

所谓情商高 就是会说话

端木自在◎著

说话让人舒服的程度，
决定你能到达的高度

前 言

P r e f a c e

黄渤是我国内地著名演员。一直以来，黄渤独特的表演风格、塑造的人物形象，以及他一贯机智幽默的个性，为他在娱乐界赢得了“新喜剧第一人”的称号，还总被人们说成是“扛过了葛优的大旗”。

对于出道和成名时间都比葛优晚得多的黄渤来说，这实际上是一个很高的评价，可又在无意中抹杀黄渤个人特色的嫌疑，所以这也是个令人纠结的评价。

可是，偏偏就有记者在此时针对这个话题，问黄渤怎么看待“是否会取代葛优”的说法。

大多时候，要是不管不顾地回答这个问题其实很容易，但人毕竟是群体动物，生来就具备了社交的基本特质，而且“祸从口出”的实例每天都在上演，所以说话是否得体至关重要，尤其是公众人物。

你知道黄渤是怎么回答的吗？他几乎没怎么考虑，就开口应道：“这个时代不会阻止你自己闪耀，但你也覆盖不了任何人的光辉，因为人家曾是开天辟地创时代的电影人。在中国电影那样的时候，人家付出自己的努力，把中国的电影市场开拓到一定地步，

以及在之前那么不好的市场情况下，做出了那么多的创举，这需要能力、魄力、勇气、智慧，等等。我们只是继续前行的一些晚辈，对这个不敢造次。”

这些语句，黄渤娓娓道来，得体得令人称赞，当时就有记者连连说“黄渤的情商无人能及”“黄渤太会说话了”。

我们相信，当葛优听到黄渤如此回答时，都可能会抑制不住内心的佩服。

有人对语言是否得体不太注重，觉得只要自己说得心里舒爽，就没什么问题，还不是照样过自己的生活。其实不然，许多人就因为说话没有分寸，不考虑场合，从而为自己招来了不必要的麻烦。这都是情商低的表现。

某微信公众号曾经流行这样一篇文章，值得一读：

所谓情商高，就是会说话。

情商高的人，不管是茶余饭后的闲聊还是日常见面的寒暄，不会掺和是非，在背后议论别人的长短，而是尊重事实，不多言不多语。

赞扬时，不会曲意逢迎，过分地戴高帽子，而是真诚地夸赞。

批评时，不会单刀直入，用词苛刻，而会先抑后扬，既鞭辟入里又让听者如沐春风，能够很好地接受。

冲突时，不会用激烈的言辞让争吵愈演愈烈，而会选择温和的言语让彼此心平静气。

即使被误解，也不会用尖酸刻薄的话语回应，而会选择用适当的沉默代替语言，清者自清。

从某种程度上说，事业的成功与失败往往取决于某一次谈话，这话绝不是危言耸听。

富兰克林的自传中有这样一段话：“我在约束我自己的时候，曾有一张美德检查表，当初表上只列着 12 种美德。后来，有一个朋友告诉我，说我有些骄傲。这种骄傲，常在谈话中表现出来，使人觉得我盛气凌人。于是，我立刻注意这位友人给我的忠告，我相信这样足以影响我的前途。然后，我在表上特别列上‘虚心’一项，以引起自己的注意。我决定竭力避免说直接触犯别人感情的话，甚至禁止自己使用一切确定的词句，像‘当然’‘一定’‘不消说’……而以‘也许’‘我想’‘仿佛’……来代替。”富兰克林又说：“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。”这是千真万确的，一件事情的成败常会在一次谈话中获得效果。所以你想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的说话能力。

在人际交往日益频繁和现代生活竞争日趋激烈的背景下，怎样说话、说话能力如何显得更加重要。一个只顾自己、语意含糊、言语唐突，缺乏表达技巧和沟通艺术的人，无疑会打不开局面，在各种环境中处于劣势，纵使满腹经纶也难以得到人们的赏识，晋升无缘，梦想难圆。这就要求我们修炼情商，提高说话能力，提升口才技巧。

本书通过生动典型的实例和精练活泼的语言，汇集心理学、语言学、人际关系学、演讲术、商务应酬术、谈判策略、推销术、

请人办事术等诸多内容，熔理论指导性与实际操作性于一炉，旨在帮助读者培养说话情商，注意说话细节，走出表达误区，掌握高效说话的基本原则和方法，成功地进行交谈和交际活动，做到在各种场合从容不迫地开口说话，成为一个处处受人欢迎的人。

CHAPTER 1 和颜悦色，说话让人舒服的技巧

- ◎ 赞美，简单有效的人际润滑剂 / 002
- ◎ 赞美恭维有讲究，别过于夸张 / 007
- ◎ 场面上，要会说场面话 / 009
- ◎ 给别人说话的时间和机会 / 012
- ◎ 学会倾听，把话说圆满 / 017
- ◎ 别人讲话时不要乱插嘴 / 022
- ◎ 营造愉快的交谈气氛 / 026
- ◎ 别板着面孔与人谈话 / 030

CHAPTER 2 温言巧语，说话打动人心的策略

- ◎ 多说“我们”少说“我” / 036
- ◎ 站在对方的立场说话 / 039
- ◎ 理直照样能气和 / 045
- ◎ 任何时候都别说“你错了” / 049

- ◎ 有动感的声音魅力不可抗拒 / 052
- ◎ 多谈对方感兴趣的事情 / 056
- ◎ 抓住人心说话百发百中 / 062
- ◎ 说话的姿态放低一些 / 066

CHAPTER 3 有礼有节，说话左右逢源的艺术

- ◎ 得体地使用礼貌语言 / 072
- ◎ 感谢的话立刻说出来 / 074
- ◎ 什么场合说什么样的话 / 079
- ◎ 说好“对不起”不容易 / 085
- ◎ 适当加点幽默的调料 / 092
- ◎ 与人见面，称呼要恰当 / 102
- ◎ 寻找话题，引发一场谈话 / 106
- ◎ 产生误解时积极打圆场 / 111
- ◎ 失言不可免，关键靠弥补 / 120

CHAPTER 4 冷静含蓄，说话不得罪人的方法

- ◎ 难以启齿的话含蓄着说 / 130
- ◎ 留足面子，识破别点破 / 136
- ◎ 大多数争执都没有必要 / 139

- ◎ 与人争辩永远不会赢 / 144
- ◎ 恰到好处的批评是甜的 / 149
- ◎ 不在背后议论评价别人 / 154

CHAPTER 5

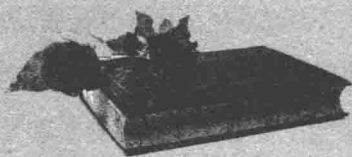
不急不躁，说话把握分寸的绝招

- ◎ 话到嘴边留半句，只说该说的 / 160
- ◎ 一言可以生祸，一语可以致福 / 164
- ◎ 少说绝话，多留余地 / 167
- ◎ 开玩笑避开别人的痛处 / 172
- ◎ 敢说“不”，巧说“不” / 176
- ◎ 不该说话时一句也不多说 / 181
- ◎ 诚实未必好，谎言未必坏 / 186

CHAPTER 6

心平气和，应对语言暴力的智慧

- ◎ 尖刻的问题轻松回答 / 192
- ◎ 不介意拿自己开涮 / 198
- ◎ 被人羞辱，有力反击 / 203
- ◎ 平静面对语言伤害 / 207
- ◎ 遇到责难善于随机应变 / 210



CHAPTER 1

和颜悦色，说话让人舒服的技巧

◎ 赞美，简单有效的人际润滑剂

喜欢听好话、受赞美是人的天性之一。每个人都会对来自社会或他人的得当赞美欣喜。而当我们听到别人对自己的赞赏，感到愉悦和鼓舞时，不免会对说话者产生亲切感，从而使彼此之间的心理距离缩短、靠近。人与人之间的融洽关系就是从这里开始的。

法国总统戴高乐访问美国时，在一次尼克松为他举行的宴会上，尼克松夫人费了很大的劲布置了一个美观的鲜花展台：在一张马蹄形的桌子中央，鲜艳夺目的热带鲜花衬托着一个精致的喷泉。精明的戴高乐将军一眼就看出这是女主人为了欢迎他而精心设计制作的，不禁脱口称赞道：“女主人为举行一次正式宴会要花很多时间来进行这么漂亮、雅致的计划和布置。”尼克松夫人听了，十分高兴。事后，她说：“大多数来访的大人物要么不加注意，要么不屑为此向女主人道谢，而他总是想到和讲到别人。”并且，在以后的岁月中，不论两国之间发生什么事，尼克松夫人始终对戴高乐将军保持着非常好的印象。

可见，一句简单的赞美他人的话，会带来多么好的反响。

美国商界，年薪最早超过100万美元的管理者叫查尔斯·斯

科尔特。他在1921年被安德鲁·卡内基选拔为新组建的美国钢铁公司的第一任总裁，当时他只有38岁。

为什么斯科尔特能够获得如此高的年薪呢？他是天才吗？当然不是。斯科尔特亲口说过，对于钢铁怎样制造，他手下的许多人比他懂得还要多。

斯科尔特说，他能够拿到这么多的年薪，是因为他知道跟别人相处的本领。他说那只是一句话，但这句话应该刻在全世界任何一个有人住的地方，每个人都要背下来，因为它会改变我们的生活。他说：“我认为，我那些能够使员工鼓舞起来的能力，是我拥有的最大的资产，而能够让一个人发挥出最大能力的方法就是鼓励和赞美。”

只要是人，就希望获得别人的赞美，没有人喜欢遭到别人的指责和批评。赞美的好处不胜枚举，可是，生活中却常常有人吝啬这么做，这种人理所当然不会获得好的人缘。有人说“吝啬赞美是最大的吝啬”，赞美一个人你不必损失什么，只要动动口就行了，连这点小事都不愿做，甚至故意对别人的优点“视而不见”，这种人除了引起别人的厌恶，根本不可能获得别人的真心认可。



说话情商

人们喜欢赞美，但赞美必须是恰如其分的。信口开河、天

花乱坠的赞美，很可能让人觉得你是在讽刺他。赞美不适度，说话很难有效果。因此，赞美别人不仅要有诚意，更要讲究方式方法。

1.审时度势，因人而异

人的素质有高低之分，年龄有长幼之别。因人而异、突出个性、有特点的赞美比一般化的赞美能收到更好的效果。老年人总希望别人不忘记他“想当年”的业绩与雄风。同其交谈时，可多称赞他引以为自豪的过去。对年轻人不妨语气稍为夸张地赞扬他的创造才能和开拓精神，并举出几点实例证明他的确能够前程似锦。对于经商的人，可称赞他头脑灵活，生财有道。对于有地位的干部，可称赞他为国为民，廉洁清正。对于知识分子，可称赞他知识渊博、宁静淡泊……当然这一切要依据事实，切不可虚夸。

2.情真意切，有理有据

虽然人人都喜欢听赞美的话，但并非任何赞美之辞都能使对方高兴。能引起对方好感的只能是那些基于事实、发自内心的赞美。相反，你若无根无据、虚情假意地赞美别人，他不仅会感到莫名其妙，更会觉得你油嘴滑舌、诡诈虚伪。例如，当你见到一位其貌不扬的小姐，却偏要对她说“你真是美极了”，对方立刻就会认定你说的是虚伪至极的违心之言。如果你着眼于她的服饰、谈吐、举止，发现她这些方面的出众之处并真诚地赞美，她一定会高兴地接受。真诚的赞美不但会使被赞美者产生心理上的

愉悦，还可以使你经常发现别人的优点，从而使自己对人生持有乐观、欣赏的态度。

3.翔实具体，深入细致

在日常生活中，人们取得非常显著成绩的时候并不多见。因此，交往中应从具体的事件入手，善于发现别人哪怕是最微小的长处，并不失时机地予以赞美。赞美用语愈翔实具体，说明你对对方愈了解，对他的长处和成绩愈看重。让对方感到你的真挚、亲切和可信，你们之间的人际距离就会越来越近。如果你只是含糊其辞地赞美对方，说一些“你工作得非常出色”或者“你是一位卓越的领导”等空泛飘浮的话语，只能引起对方的猜度，甚至产生不必要的误解和信任危机。

4.合乎时宜，适可而止

赞美的效果在于相机行事、适可而止，真正做到“美酒饮到微醉后，好花看到半开时”。

当别人计划做一件有意义的事时，开头的赞扬能激励他下决心做出成绩，中间的赞扬有益于对方再接再厉，结尾的赞扬则可以肯定成绩，指出进一步的努力方向，从而达到“赞扬一个，激励一批”的效果。

5.大会表扬，刺激鼓励

对于有成就、贡献突出的下属，应当在全体员工大会上进行表扬，这是许多领导者经常采用的一种激励方式。事实证明，这种激励方式虽然简单，但它产生的效果是十分明显的。为什么

呢？因为人的社会性决定了每个人都希望自己能够得到他人的肯定与社会的承认。上司在特定场合对他的表扬，便是对他热情的关注、慷慨的赞许和由衷的承认。这种关注、承认，必然会使他产生感激不尽的心理效应，乃至视你为知己，更加报效于你。同时，这种表扬能够激发其他下属的上进心，从而努力进取为公司创造更大的效益。

有的上司、领导者一味追求效益，忽略了对贡献突出者心理的了解。只知道用人，而不知道去激励下属、激发他们工作的主动性、创造性，久而久之，一些有能力、对公司做出非凡业绩的员工，就会产生“上司只会利用自己”的思想，在感情上疏离公司，进而工作热情逐渐消沉，甚至自行辞职，“跳槽”出去另找其主。

管理者绝对不能忽视对员工，特别是有一技之长、能独当一面的员工在感情上的培养。如果要笼络住他们，就要在他们取得一些成绩时给予充分的肯定，在比较大的场合对他们进行表扬、奖励。

大场合表扬的魅力是巨大的，因为它公开承认和肯定了下属的价值。既能对受表扬的人起到很大的激励作用，又会对其他员工产生推动作用。

有人说，赞美是所有声音中最温馨的一种，赞美应该给人一种美的感觉。那些让人听了起老茧的陈词滥调，只会让人烦不胜烦，因此赞美也要推陈出新。

◎ 赞美恭维有讲究，别过于夸张

俗话说，人有失口，马有失蹄，夜路走多了也会撞鬼。一个人说话说错了不奇怪，但那些非常善于说话的人，一旦说错话则会产生很强烈的反差效果。如果一个平时非常善于言谈，甜言蜜语从不离口，恭维拍马时时都有的人，若是不慎把赞美的言辞说过了头，也许会引起对方的反感。

恭维的话人人都爱听，但“真理向前跨越一步就是谬误”。适度的恭维，会使人心情舒畅；反之，则使人十分尴尬。为了使赞美和恭维达到应有的而不是相反的效果，合理把握赞美的“度”就成为赞美者们必须重视的问题。

我们可能都有过这样的体验。当你夸奖朋友取得的成绩时，他会说：“你不知道我付出了多少心血！”言语间仿佛有你不知其艰辛、看结果不看过程的意思。相反，假如你说：“真不错，一定花了你许多的心血吧！”他就会觉得心里舒服，认为你很了解他。可见，夸奖劳动的付出是必不可少的，甚至效果更佳。

很多人做事并不仅仅在乎结果，更注重过程。如果你人云亦云地夸奖他取得的成果，不但有势利之嫌，还会让人这样想：“如果我失败了呢？”因而也许对你心生厌恶也未可知。很多名人讨厌记者的采访，也许有此同感。



说话情商

赞美的效果在于因时因人、见机行事、适可而止，真正做到“美酒饮到微醉后，好花看到半开时”。作为丈夫，当你下班后走进家门，看见娇妻已经为你备好晚餐，你只要深情地望她一眼，说一句“看到桌上的菜我就饿了”，她一定会心花怒放的。倘若你酒足饭饱之后才说一句“你今天回来得真早”，这样的效果已经是雨后送伞，她还能感受到你的体贴关怀么？

另外，恭维男性和女性的赞美词一定要有所区分。倘若你对一个男人说，你长得真漂亮！相信没有几个男人会容忍这样的“侮辱”，言外之意就是说他缺少男子汉气概。

所以无论是赞美，还是恭维，过分地或不分对象、不分时机地出言，很容易造成“不逊”的效果。

（1）赞美和恭维的话一定要在适合的时机说，要看清对象是一个什么样的人，如果对方是不苟言笑的人，那么就要注意自己的措辞。

（2）赞美和恭维的频率要适中。这里的频率是指相对时期内对一个对象赞扬的次数。次数太少，起不到应有的作用；次数太多，也会削弱应有的效果。而赞扬的频率是否适中，是以受赞扬者优良行为的进展程度为尺度的。如果被赞扬者的优良行为同赞扬的频率成正比，则说明恭维的频率是适度的；如果呈现反比的现象，则说明恭维的频率过高，已经到了“滥施”的程度。

(3) 要有前瞻性和预见性。有些东西具有相对稳定性，比如人的容貌、性格、习惯等，这方面比较容易称赞。而有些东西则不稳定，如人的行为、成绩、思想、态度等，若从长远考虑，赞美时要谨慎。

(4) 恭维的角度要新，但绝对不能怪，否则就会让他人觉得莫名其妙，又或是“拍马屁拍到了马腿”。

(5) 要根据所恭维对象的性别、年龄、性格、职业、教育环境、工作环境、生活环境等因素来与之谈话或奉上赞美。

(6) 永远不要忘记，无论是赞美，还是恭维，你的前提一定以真诚为基础，要知道，虚伪的话最容易被识破。

◎ 场面上，要会说场面话

“场面话”是人性丛林里的现象之一，而说“场面话”也是一种生存智慧，在人性丛林里进出过一段时日的人都懂得说，也习惯说。这不是罪恶，也不是欺骗，而是一种“必要”。

有时，说说一些无碍于原则与是非标准的场面话，也是一个人在纷纭复杂的社交场所立足的一种本能。

人一踏入社会，应酬的机会自然就多了。这些应酬包括做客、赴宴、会议及其他聚会等。不管你对某一次应酬满不满意，