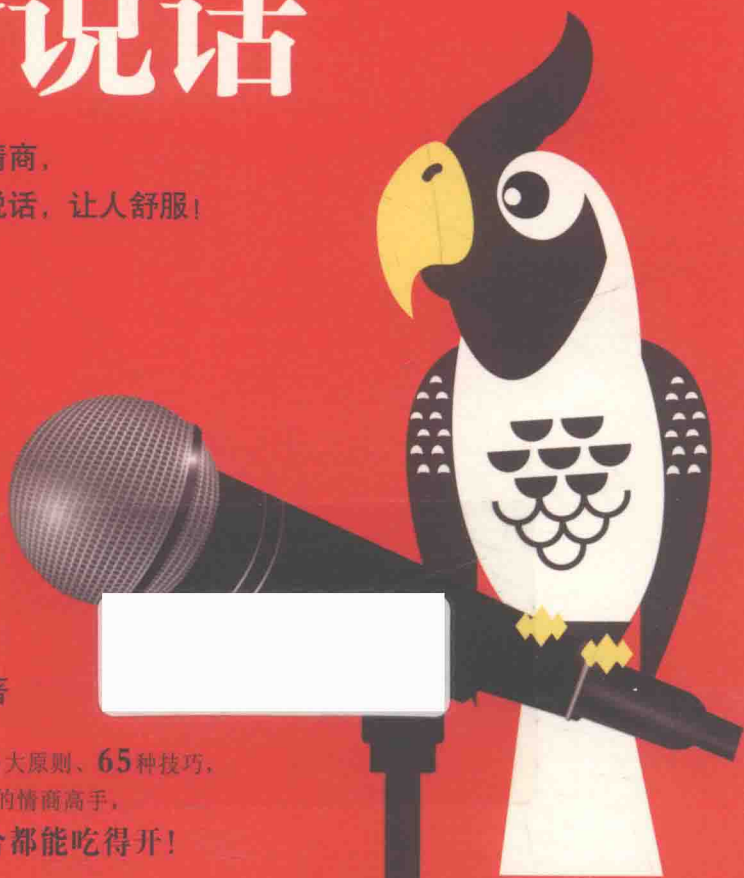


高情商就是会说话

真正的高情商，
就是用心说话，让人舒服！



金文◎著

4大诀窍、15大原则、65种技巧，
淬炼成会说话的情商高手，
在任何场合都能吃得开！

北方文艺出版社

高情商就是会说话

金文◎著

北方文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商就是会说话 / 金文著. — 哈尔滨 : 北方文艺出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5317-3865-7

I. ①高… II. ①金… 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 094637 号

高情商就是会说话

GAOQINGSHANG JIUSHI HUI SHUOHUA

作者 / 金 文

责任编辑 / 王金秋 赵 芳

出版发行 / 北方文艺出版社

邮 编 / 150080

地 址 / 黑龙江现代文化艺术产业园 D 栋 526 室

网 址 / www.bfwy.com

经 销 / 新华书店

印 刷 / 北京嘉业印刷厂

字 数 / 200 千

版 次 / 2017 年 6 月第 1 版

开 本 / 880 × 1230 1/32

印 张 / 7.5

印 次 / 2017 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5317-3865-7

定 价 / 35.00 元

目录

1

变换一下措辞，才能得到你想要的

01 先说他心里的利益，后说自己的想法

沟通，说的不是道理，而是合作 / 003

把好处说明白，最有说服力 / 006

如何能不破坏气氛地为朋友解围 / 009

有了谈兴，再聊想聊的话题 / 012

02 “合作”的口吻，没有强迫感，更易引导对方

既然可以“建议”，就别用“命令” / 017

如何向老板提加薪 / 021

如何让丈夫送你喜欢的生日礼物 / 024

简单又令人印象深刻的“我们” / 027

谨记平等交流原则 / 031

03 把是非题变选择题

用提问引导对方思路 / 035

“如果我是你，我也会这样做” / 037

04 让夸赞的话发挥“约束”作用

越难对付的人，你越要认可他 / 041

给他激励，而不是警告 / 044

利用“趋善心理”轻松说服对方 / 047

“刮胡子之前先涂肥皂水”的说话之道 / 049

给一方戴高帽，让其主动退出 / 052

2

想让对方领情，给你的表达加点技巧

05 窝心的话，有尊重才温暖

“别拆穿”的黄金交际法则 / 057

换位思考，才能解开他的心结 / 061

如何说出恰到好处的安慰 / 064

善用同理心 / 068

他想要的安慰或许只是陪伴 / 071

06 能站在对方角度说话的人，必然赢得信赖

说话直跟没教养是两回事 / 075

委婉地提意见 / 078

说话的高“情绪价值” / 081

女上司的职场必备 / 084

做个会妥协的高情商下属 / 087

07 要记住！称赞的目的是给他优越感

情商高的人怎么夸人 / 091

把称赞变成请教，对女人更受用 / 095

一句话让亲密关系更浓 / 098

间接听到的赞美，更打动人 / 101

开玩笑必须兼具“逗乐”和“分寸” / 104

真诚的赞扬，才能触及心灵 / 108

3

四步法，教你如何让对话深入下去

08 第一步：从聊天模式说起

聊对方感兴趣的话题 / 113

给对方说话机会 / 116

“动作”比“内容”更有意义 / 119

让对方听懂，才是说话的目的 / 123

09 第二步：迅速真诚地拉近距离

称呼错了，说话机会也就丢了 / 127

内向也能掌控全场 / 130

看人说话，看菜下碟 / 133

附和对方，营造亲切感 / 136

化被动为主动的自我解围 / 140

10 第三步：用倾听控制聊天节奏

学会倾听，别人才能聊得开 / 144

会听对方，能拿住对方 / 147

耐心听对方倾诉 / 150

11 第四步：一招鲜，轻松炒热气氛

懂幽默，说话自带人气 / 155

幽默是最好的润滑剂 / 159

做自己的高端黑 / 164

4

应对棘手的交谈，话要这么说

12 积极回应，而不是直接反应

对于说话里的“梗”，不较真而是接住 / 169

不便回答，就把话题扯远 / 173

挑衅？教你让对方比你更为难 / 176

优雅地退出争吵 / 179

13 拒绝他的请求，而不是他这个人

让对方自己收回请求的措辞 / 184

把拒绝的理由怪在自己身上 / 187

找个人替自己说“不” / 191

如何拒绝好朋友的深情表白 / 194

如何拒绝上司的不合理安排 / 197

14 把对方的虚荣心当作你的挡箭牌

投其所好，巧妙化解冲突 / 201

社交高手的“独门秘籍” / 204

批评不公开，效果会更好 / 207

15 给每句话制定不同的表达策略

得意时，请说话一定留三分 / 211

正式场合，说话言简意赅排第一 / 214

有不满，温柔地说出来 / 219

会摆台阶的人，很会说话 / 222

避免被“架起来” / 225

怎样跟面试官谈钱不伤感情 / 228

变换一下措辞，
才能得到你想要的

1

01 先说他心里的利益，后说自己的想法

★沟通，说的不是道理，而是合作

★把好处说明白，最有说服力

★如何能不破坏气氛地为朋友解围

★有了谈兴，再聊想聊的话题

沟通，说的不是道理，而是合作

我们一直认为，沟通不就是说话嘛，那不是很简单吗，说话谁不会？问题的关键在于：如何进行有效的沟通，怎么样开口说话才能让别人听得进去，才能让“说话”达到你的目的，而不是适得其反。不管一个人的意愿再大、点子再好，如果无法成功与他人沟通，一切都是枉然。

我们与他人谈话沟通，说的不是道理，而是合作；道理只是形式，合作才是根本。你把别人说服了并不能获得合作，你把别人说得心动了才能获得合作。

在1992年上映的电影《白玫瑰》中，张曼玉扮演一位保险业务员，好不容易见到目标客户后，对方却给了她一枚硬币，说是给她回家的路费。当时她很生气，在她扭头要走的一瞬间，她看到客户的办公室里挂了一张小孩的照片，于是她对照片深鞠一躬说：“对不起，我帮不了你了。”客户大为惊讶，忙问究竟。原来这个客户最疼爱他的儿子，所以把儿子的照片挂在办

公室里天天看。

张曼玉对小孩的照片鞠躬致歉，实际是在向客户暗示：买保险的意义不只是让自己多一份健康、平安的保障，更是给家人、给最爱的人多一份安心和爱护。随后，客户叫住了张曼玉，于是第一单生意就这样谈成了。

张曼玉这次推销之所以能成功，就是因为她抓住了客户的关注点，在情感上打动了对方——谁不爱自己的孩子呢？谁不愿意给自己的孩子多一份关爱和保障呢？这就说明，沟通的切入点很重要。找准对方关心的事情，用诚恳的言语触动对方心中最柔软的部分，从而消除其抗拒心理，调动其参与程度，就会增加成功沟通的概率。

这一点和《鬼谷子·内捷》中提到的“得其情，乃制其术”的原则不谋而合——在知晓对方意图和主张的情况下，在掌控对方的内在情绪并找到接纳点的时机下，推行自己的主张，就能打动对方，达到控制对方、进退自如的境界。

生活中，每个人都免不了和陌生人打交道。要办好事，就要抛掉自己过于直白的交流方式，掌握一点揣摩他人心思的本领，然后你才能在说话、做事上做到投其所好。

有一次，著名相声演员马季到山东省烟台市演出，几家新闻单位的记者纷纷前来采访，不料，马季先生一一婉言谢绝，这使记者们十分失望。

这时，有一个爱好相声的记者再次叩响了马季的房门，说：“马季先生，我是一个相声迷，我对如今的相声表演有一些自己的看法……”马季先生一听，便十分热情地接待了他。这位记者正是利用他和对方都喜爱相声这一共同的兴趣做文章，巧妙地打开了马季先生的“话匣子”，顺利完成了采访任务。

人人都有被人理解的渴望，如果我们与被求之人产生了情感共鸣，就能迅速拉近彼此的心灵距离，对方也就乐于帮忙。所以，在与人打交道的时候，我们要勇于放弃自己墨守成规不知变通的办事方式，转而学会察言观色，发现对方的心理需求，投其所好。只有这样，你的话才能在对方心中发生作用，你想办的事情才会更加顺利地完成。

把好处说明白，最有说服力

人人都有趋利避害的本性，之所以需要说服，就是因为某件事情在对方看来对他有害而无益，或者说好处没那么明显。所以，说服他人时，要从对方的角度出发，把对他有利的方面讲出来，这样最容易达到说服的目的。

肿瘤患者放疗时，每周要测一次血常规，有的患者拒绝检查，主要是因为他们没意识到做这种监测的目的是保护自己。

一次，护士小王走进病房，说：“王大嫂，该抽血了！”

患者拒绝说：“不抽，我太瘦了，没有血，我不抽了！”

小王耐心地解释：“抽血是因为要检查骨髓的造血功能是否正常，例如，白细胞、红细胞、血小板的数量是否正常。如果血象太低了，就不能继续做放疗，不然人会很难受，治疗也会中断，这对身体也不好。”

患者好奇地问：“降低了，又会怎样？”

小王说：“降低了，医生就会用药物使它上升，就可以继续

放疗！你看，别的病友都抽了！一点点血，对你不会有什么影响的。再说血还可以补回来呀。”

患者被说服了：“好吧！”

通常我们行动的目的往往是为了自己，而非为别人。如果能够充分理解这一点，那么想要说服他人就很容易了。只要了解对方真正追求的利益何在，进而满足他的欲望，便可达到目的。相应的，我们在劝阻对方放弃固执、愚蠢、鲁莽、不理智的举动时，也可以摆出利害关系，使对方心服口服。

某剧场门前不许卖瓜子、花生之类的小食品，怕污染环境，影响市容。唯有一位年近六旬的老太太例外，用剧场管理员的话说就是：“这老太婆年岁大，嘴皮尖，不好对付，人家叫她铁嘴，只好睁只眼闭只眼。”

某日，市里要检查卫生，剧场管理员小王要老太婆回避一下，说：“老太太，快把摊子挪走，今天这里不许卖东西。”

“往日许卖，今天不许卖，世道又变了吗？”

“世道没有变，检查团要来了。”

“检查团来了就不许卖东西？检查团来了还许不许吃饭？”

“检查团来了，地皮不干净要罚款的。”小王加重了语气。

“地皮不干净关我屁事，他肥肉吃多了拉稀屎，能去罚卖肉的款吗？”小王无言以对，悻悻而退。

管理自行车的刘大姐随后走了过来，说道：“老嫂子，你这

么一把年纪，没早没晚的，又能挣几个钱呢？检查团来了，真要罚你一笔，你还能打场官司不成？再说，检查团不会天天来，饭可是要天天吃，生意可是要天天做的啊！”

老太太想了想，觉得对方说得有理，便把摊子挪走了。

案例中的两种劝说方式，一个失败了，另一个却成功了，这其中很有学问。管理员小王之所以劝阻不成，就因为他只是一味地讲些抽象的大道理，却没有站在老太太的角度上耐心地为她分析利弊。而刘大姐就懂得这一点，她从老太太的切身利益出发，向她指出了只顾眼前小利而不进行全盘考虑的不良后果，使老太太心服口服地接受了规劝。

有时候，我们的真诚劝阻之所以没有成功，就是因为我们没有说明对方的固执行为给他自己造成的危害。抓住对方的切身利益进行说服，会使他的心弦受到震动，促使他进行深入思考，从而放弃自己欠考虑的想法而接受你的建议。