

谢涛◎编著

高情商 沟通的法则

高情商沟通，
让你能够准确地表达
高情商沟通，
让你学会婉转地拒绝
高情商沟通，
让你巧妙地化解尴尬
高情商沟通，
让你潜移默化说服他人



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

高情商沟通的法则

谢涛 \ 编著

 中国纺织出版社有限公司

内 容 提 要

现代社会，每个人都想凭借超强的语言表达能力获得成功，但是良好的语言表达能力却并非天生的。说话和把话说得恰到好处，完全是两码事，唯有掌握说话心理策略，我们才能更加轻松自如地表达自己。

本书以心理学知识为基础，从心理学角度出发，为人们阐释最实用的说话心理策略。情商高就是会说话，希望能够帮助读者朋友把每一句话都说到他人心里去，成功打动他人的心，使生活和工作都能够受益匪浅。

图书在版编目（CIP）数据

高情商沟通的法则 / 谢涛编著. —北京：中国纺织出版社有限公司，2021.3
ISBN 978-7-5180-7177-7

I. ①高… II. ①谢… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2020）第118176号

责任编辑：闫 星 责任校对：江思飞 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

中国纺织出版社天猫旗舰店

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

2021年3月第1版第1次印刷

开本：880×1230 1/32 印张：7

字数：110千字 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，生活节奏越来越快，工作压力越来越大，几乎每个人都想要以最快的速度获得成功。现代社会的成功需要更多的因素相互协同作用，说话的能力就是获取成功的一个重要因素。

把话说到他人心里去，看起来平淡无奇，但想真正做到却不容易。这是一种很强的能力、一种高情商，它会为我们的生活和工作提供更多的便利和可能性。

毋庸置疑，现代社会已经没有人能够完全独立于世，每个人都需要与他人打交道，尤其是现代职场，更是离不开人们彼此之间的团结协作。从这个角度而言，一个人语言能力的高低，往往关系到他们的命运和前途。很多时候，人们会因为一句话而反目成仇，也会因为一句话而化干戈为玉帛。所以，语言的魔力可见一斑。不过，语言并非是独立存在的因素，更多的时候，还需要用非语言因素作为补充，语言才不会显得那么单薄乏力，也才会更加生动具体，打动人心。

也许有些朋友觉得说话并没有什么难的，因为每个人每天都在说话，说话也就渐渐被人们误以为是张口就来的事情。会说话的人遍地都是，但实际上，真正能把话说好的人，却少之又少。这是因为说话看似简单，但却很难说得恰到好处。尤其



是要想让他人听到我们的话时有怦然心动的感觉，更是难上加难。很多人对于那些人称有三寸不烂之舌、说起话来滔滔不绝的人总有些不屑，觉得他们就只会卖弄嘴皮子，根本没有真才实学。实际上，能够用三言两语就打动人心的人，绝非平庸之辈，他们不但能够灵活掌握和运用语言，而且具有洞察人心的本领，能够看穿他人的心思。

毋庸置疑，这个世界上最难以捉摸的就是人心。因而我们如果想真正学会说话，以语言打动人心，那么我们除了要积累语言材料之外，更要学习心理学知识，通过了解他人心理，才能学会察言观色，最终成功把话说好，说得动人心扉。

编著者

2020年6月

- 第1章 说话与心理有着很微妙的关系 // 001
- 心态浮躁焦急的人，说话夸大其词 // 002
 - 大智慧者，幽默而又寡言少语 // 004
 - 内心胆怯者，说话底气不足 // 007
 - 喜欢抱怨的人，必然内心空虚 // 010
 - 命运多舛者，说话尖酸刻薄 // 012
- 第2章 让他人对你心存感激的说话策略 // 017
- 没有人会拒绝有礼貌的人 // 018
 - 把话说到他人的心坎里 // 020
 - 抓住时机说话，事半功倍 // 023
 - 良言一句三冬暖，得理也要让三分 // 025
 - 看菜吃饭量体裁衣，说话也要因人而异 // 028
- 第3章 言语及心，把话说到他人心里的说话策略 // 031
- 关键时刻亮出底牌，让对方无话可说 // 032
 - 用强势语言表现决心，影响对方 // 035



认同对方，才能成功打开对方的心扉 // 039

话语真诚，才能引起对方的感情共鸣 // 042

利用陈年旧事，与对方打好感情牌 // 044

第4章 熟络社交，与陌生人谈笑风生的心理策略 // 047

落落大方的你，一定更受陌生人欢迎 // 048

轻松与他人交流，营造良好的沟通氛围 // 051

适度的距离，才让你与对方都舒适 // 054

巧用技巧，让内向的人也变得健谈 // 058

设身处地为他人着想，打开他人心扉 // 061

第5章 让他人领会你的思路，运用心理暗示的说话策略 // 065

巧用语言暗示，让对方循着你的思路走 // 066

称呼亲密无间，让对方误以为与你很亲密 // 069

利用随大溜心理，让对方接受“大众观点” // 072

戴高帽，也是拒绝对方的好方式 // 075

开玩笑，也是一种很好的暗示方法 // 078

第6章 让别人赞同你，掌握沟通主动权的说话策略 // 083

委婉表达，释放自己的委屈和不满 // 084

把你的观点，变成对方的观点 // 087



理性分析，以客观公正征服对方 // 090

没有人愿意接受你的颐指气使 // 092

先自我批评，再批评对方 // 095

第7章 完善说话风格和个性，让你受欢迎的说话策略 // 099

抑扬顿挫的语调，让你如同歌者 // 100

说话要干脆利落，重点突出 // 103

妙用非语言表达方式，让表达更生动 // 106

以事例说服他人，让他人心服口服 // 108

重提同样的错误，有利他人反思 // 111

第8章 洞察心理需求，有的放矢的说话策略 // 115

每个人都是这个世界上独一无二的存在 // 116

投其所好，满足对方心理需求 // 119

独乐乐不如众乐乐 // 122

说话要有针对性，区分不同场合和对象 // 126

知己知彼，才能百战不殆 // 129

第9章 制造心理共鸣，引发心理认同的说话策略 // 133

同理心，让你与他人马上志同道合 // 134



相同的兴趣，瞬间拉近你与他人的距离 // 136

互惠原则，让对方成为同一战壕的盟友 // 139

尊重与平等，总是相互的 // 142

彼此认同，关系才会越发亲密无间 // 146

第10章 让考官不为难你的面试，投其所好的说话策略 // 149

委婉提问，暗示考官你很在乎这个职位 // 150

巧妙询问薪酬，让考官乐于回答 // 152

与众不同的自我介绍，让考官对你印象深刻 // 155

巧妙回答问题，摆脱考官刁难 // 158

投其所好，说些让考官高兴的话 // 161

第11章 玩转职场，让你拥有锦绣前程的说话策略 // 165

察言观色，把话说到领导心里去 // 166

赞美领导一定要适度 // 168

巧妙申请加薪，让领导无法拒绝 // 170

工作汇报得好，助你得到领导赏识 // 174

第12章 了解客户内心诉求，让销售迅速成交的说话策略 // 179

当客户犹豫不决时，不如适当发力 // 180

恰到好处地“刺激”客户，顺利达成交易 // 183



好口碑，最能让客户认可你 // 187

顺势而为，让客户怦然心动 // 190

欲擒故纵，促使客户成交 // 192

第13章 使结果有利于自己，妙语谈判的说话策略 // 199

认真倾听，是为了能掌握谈判的主动权 // 200

说服对方，让谈判取得预期效果 // 203

面对尴尬，要及时转换话题打破沉默 // 206

事实和数据，拥有最强大的说服力 // 208

巧设问题发问对方，能变被动为主动 // 211

参考文献 // 214

第 1 章

说话与心理有着很微妙的关系

如果说眼睛是心灵的窗口，那么语言则是心灵的通道。心理学家经过研究证实，语言能够表现人的心理。我们在说话时，如果懂得心理学知识，我们的语言就会更加打动人心，也会对语言表达和沟通起到辅助作用。很多人能言善辩，巧舌如簧，正是因为他们攻心有术，所以才能由口及心、我口说我心、我口动人心。总而言之，说话与心理的关系是非常微妙的，这其中的奥妙正等待着我们去揭开哦！





心态浮躁焦急的人，说话夸大其词

日常生活中，大多数科研专家或者学者，都本着严谨认真的态度做学问，搞研究。但是对于普通人而言，他们经常说起话来却满嘴跑火车，甚至于夸大其词，根本不知道自己在说什么。前文说过，语言是人心灵的表达，能够反映出人的心理。因此，通过某些人夸大其词的表达方式，我们不难知道他们内心深处非常急躁，或者爱慕虚荣，或者急功近利，总而言之，他们说话绝不是言之凿凿，而是虚无缥缈。

近年来，中国的房地产业发展迅猛，因而人们炫耀自己的方式不再是说自己拥有多少知识、多少成就，而是张口闭口就说自己有多少套房子。诸如一些大城市的拆迁土豪，自身素质很低，也没有什么成就，但是见人就说自己家有几套房子，甚至有些拆迁二代土豪想借此找到拜金女，从而成就一段姻缘。当然，不可否认，的确有些女孩是物质的，但是相信更多的女孩都具有火眼金睛，也知道人生中最宝贵的是什么。曾经有个拆迁二代土豪相亲时显摆自己家的房子，还告诉女孩自己开奔驰车上班，去当公交车司机。这能说明什么呢？只能说明他急功近利，穷得只剩下钱了。

爱慕虚荣的人、喜欢吹嘘的人，都是内心不够淡定从容的



人。他们之所以先发制人自我吹嘘或者炫耀，恰恰是因为他们知道自身资质很差，害怕别人瞧不起他们，因而才抢先为自己辩白。相反，那些有足够自信的人，是不会以如此幼稚拙劣的语言为自己“增光”的。

如果说，在计划经济时代人们吃大锅饭，家家户户都过得差不多，也没有那么多的攀比，那么现代社会经济发展迅速，人们生活水平提高，许多人家的经济实力都不再相当，也因此导致很多人陷入吹嘘和攀比的怪圈。实际上，每个人的日子都是自己的，而不应该是过给别人看的，又何必要把自己的一切展示给他人看呢？

如今，电子产品盛行，炫耀和吹嘘也成为更便捷的事情。很多人四处旅游，不再是为了用眼睛欣赏美景，让美景走进心里，而是为了用手机四处拍照，然后发到朋友圈炫耀。尤其是到了节假日，没钱的穷人简直足不出户，就可以欣赏到全世界的美景，因为不是这个朋友去了马尔代夫，就是那个朋友在北欧游，真不知道是因为出国变得太容易，还是因为盗图不用负版权责任。

大多数真正过得幸福如意的人，反而非常低调，他们本分地过着自己的日子，不愿意把自己的隐私公之于世，让所有人都对自己以及自己的家庭品头论足。有一个奇怪的现象恰恰可以说明这一点，有的富人穿着皱皱巴巴、非常普通的衣服招摇过市，但是有的穷人却哪怕吃得差一点，也要买名牌包装自



己。这说明什么？这恰恰意味着穷人心里缺乏底气，因而只能自我标榜。当然，这里并没有贬低穷人的意思，只是以这样两个极端的例子告诉大家，我们要活得淡定从容、充满自信，才能戒骄戒躁，不再肆意吹嘘。

大智慧者，幽默而又寡言少语

在西方国家，人们尤其重视幽默，甚至有很多女孩在寻找人生伴侣时，都要求对方一定要很幽默。的确，幽默是生活的调味剂，能够让生活中充满欢声笑语，更能够给身边的人也带来快乐。但是，很多人对幽默都存在误解，觉得说些低俗的玩笑就是幽默，更有人把快乐建立在调侃别人之上。实际上，幽默是最高明的智慧，幽默需要极高的文化素养，所以要想真正做到幽默，并非人们想象中那么容易。

现实生活中，有些人喋喋不休，惹人生厌。虽然他们自以为说的是幽默的话，却不知道别人早就觉得乏味尴尬，也不愿意再为了配合他，而牵动嘴角的肌肉勉强微笑。真正的大智慧者，真正懂得幽默的人，并不是话痨，而是平时话虽然不多，寡言少语，但是却总是能够突然蹦出如珠妙语，使得别人发自内心地笑起来。这才是真的幽默，这样的人才是能够得到他人认可和赞许的，也才是真正的大智慧者。



智慧，是人由内而外散发出来的素质和涵养，绝不是轻易能够伪装出来的。与其以浅薄的文化底蕴佯装幽默，不如坦然承认自己的无知，这样反而不会遭到他人的嘲笑，因为至少还有淳朴在。

在人多的场合，我们总是情不自禁地被那些大智者吸引。他们看起来沉默寡言，但是一旦开口，就能给身边的人带来欢声笑语，使得身边的人由衷地感到快乐。他们是众人瞩目的焦点，总是能够以智慧和幽默给自己加分，也能够让自己绽放出独特的光彩。不过，有些朋友虽然天生缺乏幽默细胞，也无须沮丧。因为幽默并非是天生的，而是可以经过后天培养的。幽默需要丰厚的文化底蕴，需要随机应变的机智灵活，幽默尽管很难具备，但是经过长久的努力，却是可以得到有效改善的。一个有智慧的人未必真的幽默，但是幽默的人一定是有大智慧的，尤其是平日里说话不多，但是一张口却能博得满堂彩的人，更是社交达人，会处处受人欢迎。幽默的话语，能够消除人与人之间的隔阂，也能够打破人们之间的僵局和难堪的沉默，从而彰显出幽默者独特的人格魅力和与众不同的睿智。

美国人最喜欢幽默，甚至在严肃且风云迭起的政界，也要求从政治者具备幽默能力。众所周知，美国采取选举制，因而那些政客想要得到民众的认可，获得更多的选票，就必须具备幽默能力，而且还要最大限度拉拢选民的心，赢得选民的认可和喜爱。美国政界甚至认为，一个不懂得幽默的人，根本不配



担任政府职务。可想而知，美国人把幽默放到多么至高无上的位置。

在中国，虽然在传统观念的影响下，人们更趋向于一本正经，但是也有很多聪明睿智的人善用幽默。尤其是在封建社会，为官者伴随在皇帝身侧，都说伴君如伴虎，因而整日提心吊胆。如果懂得幽默，就能成功化解危机，从而使得龙颜大悦，岂不是比别人更多一个自保的绝妙招数。可见，幽默在中国也同样受欢迎。尤其是现代社会，人际关系被提升到前所未有的高度，每个人都喜欢与幽默的人打交道，幽默对于我们拓展人脉关系、与人和谐友善地相处，更是起到至关重要、无可取代的作用。古代是得人心者得天下，现代社会的人也是得人心者得天下，因为只有人际关系和谐，才能让人拥有好人缘，不管做人做事，还是生活工作，都能顺遂如意。

那么，那些平日里沉默寡言的人，到底是如何幽默的呢？实际上，他们虽然话不多，但是眼睛却没有闲着。话少的人，有更多的时间用于观察和思考，因而他们总是能够以敏锐的观察力注意到被他人忽视的细节，因而有时间从容不迫地思考，从而理清思路，组织好语言，做到妙语如珠。其次，他们因为不喜欢热闹，在成长的过程中就有更多的时间读书游历，因而知识渊博，见多识广，博古通今，词汇量也很丰富，所以才能出口成章，表现出深厚的文化修养。此外，他们性情温和，心胸开阔，不爱以语言与他人争长论短，因而人缘很好。总而言



之，沉默寡言者的心理活动更加丰富，观察力也更敏锐，文化底蕴丰富，因而才能出口成章。又因为他们平日里很少说话，所以他们的幽默与他们平日的表现形成反差，因而使得幽默效果大大增强。话不在多，点到为止，就能起到事半功倍的效果，这是每一个幽默者都应该牢记于心的。

内心胆怯者，说话底气不足

生活中，自信的人昂首挺胸走路，底气十足说话，但是那些胆怯自卑的人却蔫头耷脑地走路，说话时也唯唯诺诺，明显信心和底气不足。他们不但胆怯自卑，而且也缺乏主见，不管做什么事情，都一味地顺从别人，表现出听话的样子。即便他们有自己的想法，因为胆怯，因为不确定自己是对的，所以也会委曲求全，而不敢说出自己的真实想法。不得不说，这样的人生实在太憋屈了，这样的人也最终会导致对自己完全失去信心，甚至失去对人生的主动权和操控权。这样的人生如同为别人而活，时时处处受人驱使，还有什么意义呢？

在我们的身边，不乏内心胆怯者，我们的朋友、同事之中，甚至有人从来不敢说“不”。对于他人提出的任何事情，他们总是“好”“好的”“是”“是的”“没问题”，以这样的话搪塞别人，压抑自己内心的委屈和愤愤不平。这就是典