解读风靡全球的好书《所谓情商高，就是会说话》：提升说话技巧，秒变高情商人士！\_原文

2024年08月14日 10:38

你好，欢迎来到一书一课。今天我们要一起学习的书籍是所谓情商高就是会说话。这本书很多人都已经不陌生了，是一本关于人际沟通的书。全书中文版大约是14万字，我会用30分钟左右的时间来为大家讲述书中精髓。

怎么快速掌握人际沟通当中的说话技巧。如何才能成为一个会说话的人呢？首先我们来理解一个概念，什么叫会说话？具体来说就是讲话合情合理合势，让人听起来舒服，让对方更容易接受。

武侠小说家金庸先生92岁大寿的时候，有人就公开发表祝福朱金墉老师寿比南山，长命百岁。可是这就有点尴尬了，言下之意是金庸先生只能活八年了吗？可祝福的人本来是好心，并没有恶意，可是给人的感觉就是他不太会说话了。

中国有一句古话叫良言一句三冬暖恶语伤人六月寒不会说话，往往被认为是情商低下。不会说话交流沟通的目的也就无法达到了。同样我们的工作和生活也都会受到影响。所以世界上最遥远的距离就是心里想的挺好的，可是说话却词不达意。所以所谓情商高就是会说话。这本书就是来帮大家解决不会说话的困扰的。书的作者叫佐佐木桂一，他是日本著名的沟通专家和文案大师，公开发表过三百多场关于人际沟通方面的演讲。这本书在日本也特别受欢迎，已经成为了许多知名企业员工的指定培训教材了。

作者认为会说话并不是天生的，而是有具体的方法技巧可以学习的。以他自己为例，他以前根本就不善于沟通表达，甚至还特别讨厌和人说话。可是后来阴差阳错的做了广告文案工作，多年来通过总结思考和实践练习，才成为了一个真正会说话并且擅长沟通的人，在事业上也取得了很大成就。所以左穆桂英在书中就认为说掌握说话的方法技巧，不仅能够帮助大家在人际沟通上游刃有余，同时还可以改变我们的人生。他把这本书比作是一本菜谱，照着菜谱练习，熟能生巧，那么我们说出来的话就像是美味佳肴了。

好，接下来我们就从三个重点一起来打开这本菜谱。首先第一个重点，说话的基本原则是什么？其次如何让你说的话更容易被接受呢？第三，如何说出让人印象深刻的金句呢？

我们先来讲一讲所谓情商高就是会说话这本书的第一个重点。说话的基本原则就是不能只考虑自己，要照顾到对方的利益。人际沟通是双向的，说话也不是一个人的事儿。我们说话不能仅仅是只考虑自己，还要考虑对方，需要做到换位思考，这就是说话的基本原则。书中认为我们根据这个原则和别人进行对话，应该是分成三个步骤。首先不要说出直接的想法。有的人不分时间场合，也不管他人的感受，就是要把心里的想法直接说出口。自己还认为这是真诚坦率的表现，可作者认为这样的说话方式是不对的。

举个例子，本来这个周末轮到你在公司值班，可这次啊，你特别想出去玩，就想说能不能找同事帮自己值一下班。我们知道在很多公司，只要双方愿意，同事之间换班是完全可以的。可假如你开口就说，小李，我这个周末想出去玩，你帮我值班好不好？小李心中可能就会产生反感，凭什么你想出去玩，我就得替你值班呢？然后他就会找借口回绝说，不好意思，我周末也有事儿，这样我们就聊不下去了。不要说出直接的想法，并不是因为想法本身的对错，而是要考虑到作为倾听者的对方能否接受作为表达者的自己，这也是我们判断能否达到预期沟通目的的根本。那在这儿，小李不但是无法接受你出去玩，我却听你值班的安排，还会觉得你是一个自私自利的讨厌鬼，所以最后你的沟通目的没有达成，你的美好周末也就泡汤了。

所以在控制住自己直言不讳的冲动之后，我们要先揣摩分析一下对方的心理需求。我们自己的心理需求，自己当然是很清楚的。请小李帮你值班是因为你想在这个周末出去玩，那别人小李的需求，难道就是任劳任怨的替你值班吗？

这种可能性并不大，对不对？所以你看由于立场不同，角度不同，沟通双方的需求也会存在巨大的差异。所以我们在开口说话之前，要学会站在他人的角度揣摩分析对方真正的心理需求是什么。

还是以刚才和小李的对话为例，开口请求之前，你应该对小李的性格状态有所了解，也给换班请求一个充分的理由。比如说问清楚他这个周末值班是不是方便，这也是对对方的尊重。再比如了解到他以前也遇到过公司值班和私人事务方面的冲突，这就是分析对方的需求。只有经过揣摩和分析，我们才能最后说出符合对方利益的话，从而最大程度的增加沟通成功的概率。

所以如果你想请小李帮你周末值班，可以先说小李，这个周末你有没有事能不能帮我一个忙呢？如果小李说我没事，那么你就可以顺着话题提出你的请求，并且明确告诉他能获得的利益。比如这样说，那这次拜托你帮我值班可以吗？下次我帮你，咱们以后有事儿都可以互相帮忙。小李一般在这种情况下，是不会拒绝这个请求的。因为这样说话既匹配了自己的目的，又符合对方的利益。

好，刚才为大家讲述的就是所谓情商高，就是会说话这本书的第一个重点内容。说话的基本原则是不能只考虑自己，同时也要照顾到对方的利益，不要说出直接的想法，而是要先揣摩分析对方的心理需求，再说出符合对方利益的话。说完这个，我们来说说看本书的第二个重点内容，在相互沟通时，如何让你说的话更容易被对方接受。沟通不是闲聊，而是有目的的说话，或者是表达观点，或者是提出要求。我们都希望自己的话能够被对方接受。关于这方面，作者在书中给我们列举了很多突破口，总结起来是有4种方法。

第一种就是向对方说明好处或坏处。这里的好坏处都是针对对方来说的。也就是说对你有这个好处就投其所好。对你有那个坏处，那么就劝你远离或者逃避。投其所好往往在销售对话当中很常见。

比如说书中提到的日本电影快乐飞行当中的情节，飞机当中有鱼和牛肉两种搭配的供餐，乘客们大多是选择牛肉，鱼就大量被剩下来了，造成了浪费。聪明的空姐就对大家说，我们飞机上供应的鱼是用优质香草、天然矿物盐、黑胡椒煎等，另外也提供普通牛肉。那么这样一来，很多乘客就会选择鱼了，可假如空姐只是说牛肉不多了，鱼还有不少，大家可以选择鱼，这样乘客可能就会想什么剩的多就让我们吃什么，是把我们当回收桶吗？所以你看如果不向对方说明鱼的好处，而只说明肉少鱼多的情况，乘客是不会买账的。

反过来说，向对方说明对他的坏处，也会更加容易让对方接受。这个说话方法我们在公共场所会经常遇到。书中有一个例子，餐厅当中的熊孩子特别闹腾，服务员希望妈妈们能够管教孩子，不要打扰到其他顾客，可妈妈们听不进去，也没有引起重视。最后还是店长出面解决了难题。他说菜端出来还很烫，如果孩子跑来跑去撞到会被烫伤的这下妈妈们立马拉住自己的孩子，餐厅终于恢复了秩序。

这说明对方一旦明白这个坏处和自己有关，就很容易接受你的话了。我们再来说第二种方法，让对方有选择权。主人对客人说，你要喝什么饮料？这是问答题。你要喝牛奶还是橙汁儿？这是选择题。问答题通常是不太好回答的，因为饮料种类很多，不知道说哪个自己爱喝的饮料，主人也不一定有。那么选择题就容易多了，牛奶还是橙汁选一个就好了。

作者认为让对方做选择题这招对付孩子会特别有用。孩子顽皮好动不听话，不按照大人的要求做，有的时候确实挺伤脑筋的。比如说一位母亲的小女儿总是不愿意穿鞋，在家就算了，总不能说去幼儿园也光着脚。妈妈就让她赶紧穿上鞋子，好说歹说还是没用。后来妈妈就拿了两双鞋换了一种说法，蓝鞋和红鞋你要穿哪双呢？小女孩马上做出了选择，指着蓝色的鞋说，我要穿这双。

由此我们可以体会到，不管是儿童还是成年人，都有一种喜欢自由选择的天性。下意识的会抗拒别人的命令和要求，不愿意被迫做事儿，也不愿意回答问题，而做选择题有自主权，做问答题有压迫感。所以说让对方有选择就满足了对方的天性，他们就更有可能接受你的话了让说话更容易被对方接受的第三种方法就是给对方足够的尊重。

为什么尊重和沟通效果有关呢？从心理学的角度来说，这就是满足了人的尊重需求。在著名的马斯洛需求层次理论当中，尊重需求属于第四层次，也是比较高层次的需求。满足这种需求能够让人看到自己的价值，增长信心和热情，从而做出与他人期待相符合的成果。具体来说，认可对方的优点，或者说强调对方不可替代，这两种说话方式都能够满足对方的尊重需求，让对方更加容易接受我们的话。

认可对方的优点，哪怕是亲密的夫妻之间也是一样。比如说妻子正在干家务，她对丈夫说，我都忙不过来了，你就去把窗户擦一下。此时正在电脑前玩游戏的男人多半是嘟嘟囔囔，不情愿站起来干活的那如果妻子换一种说法，比如说你个子高帮我擦一下窗户，我有些地方够不到。男人听到这样说的话，很可能就会自觉动手帮忙了。虽然说个子高并不是什么特别的优点，但妻子说出来就是对于丈夫的一种认可，让她感受到了被尊重，一种自豪感也就油然而生了，从而也就会乖乖的听话干活了。

强调对方是不可替代的人，也能够收到很好的效果。例如你想邀请某个同事参加部门活动，可是听说那位同事他不想参加了。那么此时你可以对他说，这次活动没有你参加可不行，大家都说少了你不热闹没意思。他一听心就想，原来我在大家心中是独一无二的。他感受到自己被尊重，内心也会充满愉悦，很可能就会接受邀请，欣然前往了。刚才我们讲了说话让对方更容易接受的三种好方法，最后一种方法是和对方站在一起，强调和对方有相同的身份、立场以及观点等，这会让对方觉得我们是伙伴，是战友，那么无形当中就拉近了彼此之间的心理距离，对方接受你的话也就顺理成章了。

作者在书中回顾了2013年世界杯预选赛上，主场作战的日本队在伤停补时阶段绝杀对手，有惊无险出现的故事。赛后有大量狂热的球迷聚集在十字路口喝酒庆祝，既造成了交通拥堵，又有踩踏事故的危险。而现场维持秩序的交警看起来也是一个球迷，他对大家喊，别看我这个交警表情挺严肃，其实心里为国家队这次打入世界杯感到特别开心。他又说，我们是一个团队，我也是你们的队友，我们要像日本队那样有团队精神，所以请大家遵守交通秩序。球迷们一听，主动接受了管理和疏导。

这名交警的发言始终都是和现场球迷站在一起的。他自曝球迷身份，又说大家都是队友关系，而不是一个冷冰冰的执法者。对于现场的球迷来说，不是听警察的命令，而是听队友的劝告，听朋友的建议。这样一来，接受起来就容易多了。所以这是我们提到的所谓情商高，就是会说话这本书当中的第二个重点内容。在相互沟通的时候，如何让你的话更加容易被对方接受？4种方法是向对方说明好坏，让对方有选择权，给对方尊重，同时和对方站在一起。

接下来我们就来说第三个重点内容了，在具体话术上如何说出让人印象深刻的精彩句子呢？作者认为这个世界上能够打动人心的人，一定是拥有着让人印象深刻的精彩句子。比如说京剧大师卓别林，他有句名言，史人生近看是悲剧，远看是喜剧。还有英国前首相丘吉尔说的，成功就是从失败到失败，也依然不改热情。为什么他们说的话就会让我们印象深刻，回味无穷呢？书中指出，会说话不是天生的语言感觉，也不是魔法精神力量，而是有规律可循的。我们每个人通过学习和训练，也可以说出拍案叫绝的金句，打动心灵，给人留下深刻印象。那么有关这方面的技巧，我们可以总结为四类。

第一类是制造反差对比，就是在前半句用反义词，后半句能说出真正想要传达的意思，先抑后扬，造成反差效果。比如动画片龙猫当中的台词好像在做梦，可又不是梦。再比如奥运会参赛选手表达决心，最好是金牌，最坏也是金牌。从心理学的角度来说，有一个类似的规律叫做得失效应。很简单，得就是得到，失能就是失去。得与失会产生强烈反差。我们先说负面消极的话，再说正面积极的话，这样给人的印象就会特别深刻了。

苹果公司创始人乔布斯在创业初期激励他的团队说加入海军还不如当海盗更有趣。这句话就给大家留下了深刻印象，直到现在还被人经常提起。那这句话他经久不衰的原因在哪呢？我们先来说纪律严谨的海军，再来讲一讲自由野性的海盗。这两个短语前后有相反的意思，不当海军当海盗就是苹果公司不拘一格的创新精神了。

软银集团总裁孙正义也使用过类似反差对比的话术。有人在社交网站上调侃孙正义发际线后退，你猜他是怎么回应的呢？他说不是头发在后退，而是我在前进。先说后退，再说前进。那么两个反义词连起来说，既巧妙的帮他化解了尴尬，又表达了自己在事业上不断进取的精神。事后仔细想一想，这句话可真的是回味无穷。

第二个技巧就是比较直接了，说出真实体验就行。直接说出自己的感受，往往是真实而鲜活的，很有感染力。比如说你心情很爽，那么就说心情是怎么爽的。你很感动就说你是怎么感动的。如果你喜欢对方，就说你是怎么喜欢的。所以这招也可以叫做是无招胜有招。

可是说出真实体验不等于说出真实的想法，是不是听上去有点绕。我们来举个例子，一名女子在参加招聘面试的时候，表现很不错，声音洪亮，对答如流。这时候面试官就笑着说，回答的这么大声流利，这都是事先准备好的。女子感到有些尴尬，因为她确实为了这次面试做了非常精心的准备。现在他被面试官当面点破了，如果说他顺着回答，嗯，是的，没错，因为我对这份工作势在必得。这就属于说出真实想法的话。

在刚才讲述本书的一个重点内容当中，我们就提到一开始就说出真实想法是不太适合的。所以女主就心想还不如坦诚自己的真实体验，于是他说，其实啊，我很紧张，你看我的嘴很干，手心也出汗了，感觉身上的每个毛孔都打开了，他又说说话大声是为了掩饰喉咙的颤抖。因为这是我第一次参加最终面试，以后一定会加倍努力的。女子这段真实体验的发言给面试官留下了深刻印象，气氛也变得轻松起来，最终他顺利得到了想要的工作。

好，我们再来说第三类技巧，对重点进行重复强调。通俗来说就是重要的事情说三遍。比如说股神巴菲特有三句投资名言，第一句永远记得保住本金，第二句永远记得保住本金，第三句永远记得前面那两句话。这就是一种简单易行的话术技巧了，实际效果还挺不错的。因为这在心理学上是有根据的，叫做纯粹接触效应。意思是某一种外在刺激的次数越频繁，那么人对这种外在刺激就越喜欢。换句话说，简单重复就能增加好感度，留下深刻印象。

对重点进行重复的话术技巧，在很多公开演讲当中也经常被用到。比如i have a dream就是我有一个梦想，我们都对这句话耳熟能详，相信大家也都知道，这是出自于美国黑人民权运动领袖马丁路德金的那篇著名演讲i have a dream。在演讲的高潮阶段，他用大量气势磅礴的排比段落，把我有一个梦想放在每个段落的开头，接着层层递进，重复八次之多。每次喊出我有一个梦想，都能够把演讲的情感表达推向一个新的高潮，让现场25万名听众随之热血沸腾。直到五十多年后的今天，我有一个梦想这句话仍然是深深的印刻在我们的脑海里，这就是重复的力量。

最后我们要说的就是第四类技巧，用数字语言增强说明。简单来说就是在说话当中增加数字。那么我们都知道，数字不仅是一种客观的科学符号，也是一种语言表达方式。比如有一句广告，60岁的人，30岁的心脏，又比如电影失恋33天，通过利用数字语言，他们是不是就更容易被人记住，也更容易被人理解了呢？

在话术中使用数字语言并不要求科学的严谨和精确，而在于语言传达出来的效果。举个例子，有一句话大家都知道，天才是1%的灵感，99%的汗水。还有一句话说1%的灵感是最重要的，比99%的汗水更重要。那么在这两句话当中，1%和99%都不是科学的数字，因为灵感和汗水是无法测量的。在这里使用数字就是为了增强说明的力量，从而加深听者的印象。第一句话我们可以理解为勤奋很重要，占到99%的比例。第二句话我们换了一个角度，灵感更加重要。虽然说只占到1%的比例，但却是最最关键的。

好，听到这儿，我们已经分享完所谓情商高就是会说话这本书的核心内容了。下面我们来简单总结一下。首先我们讲了说话的基本原则，不能自说自话，只考虑自己，而是要站在他人的立场之上，照顾对方的利益。所以说和别人交流沟通可以分成三步走。首先先别说出自己最直接的想法，其次揣摩分析对方的心理需求，最后再说出更加合适更合理的话。

我们讲到了说话让别人接受的方法。比如说向对方说明好处和坏处，让对方有所选择，也给他足够的时间和空间和对方站在一起。更加灵活的运用这些方法就能打开突破口，让对方更加容易接纳你的话。最后我们还讲了说话让人印象深刻的技巧。比如说制造反差对比，说出真实体验，对重点进行重复强调，用数字语言增强说明。那么合理应用到这些技巧之后，你可以说出精彩的句子，让对方听了就不会忘记。

这本书的书名告诉我们，所谓情商高就是会说话。所谓会说话就是要改变自我为中心的立场，要懂得换位思考，尊重他人的需求。那么在这个原则之上，精心组织语言话术就能达到自己的沟通目的了，从而给人留下深刻印象。我们可以照章练习实践说话之道，快速的收获成效。

从另外一个角度来看，用来说话的语言和用来书写的文字，原本就是不可分割的文字，它也有沟通对象。想要商业文案就是面对消费者的沟通，文学写作呢就是面对读者的沟通。所谓情商高就是会说话。这本书当中介绍的说话技巧，既可以适用于语言的表达，也可以让它适用于文字表达，特别是对文案和写作方面也有参考价值。

好了，以上就是所谓情商高就是会说话这本书的全部内容了，希望对您有所帮助。同时也欢迎您把今天的文字转发分享给您的朋友，帮助更多人在人际沟通当中学会说话，从而成就卓越人生。感谢各位的收听，下期我们不见不散。