我觉得我爸比我爷爷厉害，我比我爸厉害，你们会比我们厉害。”马云的讲话赢得了现场一阵阵热烈的掌声。

六祖慧能的话充满智慧，故而得到赏识；乔布斯的问题充满野心，故而拥有力量；马云的话抓住了听者的心理，引起了共鸣，所以赢得了大家的赞同。当然，这些人的话都有一个共同的特点，那就是它们不仅仅是在传达说话者的意思，也在传达说话者的感情。正因为如此，他们的话不仅飘入了听者的耳朵中，还走进了对方的心窝里。

也许有人会问：把话说到人的心窝里真的有那么重要吗？

这个问题的答案或许会因人而异，毕竟有些人物的成功靠的是自己的实力，而不是巧舌如簧的社交技巧。另外，在说话与成功之间画等号本身就是狭隘的思维在作怪，因为人生绝不是只有成功与否这一个衡量标准。我们生于社会，长于社会，要维系的关系有很多，比如父母、子女、同事、朋友，甚至还有很多陌生的客户。如何维系关系，如何加深感情，这些都不是你随便和对方聊聊天就能够做到的。维系关系是一方面，我们还要处理很多围绕这些关系而发生的事情，比如劝说父母不要相信朋友圈里的诈骗信息，教导子女要好好学习，鼓励朋友走出低谷，建议领导采纳自己的建议等。当然，我们可以和他们讲道理。但是，小孩子能理解多少道理呢？领导会比你知道的道理少吗？回过头来，当你被这些关系、这些事情搞得晕头转向的时候，才发现原来很多问题都出在自己讲的道理缺乏感情，而不是你说的话没有逻辑上。

实际上要想把话说到对方的心窝里并不难，或许只需要你换种措辞，改改口气，有点耐心，就足够了。当然，通往他人心窝的话最好从你自己的心窝发出，因为唯有这样，你的话才够真诚，你们之间的情谊才够深厚。

第一章 开口有益，给他人留下良好的第一印象

- | | |
|---------------------|-----|
| 称呼不得体，后面的话再精彩也会让人尴尬 | 002 |
| 说话也应注重天时、地利、人和 | 006 |
| 良好的开场白是良好印象的关键 | 009 |
| 会说大白话才能说好心窝话 | 012 |
| 会赞美的人，运气都不会太差 | 015 |
| 用谦逊的语言彰显自身的风度 | 018 |

第二章 言语贵在出新

- | | |
|---------------------|-----|
| 谁掌握了措辞规律，谁就可以成为巧言高手 | 022 |
| 谁会创造金句，谁就可以做妙语达人 | 025 |
| 一句话能成事，一句话也能坏事 | 028 |
| 一字之差，天壤之别 | 031 |
| 会打圆场，帮你赢得他人人心 | 035 |
| 永远不要忽视标语的魔力 | 038 |

第三章 读懂微反应，才能把话说进他人心里去

别把身体语言不当语言	042
他的眼睛会说话	046
海水不能斗量，但人可以貌相	050
到什么山唱什么歌，见什么人说什么话	054
倾听本身就是高明的“心窝话”	059
言语搭配表情，说话才显真情	063
会找话题，才好说话	067

第四章 好问题可省千言，妙答复胜过万语

问对了才叫沟通，问错了自取其辱	072
问得越具体，回答的人就越省力	076
用对反问，见招拆招	079
制造悬念式问题，好奇更有吸引力	082
理解对意图，才能答得妙	085

第五章 学会巧妙赞美，让你的魅力与日俱增

有技巧的赞美会产生奇效	092
对陌生人也要不吝惜赞美	096
性别不同，赞美方式迥异	101
有新意的赞美更容易进入对方的心窝	104
赞美他人既要讲技巧，更要躲暗礁	108

第六章 幽默不断，让你成为最富吸引力的人

幽默是智慧的闪现	114
幽默是促进交往的润滑剂	117
自嘲是最高层次的幽默	120
随机套用，玩转幽默	124
巧用双关语，幽默更自如	127
化腐朽为神奇的语言魔方	130

第七章 只要调剂好情和理，说服就不再是难事

巧用情感补偿把话说到对方的心窝里	134
先用真情赢好感，再用道理夺人心	138
信息量承载着说服力	141
强大的亲和力让你的说服更有力	147
因势利导，迂回说服意志不坚的人	151

第八章 话语委婉，让双方沟通更愉悦

直言是刀，婉言如蜜	156
正话反说，心窝话更含蓄	160
暗示的调侃胜过直接的批评	164
建议本身也是委婉的批评	168
有一种智慧叫不当众点名	171

第九章 细节决定心窝话的成败

- | | |
|--------------------|-----|
| 时机对了，话自然就对了 | 176 |
| 独特的说话风格，让你的心窝话更有魅力 | 179 |
| 忘了什么也别忘了对方的名字 | 183 |
| 适当暴露自己的缺点，会让人感到更亲切 | 188 |

第十章 懂得说话技巧，你能终身受益

- | | |
|---------------------|-----|
| 只要对方张嘴笑，就不怕他耳朵张不开 | 192 |
| 重要的是别人需要什么，而不是你知道什么 | 194 |
| 怎么说比说什么更重要 | 198 |
| 因人而异是心窝话的基本法则 | 202 |
| 以柔克刚的“四两拨千斤”之术 | 205 |
| 讲故事比讲道理更能温暖人心 | 208 |
| 人后不言人是非，人前少说风凉话 | 212 |

开口有益，给他人留下良好的第一印象



好学君：“知心姐姐，我们单位的李老师下周要去少年管教所做一次青少年心理辅导方面的演讲，让我帮忙润色一下讲话稿。但是有一个难题，就是该用什么词去称呼这些少年犯，能够既不伤及他们的自尊心，又能让李老师在他们心目中留下好印象呢？”

知心姐：“哦，这还真是不能大意。你是怎么想的呢？”

好学君：“我想了几个词，但是感觉都不合适，比如称呼‘朋友们’或者‘孩子们’都太普通了，对他们没有任何触动，但是如果直接称呼‘少年犯’，肯定也不合适，会激发他们的逆反情绪。”

知心姐：“你的分析很有道理啊。这样，你可以用‘误触法律的少年朋友们’做开场称呼，试一下效果。”

李老师在少年管教所做完青少年心理辅导的演讲后，回来对“好学君”赞扬了一番，因为他提供的称呼产生了神奇的效果，不仅让大家专注于自己的演讲，而且使有些人流下了热泪。临走的时候，很多人还依依不舍，纷纷向李老师承诺，一定会好好学习、改造，进入社会后要做一个栋梁之材。这就是开口有益的神奇之处。

称呼不得体，后面的话再精彩也会让人尴尬

在家里，称呼只是一个代号，但在社会上、工作中，称呼则往往体现了一个人的情商、涵养。特别是在人际交往中，如果称呼错误或者不得体，别人就会认为你对他不够尊重。此时，就算你接下来说得再好，也无法赢得对方的好感，更别说把话说到对方心窝里去了。

不同国家的语言不同，社会制度也不一样，各个民族的风俗习惯也不同，这就会导致称呼在不同区域内的差异很大。如果称呼错了，不仅会让对方不高兴，甚至还会闹出笑话或者引发误会。也许有人会说，既然称呼这么烦琐，那么就直呼名字吧。这的确是一个办法，但即便是称呼名字，也不可随便叫，比如你不能直呼上司或者老人的名字。另外，中国人和西方人的名和姓的位置是颠倒的，如果你不知道这个常识，就会使自己陷入尴尬。

得体的称呼是一方面，你如果想把话说到对方的心窝里，就必须考虑对方认为得体的称呼。这句话听起来有点绕口，我们可以通过一个案例来感受一下。

蔡女士今年42岁，是一家饭店的老板，平时很注重自己的美容保养。不过，她的皮肤并没有像她想象的那样富有光泽，而且脸上的皱纹也很明显。当然，这并不是她光顾的美容院档次太低，也不是使用的美容产品质量太差，而是她早年创业时留下的“痕迹”。蔡女士学历不高，很早就出来打工，干过洗碗工、服务员，吃过很多苦。她后来创业开饭店的初始资本就是通过早年打工积攒起来的。

蔡女士经常对着镜子愁眉不展，感慨自己的青春不再。不过，即便如此，她也还是希望通过美容来掩饰自己的老态，而且她还让饭店里比她年龄小的所有员工都称呼她为“蔡姐”。有一天，她陪同一个客户去逛商场，在一家服装店看中了一套喜欢的衣服。蔡女士刚想试穿，站在旁边的一位20多岁的女导购就上前搭话了：“阿姨，您的气质真好，穿上这件衣服绝对更加光彩照人。”

让导购纳闷的是，蔡女士看了她一眼，放下衣服就离开了。这时，和蔡女士一起逛街的客户对导购说：“她不喜欢别人喊她‘阿姨’，你刚才要是叫她‘大姐’，这套衣服她肯定就买了。”

望着蔡女士远去的身影，那位导购后悔不已。

蔡女士为什么转身离去呢？问题就出在称呼上。女人一般都比较忌讳自己的年龄，不愿意别人问，也不愿意别人用一些能体现出她们年龄的称呼。你如果想把话说到对方的心窝里，就只能顺着对方的意思，多说些让她们感觉自己还很年轻的称呼。这并非欺骗，而是措辞的技巧。现如今，走在大街上的时候，你会发现那些小商小贩不管对方长得美丑，一律“帅哥”“美女”

地称呼自己的顾客。为什么？道理很简单，因为大家都爱听。所以，要想把话说到对方的心窝里，首先称呼就应该让对方爱听。

称呼是一门说话的艺术，只要你开口说话，就必然面临着称呼的问题。所以，无论是于公于私，还是于人于己，称呼都是非常值得大家重视的问题。称呼是一个敏感的事情，也是一个相对复杂的事情。并不是只要把对方想要的称呼说出来就行，你还要考虑对象、场合，以及与对方的关系、当地的风俗习惯等。所以，要想把称呼说到位，就需要多注意以下几个方面：

1. 参考对方的年龄

中国有句老话叫“逢人短命”，意思是说，在和别人聊天的时候，如果不清楚对方的年龄，就尽量把年龄往小了说。特别是对于女性，能叫“大姐”的就不要叫“阿姨”，能叫“阿姨”的就别叫“奶奶”。当然，如果知道对方的年龄，也可以往小了叫。不过，此时你需要再考虑对方的性格、脾气。如果对方性格开朗，脾气好，即使叫小了对对方也会开心；如果遇到严肃且脾气很倔的人，你把对方叫小了，对方就会很生气。

2. 结合彼此之间的关系

称呼是反映人与人之间关系亲疏远近的非常有效的标签，比如你喊“爸”“老爸”“爸爸”就代表着不同的亲疏关系。当然，这些称呼有可能是由你的年龄，也可能是由你的性格，或者由父亲当时的情绪决定的。总之，人们会根据人与人之间亲疏关系的不同，来调整自己的称呼，以尽可能地与当时的情境匹配。

基于关系与称呼之间的紧密联系，我们在和普通朋友相处时尽量不要用过于亲昵的称呼，因为这会让对方提高警惕，认为你是在为了什么目的而故

意接近他；如果是在和非常亲密的朋友交谈，最好不要用过于正式的称呼，因为这会让对方尴尬，并认为你太见外了。

3. 参照对方的职业

职业是一个人在社会上最显眼也是最常用的身份，所以结合对方的职业进行称呼也是社交场合最常见的行为。比如对医生、教授、法官、律师等，均可直接称呼“医生”“教授”“法官”“律师”等。当然，你也可以在职业前面加上姓氏或者在后面缀上“先生”，如“王教授”“法官先生”等。

4. 迎合语言习俗

文化习俗不同，称呼也可能存在着巨大的差异。比如，有些地方把开水叫“茶”，有些地方把儿子的老婆称为“媳妇”。另外，中西方国家也存在着称呼上的差异。比如，中国人习惯把妻子称为“爱人”，但在外国人眼里，“爱人”是第三者的意思。

称呼从来都不是小事，因为一个错误的称呼有可能会让你失去一笔生意，让你后面的千言万语、巧言妙语都变成空气；相反，一个得体的称呼有可能让你受到他人的欢迎，此时，你后面的话即使索然无味，也能够轻松直达对方的心窝。

知心话

称呼是一门说话的艺术，只要你开口说话，就必然面临着称呼的问题。

所以，于公于私，于人于己，称呼都是一个非常值得大家重视的问题。

说话也应注重天时、地利、人和

在现实生活中，有些人说话总是不顾及他人的感受，不考虑时机是否成熟，也不管场合是否合适，结果说出来的话要么得罪了人，要么破坏了气氛。或许有些人的出发点是好的，但这些都无法掩盖说话伤人的事实。我们常说“凡事三思而后行”，其实说话也是这个道理，我们也应做到开口之前先三思。

1. 思自己

说话之前，首先要思自己，意思是说我们要对自己的角色有一个清醒的认识，应该说符合自己年龄、身份的话语。比如，如果你是一个20多岁的年轻人，就不要以老气横秋的口吻说训诫的话；如果你是一个领导，就不要在下属面前说充满负能量的抱怨之言。

2. 思他人

这里的“他人”包括两类人：一类是你的交谈对象，另一类则是在场的第三方。应考虑交谈对象这一点很容易理解，为什么还要顾虑在场的第三方

呢？其实，这个也不难理解。比如你作为领导正在教导下属，如果旁边坐着下属的客户，你认为下属会没有任何感受吗？或者你想通过自己失恋的故事来安慰闺蜜，却发现旁边坐着自己的男朋友，你认为自己好意思开口吗？如果不考虑第三方，会发生怎样的尴尬呢？我们不妨通过一个流传甚广的例子来反思。

有个人过生日宴请宾客，他看时间已经过了，还有一大半的客人没到，便焦急地说：“怎么回事，该来的还不来？”几个心思敏感的客人听到后，心想：“该来的没来，那我们是不该来的了？”就悄悄地走了。

主人一看走了几位客人，更着急了，便说：“怎么不该走的客人反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走的是不该走的，言外之意就是这些没走的倒是该走的了！”于是都走了。

最后剩下一个跟主人关系较亲密的朋友，看了这种尴尬的场面，就劝道：“你说话前应该先考虑一下措辞，否则说错了，就收不回来了。”主人感觉有点委屈，忙解释说：“我并非叫他们走啊！”

朋友听了很生气，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，头也不回地离开了。

如果仔细揣摩主人的话，便会发现他的话有歧义。倘若他的话被那些当时还没来或者提前走的客人听到，肯定会为自己被主人“重视”而感到高兴。不过，那些被“重视”的人当时都不在场，反倒是让在场的人感觉到不被重视。这就属于典型的“有口无心”，也正是不考虑他人导致的恶果。

3. 思场合

古人排兵布阵的时候经常会遵循因地制宜的原则，事实上，这也是说话应该遵循的道理。说话之前，应先明确自己处在一个什么样的场合，然后再选择说话的措辞、语气等。在有些场合，或许你说的话很受人欢迎，但是换一个场合之后，同样的话却可能产生截然相反的效果，甚至招来非议。

距离过年还有近一个月的時候，北京一家规模颇大的房地产公司举办了一场大型招聘会。求职者络绎不绝，李女士也是求职者之一。三轮面试过后，她很快就被这家公司的人事总监选中，并让她马上办理相关手续。当时的李女士正满心喜悦，便随口问了这样一个问题：“我能否过完年再来上班？”结果，人事总监当场发飙，说：“那这样吧，过完年你也不用来了。”刘女士一头雾水，想让总监给个说法，但对方头也不回地扬长而去。

这时，站在她旁边的一个人事经理走过来，告诉她：“我们公司永远不会录用在不恰当的场合说不恰当的话的员工。”

其实，刘女士如果真因家里有事，不能年前入职，完全可以等到面试结束后再通过电话等方式详细告知。结果她被面试成功的喜悦冲昏了头脑，竟然还没开始上班就提前请假。这样的话任谁听了，都会难以接受。

知心话

说话前要三思：一思自己，二思他人，三思场合。开口说话前，只有先三思，才有助于你把话说到对方的心窝里。