
前言

沟通是一门“技术”，正如烹饪需要食谱，沟通也有它的“秘方”。自古以来，不通沟通之道的人，都很难取得较大的成就，而那些取得较大成就的人，往往在沟通方面具有独特的能力，他们是一群高情商的人。

无论是向上司提建议，跟同事交流工作中遇到的问题，给下属分配工作任务，还是赞美、批评、说服你的朋友、亲人、家人，都需要掌握一定的沟通技巧。掌握高情商沟通学，可以让你在任何地方都成为人们关注的焦点，让众人刮目相看。

“知己知彼，方能百战不殆。”一个高情商的人，可以看透对方的心理，根据对方的所思所想变换话术，使沟通的效果更显著。在工作和生活中，我们经常会遇到说话的困境，一句话说不好，很可能就会使我们陷入尴尬的境地。但是，情商高的人却可以从容应对，巧妙地化解尴尬。除了能灵活应对尴尬之境，他们在求人办事、向人道歉时，也会以独特的说话方式来达到自己的目的，同时说出的话令人钦佩。

脾气倔强的人很多，他们油盐不进，不肯接受他人的好言相劝。情商高的人却可以使用各种说服技巧，化解对方的抵触心理，让对方乐于接受。如果情商不高，就算是真心实意地赞美一个人，也极有可能被人说成是“伪君子”“拍马屁”；而情商高的人却不同，他们捧人也能捧出新花样。

除此之外，高情商沟通还反映在生活和工作中的各个方面：拒绝别人时可以不露痕迹，丝毫不得罪人；说话时揣着明白装糊涂，说出的话总是富有“弹性”；批评别人时也可以让人乐意接受，不得罪人。

与人沟通时，不善沟通的人虽然花了很多时间，但是达不到应有的效果；善于沟通的人懂得遵守沟通的黄金法则，懂得如何措辞，懂得与人沟通的精髓是什么，最后往往能实现高效沟通的目的。因此，提升沟通水平先要提升情商，直到高情商沟通成为习惯。

《高情商沟通学》旨在帮助读者朋友们学会沟通技巧，让大家与人沟通更顺畅，效率更高，效果更显著。通过学习本书的课程，相信读者朋友们一定会受益匪浅，大大提高自己与人沟通的能力。

第一章 遵循沟通的7个黄金法则才能把话说好

与人沟通时，情商低的人虽然花了很多时间，但还达不到应有的效果；情商高的人虽然用了最短时间，但是取得了高效沟通的效果，原因在于情商高的人知道遵守沟通中应遵循的黄金法则。本章详细列举并附以大量案例解读沟通中应注意的几个法则。运用好这7个沟通的黄金法则，你也可以成为高情商的沟通高手。

亚佛斯德定律：以对方的需求为切入点

和他人沟通时，假如你能够找到他的心锁，激发其急切的需求，并能引导这种需求，那么你就可以无往不胜。

亚佛斯德定律首先由德国人类学家W.S.亚佛斯德提出来。他认为，假如你可以激起他人急切的需求，并能引导这种需求，那么你就可以在沟通中无往不胜；相反，如果你无法激起他人急切的需求，无法引导这种需求，那么别人就不会与你进行有效沟通。

有这样一则故事，恰好说明了这个问题：

在一个遥远的小山村里，有一处世外桃源一样的地方，那里的人们关系融洽，过着幸福、富足、祥和的生活。

可是，战争爆发了，灾难降临到他们头上。战火无情地摧毁了他们的家园，他们家破人亡，妻离子散。许多人的房

子都被炸成碎片，所以他们只得露宿街头，衣不遮体，食不果腹，在刺骨的寒风中痛苦地忍受着。然而这些还算不得大灾难，忍一忍也就过去了，最令人难以忍受的是夜晚的降临，对于他们来说，夜晚就是死神，山中的野兽很可能会在夜晚向他们发动袭击。

就在这个时候，一位富翁路过此地，看到村民们的悲惨处境后深为所动，于是决定帮一帮他们。

这位富翁走进人群，对他们说：“你们放心，我回去后一定给你们请来一位著名的舞蹈家，让他表演给你们看，缓解你们的痛苦。”令他不解的是，没有一个村民搭理他。富翁不解地问：“我对你们这么好，你们不感激我也就罢了，为什么连句话都不愿意跟我说？”

就在这时，他突然听到一个孩子的声音：“妈妈，我饿……”他突然意识到自己是多么愚蠢。于是，富翁大声对村民们说：“你们放心，我明天给你们带食物来。”

令人意外的是，只有几个孩子一阵欢呼，大人们依然板着冷冰冰的脸，什么话都不说，眼神绝望。

富翁很纳闷，为什么这些人对食物也不感兴趣。此时，一个村民走来，对他说：“先生，您的好意我们心领了，可是我们已经活不到明天了，您听到山中的野兽正在吼叫吗？今天晚上肯定有很多人被它们吃进肚子里。”

故事中的富翁不清楚村民们最需要的是什么，原本以为为他们请来舞蹈家就能让他们欢呼，看到饥肠辘辘的孩子后又觉得给他们带来食物就能让他们欢呼，却不知道村民们最需要的是一个可以让他们避开野兽的容身之所。

沟通也是如此。与人沟通时，最重要的是了解对方的需求。如果一个人同时缺乏食物、安全、爱和尊重，通常对安全和食物的需求是最强烈的，其次才是爱和尊重。试想一下，如果一个人的意识已经完全被饥饿占据，或者为了自身的生命安全而担惊受怕，怎么会有心思去欣赏一段优美的舞蹈呢？

与人沟通，就要认真观察、仔细倾听，迅速获悉对方最迫切的需求，然后以对方的需求组织沟通的言语，才能达到有效沟通的目的。

有一位先生十分疼爱自己的儿子，儿子喜欢打棒球，想要一套棒球衣，他爽快地答应了。

父子二人兴冲冲地来到商场，刚走进店里，热情的营业员就笑脸相迎，问他们：“如果我没猜错的话，你们一定是想买一套棒球衣，对吗？”

那位先生惊讶地问：“是呀，你怎么知道我们要买什么？我们还没有张口呢！”

营业员笑着解释说：“是这样的，先生，您刚进来，我就发现您可爱的儿子目不转睛地盯着我们体育专柜的棒球衣。”

那位先生看了看可爱的儿子，发现小家伙正用一双渴求的目光盯着棒球衣。营业员不失时机地说：“先生，您看他那眼神多专注！您还忍心带他去别的店逛吗？”

那位先生笑了笑说：“好，就在这买了，帮他选一套合适的吧！”

付完款后，营业员又对那位先生说：“打棒球怎么能没有汗衫和长袜呢？我们这里有新到的一款汗衫和长袜，相信您的儿子穿上一定特别帅。”

那位先生觉得营业员的话没错，多买些衣物配成一套是很必要的，于是很爽快地买下了。

付完款后，营业员又亲切地问先生的儿子：“小弟弟，你有球鞋吗？看我们这几双球鞋是不是很酷？穿上它，你一定能打好棒球。”

那位先生本来没有买球鞋的打算，可是听了营业员的话，又看了看待在店里不想走的儿子，开始犹豫起来。

营业员连忙抓住时机，对先生说：“您儿子很英俊啊！如果再穿上这双球鞋，肯定会显得更加英俊，更加精神，您觉得呢？”

既然营业员都这样说了，儿子又想要，能有什么办法呢？只能再买一双球鞋了。

案例中的营业员的确是一位沟通高手，会揣摩客户急切的需求，并能引导客户的需求。试想一下，假如她不肯开口多讲一句话，也许这对父子不会选择在她的店里买衣服，或者买了衣服后就直接离开了商店。而营业员很热情地问清楚了顾客的需要，又顺便介绍其他商品，甚至还询问小男孩是否缺少球鞋，最终成功把棒球衣、汗衫、长袜和球鞋推销出去。

一个好的交流者必定是一个善于观察的人，因为交流是一个双方互动的过程，不懂得观察就无法掌握对方的需求，只能自说自话，这谈不上是有意义的交流。

找到心锁是良好沟通的开端，因为只有知道他人最在意什么，才能明白自己该说什么，才能把一切都掌握在自己手中。

欲擒故纵：巧妙周旋更易达成目的

太直接的沟通方式不能奏效时，可以采用迂回战术，先肯定对方，等对方的心情好些后，再说出自己的意见。欲擒故纵的方法可以助我们赢得对方的信任和认同，消除对方的防备，使谈话顺顺利利地进行下去。

与人沟通时，经常会碰到一些意想不到的事情，而这些猝不及防的事情往往让人陷入进退维谷的窘境，弄得人狼狈不堪。我们难免会遇到一些无理取闹的事情，也难免会遇到一些强势的人，此时就可以使用欲擒故纵法，利用良好的语言应变能力巧妙和对方周旋。

欲擒故纵，也就是先赞同对方的观点，让对方尝到甜头，等他放下戒心后再反对他。许多人不懂得周旋，直接顶撞对方，甚至大发一通怒火，大骂对方一顿，最后对方还振振有词，你自己却气得浑身打战。

如果发现对方反感，我们应该及时打住，通过肯定对方的方式令其放松，缓和一下气氛，这样才能使谈话顺顺利利地进行下去。

一次，著名的足球评论人黄健翔要采访荷兰的球星古力特。一见面，古力特就对黄健翔说：“不好意思，我从来没有接受记者采访的习惯。”当时，黄健翔不知道该怎么办，场面非常尴尬。

古力特转身要走，黄健翔连忙说：“抱歉，我想您应该是误会我了，我这一次可不是来采访您的。”

听了这话，古力特非常好奇，停下了往前走脚步。

黄健翔接着说：“其实我这次来，是想把我最美好的祝愿送给您，并且给您带来了许多来自中国的信件，它们都是您的球迷写的，大致的意思可以用一句话概括：“祝您万事顺心。”

听到这番话，古力特非常感动，对黄健翔说：“中国的广大球迷这样做，真的很令我感动。”

看到这样的情形，黄健翔知道谈话可以继续了，于是接着说：“既然是这样，我能代表中国的广大球迷向您问几个问题吗？”

古力特依然沉浸在感动中，所以爽快地答应了黄健翔的请求。

遭到拒绝后，黄健翔采用欲擒故纵的策略，首先告诉古力特自己不是来采访的，而是以中国球迷的身份向他表示祝愿并询问他几个问题，最终获得和他说话的机会。

欲擒故纵的方法可以帮助我们赢得对方的信任和认同，然后争取和对方说话的机会，你就可以趁热打铁，抓住时机提出自己的观点，成功地把交谈继续下去。

被对方拒绝是一件比较尴尬的事情，很可能导致接下来的话题无法顺利地进行下去，让对方接受自己的观点也将变得更加困难。欲擒故纵法比较适合害怕被对方拒绝的情况，甚至适用于被对方拒绝后的情况。这种沟通方式是站在对方的立场上，赞同对方的观点，甚至可以跳过刚才谈论的话题，具有缓和气氛的效果，等对方的戒心消除后，再相机行事，实现自己的沟通目的。

那么，应该如何沟通，才算是欲擒故纵呢？应该注意以下两点：

1.保持平和的情绪

古人说：“匹夫见辱，拔剑而起，挺身而斗，此不足为勇也。”你的失态不会令对方感到惧怕，反而会令对方感到得意。遭到他人的拒绝时，首先要做的就是不要激动，控制好自己情绪。因为反击他人时，保持平和的心境是非常重要的，既能表现自己的涵养，又能冷静地组织语言反击对方。

萧伯纳的名剧《武器与人》首次演出时，立即获得了很大的成功。应观众的要求，萧伯纳来到台前谢幕，没想到竟然有一个观众大喊一声：“烂透了！”面对如此无礼的语言，萧伯纳没有气冲冲地冲上去，而是微笑着冲那人鞠了一躬，很有礼貌地说：“我非常同意你的意见，朋友。”然后，他耸了耸肩膀，指着正在热烈喝彩的观众说：“但是，我们两个人反对这么多观众又有什么用呢？”顿时，观众向睿智的萧伯纳报以雷鸣般的掌声。

2.发起有力的反击

生活中总会碰到一些无理取闹的事情，此时，好言劝阻某个人的不良行为，只会让他反过来顶撞你，倒不如向对方发起有力的反击，一下子击中对方的要害，让对方知难而退。

有一个无赖经常愚弄他人，看到他人被耍后就拍手大笑。一天，这个无赖在门口吃面包，忽然看到一位老人骑着毛驴，哼着小曲走了过来。于是，无赖冲着老人喊：“嗨！吃块面包再走吧？”老人听到喊话后，立即从毛驴上跳下来，客气地说：“非常感谢你的好意，可是我已经吃过早饭了。”无赖拉长了脸，不满意地说：“你答什么话呀，我问的是毛驴，又不是你。”愚弄完老人后，无赖拍手大笑。

老人本来以礼相待，没想到竟然被如此羞辱，他很气愤，可是又不能拿这个无赖怎么样。老人眼珠一转，突然计上心头，照着毛驴脸上“啪、啪、啪”扇了三巴掌，恶狠狠地说：“出门时我问你在城里有没有认识的亲戚，你偏说没有，我看你是不老实！没亲戚人家怎么会请你吃面包？”说完，老人又朝毛驴的屁股上打了两鞭子，然后，老人翻身骑上驴背，扬长而去。

老人很睿智，心想：既然你用毛驴来羞辱我，我就用同样的方法羞辱你。在生活中，遇到无礼的人时，欲擒故纵是教训对方的一个好方法，也是反击的一个好方式。

先发制人：率先张口占尽主动权

战争讲究掌握主动权，与人沟通也是同样的道理。如果能先发制人，掌握说话的主动权，就可以收到意想不到的效果，引导整个谈话的过程。

古话说得好：“先发制人，后发制于人。”与人沟通时，率先张口的人往往能抢占先机，稳占说话的主动权。

中国人说话都非常含蓄，就算遇到很重要的事情也喜欢先寒暄几句。可是，意外常常就发生在这个时候，寒暄过后，我们往往发现话题已经偏离了自己要谈的重点。因为太含蓄，对方也不清楚我们的目的和重点。

然而，情商高的人知晓其中的关键，他们懂得抢占谈话的主导地位，突出谈话的重点；那些情商低的人因为无法抢占谈话的主导地位，只得任由对方天马行空地扯开话题，被对方“牵着鼻子走”。

振磊和如萍已经谈了5年的恋爱，最近振磊一直计划着向如萍求婚。尽管他已经买好钻戒，并把钻戒一直带在身上，可是却一直没有找到合适的机会为她戴上。他决定采取行动了。

第一次，振磊把鲜花和烛光晚餐都准备好了，营造出一种十分浪漫的气氛。见面前，振磊在心底酝酿着求婚词，可是世事难料，如萍一见面就滔滔不绝地说，丝毫不给振磊说话的机会。所以，振磊一直没有找到合适的机会把戒指拿出来。

第二次，振磊吸取教训，没有进行特别的准备，计划在一个平凡的瞬间给如萍一个惊喜，他决定在送如萍回家的路上求婚。可是，正当他从兜里往外拿戒指时，如萍突然开口说：“振磊，咱们这个周末一起去电影院看电影吧！我听同事们说最近新上映了一部不错的电影。”就这样，振磊又一次失去了求婚的机会。

第三次，振磊把如萍约到后海边，对她说：“亲爱的，咱们已经相恋5年了。这些年来，咱们打打闹闹，大小矛盾不断，记得有一次，咱们因为一点小事吵架，你闹着和我分手……”不等他说话，如萍就打断他说：“说这些干什么，咱们是来玩的，快走！从这里走到南锣鼓巷去，那里好玩。”振磊无奈地叹了口气，求婚的计划又一次破灭。

经过前三次的求婚失败，振磊终于开始反思自己的问题，他决定先发制人，务必取得成功。这一次，他买好鲜花，见到如萍后立即单膝跪地，深情地说：“如萍，嫁给我吧！我已经试着向你求婚三次了，可是每次话没说出口就被你打断了。这一次我想直接说出来，省得再被你打断。虽然我这个人不够帅，钱没那么多，口才也不够好，但是我有一颗爱你的心。咱们相恋5年了，你对我的脾气已经很了解，不用我多说什么了，今后我会一如既往，一辈

子都对你好。答应我，嫁给我!好吗?”

振磊前三次求婚失败，就是因为他没有抢夺话语权，每一次刚张口就被如萍抢去话头，把握不住求婚的机会。其实，我们平时经常会遇到这种情况，明明是为了一件事情专门找某个人商谈，可是最后竟然被对方“牵着鼻子走”，始终找不到机会说出自己的事。尤其是那些性格比较内向的人，更容易让对方主导话题。

所以，当你遇到十分重要的事情，目的十分明确时，应该开门见山地摆明谈话的重点和目的，并围绕这个重点展开交谈。比如，你可以明确告诉对方“我要和你聊的是……”或“我想说的是……”；这样一来，对方就只能顺着你的话题往下走，自然没有办法说别的了。

1972年12月，欧洲共同体举行了一次谈判，谈判的主题是分摊费用。在会议上，英国首相撒切尔夫人首先表示，英国在欧洲共同体负担了太多的费用，但是并没有获得相应比例的回报，所以应该把英国每年负担的费用减少10亿英镑。

听了撒切尔夫人的话后，各国首脑都很惊讶。半天过去了，各国首脑给出意见，提出把英国每年承担的费用削减2.5亿英镑，因为他们觉得削减2.5亿英镑是一个比较合理的做法。但是，素有“铁娘子”之称的撒切尔夫人却不同意，她要为英国争取更大的利益，因此坚持原有的立场，丝毫不肯让步。就这样，双方相持不下，谈判陷入了僵局。经过多次协商，欧洲共同体最终同意把英国每年负担的费用削减4亿英镑。

撒切尔夫人采用先发制人的策略，首先提出一个欧洲共同体不可能接受的数字，通过这种方式改变各国首脑的预期目标，再通过多次谈判的方式达到自己的预期目标。不过，这条沟通法则并不是说我们交流之前寒暄几句不好，而是提示我们，寒暄之后一定要直接说出自己的主题，争取谈话的优势地位。

绵里藏针：过刚易折不如柔中带刚

锋芒毕露显得太过刚强，而太过刚强则容易折。此时，“绵里藏针”不失为一种反击的好办法，既让对方抓不住你的辫子，又显得反抗更有力量。

“绵里藏针”指的是外表柔和，内心刚强，与人沟通时可以让人感到刺痛，但又不过分伤人。与人沟通时，因为要考虑到自己的风度和他人的自尊，所以往往不能用太过尖锐的语言批评他人，而要用“绵里藏针”的技巧，表面上十分柔和，实际上给对方一个难以忘记的教训。

应对他人的无理行为时，可以直言相告，可是有时候锋芒毕露并不是一种最好的选择。直接反抗看似强硬，实际上并没有“绵里藏针”效果好。因为直接反抗很可能被对方找到化解的破绽，而“绵里藏针”却会让对方自食其果，又拿你无可奈何。正如发生在苏格兰诗人彭斯身上的一件有趣的事。

一天，彭斯在泰晤士河畔遇到一位落水的富翁，正被一个冒着生命危险的人救了出来。那个富翁非常小气，只肯给自己的救命恩人一块钱作为回报。围观的路人看不下去了，都觉得那个富翁太无耻了，一致要求再把他丢到河里去。可是，彭斯上前制止了大家，并对大家说：“我们把他放了吧，他很清楚自己的命值多少钱。”

与人交流时，应该注意语言的分寸，假如不想违背自己的原则，同时也不想太过强硬，就可以使用“绵里藏针”这一计策。

“绵里藏针”讲究的是说话迂回，使对方在精神上得到一些满足，从而减少因为顶撞而产生的不满。所以，在语言策略上，一定要采用“先肯定后否定”的形式，语句一定要委婉，给对方留有余地。这样既可以委婉地拒绝对方，又可以给自己留一条退路。

英国大作家萧伯纳年轻时身体特别瘦小。一次，他参加一个宴会，在宴会上遇到一位大腹便便的人公然取笑他说：“萧伯纳先生，第一眼看到你，我就知道世界上还有一些地方在闹饥荒。”周围的人听到后，都为萧伯纳捏一把汗，担心他不知道如何应对。没想到，萧伯纳竟然十分有礼貌地回答说：“我也是这样，第一眼看到你，就知道那些地方闹饥荒的原因了。”听了萧伯纳的回答，在场的人无不敬佩他的机智。

1984年，类似的事情也发生在里根身上。当时，美国总统竞选，里根和对手蒙代尔正在进行电视辩论。在辩论的过程中，蒙代尔自称年轻力壮，攻击里根的理由是他的年龄太大了，不适合当总统。作为回击，里根回答说：“蒙代尔说我年龄大，精力不够充沛，虽然他很年轻，不够成熟，但是我不会在竞选中利用他这些缺点。”这句话说出后，现场立即爆发出雷鸣般的掌声。

蒙代尔年轻气盛，面对他的挑衅，睿智的里根并没有以牙还牙，更没有破口大骂，而是用“绵里藏针”的计策给对方以反击。这种反击方式既不失风度，又给人一种沉稳持重的感觉。

试想一下，假如装聋作哑，不加以反驳，就会显得缺乏机智，给人一种难有作为的印象。里根根据自己的长处和对方的短处，采取了“绵里藏针”的策略，以己之长，攻彼之短，让对方没有还击的机会，只能搬起石头砸自己的脚。通过这一番较量，里根展现出自己的足智多谋和宽容大度，同时又委婉地抨击了对方的浅薄和狭隘，让观众觉得自己更能胜任总统职务。

在现实生活中，我们可能会遇到各种事情，甚至会遭遇他人的恶意挑衅，使得我们处于非常不利的地位。此时，“绵里藏针”、柔中带刚不失为一种好的交流方式。这种方式可以巧妙地粉碎他人的挑衅，助我们从矛盾中解脱出来。我国伟大的作家鲁迅先生就经常使用这种方式对付敌人，往往能一针见血地指出对方的缺点。

“绵里藏针”有一个非常大的作用，那就是用比较和缓的语气表达出自己强硬的态度和尖锐的观点。使用这种方法，应该注意多使用那些委婉的词语，即以“绵”争取人心，同时以“针”表明自己的观点，又狠又准地击中对方的要害。

古德定律：沟通要有的放矢

要想获得沟通上的成功，就要准确把握他人的观点。别人说完话后，不妨问一下自己：“他为什么要这么说？他的目的是什么？”只有准确了解他人的目的，才能知道怎样和对方交流。

美国心理学家P.F.古德曾经提出，人际交往之所以能够成功，是因为可以准确地把握他人的观点，也就是有的放矢。这就是我们所说的古德定律。

与人沟通，一定要有一个清晰明确的目的，这是取得成功的首要条件。只有明确沟通的目的，才能在与人沟通时取得良好的效果。

小郭是一名业务员，负责的工作是给陌生人打电话预约见面，可是他总被对方挂断电话。一天，他打给一位陌生人：“您好，请问是张先生吗？我姓郭，是蓝天装饰公司的业务代表，您叫我小郭就好了。您是一名成功人士，我这次打电话的目的是想向您介绍一下我们公司的产品……”

听到这里，电话那端的张先生直截了当地说：“小郭，不好意思，我对你们的产品不感兴趣，而且我现在正在忙，不方便接电话，就这样吧！”说完，张先生就挂断了电话。

小郭无奈地叹了口气，对同事老吴说：“您看，吴叔，又一个挂断我电话的。已经打了一个多小时了，每次和客户说两三句，客户就会把我的电话挂断。”

老吴问他：“小郭，你知道为什么客户不愿意和你见面吗？因为你没有告诉客户你的目的只是想和他见一次面，也没有准确把握客户的意思。你的捧场话说得太夸张了，开口就给对方扣了一个“成功人士”的高帽子，会吓着对方的。你这样的表述太露骨了，会给对方一种你在刻意推销的感觉。”

小郭问：“那我该怎么说呢？”

老吴回答说：“你别忘了你的目的是什么，是通过电话约见客户，而不是在电话中把产品卖给客户。毕竟在电话中，很多事情是没法说明白的。退一万步讲，就算客户相信你这个从未谋面的陌生人，难道还能在电话中完成一笔交易？你要明白客户是怎么想的。”说完，老吴拿起电话，对小吴说：“你看我怎么做。”

老吴拨通了陌生人的电话号码：“您好，请问是周先生吧？我姓吴，叫我老吴就行。咱们从来没有见过面，不过我想和您聊1分钟，可以吗？”

周先生回答说：“不好意思，我正在开会！”

老吴立即说：“非常抱歉，周先生，打扰您了，请问我半个小时后打给您可以吗？”

周先生回答说：“好吧！”

半个小时后，老吴再次接通电话说：“周先生，您好！我是半个小时前给您打电话的老吴，您叫我现在给您打过来，请问现在方便接电话吗？”

周先生好奇地问：“你是做什么的？为什么给我打电话？”

老吴回答说：“我是蓝天装饰公司的业务代表，专门为中小型公司做一些办公室的设计和安装工作。”

周先生回答说：“可是我对你们公司不熟悉，不敢直接和你们做生意啊！”

老吴回答说：“周先生，这一点您不用顾虑，因为我给您打电话的目的是给您带去一些资料，肯定不会立即做成生意的。您即便暂时不需要也没关系，可以先看一下资料，今后有需要时想到我就行了。”

周先生笑了笑，说：“没想到你对我还挺放心的呀！”

老吴笑着说：“即便做不成生意，也可以交个朋友嘛！我这几天刚好在您公司附近跑业务，您看明天给您送去还是后天给您送去？”

周先生回答说：“那就明天上午9点给我送来吧！”

老吴说：“好的，那就明天上午9点见！再见，周先生！”

老吴放下电话后，小郭佩服得连声叫好。

与他人沟通，能否准确地把握对方的观点具有至关重要的作用，直接决定了沟通的效率和成败。如果你对他人的想法不够明确，不妨先探明后再进行沟通。

许多人常忽略他人的意见，总是觉得自己说出的话，只要听者没有异议，就等于默认了，其实这只是主观感觉。“一千个读者就有一千个哈姆雷特”；实际上，人们存在各种沟通偏差，对同一件事的理解不可能完全相同。

实际上，想要准确把握他人的观点并非易事，否则也不会出现那么多沟通失败的案例。不能准确把握他人的观点，说出的话就不能直抵对方的心灵，沟通失败也就在所难免了。

古德定律无疑是在提醒人们：要想完成一次完美对话，就要事先摸准他人的观点，就要学会善解人意。别人说完话后，不妨问一下自己：“他为什么要这么说？他的目的是什么？”只有充分了解他人的目的，才能知道怎样和对方交流。

避实就虚：巧妙绕开令人尴尬的话题

遇到无法应对的话题时，假如一直和对方在这个话题上纠缠，就会让自己变得被动。此时，可以使用“装作不知道”的办法，避实就虚，巧妙绕开令人尴尬的话题。

掌握说话的技巧既可以让人左右逢源，又可以在陷入困境时化险为夷。当我们遇到比较难回答的问题时，最重要的是利用一些策略，在不得罪人的前提下维护自己的利益。

在人与人交往的场合中，你会遇到各种各样的人，其中不乏那些处处让你为难的刁钻刻薄之辈。此时，可以使用“装作不知道”的办法，绕开令人尴尬的话题。

乾隆时期，有一位能言善辩的大臣叫刘墉。都说“伴君如伴虎”，这话一点都不假，与乾隆皇帝的相处过程中，刘墉几次面临危机，却凭自己的三寸不烂之舌巧妙化解了。

一次，乾隆皇帝和刘墉在承德避暑山庄度假，二人看到一尊弥勒佛像。乾隆皇帝突然指着弥勒佛像问刘墉道：“佛为什么对朕笑？”其实，乾隆皇帝当然知道弥勒佛笑口常开，见了任何人都会笑，之所以这样问刘墉，就是为了刁难他，给他难堪。

刘墉回答说：“皇上是文殊菩萨转世，也就是当今的活佛，佛见了佛当然要笑。”刘墉避实就虚，巧妙地绕开话题，不仅回答了乾隆皇帝的难题，还趁此机会“拍了个马屁”。

没想到，乾隆皇帝又接着问：“那佛为什么也对你笑？”

既然已经说了“佛见了佛当然要笑”，如今弥勒佛见了刘墉也笑，岂不是说刘墉也是佛？如此一来，他就和乾隆皇帝平起平坐了，那可是大逆不道之罪。乾隆皇帝提出这么刁钻的问题，回答不好甚至有可能掉了脑袋。

刘墉又一次避实就虚地回答说：“佛对臣笑，是因为佛在笑臣成不了佛。”这一次，刘墉巧妙地绕开了“佛”这个主题，抓住“笑”做文章，把“笑”解释成嘲笑，既巧妙地回答了乾隆皇帝提出的问题，又不使自己落一个大逆不道的罪名。

正是利用了避实就虚的说话技巧，刘墉才得以化解乾隆皇帝出的难题，摆脱尴尬的处境。而在我们的生活中，很多

人都难免遇到类似的刁难，不回答显得自己不够礼貌，直接回答又会触犯自己的利益或暴露自己的隐私，那么该怎么做呢？

你也可以尝试着使用避实就虚的说话技巧，遇到不好回答的问题时，就装作什么都不知道，躲开别人说话的锋芒，摆脱尴尬的局面。不过，避实就虚要注意一定的方式，最关键的是躲闪避让的机智。虽然是在表演，但是要表现得自然一些。

王小姐是一家酒店的服务员。一天，酒店里来了几名男青年，目不转睛地盯着王小姐，其中一个青年无礼地问：“你就是王小姐吧？我一个哥们说你长得非常漂亮，我们来看一下究竟有多漂亮。现在看来也就那样吧！我哥们的眼光很一般啊！”说完，其他几个青年哈哈大笑。

面对这样的侮辱，肯定不能破口大骂，因为那样既影响酒店的声誉，也丢了自己的教养，甚至还有可能把自己置于危险中。义正词严地反击行吗？也不行！因为会让那几名男青年下不来台。

王小姐没有发怒，而是温声细语地说：“别光说漂亮话呀！你们是来喝酒的吧？要点什么下酒菜？我立即去通知后厨。”

王小姐装作什么都不知道，避实就虚，直接问：“你们是来喝酒的吧？要点什么下酒菜？”既不失礼貌，又尽到了服务员的责任。“别光说漂亮话呀！”表面上看是在夸奖那名男青年，实际上是在讽刺他。

有时候，装作什么都不知道，可以让双方沟通得更顺利。因为当与人沟通陷入被动时，直接正面回答问题或者抓着原来的话题不放，只会导致自己更加被动。回避实质性问题，避实就虚地偷换概念，顺利为自己解围，才是最好的应对方法。

一些人担心避实就虚总是绕来绕去的，会给人一种缺乏真诚的感觉。其实，它不过是一种趋利避害的应对策略，目的是转移他人的关注点，让自己免于尴尬。所以，当你遇到令人尴尬的问题时，不妨选择巧妙绕开，用避实就虚的策略，助你不战而屈人之兵。

渐入佳境：做好铺垫再逐渐进入主题

直抒胸臆总是给人一种太突然、缺乏深思熟虑的感觉。此时，不妨使用渐入佳境的方法，先做好铺垫，再逐渐说出主题，让对方慢慢明白你的立场和态度。

《红楼梦》中，刘姥姥进大观园的片段给大家留下了深刻的印象。贾母问刘姥姥大观园好不好时，刘姥姥并没有直接回答“好”或“不好”，而是先念了一声“阿弥陀佛”，然后像讲故事一样说：“我们乡下人到年关，都上城来买画儿贴。时间长了，大家都说，怎么也得到画儿上去逛逛。想着那画儿也不过是假的，哪里有这个真地方呢？谁知我今儿进这园里一瞧，竟比那画儿还强十倍。怎么也得有人照着这个园子画一张，我带回家去，给他们见见，死了也值得。”

赞美大观园时，刘姥姥先介绍乡下人过年买画的习俗，像唠家常一样又说盼望有朝一日到画里去逛逛，烘托出图画的美。此时，她话锋一转，说不信世上有这么漂亮的地方。等做好了这些铺垫，她又话锋一转，说眼前的园子比画上的更漂亮。

回答贾母的问题，原本不用这么麻烦，直接说“好”就行了，可是刘姥姥却故意“迂回”绕弯子，使赞美的效果大大增加。本以为刘姥姥的话已经结束，可是刘姥姥此时说的话还是在铺垫，为了让人以为她说的毫不夸张，她又说“怎么也得有人照着这个园子画一张，我带回家去，给他们见见，死了也值得。”话说到这里，才算是入了“佳境”。

大家都喜欢听循循善诱的教导，因为循循善诱的谈话让人觉得真诚，真正的沟通高手都深谙此道。因此，你越想高效地传达自己的观点，就越不能直白地表达，应该做足充分的铺垫工作。

有这么一个传说。有个叫伊凡的樵夫，在某天上山砍柴时迷了路。黄昏时，又累又饿的伊凡终于在荒凉的山坳里发现了一户人家。

“里面有人吗？”伊凡上前敲门。出来开门的是满脸皱纹的老太太。

“亲爱的老奶奶，您好！”口齿伶俐的伊凡又是敬礼，又是请安，“我在山里迷了路，想借宿一宿，行吗？”

老太太说：“可以，你就住到柴房里吧。”

伊凡又请求道：“老奶奶，您再行行好，我一天没吃东西了，给点吃的吧？”

“可是我家什么吃的都没有。反正天很快就要亮了，你就忍耐一宿吧。”

“真小气！”伊凡心里暗暗叫苦，脸上却微笑着说道，“没关系，没关系。不过，你锅子总是有的吧？”

“锅子是有的，不过你用来做什么？”老太太好奇地问。

“煮斧头。”伊凡从腰间取出一把斧头，在水里洗得一干二净。

“斧头怎么能吃呢？”好奇的老太太想看个究竟，就把锅子借给了他。

伊凡把斧头和水放进锅里煮了起来。不一会儿，水开了，他尝了一口，说道：“要是放一点儿盐就好了。”老太太就给了他一些盐。

伊凡又尝了尝说：“真美味啊。要是再加一点儿油，味道就更好了！”老太太又给了他一点儿油。

伊凡把油倒进去，搅了搅，又尝了一口说：“不错，不错。再加一点土豆味道一定更棒。”老太太又拿出来一捧土豆。最后，伊凡笑着对老太太说：“可以吃啦，我们一起来吃吧。不过，最好再加一点面粉。”这时，老太太才发觉自己上当了，不过已经这样了，她也只好忍痛舀了一碗面粉。

聪明的伊凡采用了循循善诱的方式让老太太一点点做出让步，最终达到了自己的目的。虽然一开始讨要吃的遭到了无情的拒绝，看似毫无回旋的余地。伊凡却并没有“死缠烂打”，而是立刻放弃了请求，转而求一口锅，把目标分解，一步步让对方做出让步，直到完全妥协。

实际上任何时候做任何事都要讲究一定的策略，人际沟通也同样如此，先做铺垫再抛出主题的方式往往会更容易打动对方。

所谓会说话，其实就是运用各种说话技巧，让自己说出的话更生动、更吸引人，“渐入佳境”的说话策略无疑是沟通高手的“撒手锏”。但是要注意的是，这种说话技巧虽好，也要把握好度，不能铺垫得太长，否则会让对方失去耐心，最后导致你要讲的话没有机会说出口。所以，使用渐入佳境的策略时，不要忘记一个原则：一切都是为主题铺垫的。

第二章 善用对方的心理，让沟通更有效果

“知己知彼，百战不殆。”一个高情商的人应该学会揣摩对方的想法，看透对方的心理。如果能看透对方的心理，与人沟通时，就能根据对方的所思所想随时调整自己的话语。那么，如何知道对方究竟在想什么呢？读了这章的内容，相信你就能学会这项本领。

嫉妒心理：失意人面前，别说得意事

失意的人是最脆弱的，也是最敏感的。在失意的人面前谈论得意的事情，他很可能把你的话语看成是对他的嘲笑，就算你是无心的，他也会因此耿耿于怀。

生活中许多人都喜欢在人面前炫耀自己的成绩，遇到人就说自己多有能耐，多有钱，丝毫不顾及他人的感受。即便听者刚遇到失意的事情，正处在人生的低谷，他们也肆无忌惮地谈自己得意的事情。原本，他们是想通过谈论自己的成绩获得大家的敬佩，从他人身上寻找到被肯定，被认可的存在价值。却不知，很少有人愿意听不关乎自己利益的事，尤其是“认证”别人活得更好这件事，更令人反感。

如果身边的朋友正处在失意的状态中，请停止你的炫耀，否则会让对方感到不愉快，慢慢地疏远你，甚至对你怀恨在心。比如，一个做生意刚失败的朋友找你诉苦，你却大谈自己多么成功，肯定会惹怒他。反倒不如谈一谈你当年做生意跌得多么惨，让他明白“失败是成功之母”，帮他重新建立自信，以图日后东山再起。

由于经营不善，梁斌的公司不久前破产了，追债的人每天都堵着他家的门。更不幸的是，妻子此时拿着离婚协议书逼梁斌签字，想离开这个支离破碎的家。梁斌可以说是内外交困，已经很难支撑下去了。

身边的朋友都知道梁斌的遭遇，因此遇到他时都刻意避免谈论和事业有关的事情，但是，喜欢喝酒的刘俊却没有忌讳这一点。酒桌上，几杯酒进肚里后，刘俊开始大谈自己曾经的风光岁月，说到得意处还手舞足蹈的。原来，当初刘俊做生意赚了很多钱，如今住着豪宅，开着豪车，所以忍不住在大家面前炫耀自己挣钱的本领。

梁斌早已听不下去，面色很难看，羞愧地低下头。刘俊却拍着梁斌的肩膀说：“怎么样，兄弟？要不以后跟我混去？”梁斌没有接话，却说：“我先去洗手间洗把脸。”然后借此机会离开了。

梁斌为什么离开，大家都心知肚明，只有刘俊一个人还不知道怎么回事。

事后，梁斌再没有和刘俊见面，总是有意无意地躲着他。

在失意的人面前炫耀自己的风光，能不得罪人吗？刘俊就是因为不懂得这点，才把自己的朋友气跑了，最后失去了这个朋友。

不分场合、不分对象张扬自己，是低情商的表现。当你处于顺境、春风得意时，和人交流要充分考虑对方的性情，避免无意中伤害对方的自尊心。

诚然，事业有成，生活美满……这些都是值得庆贺的事情，但是不要得意忘形，更不要无视对方的心理，尤其在失意人面前张扬你的春风得意，无疑是在他们的伤口上“补刀”。如果因此而激起他人的怨恨，

破坏了人际关系，是非常不值得的一件事。

趋利效应：投其所需，对方才会认真考虑

“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。”人人都有占便宜的心理。与人沟通时，可以利用这种趋利效应，以利相诱，达成自己的目的。

所谓投其所需，就是运用高超的说话技巧迎合对方的心理，让对方有一种机不可失的感觉。许多优秀的销售员都使用这种说话技巧提升自己的销售业绩，这种技巧还被广泛运用于谈判中。

张仪为了游说楚王和秦国站在统一战线，就投其所需，以利相诱，使得楚国和齐国绝交。完成了连横破纵的目的。

当时，秦国想攻打齐国，但是又畏惧齐国和楚国的同盟关系，担心攻打齐国时，楚国很可能会出手相助。于是，张仪请纓出使楚国，对楚王说：“假如大王听从我的建议，和齐国废除盟约，断绝来往，我就把商於地方的六百里土地献给楚国，并且把秦国的美女送来做您的妾婢。从此之后，秦国和楚国永休刀兵，互通婚嫁，世世代代结为兄弟之邦。”楚王非常高兴，答应了张仪的建议。

大臣们都来祝贺，陈轸却非常哀痛。楚王愤怒地问：“我没动一兵一卒，白白得到六百里土地，有什么不好的？”

陈轸回答：“秦国之所以这么重视楚国，是因为咱们楚国和齐国是盟友。如今咱们和齐国断交，等于是孤立了自己，秦国还肯把商於六百里的土地拱手让给一个孤立无援的国家吗？一旦回到秦国，张仪就会背弃大王。”

楚王斥责道：“你别再胡说了，就等着我接收大片土地吧！”于是，他把国相大印授给张仪，给了他丰厚的赏赐。并下令和齐国断交。

不久，秦国与齐国建立了邦交。张仪这才接见了前来收取土地的楚国使者。张仪见到楚国使者后，故作惊讶地问：“你怎么还不去接收秦王赐予的那六里土地呢？”使者禀告楚王后，楚王勃然大怒，意欲派兵攻打秦国。秦国和楚国在丹阳大战，楚国战败，迫于形势，只好向秦国割地求和。

张仪的成功，楚国的失败，都离不开一个“利”字。而现今的销售行业中，趋利效应更是屡见不鲜。一些客户也许会犹豫是否购买一件降价的产品。不过，如果为这件产品规定时限或限购，很快就会被抢购一空。每一个人都有趋利的心理，所谓“机不可失，失不再来”“过了这个村，就没这个店”，在外界环境的压制下，客户极易产生强烈的心理不平衡：同样的产品，现在购买能省一笔不小的费用，以后再买就不值得了。正是这种心理促使客户做出马上购买的决定。

有一家报社在即将刊印的报纸中出现了大版广告版面空缺的现象，于是广告业务员计划说服一位做特约小广告的企业接下这个大版版面。如何才能完成这项艰巨的任务呢？请求对方？或许会成功，却未必能达到预期的效果，还可能被对方牵着鼻子走。广告业务员准备了一套说服方案，向顾客表明这是一次难得的机会。

他对顾客说：“赵总，我有一个非常好的机会，谁都没有告诉，刚听到这个消息就来告诉您了。”

赵总好奇地问：“什么机会？”

广告业务员回答说：“是这样的，我们下期的报纸有一个大版广告块，原本已经预定了顾客，但是由于原先的

顾客推迟了开业时间，所以临时调换了日期。就这样，空下来的这个版块就有了很大的优惠，价格低了不少。我听到这个消息立即就想到了您，想把版块给您留下，不能便宜了外人啊！”

赵总说：“我们不过是一个中档酒店，用不了这么大的版面吧？是不是太浪费了？”

广告业务员说：“您的酒店搞活动，放在小版块里多不起眼，潜在客户根本看不到。我觉得放到大版块里更合适，宣传效果好多了，您就相信我说的话吧！平时这个大版块的费用比这高多了，因为咱们关系不错，我才第一个通知您。如果我告诉其他人，相信他们肯定争着抢着要。”

赵总说：“那好吧，我听你的。”

广告业务员利用了“趋利效应”，先用价格战攻克对方的心理防线，再制造了竞争对手给予的紧迫感，从而成功说服客户。案例中赵总的心理正是生活中每一个人都会有的心理，容易被利益蒙蔽，不是为了需求而付出，而是为了便宜而付出。

“这事你如果听我的，我保证你……”“你就按照我告诉你的做，肯定错不了”这些都是利用趋利效应让对方认真考虑你的话。面对意料之外的利益，很少有人能够抗拒。所以，与人沟通时，可以利用这种趋利效应，达成自己的目的。

同情心理：适当示弱，激起对方的恻隐之心
不管道德品质优劣，人们都有同情心理，因为人的同情心是与生俱来的。基于此，我们可以利用口才的艺术，适当示弱，用充满感情色彩的语言唤醒他人的感受，让对方进入我们设置的情境中。

我们经常能在车站看到一些长相秀气、衣衫褴褛的小孩子，手里拿着报纸，不辞辛劳地向别人兜售。这些孩子很聪明，知道如何说话更能打动人，也知道哪些人不会拒绝他，他们经常选择那些年老的长辈说：“爷爷、奶奶，请你们买份报纸吧，我是个孤儿，没饭吃。”或者选择那些年轻的女孩说：“姐姐，我需要赚钱买点吃的，你能买份我的报纸吗？”他们的声音很轻柔，听着让人心疼，任谁都不忍心拒绝。

亚当·斯密曾说：“最大的恶棍，极其严重地触犯社会法律的人，也不会全然丧失同情心。”研究发现，我们每个人从儿童时期就已经有同情心了。只要你方法得当，就能激起别人内心的善意和同情。

有这么一个故事：

一天，一个小偷悄悄地爬进一户人家的房子里。等爬进房子里后，他发现，原来这是一个穷苦人家：屋子里破败不堪，连一件像样的家具都没有。小偷看了看破旧的桌子，上面放着一碟咸菜，甚至家里的佐料只有盐。

看到这里，小偷再也受不了了，恻隐之心油然而生，不仅没有偷走任何东西，还在离开时给屋子的主人留下几百块钱。临走前，他还给主人留下一张便条，请他用留下的钱换把新锁。

这家的主人回家后，一眼就看到了小偷留下的那张便条，看完后他一动不动地愣在原处，无论如何都想不到小偷竟然会做出这种事情。

殊不知，小偷之所以这么做，就是因为动了恻隐之心，看到别人家徒四壁，突然想起以前受穷的自己。于是，他索性什么也不偷了，反而给这家的主人留下几百块钱。

人人痛恨的小偷尚且如此，更何况是善心未泯的普通人呢？既然如此，我们大可以运用语言技巧，激起对方的恻隐之心，从而实现沟通的目的。

如果先唤起他人的同情心，再去请别人帮忙，就可以大大减少被拒绝的概率。

正因为人人都有同情弱者的天性，如果我们在言语间透露出自己的弱势，就可以卸下对方的防备，拉近双方的感情和心理距离。能让对方更喜欢你，对你的要求也会更容易满足。

曾经有一个山区的小女孩，被人拐卖到一个大城市里。那天晚上，小女孩被锁进一个小屋子里，刺骨的寒风冻得她瑟瑟发抖，她蜷曲在一个角落，心中很害怕。

就在这时，房门突然打开了，一个中年男子走进来。小女孩很聪明，她压制住内心的恐惧，柔声细语地喊了一声：“叔叔！”中年男子听到小女孩喊自己“叔叔”，立即愣在原地，不知所措地盯着小女孩看。

小女孩接着说：“叔叔，我一看就知道您是好人。您和我爸爸的年纪差不多，不过我爸爸是个农民工，比您工作要辛苦，前几年从二十几层楼的房子摔下来，因为失血过多当场就死了。这几年就剩下我和妈妈两个人相依为命，看到您我就想到我爸爸了。”说着，小女孩小声哭起来，眼泪哗哗地往下流。

中年男子静静地听着小女孩的哭诉，很长时间都没有说话，最后低着头说：“你快跑吧，小姑娘！”说着打开了房门，放小女孩走了。

小女孩十分聪明，遇到坏人时懂得故意示弱，知道如何拉近双方的情感，更懂得讲述自己可怜的身世，来激发对方的同情心。小女孩拿中年男子和自己的爸爸比，还说那中年男子是一个好人，更加强化了他的同情心，最终逃脱了一场劫难。

如果在沟通中强硬地施加影响给别人时，他们往往会抵触。但当你让他们觉得你毫无杀伤力，甚至值得帮助你时，他们往往更能满足你的要求，也会对你做出更大的让步。

人们普遍对比自己强大或势均力敌的对手怀有警惕心，而对比自己弱小的对手放松警惕。因此，在沟通的过程中，善用对方的同情心理，故意示弱，使对手松懈，是回避矛盾达成说服目的的一种巧妙方法。我们知道，强硬的态度往往不能达到目的，以柔胜刚或许更有效果。

同理心理：站在对方的立场上说话，更能打动人

人们在沟通中往往有一种防范心理。要想消除对方的防范心理，可以站在对方的立场上，给他一种你在为他着想的感觉，这样才能让你在与人沟通时游刃有余。

人与人之间是存在距离的，相互之间都会有防范之心，与人沟通时更会让人警惕起来，因为防范心理的产生其实是一种自卫。所以，要开展一场有效的沟通，就要充分利用语言技巧，消除对方的防范心理。那么，如何才能消除对方的戒备心呢？

除了建立良好的第一印象外，你还应该站在对方的立场上思考及回答，实际上就是做一名善解人意的好听众，根据对方的所思所想，灵活调整自己的说话方式。

有一家精密仪器制造厂，为了集中精力生产出新型产品，就将生产零部件的任务委托给一家小工厂。

几个月后，小工厂的负责人把所有零部件都运送过来，没想到竟然出了问题。原来，精密仪器制造厂给的图纸是错误的，小工厂按照图纸生产出的所有零部件都是半成品，不合乎精密仪器制造厂的质量要求。

精密仪器制造厂的负责人江总要求小工厂尽快重新制造，可是小工厂的负责人赵总据理力争，指责江总说：“我们是按照你们提供的图纸生产的，现在出了问题，责任在你们而不在我们，凭什么重新制造？再说了，这么大的批量，不是三五天就能完成的工作，你们要的这么急，我们厂哪有那个实力？”就这样，江总要求返厂重新生产，赵总不想承担这个责任，双方僵持了很长时间。

这种局面非常不利于问题的解决，继续拖延下去，将会大大延迟新产品的研发，给公司带来不可估量的损失。因此，江总主动约赵总一起吃饭，对他说：“刚才真是对不起，这件事的责任完全在我们，都是因为我们公司的设计部门工作上出现纰漏，才导致出现这么大的问题。还好你及时把这批货送过来，才让我们及时发现错误，避免了其他几个厂继续使用错误的图纸制造。今天请你吃饭，主要是为了表示感谢。”

赵总问：“那我们那批货能通过验收吗？”

江总回答说：“验收肯定是过不了的，不过这个责任理应由我们承担。既然事情已经到了这个地步，出现的问题还是要解决的，所以希望你们把产品制造得更完美一些，这样对咱们今后的合作是有好处的，你说呢？”

赵总听到江总把责任揽到自己身上，又用今后的合作做诱饵，欣然应允，保证说：“您放心，既然您都这么说了，这批货我们返厂修改，不满意我们就继续修改，怎么样？”

江总最终说服了对方，就是因为他善用了同理心，并能及时站在对方的立场上沟通问题。试想一下，假如江总一味推卸责任，抱怨、指责赵总，赵总肯定会据理力争，通过反抗来维护自身利益，这对解决问题是没有半点好处的。

与人交流时，想要获得成功，就要体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受，并站在他人的角度思考和处理问题，最终实现自己的目的。愚蠢的人经常会想办法证明他人的错误，但是聪明的人却想办法认同别人，寻求一致。因此，做人做事一定要学会换位思考，经常对自己说：“假如我是他，我会怎么想呢？又会怎么处理这件事呢？”如此一来，你就可以感同身受，充分体会对方的所思所想。

常女士订购了一箱饮料，打开准备喝时，竟然发现饮料里有一小块碎玻璃，于是她气冲冲地跑到饮料公司投诉。见到总经理后，她没打招呼，也没说自己是誰，甚至把总经理伸出的手都打开了。她把饮料和碎玻璃扔到总经理桌子上，溅了总经理一身水，愤怒地说：“你们公司真是黑心，竟然把碎玻璃放到饮料里，是不是想害死人呀？只想着赚钱，一点儿都不在乎消费者的死活，真是蛇蝎心肠！”

总经理已经接待了很多客户投诉，具有丰富的接待经验，面对这种指责，他没有着急分辩，更没有把前来投诉的消费者轰出去，而是诚恳地说：“这块碎玻璃是从饮料里发现的？怎么回事？有没有人受伤？请您快告诉我，行吗？”

常女士情绪激动地说：“我来这就是要告诉你的，不然找你来干什么？你看看你们公司，竟然把碎玻璃加进饮料里，是不是想把人害死？”

经理立即变得严肃起来，激动地说：“怎么会这样？人喝下去还了得？是要弄出人命的！有没有人受伤？快告诉我！人是第一位的，赔偿的事稍后再说。”

听到这话，常女士的怒火已经消了一大半了，对经理说没有人受伤。经理如释重负地出了口气，拿出手帕擦了擦额头上渗出的汗，说：“谢天谢地，还好没事。我代表全公司感谢您，多亏了您，我们才找到工作中的重大安全问题。我一定把这件事情通报给全公司，让大家引以为戒，今后务必杜绝再发生类似的事件。至于您的损失，我会照价赔偿，您看怎么样？”

听了经理的话，常女士也表示理解地同意了，对经理说：“你这个人挺负责的，希望你们公司以后多注意，这次的事情就到此为止了。”

处理客户投诉时，这位经理并没有着急为公司申辩，而是站在消费者的立场上说话。有几点他做得非常好：其一，消费者发火时，他非常冷静，而不是不分青红皂白地把消费者赶出去；其二，询问消费者是什么原因，请消费者把遇到的问题讲出来；其三，当消费者讲清楚原因后，他能站在消费者的立场上考虑问题，立即采取措施。因此，他可以得到顾客的理解和认同，圆满解决了问题。

在《点石成金》这本书里，古德曾说：“停下一分钟，把你对他人的冷漠和你的热心比较一番。你会发现，人与人之间的相似度很大。明白了这一点后，你就能像林肯和罗斯福一样，把人际交往中唯一的原则牢牢地抓在手中。”也就是说，想要在处理人际关系时游刃有余，就得学会站在他人的立场上考虑问题。

欺软怕硬心理：刚柔并济，让他人不敢小觑

太强硬的表述方式很难让人接受，太温柔的表达方式又容易让人误以为那是软弱，而刚柔并济的说话方式既可以避免激怒他人，又可以震慑他人，是一种不错的沟通方式。

马其他有一种神奇的矿物质，也是马其他三大国宝之一，名字叫“豆腐石头”。之所以把它叫作“豆腐石头”，是因为它刚开采出来时像豆腐一样柔软，可以轻而易举地被塑造成任何形状，可是晾晒后，它就会变成坚硬无比的石头。这种石头能软能硬，曾经被马其他人用来筑造一座固若金汤的城堡。这座城堡经受二战炮火的摧残而不倒，至今依然屹立于地中海的小岛上。

“豆腐石头”固若金汤，是大自然对马其他的物质馈赠，也启示着人们去寻找一种刚柔并济的智慧。通过“豆腐”与“石头”的转变，“豆腐石头”向我们展示了“柔与刚”的奥妙。所谓的“柔”，就是圆和温顺、接纳、包容；所谓的“刚”，就是坚硬倔强、不妥协、不投降。两者看似是两个彼此矛盾的对立体，其实却可以被划分到同一个范畴中。

李先生刚到公司一个多月，还没来得及搞好同事关系，就和公司里的财务主管赵总闹得不愉快。可是赵总是公司的老资历，又是董事长一手提拔的，就算他对李先生没什么好脸色，李先生又能怎么样呢？

私下里，李先生经常听到赵总说他的不是，但是他只能默默地忍受。为了适应新的工作环境，他当然想和赵总搞好关系，毕竟人家是财务主管，每次报销费用都要经过他。可是，李先生多次示好都没什么用，人家赵总根本就不理他。

一天，财务室通知李先生去领出差报销费用。李先生接过钱，发现只有500元，整整少了1000元，于是就拿着钱找赵总。

赵总冷着脸，不悦地说：“你交来的发票就这些，不是500是多少？”说着，他把李先生的发票扔出来。李先生仔细看了看，发现少了一张请客户吃饭的发票，于是他请赵总帮忙找找，赵总却说：“只有这些，你给我的都在这里，发票丢到哪里我怎么知道？你自己找去！”

李先生心里很清楚，知道这一定是赵总在搞鬼，于是心平气和地说：“我上交发票的时候，在发票的背面都标

上了编号，当时小马和小刘也都在，可是现在发票却少了。我还是去找总经理吧，也许他能解决。”

听了这话，赵总傻了眼，什么话都说不出来。李先生趁机说：“赵总，其实我也不想把事情闹大，总经理这么忙，让他处理这点小事不太好，您觉得呢？我觉得可能是会计不小心把发票弄丢了。毕竟年终了，大家工作都这么忙，有些小失误也是可以理解的。要不您帮我问问？”

赵总连忙点头，很快就把剩下的1000元钱亲自送到李先生手上，后来再也没找过李先生的麻烦。

李先生遇到不公平的对待，没有吵闹，也没有隐忍，而是采用刚柔并济的说话方式，灵活地解决了遇到的麻烦。在现实生活中，许多人都遇到过类似的事情，可多半解决得并不好，其实我们也可以采用李先生那种刚柔并济的方式来解决。

太强硬的表述方式很难让人接受，还可能因此激起他人的愤怒，最后引起不良的后果。相反，说话太温柔，时间久了很容易让人误以为那是软弱，所以，与人沟通尤其是面对嚣张的对手时，我们更要不卑不亢，刚柔并济。

一伙恐怖分子劫持了一架美国环球公司的客机，由于燃料耗尽，飞机迫于无奈，只得在戴高乐飞机场降落。就在这伙劫持飞机的恐怖分子和警方僵持不下时，警方把著名的谈判专家约翰森请来。约翰森冲他们高喊：“嗨！伙计们！我给你们两条路，选哪一条就看你们自己了。第一条路，把枪放下，跟着警察走，他们就在我的身边，在美国，你们会被判处2~4年的监禁，如果表现得不错，也许只需要10个月就能被放出来；第二条路，拒捕然后被警察击毙。就算你们的运气足够好，枪战后你们还没有死，按照美国的法律，一样会判你们死刑。我会给你们10分钟的时间考虑，请慎重选择你们要走的路。”10分钟后，劫机者投降了。

谈判专家约翰森不愧为谈判高手，面对穷凶极恶的恐怖分子，他没有步步紧逼，也没有选择退让，而是用刚柔并济的语言劝导他们，给他们指出一条明路。首先用投降后的优待处理来稳定他们的情绪，然后把不投降的严重后果摆到他们面前。这种刚柔并济的沟通方式收到了良好的效果，恐怖分子权衡利弊后，乖乖地选择举手投降。

曾国藩说：“刚柔互用，不可偏废，太柔则靡，太刚则折。”与人沟通也是如此，措辞太强硬只会激化矛盾，措辞太软弱又无法争取到自身的利益，刚柔并济的说话方式才是最好的沟通之道。

第三章 难说的话用心也可以说好

在工作、生活中，我们经常遇到说不好就很容易使我们陷入尴尬境地的话，这些话可以称为“难说的话”。上山擒虎易，说好难说的话难。不过，情商高的人懂得如何说好难说的话。遇到刁钻的问题时，他们能从容地回答；开口求人时，他们的表达方式与众不同；向人道歉时，他们的道歉方式让人不得不原谅。总而言之，情商高的人总能把难说的话说得漂亮，令人拍案叫绝。

刁钻问题不好回答时可回避式作答

直接回答刁钻的问题，只会让自己落入他人的圈套。遇到他人的刁难或自己不想回答的问题时，可以转移问题的重点，回避对方的刁难。

与人交流时，难免会遇到一些刁钻问题，他们可能是无心的，也可能是有意让我们难堪。遇到这类问题时，不可直接回答，可以运用一些说话技巧，巧妙地回避对方要问的问题。

第二次世界大战时期，美国在日本的广岛和长崎投下了两颗原子弹，让世界各国人民看到了原子弹的威力。

当时，不只美国掌握原子弹技术，苏联同样掌握原子弹技术。因此，国际社会非常关注苏联拥有的原子弹技术，尤

其是美国媒体，更想弄清楚苏联究竟拥有多少颗原子弹。一时间，苏联到底有多少颗原子弹成为美国媒体热议的焦点话题。

一次，时任苏联外交部部长的莫洛托夫前往美国访问，美国记者迫不及待地问：“请问部长先生，苏联现在拥有多少颗原子弹？”很显然，这是一个涉及国家机密的问题，不能在公开场合随便公布答案。莫洛托夫明显有些不高兴，但是为了防止其他记者一直在这个问题上纠缠他，他给了一个很模糊的答案：“足够”。

美国记者听到莫洛托夫的回答后，虽然不满意于他的答案，但是也清楚了他的立场，于是不再继续纠缠。

遇到刁钻的问题，苏联外交部部长用“足够”这个模糊的答案，既保守了国家机密，又彰显了苏联强盛的国力和精良的武器装备。

所以，当我们遇到他人的刁难或自己不想回答的问题时，一定要冷静分析，做到处变不惊。这样既可以避开他人的正面攻击，做到全身而退，又可以发起反击，让对方知难而退。

美国上将巴顿将军曾说，在战争中，反击是最好的应对方式。其实，沟通也是如此，应对他人的刁难时，不能一味地退让，而是要学会反击，让对方自顾不暇。不过，许多人往往不知所措，有时甚至会因为一时的恼怒而说出不得体的气话，既有损自己的颜面，又无助于解决问题。遇到这种情况时，不妨冷静处理，机智地予以反击。

如今的客户越来越难对付了，经常提出一些刁钻的问题，如果销售员情商不够高，很可能被此类刁钻问题打一个措手不及。而情商高的销售员则不然，他们面对客户的刁钻问题总能灵活应对、化险为夷。

一位想购买汽车的客户，提出了一个刁钻的问题：“你们的车子空间很大，钢板也非常厚，所以肯定特别费油吧？”

销售员回答说：“您这么问，我该怎么回答呢？这么说吧！其实汽车油耗高低的影响因素是多方面的，既与车子自身的重量有关，也与驾驶员平时的驾驶习惯有关。所以我建议您驾驶时不要总是急加速、急刹车，保持良好的开车习惯，这样油耗就高不到哪里去。难道您平时的开车习惯不太好？”

客户沉默片刻，又提了一个刁钻的问题：“我突然觉得这款车子的内饰做工太粗糙了，你觉得它的内饰粗糙吗？”

销售员回答说：“您平时穿西服多还是穿休闲服多呢？”

客户说：“肯定穿休闲服多一些，为什么这样问呢？”

销售回答说：“是这样的，我们这款车的定位是爱好运动的人，其理念是充分享受纯粹的驾驶乐趣。作为一款运动型的豪华轿车，它强调的是驾驶和运动，所以和其他注重商务诉求的车型不太一样。试想，如果它的内饰做得像商务车那样，您是不是觉得非常不搭调呢？”

最终，销售员成功说服客户订了一辆车子。

案例中的客户用“肯定特别费油吧”“你觉得它的内饰粗糙吗”这两个刁钻的问题试探销售员

，却被销售员用“回避式作答法”一一化解。试想，如果销售员直接回答客户提出的问题，说“油耗不高”“内饰不粗糙”，无疑是在欺骗客户；而如果说“油耗高”“内饰粗糙”，又无疑是在把客户往外推。

生活中，当你遇到别人提出刁钻问题时，你不妨采取同样的方法来应对：无须直接回答，因为这样只会落入别人的圈套，不如采用“回避”的作答方式化解对方的锋芒，用自己的机智对抗他们。

总之，遇到不好回答又不得不回答的问题时，一旦失言，就会搞得一团糟，导致无法收场。所以遇到这种情况时，一定要保持冷静，从中巧妙周旋，用模糊的回答应付对方。如果对方故意挑衅，可以适当反击，打击对方的嚣张气焰，维护自己的正当权益。

换一种表达方式，开口求人不再难

人生在世，谁敢说一辈子不求人？有的人求人时总是碰钉子，而有的人却顺风顺水。所以说，求人办事也是一门技术活，是一个人能力的表现。

俗话说：“上山擒虎易，开口求人难。”有人曾经总结，发现求人有三难：

第一，开口难。只要是要去求的人，肯定和你存在某种关系。可能是昔日的同学，可能是你的亲戚，也可能是亲密无间的好朋友。无论在同学、亲戚面前，还是在朋友面前，张嘴求人办事都是很难的，因为那样会让两个人的关系立即变得紧张起来。因此，很多人都会认真考虑该不该张嘴求人，这就是所谓的开口难。

第二，等候回复难。开口求人后，就要等候回复，给人一个思考的时间。此时，求人者会觉得自己就像一个厚着脸皮伸出手的乞丐，在心理上比他人低一等。

第三，结果难。如今，每个人都很聪明，遇到任何事都不会立即答应或拒绝你，就算是举手之劳也会考虑一番，嘴上说着“我一定尽力帮你办”，实际上却不见行动。等你心急火燎地催促时，他又告诉你遇到了什么难处，然后一拖再拖，拖到你都不好意思再问为止，最后只能不了了之。

由于这三难，很多人的原则就是，能不求人尽量不求人。这些人一直害怕有事，更害怕去求人办事。但是，生活往往不尽如人意，很多时候，我们不得不违背自己的意愿去求人。无可奈何之下，犹犹豫豫之后，只得放下尊严，低头求人，说一些一辈子都不愿意说的话，做一些一辈子都不愿意做的事。

人生在世，谁敢说一辈子不求人？有时为自己，有时为别人，人的一生总是有求人的时候。不过，有的人求人时总是碰钉子，而有的人却顺风顺水。所以说，求人办事也是一门技术活，是一个人能力的表现。比如，拿借钱来说，有些人一提到去和别人借钱就会感到害怕，不知道如何张口。其实，只要从借出者的角度考虑问题，运用一定的语言技巧消除对方的顾虑，开口借钱也就不是什么难事了。

首先，和对方交谈时，要用商量的语气，说话的口气不能太硬，更不能说一些伤害对方的话，而是要保持一种有求于人的姿态。比如，孩子生病住院了，手头上暂时缺钱，不得不向对方张口借钱时，可以说：“我的孩子生病住院了，还差5000元，如果你手头宽裕又没什么急用的话，我想从你这借点，下个月我发工资了就还你。”如果对方犹豫，担心到时候空口无凭，你可以主动要求写借条，消除对方的顾虑，并对对方说：“如果你没有闲钱，就当我说过这话，我再到别处借借，家家都有本难念的经，都可以理解，咱们今后还是好兄弟。如果你有闲钱，这是我提前写好的借条，你一定要收下。虽然咱们的关系非常好，不需要写借条，但是都说‘亲兄弟明算账’，咱们交情归交情，金钱归金钱，我觉得咱们关系好才开口找你借钱，借条你收下，不然我就不好意思找你借了。”

用这种商量的语气，会消除对方的顾虑，只要别人手头上有闲钱，一般都会慷慨相助。可是，有些人却不懂得这个道理，向别人借钱时竟然说：“谁都知道你卡里存着几万块钱，借我几千还不是小事，又不是不还你，怕什么？”向别人借钱时，和比较熟悉的人这样说还无可厚非，和关系一般的朋友这样说就不太合适了，因为这种说法太生硬，没有人愿意听这种话。

另外，有一点一定要注意，向别人开口借钱时，一定要说出你准备什么时间归还，过后还要准时还给对方。比如，和自己的朋友一起逛街，看到一件比较好看的衣服，你非常想把它买下来，但是手里没什么钱，可以说：“能不能先借我200元呀，我回去后就还给你。”明确说出归还时间，可以消除对方的顾虑，让他知道借出去的钱有了保障，就会放心地把钱借给你。

求人办事，为了不碰钉子，应当注意以下几点：

第一，要过自己心理这一关。在心中告诉自己，既然求人是无法避免的，倒不如理直气壮一些，开口求人也要心中舒坦。不用谎话连篇，也不用乞哀告怜，更不能任人奚落而无动于衷。

第二，要有足够的耐心。开口求人不一定什么事都能办，如果对方面露难色，或者对你态度冷淡，不要觉得自己失了面子，更不要觉得受到了侮辱，从而失去了耐心。

第三，选择最佳路线和方法。现代社会专业分工明确，如果到处去求人办事，未必能成，所以一定要摸清具体情况，找准能帮助你的人。

第四，要理解别人。有些人求人办事时，总觉得对方神通广大，没有办不了的事，对对方的期望值过高。其实，任何人都有自己的短板，都有自己的难处，如果你能理解别人这一点，就不会觉得求人办事太难了。

第五，对他人的要求不可太高。开口求人无可厚非，但是不能死缠烂打，逼着对方必须答应你的要求。也就是说，求人办事不可强人所难，别人能办多少就办多少，不能办也不要勉强。

让人感觉有诚意的道歉才有用

每个人都难免做错事，所以学会如何道歉是十分必要的事情。但要知道道歉容易，知道怎样道歉就没这么简单了。有一种道歉方式，可以让人不得不原谅你。

现实生活中，每个人都难免做错事，所以学会如何道歉是十分必要的事情。你可能会心存疑虑：不就是道歉吗，有什么大不了的，说一句“对不起”不就什么都搞定了。其实，事情没这么简单。

懂得道歉的人很多，懂得如何道歉的人却很少。“算我错了，向你道歉行了吧，对不起！”这种道歉方式让人感觉非常没有诚意，不仅不能取得别人的谅解，反而还能加深矛盾，如此道歉就是情商低的表现。“千错万错都是我的错，真不该惹你生气，我现在后悔死了。希望你能原谅我，给我一次改过自新的机会。如果你不原谅我，我永远都无法原谅自己。”这种道歉充满了满满的歉意，会激起听者内心的怜悯之情，如此道歉才是高情商的说话方式。

每逢周末，有一家餐厅的生意都特别好，服务员手忙脚乱依然无法照顾到每一位客人。一次，客人等了半个多小时仍不见菜端上来，就发火了：“服务员，我等半个多小时了，为什么还不上菜？”

服务员立即向客人道歉：“对不起，请再等一下，马上就来。”

客人不满意地说：“马上就来?你去厨房看了吗?只知道搪塞我!邻桌的客人还没我来得早，他们都吃完了，我的到现在还没上，你们是什么意思?”

服务员又道歉道：“对不起，可能是厨师忘记了，您再等等吧!”

客人并不接受这种说法，气愤地说：“不等了，瞎耽误工夫!不吃了!既然你们不拿我当回事，那我以后就再也不来你们餐厅吃饭了。”

服务员连忙请来了大堂经理，只见大堂经理快步走过来，向客人深鞠了一躬，微笑着说：“对不起，都怪我们服务不到位，耽误您用餐了，还请您原谅!我保证，以后绝对不会再出现这种现象，并且为了表示我们的歉意，您今天的消费免单。如果您肯原谅我们，就请坐下来，我先给您沏壶好茶。我现在就让厨师做您的菜，保证5分钟内给您端上来，怎么样?”

客人见大堂经理道歉的态度如此好，也不好发火了。

案例中的服务员采用的道歉方式只是在搪塞客人，无法让人感受到发自内心的诚意，自然不可能得到客人的谅解。大堂经理采用的道歉方式却体现出了餐厅服务人员的真诚，自然很容易地得到了客人的谅解。由此可见，道歉时的态度很重要。

第二次世界大战时期，英国有一位赫赫有名的政治家，也是内阁的重要成员，他就是比弗布鲁克男爵。

比弗布鲁克一向仗义执言，在政治和时事方面从不隐瞒自己的观点，经常成为麻烦制造者。

一天，比弗布鲁克在一家俱乐部的厕所里碰到了爱德华·希思。当时，希思还是内阁下议院的一名年轻议员。比弗布鲁克很尴尬，因为他不久前刚在报纸上向希思发起过攻击，没想到两个人竟然在这里见面。为了缓解尴尬，比弗布鲁克不好意思地说：“抱歉，亲爱的年轻人，都是我的错，那件事就让它过去吧，我现在要向你道歉。”

希思不太满意地说：“没关系，不过下一次，我希望你在厕所里攻击我，在报纸上向我道歉。”

希思并不能接受比弗布鲁克的道歉，是因为他不认同比弗布鲁克在报纸上攻击，却在厕所里道歉的做法。可见，道歉的场合选择不好，就无法体现“道歉”的正式与慎重，也就不能表达出道歉者内心的愧疚和歉意，因此无法得到对方的原谅。道歉的目的是消除给对方造成的负面影响，所以选择正式场合下的道歉才是具有诚意的道歉。

此外，道歉时如果做好更多细节工作就更能体现出道歉者的反悔之心与诚挚求得对方原谅的心情。比如，清楚地认识到自己错在什么地方，从而有针对性地向对方道歉，更容易得到谅解;尽快道歉，第一时间弥补自己的过错;夸大自己的错误，让对方的愤怒之情稍微得到平复;给对方送一些小礼物，或请对方吃一顿饭……这些做法都是非常有用和有效的。越是在细微的地方下功夫，就越能让对方感受到道歉者的诚意，也就可以很快得到对方的原谅。

综上所述，道歉不仅需要勇气，更需要技巧，如果你不懂得道歉的技巧，即使你有道歉的勇气和诚意，也不代表对方认为你有足够的诚意，从而原谅你。要知道，一个让人感觉缺乏诚意的道歉比不道歉更糟糕，所以，如果你想要成功地道歉，就要确保对方真的相信：你自己错了。

场面尴尬时，打圆场多一点机智

每个人都遇到过十分尴尬的局面，这时帮助他人打圆场，不仅可以照顾他人的情感和面子，让他人对你感激不尽，而且可以让你左右逢源。

在工作或生活中，许多原因都会导致矛盾的产生，此时如果有人及时地打好圆场，帮助他人解围，就能消除他人的不愉快，让他人感激不尽。帮助他人打好圆场，就是要照顾双方的情感和面子，引导他们去理解彼此，从而化解彼此的矛盾。不过，帮助他人打圆场，应该讲究一定的方法和技巧，不然很可能越帮越忙，越管越糟。那么，到底该怎样帮助他人打好圆场呢？

1.巧妙暗示

令人尴尬的事情总是突如其来，让人措手不及。他人陷入尴尬时，你可以通过巧妙暗示的方式打圆场，为对方解围。

几天前，郭先生和自己的爱人吵了起来，上午的时候两个人才和好。可是，郭先生的丈母娘不知道这一点，不知道从什么地方听说了，知道自己的女儿受了委屈，于是气势汹汹地来到郭先生的办公室，要找他理论一番。当着公司人的面，郭先生非常尴尬，但是想不到破解的办法。

看到这种场景，办公室里的同事老吴连忙说：“阿姨，您来的路上看到您的女儿了吗？她去超市给小郭买鸡去了，说是晚上要给小郭做鸡汤。”

听了老吴的话，郭先生的丈母娘知道女儿和女婿已经和好，也就不好意思继续在办公室里兴师问罪了。

帮助他人打圆场要注意方式，“和事佬”最重要的是改善他人的关系，而不是火上浇油。用巧妙暗示的方法可以不动声色地达到打圆场的目的。

2.帮别人找一个好理由

每个人都无法预知未来，随时都可能陷入窘境。当他人陷入窘境时，你及时站出来，帮他人找一个好理由，打好圆场，则能避免他人颜面尽失。

比如，你介绍两个朋友认识，约好拿着身份证一起去某个景区游玩。见面刚几分钟，如果一方突然提出离开的请求，另一方就会出现不悦的神色。此时，你可以对另一方说：“她这个人呀，丢三落四的，竟然把身份证忘家里了，家又那么远，一来一回天都黑了。这样吧，让她先回去，咱们两个去，来日方长，以后有机会你们再好好认识认识，这次算是打个照面，混个脸熟。”听了这话，因家中有急事突然要离去的一方自然会十分感激你，另一方自然也不会多计较。

3.维护别人的面子和自尊

如果双方都不肯妥协，彼此已经产生矛盾，你不妨说几句话，巧妙地维护他们的面子和尊严。

小王的孩子和小赵的孩子打架，小王看不惯自己的孩子受委屈，于是出来数落了小赵的孩子。小赵刚好路过，听到小王正在数落自己的孩子，气不打一处来，非要小王给个说法，不然不肯罢休。两个人谁都不肯相让，都要为自己的孩子讨个公道。

看到两个人剑拔弩张的场景，小郭连忙走过来，对他们说：“两位少安毋躁，这件事的来龙去脉我很清楚，因为我全看在眼里了。”说着，他对小赵说：“本来只是两个孩子打架这点小事，小王数落您的孩子，是因为这个顽皮的家伙把人家孩子的眼睛都打肿了，现在还睁不开呢。您想啊，眼睛多重要啊，万一有个好歹，那可是一辈子的事。”然后，他又对小王说：“小赵不明白怎么回事，听到您这么训斥他的孩子，能不愤怒吗？再说了，您刚才训斥的也确实有点过。当务之急是，赶紧带着孩子去看眼睛，别耽误了治疗。”

听了这话，小赵连忙道歉，带着钱要为小王的孩子治眼睛。小王看到小赵并不是一个不讲理的人，觉得刚才不应该那么训斥一个小孩子，也向小赵道了歉。

打圆场时，应该维护好双方的面子和尊严，讲清楚其中的道理，可以各打五十大板，让他们意识到自己的错误。许多时候，人与人之间产生了矛盾，双方谁都不肯相让，只是因为他们都想维护自己的面子和尊严。但是，假如任由他们这样耗下去，只会让情况越来越糟。此时就需要第三者来打圆场，让当事双方的面子和自尊都能得以维护。不过，此时他们正处于敏感期，你帮人打圆场时一定要注意说话方式，尽量把话说得圆满一些，而不是胡乱评判，进一步激化他们的矛盾。

难以启齿的“逐客令”要不动声色地讲

如果你不想因为下“逐客令”而得罪人，就要学习下“逐客令”的技巧。把“逐客令”说得美妙动听，让客人识趣地离开，既把人“轰”走了，又没有得罪人。

如果有人絮絮叨叨地说个没完没了，一遍又一遍地重复着你毫无兴趣的话题，越说越起劲。你很想请他们离开，却又碍于情面不得不勉强敷衍，担心请他们离开会伤彼此间的感情。这时应该怎么办呢？

这就要求我们要学会下“逐客令”。如果你不想因为下“逐客令”而得罪人，就要学习下“逐客令”的技巧。

周末的一个晚上，小涛的大舅到访，已经快10点了，他的大舅和妈妈依然相谈甚欢。可是，小涛第二天还要上学，需要早点睡觉，大舅一直不走，怎么能睡觉呢？

突然，鬼灵精怪的小涛大喊一声：“妈妈，大舅不是已经走了吗？你怎么还不睡觉，电视声音还开这么大，我明天早上起不来，上学会迟到的。”

妈妈心里纳闷：这孩子明明知道大舅还没走，为什么这样说？

听了这话，大舅连忙起身，满含歉意地笑道：“你看我这人，光顾着聊天了，也没注意看时间，都这么晚了，我该回去了。”

小涛忙走出来，自责地说：“呀！原来大舅还在呢！我以为您走了呢！您不用回去了，都这么晚了，末班车估计没了。今天就住我房间吧，我跟妈妈睡。”大舅顿时喜笑颜开，但还是执意要走。

把大舅送走后，妈妈问小涛：“你明明知道那不是电视的声音，是我和你大舅说话的声音，为什么说是电视的声音？还有，你大舅没走呢，你怎么说他已经走了？”小涛不好意思地笑了。

这就是下“逐客令”的技巧，既把人“轰”走了，又没有得罪人。

有人说，逐客也是一种应酬，想要做得好，就要掌握两条原则：一是要有效，二是要有情。不管用哪种方法，都不能没有热情，千万不要用尖酸刻薄的语言赶别人走，也不能冷冰冰地对待别人。

下“逐客令”时，可以运用以下方法：

1.巧妙暗示

可以用委婉的语言巧妙暗示絮絮叨叨说个没完没了的人，让他们意识到你没有太多时间听他们闲聊。相比冷酷无情地轰走客人，这种方法更容易让人接受。

吃过晚饭后，几名同学一起去拜访一位女教授。几个人一直谈到晚上11点多，女教授想请这几名同学离开，于是对他们说：“你们提的这个问题很值得研究，明天我要去北京出差，去那里参加一个学术研讨会，到时我会找几位专家一起探讨这个问题的。”听到教授第二天要出差，几位同学连忙站起身，对教授说：“非常抱歉，不知道您明天还要出差，打扰您休息了，我们告辞了。”

这位女教授第二天要出差，需要早点休息，可是几个同学在家中做客，碍于情面，她不好意思直接辞客，于是就把话题转到第二天要参加的一个学术研讨会上，用委婉的语言暗示他人是时候离开了。这种方式既达到了辞客的目的，又没有伤及同学的面子。试想一下，假如女教授没有这样说，而是直言第二天要出差，然后把他们请出去，虽然也能达到辞客的目的，但是很容易让对方陷入尴尬的处境。

2.疏导爱聊天的人

喜欢聊天的人，有许多都是想用嚼舌来打发时间的，原因是他们没有很大的志向，也没有什么兴趣爱好，只能通过闲聊的方式打发大把的时间。你可以采用疏导法，让他们有计划地完成一些事情，他们就没有时间来找你聊天了。也就是说，采用疏导法，可以从根本上防止闲聊者上门消耗你的时间。

假如对方是青年，你可以采取激励式疏导法，对他说：“人生一世，应该多学一些东西，因为有真才实学才能过上美好的生活。我建议你多抽出一段时间，有机会就学习一些安身立命的本事，不断充实自己。”

假如对方是老年人，可以根据对方的自身条件，让他培养一些兴趣爱好，比如种花、看书、练习书法、运动、唱歌等。如果对方爱运动，你可以说：“大妈呀，我路过咱们小区时，发现许多人都在跳广场舞，跳得可好了，我每次都忍不住多看两眼。您怎么不去跳呢？我觉得跳广场舞可以锻炼身体，而且一群人一块也挺好玩的，您有空得学学啊，我还想看您亲自跳呢！”

第四章 好话也要好好说

我们经常听到有人说：“好听的话谁不会说？”事实真的如此吗？生活中经常遇到这样的人，他们明明在赞美别人，却由于话说得不够好，被人说成“伪君子”“拍马屁”。实际上，并不是每个人都能说好话。而情商高的人懂得换一种方式说好话，他们捧人也能捧出新花样。

谈论对方得意的事，轻轻松松赢得友谊

恰如其分地称赞他人得意的事情，可以在很大程度上缩短两个人之间的心理距离，增加你在对方心目中的好感值。假如你经常在人前谈论他的得意之事，他就会非常高兴，对你充满好感，甚至把你奉为知己。

每个人都有被他人称赞的需求，因为被称赞能让人得到一种心理上的满足。与人沟通时，人们总是喜欢提及自己得意的事情，因为那些事情可以给他们带来快乐。因此，在现实生活中，不管是与朋友交往还是与客户交流，都不妨

多谈对方得意的事，这样更能赢得对方的认同。

比如，如果称赞将军，就称赞他曾经叱咤战场，曾经屡立战功；如果称赞医生，就称赞他妙手回春，以及他在医学上取得的突出成就；如果称赞学者，就称赞他才高八斗，称赞他发表的专著。一般情况下，每个人都有他独特的闪光点，都有值得自豪的地方，从这些地方出发，然后真诚地加以赞美，往往能收到不错的效果。

美国著名的柯达公司创始人伊斯曼，为了在罗彻斯特建造一座音乐堂、一座纪念馆和一座戏院，捐赠了很多钱。很多制造商都想承接这些建筑物里的座椅，为此，他们展开了激烈的竞争。可是，每一个找伊斯曼谈生意的商人最后都败兴而归。此时，一家公司的总经理亚当森前来拜见伊斯曼，希望承接这个项目。

还没见到伊斯曼本人，伊斯曼的秘书就给亚当森一个下马威，对他说：“我知道您特别想得到这批订单，可是我必须告诉您，假如您占用伊斯曼先生的时间超过5分钟，您就无法得到订单。他可是一个大忙人，进去后，您应该速战速决。”

见了伊斯曼后，亚当森没有谈生意，而是对他说：“伊斯曼先生，在我等您时，我仔仔细细地观察了您这间办公室。虽然我长期从事室内的木工装修，可是从来都没见过装修得如此精致的办公室。”

伊斯曼回答说：“你不提这件事我都忘了，这间办公室是我亲自设计的，当初刚建好时，我特别喜欢，可是后来一忙，就忽略它了。”

亚当森来到墙边，拿手擦了擦木板，说：“我敢说这肯定是英国橡木，意大利的橡木不可能是这样的质地。”

伊斯曼高兴地站起身，回答说：“没错，这的确是从英国进口的橡木，我的一位朋友帮我订的货，他可是研究橡木的行家！”

伊斯曼的心情非常好，带着亚当森仔仔细细地参观他的办公室，把办公室里的每一样装饰都介绍给亚当森，从木质谈到比例，从比例谈到颜色，从颜色谈到价格，甚至详细介绍了他设计的经过。

亚当森始终保持微笑，饶有兴致地聆听着。见伊斯曼谈兴正浓，亚当森顺势询问他的经历。伊斯曼毫无保留地讲述起曾经的苦难岁月，从青少年时期多么贫穷说到母子俩怎样在贫困中挣扎，最后谈到自己是如何发明柯达相机的，还谈到自己正计划着把巨额财产捐赠给社会。亚当森则一直露出钦佩的目光，对伊斯曼大加赞扬。

原本说好的谈话时间不超过5分钟，结果亚当森和伊斯曼聊了几个小时。就这样，亚当森拿到了订单，还和伊斯曼结下了终身的友谊。

为什么伊斯曼把这笔大生意给了亚当森，却没有给别人呢？这和亚当森的高情商不无关系。试想一下，如果亚当森刚进伊斯曼的办公室就谈生意，很可能会像其他人一样被赶出来。亚当森的高明之处就在于，他懂得从伊斯曼得意的事情谈起，巧妙地赞扬了伊斯曼的成就，这样就使得伊斯曼的自尊心得到了极大满足。

赞美别人不单单是说一些甜言蜜语这么简单，因为说甜言蜜语的人太多了，许多人对甜言蜜语已经形成了“免疫力”。赞美别人，就要考虑对方的性格、职业、文化修养、个人经历、心理需求，恰如其分地赞美对方引以为豪的事情。只有恰如其分地赞美对方引以为豪的事情，才能给人一种真诚、贴切的感觉，而不是给人一种虚伪、做作的印象。

不过，到位的赞美一定是建立在细致的观察之上的，因为只有通过细致的观察，才能投其所好，赞美得恰到好处。比如，对方是一个身材肥胖的人，你偏要赞美他的身材，肯定会给对方一种你在讽刺他的感觉；对方明明有口吃的毛病，你偏偏赞美他口齿伶俐、说话利索，估计对方不仅不会领情，还会有暴打你一顿的冲动。

与人沟通时，假如对方谈到了自己得意的事情，那就是期待你和他一起分享他的喜悦，我们可以把这当作是他准备接受你的赞美的信号。所以，你应该明白，他现在最想听的是什麼。既然他想听的是别人赞美他得意的事情，为什么不多谈谈这些呢？赞美是有“保质期”的，千万不要等到“黄花菜都凉了”再去赞美。

夸要夸到点子上，称赞要说小细节

赞美一个人时，如果你能具体说出对方好在什么地方，而且你所说的内容又是真实存在的，那么，对方就能感受到你的真诚、可信。所以，称赞他人时要体现出细节，让对方感受到你的真诚。

当你称赞一个人“真好”“真漂亮”时，他的心中就会立即产生一种心理期待，想听你继续说下去，肯定会想：“我好在哪儿？”“我漂亮在哪儿？”这个时候，假如你的赞美不够具体，就会让他特别失望。所以，要想让你的称赞更有效果，就要学会具体化赞美。称赞他人时要体现出细节，这样才能让对方感受到你的真诚。

王杉的妈妈已经70岁高龄了，老伴刚去世，所以她心情很苦闷。老伴没去世前，她每日忙忙碌碌，整天乐呵呵的。老伴去世后，王杉就把她接到自己家中了，什么事情都不让她干，唯恐累着她。这本是好心，可是老太太忙惯了，猛然闲下来很不习惯，渐渐地开始找王杉唠叨：“我年纪大了，没有什么用处了，几乎成废人了。”

王杉连忙劝慰道：“妈，您快别这么说，您一点儿都不老，我们都很需要您，离开您可不行。”

谁知道，老太太听了后，竟然生气地说：“你就骗我吧！整天就知道拿一些没用的哄我！”

一天，王杉的儿子放学回家，高兴地对老太太说：“奶奶，奶奶，您前几天给我讲了一个老红军的故事，我写作文时写进去了，今天语文老师当着全班的面表扬我了，说我写的老红军的故事非常好，很让人感动。奶奶，您讲的故事真好，再给我讲一个吧！”

老太太非常高兴，把小孙子抱在怀里，又开始给他讲故事。

通过这件事，王杉意识到赞美老人要体现出细节，于是经常对老太太讲：“妈，您今天煲的汤味道太好喝了，火候掌握得非常好。”

听了这话，老太太笑得合不拢嘴。

赞美一个人时，如果你能具体说出对方好在什么地方，而且你所说的内容又是真实存在的，那么，对方就能感受到你的真诚、可信。夸一个人聪明、能干，自然能取悦于他，但是他在高兴之余肯定会想知道自己到底哪里聪明、如何能干。假如你不说出具体的内容，时间长了就会让人觉得你在敷衍他，最后反而会适得其反。正如案例中王杉对自己的妈妈说的“您一点儿都不老，我们都很需要您，离开您可不行”这种笼统、空洞的话，老太太一听就知道是在敷衍人，所以很不高兴。

与人沟通时，应该从具体的事件入手，善于发现别人微小的优点，不失时机地予以赞美。赞美他人时，语言越详细越好，因为那样说明你很了解他，非常看重他的优点和成绩。另外，具体的赞美还有助于拉近你们之间的关系。假如你只是含糊其辞地称赞对方，对他说“你工作很出色”或“你真好”等空泛的话语，很容易

引起对方的反感，甚至让对方产生误解。

电影《画壁》里有一个细节：闫妮出演大姑姑，每天早上都要问下面的仙女：“我美吗？”仙女异口同声地回答说：“美。”

姑姑只是淡淡地笑了笑，然后转头问芍药：“芍药，你说我美吗？”

芍药回答说：“姑姑今天很美。蓝色的眼影和蓝色的纱裙相呼应，发髻也挽得很别致。”

听了这话，姑姑“哈哈”大笑，心中非常高兴。

假如芍药也像其他仙女那样，只是笼统地回答一声“美”，相信她肯定无法得到姑姑的重视，更无法成为姑姑的接班人。任何人赞美的目的都是为了打动他人，得到他人的好感，但是空洞而没有实际内容的赞美，最后只会让对方更加疏远你。

总之，赞美他人，一定要具体化、细节化，要根据具体的事实进行评价，不要说一些一般性的夸奖语言，如“你表现得非常好”“你做得很棒”“你这个人不错”之类的话，而是要加上具体的事实，从细节出发。

没有人会拒绝恰到好处的恭维

每个人都喜欢戴高帽，都喜欢受到他人的恭维。只要高帽子合适，恭维不夸张，就会受到他人的欢迎。

每个人都希望受到他人的关注和赞美，尤其是那些好面子的人。就算冷静之后，对方知道你说的不过是奉承话，也会沾沾自喜，欣然接受你的赞美。逢人送一顶高帽子，能让你更受欢迎，从而更容易建立良好的人际关系。

为什么给人戴高帽子非常受欢迎？最主要的原因就是，渴望得到他人的肯定与尊重，已经成为人性中根深蒂固的东西之一，而给人戴高帽刚好满足了人性中的这种需求。

有一名京官将要启程到外地任职，临行前前往恩师处拜别。

老师交代他说：“外地的官可不是好当的，你一定要小心谨慎，处处都要留个心眼。”

京官回答说：“老师，您尽管放心，我已经准备了一百顶高帽子，见一个人就送一顶，如此一来，我就不会遇到什么麻烦了。”

老师听了大怒，训斥道：“哪有你这样做事的？当官怎么能搞这一套？千万不能搞歪门邪道！”

京官叹了口气，回答说：“老师说得对呀，可是，如今这世上，还有多少人能像老师您这样呢？要是都像您一样不喜欢戴高帽，我就不会搞这一套了。”

听了这话，老师转怒为喜，连连点头说：“没错，如今大家都很势利，不喜欢戴高帽子的人少之又少。”

从老师那里辞别出来后，京官乐呵呵地对别人说：“没想到呀，我拿来的一百顶高帽子，如今还没有赴任，就已经剩下九十九顶了。”

这个案例告诉我们，人人都喜欢戴高帽子，那些自称不喜欢戴高帽子的人，只是因为你还没有找到适合他戴的高帽子，一旦你掌握了他的特点，做到投其所好，就能成功地把高帽子戴到他头上。

从是否善于给人戴高帽的角度，可以把我们身边的人分为四类：第一类，总是擅长恭维人，喜欢给人戴高帽子，说话喜欢捡他人喜欢的听，能够建立良好的人际关系，人脉资源比较丰富；第二类，不懂得赞美的艺术，不会主动给人戴高帽子；第三类，性格比较耿直，很看重个人尊严，明知道给人戴高帽子有很多好处，可是却不屑于这样做，觉得当面说出别人的优点是在恭维人，认为给人戴高帽子有献媚的嫌疑；第四类，为人比较吝啬，虽然给人戴高帽子不需要什么花费，没有什么损失，可是却不愿意这样做。一般情况下，后面这三类人往往容易吃亏，在现实生活中获得的利益比较少。

无论是在日常生活中还是在工作交流上，给人戴高帽子是每一个人都受用的法宝。假如你想得到他人的帮助，又害怕对方拒绝你的请求，不妨先给对方送一顶高帽子。

小何在在工作中遇到一个特别棘手的问题，想独立完成是不可能了，于是他想请小赵帮一把，因为小赵在这个领域颇有研究，懂得很多专业知识。不过，该怎么开口说呢？

小何来到小赵的办公室，对他说：“赵哥，我遇到一个特别棘手的问题，实在是没能力独自完成了，能帮我一把吗？”

小赵正忙着自己的工作，眼睛一直盯着电脑屏幕，连头都没抬就回绝说：“真是抱歉，这一段时间我工作挺忙的，抽不出空来。要不这样吧，你找一下其他人，看他们有没有时间？”

小何知道小赵不肯帮忙，于是决定送他一顶高帽子，便对他说：“赵哥，在这个领域，谁都知道您是行家，可以毫不夸张地说，在咱们公司，您是这个领域的老大，没有您的帮助，谁都不可能独立完成。”

小赵是一个虚荣心特别强的人，听了小何的话后，他非常高兴，立即就答应了小何的请求，帮他完成了工作。

实际上，给人戴高帽子既可以取悦别人，又可以帮助自己，这是一种能让你迅速达到目的的策略，也是一种与人沟通的有效技能。不过，虽然每个人都渴望被人关注，被人欣赏，但是很少有人愿意接受和实际不符的虚伪奉承。

想要给人戴高帽子，就要具有比较好的洞察力，善于发现他人最得意的事情，然后赞美他最想让人提到的事情。只有这样，才能把恭维话说到别人的心坎上，让别人无法看出你在溜须拍马，从而收到良好的效果。假如你观察不力，恭维的都是别人的不足之处，甚至是别人极力隐瞒的秘密，那么你拍马屁就会拍到马蹄子上。虽然同样是给人戴高帽子，但是结果只会适得其反。

多说发自内心的动听话，不说露骨的奉承话

生成错误

在背后有技巧地赞美别人

生成错误

变个花样去捧人

生成错误

巧用批评式赞美更让人受用

生成错误

第五章 会说话拒人不露痕迹

生成错误

不好拒绝时快使用缓兵之计

生成错误

用商量的语气委婉地拒绝

生成错误

自我贬低法，拒绝而不得罪人

生成错误

外交辞令拒绝法，模糊界定“是”和“不是”

生成错误

转移话题，巧妙堵住对方的嘴

生成错误

难得糊涂，故作不知表达拒绝之意

生成错误

拒绝前先给对方戴一顶高帽

生成错误

用幽默的方式说“不”，表露拒绝之意却不尴尬

生成错误

第六章 讲真话不讲假话，实话不代表直说

生成错误

情商低的人说话才直白

生成错误

不便明说的话，巧用弦外之音

生成错误

实话实说不如实话巧说

生成错误

说话多绕几个圈子，才能不碰钉子

生成错误

说实话要把握分寸，呵护他人的颜面

生成错误

当面斥责，不如巧妙暗示

生成错误

直话不直说，玩笑中表达立场

生成错误

第七章 提高说服力，有技巧地说服别人

生成错误

把你的观点“包装”一下，变成对方的观点

生成错误

动之以情，更容易劝服对方

生成错误

适时刺激一下，对方就听你的

生成错误

投其所好，迎合对方的心理需要

生成错误

多用“建议”，而不用“命令”

生成错误

学会“5W”技巧，让语言更有魅力

生成错误

先说结果，再详述原因

生成错误

第八章 幽默是最高级的情商

生成错误

不同的情景说不同的幽默话

生成错误

懂幽默的人能让生气的人笑着“熄火”

生成错误

会自黑的人，口才和人缘都不会太差

生成错误

会说调侃段子，做一个有趣的人

生成错误

用幽默的方式表达不满，对方更易接受

生成错误

即兴秀幽默，避免自己下不来台

生成错误

第九章 所谓聪明，就是会说让人开心的糊涂话

生成错误

说话富有“弹性”，才能立于不败之地

生成错误

遇物要加价，逢人要减岁

生成错误

故意曲解对方的意思，助你巧避锋芒

生成错误

适当地说糊涂话才是真聪明

生成错误

第十章 批评未必刺耳，会沟通让你不得罪人

生成错误

委婉的批评才悦耳

生成错误

不要针锋相对地质问别人

生成错误

在“苦药”上抹点糖，批评效果会更好

生成错误

用提醒代替批评，让人主动认错

生成错误

点到为止，批评要留有空间

生成错误

批评的大忌要记牢

生成错误

后记 高情商在沟通中的重要性

生成错误