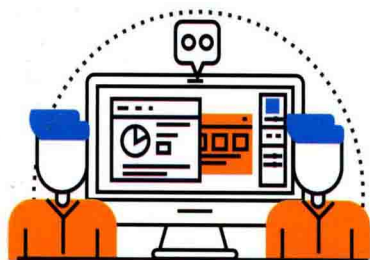


化繁为简，才是说话之道

表达心理学

蔡万刚◎编著



高情商的表达

不是曲意逢迎的辩解之辞

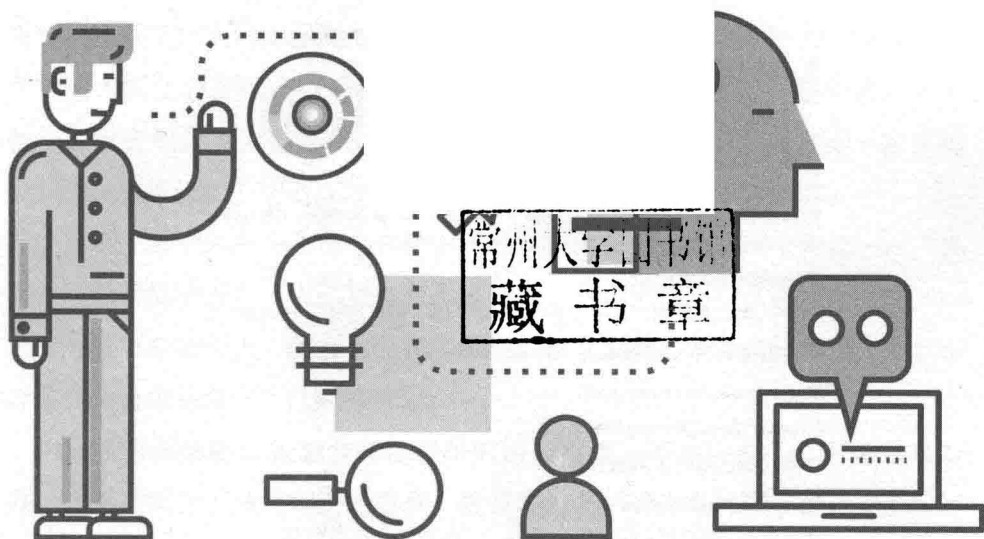
不是不着边际的满口胡言

而是中肯中听的良言善语

 中国纺织出版社

表达心理学

蔡万刚◎编著



中国纺织出版社

内容提要

一个人的成功只有20%归结于智商，80%取决于情商。美国哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼说：“情商是决定人生成功与否的关键。”一个人的情商体现在很多方面，如言谈举止，待人处世。有时候，看似不经意的一句话，就能看出一个人情商的高低。

本书选用生活中常见的案例，结合现实存在的问题加以分析，从多个方面阐述情商高的人为什么会说话以及如何像他们一样把话说好，希望通过本书内容的启迪，每个读者都可以在提高自己情商的同时，成为一个会说话、善表达的人。

图书在版编目(CIP)数据

表达心理学 / 蔡万刚编著. —北京: 中国纺织出版社, 2018.3

ISBN 978-7-5180-4822-9

I. ①表… II. ①蔡… III. ①心理交往—语言艺术
IV. ①C912.13

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第050011号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 李 杨 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

北京通天印刷责任有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年3月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 15

字数: 209千字 定价: 36.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

生活中，我们经常听到这样的话：我这人说话很直，你可千万别往心里去。说这样话的人平时总喜欢给别人泼冷水，凡事都爱鸡蛋里挑骨头，自以为是地提出一些没有建设性的意见。是否一句“说话很直”就可以为自己的低情商开脱呢？衡量情商高低的标准之一，在于你是否会说话。换言之，情商高就是会说话。

很多时候，为什么对方不愿意和你沟通？就因为你情商低。如何说话好听？其实就是你说的话让对方觉得很舒服，让对方愿意与你继续沟通下去。情商低的人说话总存在一些误区，或许你说话只是为了表达自己想要表达的东西，却没有顾及对方的想法。可能你是为对方好，但事实上对方不一定觉得好，那么你所说过的一切就变成了抒发自己的表达欲望。

日常交际中，每个人都有这种表达欲望，沟通过程中有两个角色——“说话者”和“倾听者”，人们更愿意做说话者，并且愿意十分认真地去完成，一旦成为倾听的那个人，就会变得相当敷衍，整个过程心不在焉。所以，人们很容易在沟通中暴露出自己的低情商。

所谓的高情商，就是会营造舒服的聊天氛围。而秘诀在于一定要尊重对方，而不是只为了满足自己的需求。情商高的人，说出来的话不仅让人听着舒服，还可以达到巧妙说服他人的目的，所以情商高会说话的人总是很受欢迎，不管是生活和还是工作都能经营得风生水起。

情商高的人，总会站在对方的角度看问题，说话不会故意戳人痛处，平时懂得察言观色，尽量顾及对方的感受，避免对方难堪，懂得照顾对方的情绪，



不用语言伤害别人，这正是其情商高的地方；情商高的人，总是在说话时尽可能顾及别人的自尊，他们知道给别人面子实际上就是给自己面子，没必要让彼此都下不来台；情商高的人，善于为他人解围，懂得如何维护对方的尊严，言语真诚，字里行间处处体现对对方的关心和体贴。

所以，情商高会说话的人，赢得人心是必然的。

编著者

2017年4月

目 录

第01章	口吐莲花，高情商为你添言值	001
	情商高的人，更容易靠说话成功	002
	擅长用攻心计的人往往情商高	004
	朋友就是“愿意记住你所有的小事”	006
	情商，是以细节打动顾客心	009
	以情商领导，轻松驾驭下属	011
第02章	滴水不漏，言语周密无懈可击	015
	缜密言语，别给对方反驳的机会	016
	对方想听什么，你就说什么	018
	思维清晰，言语有逻辑	020
	符合时机，因地制宜	022
	言之有序，有条有理	024
	讲好故事，语言表达更清晰	027
	三言两语，言简意赅	028
	片言以居要，让对方一目了然	031



第03章 点到为止，留有余地有分寸	033
话说三分，留有余地	034
别较真，得饶人处且饶人	037
多关注自己，少论他人是非	039
不作无谓的争辩，别说“你错了”	042
不了解对方，别轻易开玩笑	044
第04章 进退有度，左右逢源善沟通	049
避实就虚，化被动为主动	050
问题攻势，占据沟通的主动权	052
向对方表示钦佩，满足对方的自尊心	054
承认自己的劣势，把优越感给对方	056
主动道歉，博得对方的谅解	058
位差效应，平等沟通无阻碍	061
第05章 随机应变，见招拆招显口才	065
逻辑严明，言之有理	066
出其不意，掩其不备	068
以谬制谬，顺势说服对方	070
欲擒故纵，诱使对方作出决定	072
巧妙提问，让对方作出肯定回答	075
攻其心理弱势，令对方不得不服	077
第06章 巧言妙语，化解尴尬打圆场	081
话多失言，及时补救	082
顺势牵引，把对方的冷嘲热讽当玩笑	084



三思而后说，避开言语禁区	086
迂回策略，巧妙打破僵局	088
学会避开忌讳的语言和话题	091
第07章 以柔克刚，软言细语更动人	095
语言表达真情，让对方信任你	096
动之以情，是最好的沟通术	098
言语真诚，才令人信服	100
欲晓之以理，必先用情说话	102
适当煽情，博取对方的同情心	104
开口装可怜，适时打动对方	107
第08章 曲径通幽，委婉含蓄尊重人	111
意无穷，尽在不言中	112
引导对方按照自己的想法说话	114
提出建议，让对方得出结论	116
巧妙向对方灌输自己的思想	118
言语暗示，让对方知趣	121
借故发挥，隐晦传递建议	123
第09章 适当拒绝，必要时敢于说不	127
以和为贵，拒绝时尽量保全双方面子	128
拒绝艺术，宜委婉不宜直接	130
尊重对方，给对方一个下得来的台阶	133
明人说暗话，传递拒绝的信息	135
时间拖延，拒绝死缠烂打的小人	137

婉拒领导提出的不合理要求	139
第10章 适时沉默，找准时机再说话	143
把握时机，该说话时再说话	144
一句话说得好，令人叹服	146
酒逢知己千杯少，话不投机半句多	148
适时沉默胜过任何雄辩	150
话不在多，有理即可	152
长话短说，把话说到点子上	154
第11章 主动聆听，不遗漏任何信息	157
学会倾听，会让你更受益	158
仔细聆听，听懂对方言语之外的深意	160
倾听中寻找对方的利益点	162
倾听中做到仔细观察	165
商务谈判中的倾听技巧	167
第12章 口出良言，高情商更懂人情味	171
指出错误，别那么直接	172
先绕个圈子再拒绝对方	174
急于称赞，迟于寻错	176
批评尽显善意，让对方心生感激之情	179
妙用激将法，让对方迎难而上	181
第13章 言语风趣，高情商懂得分享快乐	185
幽默可以缩短人们之间的距离	186



幽默是人际关系的润滑剂	188
说话风趣的人总会受欢迎	190
幽默，可以化解窘迫的场面	192
高情商的人更懂幽默	194
幽默助你拓展丰厚的人脉资源	196
风趣的语言可以营造和谐的气氛	197
第14章 不吝赞美，高情商懂得语言的威力	201
赞美不能太笼统，需要针对性	202
寻找一个话题再适时赞美	204
发现对方值得称赞的地方	206
适宜的赞美不需要太夸张	208
请教式赞美容易获得他人的好感	211
意外的赞美使人喜悦倍增	213
第15章 轻松寒暄，高情商的人喜欢结识陌生人	215
大方自我介绍，留下良好的第一印象	216
陌生谈话，轻松聊天	218
说好场面话，消除陌生心理	221
巧妙寒暄，打开对方心扉	224
找准话题，与陌生人成为朋友	226
参考文献	230

第01章

口吐莲花，高情商为你添言值



沟通能力，指的是能在大多数情况下以语言交流为主要形式维持或增进关系，并借此实现自己目标的能力。所谓的情商高，其实就是会说话。情商高的人可以在家庭、生活、工作之间游刃有余地应付得体，成为人生中真正的赢家。

情商高的人，更容易靠说话成功

虽然我们经常听到“能力并不是靠嘴巴说出来的”这样一句话，但不可否认的是，在很多时候，即便是你具备非凡的能力，如果不说，别人无从得知。所谓的情商高，有时也包括靠“说话”说出自己的能力。

或许，有的人认为自己并不是老师，也不是导游，更不是主持人，只是一个做技术的员工，自己肯定是不需要具备什么说话能力的。这样的想法有失偏颇。当然，如果你只是想成为一个默默无闻的员工，从来没有想过晋升职位或者是进一步增强自己的能力，那不具备说话能力也是可以的。但是，多少人愿意平庸地在一个岗位上待一辈子呢？

小王是中学政治老师，在学校里，他可谓是最优秀的讲师了，不仅十分有能力，而且讲课的功夫特别棒。许多同事询问其秘诀，小王总是呵呵一笑：“秘诀就是要会说话，对于我们老师来说，既要肚子里有货，也要能倒得出来。一个老师即使很有学识，但如果不会说话，那他的能力也无法发挥出来。”

对于说话，小王老师可以说是相当精通，就连教学里的“提问”环节，说起来也是学问颇深，他常常这样说：“我们在提问时，要分层提问，化难为易，化大为小，把课堂提问当作一门艺术，这样，我们才能够运筹帷幄地统领全局。另外，这样的提问方式也能够很好地结合学生的实际，作出有计划、有步骤的系统化的提问，以层层深入地引导学生向思维的纵深发展。”

举一个简单的例子：



在一次政治课上，小王老师在讲到“商品”这个概念的时候，他设计了一连串由浅入深的问题来启发学生层层深入地了解。课堂一开始，小王老师就提问：“同学们，我们吃、穿、用的物品是哪来的？”学生异口同声地回答：“市场上买的。”小王老师接着问：“那市场上出售的商品又是从何而来？”有学生回答：“劳动而来的。”小王老师继续问：“所有的物品都是劳动产品吗？所有劳动产品都是商品吗？”学生们摇摇头，却又说不上来，小王老师问：“原因是什么呢？”这样几个问题一一回答下来，使得“商品”的外延范围越来越小，逐渐显示出了内涵。最后，小王老师轻松揭示了：“商品就是用来交换的劳动产品。”课程结束后，小王老师总结说：“这样的提问方式，循序渐进，能够带领学生轻松地跨越思维的台阶，学生比较容易接受。”

作为一种较为特殊的职业，老师更需要说话的技巧。在生活中，还有许多职业都需要说话，诸如导游、主持人等。对这一类职业的人来说，除了本身所具备的专业知识之外，还需要具备一项特殊的技能，那就是——说话。因为只有通过说话，才能证明你自己的能力。就老师来说，即便是读了万卷书，但如果不懂得如何表达出来，那么他的学生也会认为他不算优秀的老师。因此，对于此类的职业来说，尤其需要多作说话的练习，以此来证明自己的能力。

俗语：“酒香也怕巷子深”，更何况是一个人所具备的能力呢？一个有远大志向且具备卓越能力的人，假如连话都不会说，他又怎么向众人证明自己的能力呢？或许你会反驳，能力大多是“做”出来的；然而，对于那些埋头默默做事的人来说，若不具备一定水平的口才，那他所发挥出来的能力将会黯淡不少，甚至可以说，发挥出来的效果将减少一半。因此，如果你有能力，那么就更应该学会“说话”，如此，才能让你的能力得到最大限度的发挥。

1. 有的能力需要通过“说话”展露出来

以上我们已经说过了，有的能力需要通过“说话”才能展露出来，除了我们所说过的老师、导游、主持人，还有领导者也是如此。对于一个领导来说，他的能力、威信以及对下属的管理都是通过说话而表现出来的。因此，说话也是其不得不必备的一种技能。

2.有能力也需要大胆“说”出来

在生活中，有的人明明具备了非凡的能力，但他总是表现得异常低调，似乎在等着伯乐来发掘自己。然而，现代社会，千里马向伯乐自荐的例子已经是不胜枚举，如果你总是不敢“说”出自己的能力，不愿意推荐自己，那么你也只能是空有一身本领而被埋没下来。



情商 小贴士

即使你的能力只需要“做”出来，但是假如你的情商不高，不擅长说话，那么再大的功绩也可能被别人抢走，以致你始终在原地踏步。因此，为了能够让自己的能力充分地发挥出来，我们应该学会说话，或是向领导推荐自己，或是向众人展露自己的能力。

擅长用攻心计的人往往情商高

很多沟通实际上就是说服别人的过程，也就是逐渐攻破被说服者的心理防线过程，你只有首先获取了对方的信任，让对方逐渐“认同”你，和你产生心理共鸣，才更容易说服对方，从而达到理想的说服效果。作为谈判者，只要你直觉敏感，善解人意，就容易攻破他人的心防，获得别人的信任。

张仪曾经游说韩国与秦国“连横”，共同攻楚，韩王心存顾虑。张仪是怎样说服对方的呢？他说：“韩国山地险恶，国家储备粮食不足，士兵不过二十万。秦国有百万大军，且士兵勇猛敢于赤足露身追杀敌人。山东各国的兵力虽然不错，但只有在披甲戴冑的情形下才敢战斗，而且人心不齐。两者相较就如把千钧的力量加在鸟蛋上，山东各国必然没有胜算。如今大王不服从秦



国，秦必然发兵，大王的国家就要倾覆，不如亲附秦国而共同攻楚，把战祸转嫁给楚国，还能讨秦国欢心。”

张仪作完这番形势分明的分析之后，韩王释去了心中疑虑，听信了张仪的策略。

攻心说服最基本的技巧是巧妙地诱导对方的心理或感情，以使被说服者信服。所以在说服时，最好使对方获得心理上的优越感或满足感，以迎合对方的心理需求，而千万不要试图批评或改变对方的想法。

如果话不投机，就难以消除人们之间的对立情绪，使对方和你有心理隔阂，如此，对方自然不愿听你说话，不愿和你亲近，你也就不能达到说服的目的。

怎样才能获取对方的信任呢？

1. 获取共同感

在尝试说服某个人时，不妨先避开对方的忌讳，从对方感兴趣的话题说起，先从情感上取得一致性，然后从细节处扭转对方的观点，使对方进一步赞同你的想法。比如我们曾学过的《触龙说赵太后》一文中，触龙就是先说自己“偏爱小儿子”迎合了赵太后的心理，然后再说宠爱子女要“为之计长远”，从而逐渐地攻破了老太太的心防，取得了赵太后的信任，最终达到目的。

2. 用实际案例来取得信任

很多推销者往往这样说服客户：“你的同事、邻居、好朋友也用过这个产品或者也买了这个产品。”或是：“我自己也用这个牌子的护肤品，你可以看看我的皮肤。”这样直观的实际例子更容易取得对方的信任，而其中的关键所举例子最好是对方熟悉的、有好感的人，若以对方讨厌的人作例证，往往会引起对方的反感，这样就很难达到目的。

3. 以自己的人格取得信任

若对方把你当成朋友，往往更容易接受你的说服。很多保险和业务人员就是这样做的：他们往往不会直接说服客户，而是先和客户成为朋友，当然并不讳言自己的职业；当交情达到一定的程度以后，对方有这方面的需求时，自然



就很容易找上他们，这种长期的营销策略更容易博得别人的好感。比如有个公司，在每个节日都会为每个家庭寄上一张贺卡，并署上自己的公司名，人们有需求的时候，往往第一个想到的就是这个公司。这也属于一种隐晦的说服术。

4.事实更可靠

对于理性的人来说，他们更容易对具体的数字和资料方面产生信任。比如那句广告：“一年卖出三亿多杯，杯子连起来可绕地球一圈。”这就是具体的数字资料，说明其受欢迎的程度，更容易得到消费者的信任和喜欢。尤其对于业务营销来说，想要说服某个大客户，一定要提供详细专业的技术资料和销售情况以及其他客户的反馈，这样才更容易得到对方的信任；而对普通消费者来说，专业资料反而不容易被欢迎。

5.打消对方的顾虑

一个人对某件事情想不通时，往往会疑虑重重，他并不一定是对劝服者不信任，而仅是对道理不理解。这时候就需要劝服者用层层释疑的方法把道理说透，进行全方面各角度的分析，一点点释去对方的疑虑，才可能说服对方。



情商 小贴士

有这样一句格言：“人的心和降落伞一样，必须是打开的才有用。”想要获得对方的信任，就要首先使对方敞开心扉，取得心理共鸣。因此，劝服者应为求双方话题投机，态度观点一致，才能让对方有知己感，进而赞同你的想法。

朋友就是“愿意记住你所有的小事”

情商高的人，连交朋友都不一样。既是朋友，彼此之间肯定会有一些小秘



密，诸如某年某月某日，一起去了某地方度过了愉快的一天；另外，还包括朋友的生日、朋友喜欢的东西、朋友吃的食物等。这些都是朋友之间的秘密，同时，也是维系朋友之间的纽带。如果你连朋友最爱吃的食物都不知道是什么，想必你这个朋友并不太“上道”；如果被朋友无意间知道了你的大意，那么朋友肯定会对此感到非常失望。

尤其是小事，事情越小，你记得越清楚，那就足以证明朋友在你心中的位置越重要。相反，如果你连最简单的事情都没能记住，那么朋友心里肯定会很受伤，觉得你并不在乎这段友谊，而彼此之间的关系也会逐渐疏远。所以，要想打动朋友的心，那就要让朋友觉得他在你眼里很重要，而比较恰当的方法就是：努力记住所有关于朋友的小事。

小王的朋友很多，而令人感到奇怪的是，他好像与每个朋友的关系都极为密切。对此，有人好奇地问道：“你是如何打动朋友的心的？”小王笑呵呵地说：“其实，秘诀很简单，我总是努力地去记住关于他们的一些小事，比如很久前的一天我们一起去餐馆吃了一顿大餐，去年夏天我们一起旅行了，前年冬天他送了我一件特别的礼物。可能，我并不知道朋友家里的具体住址，但是，我能记住这些事情，那就表明他在我心里的位置很重要，自然而然地，就打动朋友了，彼此的关系也就更深了。”虽然小王的话令人有些匪夷所思，但是他确实用自己的亲身经历证明了朋友之间相处的真正秘诀。

这天，小王遇到了三年不见的老朋友，一见面，彼此就寒暄，小王脱口而出：“好久不见了，老朋友，记得三年前，我们可就是在这座城市分别的，你走的那一天，我准备来送你，没承想等我赶到了机场，你已经走了。这一别，直到三年后的今天才相见了，真是岁月匆匆啊！”那位朋友本来还觉得彼此有些生疏，但一听这话，心里感觉暖暖的，话语里也亲近了不少：“你还是这样，记性真好，很多小事情都记得清清楚楚的。”小王有些得意起来：“那当然了，我记得你最喜欢看球了，读书那会儿，你整整逃课三天，就为了看世界杯；去年夏天，你还打电话通知我看世界杯呢……”几句话一说，两人顿时找到了当年那种亲密的感觉。