


高情商 谈话的 艺术

李杰◎编著

受益匪浅的情商知识
茅塞顿开的谈话艺术

情商是一种无形的智慧，它让你的语言充满魔力；
情商拥有影响命运的法力，它让你的生活一切尽在掌握！
学习高情商的话术艺术，成为人生幸福路上的先行者！

 中国纺织出版社有限公司

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

高情商谈话的艺术

李杰 / 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

现代社会，受人欢迎的人总是那些说话让人舒服，能够为他人着想和懂得把握分寸的人，这样的人口才好、情商高，说话从不得罪人，总能游刃有余地进行交际。

本书将情商和说话相结合，让读者从自我提升着手，在提高说话水平的同时亦能提升情商水平，让你能够说出激励人心、温暖贴心的话，让与你交流的人感到舒适安心，让你的人生被积极和美好围绕。

图书在版编目（CIP）数据

高情商谈话的艺术 / 李杰编著. --北京：中国纺织出版社有限公司，2019.12
ISBN 978-7-5180-6248-5

I.①高… II.①李… III.①人际关系—语言艺术—通俗读物 IV.①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第100214号

责任编辑：郝珊珊 特约编辑：王佳新
责任校对：寇晨晨 责任印制：储志伟

中国纺织出版社有限公司出版发行

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>

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2019年12月第1版第1次印刷

开本：880×1230 1/32 印张：5.5

字数：168千字 定价：39.80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

现代社会，随着人们对人际关系的重要性的认知，越来越多的人开始认识到“情商”的重要性，所谓“智商决定录用，情商决定提升”。不得不承认，情商已经成为人们日常交往中的一种必要智慧。情商不仅是一个人获得成功的关键因素，而且高情商者还能够充分发挥自身潜能、调节掌控情绪，从而在与周围人的接触中表现出良好的亲和力，并在生活和工作中获得比别人更多的机遇，使成功的步伐始终领先于别人。

情商被越来越多的人运用到我们生活和工作中的方方面面，其中就包括人际沟通。掌握高情商的说话技巧，你也可以迅速成为令人信服的沟通高手！

我们发现，生活中，那些高情商者，他们似乎有着某种魔力，总是能在三言两语间就搞定一切难题。这是因为，他们有着出色的沟通能力。所谓沟通，指的是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。从沟通的定义中，我们也看到，沟通一定要是双向的，这样一来一往，才能够算得上是真正成功的交流。为此，我们在与人沟通过程中，要想获得好的沟通效果，就不能一味地说，而忽视了沟通对象的存在。

真正的沟通能力，不仅仅只是拥有滔滔不绝的说话能力，

更重要的是我们有见机说话的技巧。善于说话的高情商者不一定说得很多，但是，他说过的每一句话都能够恰到好处。而之所以那些高情商者能将话说到点子上，还在于他能够通过语言来影响他人的心理，说出对方想听的，了解对方的担心、顾虑等，这样，我们就找到了与他人进行良好沟通的那把钥匙。

所以，任何一个想要提升说话艺术和沟通能力的人，都要致力于情商的提升，为此，我们编写了本书。

本书从提升口才的角度出发，从多个方面探析高情商者的说话技巧，总结出深受欢迎的人际关系沟通法则，进而帮助我们提高在与人交往方面的语言能力，掌握最能赢得人心的沟通诀窍，成就自己的精彩人生。当然，任何一种本领的获得，并不是一蹴而就的，要提高你的沟通能力，也需要你进行长时间的认真练习，按照本书中提供的方法进行训练，相信日后你会成为一个对语言沟通驾轻就熟的高情商人士。

编著者

2019年9月

目录

第01章 凭靠“颜值”更拼“言值”，让你说话处处受欢迎 /001

恰到好处的沟通促进感情 / 002

最合适的说话方式才最好 / 004

让语言涓涓细流入人心 / 008

点到为止，避免尴尬 / 011

礼多人不怪 / 013

禁止触碰他人的“软肋” / 016

第02章 品行谦逊，言辞中肯，为他人留下深刻印象 / 021

谦逊更易受赏识 / 022

要事先找好沟通切入点 / 025

文质彬彬，然后君子 / 028

落落大方，让你更受欢迎 / 032

适度保持“安全”距离 / 035

通过技巧让内向变健谈 / 038

第03章 分清场合，因人而异，塑造敏捷的言谈魅力 / 043

先看清楚交际对象再开口 / 044

- 交流方式要符合身份 / 047
- 分清场合，才能近人情贴人心 / 050
- 管住嘴巴，不要脱口而出 / 052
- 把握好时机，增强说话效果 / 055
- 切忌玩笑开过头 / 058

第04章 活用幽默，调节气氛，营造愉悦的交谈环境 / 061

- 幽默驶得万年船 / 062
- 掌握幽默的尺度与火候 / 063
- 巧用“孩童式”幽默 / 066
- 善用幽默获得他人好感 / 068
- 幽默也可化解尴尬与困难 / 070
- 用幽默缓解紧张工作压力 / 072

第05章 学会赞美，有的放矢，让夸赞为自己赢得信誉 / 075

- 从对方的最得意之处下手 / 076
- 拒绝“掉价”的赞美 / 078
- 赞美要恰到好处 / 080
- 将赞美之词说得与众不同 / 083
- 真情流露，坦诚相对 / 084
- 以面代点的赞美，让人如沐春风 / 087

第06章 言辞有方，拒绝有道，顾他人脸面给自己留后路 / 089

委婉拒绝好相见 / 090

学会借第三人之口拒绝对方 / 093

含糊其辞，避免针锋相对 / 096

学会用话外之音表达拒绝 / 098

以和为贵，保全双方面子 / 101

在谈笑间用“不”拒绝别人 / 103

别因拒绝而自断后路 / 104

第07章 因势利导，明确话题，保持操守底线不灭权威 / 107

巧借东风，让说服更轻松 / 108

良言总比挖苦好 / 111

委婉的劝服往往更奏效 / 114

以闲谈切入正题 / 118

循循善诱，让对方紧跟节奏 / 121

欢声笑语的说服妙趣横生 / 124

第08章 言传身教，以身作则，素质引导孩子树立榜样 / 127

家庭教育和家庭氛围很关键 / 128

多给孩子一些鼓励 / 131

过分说教助长孩子逆反心理 / 134

学习一些教育常用语 / 137

恐吓只会让孩子更恐惧 / 141

平等对话，让孩子自由表达 / 144

第09章 高调做人，低调做事，巧避锋芒让领导看在眼里 / 147

用礼貌用语向领导展现自身能力 / 148

掌握说话句型，让沟通更顺畅 / 151

张弛有度，实力更重要 / 155

说话随意，招致领导不满 / 158

给领导找台阶下 / 161

给领导添彩，主动把功劳让给领导 / 164

参考文献 / 168

第 01 章



凭靠“颜值”更拼“言值”，让你说话处处受欢迎

恰到好处的沟通促进感情

民间有句俗语，叫作“会说说得人笑，不会说说得人跳”，这句话简单直白，告诉我们一句话往往有不同的说法，且会产生截然相反的效果。笑，自然是高兴，而跳，则是火冒三丈的表现。在人际关系日益重要的今天，把人说得哈哈大笑自然是好的，但是把人说得火冒三丈就不好了。因而，要想拥有好人缘，我们必须学会以正确的方式倾听和与人交谈。语言，作为人们彼此之间沟通和交流的介质，说得恰到好处，则能帮助人们之间沟通感情，促进了解。

日常生活中的大多数人，从未想过要向他人施加暴力。的确，和谐社会，和谐共生，为何要暴力呢？但是，不会开展行为上的暴力，并不意味着他们的语言也是干净的。仔细观察你就会发现，很多人都有语言暴力。常言道，良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。这句话很有道理。很多时候，一句温暖的话能让人心生希望，一句粗暴的话却让人顿生绝望。对于那些伤人的话，除了能够帮助我们暂时泄气之外，简直没有任何好处。社会生活中的一些突发暴力事件，也有不少都是因为语言暴力引起的。因而，不要逞口舌之快，这是一句非常中肯的劝诫。对于故意为之的语言暴力，我们当然可以适当控制，但是

有些语言暴力表现并非那么明显，效果却同样残忍。例如，随意打断他人说话，大声呵斥，把自己的意见强加于人，这些都属于隐形的语言暴力。我们必须处处留心，尽量避免，才能成为一个口吐莲花的人，时时受到欢迎。

几年前，北京出现了一起恶性摔婴事件。大概的经过就是，一个女性朋友推着婴儿车走出超市，来到路口。不想，有位男士和朋友一起开着车从附近的酒店出来，看到女性的婴儿车挡住了他的去路，便按响喇叭，想让女性让路。当时，这位女性朋友也是很不甘愿的。因为她推着婴儿车，男士如此鸣笛肯定会让婴儿受到惊吓。所以，她没有马上让开。后来，这位喝了酒的男士下车与女士理论，一定是语言暴力，甚至粗鲁污秽，导致这位女性朋友也非常强势，毫不相让。当然，如今这件事情的经过已经无从还原，但是男士却在情绪激动之下，做出了一件让人发指的恶劣事件。他从婴儿车里抱起婴儿狠狠地摔倒地上，导致婴儿当场死亡。

这样的事情发生，让所有人都无暇追忆事件发生的经过，无不心疼那个襁褓中的婴儿，居然以这样的方式离开世界。事情发展到这个地步，相信母亲也一定万分悔恨，如果不是与男士一时言语冲突，对方又怎么会做出如此惨绝人寰的事情。然而，不管多么懊悔和悔恨，也都无法换回那个白胖可爱的婴儿。至于那男子，在受到法律制裁之后，也一定会为自己因为语言冲突导致的暴力行为悔恨万分吧！

现代社会，因为生活节奏越来越快，生存压力也越来越大，所以人们的心态越发浮躁，根本无法静下心来从容地享受生活。为此，人们心浮气躁，任何一点小事情都会引得他们爆发，只不过不知道最终的受害者是谁而已。当那个母亲推着婴儿从超市里走出来时，一定想不到婴儿会在其后的几分钟惨遭毒手。当那个男子和朋友一起喝酒之后准备开车离开时，也一定想不到自己会因为被语言激怒而做出伤害无辜婴儿这种灭绝人性的事情。冲动是魔鬼，我们都应该竭尽所能地控制冲动的本能，更好地活下去。

倘若在事发当时，当事人彼此之间都能互相礼让一步，也不至于酿成如此严重的恶果。看到这件事情之后，那些认为说话是最简单的事情的人，一定会改变想法了吧。说话可不简单，而且事关重大，很有可能就在遇到特定的人时关系到我们的生死安危。既然说话正如我们时常挂在嘴边的“谈何容易”，那么我们就从现在开始重视说话，并且认真说话吧！

最合适的说话方式才最好

同样的一句话，让不同的人去说，往往会产生不同的效果。这是因为，每个人说话的心态和表达的方式都是不同的。要想让说话起到事半功倍的效果，我们首先应该找到最佳的说

话方式。从本质上来说，人与人的交往其实全凭印象。如果我们能够以最恰当的表达方式给他人留下好印象，很多难题都会迎刃而解。相反，如果我们总是不能恰到好处地表达自己，而且给别人带来困扰，那么别人一定会因此而抱怨我们，甚至对我们产生恶劣的印象。可想而知，如此之后，我们必然无法与他人愉快地交往。

曾经，很多人都觉得只要埋头苦干，就能战胜困难，就能在职场上出人头地；只要待人真心诚意，就能与他人交好，赢得他人的真心。随着时代的发展，人们对于情商的要求越来越高，对于能否把事干得漂亮，能否在工作之余一举两得地搞好人际关系，也都提出了更加严苛的要求。在这种情况下，我们必须学会说话，掌握最佳的说话方式，让说话成为帮助我们成功的辅助力量。很多事情都可以靠着说话解决，例如诸葛亮舌战群儒，谈笑间檣櫓灰飞烟灭，岂不都是语言在发挥强大的作用吗？一句话，由不同的人说出来往往产生不同的效果。一句话，即使由同一个人说出来，也会因为方式的不同，导致效果大相径庭。当然，至于哪种说话方式最好，实际上是没有明确规定的。我们应该根据交谈对象的不同、当时情境的不同以及表达目的的不同等等，选择最适合的说话方式。未必得分最高的说话方式就是最好的，只有适合各方面情况的，才是最佳的选择。

很久以前，村里有两个中年男子都是基督徒，而且都很喜

欢抽烟。每次做礼拜的漫长时间里，他们都备受折磨，因为一旦烟瘾犯了，他们就觉得心里似乎有蚂蚁在啃噬，而又不能随意起身离开，走出教堂去抽烟。为此，一个人去问神父：“神父，做礼拜的时间太长了，我常常犯烟瘾，我可以离开去抽烟吗？”神父难以置信地看着他，说：“神的孩子，做礼拜时一定要专心致志，神才能听到你的祈祷。”另一个人也去问神父：“神父，我一心想要与神靠拢，聆听神的教诲。我每时每刻都想得到神的福祉，但是我又总是在抽烟，我烟瘾很大。我想问问您，我抽烟的时候能做礼拜吗？”神父不假思索地说：“神的孩子，你很虔诚，神不会责怪你的。只要你诚心诚意，你随时都可以做礼拜。神会保佑你的。”

同样一个问题，因为说话方式不同，两个瘾君子得到了神父截然不同的回答。一个被神父责备做礼拜的时候不专心，一个则被神父称赞对神虔诚。这就是说话方式对结果的决定性作用。即使是相同的事情，我们也完全可以采取不同的方式表达，而不同的方式往往决定了其效果也是不同的。在说话之前，我们应该认真拷问自己的心：我想要得到怎样的结果？根据我们想要的结果，再综合听话者不同的脾气秉性，我们最终才能找到最佳的表达方式。通常情况下，最佳的表达方式有一些共同的特征，首先要尊重他人，即使对方固执己见，我们的劝说也应该灵活，千万不可一味地批评和指责对方，否则就会导致事与愿违。其次，说服他人的方式有很多种，我们可以用

借力的方式劝说他人，如权威效应、从众心理等。最后，如果你看过《孙子兵法》，你就知道打仗布兵是有很多方式的，因而，你也可以采取很多策略，例如欲擒故纵等。只要运用得当，这些方式都会起到很好的效果，甚至能够带给你惊喜。

有个老人因为心脏病复发，不得不辞掉工作，在家静养。为了让身体尽快恢复健康，他特地去山清水秀的郊外买了一套公寓，只想让新鲜的空气尽快帮助他康复。然而，刚刚住了没几天，老人就不堪其扰。原来，这个小区里有一群年纪相仿的孩子，每天都会在下楼嬉笑打闹，吵得老人根本无法好好休息。为此，老人思来想去：“如果我直接喝令孩子们离开，孩子们一定会变本加厉。我应该找一个巧妙的方法，让他们心甘情愿地离开。”

一天中午，老人带着很多酒心巧克力来到楼下，分给孩子们，并且说：“孩子们，我是一个独居的老人，每天都寂寞难耐。幸好有你们给我送来欢声笑语，让我不感到寂寞。”孩子们得到巧克力之后欣喜若狂，因而更加卖力地玩耍，放肆地笑闹。接连一个星期，老人每到中午都会送很多糖果、零食等下来给孩子们分食，这似乎已经成为一种习惯。然而，到了一个星期之后，老人突然对孩子们说：“孩子们，我最近经济危机，没有钱给你们买糖果了。你们还愿意陪伴我吗？”孩子们突然间面色阴暗，等到老人离开后，几个孩子在一起合计道：“哼，居然连那点儿报酬都没有了，那我们为什么还大热天的

要在这里卖力玩耍，只为了陪伴一个吝啬的人呢？”说完，孩子们结伴离开老人的楼下，去找别的地方玩了。

老人简直太聪明了。他知道如果直接请求孩子们去其他地方玩耍，一定会导致孩子们变本加厉。因而，他改变方式，先是奖励孩子们，继而又停止给孩子们奖励，导致孩子们愤而离开。由此可见，只有找到最恰当的表达方式，我们才能如愿以偿，得偿所愿。

让语言涓涓细流入人心

言辞犀利的程度，有的时候堪比刀剑，甚至在一瞬间就能刺穿人们的心，使其汨汨流血。这就是语言的力量，绝对不容小视，也必须更加谨慎合理地运用，才能恰到好处。生活中偏偏就有这样的人，说起话来总是刻薄的，似乎与每个人都有深仇大恨。他们从来不会温柔地说话，总是找最犀利尖锐的话说。对于这样的人，好人缘当然是不可能有的，不招人恨就算不错了。

自古以来，人们都觉得温文尔雅、和颜悦色是一种待人接物的美德。其实，礼节的周全只能使人感到不受冷落，如果能够在接待他人时，尤其是在与他人交谈时，做到谈吐优雅，淡定从容，温暖人心，更容易得到他人的认可和肯定，也会真正