情商高，就是说话让人舒服书系

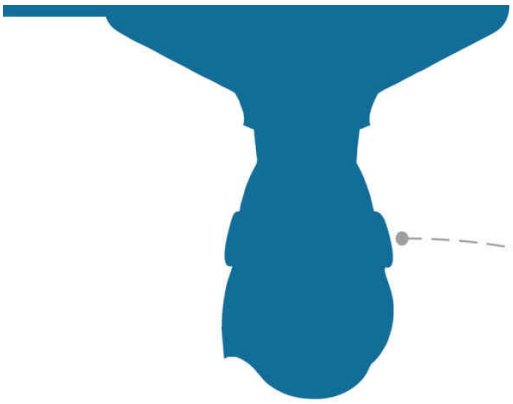
Emotional Quotient

[套装 3 册]

书籍分享微信Booker527

总　目　录

情商高，就是说话让人舒服
情商高，就是说话让人舒服.2
情商高，就是说话让人舒服.3

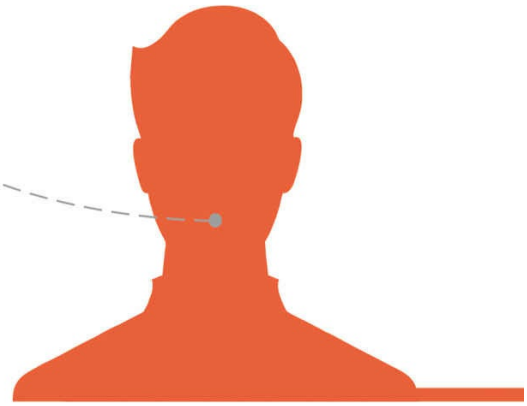


朱凌 常清
/著/

情商高 Emotional Quotient 就是说话让人舒服

不拆台不揭短，不生硬不伤人

透过说话，懂得把别人放在心上，
这就是高情商者的说话之道。



延边大学出版社

图书在版编目（**CIP**）数据

情商高，就是说话让人舒服 / 朱凌，常清著．—延吉：延边大学出版社，2016.9

ISBN 978-7-5688-1248-1

Ⅰ．①情… Ⅱ．①朱… ②常… Ⅲ．①口才学—通俗读物 Ⅳ．①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2016）第232027号

情商高，就是说话让人舒服

作者：朱凌 常清

责任编辑：于衍来

封面设计：仙境

出版发行：延边大学出版社

社址：吉林省延吉市公园路977号 邮编：133002

网址：http://www.ydcbs.com

E-mail：ydcbs@ydcbs.com

电话：0433-2732435 传真：0433-2732434

发行部电话：0433-2732442　传真：0433-2733056

印刷：北京嘉业印刷厂

开本：170×240毫米　1/16

印张：14.5　字数：220千字

印数：2000册

版次：2016年10月第1版

印次：2016年10月第1次

ISBN 978-7-5688-1248-1

目　录

Part 1　颜值时代，更拼“言值”——用高情商助你成为这个时代的言值担当

用高情商的仗义之言为友谊的小船护航

修炼情商，从“打圆场”开始

谁也不想听到命令式的语言

一字之差显情商

社交高手的“独门秘籍”

用你爆表的情商保护你爆表的颜值

聪明的人一定会提供良好的情绪价值

称呼错了，后面的话再精彩也说不出口

爱就是“我愿意听你说”

初次见面，说好第一句话

Part 2　情商是里子，幽默是面子——情商告诉你该说什么，幽默让你说得更漂亮

幽默是最好的润滑剂

借题发挥的幽默，是对话中的彩蛋

吵架了，试试来点儿小幽默

幽默是智慧的闪电，而非粗鄙的段子

做自己的高端黑，笑对生活

最高的情商叫自有分寸

让生气的人笑着熄火，才是高情商

尴尬时“幽自己一默”

遇见摩擦，不妨说说好话

Part 3　真正的高情商，不是虚伪，而是温暖——把对方放在心上，“良

言”就不会变成“恶语”
没有尊重的直爽就是没教养
安慰的话要加一点儿希望的料
几万条骂你？不满意，等几十万再来——跟郭德纲学安慰人
说点你的悲惨事，让他治愈一下
得意时，说话一定留三分
分享荣耀的时候，要提到别人
说些软话，避开针锋相对
主动道歉不输面子，反而赢得谅解
假装没尴尬，继续聊
说话要像女人的裙子，越短越好
Part 4 “口吐善言”，最值得称道的正能量——提供对方想要的认同感
情商的最低要求：少泼冷水多夸赞
给他激励，而不是警告
适时给台阶，人缘跟着来
给他最想要的赞美
情商高，真的不只是会说话
适时附和的倾听，一种别样的赞美
做个会妥协的高情商下属
爱情保鲜法则：累了倦了说出来
学会给人戴高帽
男人也需要赞美
Part 5 说出口的话比心里的话，多一件衣服——情商高的人，人情味也浓
多用“建议”，而不用“命令”
永远别对人说“你错了”
对于他人的无理要求，你要这样拒绝

刮胡子前先涂肥皂水，不痛
只意会、不言传的拒绝让姐妹情更浓
批评不公开，效果会更好
攻心的批评方式：借己说人
让“逐客令”变得有人情味
因人而异，择言而施
Part 6　带着同理心说话，做人生赢家——情商高就是会换位思考
情感、利益——换位思考时要考虑的东西
讨人喜欢的聊天模式——从对方感兴趣的话题聊起
话题卡住了，就换话题，不要恋战
有参与感，谈话才能热络
说服需要揣摩
抓住“动情点”来说话，分外有力
有眼力劲儿的人能成事！
恰当的措辞可以让你和火星人对话
见什么人说什么话，到什么山唱什么歌
Part 7　拒绝那些很low的回应方式——拜托，别再说些背后让人嘲笑情商低的话了
名字都记不住还谈什么情商
挑衅？该反击时就反击
他人设“梗”，不妨顺着话茬往下接
有不满，温柔地说出来
找个人替自己说“不”
多备几种说话模式，错不了
不是不能跟老板说“no”，是怕你情商不够
可以拒绝爱情，但要留住友情
平常心回答应聘时的隐私提问

怎样跟面试官谈钱不伤感情
不懂的不说，懂的慎重说
返回总目录

Part 1　颜值时代，更拼“言值”——用高情商助你成为这个时代的言值担当

用高情商的仗义之言为友谊的小船护航

一个看脸的世界，谁都想提高自己的颜值。但是，如果一个人颜值很高，但他言而无信、花言巧语，你会喜欢他吗？有一个人颜值不高甚至有点低，他会仗义执言、金玉良言，你会喜欢他吗？会！这就说明外貌的“颜值”远远比不上语言的“言值”重要。

黄渤长得不帅，但他努力演到了金马影帝。有一个很帅的主持人采访他：“马云说男人的相貌跟他的才华成反比，你怎么看？”帅哥主持人就是想当众让黄渤出个丑，但是黄渤反问道：“我相信这句话也一直激励着你吧？”让这个只有颜值没有言值的主持人哑口无言。

仅仅靠颜值并不能成为一个真正有魅力的人，而言值却能够凸显一个人的智慧和气质。愿我们都能成为这个时代的言值担当！

北大才女王帆在《我是演说家》中的这段演讲充分表达了在新时代应该大力倡导并颂扬“言值”，号召人们要有言值担当的智慧和远见，令人醍醐灌顶。

你身边是不是也有这样的事，某某女生不是很漂亮，但是有很多优秀的男生都喜欢她，朋友同事也特别爱和她在一起，觉得跟她相处很舒服、很自在、很愉悦。正如著名主持人蔡康永先生所说：“外表好不好看，绝对不是人生的决胜点。讨不讨人喜欢，还比较更重要一点。”为了增强说服力，蔡康永先生还给出了这一结论的论据：

和你住同一间房子的室友，或者坐你隔壁办公桌的同事，就算长得很美，你也不见得心情会很好，但要是她很讨人厌，你却一定心情坏。如果你的室友或同事长得不美，但很好相处，很讨人喜欢，那你的心情就很容易很好。大概只有做大明星的人比较适合非常美但是非常讨人厌。如果没打算做大明星的话，那么会因为你的美丽而感到人生满足的人，其实很有限。反而是你的讨人喜欢，可以造福身边很多人。

在拼颜值的演艺圈，胖胖的贾玲绝对是一个神奇的存在。“国民老公”宋仲基说喜欢贾玲的酒窝。的确，酒窝是女神与男神的杀手锏，许晴的酒窝里就有蜜，但酒窝在贾玲的脸上，不是蜜，而是笑。

贾玲，一个集高情商与“小心机”于一身的真实的女汉子，没有花容月貌，没有矫柔造作，但她太会说话了，让人根本讨厌不起来，何况没人会讨厌一个看着就想笑的人。不管是参加综艺节目，还是接受采访，抑或是出席朋友的婚礼，她总会用自己那套特别的高情商说话方式吸粉无数。

3月30日，包贝尔夫妇带着一岁的女儿饺子在巴厘岛补办婚礼，请来了一大拨明星好友助阵，徐峥更是担任了证婚人一职。不过，本来好好的一桩婚事，却因为伴郎团闹伴娘一事，在网上激起了热议。

在婚礼的抢亲环节，玩“嗨”了的伴郎们嬉闹着要把伴娘柳岩抬起来扔到游泳池里！第一次当伴娘的柳岩，一开始高兴又紧张，还在微博上晒自拍询问网友建议。没想到，婚礼上却突然被这样戏弄，吓得她花容失色，全程尖叫，大喊“救我啊”……柳岩当天穿的是浅色抹胸裙，拉扯中极易暴露，湿身后又是何等“春光乍泄”？别说女明星要保持形象，相信任何一个女孩子都不会愿意在大庭广众之下走光出丑。

幸亏这个时候贾玲对柳岩出手相救！贾玲冲出来想推开伴郎，看无法推开，自己索性一屁股坐在了柳岩身前，以防止她被推下去。如果事情到这就结束，还不足以体现贾玲的高情商。

贾玲这样“英雄救美”，难免让几位嬉闹的伴郎有点儿下不来台，于是她接着机敏地说：“这件事很简单，红包就能解决。”于是掏出红包塞给眼前几位伴郎，瞬间缓解了尴尬，让他们妥妥地走下了台阶，现场气氛也依旧热闹。

贾玲一句“这件事很简单，红包就能解决”击退了嬉闹的人群，更是收获了各界的一致赞赏。不少网友都说，若是换作自己，看着一个女性朋友被这样戏弄，很可能会控制不住对几位伴郎大骂一通。不过这样做虽然保护了自己的朋友，但却会破坏婚礼现场的热闹气氛，而且跟被骂的几位伴郎大概也“友尽”了。可贾玲一句笑语，不仅维护了柳岩，而且还顾及了大家的情面——拿红包给伴郎，给他们一个台阶下，不仅讲义气而且情商高，不得不说做得真好。

最近大家都在说，“友谊的小船说翻就翻”，到底是什么意思？友谊是一种很玄很玄的东西，它可以经受诱惑也坚韧不破，但也可以因为鸡毛蒜皮说断就断。高情商的人最懂怎么维持友谊，他们心里装着别人，在任何时候都能照顾到周围的每一个人，让大家都舒服。但要强调一点，高情商绝不是时刻取悦别人，而是不随便伤害别人，也不让别人伤害自己。

从现在开始“修炼”自己，做个高情商的人，让友谊的小船稳稳地开向远方吧！

修炼情商，从“打圆场”开始

常言道：“金无足赤，人无完人。”每个人都有遇到尴尬、出现失误的时候，尤其是在人多的场合犯错，面子上自然过不去。这时候，如果你能及时站出来“补台”，也就是替对方“打圆场”，巧妙地化险为夷、化拙为巧，保全其颜面，那么就会赢得对方的好感，在人际交往中取得良好的效果。

打圆场的目的通常是调解纠纷，化解矛盾，避免尴尬，打破僵局。但打圆场是有技巧的，运用得好可以消除误会、缓和尴尬的气氛，还有利于问题的解决；运用不好就是火上浇油，还会整成猪八戒照镜子——里外不是人。可以说，一个善于打圆场的人，都是处世功底深厚的人，情商都不低。

台湾著名主持人吴宗宪打圆场的技巧，可谓炉火纯青，值得我们学习。

2014年8月3日晚，户外真人秀《男神女神》节目中，四位美女选手秀了一段舞蹈，可能是因为紧张，有两位选手出现了一些小失误。看到姑娘们局促不安的样子，作为主持人的吴宗宪忙打起圆场：“虽然你们当中有人跳错，但一切都没关系。要知道，方才失误的那个动作，样子是全世界最可爱的。卓别林说过一句话‘全世界最精彩的演出，就是出错的那一次’。”姑娘们都被逗笑了。

在表演过程中出现失误，姑娘们心里肯定很不安，吴宗宪巧妙地借卓别林的一句名言安慰和开导她们：出错并不可怕，出错的一次恰恰是

独一无二的，“样子是全世界最可爱的”。如此贴心体谅的话语，怎能不让姑娘们释然欢乐！

无独有偶，小米科技创始人雷军在一次业内峰会的讲话上，也为我们秀了一把如何高情商地为自己打圆场。

首届世界互联网大会“中外互联网领袖高峰对话”上，雷军说下了豪言壮语：“5到10年后，小米有机会成为世界第一智能手机公司。”美国苹果公司副总裁布鲁斯·塞维尔不屑一顾，“说起来总是容易的，但是做就不那么简单了。”但机智的雷军反应很快，接着说道：“马云讲过一句话，‘梦想还是要有的，万一实现了呢？’”引得台下一片笑声和掌声。

毕竟业内还有几家实力不凡的公司在场，雷军在他们面前有些过于自信地说出一句雄心勃勃而又具有挑战意味的话，自然会招致某些与会者的不屑，而这时他以马云的一句关于梦想的名言为自己打圆场，给自己的话加上了幽默的韵味，削弱了其中的挑战意味，自然也就更容易让人接受。

生活中的任何事情都包含着两重性，其中的对与错、利与弊是相对的。辩证地看待问题，得体地扬长避短，是打圆场的又一技巧。

有个理发师傅带了个徒弟。徒弟学艺半年后，这天正式上岗。他给第一位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发留得太长。”徒弟不语。师傅在一旁笑着解释：“头发长使您显得含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”顾客听罢，高兴而去。

徒弟给第二位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发留得太短。”徒弟不语。师傅笑着解释：“头发短使您显得精神、朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客听了，欣喜而去。

徒弟给第三位顾客理完发，顾客边交钱边嘟囔：“剪个头花这么长的时间。”徒弟无语。师傅马上笑着解释：“为‘首脑’多花点时间很有必要。您没听说‘进门苍头秀士，出门白面书生！’”顾客听罢，大笑而去。

徒弟给第四位顾客理完发，顾客边付款边埋怨：“用的时间太短了，20分钟就完事了。”徒弟心中慌张，不知所措。师傅马上笑着抢答：“如今，时间就是金钱，‘顶上功夫’速战速决，为您赢得了时间，您何乐而不为？”顾客听了，欢笑告辞。

故事中的这位师傅真是能说会道，他巧妙地利用人们爱听“吉言”的心理，针对顾客不同的抱怨机智灵活地择用不同的幽默话语进行“打圆场”，引领对方换个视角去体会佳妙之处，欣喜而去也就是很自然的了。

不管是吴宗宪、雷军，还是理发师傅，他们绝对称得上是高情商的典范，都能够在任何情况下借助恰到好处的话语及时出面打圆场，淡化和消解矛盾，给自己和对方找台阶下，使气氛由紧张变为轻松，由尴尬变为自然。

打圆场是一种语言艺术。从今天开始进行训练，让你的口才更加出众吧！

谁也不想听到命令式的语言

有些人习惯用“指导性语言”去教导、指正别人。他们不管自己懂不懂，也不管自己做得好不好，就习惯指导别人该怎么做。虽然，有时“善意的指导”确实对别人有益，但动不动就以这种态度来指正对方，常会引来别人的反感。

有位中学老师离职后，转任保险公司业务员。由于当过老师，她在与同事、客户说话时，常不自觉地说：“我这样讲，你懂不懂？”或“你能明白我的意思吗？”后来，有个男同事对她说：“我们是你的同事，不是你的学生，拜托你讲话时，不要一直问我们‘懂不懂’好不好？好像我们都很笨的样子！”

可见，“指导性语言”若用得不恰当，或用得太多，就会变成“批评”，甚至是“找碴”。因为指导性语言通常带有“上对下”的教训口吻，有违平等交流的原则，会让对方感到不快。不管是名流显贵还是平民百姓，作为交谈的双方，他们都应该是平等的。

例如，相比起“让我做”这句话，我们大概更喜欢听到“请给我一个机会”。初次见面时，因彼此都不了解，就有必要保持节制有礼的态度。“让我做”听起来有些盛气凌人的意思，这是我们所不喜欢的；而“请给我一个机会”就比较婉转，会让别人感到很舒服。

关于维多利亚女王，有这样一个故事：

维多利亚女王很晚才结束工作，当她走回卧房门前时，发现房门紧闭，于是她抬手敲门。卧房内，她的丈夫阿尔伯特公爵问：“是谁？”

“快开门吧，除了维多利亚女王还能是谁。”她没好气地回答。

没有反应。

她接着又敲，阿尔伯特公爵又问：“请再说一遍，你到底是谁？”

“维多利亚！”她依然高傲地回答。

还是没动静。

她停了片刻，再次轻轻敲门。“谁呀？”阿尔伯特公爵又问。

这回维多利亚轻声应答：“我是你的妻子，给我开门好吗，阿尔伯特？”

门开了。

从这个故事中，我们可以看出，亲切动人的声音所达到的效果。想想你通常都说了些什么，是怎样说的。你是否总是自觉或不自觉地用一些命令式的语言对别人说话？有没有人曾叫你说话声音放小点？请一定要多多关注自己的说话方式，它是你的整体形象中的一个重要组成部分。

一字之差显情商

人的心理是很奇妙的，说话时，“我”和“我们”一字之差，给人的感觉就完全不同。比如，我们在听演讲时，演讲者说“我认为……”带给我们的感受，将远不如他采用“我们……”的说法。前者只能让人感觉是你在自我表演，而后者就会有效缩短与他人之间的心理距离，更容易让人有参与感，产生团结意识，这在心理学上被称为“卷入效应”。试想，把对方纳入同一个战壕，他当然会倾向于支持你！

小孩在玩耍时，经常会说“这是我的玩具”或“我要去游乐园玩”等等，这是自我意识强烈的表现。在小孩子没有杂念的单纯世界里，这么讲或许无关紧要，但在复杂、敏感、讲究的成人世界里，如果仍然满口不断的“我”，就会给人突出自我、标榜自我的坏印象，人际关系也会因此受到影响。

《福布斯》杂志上一篇名为《良好人际关系的一剂药方》的文章中，总结出与人交际时最不重要的一个字，就是“我”。正如福特二世在描述令人讨厌的行为时说：“一个满嘴是‘我’的人，一个随时随地‘我’的人，一个独占‘我’字的人，一定是个不受欢迎的人。”

在与人聊天时，他们总是对自己的工作、生活、经历、想法等表现出浓厚的兴趣，“我”在他们的谈话中永远是用的最多的一个字，“我觉得……”“我建议……”“我买了……”等等，丝毫不顾及他人的感受。他们总以为这种方式能最大程度地让别人了解自己，获得朋友，殊不知他们已经犯了说话的大忌——蔡康永先生曾经说过：“与人聊天时，每个人都想聊自己。”

所以，会说话的高情商者，在与人说话时，总是会有意识地避开那个容易让人产生“大独裁者”印象的“我”字，而更多地使用“我们”来制造彼此间的共同意识。

有位心理学专家曾经做过一项有趣的实验。他让同一个人分别扮演专制型、放任型与民主型三种不同角色的领导者，而后调查其他人对这三类领导者的观感。

结果发现，采用民主型方式的领导者，他们的团结意识最为强烈。同时研究结果也指出，这些人当中使用“我们”这个词的次数也最多。

说“我”跟“我们”的差别，其实就是让听者心里高兴与否。说“我们”，让人听得舒坦，心里高兴，更乐意接受观点或选择合作，对自己有益无害；说“我”，听者心里不高兴，对自己也没什么好处。既然这样，聪明人就应该多说“我们”少说“我”。

在一些表彰大会上，经常可以听到这样的发言：“我没有做什么，同事们和我一起奋战在工作岗位的第一线，尤其是领导，经常亲临现场检查工作并提出诸多宝贵性的指导意见，为我们做出了榜样。我们每一个人都在努力，功劳是大家的。所以，今天大家给我的荣誉，不能简单地归于某一个人，这是属于我们大家的荣誉。”

其实，这些话多半言不由衷，但是把“我”说成“我们”，既让同事们听着舒服：“这人够实诚，懂得有福大家享”，在团队中树立了威信；又没有抢了领导的风头：“这小子，还算有点良心”，得到领导的赏识，离晋升、加薪还远吗？

那么，是不是不能说“我”呢？当然不是，只要掌握一定的运用分寸和使用技巧即可。当不可避免地要讲到“我”时，你要做到语气平淡，既

不把“我”读成重音，也不把语音拖长。同时，目光不要逼人，表情不要眉飞色舞，神态不要得意扬扬，你应把表述的重点放在对事件的客观叙述上，而不是突出做事的“我”，以免使听的人觉得你自认为高人一等，觉得你在吹嘘自己。

关于说话当中细微之处显情商的例子还有很多，“国民励志女作家”咪蒙老师总结如下：

——说“谢谢”的时候，在“谢谢”后面加上“你”或者对方的名字，会比单说“谢谢”更能让对方感受到你的诚意和友善。因为“谢谢”是泛指，而“谢谢你”是特指。

——请人帮忙时在句子末尾加上“好吗”两个字，那种略显强硬的命令语气立马就变成了委婉得多的商量语气，对方会觉得更被尊重；尤其是对待世俗意义上比自己地位低的人，在交待对方做某事时，加上“可以吗”“你方便吗”“好吗”，会显得你更有教养哦！

——跟刚认识的人约见面，比起问“明天在哪儿见面啊”，换成“明天咱们在哪儿见面啊”，只是一个细节的改动，就显得更亲切了。

……

只是多了一两个字，或者换了一种说话方式，就能迅速拉近你和对方的关系，促进彼此之间的感情交流，让对方愿意听你说话。这就是一个说话让人舒服的高情商者的说话之道。

社交高手的“独门秘籍”

继智商测验、情商测验后不久，美国著名心理学家爱德华·桑代克在《哈泼斯杂志》的一篇文章中首次提出了“社交商”的概念。他曾经给社交商下过这样的定义：“如何识别、管理他人情绪，并且同他人和谐相处的能力”，是情商的重要组成部分。桑代克发现，社交商对于许多领域的成功都是必不可少的，特别是一个成功的领导更需要具备高明的社交商。“工厂里技术最高超的工人，”他曾经写道，“如果缺乏社交商的话，也做不好工头。”

曾经有人说：“能够管理他人情绪的人是高情商之人”。所谓管理他人情绪，是指在准确识别他人情绪的基础上，用自己的情商影响他人的能力。能够做到这一点的人，必然能在社交场合如鱼得水。

“情商之父”丹尼尔·戈尔曼曾讲过一个“社交商”的典型案例：

一个胖胖的小男孩儿站在足球场边，他身边是两个个子高大的男孩儿，一看就是个运动健将。此刻，两个大男孩正在嘲笑小男孩儿：“小胖子，难道你也想踢足球吗？你觉得你能踢足球吗？”

这是一种非常明显的侮辱与挑衅，一般情况下，这个年纪的男孩在听到这种侮辱后很少有不打起来的。

胖胖的小男孩儿当然也很生气，但是一瞬间他就控制住了自己的愤怒，他只是闭上眼睛，做了个深呼吸，然后转过身去，用平静的语调说：“是的，尽管我足球踢得并不好，我还是要试试。”

停顿了一下，他补充道：“但是我的美术棒极了，不管看到什么，我都能把它画得惟妙惟肖。”

然后，他指着挑衅的那个男孩，对他说：“至于你，你的球技很棒，真的很高超！我也希望有一天能像你一样，但是就是做不到。我想，通过不断练习我总能提高一点点的。”

小男孩的这番话一说完，那个挑衅的高个子男孩儿立刻收起了轻蔑的态度，他甚至变得友好起来，说道：“其实你的球技也没有那么差劲，如果你愿意的话我倒可以教你几招。”

在这个世界上，恃强凌弱的现象经常发生，在学校里的以大欺小就是预演。如遇这类事情，低情商的表现是以牙还牙，高情商的表现则是控制影响。故事中那个胖胖的小男孩儿的情商的确很高。

首先，控制自己——小男孩儿有效地克制住了自己的愤怒情绪（对于他这个年纪的孩子来说，这实在是不容易）；而在这之前，他已经有效地识别出了大男孩的情绪：只要他们一起争执，大男孩会毫不犹豫地揍他。

其次，影响他人——小男孩接下来用自己平静的语调和不亢不卑的语言化解了大男孩的轻蔑和挑衅的情绪，而转向了友好和尊重——这绝对体现出的是一种卓越的社交智慧。

就在这一刹那间，小男孩儿用自己的“社交商”解决了冲突，把一个眼看就要即将爆发的“争斗”关系转变成为了一个良好的合作关系。看来，不单是企业争端、国际争端需要社交商，连小小的人际争端也离不开社交商啊。

“智商决定是否录用，情商决定是否晋升，社交商决定是否成功。”美国著名人际关系学大师卡耐基在其著作《人性的弱点》一书中提到，约翰·洛克菲勒在他事业鼎盛的时候，曾经说过：“应付人的能力，也是一种可以购买的商品，就像糖和咖啡一样。我愿意对那种能力付出酬劳，它的代价要比世界上任何东西都高。”

与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人，更可能找到自己想要的工作，也更可能受人欢迎，为自己的成功积累下重要的人脉。情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。

我们人生中有很多不愉快的事情，只要你具备了情商，你就可以把战争转化为和平，痛苦转化为快乐。反之，如果我们不快乐，恶劣的情绪就会像流感一样，造成大面积的人际关系感染。

用你爆表的情商保护你爆表的颜值

当对方提出的问题使你无法回避，又不好做出正面解答时，不妨顺水推舟接着他的话茬往其他方面引申，给予间接回答。接茬引申需要说话者具备丰富的想象力和超棒的口才，使间接回答的话语出乎对方的意料。可以说，接茬引申法是应付敏感问题的一种行之有效的方法——既回应了对方的问题，又显示出了自己的气度和心胸。

请看“台湾第一美女”林志玲是如何妙用接茬引申法的吧。

林志玲能稳坐台湾美女的头把交椅多年，与其高情商密不可分。可能很多女生不太喜欢林志玲，因为她拥有天下女人所羡慕的美貌、甜蜜的娃娃音以及超好的异性人缘，实在是想不让人嫉妒都难。但是，就算拥有这么多优势，林志玲为人依然很谦虚、不做作。在她参加的某真人秀节目里，她的表现几乎无差评。她录节目不摆架子、不矫情，不会因为录制环境差就向节目组抱怨，反而会去主动帮助别人。她参加发布会会穿平底鞋，以配合其他女星的身高；别人跟她握手，她会主动屈膝跟对方尽量保持平视……

2014年7月，林志玲在哈尔滨出席活动时，现场有记者屡屡追问她的感情归属问题：“即将迈入40岁的门槛了，‘女神’为何还没找到‘白马王子’？网友都说你是‘黄金剩斗士’，对此你怎么看？”这个问题本来会弄得林志玲一脸尴尬和羞涩，但是没想到，她随即莞尔一笑，“解读”道：“不错啊，‘黄金’很好嘛，意味着我还在黄金时期，希望在黄金时期有一段黄金爱情。‘斗士’我理解为自己仍拥有对生命和梦想的追求。我也不是‘女神’，其实就是一般的女孩子。可是大家给我这个封

号，我会更有使命感去做好许多事情。”一席话博得众人一片笑声和掌声。

林志玲面对记者“大龄剩女”的戏谑和调侃，心里肯定有些不爽，但她仍旧以淡定从容的姿态，运用引申法机智应对。对于“黄金剩斗士”的称号，她不仅乐意笑纳，而且赋予了全新的含义，让对方不得不拍手叫好。这种间接岔题作答，不但能恰到好处地制止刁难，回击对方的挑衅，而且还使答话的语言充满情趣和魅力。

大家都说志玲姐姐美，但是，我想说，美丽是林志玲最不起眼的一个优点，高情商、会说话才是她最大的闪光点啊！

曾经有个记者问林志玲：“孙红雷以前说过，不会和你这样的花瓶演戏，现在却还是和你合作了，有什么感想？”志玲姐姐马上回答：“我只会相信红雷大哥亲口对我说的，我没听说过的，我不会相信。再说，如果雷哥真的有说过这样的话，他现在与我合作，不就是最好的证明吗？说明我的努力是有回报的。其实花瓶也是赞美啦，起码肯定了我还是有外貌的。”

对比一下那些被冠以“花瓶”，动不动就黑脸的女星来说，志玲姐姐以这样温柔、平和又自嘲的方式回应了最头疼的问题，真是情商高的大神啊！

身为女明星能够巧妙应对记者的犀利提问，大概是走好星途的第一步吧。既能够回答对方的问题，又把对方的嘴堵上，不让他在私人问题上纠缠下去，确实需要高情商来作支撑，随机应变，保护自己。

2015年6月13日，周冬雨在上海电影节上出席新片《冰河追凶》发布会。由于此前周冬雨与恋爱男友度假时忘拉窗帘遭狗仔偷拍，现场，

周冬雨被提问最多的是“窗帘门”问题，一时好不尴尬，只听周冬雨机智回应说：“没想到大家这么关心一个窗帘的事，我都想开一家窗帘厂了，请记者朋友们来代言。”引发台下一阵哄笑和掌声。

在公众场合，对于某些私人信息，你并不想公开但有人偏偏要打听，这时候断然拒绝回答会显得你不会聊天，也会让对方陷入尴尬之中。那么，你就可以学学上面两位明星的机智应对技巧，通过曲解引申、幽默表达，将对方的问题引到无关话题上去，然后顺着新话题越聊越远，你就无须正面回答令你尴尬的问题了。这样做既保护了自己的隐私，又不会让对方下不来台，还不会破坏现场气氛，一举多得，何乐而不为呢？

聪明的人一定会提供良好的情绪价值

老婆明天晚上要去参加公司聚会，因为吃完饭还要去KTV唱歌，所以不能带孩子，而且要很晚才能到家。所以她说：“老公，你明晚能搞得定吗？”

老公说：“你不用管那么多，我搞定就行了。”

老婆立刻不高兴了，老公也马上意识到自己的话有问题。他明明是想表达：“老婆，你尽管放心去吧，好好玩，孩子吃喝睡觉什么的我都可以搞定。”多么有担当的老公，却被老婆误解了，委屈不？

其实，一点儿也不委屈。因为他明明可以好好说话，让对方的兴奋度和期望值更高一点，却给对方浇了一盆冷水，让对方的兴致全无。如果老公换一种表达方式，如：“老婆，难得一次聚会，要好好放松放松，多拍些照片回来。家里有我这奶爸呢，照顾孩子妥妥的。”那么，我想双方都会彼此愉悦。

通过这个小小的生活场景，大家会发现，两个人在沟通时，说话方式和说话情绪完全可以影响到对方。这让我想到了最近在网上新学到的、有不少商界大咖在演讲中都提到的一个词——情绪价值。

简单来说，情绪价值就是一个人影响他人情绪的能力。一个人越能给其他人带来舒服、愉悦和幸福的情绪，他的情绪价值就越高；一个人总让其他人产生别扭、生气和难堪的情绪，他的情绪价值就低。

高情绪价值是一种人格魅力，人们都喜欢跟积极向上、充满正能量且能让自己感到愉悦的人交往。相反，那些天天抱怨、动不动就“抓狂”的满满负能量的人情绪价值太低，我们总是能躲多远就躲多远，跟他们在一起时感觉自己都跟着不好了。

现如今，一点小事就生气、一言不合就发飙、情绪无常的人不在少数。最近热播的《欢乐颂》里备受争议的曲筱绡，就是情绪价值太低的人，她有话不会好好说，总是莫名其妙地给身边人添堵。

所以，不想友情的小船说翻就翻，更不想爱情的巨轮说沉就沉，就向下文中的安迪学习，努力提高自己的“情绪价值”吧。

安迪的男朋友是一个很懒的人，就算屋子已经乱到没有下脚的地方，也绝对不会收拾。朋友们提意见，他还会不耐烦地反驳：“能不能好好聊天了！我不是住得好好的？”

在几次沟通无效后，安迪换了一种策略。

男朋友每次做了一点点家务，她都会注意到，并且立刻给予赞美。比如：“你太厉害了，碗比我洗得干净多了。”“多亏有你，不然我都注意不到桌子脏了。”“你太有天赋了吧，第一次煲汤就这么棒。”

慢慢地，安迪的男朋友已经能够相对主动地分担部分家务了。她的目标是把男朋友培养成家务小能手，这样她就可以“坐享其成”。

其实，不管男人还是女人，大部分都吃软不吃硬，基本上都是“顺毛驴”——你说他好，他会变得更好；你说他不好，他会变得更不好。提供良好的情绪价值就像顺着毛驴的性子，再跟它说点话、喂点草，大部分驴都会乖乖的，让它往东绝不往西。聪明的人一定懂得四两拨千斤

的道理。说几句漂亮话就能解决的事情，为什么不呢？

安迪就深谙此理，所以，她并没有像朋友们那样直截了当地提出屋子太乱需要收拾，招致男朋友的反感，而是通过赞美、鼓励提高了他对“做家务”这件事的愉悦感，进而促使他的行为发生了改变。可以说，通过向别人提供高情绪价值，最终受益的其实是我们自己。

称呼错了，后面的话再精彩也说不出口

说话办事，首先涉及的问题就是如何称呼别人。有礼貌地称呼别人，是说话办事顺利进行的第一步。如果称呼不当，轻则造成尴尬，重则引起别人的反感和愤怒，导致交流不畅甚至中断。懂得恰当称呼别人的人才会让人喜欢，说话办事也会更加顺利。

王女士平时很注意美容保养，可毕竟岁月不饶人，这两年脸上的皱纹越来越多，还长了不少老年斑。为此，王女士时常对着镜子发愁，哀叹自己青春不再。

一天，王女士去菜市场买菜，一个年轻姑娘热情地招呼道：“阿姨，我们家的菜可新鲜了，看看您需要点什么？”没想到王女士的脸色突然就变了，没搭理那个姑娘径直走了。这位姑娘感到很纳闷，不明白是怎么回事。旁边的人悄悄对姑娘说：“她不喜欢别人叫她‘阿姨’，你叫她‘大姐’，她就对你热情了。”

原来，这位王女士最怕的就是别人提到她的年纪，虽然年纪大了，却不喜欢别人叫她“阿姨”。卖菜的姑娘不小心触到了她的痛处，她家的菜自然推销不出去。

可见，恰当的称呼别人也是一门艺术。会说话的高情商者在称呼别人时总是谨慎小心，会综合考虑对方的年龄、身份等多种因素，这样说话办事才不至于吃闭门羹。要做到恰当地称呼别人，主要需要注意以下几个方面：

◎参考对方的年龄

一般场合下，人们都会依据年龄来称呼别人，这是最常用也是最方便的办法，通常情况下不会出错。但是，俗话说，“逢人短命，遇货添钱。”即：和别人聊天时，在不知道对方年龄的情况下，要将对方的真实年龄往年轻处说少三五岁；在看见别人买了东西时，要尽量把东西往价高处说，明明值两百元的说成三百元，这样一来，既肯定了对方的购物眼光，也称赞了对方购买时少花了冤枉钱。实际上，这就是一种处世方式。

许多人都不喜欢别人称呼他“老×”，尤其是女性，对年龄非常敏感，能叫“大姐”的就别叫“阿姨”，能叫“阿姨”的就别叫“奶奶”。

◎参考彼此的关系远近

人与人之间的关系有远有近，在称呼的时候也应有所区别。明明是普通朋友却用非常亲昵的称呼，难免让人误会，认为你故意套近乎；相反，如果是比较亲近的关系却用了非常客套的语言来称呼，就会让人感觉十分见外。朋友之间，恰当地使用一些有趣的昵称将有助于增进感情。有的昵称则不是所有人都能用的，只有家人或其他关系密切的人才能用，这种特定的昵称也是表达亲密关系的一种方式。

◎参考对方的身份职业

不同身份职业的人有不同的语言习惯，在称呼别人时要注意符合对方的习惯，这样才有助于沟通。例如，在农村遇到老大爷，如果称呼对方“老先生”，恐怕没有人会知道你在叫他；而如果对有身份地位的年长男士称呼“大叔”“大爷”，恐怕他也不会愿意跟你说话，应该配合其职业称呼“王老师”等。

◎参考当地的语言习惯

不同地区对于相同对象的称呼可能不同，如果不加留意，很可能就会闹出笑话。例如，一些地方把儿子的老婆称为“媳妇”，而有的地方则称为“儿媳妇”，“媳妇”则专指自己的老婆，一字之差就意味着不同的家庭关系。再如，中国人经常把配偶称为“爱人”，在外国人的意识里，“爱人”则是“第三者”的意思。

想要成为人见人爱的可人儿，在说话办事时就一定要注意恰当地称呼别人，这样才能树立一个懂礼、嘴甜的好形象，赢得别人的好感，使得交流能够顺利进行。

爱就是“我愿意听你说”

《福星》杂志曾刊出了一篇对公司员工的妻子所做的调查报告。他们引述一位心理学家的话说：“一个男人的妻子所能做的一件最重要的事情，就是让她的先生把他在办公室里无法发泄的苦恼都说给她听。”能够尽到这个职责的妻子，被赋予了“安定剂”“防哭墙”“共鸣器”和“加油站”等称号。这个调查报告同时也指出，男人需要的是温柔、主动的倾听，而不是什么劝告。而事实上，最常发生的情形却往往是这样的：

丈夫回到家，上气不接下气地说道：“老天！亲爱的，今天真是个值得庆祝的日子！我被叫进董事会里，汇报有关我所做的那份区域报告。他们还想听我的，而且……”

“真的吗？”妻子心不在焉地说着，一点也不用心的样子，“那真好。亲爱的，快来！吃点我刚做的酱牛肉吧！对了，我有没有告诉过你，早上我找人来修下水道了？那人说有些地方应该换新的了。你吃过饭后去看一下好吗？”

“当然好，宝贝。噢，就像我刚才说的，董事会听取了我的建议。说真的，起初我真有一点紧张，但是我终于发觉我引起他们的注意了……”

妻子插话道：“我常认为他们不了解你、不重视你。哎，对了，你必须和儿子聊一聊他的学习问题，这学期他的成绩实在糟糕透顶。他的班主任说，如果儿子肯用功的话，一定可以念得更好的。对于他的学习

问题，我现在真的无计可施了。”

到了这时候，丈夫才发觉他在这场争夺发言权的战争中已经彻底失败了。于是，他只好无奈地把他的得意和酱牛肉一起吞到肚子里，然后解决有关下水道和儿子教育的问题。

难道他的妻子真的如此自私，只在乎自己的问题吗？当然不是，其实，她和丈夫一样，也想找个听众倾诉一番，只不过她把自己倾诉的时间搞错了。其实，她只要耐心地听完丈夫在董事会上出风头的事，等他把自己兴奋的情绪发泄完了以后，就可以跟丈夫大谈家庭琐事了。

任何一位身在职场的人都有这样的感受：下班后，如果家里有个人愿意听你谈谈这一天所发生的事情，不管是好的还是坏的，这会让自己觉得不那么孤单。因为，在办公室里，常常没有机会对所发生的事情表示意见。如果事情进展得特别顺利，我们也不能在那儿开怀高歌；而如果碰到了困难，最好的同事也不愿意听你说那些麻烦事，他们自己已经有够多的烦恼了。于是，当我们辛苦地工作了一天回到家里时，往往会有一种想一吐为快的迫切心情。

善于倾听的伴侣能够给自己的另一半以最大的安慰。

高情商的妻子会在老公遇到生意上的烦心事时，以关切的态度认真听丈夫诉说他的难处，而不是抱怨丈夫做事不谨慎、爱冒险或者直接避而不谈相关的问题。其实，丈夫跟妻子聊工作上的不顺心时，并不是期望妻子能给他出谋划策，而只是想找个人说一说内心的压力。如果妻子能够用耳朵和心耐心倾听，无疑是给丈夫最大的安慰和鼓励。

高情商的丈夫在妻子被生活的琐碎事情以及职场的压力弄得身心疲惫时，愿意牺牲看球赛或者无意义的应酬时间听妻子吐一吐苦水，那么

妻子就不会觉得没人体谅，心中压抑的情绪发泄出来后，心情自然会好很多，这样就不会总是没完没了的抱怨，夫妻间的感情也会因此而变得更加深厚。

夫妻间的相处不是靠智商而是靠情商。即使你不会用甜言蜜语哄对方开心，但耐心听对方说话同样是一种传情达意的方式，甚至是更贴心的方式。

初次见面，说好第一句话

初次见面的第一句话，会给对方留下深刻的印象。我们当中有很多人过于腼腆，不知道该从何说起，于是谈话总是遭遇冷场，交不到朋友，自己也很郁闷。那么，在与陌生人的初次见面中，我们应该如何打开对方的话匣子，使谈话自然而然地进行下去呢？

与陌生人打交道，谁都会存有一定的戒心，这是初次交往的一种障碍。而初次交往的成败，关键要看如何冲破这道障碍。相貌好看的人可以用外表吸引众人目光，让人愿意主动与之攀谈。但资质平平的人就要想着如何说好第一句话来引起对方的兴趣，让双方在说完第一句话之后都还有继续聊下去的意愿。

比如，在一个严冬的夜晚，你与一位陌生人见面，“今晚好冷”这句话自然会成为你们之间所使用的开场白。只这一句话，虽然也能引出一些话来，但这些话也可能对彼此无关紧要。这样，想再进一步交谈就困难了。

但是，如果你说：“哦，今晚好冷！像我这种从小在南方长大的女生，尽管在这里生活了几年，但对这种天气还是难以适应。”那么，要是对方也是在南方长大的，就会引起共鸣，会接着你的话头聊一些有关的事。比如，气候方面南方潮湿而北方干燥，如果对方也是女生那么还可以聊一下气候对皮肤的影响等。如果对方是在北方长大的，他知道你是南方人，那么可能会出于好奇而对你的一些情况产生兴趣。比如，让你说几句有趣的方言，聊一下南方的美食等。这样，就可以把交谈引向深入。而且把自我介绍与谈话有机地结合，也不致令人觉得牵强、不自

在。人们在不知不觉之中，就放弃了刚开始的戒备心理，而产生了亲切感，聊天自然就容易继续下去了。

说第一句话的原则是：拉近距离，消除陌生感。总结起来常见的有这么三种方式：

◎攀认式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”“友”关系。

例如，“你是××大学毕业生，我曾在那里进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺，今天得遇同乡，令人欣慰！”

◎敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意要掌握分寸，恰到好处，不能胡乱吹捧，不要说“久闻大名，如雷贯耳”之类的过头话。表示敬慕的内容也应该因时因地因人而异。

例如，“您的大作我读过多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者风采！”“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您这位著名的山水画家！”

◎问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如果能够因对象、时间的不同

而使用不同的问候语，效果则更好。

对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄比自己稍长几岁的人可以称“王姐、李哥，您好”，显得亲切；对方是医生、教师，说“李医生，您好”“王老师，您好”，含尊重之意；节日期间，说“节日好”“新年好”，给人以祝贺之感；早晨说“您早”“早上好”则比“您好”更得体。

总之，与陌生人第一次见面时，用心说好第一句话就可“秒杀”一片，迅速缓解紧张的气氛，拉近彼此的距离，让谈话顺利进行下去。

Part 2　情商是里子，幽默是面子——情商告诉你该说什么，幽默让你说得更漂亮

幽默是最好的润滑剂

幽默轻松，表达了人征服忧愁的能力。布笑施欢，令人如沐春风，神清气爽，困顿全消。在人的精神世界里，幽默感着实是一种丰富的养料，是人际交往最好的润滑剂。幽默对自我控制、自我调整有着极大的帮助。美国一所大学的研究已经证明，在你幽默的时候，你的自我感觉会变得更好。

在非洲的一次首脑会议上，曼德拉出席并领取了“卡马勋章”。在接受勋章的时候，曼德拉发表了精彩的演讲。在开场白中，他幽默地说：“这个讲台是为总统们设立的，我这位退休老人今天上台讲话，抢了总统的镜头，我们的总统姆贝基一定不高兴。”话音刚落，笑声四起。

在笑声过后，曼德拉开始正式发言。讲到一半，他把讲稿的页次弄乱了，不得不翻过来看。这本来是一件有些尴尬的事情，但他却不以为然，一边翻一边脱口而出：“我把讲稿的次序弄乱了，你们要原谅一个老人。不过，我知道在座的一位总统，在一次发言中也把讲稿页次弄乱了，而他却不知道，照样往下念。”这时，整个会场哄堂大笑。

结束讲话前，他又说：“感谢你们把卡马勋章授予我，我现在退休在家，如果哪一天没有钱花了，我就把这个勋章拿到大街上去卖。我肯定在座的某一个人会出高价收购，他就是我们的总统姆贝基。”

这时，姆贝基情不自禁地笑出声来，连连拍手鼓掌。会场里掌声一片。

这就是幽默的魅力，它拉近了演讲者和倾听者之间的心理距离，打消了一位伟人的神秘感，显示出曼德拉高超的智慧和人际沟通能力。

世间没有青春的甘泉，也没有不老的秘诀。80岁高龄的曼德拉之所以能够保持身体健康、精神矍铄，在离开总统职位后依然能以和平大使的身份活跃在国际舞台上，是因为他在丰富的人生阅历中提炼出了大智慧，在苦难的折磨中咀嚼出了大幽默。

80岁的曼德拉有着8岁孩子的童心。在会见拳王刘易斯的时候，他表示自己年轻时也是拳击爱好者。于是，刘易斯故意指着自己的下巴让他打，他笑着做出拳击的姿势。于是旁边的人问他：“假如您年轻时与刘易斯在场上交锋，您能取胜吗？”他说：“我可不想年纪轻轻的就去送死。”

正是在这一串串毫不做作的幽默之中，曼德拉展现出了他耀眼的人格魅力。在他周围，总是能够吸引许多同事和战友，包括他的亲人。

1975年，身在狱中的曼德拉首次被允许与女儿津姬见面。曼德拉入狱的时候，女儿只有3岁，如今女儿已经是15岁的大姑娘了。

曼德拉特意穿上一件漂亮的新衬衣，他不想让女儿感到自己是一个衰弱的老人。他知道，对于女儿来说，自己是一个她并不真正了解的父亲。他知道，女儿一定会感到手足无措。

当女儿走进探视室的时候，他的第一句话就是：“你看到我的卫兵了吗？”然后指了指寸步不离的看守。女儿笑了，气氛顿时轻松起来。

曼德拉告诉女儿，他经常回忆起以前的情景，他甚至提起，有一个星期天，他让女儿坐在他腿上，给她讲故事。透过探视室的玻璃窗户，

曼德拉发现女儿眼中噙着泪花。

津姬后来描述了这次见面，特意强调了曼德拉性格中风趣幽默的一面：“正是父亲的这种幽默，让我这个以前并不了解他的女儿，和他一下子贴近了许多。”

20多年的牢狱之苦，风刀霜剑的严酷相逼，曼德拉都用幽默来应对。

幽默是人际交往的润滑剂，是一个人高情商的表现，它可以使人笑着面对矛盾，轻松释放尴尬。幽默是一种机智地处理复杂问题的应变能力，它往往比单纯的说教、训斥或嘲弄使人开窍得多。

善于发现幽默的机会是一个人心胸豁达的表现。当人们宽容的时候，就会忽略其中的恶意和偏执，给自己轻松，同时也给别人宽容。真正的优越感不是来自于争执时占了上风，而是来自于对别人的宽容。有了这种轻松的豁达，幽默感自会产生。

幽默是一种健康向上的品质，幽默对你心理上的影响很大，它会使生活充满情趣。有幽默的地方，气氛就会更加活跃。谁都喜欢与谈吐不俗、机智风趣者交往，而不喜欢跟抑郁寡欢、孤僻离群的人接近。

幽默能缓解矛盾，使人们融洽相处。生活中，人与人之间常会发生一些摩擦，有时甚至剑拔弩张，弄得不可收拾。而一个得体的幽默，往往能使双方摆脱尴尬的境地。

幽默是人类独有的特质。一个幽默的人能够给朋友带来很多欢乐，并且在人际交往中增加个人魅力，因而备受欢迎。有些人天生充满了幽默细胞，但并不是说没有这种秉赋的人就只能一辈子刻板严肃。幽默感

是可以通过训练慢慢培养的。

◎积累幽默的素材

如果你不是个能即兴幽默的人，不如大量看漫画和笑话，从中体会幽默的感觉，久而久之，便可自己制造幽默，至少也可运用看来的笑话了。

◎仔细体会别人的幽默感，然后模仿一番

保持愉快的心情，敞开你的心胸，这是幽默感的“土壤”。这就好比让阳光洒进屋子一样，去接受各种人和事物，这些人和事物会在你的心中留下痕迹，成为幽默感的酵母。

◎与自己幽默

幽默大部分都和人有关系，你可以和他人幽默，也可以和自己幽默，但前者不好把握，因此不如与自己幽默，一方面不得罪人，另一方面也可让人了解你是个心胸广大、易于相处的人。

借题发挥的幽默，是对话中的彩蛋

借题发挥法，顾名思义，就是借现场的人、事、物甚至对方的语言为题，加以发挥、阐述，诠释出全新的思想来，从而制造幽默。

德国科学家亚历山大·冯·汉保尔特访问美国总统杰弗逊的时候，看见他书房里的一张报纸，上面刊载了对他攻击辱骂的言论。

“为什么让这种诽谤言论在报上发表呢？”汉保尔特拿起那张报纸说，“这家胆大妄为的报社为什么不查禁？或者对该报的编辑加以惩罚？”

“把报纸放进你的口袋里吧，先生，”杰弗逊笑嘻嘻地回答说，“万一有人怀疑我们是否有新闻自由，你可以把这张报纸给他们看看，并且告诉他们你是在什么地方找到它的。”

上面故事中杰弗逊接过对方的话题，把它与“新闻自由”联系起来，令人拍案叫绝。

借题发挥常能让人巧妙地达到自己的目的，尤其在某些场合，它比直言其事更显得委婉曲折。在日常生活中，有些场合，有的话不宜直截了当地说，这时巧用借题发挥，会起到意想不到的效果。

下面我们就一起来看看台湾著名主持人于美人是怎么借题发挥的吧。

一次，电视台老板要找我谈有关酬劳的问题。当然，我的目标就是加薪，但是我不知道要如何开口。我很想鼓起勇气直截了当地跟老板

说：“我要加薪！”但是我才刚进入电视圈不久，如果讲得这么直接，会不会太过分呢？

为了这次薪资谈判，我挣扎了好多天，始终想不出该如何向老板开口。到了谈判的那天，我的脑袋还是一片空白，怎么办呢？只好见招拆招！

薪资谈判的那天下午，我与这位电视台老板相约在某家五星级饭店的餐厅喝下午茶。我们聊了很多，但是却没有半句话跟加薪有关。眼见这场下午茶就要结束了，我的内心开始焦虑起来。

正好这家餐厅里有位漂亮的女服务生正在为客人续杯。当她朝我走来，礼貌地问我：“于小姐，请问你要加茶还是加咖啡呢？”于是，我福至心灵地大声对女服务生说：“可以加薪吗？”

老板听到我那委婉至极的真心话之后，大笑了三分钟。按照以往“大笑三分钟，好事自然多”的经验，我相信马上就会有好事发生。果然，老板笑完之后，立即同意给我加薪！

相信大家看完之后都会为于美人的聪慧莞尔一笑吧！是的。中国有句老话：“会说话，当钱花。”所以，我们不但要会“实干”，还要会“说话”。会说话，就没有你要不到的“糖”。

有时候，借题发挥还能让坏事变成好事，让平淡生出幽默。

谭月去一家中外合资公司应聘，一位负责接待的先生递过名片，谭月神情紧张，匆匆一瞥，脱口而出：“滕野拓先生，您身为日本人，抛家别舍，来华创业，令人佩服。”那人微微一笑，说：“我姓滕，名野拓，地道的中国人。”

谭月顿时面红耳赤，无地自容。幸好，她反应很快，短暂的沉默后，连忙诚恳地说道：“对不起，您的名字让我想起了鲁迅先生的日本老师——藤野先生。他教给鲁迅许多为人处世的道理，让鲁迅受益终身。今天我在这里也学到了难忘的一课，那就是‘凡事认真’，希望滕先生在以后的工作中能时常指教我！”滕先生听了谭月的这一番解释，不禁点头微笑，谭月也如愿以偿获得了自己想要的工作。

如果说错了话，确实很难挽救，不妨借题发挥一下，有意地凸显错处，借机大做文章，为自己的话找到最佳效果的解释。这种方法妙在一个“借”字，难在一个“发挥”上，借什么样的“题”，如何发挥，这就是关键所在。借题发挥得好，尴尬就会轻松散去。

谭月的错话已经出口，在简单致歉后，立刻聪明地转移了话题，有意借着对方的名字加以发挥，巧妙地将话题引向了鲁迅的老师藤野先生，既消除了她将对方误当作日本人的尴尬，又语义双关，诚恳地检讨自己的不认真，同时又不失时机地暗示了愿在该公司服务的愿望，真可谓一语三得。

临场发挥很讲艺术性，要发挥得出彩而又得体是不容易的，这就要求说的人得有较高的情商，能够察言观色，说应景的话，这样才能达到锦上添花的效果。

也许有人会说，“没办法，我天生嘴笨、情商低。”如果你有此想法的话，就大错特错了。只要在这方面做个有心人，平时多积累、多练习，那么不久的将来，你的口中定会妙语连珠，幽默诙谐。

吵架了，试试来点儿小幽默

俗话说：“夫妻没有隔夜仇，床头吵架床尾和。”夫妻唇齿相依，就免不了会唇齿相咬，因而夫妻之间发生争吵，实属正常。如果处理得好，争吵会在平静的生活中激起波澜，争吵过后，彼此会更加了解和体谅对方。但是，这种化解争吵的艺术并非人人都能掌握。有些架非吵不可，但吵过之后我们一定要试着去化解。如果化解不了，也至少要把其间的冲突减少到最低的程度。

有一对老夫妻，吵架后，他们彼此都不再开口了。过了几天，太太忘记了吵嘴的不愉快，想和先生说话，可先生就是不理她。

后来，太太在家里所有的抽屉、衣橱里到处乱翻，弄得先生忍无可忍。他问道：“你到底找什么呀？”

“谢天谢地，”太太说，“我总算找到你的声音了。”

先生扑哧一笑，两人和好如初。

太太这一番举动，着实令人佩服。通过这样一种巧妙的方式，她达到了重新和好的目的。很显然，在这种情况下，一般的说理是很难奏效的，反倒是太太一句幽默的话语一扫丈夫心中的怒气，让两人言归于好。

还有那些在女人面前很“吃得开”的男人，不管长相如何，通常都有一套逗人发笑的本领。只要一与这种人接触，就可以立即感受到一股快乐的气息，使人喜欢与他为友。一个整天板着面孔，不苟言笑的“老古

板”，是绝对不会受到女孩子欢迎的。

不少情感心理学研究者认为，男人由于平时比女人话少，所以男人语言的分量就更被女人所注意。不少男人也正是利用幽默的手段填补了自己语言的匮乏，所以他们的魅力便永驻于人们对他们幽默的回味之中了。

情景一：

妻子：“每次我唱歌的时候，你为什么总要到阳台上去？”

丈夫：“我是想让大家都知道，不是我在打你。”

情景二：

亨利的妻子临睡前絮絮叨叨的谈话令他十分不快。

一天夜里，妻子又絮叨了一阵后，问亨利：“家里的门窗都关上了吗？”

亨利回答：“亲爱的，除了你的话匣子外，该关的都关了。”

情景三：

驾车外出途中，一对夫妻吵了一架，谁都不愿意先开口说话。

最后，丈夫指着远处农庄中的一头驴说：“你和它有亲属关系吗？”

妻子答道：“是的，夫妻关系。”

情景四：

新婚之夜，新郎问道：“亲爱的，告诉我，在我之前，你有几个男朋友？”新娘沉默。

“生气了？”新郎想，过了片刻又问，“你还在生气？”

“没有，我还在数呢！”新娘回答。

家庭中夫妻争吵是一种普遍现象，在两人因为一点小事争得不可开交的时候，如果即兴来一两句幽默，往往会使形势急转而下，幽默的四两拨千金的作用就体现在这。以上四则故事中的夫妻均运用幽默恰到好处地表达了自己怨而不怒的情绪。丈夫用巧言抗议妻子的缺点、指责妻子的絮叨；妻子用夫妻关系回敬丈夫也是一头驴，用数不完的情人来指责新郎的无端猜忌，但其幽默的答辩均不至于使对方恼羞成怒。这些幽默的话语听上去自然动听，又诙谐有趣，能把幽默运用得如此恰到好处的人情商绝对不低。

许多夫妻都有过类似的经历，无谓的争吵随时都会发生，一旦发生又会因愤怒而很快失去理智，直至闹得不可开交，甚至拳脚相加。在日常生活中，我们常看到这种情景，在公共场合彬彬有礼的谦谦男子或女士，在家人面前同样也会为一些小事而大动肝火。有时即使是恩爱夫妻也不可避免，双方似乎都失去了理智，哪壶不开偏提哪壶，专揭对方的痛处、短处解气，唇枪舌剑，互不相让；及至冷静下来，才发觉争吵的内容原是那样愚蠢、无聊。

殊不知忍一时风平浪静，退一步海阔天空，多用幽默少动气不是一样也可占尽心理上的优势吗？一家之主的男人应该以幽默博大的胸怀包容妻子的一切不满，这是上帝在亚当夏娃时代便定下的规矩。

夫妻朝夕相处，天天锅碗瓢盆，始终相敬如宾反而是一种不正常的

现象，有人戏称之为“冷暴力”。小吵小闹有时反而会拉近夫妻间的距离，同时也使得内心的不满得以宣泄，如果再佐之以幽默、机智的调侃，无疑会使夫妻双方得到一次心灵的净化，能保证家庭生活的正常运行。

总之，在两个人的世界里，幽默可以发挥令人意想不到的效果，它可以增进恋人之间的感情，调节气氛，制造亲切感，还可以消除疲劳和紧张感，使两个人都能够轻松、快乐地面对生活。所以，吵架了试着来点儿小幽默缓和气氛，做一对高情商夫妻，那么生活就会少一些烦恼，多一些甜蜜。

幽默是智慧的闪电，而非粗鄙的段子

幽默不是靠搜肠刮肚地思考，像挤牙膏一样挤出来的，而是自然而然地被你遇见，也可以说幽默的点一直在我们生活中，就看你能不能发现。为什么有的人看不到事情的幽默之处？为什么有的人幽默起来比冷笑话还冷？这与每个人的修养有关系。

幽默不是拙劣的搞笑，也不是粗鄙的段子，而是智慧的闪电，体现了一个人的思考力和情商——情商太低的人是不会幽默的，也很难体会到别人的幽默。

娱乐圈中，男明星公认情商最高的，要算汪涵。在台上，他统控全局，救场不是一次两次；在台下，上至捷克总统、丹麦首相，下至手艺人、木匠师傅都是他的朋友。能做到这些，那情商还真不是一般的高！

一次，他与陈丹青、梁文道、白岩松四个人一起参加图书发布会。在这场活动中，一位来自湖南的记者说：“陈丹青老师好，梁文道老师好，我有一个问题想请问下汪涵……”

这位记者的提问让在场的观众们大笑起来，就好像是在说“两尺长的龙虾有吗？好，给我来盘清炒土豆丝。”虽然涨了汪涵的人气，却使另外两位老师有点被人“晃点”的难堪，这时，汪涵说：“看吧！这就是我们湖南人，多娱乐啊！”

汪涵的一句话，化解了现场的尴尬气氛，也帮另外两位老师解了

围。现场的观众不禁对汪涵的高情商很是赞叹，觉得他会做人、会做事，让人觉得很温暖、很窝心。情商、学识、临场应变能力，汪涵都是个中翘楚，从普通工人到了今天这样的汪涵，我们不得不给他点个赞！

汪涵在节目中曾访问过一位修道教的嘉宾。这位嘉宾上台后略显紧张地自我介绍道："大家好，我的道号叫常洪。"汪涵紧接着赞道："长虹（常洪）彩电，这道号好，这值钱！"台下哄然大笑，嘉宾也在这笑声中不知不觉地缓解了紧张的情绪，放松下来。

汪涵善于搞笑，可他对"搞笑"这个词也有一番自己的理解。他在解释"搞"字的时候这样说过："对于这个'搞'字，有人说我擅长搞笑，我一开始特别不能接受，但后来明白了会'搞'的人一定是个高手！我也就接受了。"其实会"搞"的人情商一定很高。

幽默是一种高情商的表现，具有幽默感的人到哪都受欢迎，幽默可以化解许多人际间的冲突或尴尬的情境，往往能发挥使人怒气难生，化干戈为玉帛的神奇作用。

某公司销售部为公司签订了一笔大单，部门领导很高兴，于是组织部门员工集体聚餐并且饭后一起去唱歌。在KTV，下属们给领导点了他最拿手的一首歌，于是领导兴致勃勃、声情并茂地唱起来。

就在领导唱到歌曲高潮的地方，正在点歌的小张一不小心点到了切歌，不知情况的其他人包括领导都朝小张这边看过来。那一刻小张感到天都要塌下来了，不过幸好小张头脑灵活，只见他假装一脸疑惑地看着同事们淡定地说道："怎么了，明明就是原唱啊，我听没人唱我就切了。"

小张知道因为自己的一时手误很可能引发领导对自己的不满，然而

关键时刻，他就地取材，将自己的误点切歌行为顺势归咎为把领导的歌声当成了原唱，既为自己的失误找到了恰当的理由，又很好地恭维了领导的演唱水平，不得不说是一条妙计。

在人际交往中，很多时候会因一时失误而触犯对方，令自己处于尴尬的境地。大庭广众，当场无言，或多或少会给自己的形象带来负面影响，如果不及时弥补，将会贻笑大方或者使局面无法收拾。在这种境况下，想要摆脱尴尬，一方面是需要你具备临危不乱的心理素质，另一方面就需要你具有高情商的说话技巧来为自己解围。

幽默是自信的表现，也是善于处理人际关系的高情商表现。可以说哪里有幽默，哪里就有活跃的气氛；哪里有幽默，哪里就有笑声和成功的喜悦。

做自己的高端黑，笑对生活

有人说，说话的最高境界便是幽默，而幽默的最高境界是自我解嘲。自嘲也就是网络上比较流行的一个词——自黑。

与人交往的时候，你最担心的是什么呢？被别人讽刺贬低从而失了面子，相信没有比这更糟糕的事了。但我们都不是神，有时说话做事难免会落下笑柄，让不怀好意的人趁机对我们讥笑讽刺。其实，在这种情况下，我们大可不必生气抓狂，不妨学一学娱乐圈里那些长年累月被网友“黑”的明星们的做法——以自黑反击他黑。

在众多新生代女星中，杨幂可算是佼佼者。在无数影迷心中，她成了宅男女神，而在网上，杨幂也收获了不少争议，“唱功烂”“演技差”“整容”等负面声音一直不断。不过，对于经常被黑，杨幂心态很好，并学会了用自黑来应对网友的嘲讽，很多网友纷纷表示：从此路人转粉。杨幂俨然成了明星自黑逆袭成功的代表。

当初杨幂演唱《爱的供养》时，网友批她唱歌难听，而且骂声不断，有高端黑的网友站出来发声：“你们不要黑杨幂了，我这条命都是她救回来的。我因为一场惨烈的车祸昏迷了三个月之久。有一天，护士打开收音机，里面放着《爱的供养》，于是我爬起来把收音机给关了。”没想到杨幂自己接过话茬儿：“每一天，都希望自己过得有意义，比如没事做的时候就想唱唱歌，救救人什么的。”杨幂用自黑完爆了他黑。

后来，她又因微博“累了一天，脚有点儿臭”而被网友攻击“臭脚”。

在平安夜当晚，有网友发文调侃称：圣诞老人悄悄爬进杨幂的房间，拿出礼物，打开袜子。就没有然后了。对于该网友调侃杨幂脚臭熏晕圣诞老人，居然吸引了一大票粉丝争相跟帖回应，更是纷纷燃起蜡烛为圣诞老人哀悼。

对此，身为微博控的杨幂居然也专程发帖回应了网友们的调侃，她写道：圣诞老人，你还好吗？圈内好友任泉随后则转发其微博并询问：缺氧！杨幂毫不示弱地回应称：爱的供氧。一来一去的回应充分显示了杨幂的自黑精神，身为当红女星对网友们的调侃丝毫不在意，更是敢于在微博自黑，让网友和粉丝们直呼太可爱。

自黑是一门艺术。什么是自黑？字面上的意思就是自己黑自己。自黑得漂亮，对个人魅力而言绝对是加分项。

女人脸皮薄，因此，大多数女人都不愿意拿自己开涮。其实，那些真正自信的女人是不在乎这些的，你可以说这是因为她们脸皮厚，但是脸皮厚也是需要乐观豁达的心态的。恰到好处的自黑不仅不会贬低自己，而且还会起到“黑到深处自然红”的效果。

吴宗宪出席台湾某电视台40周年台庆晚会时，他的发型颇像“鸟窝”，显得十分突兀。主持人戏谑道：“宪哥好帅啊！鹤立鸡群！”吴宗宪随即用幽默的口气说道：“我以为今天是来参加运动会的。”引来台下观众一阵笑声。他进而自嘲说：“自从我开了LED公司，我是上午当工人，下午当艺人，晚上不是人，每到晚上就累得人不人鬼不鬼了。”博得一片笑声和掌声。

在台上，吴宗宪因为自己的奇异发型遭到了主持人的调侃，他先是以幽默机智应对，说自己原以为是“来参加运动会的”，给自己一身“便

装”出席如此重要的场合找到了合情合理的理由。接着，他进一步自嘲“人不人鬼不鬼”，既为自己解了围，又活跃了现场气氛。

不得不说，自黑绝对是一种具有强大自信心的表现，敢于自黑就不会再惧怕任何人对自己或恶意或善意的抹黑。当然，自黑本意也不是真的“黑”，而是在传达一个态度。不过，自黑虽为取悦大众，但也不能一味地将自己往死里黑。否则，你会被一黑到底，结果就变成了天然黑。

最高的情商叫自有分寸

开玩笑的人动机大多是好的，逗大家一乐，能够很好地活跃现场的气氛，特别是尴尬时刻，恰当的幽默更像一阵清风，能吹散凝滞不动的空气。但是，玩笑开得不好，则会适得其反，造成彼此尴尬，影响感情。所以，开玩笑是一种艺术，“开”得好叫幽默，反之则称作情商感人。

小马先天秃头，从小到大没少为此被人取笑。一天，大家在一起聊天，得知小马的发明专利被批准了，心直口快的小莉脱口说道：“你小子，真有你的！真是热闹的马路不长草，聪明的脑袋不长毛。”一句话逗得其他人哄堂大笑，但本来就挺在意自己秃头这件事的小马听后脸上一阵红一阵白的。

真正得体的玩笑是需要高情商来把控分寸和尺度的，开一些没分寸的玩笑，只会让人觉得你嘴贱，情商低。小莉原本只是出于好心想夸赞小马脑袋灵光，但因为一时口快刚好戳到了小马的痛处，好心没送出去，反而弄巧成拙，招致了对方的怨恨。

玩笑开得不好，对方心理就会不舒服。有些女生自认跟闺蜜情深似海，所以开起玩笑来无所顾忌，想开什么玩笑就开什么玩笑。但是，一旦玩笑开过了头，如果朋友愿意包容，那是你的福气；如果朋友为此疏远了你，那你只能怪自己口无遮拦，不懂得为朋友考虑。

幽默可以使人放松心情，以愉快开朗之心去应付复杂的人生。但是，讲述幽默笑话时，也必须注意时机、场合和听众，因为不是所有的

幽默笑话都适合在各种场合讲给所有人听。发挥你的幽默感时，必须看场合和对象，最好避免粗俗的幽默，否则就不是幽默，而是闹笑话了。

幽默与刻薄常常因听者的心情与立场不同而产生不同反应。幽默可以使人欢笑，但若使用不当，也会使人不悦。

因此，一个“幽默高手”在讲笑语时，应顾及听者的心情与尊严，避免过度的讥笑与嘲弄，否则自以为幽默的笑话，一不小心擦枪走火，反而会冒犯他人，得不偿失。所以，西方哲人说：“幽默是用来逗人发笑，而不是用来刺伤人心的。”

跟上司开玩笑更得注意分寸。有些人喜欢玩黑色幽默，事实上，没有几个人是真正喜欢黑色玩笑的，因为这里面包含了太多的不尊敬和戏弄成分。跟上司开黑色玩笑，一不留神玩笑就会变成对上司的冒犯。

高蝶非常聪明活泼，言辞犀利，还有丰富的幽默细胞。无论上学还是工作，她都是身边人的“开心果”。尽管如此，她在一家公司已经工作三年了，仍然只是一名行政助理。到底是什么原因使她在工作上没有晋升，她自己也说不好。

有一天，高蝶向学心理学专业的表哥提到了这个问题，表哥问她：“你平时有没有在言辞上对上司不敬？”

高蝶一愣，心想她平时除了爱开玩笑，没有其他的毛病了，难道是她向上司开玩笑造成的？于是，高蝶想起了前几天的几个玩笑。

那天，上司穿了一身新衣服去上班，灰西装、灰衬衫、灰裤子、灰领带。同事都没有说话，只有高蝶大声喊着：“哎呀，穿新衣服了？”上司听了咧嘴一笑，她接着做个鬼脸，捂着嘴笑着说：“哈哈，像只灰耗

子哦！”

还有周五的时候，有个客户来公司签合同。当上司签完字以后，对方连连称赞上司的字写得好，说：“您的签名可真气派！”高蝶正好走进办公室，听到称赞声后，一阵坏笑：“能不气派吗？我们头儿可暗地里练了三个月呢！”当时她注意到上司和客户的表情都很尴尬，不过她也没有多想。

现在仔细一想，好像问题就是出在这里。

开玩笑没有分寸的人大多是热衷于挑刺的人，这类人往往被视为“刻薄”，而刻薄的人通常没什么人缘。拿黑色玩笑来说，其实，黑色玩笑体现着一个人的人性弱点：面对一个人或一件事时会不自觉地挑刺。这是一种思维习惯。同样一句黑色玩笑话，也许你觉得没有什么，然而你的上司可能就会觉得问题很严重。正所谓“说者无心，听者有意。”所以，平时不管跟谁开玩笑，我们都要有意识地多提醒自己注意分寸，话出口前要先想一想是否合适。

女人跟男人开玩笑时，如果玩笑开得恰当会让对方觉得你俏皮可爱，但是，如果玩笑开得不当触犯了对方的隐私，或者驳了对方的面子，对方就会觉得你傻、没脑子。而女人跟女人开玩笑就更得小心了，开好了姐妹情深，开不好可能就会导致“友谊的小船说翻就翻”。因此，高情商的人在开玩笑时都懂得适可而止，掌握好分寸，做到得体含蓄，点到为止。

让生气的人笑着熄火，才是高情商

很多时候，人与人之间的隔阂在于沟通不到位。人们在充满负面情绪的时候，面对尴尬的时候，有突发事情需要解决的时候，受到刻意刁难的时候，总是会不由自主地拍案而起或大发雷霆。其实，这样的做法不但不利于解决问题，反而会使问题更加复杂化。

那么，有没有一种更好的方式既可以让人们充分地表达自己，又有利于问题的解决呢？答案是，用幽默的方法表达自己的看法。

一辆疾驰而拥挤的巴士突然急刹车，一位男士不慎撞在了一位女士的身上。该女士认为这位男士在揩她的油，鄙视道：“什么德性！”骂声引来众多好奇的目光，该男士立即用幽默手段化解了尴尬。他是这样说的：“对不起，小姐。但你也说得不对，我撞了你，这不是德性，是惯性！”全车乘客包括这位女士都忍俊不禁，于是人人释然。

当对方出言不逊时，我们不一定要针锋相对，用一句幽默而颇含深意的话以巧盖强，既让对方意识到自己的态度不好，又巧妙地给对方以回击，让其不能发作又有苦难辩；当别人有意挑衅时，用幽默的方式合理回避，一场毫无意义的争执便止于萌芽……

有一次，林肯正在演讲，一个青年递给他一张纸条。林肯打开一看，上面只有两个字：“笨蛋”。林肯脸上掠过一丝不快，但他很快地恢复平静，笑着对大家说：“本总统收到过许多匿名信，全都只有正文，不见写信人的署名；而今天正好相反，刚才这位先生只署上了自己的名字，却忘了写正文。”

幽默是一种语言表达方式，它融技巧性和轻松感于一体，让人们在诙谐与欢笑中解决问题。据说，美国的男子宁愿自己变成盲人或者少一条腿，也不愿意承认自己缺乏幽默感。虽然这种说法很无厘头，但却充分体现了幽默的重要性。如果人际交往是一门学科，我得承认，风趣幽默的人必然得高分。

幽默感是情商的重要组成部分，幽默的语言往往给人以诙谐的感觉，使人在笑意中有所领悟。幽默是缓解紧张、祛除畏惧、平息愤怒的最好方法。首先，你要运用情商和智商发现切入点，然后用幽默的话语加以包装，如此便可打造出一件性能优良的灭火器，帮你把别人或是自己胸中的大火灭掉。

一位可怜的、严肃的省议员觉得受到了别人的侮辱，他怒气冲天，迫不及待地想报复，但一时又找不到什么方法。结果，他的行为举止好像一个小学生一样幼稚：小学生往往会去找老师告状，要求老师惩罚他的敌人，这个议员则是去主席那里申诉。

这位议员来到省议会主席柯立芝身边，他相信柯立芝一定会替他当场主持公道的。但是，柯立芝却以一种非常幽默的方式把这件事解决了。

这位议员的纠纷以及柯立芝的解决办法是这样的。

当另一位议员在做一个很冗长的演讲时，这位议员觉得对方占用的时间太长，就走到对方跟前低声说：“先生，你能不能快点……”话未说完，那位正在演讲的议员便回过头来，用严厉的口气低声呵斥他道：“你最好出去。”然后仍旧继续演讲。

于是，这位受了委屈的议员走到柯立芝面前说：“柯立芝先生，你

听见那个家伙刚刚对我说的话了吗？”

“听见了，”柯立芝不动声色地答着，“但是，我已经看过了有关的法律条文，你不必出去。”

这一回答实在是太聪明了。柯立芝把那位议员的愤怒当成了玩笑，而并没有让自己卷入这种儿童式争吵的漩涡中去。如果柯立芝也采取一种较真的态度，那对于大家又有什么好处呢？无非是更加激化双方的矛盾。由于采取了一种幽默的语言和宽容的态度，柯立芝大大缓解了那种伤感情的纠纷，从而制止了进一步的争论。

能从白热化的僵局中看出其中所包含的幽默成分，就可巧妙地避免麻烦和纠纷，学会这一点对于为人处世来说十分必要。因为在平时，经常会有闺蜜、亲戚甚至同事跟你抱怨发生在他们身上的不愉快的事，这时候如果你顺着对方一起抱怨那些无聊的鸡毛蒜皮的事情，暂且不说对方向你倾倒完苦水后是否能够心情舒畅，你自己在无意识中接受了那么多负面信息，对你的情绪肯定是有影响的。所以，会用幽默的话语巧妙地逗对方一笑，不仅自己不用听那些没完没了的抱怨，也能让对方坦然释怀，岂不是两全其美。

在上海浦东召开的一个活动现场，某位明星迟到20多分钟仍没有任何消息，台下观众很是生气。主持人董卿多次上台解释，但台下的观众还是怒气难平，很不耐烦地说：“董卿，你唱一个吧。”听了这话，董卿立刻非常幽默地回答道：“不行的，主持人是说得比唱得要好听。如果今天我唱了，明天各大报纸会说董卿说不好，只能现场卖唱了。”台下观众露出了会心的笑容。

作为一个有经验的主持人，董卿发挥了她的幽默长项，用一句玩笑

话稳住了观众的情绪，分散了观众的注意力，有效地消除了突发情况给观众带来的负面影响，平息了他们的怒气。

无论是草根人物还是拥有雄才大略的伟人，难免会有动怒的时候，而一旦动怒，无论程度如何，都会让人措手不及，陷入尴尬。如果不能及时、巧妙地化解，必将留下遗憾，在人际交往中留下不好的印象，甚至会影响双方的感情。

作为一个普通人，即使你没有专业主持人那么能说会道和随机应变，但也应该做到冷静处理问题，用幽默的巧劲儿平息他人的怒气，让对方反怒为笑。这不仅可以及时化解尴尬、减少人际交往中的不愉快，还能更好地维护双方的友好关系。同时，在他人看来，你能用幽默平息他人怒气，一定是个有智慧、能包容的高情商者，周围的人也一定非常愿意和你成为朋友。

尴尬时“幽自己一默”

“浓缩了的都是精华”，看过潘长江小品的朋友一定对这句话不陌生。当潘长江在小品中因为个子矮成为笑点的时候，他便来了这么一句自嘲式的调侃，而正是这样的调侃，往往会获得观众最热烈的掌声。

自嘲是一种精神，这种精神能使人有着更轻松的生活态度，不再去患得患失、锱铢必较。

著名主持人杨澜在一次采访中说到自己的某次经历。那次，她应邀去广州天河体育中心主持第九届大众电视“金鹰奖”颁奖文艺晚会，演出中途，在一次报幕退场的时候由于灯光有些暗，她看不太清面前的台阶，虽然已经很小心了，但还是被绊了一下，大概是穿旗袍和高跟鞋的缘故，身体瞬间失去平衡，“扑通”一声，着着实实地摔了一跤，顺台阶滚了下去。这个洋相出得可不算小，全场顿时嘘声四起，一片哗然。

在这令人极为尴尬的情形下，只见杨澜不慌不忙地站起来，带着她那招牌式的笑容对观众说：“真是‘人有失足，马有漏蹄’呀！我刚才的‘狮子滚绣球’节目演得还不够熟练吧！看来，这演出的台阶不那么好下呢，但台上的节目会很精彩的。”台下顿时爆发出热烈的掌声。

杨澜此刻的自嘲真是恰到好处，虽然自己的失误在观众面前出了洋相，但她并没有在此刻去计较自己的形象，而是用一种自我嘲笑的方式让自己摆脱了窘境。这种大度的表现，恰恰也让他人看到了她的豁达和坦诚。

我们常常会遇到这样的人，如害怕病魔般拒绝着自嘲，认为这会损

害形象，与他们的生活目标相违背。其实恰恰相反，自嘲不是妄自菲薄，更不是自取其辱，适当的自嘲不仅能改变困境，更能体现出自信，它可以让我们在身处困境的时候顺利地找到台阶走下去。

一个敢于开自己玩笑的人才有资格去开别人的玩笑，如果在面对一些自身原因造成的缺陷时，遮遮掩掩反而会欲盖弥彰，只有大方地去承认和面对，才愈发地显示出你的自信。比方说，你的个子不高，你可以学潘长江那样来一句“浓缩了的都是精华”。

60年代我国著名乒乓球运动员徐寅生曾在一次很有影响力的关于乒乓球的讲话中，指着自己脸上的痣略带调侃地说：“大家常说我打球时是‘智多星’，其实我只不过是脸上多了几颗痣而已。”这种把别人的赞扬和自己的缺点联系起来的做法，不禁让人拍手叫好。正是这样的自嘲，不仅没有让缺点在遮遮掩掩中被放大，反而呈现出一种以自信的姿态去面对缺点的态度。

有的时候，自嘲又可以把自己的真实处境说出来，让听者更好地了解自己的处境。二战历史上有这样一个故事：

二战期间，处于困境中的英国首相丘吉尔来到美国华盛顿会见罗斯福，请求美国对英国给予物资援助，以便共同抵抗法西斯德国的“铁蹄”。

丘吉尔受到热情的接待，被安排住进白宫。第二天早晨，丘吉尔躺在浴盆里边享受着温水浴边抽着他那特大号的雪茄烟时，门开了，进来的正是美国总统罗斯福。罗斯福看到丘吉尔那露出水面的肚子及微微发福的身体，觉得非常尴尬。

不想，丘吉尔扔掉烟头，不慌不忙地说道：“总统先生，我这个大

英王国的首相在您的面前，可是一点儿也没有隐瞒。”两人都笑了，似乎一切问题也都在这善意的笑声中解决了。此后，谈判进行得异常顺利，英国从美国那里得到了他们想要的援助。

说到这次谈判的成功，应该得益于丘吉尔在浴缸中的那句自嘲。正是那句自嘲，不仅说出了他本人当时的窘境，也道出了当时英国在战争中捉襟见肘的处境。他这样一句善意的自嘲，不仅化解了当时的尴尬，也让美国总统了解了他内心的想法，之后的谈判，自然变得更加容易了。

一个敢于自嘲的人，才是真正了解自己缺点的人。敢于自嘲，正说明了你的自信，一种敢于把缺点展露出来的自信。只有这样的人，才会在生活中更好地体现自己的价值。

遇见摩擦，不妨说说好话

大的争斗都是从小的摩擦开始的，小到人与人之间的打斗，大到国家之间的战争。比如，著名的洪都拉斯和萨尔瓦多之间的战争，就是由于足球迷间的冲突而引起的。尽管这场富有戏剧性的战争仅仅持续了100多个小时，但双方总计死亡人数竟趋近4000人，经济损失超过5000万美元。两国的武装冲突也给周边地区带来了极大的影响，迫使中美洲共同市场陷入瘫痪，双方的贸易完全中断，边境冲突不断，航空飞行也中断10年之久。

这或许听起来很好笑，两国之间的战争在旁人看来像是有着深仇大恨，不然不至于大动干戈。可是，这场战争只是开始于一群球迷的骚乱，的确让人大跌眼镜。

仔细想想，我们周围的争执和冲突，不都是从一些不起眼的小摩擦开始的吗？往往就是这些小的问题处理不当，才会造成更大的冲突。

当这些小摩擦出现的时候，我们就应该认真地对待，不要等到事情一发不可收拾的时候才鲁莽地去面对，尤其是当一些可能引发冲突的情况发生时，我们应立即采取机智的方法去化解，防患未然。

在清代小石道人编写的《嘻谈录》中有一则《恭喜也罢》的故事，也许看过之后能给我们很好的启发：

有三个邻居同住在一个院子里，正巧住在左右两侧的人家都生了小孩，院子里自然洋溢着喜庆的气氛。

这日，住在中间的那户人问左边的邻居：“你家生了什么？”

左边的邻居回答说：“生了儿子。”

这人说道：“恭喜。”

接着他又问右边的邻居：“你家又是生了什么呢？”

右边的邻居回答说：“生了女儿。”

这人说：“也罢。”

右边的邻居听到后脸上挂不住了，不开心地说道：“人家生了儿子，你说‘恭喜’，我家生了女儿，你却说‘也罢’，未免也太势利了吧。”

这人自觉失言但一时也不知道怎么去弥补，对方此时已经怒不可遏了。正巧外面锣鼓声响起，原来是一个官太太从这里经过，于是这人用手一指告诉邻居：“你看那不是四个‘恭喜’抬着一个‘也罢’来了。”巧妙地化解了对方的怒气。

正如这个故事所讲，如果这个时候已经露出了冲突的苗头却还不及时地去化解，一场邻里之间的矛盾不可避免。幸好这人聪明地一转，巧妙地化解了这场摩擦。

英国作家狄更斯也遇到过类似的事情。有一天，他正在湖边钓鱼，这时，一个陌生人走到他跟前问：“怎么啦，你在钓鱼？”

“是啊，”狄更斯毫不迟疑地回答，“今天运气不好，钓了半天，一条鱼也没有钓到，不像昨天，也是在这个湖边，却钓到了15条鱼！”

“是吗？”陌生人笑着问道，“那你知道我是谁吗？你看看那边的牌

子。”

狄更斯往他指的方向看去，一个牌子上写着“禁止钓鱼”。

“我是专门检查钓鱼的。”那人接着说道，从口袋里掏出一本发票簿，要记下名字罚款。见此情景，狄更斯急中生智，连忙反问：“那么，你知道我是谁吗？”

那个人显然不认识他，一脸疑惑，狄更斯也笑着说道：“我是作家狄更斯，你不能罚我的款，因为虚构故事是我的职业。”

大多数人碰到这样的情况，都会认为一场争吵在所难免了，遇到脾气暴躁的，拳脚相加都有可能，而这个时候耍耍嘴皮子，让拳头歇一歇，何乐而不为呢？

如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微-信：Booker527　小编也和结交一些喜欢读书的朋友　或者关注小编个人微-信公众号名称：布克小姐

Part 3　真正的高情商，不是虚伪，而是温暖
——把对方放在心上，“良言”就不会变成“恶语”

没有尊重的直爽就是没教养

我们周围总有些人自诩为“直性子”，说话不经过大脑，想到什么说什么。说话直白并没有错，但是这里有一个很重要的前提，就是要尊重别人，打着“心直口快”的幌子去无所顾忌地伤害别人，那叫自私。

低情商的人，说话做事不知道换位思考，有时是好心想帮助别人，但是说出来的话带刀带刺，一片好心却让人觉得满是“恶意”。这时候被关心的人若是再为此而表现出不满的意思，那么就会被指责说“狗咬吕洞宾，不识好人心”，搞得双方都不开心。

一次聚会，宁宁抱怨说在竞争激烈的公司存在感太低，同事当她打杂小妹，上司视她可有可无，升职加薪的空间十分有限，所以想趁着年轻，慢慢转行做投资者关系管理。宁宁认为，在金融行业发达的香港，这个工作门槛低、前景广，做得好的话佣金也十分可观，只要自己努力储备人脉，不愁没有出头的那天。

大家的鼓励之词还没有说出口，就听到旁边以业内人士自居的胜男突然拔尖了嗓子开始絮絮叨叨发表意见：“投资者关系管理类的工作不适合你啊，你看你性格内向，朋友少而且都不是金融圈的人，不像我，朋友都是搞金融的，一入职就可以带关系甚至带资金进公司。而且你也做不来这么专业的工作，你学新闻的，平时也就写写新闻稿，我估计你连财务报表都不会看吧。”

气氛瞬间尴尬了起来，宁宁抽抽嘴角，低下头看手机。这时候，有姐妹出来打圆场：“投资者关系管理不一定要看财务报表嘛，而且宁宁

的人脉其实很广，虽然目前金融圈的朋友不多，但是朋友介绍朋友，慢慢不就多了嘛。”

结果，胜男并没有顺着台阶下，反而开始补刀：“我说的是实话啊，她什么都不会，与其让宁宁接连碰壁，最后什么事都做不好，还不如现在打消她的念头呢，一般半路出家的都成不了事。”最后，她还不忘补上一句：“我这人说话直，你别介意啊！”

宁宁听后愤而离席，胜男见状还一脸委屈地说：“我说这些是为她好，她干嘛不领情走掉了。”其他姐妹听完这句话后全都无语了，结果饭局不欢而散。

是宁宁玻璃心吗？当然不是，胜男的这番“好意”任谁都觉得不像是在提建议，倒像是在通过贬低宁宁来抬高自己。所以说，情商高不只体现在能把难听的话说得动听，还包括把善意的话说得能听，像胜男这样的“好意”谁敢领受呢？

其实，哪有什么“说话直”，分明就是情商低么。说一些毫无建设意义的风凉话，不代表你就是一个真性情的人，它只说明你素质不高没教养。

有些人说话前不考虑别人的感受，说完之后发现说错话了就以“我说话直，你别介意”为借口替自己开脱。试想一下，人家凭什么不介意。你的“直爽”是让你一吐为快了，但是为什么别人感觉不爽就得忍着。

说话是讲究艺术的，你的“良言”一旦以一种错误的方式表达出来，甚至比“恶语”更让人气愤。这就好比是拿一团屎塞人嘴里告诉人屎是臭的，你说谁愿意接受？

所谓的“心直口快”都应该是建立在互相尊重的基础上，而不是由着自己的性子、情绪想说什么就说什么。没有尊重的直来直去不是直白，而是没教养。

说话时把对方放心上，时时刻刻考虑你说的话会不会给对方造成不必要的伤害，你的这份尊重虽然没说出来，对方也会感觉到，因为你的话语里有满满的温暖。

安慰的话要加一点儿希望的料

生活中，我们都会遇到这样的情况：家人失业了、好朋友失恋了、同学考砸了等，他们的内心非常痛苦。作为家人、朋友、同学，你非常想帮助他们，分担他们的痛苦，就算行动上帮不了什么忙，所谓“良言一句暖三冬”，言语上的安慰有时候也能让他们心里好受一些。

但问题是，你真的会安慰人吗？在安慰朋友时，往往会遇到这样的问题：我们确实能理解对方的心情，也懂对方的难过，但当我们想要表达对他们的安慰时，又不知道该说些什么，该怎么说。有时候，我们甚至会适得其反，反而让对方觉得我们站着说话不腰疼。

以下的错误方式，你是不是也犯过呢？

一个闺蜜来跟你抱怨自己是剩女，嫁不出去。

◎低情商安慰方式一

“我很同情你，是啊，一个人要是生病了都没人照顾。哎……”再投以一个同情的眼神。

——同情？呵呵，你过得是有多好啊，我需要的不是你在这里衬托我有多凄惨，不是在这里雪上加霜！

◎低情商安慰方式二

“不要抱怨了亲，抱怨是没有用的，打起精神来，多参加相亲活动吧……”

——真冷漠，你在埋怨我做的不对吗？你以为我不知道抱怨没用么，你以为我不想打起精神么！

◎低情商安慰方式三

“对啊，你说的我也怕怕的，要是到四十都嫁不出去我觉得天都要塌了……”

——好吧，看来需要我反过来安慰你了！

那么，高情商的安慰方式是怎么样的呢？还是上面这个话题，如果你像下面这样回复，最终的安慰效果肯定会不一样。

嫁人不是人生的终极目的。人生应该是多种多样的：有的人遇到了合适的人，建立起美好的家庭；有的人遇到了合适的人，两个人却永远在享受谈恋爱的过程；还有的人没遇到自己合适的人，一直在寻找；也有的人没遇到自己合适的人，随便找个人嫁掉。每个人都有自己的追求和需要，不能总是拿“剩女”这种可怕的名词来恐吓自己和他人。清楚自己的需要，不需要学习别人或者向别人交代。自己的人生跟自己交代清楚就好。

虽然你的话并没有给朋友提供实质性的解决方法，但是你向对方传递了一种淡然于心、从容于表、优雅自在地生活的观念，这样就可以帮助对方以积极、乐观的心态面对问题，面对生活。这不就达到安慰的目的了吗？

一个夏日的傍晚，一位少妇投河自尽，被正在河中划船的船夫夫妇救起。船夫的妻子关切地问道：“你年纪轻轻，为什么要寻短见呢？”

少妇哭得很伤心，说：“我才结婚一年，丈夫就抛弃了我，活着还

有什么意思呢？”

“那我问问你，你一年以前是怎么过的呢？”船夫妻子问道。

少妇回忆起自己一年前的美好时光，她眼前一亮：“那时我自由自在，无忧无虑，对生活充满了希望。”

“那时你有丈夫吗？”船夫妻子又问。

“当然没有啦。”少妇答道。

船夫妻子说：“那么你不过是被命运之船送回到一年前，现在你又自由自在，无忧无虑了，为什么还要寻短见呢？”

少妇想了想，说：“这倒是真的，我怎么会和自己开了这么大一个玩笑呢！”说完，她又重新充满了希望。后来，少妇和船夫一家人成为了很好的朋友。

人在悲伤的时候，总会认为未来的生活毫无希望，从而对生活丧失兴趣。故事中的船夫妻子让少妇回忆过去的美好生活，让她明白生活中还是有很多让人快乐的事情，重新点燃了她对生活的希望之火，鼓励她积极乐观地面对婚姻的变故。

有时候，再多的言语也比不上实际的行动。在朋友失意时，表示愿意为其做一些力所能及的事情，比起那些“别难过”“别担心”的话更能够让对方感受到你的关心，这也是一种很窝心的安慰方式。

几万条骂你？不满意，等几十万再来——跟郭德纲学安慰人

遇到朋友失意的时候，我们总会说一句“塞翁失马，焉知非福”。确实，任何事情都具有两面性，有时候我们失望、难过，只是因为我们被迎面而来的打击蒙蔽了双眼、失去了面对挫折的勇气，一味沉浸在痛苦之中不愿自拔，因此也就看不到事情好的那一面。也可以说这是因为“当局者迷”，所以我们在安慰他人时就要以“旁观者清”的理性思维帮失意者发现事情好的方面，一语点醒梦中人，让对方在心理上得到慰藉和鼓励，从而充满信心地面对挫折。

前段时间，岳云鹏因在大型明星户外励志体验真人秀节目《了不起的挑战》中表现不佳而被观众批判，岳云鹏感到很委屈。于是，岳云鹏打电话给师父郭德纲，想倒倒苦水，求点安慰。

电话通了，岳云鹏直言不讳：“师父，最近有网友骂我，我心里特别扭，心情低落，我不知道怎么调整心态和状态。”

郭德纲听了，咯咯一笑，问：“你给我说说有多少条骂你的？”

岳云鹏如实回答：“有几万条吧。”

不料，郭德纲不屑一顾地说：“才几万条啊，还差得远呢。这个数不能让我满意，等几十万条的时候再来找我吧。”

岳云鹏不禁一愣，师父这话是什么意思？不仅不安慰我，还幸灾乐祸，希望有更多的网友来骂我。

正纳闷间，郭德纲安慰道：“做艺人的不挨骂就没有道理了。褒贬是买主，喝彩是闲人。好多人骂你也不是真骂，就是骂着玩儿而已。不同的人站在不同的位置对你有不同的看法。人参果再金贵，猪八戒嚼着也跟萝卜似的。看着徒儿你被人骂，我很欣慰，说明你红了。要是你不红，哪有这么多人知道有你这个人，哪有这么多观众会来骂你啊！希望你早点独立起来、成长起来，为我们献上更多的笑点。”

岳云鹏听后心里暖暖的，也轻松多了，敞亮多了。

郭德纲对岳云鹏的这番安慰话真可谓独具匠心，他没有直截了当地安慰对方说“哪有艺人不被骂”或者“不用把那些话放心上，做好自己就行了”等等空泛的话，而是抓住艺人都希望得到更多人关注的这一心理，巧妙迂回地安慰对方——被骂说明你的知名度高了，受到更多人关注了。这既让岳云鹏懂得了“艺人挨骂是常态”的道理，有了一种“任尔东西南北风”的积极乐观精神，又令他感受到“红了”的荣耀感和成就感。

要想把安慰他人的话说到对方心里去，并且起到积极的作用，很重要的一点就是，要准确把握对方的受伤心理，用有针对性的安慰话语解开让对方失落、难过的缘由，让失意者觉得没必要再痛苦下去。这样的安慰才是高情商的安慰，那些驴唇不对马嘴的或者放在任何情况下都适用的“万金油”式的安慰话说了跟没说一样。

上大四的小孙恋爱三年了，前不久女朋友不知何故跟他分手了。小孙很伤心，整天精神恍惚。辅导员李老师知道此事后，专门找他谈话。李老师一见面就说：“我知道你失恋了，我是特意来向你道贺的！”

小孙很生气，转身就要走。

“难道你不问问为什么吗？”

小孙停下来，等着听李老师的下文。

李老师说：“大学生都希望自己快点成熟起来，而失败能有效加速人的心理、思想进一步成熟，难道这不值得道贺吗？大学生的恋爱大多数属于非婚姻型：一是大学生在学习期间不大可能结婚；二是很难预料两人将来能否在同一个城市工作。随着时间的积累，人慢慢成熟了，就有可能重新考虑对方，恋爱变局也就悄悄发生了。应该说，这是大学生心理成熟的一个重要标志。你这么放任自己的感情，是心理成熟还是不成熟的表现呢？

“另外，越是临近毕业，大学生越倾向于用理智处理爱情。这时，感情是否稳定，性格是否相投，理想和追求是否一致，学习和工作是否互助互补都会成为择偶的标准，双方的家庭也会成为重点考虑的条件，这就是择偶标准的多元化。这种标准多元化更是大学生心理逐渐成熟的表现，也符合普遍规律。马上就要毕业，前面还有很多事情需要你去做，你不能意志消沉，停下脚步，现在还不是你可以伤心难过的时候。老师对你的期许，你能明白吗？”

说到这里，小孙的表情马上由懊恼变得坚毅了。

李老师先设置悬念——“祝贺你失恋”，把小孙从感情的泥沼中拉了出来，然后通过合情合理的分析，通过畅想未来，鼓舞斗志，唤醒他的理性思考，多次用“大学生失恋不一定是坏事，而是心理成熟的标志”的观点来加以点拨，将对方的关注点由眼下的痛苦转移到未来要做的事情、未来的美好上，从而点燃他的斗志。

安慰的话怎么说才算是高情商的表现，关键是要能够站在旁观者的

角度看待他的“失败”，然后从中找到对于他来说“成功”的地方，并以此来点醒他，这样就能唤醒失意者勇敢面对挫折的意识，然后慢慢从困境中走出来。

说点你的悲惨事，让他治愈一下

人在伤心难过时会有这样一种心理：如果发现有人曾经遭遇过比发生在自己身上的事还要惨的状况，那么他们的心情就会轻松一点儿。这个就是比谁惨嘛，大家都会。因为他们会想，比自己的情况还糟的人都能够勇敢地面对问题，走出困境，那么他们也可以。这也是一种安慰方法，用自己的亲身经历告诉对方，一切都会过去的。

但是，使用这种方法前你必须确定对方是来找安慰的，还是来倾诉的。如果对方只是来倾诉的，你负责认真倾听就好，让对方说，不要打断他，把自己的情绪调到和他共振的模式，添油加醋地附和两句就好。否则就算你把自己说得再惨，对方也听不进去。如果对方真的是来寻求慰藉的，你就要考虑对方的心理需求，确定对方情绪稳定，愿意听你说，这样才能真正起到安慰的作用。

小罗毕业之后进入一家公司，很喜欢行政部女同事小恬。因为是职场新人，所以小罗经常就工作上的问题请教小恬，两个人慢慢熟络起来，小恬还经常做便当给小罗。公司其他同事都知道小恬跟老家一个很有钱的男生关系暧昧，就劝小罗一定要小心。

但俗话说“当局者迷”，对于同事们的好意提醒，小罗却不以为然，说小恬已经告诉他了，她跟那个男生只是一般的朋友关系。虽然刚参加工作没有积蓄，家境也不富裕，但是小罗能力突出深得老板信任，前途可以说一片大好，所以他很自信能够给小恬幸福。

这种状态维持了半年。突然有一天晚上，小罗垂头丧气地回到公司

宿舍，什么也不说就躺到床上，整晚辗转反侧睡不着。第二天一大早，几位同事问他怎么回事，小罗伤心地说小恬昨晚约他出去，说从来没喜欢过他，她已经有男朋友了。

同事们听后就七嘴八舌地教训小罗，说他早就应该听大家的劝，弄到今天是活该。只有小王默默地听着没说什么。

过了两天，小王看小罗的情绪一直很消沉，工作劲头大不如前，于是午饭的时候他把小罗约到一个饭馆，点了两瓶啤酒，一边吃一边聊。

小王先开口，他没有说安慰小罗的话，而是先讲了自己之前的一段感情经历。小王和当时的女朋友是青梅竹马，大学填志愿时，小王为了能跟女朋友离得近点儿，本来可以去重点大学的，却选了和女朋友同在一个城市的二本院校。后来大学毕业后由于各种原因，两人没能在同一个城市工作，但小王隔三差五就去女朋友工作的城市看她。可是天不遂人愿，工作半年后，小王女朋友跟自己的上司好上了，于是跟小王提分手。尽管小王尽一切努力想让女朋友回心转意，但都于事无补，小王说那一阵自己甚至想过自杀。小罗静静地听小王讲完，眼圈都红了。

小王告诉小罗，感情的事不能强求，不属于自己的终究会离开，而命中注定的那个人肯定会在某个地方等着你。小王跟现任女朋友已到了谈婚论嫁的阶段，感情特别好。所以他劝小罗，不要因为错的人而放弃追求幸福的希望，应该打起精神继续往前走，去跟自己命中的另一半相遇。

一顿饭吃完，小罗的心情好多了，决定不再消沉下去而是要更加努力工作，因为这样才能给未来的她更好的生活。小罗和小王的哥们儿情谊也因为这次推心置腹的交谈而更加深厚了。

能在合适的时机，跟失意的朋友聊一下自己曾经有过的相似甚至更糟的经历，给对方面对困难的勇气，那么这样真诚的安慰不仅可以抚慰对方受伤的心，而且还能使双方的友谊更加坚固。

有的时候，最好的安慰甚至不在于言辞，而是用行动表示我和你在一起，就像下面这个故事中的男同学那样。

很多年前，有一位女孩子，刚刚失去了自己的至亲。那是个冬天的夜晚，家里进进出出都是帮着办丧事的人。她独自一个人跑到后院，坐在一张条凳上，看着院子里光秃秃的柿子树发呆。

这时，一位平常和她很少说话的男同学走了进来，和她并排坐在条凳上。她以为他又要说那些安慰的话语，它们已经多到让她感到厌倦，所以她没有开口。那个男同学同样沉默不语，两个人就在冰冷的冬夜里并排坐了很久。

最后，还是那位男同学打破了沉默，他指着面前的柿子树说：“这柿子甜吗？”她不知道为什么，就顺着这个话题开了口。于是，两个人讨论了半个小时的柿子，一直讨论到明年春天是否应该修枝嫁接一类的事情。然后，那个男同学起身道别，自始至终没有说一句悼念和安慰的话。

二十多年后，每当那位女孩子回忆起那一幕，都觉得那是她有生以来得到的最温暖的安慰。

这世上很多事情并不在我们的掌控之中。不好的事情发生了，比如亲人因病去世，作为家属的当事人肯定会非常痛苦，但却无能为力。在这种情况下，任何安慰都是不起作用的，我们能做的只有静静地陪着他，感受他的悲伤、他的情绪，握住他的手，给他一个拥抱，让他知道

无论发生什么，他都不是一个人。

如何安慰别人是一门艺术，更是一门学问。如果你在安慰人这方面不是很擅长，那么就多看看、学学别人是怎么做的吧。

得意时，说话一定留三分

英国著名社会人类学家凯特·福克斯在其著作《英国人的言行潜规则》里专门讲了一条，如果你想炫耀自己的成功，一定要附送你的糗事，以化解你的成功给别人带来的尴尬，同时预防嫉妒。因为在你的听众里可能有这样的人，他们的努力并不比你少，但却因为机会或其他原因而总是郁郁不得志。

所以，如果你一定要讲“我终于拿到了这家国企的offer”，那么请加上“被呼来唤去的三个月实习经历，真是用当牛做马来形容也不为过”；如果你一定要讲“我家刚买了栋别墅”，那么请加上“我这个土鳖给楼梯也上了蜡，搬进去第一天就摔了个狗吃屎”……自己得意时也不忘照顾他人的自尊心是一种难得的高情商处事方式，同时也体现着一个人良好的修养。

有一个女生刚调到市人事局的那段日子里，在同事中连一个朋友也没有，她自己也搞不清楚是什么原因。

后来，还是当了多年领导的老父亲点醒了她，她这才意识到自己的症结到底在哪里。原来，她认为自己春风得意，对自己的机遇和才能满意得不得了，几乎每天都使劲地向同事们炫耀她在工作中的成绩。但同事们听了之后不仅很少有人愿意分享她的得意，而且有些人还一脸的不屑。

接下来，每当她与同事闲聊时，她总是让对方把自己的得意事儿说出来，并乐意与其分享，而且还常常会说一些自己的糗事来热闹一下气

氛。久而久之，她的同事们都成了她的好朋友。

你的得意之事可以在演讲时谈，证明你卓越的才能；可以对你的员工谈，享受他们钦羡的目光；也可以对你的家人谈，让他们以你为荣，引以为豪。但是，切记不要对失意的人谈。因为失意的人最脆弱，也最敏感，任何话都很容易触发他们内心的失落感。你的每一句得意之言都会在他心中形成鲜明的对比，你的谈论在他听来都充满了嘲讽的味道，让他自惭形秽。

如果你发现自己不小心在失意的人面前表现得过分得意，就要赶紧想法表示歉意并安慰对方，以免给对方造成更多的心理伤害。

一个周末，凯南约了几个要好的朋友来家里吃饭，主要目的是借着热闹的气氛，让一位目前正处于人生低潮期的朋友心情好一些，希望他早点从低谷中走出来。

这位朋友在不久前因经营不善，关闭了自己苦心经营多年的公司。他的妻子也因为不堪生活的重负，正与他谈离婚的事。内外交迫，他实在痛苦极了，对生活也失去了信心。

所有到场的朋友都很同情这位朋友目前的遭遇，也非常理解他现在的心情，因此大家都避免去谈那些与事业有关的事。但是其中一位朋友张强刚刚赚了很大一笔钱，按捺不住内心的喜悦，几杯酒下肚，就忍不住开始大谈他的各种引以为豪的抢单经过。张强那种得意的神情，连凯南看了都很不舒服。那位失意的朋友沉默不言，心中的苦涩全写在了脸上，一会儿去拿东西，一会儿低头抽烟。

凯南实在看不过，于是找借口把张强叫到了厨房，很严肃地提醒他，他的话已经伤害到了那位心情失落的朋友。这时张强才猛然惊醒，

为自己的酒后失言深感惭愧。

回到酒桌后，张强十分感慨地聊起了自己创业过程中的各种心酸糗事，一次次碰壁，一次次失败。最后，他很真诚地对那位失意的朋友说：“没有过不去的砍，大家都是在泥水里摸爬滚打过来的，一切都会好起来的。”那位失意的朋友听后眼圈微微红了，他明白张强的意思，一口干了杯中的酒表示谢意。

不要在他人面前滔滔不绝地谈论自己的得意事，要把自己的得意事放在心里，把别人的得意事挂在嘴边，谦虚做人，这才是高情商的表现。铭记这一点，你就不会被人讨厌，而是会让自己的人生多一条坦途，少一分牵绊。

分享荣耀的时候，要提到别人

情商高的人都明白一个道理：没有人能独自成功，在取得成就的时候，一定要把荣誉的蛋糕多切几块送人。让别人分享你的荣誉，会让你取得更大的成功。如果总是自己独享胜利的果实，就会让身边的人丧失合作的积极性。

一位销售主管所负责的部门这个月业绩突出，该部门的销售总额超出了同级部门的两倍还多。按照公司相关规定，主管按业绩提成，得到了一笔可观的奖金。老板也因为有这样一位得力助手而感到非常高兴，于是决定在公司内部开个表彰会，并把他推为大家的榜样，让他当众演讲，以此激励其他员工努力工作。

这位主管在演讲中把自己部门的业绩全部归功于自己调配人员的技巧、处理大订单的果断和如何辛苦加班等，自始至终没有提及一句感谢同事、下属之类的话。

会后，下属和同事们开玩笑要他请客庆祝，他一脸不屑，毫不客气地说：“我得奖金，你们用得着这么开心吗？下次我会拿更多，到时再说吧……”

可是等到下个月，这位主管不仅没有拿到一分钱奖金，还因为没完成销售任务而被扣掉了部分工资。更让人奇怪的是，他的下属越来越懒散，就连老板也对他冷淡了许多。

由此可见，当你在工作中做出一些成就时，千万要记得别独享荣耀，否则这份荣耀就会给你带来人际关系上的危机。功劳的确可以凝聚

别人羡慕的目光，可以给自己带来很大的成就感，但是你只想把功劳一个人占尽，企图让光环仅围绕自己一个人转，那就不是自私而是愚蠢了。“见不惯别人比自己好，更见不得别人抢自己的好”，是人性的一大弱点。

独自贪功就是抢别人的好，这不仅会给自己带来许多坏处，甚至还会引火烧身，激起公愤，最终害人害己。谨记这个忠告，你会受益无穷。工作上取得了成绩，升职了，加薪了，不妨和同事们庆祝一番，对老板说声“谢谢”，对下属的配合与支持表示真诚的感谢，甚至是那些嘲笑过你的人，也要因他们给了你前进的动力而有所感谢，让大家一并与你分享快乐。

假如你真的这么做了，相信你会有惊奇的发现——你身边的人扶持着你走向了更高的位置。因为你给自己带来荣誉的同时，也给他们带来了荣誉。你主动把高帽子馈赠给了别人，别人也会反过来维护你和支持你。

说些软话，避开针锋相对

不管是生活中还是工作中，有的时候你知道是对方做错了，你当然可以指出他的错误，但是话如何说才能避免引发一场口舌之战，就要看一个人的说话水平了。如果是因为没有讲究方式而造成跟同事、家人、朋友关系的紧张，就要考虑自我调整。有时候你只要转换一下表达方式，将刺耳的“多管闲事”转换成善意提醒的软话，效果就会好很多。

孙倩在职场上已经“浮沉”了好些年，也遇到过各种各样的人和事，本来应该也算是一个交际能手，但不知为什么，她总是很容易得罪人。她心里总搁不住事儿，有什么就说什么，从来不会隐瞒自己的观点。

有的同事把茶水倒在纸篓里，弄得一地水，她会叫他不要这样做；有的人在办公室里抽烟，她会请他出去抽；有的人爱没完没了地打电话，她就告诉他不要随便浪费公司的资源……她这样做是出于好心，因为如果让经理看见了，不是一顿责骂，就是被扣奖金。

可是，好心没好报，她这样做的后果是把同事们都给得罪了。每个人都对她一大堆的意见，甚至大伙一起去郊游也故意不叫她。有一次她实在气不过，就向经理反映，没想到经理也不怎么支持她，弄得她在公司里更加被动了。她非常想不通，明明自己是实话实说，为什么会弄成这样？真是好心被当成了驴肝肺。

孙倩的这种为人处事的方式其实在我们生活中很普遍，也很容易理解。我们平时工作、生活离不开与人打交道，有时候看不惯对方的行为就会不假思索地指出来。其实，这是一种欠考虑的行为，特别是在与同

事相处时，如果总是对别人的行为挑三拣四，那就很容易被同事们孤立。所以，要想有好人缘，就需要你有一颗包容的心，能够说几句软话解决的就不要针锋相对地争执。

一位顾客在商场买了一件外套，五天后却拿着衣服返回商场要求退货。其实，那件衣服她已经穿过一次并且洗过，可她坚持说“绝对没穿过”，态度也很不友善。

售货员检查了那件衣服，发现有明显的干洗过的痕迹。但是，直截了当地向顾客说明这一点，顾客是绝不会轻易承认的，因为她已经说过“绝对没穿过”，而且精心地伪装过。再者，如果直接说破，也会让她感到没有面子，进而引发双方起争执。

于是，聪明又善解人意的售货员绕了个弯子，说了段软话，并没有跟顾客正面冲突：“这位顾客，我知道您说的是实话，可是有可能是您的家人误把这件衣服送去干洗店洗过，因为这件衣服的确看得出已经被洗过了。不信的话，可以跟店里同款的其他衣服比一比。前几天我家就发生过一件这样的事情。我把一件刚买的衣服和其他衣服堆在一块，结果我老公没注意，把那件新衣服和一堆脏衣服一股脑地塞进了洗衣机。我觉得可能你也会遇到同样的事情。”

顾客看了看证据，知道无可辩驳，而售货员又为她的错误准备了借口，给了她一个台阶下。于是，她顺水推舟，收起衣服走了。

售货员如果没说这段软话，直白地揭穿顾客的“伎俩”，再强硬地驳回对方的要求，换来的只会是一场尴尬和不欢而散。现实中，人们普遍存在着吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈的人，如果你说话“硬”的话，他可能比你更硬；你如果来“软”的，他反倒会于心不忍，也就有话

好好说了。

软话的威力可见一斑，那么是不是任由我们随意说软话呢？当然不是。软话要会说，说得恰如其分，才能服人心，发挥作用。

首先，把握好度。软话归软话，但仍要含蓄地指出对方的错误，同时还要照顾对方的面子。如果分寸把握不当，不但会使自己给人留下不好的印象，也会使对方很难堪。

其次，内含道理。很多时候，你要想劝服人，说软话的效果要比说硬话好得多。然而，软话并不是低三下四地哀求，而是一种斗智，是一种心理交锋，通过温柔的语言启发、开导，并使对方按照你的意思行事。

会说软话、敢于说软话体现了一个人的极高素养。在正常情况下，人的度量大小是很难表现出来的，而在面对一些让自己感觉不舒服的人或事时仍能用平和的语气、得体的语言表达自己的不满的人，他的宽容大度一下子就体现出来了，并且还有可能会让对方心服口服，甘愿为你忙前忙后。所以，能说软话的时候请尽说无妨。

主动道歉不输面子，反而赢得谅解

戴尔·卡耐基的人际关系原则中很重要的一条是：如果错在你，应当立即、断然地承认。做错事情，抢先承认自己的错误，比让别人发现后提出批评要好，这会让别人对你的感觉好得多，也利于解决问题。

卡耐基时常带着自己心爱的小狗在家附近的森林公园里散步。为了保障游客的安全，该公园明确规定，所有进园的宠物必须戴口罩，拴链条，否则一律不得入园。一开始，卡耐基严格遵守这条规定遛狗，后来看到自己爱犬那可怜的小模样，很不忍心，于是就将口罩和链条取下，让爱犬无拘无束地在公园里玩耍。

没想到被一位公园管理人员看到了，只见他走过来，对卡耐基说：“你没有看到公园门口张贴的公告吗？”

卡耐基争辩道：“噢，我的狗是不会咬人的。”

那位公园管理人员一听，厉声警告卡耐基：“法官可不会管你的狗会不会咬人而放过你，下次再被我看到，你自己对法官说去！”

过了几天，卡耐基又带爱犬到公园里一处很空旷的地方溜达。看看四下无人，他又将狗的口罩和链条取了下来。

说来也巧，上回碰到的那位管理人员不知从什么地方钻出来，迎面朝卡耐基走来。卡耐基见到管理人员，心想大事不妙，这下准逃不掉。根据上次的经验，和他争辩只会让他更加恼火。

略一思索，卡耐基以满面羞愧的表情迎上前去，很难为情地对管理

人员说：“对不起，前几天你才警告过我，我又犯错了。”

那位管理人员愣了一下，笑意显现在了原本严肃的脸庞上，他很温和地对卡耐基说：“我知道谁都不忍心看到自己的狗可怜兮兮的模样，何况这里没有什么人，所以你取下了口罩。”

卡耐基轻声回答道：“但是，这样做是违法的。”

那位管理人员望了望远处说：“这样吧！你让小狗跑到那个小丘后头，让我看不见，这件事就算了。”

“对不起”这三个字看来简单，可是它的效用却不是别的字所能比拟的。这三个字能使顽固者点头，能使生气者怒气消减，甚至能化敌为友。

卡耐基的故事给了我们一个很好的示范：聒噪的鸭子嘴只会让自己吃亏，但是一声不吭的闷葫芦同样也得不到什么好处，两者都有可能让原本并不严重的事情变糟。而这时候如果能够及时道歉，很有可能一声“对不起”就让事情大化小、小化无了。

你在地铁上不小心踩到了别人的脚，马上说声“对不起”，被踩的人自然不会计较什么了。若因为你的过失给别人带来困扰，而你还不承认自己的错误，这就不能怪别人对你心生厌恶、口出恶言了。

很多人平时自视清高，把面子看得比什么都重要，所以一旦犯错，他们首先想到的不是赶紧道歉，而是如何文过饰非。因为道歉让他们觉得很没面子，是自己能力不够的表现。但事实恰好相反，道歉不是什么丢脸的事，而是真挚和诚恳的表现，是尊重他人、尊重自己的表现。

真诚的道歉是一种善意的信号。通常情况下，人们对于善意的信息

都会做出友善的回应。这样，道歉者就很容易得到对方的谅解，甚至对方会因为你的主动道歉而钦佩你为人大度，从而结下宝贵的友谊。相比那些死要面子活受罪的人，主动道歉显然是明智之选。

假装没尴尬，继续聊

在人际交往中，面子是个大问题。遇到令人难堪的时刻，我们总会好心地去说一些解围的话，好让当事者赶紧摆脱尴尬。但这样的热心在某些情况下可能并不适用，甚至可能会让对方转尴尬为恼怒。正如卡耐基所说：“往往有这样的人，他们知道别人出了洋相，就主动地去安慰人家，还自以为别人会非常喜欢这种方式，会用感激的目光看着他。其实，别人最希望的，就是你假装不知道他出了洋相，没有嘲讽，也没有安慰。”

所以，如果发生在别人身上的尴尬情景触及了对方的自尊心，我们假装没发现他陷入尴尬，就是最贴心的解围方法。用你心知肚明的“不知道”帮他遮盖尴尬，不让他丢面子，对他来说就是最大的安慰。

◎高情商解围第一招——假装没听见

这招是指对别人说出的引发尴尬的话装作没听到或没听清楚，用另外的话题含混带过，也可以说这是一种避实就虚的处理方式。

一位实习老师第一次上讲台讲课，刚在黑板上写下几个字，突然有学生叫起来：“实习老师的字真好看，比我们李老师的字好看多了！”

真是语惊四座，幼稚的学生哪能想到，坐在最后一排旁听的李老师该是多么尴尬！对这位实习老师来说，初上岗位就碰到这般让人难堪的场面，的确令人头疼。不过，这位实习老师灵机一动，装作没有听到，继续写了几个字，头也不回地说：“不安安静静地看课文，是谁在下边大声喧哗？”

此语一出，后座的李老师顿时轻松多了，尴尬局面也随之消除。

这位实习老师巧妙地运用了假装没听见的技巧，避开“称赞”这一实体，婉转地告之李老师“我根本没有听到”，同时借攻击“喧闹”回应了那位学生的称赞，避免了他误认为老师没有听见而再称赞几句造成更尴尬局面的出现。我们不能不为这位实习老师的高情商做法点赞！

◎高情商解围第二招——故意说“痴话”

一家五星级宾馆招聘客房服务人员，经理给应聘者出了一道题目：

“假如你走错了房间，推门进去看见一女客一丝不挂地在沐浴，而她也看见你了，这时候你该怎么办？”

第一位答：“说声‘对不起’，就关门退出。”

第二位答：“说声‘对不起，小姐’，就关门退出。”

第三位答：“说声‘对不起，先生’，就关门退出。”

结果第三位应聘者被录取了。

为什么呢？因为前两位的回答虽然说的都是实话，但于事无补，都让客人有了解不开的尴尬心结，唯有第三位的回答很巧妙——假装没看清，故作痴呆，称对方为“先生”，光着身子淋浴的女客就会想：他竟连我是女的都没看出来，那应该没有看清楚吧。这就大大降低了尴尬的程度，极大地化解了女客心理上的羞愤感，真可以说是两全其美了。

◎高情商解围第三招——知而不言

当看到别人陷入尴尬而自己又没有好的解围方法的时候，假装不知

道，不去戳破那一层窗户纸，不失为一种妥当的处理方法。

为参加朋友举办的一次隆重派对，小落第一次穿上了高跟鞋和超短裙，还化了比较浓的妆。朋友们见到她这样的打扮，一片惊呼，自然而然地她成了聚会的焦点。派对上有一项活动是蹦迪，高跟鞋和超短裙肯定是不适合蹦迪的，何况小落还是第一回穿呢。开始她不愿意下舞池，后来在朋友们的劝说之下勉强蹦了一会儿。谁知却出了问题，小落的一个鞋跟折断了，短裙也不小心撑裂了，她只好装作没事一样，一瘸一拐地回到了座位上。

一曲终了，大家都下场来，小亮走过来坐到了小落对面。小落十分尴尬，生怕被他发现了，赶忙说脚扭了，有点不舒服，所以早下来坐会儿。小亮并不看她的“伤势”，只是叫了两杯饮料，说：“你平时看起来就文文弱弱的，一定要小心啊。这种剧烈运动连我都浑身湿透了，你肯定更累吧。以后多锻炼锻炼，再穿上今天这么漂亮的衣服，那效果肯定超棒！”

两个人聊了半天，小亮始终没有再提起她的“伤”。其实，他早就看到是怎么回事了，为了不让小落太尴尬，故意装作不知道。而他这一“知而不言”的举动确实让小落长长地舒了一口气。

小亮就是巧妙运用了“佯装不知”的技巧，避免了尴尬。

在社交场合，许多人遇到意外状况之后，即使假装不在意，其实心里面还是会有个疙瘩。所以，有时候当别人遭遇尴尬，你的安慰可能只会让对方感觉更没有面子。这时，故作不知或者说一句痴话，让当事人以为别人没发现他正处在尴尬之中，释怀内心纠结不安的情绪才是最好的方法。

说话要像女人的裙子，越短越好

幽默大师林语堂曾戏称：“演讲要像女人的裙子，越短越好。”不仅演讲如此，说话也是一样。简洁的话语常能让人有意犹未尽、余音绕梁之感，而冗长又索然无味的话语就像老太婆的裹脚布，又臭又长，啰啰唆唆，使听者昏昏欲睡。

同样是说话，有的人说了很多却让人不知所云，有的人简单说几句却能四两拨千斤，一语中的，这就是说话水平的差距。平日里跟闺蜜天南海北地乱侃无可厚非，但如果遇到非常正式的场合，说话就要特别注意你的逻辑性和条理性，要将自己想说的内容逐字逐句清晰表达出来，让听者能立即明白你在说什么。也就是说，你要采取一种言简意赅的说话方式。

一天上午，职场新人小艾跑到经理办公室想要说点什么，她一开始说：“经理，我是家里的独生女，爷爷奶奶平时最疼的就是我，把我当小公主一样照顾着。”经理抬起头问：“然后呢？”

小艾又说：“我对待工作真的挺认真挺负责的，来公司之后一次假也没有请过。上次照毕业照我都没敢请半天假，现在还觉得很遗憾。”经理停下了手头的工作，再问：“然后呢？”

小艾小心翼翼地说：“我妈来电话说我奶奶病了，特别想让我回去看看。”经理笑着接了下句：“所以你想请假？”

小艾终于点点头。

“其实你可以一进门就说：‘经理，我要请假。’”经理点拨小艾说道，“没有必要说那么多铺垫的话。如果可以请假我肯定会立刻就同意的，如果不方便请假我会接着问你原因，你再说明这些情况。我们平时在工作中要讲究效率。”

经理说得很对，干吗要弯弯绕浪费时间呢？直奔主题说明自己的意图，这对于追求效率的职场是非常有必要的。

女人含蓄的天性可能会使得她们说话时爱拐弯抹角，做了各种铺垫之后才愿意表达自己的真实想法。这样的做法有时非常必要，比如批评别人的时候。但是在需要你简洁明了地表明自己的意图时，直截了当地说出你的想法更恰当。

说话言简意赅，最重要的一点就是所说的话句句都要围绕主题，语句简练、意思完整，将你的所想所悟有条不紊地呈现在听者面前，思路清晰，表意明确。

汪涵有一次在接受采访时，记者问他：“在你刚出道时，大家会觉得耳目一新。但随着曝光率过高，观众就会产生一定程度上的厌倦心理，尤其是娱乐节目主持人，几乎都有这个从新鲜到厌烦的过程。你觉得自己有没有进入这个过程呢？”

对于这个问题，汪涵如此回答：“我自己看我都厌烦了，打开电视机哪都是我，能有机会休息一下就最好。我们身边有很多河流，长江、黄河不会因为你每天看到它就产生厌烦。问渠哪得清如许？为有源头活水来。你只要不断改造、修行自己，主持人开口说话就像水库开闸放水，如果水是清凉、清澈的，还是有人会靠近它，掬一捧水洗洗脸。如果你不去补充，流出的是泥浆，一定不会有人来靠近。水库的造型、周

遭环境不是吸引人靠近它的最主要原因，而是它里面时时刻刻都有清澈的水，才会有人跳进去畅游。”

倘若仔细琢磨这一段应答的话，就会发现其中充满了智慧和逻辑。汪涵先是以一句“我自己看我都厌烦了，打开电视机哪都是我”自嘲，暗示自己的人缘不错，然后拿江河打比方，巧妙解释自己颇受观众青睐的原因——“为有源头活水来”。

紧接着，他又别具一格地将“主持人开口说话”比作“水库开闸放水”，采用两个假设复句“如果水是清凉、清澈的，还是有人会靠近它”“如果你不去补充，流出的是泥浆，一定不会有人来靠近”，从正、反两方面强调了主持人“不断改造、修行自己”的重要性。

最后，他以一句“不是……而是……”的说辞，言简意赅、深入浅出地直指问题的核心——主持人吸引人的最主要原因在于“时时刻刻都有清澈的水”。尽管汪涵在娱乐节目里说话总是插科打诨，但关键时刻其高超的口才不失其作为一流主持人的水准。

这里需要提出注意的是，言简意赅并不是说话简单即可，这种简洁要从实际效果出发，简得适当而且恰到好处。倘若单纯为了追求简洁而硬是掐头去尾的话，那么别人就会对你的话感到迷惑，从而影响沟通的效果。这也就是说，言简意赅中的“简”是相对的简，而不是绝对的。所谓的简短，应当以精确为前提，该繁则繁，能简则简。

想练习言简意赅的说话方式，最有效的办法就是在日常生活里有意识地培养自己分析问题的能力，试着透过某一件事的表面现象去抓住背后的本质并进行综合概括。只有这样，说出来的话才能做到准确精辟且富有魅力。此外，最好在平时多掌握一些词汇，如果讲话者词汇贫瘠的

话，那么在讲话时即使搜肠刮肚也很难保证有精彩的谈吐。

那么，具体来说，在与人交谈的过程中，怎样才能做到简洁、明了呢？你应该注意以下几点：

第一，紧扣主题，把话说到点子上，与本次谈话无关的内容最好不说；

第二，分清主次，重点突出，重要的事情重点说，次要的事情一句带过；

第三，在话未说出口时，先打好一个腹稿，然后再按照次序一一说出来；

第四，多用简洁明快的短句，少用冗繁复杂的长句或倒装句；

第五，多用通俗易懂的常用词，少用某些特殊专业或范畴专用的词汇。

Part 4 “口吐善言”，最值得称道的正能量
——提供对方想要的认同感

情商的最低要求：少泼冷水多夸赞

仔细想想，你的生活中是否有这样一类人，他们似乎很有主见，可以迅速对别人做的决定、购买的商品，甚至新处的对象做出评价——支持或者反对，赞美或者鄙夷，而通常情况下，他们得出的结论都是后者，给兴高采烈的人当头泼一盆冷水。因为他们好像天生就具有发现事情不完美一面的能力，似乎“坏处”才是他们关注的重点，而“好处”全部被自动忽略。这类人有一个共同的称号就是“趣味杀手”。

一天，小美新买了一双鞋子，舍友阿华凑过来看，摇着头说：“唉，这个鞋子的颜色挺适合你的，我穿就不行了，太显老。款式和我的那双一样，不过我的是三年前买的，早过时了。这种鞋子鞋底硬，一走脚就痛……”

“不会吧？花了我四百多大洋呢。”小美懊恼地说。

“什么？要四百多？被当‘冤大头’宰了吧？”说完转身出门了。

从看到小美新买回来的鞋子到发表完自己的评定，一共不到两分钟的时间，阿华就快速地完成了对小美的这次购买行为的判定——白瞎了那么多钱。

小美高涨的情绪瞬间就跌到了谷底。她逛了一天的街，进了不下十家店才终于相中这双鞋子，哪知一回来就被阿华泼了一盆冷水，心情沮丧极了。

一会儿同宿舍的悦悦回来了，看见小美有气无力地躺在床上，地上

放着一双漂亮的高跟鞋，猜想可能是小美刚买的。悦悦走过去，拿起鞋子高兴地对小美说：“小美，这是谁买的鞋子啊，好漂亮！”

“我买的，漂亮吗？阿华说丑死了，白花了冤枉钱。”

“哪有啊，我觉得这双鞋子和你那条素色的连衣裙非常搭，不信你穿穿看看。”

被悦悦这么一说，小美也来了兴致，从床上一骨碌爬起来，赶紧穿上那条长裙，再搭配上新买的鞋子。小美站在镜子前看到镜中身形高挑的自己，沮丧心情一扫而光，悦悦在一旁也是羡慕不已。小美很感谢悦悦的“安慰”，两个人的感情更好了，倒是总爱泼冷水的阿华被小美渐渐疏远了。

客观来看，小美已经把鞋子买回来了，哪怕真的不好看，穿着不舒服，也无法退货了，这时候她需要的是安慰，但阿华的这番话除了让她更加心塞之外，又有什么用呢？反倒是宁宁，不仅真心地赞美鞋子漂亮，而且站在小美的角度帮她选衣服搭配鞋子，让小美觉得鞋子“买对了”，这才是身为朋友该做的。

虽说生活中不管对什么事、什么人都说“好”会给人留下不真实或者“老好人”的印象，但是不管遇到好事还是坏事总爱给人泼冷水更加惹人烦。如果朋友正处在春风得意之时，你可以适当地泼点儿冷水，让朋友保持清醒，免得得意忘形惹来是非。但是，对于生活中琐碎的小事，比如老同学请客吃饭或者某位朋友新店开张请你去参观，那么就该抱着感谢的心情，多多夸赞，而不应该嫌弃菜不好吃或者朋友店里的装修风格不合你意。

对于别人的小幸福、小幸运，你大可不必自以为是地去告诫他“乐

极生悲”，你的这种“告诫”只会毁掉一切趣味和美，让对方的喜悦心情顷刻间化为乌有。跟人说话时少泼冷水，并不是说人人都是玻璃心，听不起负面意见，只是谁都不愿意让自己的好意或者努力被随随便便地嘲笑。

在网上看到一个段子，当中的一句话绝对可称之为高情商的典范：

一个朋友到大学教授家做客，恰好那天教授的儿子带着女朋友回家。只见这位朋友说：“这孩子跟他爸爸一样眼光好，会挑人！”

数一数这句话共夸了几个人：

1．夸儿子眼光好，会挑女朋友。

2．夸爸爸眼光好。

3．夸了儿子的女朋友，因为“眼光好”才能挑到优秀的女朋友。

4．夸了妈妈，因为“孩子跟他爸一样”。

高情商的人都善于以欣赏的眼光来看待他人，并发自真心地表达赞美。像上述段子中的那位朋友，一句话把四个人全夸到了。

提高情商的第一步，就从赞美开始！不信你就试一试吧！

给他激励，而不是警告

马戏团的驯兽师在驯狗时有一个诀窍，那就是当小狗显出哪怕轻微的进步时，驯兽师就会像对待一件大事似的，轻轻地拍它，称赞它，并给它肉吃。不光驯狗，数百年来，训练动物大都是采用同样的方法。

那么，作为父母、老师、上司，面对“不争气”的孩子、学生和下属，与其横眉怒对，倒不如向驯兽师学习，以肉代鞭。人们多数时候需要的是激励，而不是责骂。即使是最微小的进步，如果我们能够给予足够称赞，就能激励对方继续进步。

纽约布鲁克林区的一位四年级老师鲁丝·霍普斯金太太，在新学期开学的第一天，看过班上的学生名册后，她本该对新学期的到来感到兴奋和充满期待，但是却心怀忧虑：今年，在她班上有一个全校最顽皮的“坏孩子”——汤姆。他不只是搞恶作剧，还跟男生打架、逗女生、对老师无礼、在班上扰乱秩序，而且情况愈来愈糟。他唯一的优点是：能很快掌握学校的功课。

霍普斯金太太决定立刻面对汤姆的问题。当她见到她的新学生时，她讲了一些话：“罗丝，你穿的衣服很漂亮。爱丽西亚，我听说你画画很不错。”当她念到汤姆的名字时，她直视着汤姆，对他说：“汤姆，我听说你是个天生的领导者，今年我要靠你帮我把这个班变成四年级最好的一个班。”在头几天，她一直强调这点，夸奖汤姆所做的一切，并评论他的行为，表扬他是一位很好的学生。

令人惊奇的结果出现了，汤姆真的变了，他渐渐地约束了自己那些

不好的行为，变成了一个好学生。

孩子也有着很强烈的自尊心，他们表现不好时可以给他们指出来，但你若不是以批评的形式而是激励的形式，那么会更有助于促进他们向好的方向发展。

美国一位典狱长也曾说过，相比于严厉的批评与惩罚，对罪犯们所作出的每一个努力进行适当的欣赏，就能得到他们更大程度的合作，并且有助于他们恢复自己的人格。

我们再来看一下美国纽约州第一位黑人州长罗杰·罗尔斯的故事。

罗杰·罗尔斯是美国纽约州历史上第一位黑人州长。他出生在纽约声名狼藉的大沙头贫民窟，这里环境肮脏，充满暴力，是偷渡者和流浪汉的聚集地。在这儿出生的孩子，耳濡目染，他们从小逃学、打架、偷东西甚至吸毒，长大后很少有人从事体面的职业。然而，罗杰·罗尔斯是个例外，他不仅考入了大学，而且当上了州长。

在就职的记者招待会上，一位记者对他提问：“是什么把你推向州长宝座的？”面对300多名记者，罗尔斯对自己的奋斗史只字不提，只谈到了他上小学时的校长——皮尔·保罗。

1961年，皮尔·保罗被聘为诺必塔小学的董事兼校长。当时正值美国嬉皮士流行的时代，他走进大沙头诺必塔小学的时候，发现这儿的穷孩子比“迷惘的一代”还要无所事事。他们不与老师合作，旷课、斗殴，甚至砸烂教室的黑板。皮尔·保罗想了很多办法来引导他们，可是没有一个是奏效的。后来他发现这些孩子都很迷信，于是在他上课的时候就多了一项内容——给学生看手相，他用这个办法来鼓励学生。

当罗尔斯从窗台上跳下，伸着小手走向讲台时，皮尔·保罗说：“我一看你修长的小拇指就知道，将来你是纽约州州长。”当时，罗尔斯大吃一惊，因为长这么大，只有他奶奶让他振奋过一次，说他可以成为五吨重的小船的船长。这一次，皮尔·保罗先生竟说他可以当纽约州州长，着实出乎他的意料。他记下了这句话，并相信它。

从那天起，“纽约州州长”就像一面旗帜，罗尔斯的衣服不再沾满泥土，说话时也不再夹杂污言秽语。他开始挺直腰杆走路，在以后的40多年间，他没有一天不按州长的身份要求自己。51岁那年，他终于成了纽约州州长。

吉斯菲尔伯爵曾说过：“各人有各人优越的地方，至少也有他们自以为优越的地方。对于其自知优越的地方，他们固然喜爱得到他人公正的评价。但对于那些他们想得到认可却缺乏自信的地方，他们尤其喜欢得到别人的恭维。”

已故哈佛大学教授詹姆士有这样一句名言：“与我们本来应有的成就相比较，我们不过是半醒着。我们现在只利用着我们身心资源的一小部分。广义地说，人类的个体就这样地生活着，远在他应有的极限之内；他有着各种力量，但从未被利用过。”是的，一个人的潜力是无限的，他的进步也是没有终点的。当对方每次有了小小的进步，只要你肯赞美他、激励他，他一定能够取得更大的进步。

所以，对待生活中所谓的“不争气”者，与其等他走上你不想让他走的路时给一鞭子，不如在他一脚踩上你要让他走的路时给一颗糖——与其对他做错的地方指手画脚，不如称赞他的每一个进步，即使十分微小。

适时给台阶，人缘跟着来

在社交场合，每个人都格外注意自己形象的塑造，会表现出比平时更为强烈的虚荣心和自尊心。在这种心态的支配下，如果你不给对方留面子，对方就会产生强烈的反感。每个人都有自己的心理防线，一旦我们不给别人退路，不让他们走下台阶，他们就会使出最后的一招——自卫。公共场合与人争论所带来的影响远比因尴尬而产生的影响坏得多，所以遇事待人，会说话的高情商者都谨记一条原则：别让人下不了台阶。

经常看《快乐大本营》的朋友都知道，节目中经常贯穿着各种各样的玩笑。有一期节目的嘉宾是著名歌手林宥嘉，主持人照旧跟对方开起了玩笑。林宥嘉是从台湾选秀节目《超级星光大道》中走出来的歌手，被人们称为“迷幻王子”，深得粉丝喜爱。

节目组了解到林宥嘉喜爱美食，于是特意给他安排了一顿大餐，还专门设置了一些机关，秘密摄制林宥嘉吃饭的整个过程。节目现场播放了这段视频，大家看完VCR后，哈哈大笑，主持人何炅开始和林宥嘉开玩笑了。

何炅说：“你们不知道那个拔丝西瓜有多烫，西瓜本来就有很多水分，所以它在里面是特别烫的。我吃了四口都没有咬下去，因为太烫了，他（林宥嘉）整个就放到嘴里。”听完何炅的话，现场观众再次大笑起来，林宥嘉也笑着说：“对，太烫。”

不过，为避免尴尬，何炅接着说了一句话，给了林宥嘉一个台阶

下：“但是，我觉得，可以吃是很幸福的事。”于是，把话题转到了明星们都不能吃饱这件事上，感叹他们为此所做的牺牲。

林宥嘉作为偶像明星，被大家看到他不雅的吃相难免感觉有点难为情，所以何炅赶紧给了他一个台阶，顺便还转移了话题，摆脱了尴尬的处境。如果你也能像何炅一样，随时关注别人的感受，在适当的时候给别人台阶下，那么你也会成为一个像何炅一样被大家喜欢的人。

会说话的高情商者，在别人遭遇窘境的时候，不但会尽量避免因自己的不慎而使别人下不了台，而且还会在对方可能不好下台时，巧妙及时地为其提供一个台阶。

◎顺势而为送台阶

全校语文老师来听王斐老师讲课，想不到校长也光临指导，这下可使王老师犯难了。她既怕自己的课讲得不好，又担心学生回答问题时表现不佳。

课上，王老师重点讲解了词语的感情色彩问题。在提问了两位同学取得良好效果后，她接着提问校长的儿子：“请你说出一个形容妈妈美丽的词或句子。”

或许是课堂气氛紧张，又或许是严父在场，也可能是兼而有之，校长的儿子一时语塞，只是呆呆地站着。

王老师随机应变道：“好，请你坐下。同学们，刚才这位同学的答案是最完美的，他的意思是说，妈妈的美丽是无法用文字和语言来形容的。”校长和在场的所有老师都发出了会心的微笑。

有眼力劲儿的人会依据当时当场的势态，对他人的尴尬之举加以巧

妙解释，使消极事件转而具有积极的含义。王老师的这一妙解为校长的儿子尴尬地呆立着赋予了积极的意义，使他顺利下了台阶，王老师和校长也自然而然地摆脱了难堪。

◎转移话题摆台阶

某单位一女员工结婚，在办公室散发喜糖，刚巧该单位有一位尚未谈对象的33岁大龄女青年。大家吃着糖，突然一位中年女科员笑着对那位女青年说：“喂，什么时候吃你的喜糖啊？”大家一听都望向那位女青年。女青年脸上的笑容瞬间变成了不知如何回答的难堪表情，缓缓地低下了头。

坐在女青年旁边的一位大姐见状，起身来到她身边，指着对方身上的一件款式新颖的上衣问：“咦？这件上衣什么时候买的？在哪个商场买的？真适合你啊！”女青年听了大姐的话，脸上又漾起了笑容，大家兴致勃勃地谈起了那件衣服。那位中年女科员的问题不了了之。

在大庭广众之下问还没处对象的大龄女子何时结婚，确实是一件很不礼貌的事情。女青年碰到这个尖锐的问题时处境自然十分尴尬，回答不好就会引起别人的闲话，再说这事也没必要让大家参与进来。一旁的大姐看女青年陷入尴尬，立刻把话题转移到了女青年的漂亮衣服上，借以回避他人的无聊问题，适时挽回了女青年的面子。

任何人，不论他是智商极高还是情商极高，都有下不来台的时候，所以，当看到别人处在一个进退两难的尴尬境地时，会说话的高情商者都会提供一个合适的借口或方法给对方台阶下，使其免丢面子。这既可以缓解紧张难堪的气氛，使你获得对方的好感，而且也有助于你树立良好的社交形象。

给他最想要的赞美

日常生活中，人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、只看结果不看过程的意思。相反，如果你说“真不错，一定花了你许多心血吧”，他就会很开心，认为你很了解他。其实，很多人做事并不仅仅在乎结果，而是更注重过程。

是的，每一次收获鲜花和掌声的背后都是数倍于常人的付出，正如冰心前辈所说：“成功的花儿，人们只惊羡她现时的明艳！当初她的芽儿浸透了奋斗的泪泉，洒遍了牺牲的血雨。”所以，有时候恰当地夸奖对方的辛劳付出比单纯夸奖对方取得的成果能达到更佳的赞美效果。换句话说，赞美的话能挠到对方的“痒处”，对方最爱听，效果也最好。

当你要赞赏一位老师的时候，你不妨说：“你的学生×××真不愧是你的得意门生啊！现在已经自己出书了。这就是名师出高徒啊！”对于一位老师而言，引以为荣的往往是他教过的学生在社会上很有出息，你对学生的赞美就是对他最大的赞美。

当你面对一位一生都默默无闻但却将自己的孩子培养成高才生的母亲时，你可以对她说：“你真有福气啊，两个儿子都那么有出息。”她引以为荣的孩子被赞赏，她一定会高兴不已。

老年人总希望别人不忘记他“想当年”的业绩与雄风，所以，同其交谈时，可多称赞他引以为豪的过去。例如，你可以对抗战老英雄说：“你们真是太伟大了，没有你们去打江山，我们现在的生活都不知

道是什么样呢！”

跟年轻人交流，你不妨赞扬他的创造才能和开拓精神，并举出几点实例来证明他的卓越才干：“一毕业就自己创业了，还成功开拓了三项业务，你真是年轻有为，前途不可限量啊！”

对于经商的人，若恭维他生意兴隆，不如赞美他推销产品的努力，或赞美他的商业手腕，或称赞他头脑灵活，生财有道。对于知识分子，可称赞他知识渊博、思想深刻、宁静淡泊。若对某位明星表达赞美之情时，一句“我最崇拜你”还不如直接夸对方的某个作品如何精彩，如何打动了自己……

赞美他人，锦上添花固然好，雪中送炭更可贵。一位普普通通的下属住院了，领导亲自去探望时，说了这样一番话：“平时你在的时候感觉不出你做了多少贡献，现在没有你在岗位上，才觉得工作没了头绪，慌了手脚，你可一定要安心把病养好啊！”他把下属当成左膀右臂，让对方认为自己很重要，这样的赞美怎么会不深得人心呢？

上述这些都是恰如其分的赞赏。但如果你夸一个中年妇女活泼可爱、单纯善良就会不伦不类，弄不好还会招致一顿臭骂；再比如你赞美领导发家有方、日进斗金，恐怕你的升迁就渺茫了……

人的地位有高低之分，年龄有长幼之别，所以因人而异、突出个性、符合对方心意的赞美比一般化的赞美能收到更好的效果。

另外，恭维赞美的话一定要切合实际，到别人家里，与其乱捧一场，不如赞美房子布置得别出心裁，或欣赏墙上的一幅好画，或惊叹一个盆栽的精巧。若要讨得主人喜欢，你就要注意投其所好：主人爱狗，你应该赞美他养的狗；主人养了许多金鱼，你应该谈那些鱼的美丽……

由此可见，赞美不是一味地奉承说好话。每个人都希望受到别人的关注，会说话的高情商者要学会发现别人身上隐藏的闪光点，挠到对方的“痒”处，把赞美的话说到点子上，这样才能达到最佳的赞美效果。如果人云亦云，那么你的话在对方看来既乏味又粗糙，甚至会令人生厌，产生相反效果。

情商高，真的不只是会说话

聚会上，总能见到这样一些人，他们似乎有说不完的有趣话题，总能把周围人逗得哈哈大笑，整个聚会的气氛都让他们带嗨了。这时，那些不擅长在公众场合与人沟通的人往往会向他们投去无比羡慕的目光。其实，当你无法充当那个话题引领者的时候，不妨做一个耐心的倾听者。能说会道是一个人情商高的表现，但善于倾听同样是高情商者的标配。

倾听是一种了解别人的方式，更是一种与人交往的智慧。朋友之间需要倾听，父母与子女之间需要倾听，爱人之间更需要倾听。

卡耐基告诉我们，要想成为一个谈话高手，必须学会倾听，鼓励别人多谈他自己的事。卡耐基举例说，有一次他参加一场晚宴，碰到了一位优秀且善谈的植物学家。他对植物学知识了解甚少，也从未跟植物学家接触过，于是凝神静听，听对方介绍外来植物和交配新产品的许多实验。结果，晚宴结束后，那位植物学家向主人极力恭维卡耐基，说他是“最能鼓舞人”的人，是个“最有趣的谈话高手”。事实上，卡耐基几乎没说几句话，他只是非常认真地听对方讲话。由此可见，听也是说话的一种方式。

著名记者麦克逊曾说：“不肯留神去听人家说话，是不受人欢迎的原因之一。一般的人，他们只注重自己应该怎样说下去，而不管人家要怎样说。须知人们多半是欢迎专听人说话的人，很少欢迎专说自己话的人。”

希拉里就用自身的亲身实践见证了倾听的魅力，为我们上了一堂示范课。

在2000年的纽约州参议员选举中，希拉里一改往日直言不讳地宣传自己见解的说话风格，转而踏上“倾听之旅”——来到民间，努力听取选民的心声。在与选民们亲切交谈的过程中，希拉里很少讲话，即便说话，也是顺着选民们的意思讲。“倾听之旅”让希拉里用无与伦比的亲和力赢得了选民们的心，成功当选为参议员。

在参议院中，希拉里继续发挥这种倾听的魅力，使她得到了同僚们的大力认同，甚至包括以前对希拉里有敌意的同事。

倾听是对别人的尊重和关注，也是我们与别人沟通过程中的一个必不可少的组成部分，在人际交往中具有非常重要的作用。懂得倾听的人，往往能表现出一种大度与接纳，能散发出一种温情的魅力，更容易受到谈话者的欢迎。

一天，美国知名主持人林克莱特采访一名小朋友。林克莱特问他：“你长大后想要干什么？”

小朋友天真地回答：“我要当飞机驾驶员！”

林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空，所有引擎都熄火了，你会怎么办？”

小朋友想了想说：“我会先告诉坐在飞机上的人，请系好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”

现场的观众笑得东倒西歪，然而，林克莱特继续注视着这个孩子，想看他到底是不是个自作聪明的家伙。

没想到，孩子的两行热泪夺眶而出，脸上那股浓浓的悲悯之情深深地打动了林克莱特。

林克莱特接着问他：“你为什么要这么做？”

小朋友坚定的回答透露出了一个孩子真挚的同情心：“我要去拿燃料，我还要回来！我还要回来！”

当孩子不顾别人，自己挂上降落伞跳下去时，谁“听”出了这个孩子的同情心呢？作家鲍威尔曾说：“我们要聆听的是话语中的含意，而非文字。在真诚的聆听中，我们能穿透文字，发掘对方的内心。”

人们都喜欢倾听者，尤其是有同情心的倾听者，他们就像自己最亲密的朋友一样，无论对个人还是对团体都能起到积极的作用，并且让人们感觉他们相当可靠、值得信赖和十分忠诚。

弗洛伊德要算是近代最伟大的倾听大师了。一位曾遇到过弗洛伊德的人，这样描述他倾听别人时的态度：“那简直太令我震惊了，我从没有见过这么专注的人，有这么敏锐的灵魂洞察和凝视事情的能力。”“他的眼光是那么谦逊和温和，他的声音低柔，姿势很少改变。但是他对我的那份专注，他表现出的喜欢我说话的态度，即使我说得不好。你真的无法想象，别人像这样听你说话所代表的意义是什么。”

到底以何种方式聆听，才最有利于了解对方，并与对方达成沟通，建立感情呢？心理学家建议用“同理心式倾听”。

同理心式倾听，就是用心聆听另一个人的思维与心声，这是设身处地，尝试以他人的双眼来探究世界的倾听方式。在所有的倾听方式中，这是唯一能够真正深入他人心理的方式，也是高情商的表现。

倾听者在倾听时，往往会设身处地为倾诉者着想，提出一些看法和建议。许多倾听者被对方的情绪所驱使，认为自己能够解决别人的问题。

假设，你的朋友同老婆发生了争吵，并且对你讲述了这一切，你自然会对此作出反应。你可能会这样安慰他：

——我要是处在你的位置，我也不能忍受这一切。

——真是难以置信，我没有想到，你老婆居然会这样。

——这次又跟上一次的情况一样，你们总是争论这种事情。

——对此，你必须总结你自己的结论。

——不要想不开，这一切不久就会恢复正常。

其实，你的这些反应，没有一种是你朋友所期待的，也没有一种建议能够对他有实质性的帮助。有些话听了甚至会使他感到更加生气，而其他则多半是一些废话。

作为倾听者，你可能没有觉察到，你这根本就不是设身处地为他着想，你的反应反而会让人觉得，你更多地是在表现自己，而不是在关心他。

一个倾听者应该清楚，你所表达的观点并不能完全解决别人的问题，你唯一能对别人做的，就是表现出能够理解和体谅，并用心去倾听他的讲活。

在倾听时，你可以通过一些恰当的交流和引导，让对方在倾诉过程

中，对于所面对的问题有更多的认识和了解，并且鼓励他凭借自己的力量，寻求解决问题的方法。你可以在谈话中采取下面的两种方法，引导别人找到解决问题的方法。

◎用你自己的话，重复一遍你所听到的

一方面，你可以借此向他表示，你用心倾听了他讲的话；另一方面，你也给他一个机会，使他能够对他再次听到的他自己所说过的话进行一些修正和补充。你可以这样开头：“你认为……”“你觉得……”

◎从你的角度，评价对方的感情状态

在谈话的过程中，你应该适当地分析对方的心理状态，可以从你的角度评价对方的感情状态。例如，“你这样生气，对……”你所说的，可能正是对方自己并未意识到的事情，这样，你就有可能说中了问题的重点，同时也使他清楚地意识到自己的问题所在。

倾听别人的倾诉，是识别他人内心情绪的最好方式，也是实现沟通的前提，只有用心去倾听，人们才能恰如其分地投入到谈话中。

在倾听时，以下这些原则都是值得重视的：

——自始至终目光应该注视着说话者。

——全神贯注于对方身上。

——显示出你的兴趣。

——不要让别人分散你的注意力。

——避免做一些容易分神的动作，比如浏览报纸。

——投入你全部的时间。

——当别人不能马上将一件事带入重点时，你也是有责任的。

——不要打断别人的讲话。

——设身处地想想对方的处境，尝试一下，假使自己身在他的处境之中。

——通过你的身体语言向他传递你要传递的信号。例如，用点头的方式表示你对他的赞同和兴趣。

——当然，你不应该在整个过程中一言不发，只知道死盯着对方的眼睛，只知道一个劲地点头。

——你当然也可以在倾听别人的时候喝一杯咖啡。

以上这些所谓的原则，只是一些可以用来参照的依据，而不是必须的行为准则。因为每一种谈话的方式，都要求倾听者作出不同的倾听行为。

适时附和的倾听，一种别样的赞美

倾听并不意味着沉默不语，有时还需要做一些必要的“小动作”，动一动自己的嘴巴。在倾听别人说话时，恰当的附和说明你没有走神，一直在用心听对方说话，表达了你对说话者的认同，并且还暗含着对他的鼓励之意。

例如，当你对他的话表示赞同时，你可以说“你说得太好了！”“非常正确！”“这确实让人生气！”这些简洁的附和表明了你对他的理解和支持，让说话者为想要释放的情感找到了载体。同时，倾听者还可以用一些简短的语句将说话者想要传达的中心话题归纳一下，使说话者的思想得以突显和升华，同时也能提高倾听者继续倾听的兴趣。

当然，倾听者还可以向说话者提一些问题，这些提问既能表明你对说话者所谈论话题的关注，又能使说话者更愿意说出欲说无由的得意之言，也就是所谓的明知故问，让对方更愿意与你进一步交流。

一位老教授与门下的五名学生闲聊着自己当年读研时的杂事，说：“你们现在的生活可真丰富，校园内有体育馆，校园外有休闲馆。我当年在你们这个阶段，生活的世界里只有教室、图书馆和宿舍。”

学生们微微一笑，老教授继续说道：“不过，那个时候精力都用在读书上也好，搞科研嘛，基础知识不扎实根本无法谈及创新。还记得我的一个课题是关于青藏高原地质变迁的问题，当时我不仅要查自然地理方面的书，还要查很多地质演变与生物演化方面的书。那时科学根本没有现在这么发达，哪里有什么计算机、文献电子稿啊，完全依靠图书馆

里纸质的资料，可比你们现在做项目难多喽！”

说着，老教授停顿了下来，拿起茶杯喝了两口。

这时，其中专心倾听的林岚礼貌地问道：“老师，您当年的研究方向是青藏高原的地质变迁问题，可是参考资料却涉及区域内的生物演化，当时是不是很少有人将这两个方面结合考虑？”

听完林岚的话，老教授会心地看了看这名好问的学生，然后得意地说道：“很多时候，没人想到的地方你想到了，才会有意外的收获，才能够创新。不信，我们来举个现成的例子，就说说你现在的课题吧！”接着，老教授细致地对林岚正在进行的课题作了很有创意的指导，而其他四名只知道倾听的学生，却没能得到老教授的专门指导。

要知道，附和地倾听本身就是一种赞美，能使我们更好地理解别人，有助于克服彼此间判断上的差异性，有利于改善交往关系。我们在倾听别人的时候，也就是我们设身处地地理解他们的幸福、痛苦与欢乐的时候，使我们能够把对方的优点和缺点看得更清楚。而这些结论再通过我们有效的附和来传达到对方心里，这才能算是一次完美的交流。

认真倾听并在适当的时间附和也有利于双方更好地表达自己的思想和情感。在对方明白了我们的倾听是对他的尊重以后，他同样会认真地听我们说话，这样彼此的交流才能产生良好的效果。

例如，对于上司来说，适时附和地倾听职员的谈话，不但有助于充分了解下情，还能体现出你对下属的体贴和关心，能够更得人心。朋友之间，这种附和式的倾听则能促进情感，加深相互间的理解，引发精神上的共鸣。

但是，应该注意的一点是，倾听他人谈话时的随声附和并不等于随意的插话。有些人性子比较急，并且自认理解力强，所以某些时候不等对方把话说完就中途插嘴问这问那，这样做不仅可能会弄错对方的意图，中途打断对方还有失礼貌。所以，说话办事时，你若想讨对方欢心，把交流愉快地延续下去，就请不要只是默默地倾听，学着适时地附和吧。

做个会妥协的高情商下属

进入职场，处理好自己与上司之间的关系是头等大事，人人都希望遇到一位会说话、好相处的、通情达理的好领导，这样上下级关系会比较融洽，至少不会让自己的工作难做。其实，好的上下级关系并不单单由上司的情商高低所决定，下属也可以运用自己的智慧将你们的关系维持在一个热度刚刚好的范围内。

高情商的下属，首先会了解上司的性格特点和脾气秉性。上司虽然是领导，但他首先是一个人。作为一个人，他有他的性格、爱好、语言习惯等。有些上司性格爽快、干脆，有些则沉默寡言，做事谨慎周到。你必须了解清楚，然后在说话的时候适当地迎合一下领导的性格特点。

从总体上说，上司可以分为“读者”和“听者”两大类。

对喜欢当“读者”的上司，你谈得再多也只是浪费时间。他只有在读过材料之后，才能获取你所提出的建议。对喜欢听取口头汇报的上司，如果你向他提交一份长篇报告的话，那只能是浪费时间，因为他更愿意听取你的口头汇报，然后从中抓出问题的核心。

所以，作为下属的你在汇报工作前一定要了解，上司是希望你简明扼要地汇报，还是事无巨细都要了解？他是希望你提交一份详尽的书面报告，还是做口头陈述？甚至有时还应考虑，在什么时间向上司汇报更合适。

美国总统布什比较中意赖斯，因为赖斯知道布什不喜欢长篇大论，所有的报告只要一页，赖斯只要把资源整合一下，就可以向布什叙述。

如果你是一位善于观察的高情商下属，你还得花时间去了解上司的目标、压力和优缺点。比如，上司的个人目标是什么？工作目标是什么？他面临着哪些压力（尤其是来自他的上司和同级经理的压力）？他的长处、短处各是什么？他的工作方式又是什么？以及他希望别人的工作方式是什么？

上司也有他的优点和弱点。哪些事情他处理起来得心应手、游刃有余？哪些方面他希望得到下属的支持和协助？了解了这些，清楚了这些，你才能做到心中有数，做起工作来才能更好地发挥自己的作用。比如，如果你的上司精通市场业务，而对财会工作却有些不甚了解，那么你可以为上司事先做好细致的财会分析，以帮助他做出正确的决策。

当然，在影响上司的过程中，还应该注意一些方法。说话做事要注意分寸，既要帮助上司解决困扰，也要注意不要使上司对你产生危机感，不要随便揭露上司的秘密，也不要混淆上下级之间的界限。

第二次世界大战期间，斯大林在军事上最倚重的人有两个：一个是军事天才朱可夫，另一个是苏军大本营的总参谋长华西列夫斯基。

斯大林唯我独尊的个性使他不允许有人比他高明，更难以接受下属的不同意见。在二战期间，斯大林的这种过分的自我尊严感曾使苏联红军大吃苦头，遭到了不可估量的损失和重创。一度提出正确建议的朱可夫，被斯大林一怒之下赶出了大本营。但有一人例外，他就是华西列夫斯基，他往往能使斯大林在不知不觉中采纳他正确的作战计划，从而发挥巨大的作用。

华西列夫斯基的进言妙招之一，就是潜移默化地在休息中施加影响。

在斯大林的办公室里，华西列夫斯基喜欢同斯大林海阔天空地“闲聊”，并且往往还会“不经意”地随便说说军事问题，既非郑重其事地大谈特谈，也不是讲得头头是道。由于受到启发，等华西列夫斯基走后，斯大林往往会想出一个好计划。过不了多久，斯大林就会在军事会议上宣布这一计划。

华西列夫斯基在和斯大林交谈时，有时会故意犯一些错误，给斯大林制造帮他纠正错误的机会，然后华西列夫斯基会把自己最有价值的想法含混其辞地讲给斯大林听，由斯大林形成完整的战略计划公开宣布。当时斯大林的许多重要决策就是这样产生的。

华西列夫斯基就是靠与领导之间的随意交流，逐步启发、诱导着斯大林，使自己的种种想法得以实现，以至于连斯大林本人也认为这些好主意是他自己想出来的。

就这样，华西列夫斯基成为了斯大林不可或缺的得力助手，在二战期间发挥了巨大的甚至是无可替代的影响力，其手段不可谓不高明。

作为下属，你的某些好想法可能最后会变成你上级的决定并且多数以他的名义发出，这种情况已经相当不错，因为你的目的已经达到。千万不要到处宣扬这是你的主意，更不要因此而愤愤不平。

如果让上司觉得你总是在给予他，他离不开你，那么你可以猜想，自己和上司的关系是不可能融洽的。因为上司会觉得自己没有了尊严，没有了安全感。此时，唯有高情商的下属才能改变这种局面，要让上司真切地感觉到，你的优秀是因为他的存在。

当你和上司产生矛盾之后，你一定要想办法尽快弥补。如果是误会，要趁早解释清楚；如果是分歧，应尽可能达成一致。事实证明，如

果硬顶，最终倒霉的多半是你而不是你的上司。

成功处理好自己与上司的关系的标准，就是看你能否和上司形成“鱼水情”。鱼因水而存活，水因鱼而显得有灵气。当你是“水”时，不要认为“鱼”离不开你，由此而居功自傲；当你是“鱼”时，不要觉得“水”需要自己才能显出灵气。达到这个境界之后，你就可以引导上司有效地完成自己想做的事情了。

除此之外，为了影响你的上司，你还要让上司真正地了解你。只有这样，他才能掌握哪些任务是你力所能及的，哪些是你的强项，哪些是你所不擅长的。毕竟你的上司也要对自己下属的工作负责。只有充分了解你，他才能放心地把任务交给你。在某些关键的时候，他才能有把握地说：“我知道他能做好这项工作。”

所以，请一定要相信，作为一个高情商的下属，你绝对能影响上司的领导，提高团队的情商。

爱情保鲜法则：累了倦了说出来

在夫妻的相处过程中，有的人不愿意向另一半表露自己的糟糕情绪，或是出于不想让对方担心的好意，或是怕表露出来有损自己在对方心目中的好形象，还有的人是不想自己表露而是等对方来发现。

其实，掩饰自己的情绪是最不理智的一种情绪管理方式。你越掩饰，情绪反击得就越强烈。

当妻子从单位回到家时，她的肩都累得要塌下来了。进门看见丈夫正坐在沙发上看报纸，妻子懒得多说话，无精打采地开始洗米、摘菜。

当锅里的油开始欢腾时，丈夫蹭到妻子背后，笑着说：“我们单位……”不想妻子突然打断丈夫的话，大喝一声：“走开！”丈夫吓得不轻，待要发问却见妻子脸色不佳，只好把话咽下去。

接着，妻子开始重重地摔盘扔碗，见丈夫在厨房门口站着，又甩出一句：“就知道吃！”丈夫觉得妻子无事生非。于是一场争吵就此开始。最后丈夫披上外套摔门而去，妻子则扔了炒勺坐在沙发上抹泪。

其实，妻子平时是乐于做晚饭的，可这一天她实在太累了。但是，一惯贤淑的她不会一回家就叫“饿死我啦！累死我啦！老公快做饭！”她隐忍着继续扮演贤淑的主妇角色，也就是压抑自己的不满情绪，但最终怨气还是突然爆发出来了。

如果妻子愿意向丈夫袒露她的难处，请求丈夫过来做帮手或主厨，她心中的怨气也就没有了。丈夫只觉得“走开”刺耳，却没洞察到隐藏在

这两个字背后的妻子的真实需要。其实丈夫不是不愿做，是不知道今天很需要他做。如果妻子把“就知道吃”换成“我很累，亲爱的，你能帮我一把吗？”只要这么简单的一变，局面肯定就变成另外一种样子了。

一个高情商的人是不会去掩饰情绪的，而是会去积极主动地管理自己的情绪。想要管理情绪，就需要先了解情绪。

情绪具有两极性，比如：积极和消极的情绪、紧张和轻松的情绪、激动和平静的情绪等。

积极和消极的情绪是情绪两极性的典型表现。积极、愉快的情绪会激发人们工作的热情和潜力，使人充满信心，努力工作；消极的情绪如悲伤、郁闷等，消极情绪若不适时疏导，轻则败坏情致，重则使人走向崩溃。

对于人来说，同一种情绪也可能同时具有积极和消极的作用。比如，恐惧会使人紧张，抑制人的行动，减弱人的正常思维能力，但同时也可能调动他的潜力，促使他向危险挑战。

紧张和轻松是情绪两极性的另一种重要的表现。紧张总是在一定的环境和情景下发生，比如客观情况赋予人需要的急迫性、重要性等，人们在这种时候就极易产生紧张情绪。当然，紧张也决定于人的心理状态，比如脑力活动的紧张性、注意力的集中程度、活动的准备状态等。

通常情况下，紧张能对人活动的积极状态产生显著的影响。它能引起人的应激活动，产生对活动有利的一面。但过度的紧张则可能使人产生厌恶、抑制心理，并导致其行为的瓦解和精神的疲惫，甚至崩溃。

情绪的两极性还可以表现为激动和平静。爆发式的激动情绪强烈而

短暂，如狂喜、激愤、绝望等。而平静的情绪状态在人们的日常生活中占据着主导地位，人们就是在这种状态下从事持续的智力活动的。

通常情况下，情绪的两极性表现为肯定和否定的对立性质：比如满意和不满意、愉快和悲伤、爱和憎等。而每两种相反的情绪之间又存在着许多程度上的差别，具体表现为情绪的多样化形式。

虽然两种情绪处于明显的两极对立状态，但它们仍可以在同一事件中同时或相继出现。例如，儿子在保卫祖国的战争中牺牲了，父母既体验着英雄为国捐躯的荣誉感，又深切感受着失去亲人的悲伤。

每个人都有情绪，只有了解了情绪，才能管理并控制情绪，才能发挥其积极作用。快乐生活快乐工作，这是情绪管理的目标。

爱情保鲜法则，开始于真正的理解，发展于触及实质的交流，结束于以爱回报的互助。静思一下，我们不难发现，有些时候将你的坏情绪或者好想法在合适的时间告诉你的另一半，那么坏情绪就能被纾解而不会影响夫妻感情；好的想法也会被对方欣然接受，而不是随口否定惹得双方都不开心。

那么，如何表达你的坏情绪和好想法才能起到爱情保鲜的作用呢？以下六条“爱情保鲜法则”可以给你提供一些帮助。

◎晨起提意见

常言道：“一日之计在于晨。”为了新的一天里更好地生活和工作，夫妻俩可以在起床后进行一些简单交流，有什么意见和看法，在临上班前提出来最适宜。

◎回家展幽默

一天的辛苦工作之后，夫妻双方都会很疲惫，有时还会把工作中的压力带回家，此时难免会心情不好。所以，夫妻二人回家初碰面的那一刻，不应是发泄的时候，而该是“营造气氛”的时机，为整晚营造一份好心情。

◎吃饭寻开心

餐桌上，是夫妻二人最好的交流地点。吃晚饭时，夫妻最好在饭桌上谈些开心的事儿，来冲淡一天的焦虑和烦躁。愉快的心情可以增加食欲，消除一天的疲惫，增进彼此的了解，这对于特别忙的夫妻更为适用。

◎饭后做家务

饭后，夫妻俩应共同收拾、洗涮一番。边做家务边聊天，是夫妻间最好的一种交流方式，既是“男女搭配，干活不累”，又很好地沟通了夫妻情感，表示出了做丈夫的对妻子的尊重和做妻子的对丈夫的体贴。

◎电视要休息

如今电视频道越来越多，如果进行“长期作业”，就减少了夫妻间语言、心理和思想上的交流。所以，当夫妻俩看完一个精彩的电视节目之后，最好来一个“中场休息”，转换到“夫妻频道”上来，关上电视机，两口子当一回“节目主持人”，来一通“侃大山”。

◎睡前多赞美

入睡之前，对爱人的赞美无疑是一首动听的“催眠曲”。想一想，爱人在这一天中，做成了哪些事，有什么不平凡的表现，这时认真地总结

出来，给予赞美，当可舒筋活络，松弛神经，一夜好眠。

学会给人戴高帽

包汀火车厂董事长撒慕尔·华克莱曾说过：“假如你尊重一个人，那么一般情况下，这个人是很容易诱导的，尤其是当你显示出你尊重他是因为他有某种能力时。”

总之，你若要在某方面去改变一个人，就把他看成他已经具有了这种杰出的特质。莎士比亚曾说过：“假如你没有一种德行，就假装你有吧！”更好的是，公开假设或宣称他已有了你希望他有的那种德行。

有一位妇女，抱着小孩上火车。由于人多，他们上车后位子上已经坐满了人。但是，这位妇女旁边，有一位年轻的小伙子正躺着睡觉，一个人占了两个人的位子。孩子哭闹着要座位，并用手指着那个男青年，想让他把座位让给自己。谁料，那个男青年却假装没听见，依旧躺在那里睡觉。这时，那位妇女用故作安慰的口吻对孩子说：“这位叔叔太累了，等他睡一会儿，就会把座位让给你的！”听了妈妈的话，小孩也没有再说什么了。

几分钟后，那个男青年一副似乎刚刚睡醒的样子，然后站起来，客客气气地把座位让给了母子俩。

小孩子单纯地索要，男青年并没有让座，而妈妈一句安慰，却赢得了男青年主动而客气地让座。这是为什么呢？要知道，这位妇女之所以能成功，妙就妙在她顺势制宜，对那位男青年采取了尊重礼让的方法，给他设计了一个“高尚”的角色：他是一个善良的人，只是由于过度劳累而无法施善行。趋善心理使得小伙子无法拒绝扮演这个善良的角色。

正如《三字经》里有句话，“人之初，性本善。”从广义的角度而言，是说一个人在进入新的领域时，都是抱着一种善良、美好的行为去工作、去学习、去交友，等等。后天的生活习惯和环境变化才造成了人的各种行为的差异，导致背离“善”的现象。

作为这个星球上最有智慧的生物，我们每个人都在内心里将自己理想化，都喜欢为自己行为的动机赋予一种积极向上的解释。这就是为何大家都希望听到夸奖，而不是贬低。也正因如此，我们就可以通过赋予他人一种高尚的动机，实现改变对方、影响对方的目的。

某房屋租赁公司有一位不满意的房客，在租约尚有四个月没到的情况下，恫吓要搬离公寓。按当时规定，那间公寓每个月的租金是550元，可是房客声称立即就要搬，不管租约那回事。要知道，当时是淡季，如果房客立即搬走，房子是不容易租出去的。对于租赁公司来说，2200元就不翼而飞了。

租赁公司的很多工作人员都认为，此时应该找那个房客谈谈，要他把租约重念一遍，并向他指出，如果现在搬走，那四个月的租金仍须全部付清。可是，有个聪明的工作人员却采取了另外一种办法。

他对房客说：“先生，我听说你准备搬家，可是我不相信那是真的。我根据自己多方面的经验来推断，看出你是一位说话讲信用的人，而且我可以跟自己打赌，你就是这样的一个人。”房客静静地听着，没有作特殊的表示。

他接着又说：“现在，我的建议是这样的，将你所决定的事先暂时搁在一边，你不妨再考虑一下。从今天起，到下个月一号应缴房租前，如果你还是决定要搬的话，我会答应你，接受你的要求。”他把话顿了

顿，继续说道：“那时，我将承认自己的推断完全错误。不过，我还是相信，你是个说话有信用的人，会遵守自己所立的合约。因为，到底我们是人还是猴子，那就在我们自己的选择了。”

很多人想不到的是，到了下个月，那位房客主动来缴房租了。他还告诉工作人员，跟太太商量后，他们决定继续住下去。他们认为，最光荣的事，莫过于履行租约。

不难看出，想达到改变他人的目的，你不妨找一顶实现这件事能表现出的高尚帽子，然后恭敬地戴到对方头上，很少有人会拒绝的。比起通过批评甚至辱骂的方式来强迫别人做事，这种方式显然更加完美。

男人也需要赞美

不要以为甜言蜜语只能从男人的口中发出来，女人也应该不失时机地对男人说一些让他高兴的话。因为无论男人还是女人，都需要心灵的滋养，只不过女人说甜言蜜语的方式与男人要有所区别。

许多婚姻专家认为，在处理夫妻关系时，如果你真正爱对方的话，有时对一些特定的想法和感受反倒要秘而不宣，甚至要说点甜蜜的谎言。

一位个子不高的丈夫问他的妻子：“你是否希望我是个身高腿长的男人？”他的妻子如果照实回答肯定会伤他的心，因为身材矮小是天生的，无法补救。所以妻子可以将事实修饰一番后再来回答丈夫。她可以说：“如果我真想找高个的，我早就和那样的男人结婚了。而实际上并非如此，我嫁给了你，我就要你这样的。”

这样回答肯定会让丈夫满意，因为妻子强调了她更爱丈夫所具有的比腿长个高更有意义的特质。一句话将女人的温柔体贴体现得淋漓尽致。

每天对自己所爱的人多说几句好听的话吧，不要觉得害羞。如果几句甜言蜜语就能让你的丈夫高兴，那么让彼此的关系更亲密不是很简单的事情吗？

——如果他去进修，你可以告诉他：你很爱他这种好学不倦的精神。

——如果他参加任何类型的义务团体，你可以告诉他：能把时间运用在理想的目标上真好。

——如果他和孩子们玩耍，你可以告诉他：孩子能有他这么一位爸爸真是太幸运了。

——如果他说话很逗趣，你可以告诉他：你欣赏他的幽默感。

——如果他擅长说恭维的话，你可以告诉他：能拥有这么一位善解人意的丈夫真是福气。

——如果他很爱说话，你可以告诉他：聚会中有他才有生气，他是聚会的生命。

——如果他不爱说话，你可以告诉他：他真是一位难得的听众，他为你带来了无比的安宁与平静。

——如果丈夫总是在外面和朋友玩到很晚才回家，你可以对他说：“晚上，你不在家里我会害怕。”这一句话既满足了丈夫作为家庭保护神的虚荣心，也表达了你对他的依恋之情，同时还委婉地暗示了你深爱着他、生怕他被别的女人抢走的心理。

——如果你总是在他耳边说着这样的甜言蜜语，那么任何男人都会为之动容，爱你的人也会更加爱你。不要认为只有女人爱听甜蜜的话，男人也是一样的，让他感受到你的爱意，他会更加疼爱你。

不过，虽然含蓄的方法能滋生出浪漫的情调以增进彼此双方的感情，但用起来也需要注意你的措辞。弯子拐得太多太隐晦就不好了，最好是用那种大家都能听明白的方式说出来，而且这种方式最好是用在关系稳定持久的情侣或是夫妻之间，这样就会比较讨巧而不讨嫌。但倘若

你无论见到任何异性都用此招的话，那就极有可能被人当作一个滥情的水性杨花之流！

人们都说女人是用耳朵来生活的，赞美是女人生命中的阳光。然而，男人也一样，他们一样喜欢听到他人对自己的肯定和赞美，因为这会让他们有一种价值感，并由此充满自信。可以说，恰到好处的赞美是打在男人身上的一针强心剂。

如何赢得男人的爱，怎样才能让男人对你死心塌地，这是一门艺术，是一门需要用良好的口才去细心经营的艺术。女人都希望自己的爱情之树常青，那么请不要吝惜你的甜言蜜语，向你的另一半大胆地说出你的爱吧！

Part 5　说出口的话比心里的话，多一件衣服
——情商高的人，人情味也浓

多用“建议”，而不用“命令”

任何人都是有自尊、讲面子的，所以在说服他人的过程中，多用与他商量的口气给他建议而少下命令，这样不但能避免伤害别人的自尊，而且会使他觉得你平易近人，进而乐于接受你的建议，与你友好地合作。

美国著名人际关系学大师戴尔·卡耐基在其讲座中曾提到过关于“石油大王”洛克菲勒的助手司华伯的一个故事：

一天中午，司华伯偶然走进他管理的一家钢铁厂，看到几个工人正在“禁止吸烟”的牌子下吸烟。这个时候，司华伯完全可以指着那面牌子对工人们吼：“你们难道不识字吗？”但是他并没有这么做。

司华伯走到那些工人面前，拿出烟盒，给他们每人一只雪茄，并且说道：“嗨，弟兄们，别谢我给你们雪茄，如果你们能到外面吸烟，我就更高兴了。”那些工人们也认识到了自己的错误，乖乖地收起雪茄干活去了。

从此之后，工人们更加喜欢司华伯，工作起来也更加卖力了。是啊，看到他们犯错，司华伯不但没有当面责备，而且还递给他们每人一只雪茄，像这样的人，你能不喜欢他吗？

在平时的工作中，我们经常需要他人帮忙。如果你是领导者，在要求下属为自己做某些事情或下达任务时，发号施令更是一件很常见的事情。可是，怎样说话才能让别人乐于积极、主动、出色、创造性地去帮助你完成工作呢？

一些情商不高的人经常这样说：“小李，把这份材料赶出来，你必须尽你最快的速度，如果明天早上我来到办公室，在我的办公桌上没有看到它，我将……”或者是：“你怎么可以这样做？我说过多少次了，可你总是记不住。现在把你手中的活儿停下来，马上给我重做……”

类似这样强硬的命令式的话，别人一定会面色冰冷地拒绝，或者极不情愿地去完成它，而不是做好它。

可是，等工作交上来后，你大为失望，不禁有些生气：“好了！看来你只是个平平庸庸、毫无创新意识的人而已！我对你的期望很高，可你总是表现得令人失望！就凭你这个样子，永远也别想升职……”

这样，你与他人的关系就完完全全地进入了一种“恶性循环”。

如果换一种说话方式呢？结果可能就会大不一样了。“小李，这份材料我有急用，麻烦帮个忙，尽快赶出来，好吗？”相信这份尊重会促使小李就算加班也毫无怨言地一丝不苟地完成它。

尊重他人就是尊重自己。所以，一定要多用“建议”，而不用“命令”。这样，你不但能使对方维持自己的人格尊严，而且能使其积极主动、创造性地完成工作。即便是你指出了别人工作中的不足，对方也会乐于接受和改正，与你合作。

杰克是一家小型加工厂的经理，有一次，一个客户送来一张大订单。可是，工厂的活已经安排满了，而订单上要求的完成时间，短得使他不太可能去接受它。

可是，这是一笔大生意，机会太难得了。

杰克并没有直接下死命令，要求工人们加班加点地来赶这张订单，

他只是把全体员工召集在一起，对他们说了具体的情况，并且向他们说明，假如能准时赶出这张订单，对他们的工厂会有多大的意义。

“我们有什么办法来完成这张订单吗？”

“有没有人有别的办法来处理它，使我们能接这张订单？”

“有没有别的办法来调整我们的工作时间和工作分配，来帮助整个工厂？”

工人们提供了许多意见，并坚持接下这张订单。他们用一种“我们可以办到”的态度来对待这张订单，并且如期完成了。

待人温厚一些，多用商量的语气，就能够把你“要他做的事情”变成“他要做的事情”。所以，说服他人时，我们最好别用命令的口吻，否则，不但达不到你想要的说服效果，还可能使事情越弄越糟。多使用建议的口吻，人们就会认为自己被尊重了，会更乐意配合你的工作，而不是反抗你。

永远别对人说“你错了”

我们总是倾向于认为自己是对的，尤其是当与人意见相左的时候，很少人能够愉快地认同别人的观点。但是，我们真的一直是对的吗？美国前总统西奥多·罗斯福曾公开承认，他对自己判断正确率的最高期望是75%。如果连罗斯福总统的判断正确率都只有75%，那我们普通人又该当如何呢？

卡耐基曾开玩笑地说：“如果你确定你的判断准确率能达到55%，你就可以到华尔街去日进斗金。如果你不能确定自己的判断是否有55%是对的，那你凭什么去指责别人‘你错了’？”况且，对方绝不会因为你指出了他的错误，就同意你的观点——换了你，你也不会！因为你的做法无疑已经伤害了他的智力、判断、荣誉和自尊，这个时候，就已经不是单纯的是非对错的问题了。

有一次，大卫请了一位室内装潢师设计家中的窗帘，但是等设计完成之后，大卫才发现这个窗帘花费的费用实在大得有点惊人。

几天之后，有一个朋友来大卫家玩，一眼就看到了大卫家里的新窗帘，便随口问了下价钱。当大卫把窗帘的价钱告诉那位朋友之后，朋友和刚收到账单时的大卫一样吃惊：“什么？别吓人！我想你是受骗了！”

他说的是实话，大卫本人也认同这一点，但是听到这样的论断还是很不舒服。为了不让自己显得像个容易受骗的“冤大头”，大卫开始为自己辩解，提出一分价钱一分货、便宜非好货等道理。当然，两人争得面红耳赤也没争出结论来。

第二天，另一个朋友来访，与第一个朋友不同的是，他对那些窗帘赞不绝口，还说自己要努力工作，争取也能够买得起这么漂亮的窗帘。这个时候，大卫的态度却和昨天截然不同了：“啊，老实说，这个窗帘我买贵了，真后悔没先问好价钱，我似乎感觉我受骗了。”

当我们犯错的时候，也许会私下承认。当然，假如别人的态度委婉一些，我们也会向他们承认自己的错误。但是，如果对方过于直接，让你感到很难堪，这种情况下，是非对错就要让位于“尊严之争”了。

由此我们得出结论，如果我们过于直率地指出别人的错误，再好的意见也不会被对方接受，甚至会受到很大的伤害。因为你剥夺了别人的自尊，也让自己成为了讨论中不受欢迎的人。

所以，千万别对人说“你错了”，更不要一开始就宣称“我要证明给你看”。因为你这样的做法无疑是在告诉别人：我比你聪明，而你是个一无所知的大笨蛋。在这种情况下，能够避免一场冲突就已经很难得了，要想改变对方的观点根本就无从谈起。

确实，正气凛然地说出“你错了”是一件非常过瘾的事情，而强忍着不纠正别人的错误也会让人很憋屈。但是，如果连这点克制情绪的能力都没有，那么情商和社交商又从何谈起呢？毕竟，那只能弄巧成拙，凭空给自己添麻烦。

如果你想证明什么，别让任何人知道，而且应不着痕迹，很讲究技巧地去做。正如诗人波普所说：“你在教人的时候，要好像若无其事一样。事情要不知不觉地提出来，就好像被人遗忘一样。”

既然我们不可能比苏格拉底更加聪明，那么从现在开始，不要再说“你错了”这三个字。即使你认为有些人真的错了，你也应该这样

讲：“啊，慢着，我有另一个想法，不知对不对。假如我错了的话，希望你们纠正我。让我们共同来看看这件事。”这一表述方法确实很奇妙，尤其是这句话传达了这样的信息：“我可能不对，让我们一起来寻找正确的答案吧。”没有人会反对这样的提议的。

不要和任何人发生冲突。当你想要纠正别人的错误时，你第一要做的是，千万别说“你错了”。别指责他们的错误，因为那只会惹他们动怒，把问题从“是非”引向“尊严”。如果非得与人发生对立，至少你得运用一点技巧。

对于他人的无理要求，你要这样拒绝

俗话说：“有理走遍天下，无理寸步难行。”不过，在现实生活中，我们却总会遇到一些无理的要求。很多时候，这些要求会让我们不知所措。盲目答应当然不行，因为这会导致自己心生委屈而产生消极能量，影响自己的办事效率；严厉地拒绝也非最佳之选，因为这会引起双方的矛盾，阻碍双方之间的沟通。

那么，怎样才能解决这个棘手的问题呢？下面的两种解决方式可以使你既能拒绝对方，又能不惹恼他，是处理这类难题的首选。

◎采取“略地攻心”的方法，让对方主动放弃

一位语文老师的弟弟因为一场纠纷被人告上了法庭，而接案的法官恰恰是她昔日的得意门生。一天晚上，这位老师前往学生家，希望他能念在师生的情面上，帮帮她弟弟。这位学生显然有些为难，既不能枉法裁判，又不能得罪恩师。于是，他说：“老师，我从小学到大学毕业，您一直是我最钦佩的语文老师。”

老师谦虚地说：“哪里哪里，每个老师都有他的长处。”

学生接着说：“您讲课抑扬顿挫，声情并茂。尤其是上《葫芦僧判断葫芦案》那一堂课，至今想起来仍记忆犹新。”

老师很快就进入了她教师的角色：“我不仅用嘴在讲，也是用心在讲啊。薛蟠犯了人命案却逍遥法外，反映了封建社会官官相护、狼狈为

奸的黑暗现实。”

学生接着感叹道：“记得当年老师您讲完这一课，告诫所有学生，以后不论谁做了法官，都不能做‘糊涂官’，判‘糊涂案’，学生一直以此为座右铭呢。”

本来这位语文老师已设计好了一大套说辞，但听到学生的这番话，再也不好意思开口了，自动放弃了不合理的请求。

这位学生用的就是“略地攻心”的技巧，先用一句恭维的话，给老师戴一个“高帽”，让其心理上获得满足；接下来又顺着老师的话提出自己的看法。这时，老师为了对自己说过的话负责，为了维护身为教师的尊严，不得不放弃了自己的请求。

◎采用“类比”的方法来反驳对方

A公司的经理在一次业务谈判中受到了B公司的谈判人员的顶撞。为此，他气冲冲地找到B公司的经理，吼道：“如果你不向我保证，撤销上次那个蛮横无理的谈判人员的职务，就是没有诚意和我公司达成协议！”

B公司的经理听了微微一笑，说：“对于谈判人员的态度问题，是批评教育还是撤职处理，完全是我们公司的内部事务，无须向贵公司做什么保证。这就如同我们并不要求你们的董事会一定要撤换与我公司谈判人员有过冲突的经理的职务，才算是你们具有与我公司达成协议的诚意一样。”

怒气冲冲的A公司经理顿时哑口无言。在这里，B公司经理就巧妙地运用了类比的技巧。虽然说这两家公司有很多不同之处，但有一点却

是相似的，即两家公司对发生冲突的经理或谈判人员的处理完全是各公司的内部事务，与有没有诚意合作无关。前者属于过分曲解事实，想要故意混淆视听，搅乱后者的思路。但是，后者保持着头脑的清醒，没有上当。

在与他人沟通的过程中，我们总会遇到提出无理要求的人。这时，我们需要保持清醒的头脑，不要被对方搅得思路大乱，或者一时心软就答应对方，但日后又后悔不已；要理智地分析事情的重要性，坚持自己的立场。这样，我们就可以条理清晰地表达出自己的观点，从而使自己在交往中处于有利的地位上。

刮胡子前先涂肥皂水，不痛

严苛的批评是无益的，它只会迫使被批评者在心理上采取防卫措施，使他刻意地为自己的行为寻找合理的解释。批评就像是个危险的火花塞，足可引爆人们心中的虚荣与自尊，甚至引发更严重的后果。

我们知道，并不是所有的批评都可以达到批评的目的，只有被对方从内心接受的批评才能生效。这就意味着，虽然批评是有道理的，但并不等于就一定能被对方接受，因为批评通常不是在心平气和中进行的。

其实，人的心理需求都是一样的，渴望被周围人尊重的心理特别强烈，而对于被人轻视都表示非常厌恶。所以，情商高的人在批评别人时就会特别细心地照顾到对方的这种感受，比如采取先赞美后批评的方式。

美国第30任总统柯立芝刚上任时，聘用了一个女秘书协助他。这位女秘书长得年轻漂亮，但是工作中却屡屡出问题，不是字打错了，就是时间记错了，给柯立芝造成很大的困扰。

有一天，女秘书一进办公室，柯立芝就夸奖她的衣服很好看，盛赞她的美丽，女秘书受宠若惊，但是柯立芝接着说：“相信你的工作也可以像你的美貌一样，都能做得很漂亮。”

果然，从那天起，女秘书的公文就没再出过错。身旁的其他工作人员好奇地问总统：“你这个方法很巧妙，是怎么想出来的？”

柯立芝淡淡一笑说道：“这很简单，你看理发师帮客人刮胡子之

前，都会先涂上肥皂水，涂肥皂水的目的就是使人刮起来不会感觉痛，我不过就是用了这个方法罢了！”

柯立芝通过先赞美女秘书的漂亮衣服给她一个喜悦的心情，然后再巧借对比说出希望她把工作也做得如此漂亮的要求。这样一来，柯立芝就巧妙地将他对工作的严格要求委婉地传达给了女秘书。自尊心并没有受到伤害的女秘书自然会心甘情愿地、不带任何抵触情绪地接受了。

既然涂上一些肥皂水，刮起胡子来才不会痛，为何不在批评之前先给对方涂上一些“肥皂水”呢？

假如一个认真负责的好工人变成了粗制滥造的差工人，你会怎么做？你可以解雇他，但这并不能解决任何问题。你可以责骂那个工人，但这只能引起怨怼。最聪明的做法是，先谈论他以前的出色表现，然后再指出他现在的问题，让他觉得你对他仍抱有很高的期望，激起他奋起改进的决心。

亨利·汉克是印第安纳州洛威市一家卡车经销商的服务经理，他公司里有一个叫希尔的工人的工作质量每况愈下。但亨利·汉克没有对他吼叫或威胁他，而是把他叫到办公室里来，与他进行了一次坦诚的谈话。

亨利·汉克说：“希尔，你是个很棒的技工。你在这里工作也有好几年了，你修的车子顾客都很满意，有很多人都称赞你的技术好。可是最近，你修好一辆车子所需的时间变长了，而且质量也比不上你以前的水平。也许我们可以一起来想个办法解决这个问题。”

希尔老实回答说，他最近在工作上确实有些懈怠，所以没有尽到职责。但他向上司保证，接下来一定改正，不再让上司失望。

这位工人会认真起来吗？答案是肯定的。他曾经是那么优秀，没理由不将这种优秀继续下去。当你给对方一个美名，他会自觉地检讨自己的行为是否符合这个美名，从而加以改进。这种方式的批评不但不会令对方难堪，反而会使他乐意做出改变。

我们在批评他人时，如果语气委婉，被批评者就会比较容易接受。因为对方认为你的委婉是给他面子，所以就会在感激之余积极地改正缺点。反之，如果批评者语气生硬，对方就会认为你伤了他的自尊，进而心生反感，这样的批评多半会达不到目的。

只意会、不言传的拒绝让姐妹情更浓

不论是在职场还是在生活中，热情帮助别人，对别人的困难有求必应，肯定有助于建立融洽的人际关系。但经常会发生这样的事，即别人求助于你的恰恰是令你感到为难的事。帮忙吧，自己确实有难处；不帮忙吧，又怕人家说你的闲话。还有的时候，你必须对别人的提问进行回答，一般说来，肯定的、合乎对方期望的回答往往能使提问者感到愉快，而否定的回答，尤其是直截了当地说“不”，则会使提问者感到失望和尴尬。由此可见，说“不”需要很大的勇气。

拒绝是一门艺术、一门学问，能体现一个人的综合素养。当别人对你有所求而你又办不到，不得已要拒绝的时候，最好用婉言拒绝的方式。与直接拒绝相比，婉言拒绝更容易被人接受。因为它在更大程度上顾全了被拒绝者的颜面。

“国民励志女作家”咪蒙在教大家如何高情商地好好说话的文章中，就提到了“包装”拒绝的一个绝招——拒绝别人，可以先自责。

比如很多人找我约稿，我就会说“我人品特别差，是个超级拖延狂，经常放鸽子。我对你最负责任的做法，就是不接这个稿子，真的，请谅解”。别人只好说“好吧，那以后有机会再合作”。

在对方提出请求后，不要马上回答，而是先讲一些理由诱使对方自我否定，自动放弃原来提出的请求，以减少对方遭到拒绝后的不快。咪蒙的这一拒绝方法确实方便好用，值得我们每一个人借鉴。

两个打工的老乡找到在城里工作的李芳，诉说打工的艰难，一再强调宾馆住不起，租房又没有合适的，言外之意是要借宿。李芳听后马上带着愁闷的神情暗示说：“是啊，城里比不了咱们乡下，住房可紧了。就拿我来说吧，这么两间耳朵大的房子，住着三代人，我那上高中的儿子，晚上只得睡沙发。你们大老远地来看我，本该留你们在我家好好地住上几天，可是现实条件却不允许啊。”两位老乡听后，就非常知趣地走了。

拒绝别人，如果处理得不好，很容易影响彼此的关系，所以拒绝别人的时候最好绕个弯说出你的“不”。人都是有自尊心的，一个人有求于别人时，心里难免会惴惴不安，如果你一开口就说“不行”，势必会伤害对方的自尊心，引起对方强烈的反感。如果不明说但话语中让他感觉到“不”的意思，从而委婉地拒绝对方，就能够收到良好的效果。所以，掌握好说“不”的分寸和技巧就显得很有必要。

◎通过幽默的话拒绝别人

在拒绝别人的时候加入一些幽默，不仅不会让对方感到难堪，而且你自己心里也不会有太多的压力和内疚。

◎借故推托

例如，一位同事想请你到他家吃饭，以便求你帮个忙，你不便直接说“不”，就可找个理由推辞。你可以说家里有事不能去。这时，别人一般就会明白你的意思了。

◎用答非所问的方式，婉拒对方的建议

例如，一位朋友邀请你星期天去看电影，你不想去时可以回复他

说：“划船也不错，咱们去公园划船吧。”这样一来，对方一听就知道你不想答应他的邀请。

◎拖延回答

例如，一位老乡对你说：“你今晚到我这来玩吧！”你不想去时可以说：“今天恐怕不行了，改天我一定会去的。”这样的话听起来比“没空，去不了”的回答，更易于被对方接受。至于下次什么时候来，其实也并没说清楚。

◎先扬后抑

对于别人的一些想法和要求，你可以先找出其中你同意的部分加以肯定，然后再表达你的反对意见。这样既不会伤害对方的感情，也将自己的想法表达了出来。

批评不公开，效果会更好

法国文学家伏尔泰曾说过：“自尊心是一个膨胀的气球，戳上一针就会引发大风暴。”我们避免社交风暴的最佳策略之一，就是帮别人看住面子。每给别人一次面子，就可能增加一个朋友；每驳别人一次面子，就可能创造一个敌人。

每个人都难免有犯错的时候，都有可能在一些公开的场合犯一些愚蠢的低级错误。面对这种情况应该怎么办？是当场指出别人的错误，还是先忍下，在私底下指出来？作为讨人喜欢的说话方式，私下指出应该是上策。

在别人犯的错误比较严重时，我们应该以私下谈心的方式委婉指出，急风暴雨不如和风细雨，当场训斥不如私下平心静气地指出问题、解决问题。只有拥有了一颗宽容的心，别人才能感受到你的真诚，在你指出他们错误的时候才能心悦诚服地接受。

指出错误多是发生在角色地位并不平等的人之间，比如上司对下属，老师对学生。这些情况下可以公开指出别人的错误吗？当然不应该，即使在这种情况下，也应该维护对方的面子。

刘兰老师班上有个女生很优秀，有一段时间她看到别人比自己成绩好，心里就有些不平衡，跟同学说话总是冷嘲热讽，甚至对老师也缺乏礼貌。刘老师通过网上聊天工具和她聊天，直言不讳地指出了她的错误心态，并且鼓励她继续努力，迎头赶上。这个女生很感激，情绪理顺了，心态也端正了。

对于其他有这样那样缺点的学生，刘老师也尽量采取类似方法。一位学生说：“刘老师照顾我们的面子，我们也会尽力改正。”一位教育专家这样评价刘老师：“刘老师这样做是讲策略，育人工程最复杂，关键要用心！”

有一次，刘老师经过教室，听到一位同学用粗话骂老师，她装着没听见，事后私下把那位同学请到办公室，告诉他老师已经听到他说的那句话，但不想当着全班人来批评，这是为了尊重他。学生很诚恳地承认了自己的错误，并向当事老师道了歉，后来，这个学生变得很有礼貌。

刘老师可谓深谙批评之道，要想让对方接受你的批评，前提是不伤及对方的面子，最好的办法就是私底下指出来。做人没必要像炸药似的一点就着，看到别人犯一点错就横加指责，这种做法不仅会伤了对方的自尊心，还会给他人留下脾气暴躁的印象。会说话办事的人都懂得在私下里和对方沟通，平和地指出对方的错误，并帮助他们找到恰当的改正方法。除此之外，他们还会肯定对方已经做得很好的部分，以免让他们丧失信心。

其实，很多人犯错都是无心之过，可在私下为其指出来，或以含蓄说明、暗示的方式使其意识到自己的错误。这样既能维护他人的面子，又能达到帮他改正缺点的目的。

当你因为某人的错误想对他发火批评时，可以先反问自己：“处理这件事最合乎人性的方法是什么？”那么，你会发现，向对方发火只是发泄了你的怒气，伤了对方的自尊，伤了你们之间的和气，但对于事情的解决没有任何帮助。所以，当别人因为一时疏忽把事情弄糟时，选择在私底下指出其错误，既是对别人的尊重，也会赢得别人对你的尊重。

虽然生气的时候谁都很难控制自己的情绪，但也正是在这样的情况下最能体现一个人素质的高低。想做别人口中“会说话的人”，不是只靠说两句贴心的话就可以。有些人一有不愉快就破口大骂，而不管场合、地点、当事人的特殊情况。如果你在怒火中烧的时候还能理智地分析现场情况，还能照顾到对方的面子，把问题带到私下解决，或者用其他不伤人自尊的方法解决，那么所有人都能看到你的宽容、你的大气。

总之，批评他人时，如果语气委婉，被批评者就会容易接受。因为对方会认为，你的委婉给足了自己面子，感激之余，自然会积极地改正缺点。反之，如果批评者语气生硬，对方就会认为你伤了他的自尊，这样不仅达不到批评的目的，还可能让对方心生反感，既影响了工作，也会使得彼此的相处变得很尴尬。

攻心的批评方式：借己说人

居高临下地批评人最容易伤害对方的自尊，如果在批评他人之前先谈一谈自己从前犯过的类似错误，那么不仅可以让对方认识到自己的错误，而且还可以营造出坦诚相待的良好的批评氛围，从而使对方更容易接受批评并改正错误。

英国行为学家波特曾指出：“当遭受许多批评时，下级往往只记住开头的一些，其余的就不听了，因为他们忙于思索论据来反驳开头的批评。”“借己说人”的批评方式实际上相当于给了被批评者一个台阶，让他可以坦然承认自己的错误，而不必为了维护面子去费神地想各种理由进行反驳。

有个叫约瑟芬的食品店店员，在一次运货时因马虎而使食品店损失了两箱果酱。为此，食品店老板对他进行了如下一番批评：

“约瑟芬，你犯了个错误，但上帝知道，我犯的许多错误比你还糟。比如，有一次我竟然将两大箱西柚在运输过程中弄丢。任何人都不可能天生就万事精通，那只有在实际的经验中才能慢慢获得，而且，你在这方面比我强多了。你看我曾做出那么多愚蠢的事，所以我不愿批评任何人。但你难道不认为，如果你换一种做法，搬运货物时更加细心，那么事情会更好一点吗？”

约瑟芬愉快地接受了老板的批评，从此做事认真多了。

作为长辈或上级，把自己曾经的过错暴露在晚辈或下属面前，目的不在于做自我检讨，而在于以自己的感悟来教育对方。这种借己说人的

方法，让我们看到了融自我批评于批评之中的魅力与效用。承认自己曾经也犯过许多愚蠢的错误并不会有损我们在别人心目中的形象，相反，别人会因为你的坦诚而放下自己的反击心理，用同样的诚恳态度认真反思自己的过错。

1964年，日本轻型电器业界因受经济不景气的影响而动荡不安，于是松下电器公司决定召开全国销售会议。

由于会议中反映出不景气的状况，所以空气中充满了火药味。在170家公司中，只有20多家经营良好，其他约150家公司的经营都出现了极严重的赤字。

“有什么意见都可以说出来。”松下电器创始人松下幸之助先生刚说完，某销售公司的经理立即冲破水闸般地发泄起了他的不满：“今天赤字到了这种地步，主要原因是松下电器的指导方针太差，作为公司的负责人一点都不检讨自己是否有不足之处……”

“我方的指导当然有误，可是再怎么困难也还有20多家同仁获利。各位不觉得是你们太缺乏独立自主的精神，太依赖他人，才会招致今天的后果吗？”松下幸之助先生反驳道。

接下来的两天时间里，松下幸之助先生就站在台上不断地反驳他们的意见，而他们也立即反击，大骂松下电器公司。就在会议即将结束，决裂的局面即将出现时，情况发生了转折性的变化。

第三天最后一次会议上，松下幸之助先生走到台上说道：“过去两天多的时间大家相互指责，该说的都说了，我想没有什么好再说的了。不过，我有些感想，想给大家讲讲。过去的一切，走到今天这个地步，所有责任我们要共同承担。松下电器有错，身为最高负责人的我在此诚

心向大家致歉。今后我将会精心研究指导方针，让大家能稳定经营，同时考虑大家的意见，不断改进。最后，请原谅松下电器的不足之处。”说完，松下幸之助先生向大家鞠了一躬。

整个会场顿时安静了下来，每个人都低着头，半数以上的人还拿出手帕擦泪。

“请董事长严加指导。我们的缺点太多了，应该反省，也应该多加油去干！”

随着松下幸之助先生的低头，每个人胸中思潮翻涌，随后又相互勉励，发誓要奋起振作。

由此可见，自我批评比针锋相对的辩论效果要好得多。很多人被批评，由于丢不下面子所以直言反驳，如果在批评别人之前先做自我批评，就不会让对方感到难堪，还可以营造出一种大家共同承担责任的良好氛围。

不过，能否用好此法关键在于，所提到的自己的错误必须真实可信，而且最好跟批评的主题相关。如果随意乱编例子、胡乱批评自己、拿自己开涮，则会显得很突兀并且缺乏真诚。只有在自我批评时持有一颗真诚之心，这样才会有说服力，被批评者也才会感同身受，诚心接受。最重要的是，这种方式的批评不会造成双方关系的恶化。

让“逐客令”变得有人情味

有朋来访，促膝长谈，交流思想，增进友情是生活中的一大乐事，也是人生道路上的一大益事。宋朝著名词人张孝祥在跟友人夜谈后，忍不住发出了“谁知对床语，胜读十年书”的感叹。

然而，现实中也会有与此截然相反的情形。下班后吃过饭，你希望静下心来读点书或做点事，但有些不请自来的话痨朋友总会缠着你，东拉西扯说个没完，一再重复你毫无兴趣的话题，还越说越来劲。你勉强敷衍着回应几句，虽然心里很想对其下逐客令，但又怕伤了感情，所以只好“舍命陪君子”。

鲁迅先生曾说：“无端地空耗别人的时间，无异于谋财害命。”任何一个珍惜时间的人都不愿任人“谋财害命”。所以，要怎样对付这种说起来没完没了的人呢？最好的对付办法就是：运用高超的语言技巧，把“逐客令”说得美妙动听，既不挫伤对方的自尊心，又使其变得知趣。

要将逐客令下得有人情味，可以参考以下方法：

◎以婉代直

用婉言柔语来提醒、暗示滔滔不绝的客人：主人并没有多余的时间跟他闲聊胡扯。与冷酷无情的逐客令相比，这种方法比较容易被对方接受。

例一：“今天晚上我有空，咱们可以好好畅谈一番。不过，从明天开始我就要全力以赴写工作总结，争取这次能评上优秀教师。”言下之

意是：请您从明天起就别再打扰我了。

例二：“最近我老公身体不好，吃过晚饭后就想睡觉。咱们是不是说话时声音低一点？”这句话用商量的口气，传递着十分明确的信息：你的高谈阔论有碍主人的休息，还是请你少来为妙吧。

◎以写代说

有些人对婉转的逐客令可能会意识不到。对于这种人，可以用张贴字条的方法代替语言，让人一看就明白。

话剧《陈毅市长》里有一位著名的科学家，在自家客厅的墙上贴上了“闲谈不得超过三分钟”的字条，以提醒来客：主人正在争分夺秒搞科研，请闲聊者自重。看到这张字条，纯属闲谈的人，谁还好意思喋喋不休地说下去呢？

根据具体情况，还可以贴一些诸如“我家孩子即将参加高考，请勿大声喧哗”“主人正在自学英语，请客人多加关照”等字条，制造出一种惜时如金的氛围，使闲聊者理解和注意。字条是写给所有来客看的，并非针对某一位，所以并不会令某位来客难堪。

◎以热代冷

用热情的语言、周到的招待代替冷若冰霜的表情，使闲聊者在非常热情的主人面前感到今后不好意思多登门。闲聊者一到，你就笑脸相迎，沏好香茗一杯，捧出瓜子、糖果、水果，很有可能把他吓得下次不敢贸然再来。你用接待贵客的高规格，他一般不敢老是以贵客自居。

过分热情的实质无异于冷待，这就是生活辩证法。以热代冷，既不失礼貌，又能达到逐客的目的，效果之佳，不言自明。

因人而异，择言而施

孔子说“因材施教”，同样，批评也要因人而异，择言而施。没有人愿意被批评，也没有人愿意批评别人，当必须批评他人的时候，应因人而异，选择适当的方式。个性较温和的人遭到大声怒吼时，只会一味地退缩和保护自己，无法专心听人说教；而个性刚烈的人，则往往会因对方的斥责而愤怒，无法忍气吞声，通常会采取强硬的反驳手段与批评者争论。因此，情商高的人在批评别人之前会先考虑对方是哪种性格的人，然后再决定采取何种批评方式。

◎个性坦率直爽、性格开朗，心理承受能力强的人

这种人知错就改，喜欢直来直去，不喜欢拐弯抹角。对于这种人，你明确地指出其缺点和错误，他会容易接受。过多地绕圈子，反而会使他纳闷，产生误解，甚至是反感，认为这是你不信任他的表现。

◎头脑聪明、反应敏捷，接受能力强，而自尊心也很强的人

对这种人可以采用提醒、暗示、含蓄的语言，只要将错误和缺点稍稍点出，他们便会顺着你的思路，找到问题所在和改正错误的方法。

这种批评方式有两种呈现形式：

一种是面对本人，顾左右而言他，看似在讨论别人，其实是在说他自己。这种方法的关键是，必须找到相似的事物或相似的人，否则就会相去甚远，难以奏效。

另一种是面对众人，漫无所指，点出一些只有当事人才能心领神会

的事情，给其以必要的心理压力，让他知道你是碍于情面，才没有揭发他。这时，他会在内心深处自我警醒、自我矫正。

◎自尊心强，脸皮薄、爱面子的人

对这种人应采用循序渐进的批评方式，把要批评的问题分成若干层次、若干阶段来解决。通过逐步输出批评信息，有层次地进行批评，使犯错误的人有一个心理缓冲的余地和一个提高认识的过程，从而一步步地走向你所期待的正确方向。

批评那些自尊心较强而错误又较多的人时，采取循序渐进的方法有利于取得批评的积极效果。相反，如果你一次性把对方众多的缺点一股脑儿地倾泻出来，就很容易伤害对方的自尊心，使其产生逆反心理。

◎性格内向、脾气暴躁、爱钻牛角尖的人

对这种人采用参照式批评比较合适。这种方式的特点是：在批评时，不直接涉及对方的要害问题，而是运用对比方式，通过建立参照物，来点明批评内容。

你可以通过列举和分析其他人的是非，来说明被批评者的错误；也可以通过说明你自身也曾犯过的类似错误，来阐明被批评者现在的错误；还可以通过列举和分析哪些是错误的，来烘托出被批评者为什么是错误的。

高情商的批评难就难在，如何在不伤害对方感情的前提下把道理说清楚，让对方乐意改正，而不同人的性格秉性是不同的，因此要注意因人而异、择言而施，这样才能使批评达到最佳的效果。

Part 6　带着同理心说话，做人生赢家
——情商高就是会换位思考

情感、利益——换位思考时要考虑的东西

在情商的理论体系中，识别他人情绪，并且让自我情绪与之产生共鸣的能力，被称为“同理心”。在某些情况下，同理心就是指一种对情绪的直觉，我们在生活中常常会遇到的那些“敏感”的人，那些能够一眼就看出“你今天情绪不太对劲”的人，便是拥有这种直觉的人。

不过，除了这种直觉之外，同理心更多地要求我们的思维介入，即让我们学会感受他人的感受，站在对方的角度上看问题。

一位母亲在圣诞节带着5岁的儿子去买礼物。大街上回响着圣诞赞歌，橱窗里装饰着彩灯，盛装可爱的小精灵载歌载舞，商店里五光十色的玩具琳琅满目。

“一个5岁的男孩将以多么兴奋的目光观赏这绚丽的世界啊！”母亲毫不怀疑地想。然而她绝对没有想到，儿子呜呜地哭出声来。“怎么了，宝贝？”“我……我的鞋带开了。”母亲不得不在人行道上蹲下身来，为儿子系好鞋带。

母亲无意中抬起头来，“啊，怎么什么都没有？没有绚丽的彩灯，没有迷人的橱窗，没有圣诞礼物……”原来那些东西都太高了，孩子什么也看不见！这是这位母亲第一次从5岁儿子的目光高度眺望世界。她感到非常震惊，立即起身把儿子抱了起来。

从此，这位母亲牢记，再也不要把自己认为的“快乐”强加给儿

子。“站在孩子的立场上看待问题”，这位母亲通过自己的亲身体会认识到了这一点。

孩子看见的东西，母亲不一定能看到，而母亲看到的东西，孩子也不一定能看到。然而，如果母亲放低身子或让孩子抬高角度，那么彼此之间就会有不一样的感受。在与人交往中，更是如此。

美国汽车大王福特说过一句话：“假如有什么成功秘诀的话，就是设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。”因为这样不但能与对方很好地沟通，而且能更清楚地了解对方的思想轨迹及其中的关键点，瞄准目标，击中“要害”，从而达到你的沟通目的。

有一段时间，卡耐基都是租用某家酒店的大礼堂来讲课。有一天，他突然接到通知，租金要增加三倍。卡耐基找到经理交涉。他说：“我接到通知，有点儿难以置信，不过这不怪你。如果我是你，我也会那样做。因为你是酒店的经理，你的职责是尽可能使酒店盈利。”

紧接着，卡耐基为他算了一笔经济账：“将礼堂用于办舞会、晚会，当然会有大把大把的银子。但你撵走了我，也等于撵走了成千上万有文化的中层管理人员，而他们光顾贵酒店，是你花几千元也买不到的活广告。那么，哪样更有利呢？”经理被他说服了。

卡耐基之所以成功，就是因为当他说“如果我是你，我也会这样做”时，他已经完全站到了经理的立场。接着，他站在经理的立场上算了一笔账，抓住了经理的心理——盈利，使经理心甘情愿地把天平砝码加到了卡耐基这边。

当我们和别人商谈事情时，我们通常习惯将自己的想法和意见强加给别人，而不会站在对方的立场仔细想想，这种说话方式其实是有碍沟

通的。站在他人的立场上说话，能给他人一种为他着想的感觉，这种投其所好的技巧常常具有极强的说服力。

也许你会质疑，站在对方的立场上说来容易，实际要做的时候却很难。没错，站在对方的立场说话确实不容易，但却不是不可能。真正会说话的人，总是善于努力地从他人的角度来设想，并且乐此不疲。然而，他们也并非一开始就能做得很好，而是从一次次的说服过程中吸收经验、汲取教训，不断培养自己养成这种习惯，最终才达到这样的境界。因此，只要你愿意，这并不是一件太难的事。

讨人喜欢的聊天模式——从对方感兴趣的话题聊起

谈话是双向过程，一旦某一方对所谈话题没有兴趣，就会消极地参与对话，敷衍了事或者沉默不语。出现这样的情况时，交谈气氛自然就会很尴尬。所以，会聊天的高情商者在开始交谈时，就会找一些对方感兴趣的话题来聊，把气氛带动起来，让对方觉得你很理解他，愿意听他倾诉，那么他的话匣子就打开了，双方也就不会因没得聊而无比尴尬了。

美国耶鲁大学威廉·费尔浦斯教授是一位有名的散文家，他在散文《人类的天性》中写道：

我在8岁的时候，有一次到莉比姑妈家过周末。傍晚时分，有个中年人慕名来访，但姑妈好像对他很冷淡。他跟姑妈寒暄了一阵之后，便把注意力转向了我。

当时，我正在玩模型船，而且玩得很专注。他看出我对船只很感兴趣，便滔滔不绝地讲了许多有关船只的事，而且讲得十分生动有趣。等他离开之后，我仍意犹未尽，一直向姑妈提起他。

姑妈告诉我，他是一位律师，根本不可能对船只感兴趣。但是，“他为什么一直跟我谈船只的事呢？”我问道。“因为他是个有风度的绅士，看你对船只感兴趣，为了让你高兴并赢取你的好感，所以他当然要这么说了。”

可见，谈论别人感兴趣的话题能够很容易给人留下好印象。所以，我们在聊天时不要总是说“我昨天……”“我本来想……”你要试着把自己放在对方的位置上考虑一下，毕竟没人愿意专注地听别人聊他自己那些鸡毛蒜皮的事。你要学会把话题丢给对方，让对方也能畅所欲言，这才是讨人喜欢的聊天模式。

周爽是个性格爽朗的年轻女孩儿，而且也是一位足球爱好者。有一次在去广州的火车上，她的邻座是个小伙子，闲来无事，便和他聊了起来。

得知对方是辽宁人，周爽便赞美起辽宁人的豪爽、够朋友，说自己有好几位辽宁籍的朋友，都特爽快。听了这话，小伙子自然高兴，于是自报家门，说他叫李庆，是大连人。得知对方是大连人后，周爽想到了大连足球队，心想对方是男生，说不定也对足球感兴趣，这样一路上就有的聊了。

于是，周爽话锋一转，说辽宁人也很团结，特别是大连足球队，虽然每位队员都不是非常出色，但他们团结一致，奋力拼搏，经常取得好的成绩。而李庆真如周爽所想也是位球迷，所以两人一路上侃得天昏地暗，下车后还互留了通讯地址。在李庆的介绍下，周爽认识了很多球迷，结交了许多朋友。

在与李庆交谈时，周爽先是从辽宁人这个话题入手，然后巧妙地转到足球这个两人都感兴趣的话题上，从而与对方越谈越投缘。经过一番神侃之后，两人很快便加深了对彼此的了解，成为了好朋友。

两个人刚见面时，不知道对方的性格、爱好、品性如何，所以往往会陷入难熬的沉默与尴尬之中。这时，我们可以试探性地聊一些大众性

的话题，比如老家是哪里，做什么工作。等找到了对方的兴趣所在，就可以以此作为共同的话题深入聊下去，从而拉近彼此的距离。

卡耐基的朋友查利夫是一位在童子军中极为活跃的人物，他曾经给卡耐基写过一封信。信的内容如下：

欧洲即将举行童子军露营活动，我想请美国一家大公司的经理资助我的一个童子军的旅费。在我去见这人以前，我刚好听说他曾开了一张百万美元的支票，而这张支票退回之后，他把它置于镜框之中。所以，我走进他办公室所做的第一件事，就是谈论那张支票——一张百万美元的支票！

我告诉他，我从未听说有人开过这样的一张支票，我还要告诉我的童子军，我的确看见过一张百万美元的支票。他很欣喜地向我出示那张支票。我表示羡慕，并请他告诉我其中的经过。经理侃侃而谈。

结果，经理不但答应了我的请求，并且比我要求的还多得多。我只请他资助一个童子军赴欧洲，但他竟资助了五个童子军，并让我们在欧洲住一个星期。并且，他还给我写了一封介绍信，把我介绍给了欧洲分公司的经理，让他帮忙在巴黎接待我们。之后，经理又给那些家境贫苦的童子军提供了一些工作机会，而且现在他仍在我们的团体中活跃地工作着。

“如果我不曾找出他所感兴趣的事，使他先高兴起来，那么我想接近他是多么不容易啊！”查利夫最后总结道。见面之后，查利夫并没有谈论童子军露营活动的旅费问题，他谈论的是对方所感兴趣的事情。双方兴致勃勃地展开了谈话，最终，查利夫收获到了比预期多得多的果实。

善于从对方的谈话中发现其兴趣所在，适当地迎合对方，不仅能够营造自然融洽的交流氛围，还能够很容易地拉近人与人之间的距离。如果发现对方对自己提出的话题不了解或者不感兴趣，那么就要及时转换话题，而不要自己想说什么就说什么。

请记住一点：每个人都喜欢谈论自己感兴趣的事，而不是别人感兴趣的事。只要能够抓住对方的兴趣点，那么谈话很快就会热络起来。

话题卡住了，就换话题，不要恋战

人本来就有自己的防备心，每个人要防备的方面又各不相同。在聊天的时候，有些话题，你以为没什么，对方可能就很敏感。特别是和女性朋友聊天，女人天生防备心强，再加上后天教育，恨不得人人自戴无形盔甲。所以，当你发现这个话题卡住了，不必抓住不放，尤其是像年龄、薪资这些隐私问题，你越是刨根问底，对方就会越不快。这个时候，最明智的做法就是，赶紧转移话题，而不要不识趣地继续说下去。

虽然你很希望把这个话题进行到底，问出一个结果，或是要告知对方某件事，但卡住了就是卡住了，别人的沉默和不悦已经接近临界点，你不想惹人家爆发就赶紧转移话题吧，暂且丢开就不会手忙脚乱，有机会再绕回来就可以了。

《康熙来了》有一期的嘉宾是著名女歌手孙燕姿。孙燕姿前段时间刚发行了个人最新的专辑，距离上一张专辑已经四年了，她来到《康熙来了》就是为了宣传新专辑。那个时候正值她的荷兰籍男友被曝光的时期，所以蔡康永和小S就一直想方设法地询问她男朋友的情况。

孙燕姿为了保护自己的隐私，一直处于比较抵制、不正面回答的状态。蔡康永见孙燕姿虽然面带笑容，但是表现出实在不愿意交谈这个话题的样子，于是就将话题转移到了孙燕姿想聊的话题——她的新专辑上。孙燕姿兴致勃勃地与主持人聊了很多关于新专辑的事，说到请张艾嘉帮忙演MV后，蔡康永见孙燕姿心情很好，聊性大发，就机智地说：“我们这样有聊够多专辑了吧，那可以来聊别的。”

熟悉蔡康永的观众都知道，转移话题调动对方谈兴，再把话题绕回来，是蔡康永访问中非常喜欢使用的招数，而且往往都能重新打开对方的话匣子，让对方兴奋之余走进他的圈套中，本来不愿意说的话题也侃侃而谈了。

话题卡住的情况，多是因为我们的话题触犯了别人的某个禁区，或是激起了对方的不悦情绪。要转移话题调动对方谈兴，就要了解一下对方的心理和情感，以免转移到一个同样会激发对方不悦之情的话题上。

情感是人的内心世界的一部分，一般是捉摸不定，较难把握的。但是，在有些场合，人内心的东西又常会通过各种方式外露出来。如果我们善于观察听者的一举一动，并能据此加以分析和推测，那么我们基本上就可以掌握听者的心理和情感，然后再顺着对方的心理适时地调整话题的方向，就能让谈话逐渐热络起来了。

某位中学老师悉心钻研中国古典文学，出版了一本近20万字的关于诗歌的书籍——《中国诗歌发展史》。该校的文学社小记者来到这位老师家采访，想让老师介绍一下写书经验。只见那位老师面带难色，认为只是一个专题学习，谈不上什么经验。

小记者抬头望着墙上的隶书书法作品说：“老师，这隶书是您写的吧？”

老师回答：“是的！”

小记者又问道：“那么请您谈谈隶书的特点，好吗？”

这正是老师感兴趣和愿意谈的话题。师生之间的感情逐渐变得融洽起来。

这时，小记者不失时机地说：“老师，您对隶书很有研究，我们以后还要请您多加指导。不过，我们现在十分想听听您是怎样写成《中国诗歌发展史》一书的。”此刻，老师深感盛情难却，也就只好加以介绍了。

由此可见，当某个话题引不起对方的兴趣时，要有针对性地、有选择地挑选新的话题，以激起对方的谈兴。例如，同运动员谈心理与竞技的关系，同外交人员谈公共关系学，对方肯定会一拍即合，谈兴大发。在运用这种技巧时，说话者首先要了解听者的心理和情感。我们也只有在了解听者的心理和情感的基础上，才能知道某个场合该讲什么，不该讲什么，哪些话题能够打动听众，能使听众产生共鸣。

有些事通过直言争取对方的应允已经失败，或在自己争取之前对方就已经明确表示不肯允诺，在这种情况下，不要绝望，应该采取转移话题、隐藏委屈的办法。“隐藏”就是掩盖自己的真实目的，以虚掩实，让对方无从察觉。表面上自己好像没有什么企图，或者让对方感到某种企图并非始于自己，而是另外一个人。这样，对方可能就不再有戒备和顾虑，处在这种无戒备、无顾虑的状态中事情自然就好办多了。“委屈”就是不直接出面或不直奔目的，而是绕开对方不应允的事情，通过另外一个临时拟定的虚假目的做幌子，让对方接受下来。当对方进入自己设定的圈套之后，自己的真实目的也就达到了。隐藏委屈的最大特点就是，含而不露或露而不显，在具体运用时有些小窍门需要认真领悟。

值得注意的是，转换话题以后，说话者还要注意在适当的时机及时将话题引入自己要表述的正题。因为换话题只是给谈正题打下一个基础，而非交谈的真正目的。所以，当双方对所换话题谈兴正浓，感情沟通到一定程度时，说话者就要适可而止，将话题转入正题，这就能更好地继续说完你想说的话题。

有参与感，谈话才能热络

交谈就像传接球，永远不是单向的传递。如果其中有人一直自己扔着玩，不传球，就可能会出现一阵难堪的沉默，直到你再次把球传出去，一切才能恢复正常。

所以，我们在与人交流的时候，必须注意：自己是否给对方留有发表自己见解的机会，而不是拒之于谈话之外？是否挫伤了对方的积极性？更重要的是，你能否对他们的话表现出关注，而不是显得只对自己感兴趣。

有些人在生活中常容易犯一个毛病：一旦他们打开话匣子，就难以止住，别人想说话也插不进嘴，硬是把双方的沟通变成了自己的演讲。他们自己倒是说痛快了，但别人的表达欲被阻遏了，心里肯定会很不爽。在此情况下，你就很难得到别人的认同，谈话氛围也不会融洽，所以为什么要做这样的傻事呢？

高情商的聊天模式是，你不但应该让别人有发表意见的机会，还得设法引起别人说话的欲望。每当你说完对某件事的看法后，可以问一句“你呢”“你怎么看”，把话题丢给对方，让对方也有表达的空间和权力，使对方有参与感，这样谈话才能自然而然地进行下去。

鲁豫主持的《说出你的故事》，采访杨澜那期节目，就很有意思。

鲁豫：　“其实做高端访谈是比较难的，很多时候，他人在那个位置，能敞开说的东西很少。每个人愿意向别人敞开说的其实就那么一点点，而人到了那个高度，基于各种各样的原因，他能敞开的度就更

小。”

杨澜：“没错，因为他没有必要一上来就跟你敞开心扉。”

鲁豫：“所以谈话就比较难。”

杨澜：“是，所以后来我就总结了一下，我觉得可能有四个武器可以用。第一，就是你必须意识到做高端访谈确实很难，在思想上有个准备；第二，就是做好功课，起码他的人生经历和专业背景得熟悉；第三，我觉得，应该有一个诚恳的态度，这种诚恳的态度并不是说需要我去阿谀奉承那种，不是那种取悦别人的姿态，而是自己要有一个诚恳的心态；第四呢，我觉得应该要有足够量的问题去挑战他。因为一个人吧，你如果一直就是这么顺毛捋，他可能就老是一种比较懒散的状态，有的时候逆毛搂一下，问他一个挑战性的问题，那他就会更投入地来跟你对话。这是一种很好的方法。”

中国著名的两个女名嘴在一起聊天，你觉得谁更厉害呢？我想，你一定会觉得她们两个势均力敌，这不仅仅是因为两人都能说会道、文化素养高，也是因为她们都懂得倾听别人，尊重别人，让别人能充分参与到聊天中。你一句我一句，聊得不亦乐乎，双方的水平和素养也在顺畅愉快的聊天互动中显现出来。所以，名嘴之所以成为名嘴，不仅仅自己会说，也要让别人说。

一个商店的售货员，拼命地称赞自己的东西怎样好，不给顾客说话的机会，很可能就会失去这位顾客的生意。因为顾客不过是把你的花言巧语当作是一种生意经，绝不会轻易相信而购买的。反过来，你如果给顾客说话的余地，使其对商品有评价的机会，你的生意便有可能做成功。因为顾客都有选择和求疵的心理，如果你只是一味地夸耀或是对顾

客的挑剔加以争辩，这无异于说顾客不识好货。受到这么大的侮辱，他还会买你的货物吗？

其实，只顾自己说是一种得不偿失的交谈方式。因为话说得多了，既让对方觉得厌倦，而且别人没机会表达自己的想法，你也就无法从他身上吸取有用的东西。所以，与其自己唠唠叨叨地说些废话，还不如爽快地让别人去说，这样就能给人留下一个好印象，别人就会更愿意与你交谈。

记住，聊天不是你的独角戏，人人都有参与的欲望，只有人人都说得愉快尽兴，聊天才能顺利进行。因此，想要别人喜欢跟你聊天，而你也不想再遭遇对方沉默不语的尴尬，那么就从管住自己的嘴巴给对方说话的机会开始吧。

说服需要揣摩

说服是鼓动而不是操纵，说服是影响，而影响是一个优美的过程。如果你把自己想象成一个艺术家，细心揣摩别人的心理和情绪，你就能说服和影响他人。

一位父亲曾这样提到自己寻求了解女儿的心路历程，以及“知彼”对父女两人深远的影响：

女儿凯琳约14岁时，开始对我们十分不尊重，经常出言讽刺、语气轻蔑，她的行为也开始影响弟弟和妹妹。

我一直没采取行动，直到某天晚上，妻子、我及凯琳在我们的卧室里，凯琳脱口说了些很不当的话。我觉得她实在闹得不像话，于是大声呵斥道：“凯琳，你听好了，让我告诉你我们家的规矩！”

我道貌岸然地开始长篇大论一番，以为能让她信服，知道该尊敬爸妈。我提到最近生日为她做的一切，还提醒她，我们如何协助她考取驾照，还让她开自己的车。我滔滔不绝地列举出了不少丰功伟绩。说完后，我以为凯琳会对我们叩拜一番，感激涕零，可是她竟有些挑衅地说：“那又怎么样？”

我气炸了，愤怒地说：“你给我回房间去，我们真是不想再管你了。”凯琳冲出去，摔上自己的房门。我气得在卧室踱步。

然而，冷静之后我突然想到，我并没试着了解凯琳。我虽无意打击她，但却只站在自己的立场上。这份觉悟扭转了我的想法和对凯琳的感

觉。

半小时后，我来到女儿房间，第一件事就是为自己刚才的行为道歉，我并未为她的行为开脱罪名，仅就自己粗鲁的举止致歉。

“我知道你心里有事，可是我不知道是什么。”我要让她知道，我真的想了解她。最后，我终于营造出了一种让她愿意跟我分享她内心不快的气氛。

凯琳有些迟疑地谈到了她的感受：身为初中生的她，不但要把书念好，还得结交新朋友；她害怕自己开车，因为这是一种全新的考验，她担心自己会出意外；她刚接了一份兼职工作，不知老板对她有何看法；她要上钢琴课，还要练钢琴，生活相当忙碌。

最后我说：“凯琳，你经常觉得不知所措，对吗？”问题找到了，万岁！凯琳觉得有人了解她了。在面对这些挑战时，她觉得手足无措，所以对家人颇多怨责，因为她渴望家人的关注，其实她真正想说的是：“拜托，谁来听我说说话吧！”

因此我告诉她：“所以当我要求你尊重我们时，你觉得又多了一件事。”

“就是！”她说，“又多了一件事！我连眼前的事都应接不暇了。”

我把妻子拉来，三人坐下来慢慢细谈，设法让凯琳简化自己的生活。最后她决定不去上钢琴课，也不练钢琴。接下来的几星期，凯琳像是换了个人似的。

从那次之后，凯琳对自己选择生活的能力更具信心。她知道父母了解她，也支持她。不久，凯琳辞去了那份兼职工作，因为那份工作不符

合她的理想，她在别处找到了一份更好的工作。

回顾过去，我想，凯琳的自信来自我们乐于花时间坐下来了解她，而不是对她说：“好吧，这种行为不可饶恕，不准你出门！”

凯琳与父母的争执只是一种表象，她用行为掩盖了自己心中的忧惧，父母若只针对她的行为回应，便永远无法知道她的烦恼。于是，凯琳的父亲放下批评的手段，真心揣摩其心中所想。当凯琳感受到父亲的这一意愿时，便开始安心坦陈自己的心事。一旦理清问题，凯琳就能感受到别人的了解，接着便会希望获得父母的引导与指示。

由此可以看出，在说服的过程中，我们要注意以下两条原则：

第一，说服的前提是，你要清楚自己想要什么结果，同时知道他人的要求，在你和对方的需要之间搞好平衡。如果你不知道自己想要什么结果，而对方又非常清楚被你说服的最终结果，那么你将会被对方所影响。

第二，在说服的时候，切忌融入自己的情绪。在任何场合下的发怒、过于激动、过于高兴和伤感，都会削弱你的力量。

理解他人模式的途径是沟通，我们要学会在他人的世界里认识他们。人际关系成功的人，一般都是善于揣摩他人心理的人。

我们在说话办事时，如果只从自己的角度出发，无论发表什么意见都是“我认为……”“我想……”那么就很难引起对方的兴趣，甚至对方会反问你“这与我有什么关系？”所以，当你希望说服对方配合你完成某事时，首先应该从对方的角度出发，提出对他有利的条件，这样才能让对方有意愿跟你合作。

比如，如果你是保险公司的业务人员，在开展业务时，要是对方表示对保险的事不感兴趣，你不应该说“你的观念怎么这么落伍”或者“很多人都买保险了，不买就跟不上潮流了”之类的话，而是应该从保险能够为对方带来的利益出发，尽数保险的好处，还可以列举一些成功保单的例子，这样才有可能达到说服对方的目的。

站在对方的立场考虑问题，你会发现，你跟他有了共同语言，他的所思所想、所喜所恶都变得可以理解。在各种人际交往中，善于站在对方的立场考虑，你就能从容应对各种状况，要么伸出善意的援手，要么防范对方的恶招。

许多人不懂得如何站在对方立场上思考和说话，这是导致他们做很多事情都不成功的一大原因。劝说别人时，站在对方的立场上考虑，说出的话才能让别人听着顺耳，觉得舒服。如此，不仅能使他人快乐，也能使自己快乐。

抓住“动情点”来说话，分外有力

生活中，当我们有求于人时，最佳的效果莫过于让对方觉得答应你的请求是一种感情上的需要。当然，这要以能引起对方的感情共鸣为前提。所以，我们要学会向所求之人分析现状，用真情打动对方，引起对方的共鸣，如此对方才会欣然相助。

在美国经济大萧条时期，有一位17岁的姑娘好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天，店里来了一位30岁左右的贫民男子，衣衫褴褛，面黄肌瘦，他用一种贪婪的目光盯着那些高级首饰。

此时，电话响了，姑娘着急去接电话，一不小心，把一个碟子碰翻了，六枚精美绝伦的金戒指落到地上，她慌忙捡起其中的五枚，但第六枚怎么也找不着。这时，她看到那个30岁左右的男子正向门口走去。顿时，她知道戒指在哪儿了。

当男子的手将要触及门柄时，姑娘柔声叫道：“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言，足足有一分钟。

“什么事？”他问，脸上的肌肉在抽搐。

姑娘一时竟不知说些什么才好。

“什么事？”他再次问道。

“先生，这是我的第一份工作，现在找个事儿做很难，是不是？”姑

娘神色黯然地说。男子注视着她，终于，一丝柔和的微笑浮现在他脸上。

停了一下，男子向前一步，把手伸给她。“是的，的确如此。”他回答，“但是我能肯定，你在这里会干得不错。”他转过身，慢慢走向门口。

姑娘目送着男子的身影消失在门外，转身走向柜台，把手中握着的第六枚金戒指放回了原处。

姑娘之所以能成功地要回贫民男子偷拾的第六枚金戒指，关键就在于她站在他们共同的立场来说话，在尊重、谅解对方的前提下，以“同是天涯沦落人”的凄苦言语博得了对方的真切同情。

男子虽是流浪汉，但此时握有打破她“饭碗”的金戒指，极有可能使她也沦为“流浪汉”。因此，“这是我的第一份工作，现在找个事儿做很难”这句真诚朴实的表白，饱含着惧怕失去工作的痛苦之情，也饱含着恳请对方怜悯的求助之意，最终感动了对方。对方也巧妙地交还了戒指。试想，如果姑娘怒骂这位男子，甚至叫来警察，虽然也能找回戒指，但姑娘的“饭碗”能否保得住，就自不待言了。

想做到心理共鸣，就要注意以情动人。感人心者莫先乎情，把关怀之情送进对方心中，形成双方的心理共鸣氛围。一般来说，这种请求法可分为以下四个阶段：

第一，导入阶段。先顾左右而言他，以对方当时的心情来体会现在的心情。

第二，转接阶段。逐渐转移话题，引入正题。

第三，正题阶段。提出自己的建议和想法。

第四，结束阶段。明确提出要求。为了使对方容易接受，还可以指出对方这样做的好处。

有眼力劲儿的人能成事！

我们一直认为，沟通不就是说话嘛，那不是很简单么，说话谁不会？问题的关键在于：如何进行有效的沟通，怎么样开口说话才能让别人听得进去，才能让“说话”达到你的目的，而不是适得其反。不管一个人的意愿再大、点子再好，如果无法成功与他人沟通，一切都是枉然。

我们与他人谈话沟通，说的不是道理，而是合作；道理只是形式，合作才是根本。你把别人说服了并不能获得合作，你把别人说得心动了才能获得合作。

在1992年上映的电影《白玫瑰》中，张曼玉扮演一位保险业务员，好不容易见到目标客户后，对方却给了她一枚硬币，说是给她回家的路费。当时她很生气，在她扭头要走的一瞬间，她看到客户的办公室里挂了一张小孩的照片，于是她对照片深鞠一躬说：“对不起，我帮不了你了。”客户大为惊讶，忙问究竟。原来这个客户最疼爱他的儿子，所以把儿子的照片挂在办公室里天天看。

张曼玉对小孩的照片鞠躬致歉，实际是在向客户暗示：买保险的意义不只是让自己多一份健康、平安的保障，更是给家人、给最爱的人多一份安心和爱护。随后，客户叫住了张曼玉，于是第一单生意就这样谈成了。

张曼玉这次推销之所以能成功，就是因为她抓住了客户的关注点，在情感上打动了对方——谁不爱自己的孩子呢？谁不愿意给自己的孩子多一份关爱和保障呢？这就说明，沟通的切入点很重要。找准对方关心

的事情，用诚恳的言语触动对方心中最柔软的部分，从而消除其抗拒心理，调动其参与程度，就会增加成功沟通的概率。

这一点和《鬼谷子·内楗》中提到的“得其情，乃制其术”的原则不谋而合——在知晓对方意图和主张的情况下，在掌控对方的内在情绪并找到接纳点的时机下，推行自己的主张，就能打动对方，达到控制对方、进退自如的境界。

生活中，每个人都免不了和陌生人打交道。要办好事，就要抛掉自己过于直白的交流方式，掌握一点揣摩他人心思的本领，然后你才能在说话、做事上做到投其所好。

有一次，著名相声演员马季到山东省烟台市演出，几家新闻单位的记者纷纷前来采访，不料，马季先生一一婉言谢绝，这使记者们十分失望。

这时，有一个爱好相声的记者再次叩响了马季的房门，说：“马季先生，我是一个相声迷，我对如今的相声表演有一些自己的看法……”马季先生一听，便十分热情地接待了他。这位记者正是利用他和对方都喜爱相声这一共同的兴趣做文章，巧妙地打开了马季先生的“话匣子”，顺利完成了采访任务。

人人都有被人理解的渴望，如果我们与被求之人产生了情感共鸣，就能迅速拉近彼此的心灵距离，对方也就乐于帮忙。所以，在与人打交道的时候，我们要勇于放弃自己墨守陈规不知变通的办事方式，转而学会察言观色，发现对方的心理需求，投其所好。只有这样，你的话才能在对方心中发生作用，你想办的事情才会更加顺利地完成。

恰当的措辞可以让你和火星人对话

《天下女人》有一期节目请来了个性才女刘索拉，她是一位音乐家、作曲家，也被视为中国真正的“现代派”作家。与这样一位思想另类、个性独特的才女交流，很多人心里肯定会很紧张，不知道跟对方说些什么，怕听不懂对方那些“专业术语”。但是，让我们来看看杨澜是怎么与这位才女实现无障碍沟通的吧！

刘索拉：　“中国不是有一阵狂录音嘛，于是出现了第一批‘棚虫’，我本身也是一只‘棚虫’，所以那段时期写了很多电影音乐。”

杨澜：“棚虫？第一批棚虫？”

刘索拉：　“棚虫就是成天在录音棚里趴着，做唱片，还扒唱片的人，那时候还要扒唱片。”

杨澜：“什么叫扒唱片？”

刘索拉：　“扒唱片就是把国外的流行音乐扒成中国的，翻成中国词，就是把人、音乐和歌词分开。我扒过一张美国的唱片，那是一张早期的美国唱片，因为不懂英文就只听声，听着音乐感觉有什么词出来，我就把相应的旧歌词换成我想到的新歌词。但是我要把音乐全部都扒下来，扒完这个再填词，填完词崔健唱。”

杨澜：“哪首歌是崔健唱的？”

刘索拉：　“那是很早的一首歌了，那时候他还没唱那个《一无所有》。”

杨澜：“《一无所有》是很早了。”

两个人接着崔健和以前的音乐等话题兴致勃勃地聊了起来。在融洽热闹的谈话氛围中，两个陌生人之间的距离越来越近了。

杨澜之所以能与各式各样的人物聊天，一个很大的原因就是，她会根据不同的人来调整自己的词汇，快速地给予对方亲切感和共鸣感。例如在与刘索拉的聊天中，她就一直提及对方熟悉的词汇“棚虫”“扒唱片”等，让对方认为你有所了解和认同，于是愿意跟你继续往下说。

实际上，针对不同的人挑选不同的词汇，是一个很重要的谈话技巧。与陌生人谈话时若要营造轻松和谐的气氛，拉近彼此之间的距离，使用什么样的词语很重要。恰当地使用词汇有以下几个方面需要注意：

◎重复对方的词汇

在谈话时，对方刚刚说的某个术语、俚语或是口头语，你可以马上把它用在自己要说的话里面，这会让对方感到很亲切。尤其是对于一些术语或是俚语，使用对方所说的词能够表现出对对方极大的支持和肯定。

◎识别对方的感官用词

要知道不同感官偏好的人对于不同的词汇也有偏好。不同类型的人所习惯使用的感官用词是不同的，对于他的偏好你要在倾听对方说话时多多留意。当你发现对方的感官偏好后，就可以在你说话时有意识地多使用对方所习惯用的那些词汇类型。

例如，对方的话中经常出现“看上去”“观点”等词汇，你可以凭借这些词汇确定对方倾向于视觉型，那么你就可以在以后的谈话中多使用视

觉型的词汇，不仅是“看上去”“观点”，还可以用其他的视觉型词汇，例如，“观察”“反映”等。

感官用词一般是比较隐蔽的，需要你非常敏锐地去发现。同时，你使用和对方同类型的感官用词，对对方所产生的影响也是隐蔽的，对方听你说话会觉得非常顺耳，却说不出为什么。

◎模仿对方的习惯用语

习惯用语俗称口头禅，是一个人习惯性使用的词汇。例如，有些人喜欢说“无所谓”，或者“太棒了”“太背了”“很酷”“没意思”，等等。有一些口头禅是时尚的流行语，也有一些是非常具有个人色彩的。不管是什么样的习惯用语，如果你想提升自己的影响力，就可以在和对方说话的时候主动使用它，甚至你可以使用得比对方还要频繁。这种亲切和亲密的感觉会令对方很惊喜，因为你和对方的习惯用语一样，对方会认为你们俩的观念、性格、生活都比较相近。

◎避免使用否定和绝对的词汇

对于对方的观点不要一开口就说“不对”，没有人喜欢被否定。所以要把你的“不对”改成“对”，也就是先对对方的部分观点表示赞同，然后再发表你的不同观点。

另外，在与求异型的人谈话时，要尽量避免说一些表示绝对意义的词，如“一定”“肯定”“百分之百”“绝对”，等等。因为求异型的人喜欢挑毛病，如果你说的话过于绝对，他们会不由自主地在内心或是口头上表示质疑。为了不引起对方的反感，避免争执，说话时可以尽量使用比较中性的词语，不要把话说得太满。

◎说话要简洁

有些人叙述一件事情，为了卖弄才华，极力地修饰他们的语句，用重复的形容词，或学西方语言独有的倒装句法，或穿插些不恰当的歇后语，使别人摸不清他到底想说些什么。有些人在说话时，东拉西扯，缺少逻辑性和系统性，使人有种不知所云的感觉。如果你要提升自己的影响力，只要在说话时记住要说得简洁扼要就行了。

恰当的措辞是把话说得滴水不漏的重要前提，与人交谈，虽然你能准确理解对方的意思，但是却无法准确表达出来，那么谈话仍旧无法顺利进行下去。所以选择恰当的措辞，即使你不是学富五车，也能跟对方谈天说地。

见什么人说什么话，到什么山唱什么歌

在人际交往中，会说话的人都懂得遇到不同的人说不同的话，以便满足对方的心理需求，从而赢得对方的好感，这是说话办事的一大技巧。正如《鬼谷子·权》中所写：“故无目者不可示以五色，无耳者不可告以五音。”意思就是：对眼睛失明的人，没必要拿五色给他们看；同理，对耳朵失聪的人，没必要让他们听五音。

何洁大学毕业后应聘去了一家纺织工厂做技术支持，起初很得领导赏识，但好景不长，不到三个月，车间主任就对她越来越冷淡了。她怎么也弄不明白其中的原委。

经一位好心师傅点拨，她才恍然大悟：原来她刚走出学校，讲话爱用术语，而车间主任是中专毕业，最烦别人在他面前说一些他听不懂的专业词汇。这位大学生无形中触动了领导的自卑感，而使自己处于了不利位置。

因为沟通双方在知识结构、社会经验、价值取向、生活和工作经历等方面的差异性，所使用的语言必然不同，这就可能会导致沟通效果大打折扣。满腹专业理论的大学生跟一身工作经验但缺乏理论知识的老技工一起共事，就应该注意说话不能太理论化。可能大学生平时在学校跟着导师做项目习惯使用专业术语以表达自己的严谨态度，但是工作地点转换到工厂里，把话说得通俗易懂，这样才利于与其他人沟通。

下面这个故事中的秀才就是犯了跟何洁一样的错误。

有一个秀才去买柴火，他对卖柴火的人说：“荷薪者过来！”卖柴火的人听不懂“荷薪者”（担柴火的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴火担到秀才面前。

秀才问他“其价如何？”卖柴火的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。

秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”（你的柴火外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧。）卖柴火的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴火就走了。

这就告诉我们：用对方听得懂的语言进行沟通，是沟通成功的保障。这便于信息接收者接收信息，理解信息。也就是《鬼谷子·摩》中所说的：“摩之以其类，焉有不相应者。”意思就是：揣测时把握各类事物的相同点或相似点，哪会有对方不呼应的情况呢？

作为管理者，在与下属进行沟通时最好用简单的语言、易懂的言辞来传达信息，而且对于说话的对象、时机要有所掌握；作为销售员，如果完全从技术的角度向消费者讲解产品的好处，我想效果一定不会好……

我们与人说话时，一定要先明白对方的个性，对方喜欢婉转，就说流利的话；对方喜欢率直，就说直白的话；对方崇尚学问，就说高深的话；对方喜谈琐事，就说浅近的话。如果说话方式能与对方个性相符，那么彼此自然能一拍即合。就如《鬼谷子·权》中提到的“见人说法”九种：

故与智者言，依于博；与拙者言，依于辩；与辩者言，依于要；与贵者言，依于势；与富者言，依于高；与贫者言，依于利；与贱者言，

依于谦；与勇者言，依于敢；与过者言，依于锐。

意思就是：与聪明的人说话，要依靠旁征博引；与笨拙的人说话，要依靠高谈雄辩；与善辩的人说话，要依靠简明扼要；与高贵的人说话，要依靠恢宏气势；与富有的人说话，要依靠高雅潇洒；与贫穷的人说话，要依靠利益诱惑；与卑贱的人说话，要依靠谦虚恭敬；与勇猛的人说话，要依靠当机立断；与过激的人说话，要依靠敏锐机智。

上述这些都是与人谈话的原则，它提醒我们，人可以分为不同的类型，人的处境不同，所追求的主要利益和担忧的主要损害也不同，我们在与其进行沟通时要利用其兴奋点激励之，利用其薄弱处掌控之。

总之，会说话的人在与人交谈时都懂得灵活应变，懂得面对不同地位、不同类型的人要采取不同的谈话风格，以适应对方的心理特点，这样就能不碰钉子、不失体面，保证谈话顺畅地继续下去。

Part 7　拒绝那些很low的回应方式——拜托，别再说些背后让人嘲笑情商低的话了

名字都记不住还谈什么情商

一个最单纯、最明显、最重要的得到别人好感的方法，就是记住别人的姓名，使别人觉得受到尊重。人最重视、最爱听，同时也是最希望他人尊重的就是自己的姓名。

记住别人的名字很重要，记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。若是把他的名字忘了或写错了，在交往中会对你非常不利。

安德鲁·卡内基被称为“钢铁大王”，但在创业之初，他对钢铁制造业知之甚少，手下好几百人都比他了解钢铁。当时，卡内基可能记不住各类钢材的型号，但他能记住不少下属的名字。

卡内基在10岁的时候，就发现人们对自己的姓名看得十分重要。利用这一发现，他很轻松地赢得了小朋友们的合作。

有一次，卡内基抓到一只怀孕的母兔。很快，那只母兔就生下了一窝小兔子，但他没有东西喂它们。就在这时，他想到了一个很妙的办法，他对整天围着小兔子打转的小朋友们说，如果谁能弄来胡萝卜、菜叶喂养那些小兔子，他就以谁的名字来称呼这些小兔子作为报答。这个方法太灵验了，卡内基一生都无法忘记。

几年之后，卡内基将此种方法运用于商界，同样获得了极大成功。那一年，卡内基特别希望把钢铁轨道卖给宾夕法尼亚铁路公司，而艾格·汤姆森正是该公司的董事长。为此，卡内基特意在匹兹堡建立了一座巨大的钢铁工厂，取名为“艾格·汤姆森钢铁工厂”。毫无疑问，卡内基

顺利将那座钢铁工厂卖给了宾夕法尼亚铁路公司。

记住及重视朋友和商业人士名字的方法，是卡内基领导才能的秘密之一，他以能够叫出自己员工的名字为骄傲。他很得意地说，当他担任主管后，他的钢铁厂从未发生过罢工事件。

记住他人的姓名，在政治上的重要性几乎跟在商界一样。一位政治家所要学习的第一课便是："记住选民的名字就是政治才能，记不住就是心不在焉。"

在美国总统的专业幕僚群中，有一位幕僚的工作内容就是，专门替总统记住每一个人的名字，然后每当总统在遇见某人之前，这位专责幕僚就会先一步提醒总统此人的名字。而那位被总统叫出名字的人，也会因总统竟然会记得他而雀跃不已，进而更坚定他对总统的支持。

记住每个人的名字，是尊重一个人的开始，也是打造自己个人魅力的第一步。

吉姆·佛雷10岁那年，父亲意外丧生，留下他、母亲及两个弟弟。由于家境贫寒，吉姆不得不很早就辍学，到砖厂打工赚钱贴补家用。虽然学历有限，但吉姆却凭着爱尔兰人特有的热情和坦率处处受人欢迎，进而转入政坛。最叫人佩服的是他还有一种非凡的记人名字的本领，任何一个跟他交往过的人，他都能牢牢地记着对方的全名，而且一字不差。

吉姆连高中都没有读过，但在他46岁那年就已拥有了四所大学颁给他的荣誉学位，并且高居民主党要职，最后还荣膺邮政局长之职。

有一次，记者问吉姆·佛雷成功的秘诀。他说："辛勤工作，就这么

简单。”记者有些疑惑，说：“您别开玩笑了！”

他反问道：“那你认为我成功的原因是什么？”记者说：“听说您可以一字不差地叫出一万个朋友的名字。”

“不，你错了！”他立即回答道，“我能叫得出名字的人，少说有五万人。”

这就是吉姆·佛雷的过人之处。每当他刚认识一个人时，他一定会弄清对方的全名、家庭状况、所从事的工作，以及政治立场，然后据此建立一个大致的印象。当他下一次再见到这个人时，不管隔了多少年，他一定能迎上前去在那个人肩上拍拍，嘘寒问暖一番，问问他的老婆、孩子，或是问问他最近的工作情况。有了这份能耐，也难怪别人会觉得他平易近人、和善可亲。

罗斯福竞选总统时，吉姆不辞辛劳地搭乘火车，穿梭往来于中西部各州，亲切地与当地民众寒暄、交谈，为罗斯福总统助选。每到一地，他都会立刻深入民众，与他们集会、共餐，并宣传罗斯福总统的政见，与群众进行亲切、真诚的沟通。

返回东岸之后，吉姆会立即写信给每一个城镇的友人，要他们列出所有与会人士的姓名、住址，集成一本多达数万人的名册，最后不辞辛劳地一一写信给名册上的每一个人。并在信件一开始，就亲切地直呼对方的名字，如“亲爱的比尔”“亲爱的约瑟”等，信尾更不忘写下自己的名字“吉姆”。

吉姆很早就已发现，当一大堆人名出现在一个人眼前时，对方最感兴趣、最开心的，仍是看到自己的名字。因此，牢记别人的名字，并正确无误地叫出来，对任何人来说，都是一种尊重、友善的表现。万一你

不慎忘记而叫错了别人的名字，很可能会招来一些不愉快的事。

每一个名字里都包含着奇迹，名字完全属于与我们交往的这个人，没有人能够取代。名字能使人出众，能使人在众人中显得独立。

只要我们从人的名字着手，我们所做的和我们要传递的信息就会显得特别重要。不管是侍者或总经理，在我们与其交往时，名字均会显示它神奇的作用。因此，如果你要别人喜欢你，请记住这条规则：“对一个人来说，他的名字是任何语言中最甜蜜、最重要的声音。”

人们除了对自己的名字格外尊重之外，还有一种倾向，那就是渴望自己能名垂后世、万古流芳。有的人捐书、捐古物给图书馆、博物馆，为的就是在撰写馆史时，能记上他们一笔，使他们的大名与馆长存。教会为了鼓励信徒捐款，也会将捐款者的大名镶在玻璃窗上，供人们瞻仰。人之爱名、好名，于此可见一斑。

可以说，世界各地的图书馆和博物馆中最有价值的收藏品都来自那些一心一意担心他们的名字会从历史上消失的人。纽约公共图书馆拥有亚斯都氏和李诸克斯氏的藏书；大都会博物馆保存了班吉明·亚特曼和J．P．摩根的名字；几乎每一座教堂都装上了彩色玻璃窗，以纪念捐赠者的名字。

多数人记不住他人的全名，理由不外乎是工作太忙、无暇记这些琐事。我们被介绍与其他人相识时，往往随口寒暄几句，而事实上可能连再见都还没说，我们就已忘了对方姓什么叫什么。所以有时候要记住一个人的全名很难，尤其当它不太好念时，一般人都不愿意去记它，心想：算了，就叫他的小名。

其实，记住别人的名字也是有一些技巧的。拿破仑三世曾得意地

说，即使他日理万机，仍然能够记住他所认识的每一个人的名字。

他的技巧非常简单。如果他没有听清楚对方的名字，就说：“抱歉，我没有听清楚您的姓名。”如果碰到一个不寻常的名字，他就说：“怎么写呢？”在谈话当中，他会把那个人的名字重复说几次，然后试着在心中把它跟那个人的特征、表情和容貌联系在一起。

如果对方是个重要人物，拿破仑三世就会更进一步。一等到他旁边没有人，他就把那个人的名字写在一张纸上，仔细看，聚精会神地将它记在心里，然后把那张纸撕掉。这样一来，他对那个名字就不只是眼睛的印象，还有耳朵的印象。

记住他人的姓名就等于把一份友谊深藏在心里，记忆时间越久，情谊就越深，如同一瓶陈年好酒，越放就越醇。

挑衅？该反击时就反击

有的时候，我们总会遇到一些难以应付的场面，比如出乎意料的训斥、气势汹汹的责难、蓄意的讽刺、挖苦等。这个时候，是暴跳如雷、面红耳赤地跟他对骂，还是运用你的高情商有理、有利、有节地回敬对手，让对方哑口无言的同时，还能让你赢得路人的掌声。无疑后者是更高明的做法，但这就需要当事者具备过硬的心理素质和高超的说话技巧。

某天，小晗正在用公司的扫描仪扫描许多年前的老照片，碰巧被同部门的几个同事看到了，于是大家便围过来凑热闹，自是品评一番说说笑笑。这时，公司的“毒舌妇”金燕恰好路过，于是便也凑过来假意看照片。

有同事拿起一张照片问小晗是何时拍的，只见照片上的小晗胖嘟嘟的小圆脸，开心地手捧奖杯站在领奖台上，旁边侧立的人纷纷鼓掌。“哦，这个是初中时候的一次知识竞赛，我拿了全校特等奖。”小晗有些不好意思地说。

“哎呀，想不到小晗你小的时候那么聪明哦！”

“是啊，还看不出你是个小才女咧！”

……

同事七嘴八舌地边说笑边和小晗轻轻打闹着，此时却从旁边传来一个不太和谐的极其不屑的声音：“切，小时候聪明的人长大了一般可就

不会聪明到哪儿去喽！”

不用看也知道说出此话的正是站在一旁伺机找茬的金燕，周围的人瞬间沉默了，偷偷看着小晗的脸色，担心两个人会就此吵下去。

不过小晗倒是一副自得其乐的表情，假装亲昵地走到金燕身边，轻轻说了句：“那看来你小的时候一定比我聪明很多倍哦！”说完便手拿照片扬长而去，周围的同事也纷纷带着一副偷笑的表情悄悄溜出门去，只剩下独自在屋里跺脚的金燕。

在与人交往时，我们可能会被别人有意无意地奚落、挖苦。这时候你越一味退让就会让对方觉得你好欺负，楚楚可怜也要会用对地方，应付怀有恶意故意挑衅的人，你就得拿出天不怕地不怕的气势用“以眼还眼，以牙还牙”的办法，有理、有利、有节地回敬对手，针锋相对，“原物”顶回，让对方有苦说不出，只能自食其果。

当然，将难题抛还给对方，也要抛得有技巧、有水平才好，最好是就着对方的话题反问对方，或是根据对方所说的话延伸下去做文章，就如同小晗反将金燕那样。将问题抛回去可不等同于岔开话题转舵去谈别的，否则便会让人看出来你是在躲避。

当我们遇到对方咄咄逼人，故意想让我们难堪时，有以下几条应对方法可供参考：

◎以退为攻

假如对方是以刁钻的问题逼问你，让你必须回答、不能推辞，那么这时你可以假装退却，让对方自以为是地逼过来，你再诱导他跟着你的思路走，顺势把他带远，让他完全进入你的圈套之后，再回过头来对他

进行反击。

◎后发制人

这是使自己能站稳脚跟的最有效办法，一般当对方到了已经不能自圆其说或者已是山穷水尽的时候最为有效。因为对方总是有弱点的，只要我们先忍一时，等抓住对方话语中的漏洞之后就把这一点无限扩大，让他无力应对、无地自容，从而为自己出一口气。

◎把球踢给对方

当对方所提问题的角度很刁，你回答肯定或否定都有可能令其再次抓住话柄，那么你就不要正面回答，而是将问题再抛还给对方，将对方一军，把烫手的山芋再扔回去。

在生活中尤其是说话时，如果遇到了他人无端的挑衅，该反击时绝不要嘴软，要用事实向对方宣示：我可不是好惹的！

他人设“梗”，不妨顺着话茬往下接

歌手满江的新歌发布会上，汪涵大哥为了表示祝贺，特地手捧一把大麦送上台去，说道：“祝你专辑能够大卖。”

好友见状故意设“梗”抬杠道：“咦？你这把好像是水稻诶！”

汪涵顺势说道：“那更好啊，水（稻）到渠成嘛！”

汪涵顺势而为，稳稳当当地接住了对方抛出来的“梗”。这就是说话的精妙之处。

我们在生活里也经常会遇到这种情况，当我们说话时对方突然抛出一个“玩笑梗”让我们不知所措，有些是朋友知己间的善意调侃，有些则是心怀鬼胎的人找茬或是暗地讽刺。无论是哪种情形，高明的办法就是接着对方的话茬往下讲，而低能的办法则是立马翻脸认输或是争辩较真。

朋友之间，高明的招数可以让彼此间的气氛迅速升温，低能的招数则会令对方陷入尴尬，并且以后不敢再与你开玩笑。对于那些不怀好意的人，高明的招数可以实现见招拆招，做得妙还能“反咬一口”，把矛头还给对方，而低能的招数则无疑意味着向对方缴械投降不战而败，让对方奸计得逞。

那么，如何才能巧妙接住对方抛出来的“梗”呢？下面几个方法可供参考：

◎借题发挥

某大学中文系在开学第一天开了个座谈会。新生们需要一个个作自我介绍。当轮到来自农村的牛力时，他刚说了句：“我姓牛，来自乡下……”不知谁小声说了句：“瞧，乡下小牛进城喝咖啡了！”许多人都笑了起来。

牛力先是一愣，但很快就镇定下来，说道：“是的，我是来自乡下的小牛。不过，我进城是来‘啃’知识的，以便回乡下耕耘。我‘吃的是草，挤出来的是奶和血’。我愿永远做家乡的‘孺子牛’！”

话音刚落，大家热烈地鼓起了掌。牛力用自己的机敏，顺着那位同学过分的玩笑话，引用鲁迅的名言，不但摆脱了尴尬的场面，而且表明了自己做人的准则，为自己赢得了喝彩。

当有人给你设的“梗”带有一定的侮辱性质，而抛“梗”的人又不是恶意刁难你的时候，如果你能顺着对方的话，再借题发挥一番，反而把他的话变成你用来夸奖自己的话，可谓是一种最机智的选择。这样既能避免自己的难堪，又不至于把关系弄僵。

◎诱敌上钩

集市上，几个小商贩摆着麻袋和秤杆，等着收购农民拿来的山货。一位老农来到一个小商贩面前，诚恳地问：“老弟，灵芝菌一斤多少？”老农的本意是问一斤灵芝菌能卖多少钱，小商贩见老农两手空空，以为他是问着玩玩的，就想开开他的玩笑，开心开心。于是小商贩答道：“一斤是十两，你连这都不懂？”旁观者们哄笑起来，使得老农很尴尬。

不过老农略一定神之后，开始反问小商贩：“你做多久生意了？”

小商贩随口答道：“十年了。”

老农哈哈一声，脸露讥笑地说：“亏你还是个生意人，人家问你多少钱你却回答多少斤。我看你像个老生意人，才这么问的，哪里晓得你连‘钱’都不懂，唉……”

老农故意把一声“唉”拖得很长，这回轮到小商贩被人哄笑了。

当有人纯属恶意地开你的玩笑时，你当然需要毫不客气地回敬，诱敌上钩就是其中的一招。你要不紧不慢地诱惑对方进入你设的语言圈套，在适当的时候反戈一击，让对方自讨其辱。

◎反唇相讥

晚会上，一个年轻小伙子邀请一个女孩子跳舞。由于小伙子比较瘦小，女孩子不愿意跟他跳，还非常不礼貌地开起了对方的玩笑：“我不想跟孩子跳舞！”

不过小伙子十分聪明，他收回停在空中的手，道歉说：“对不起，我不知道你正怀着孩子。”

女孩子的脸一下子红到了耳根。

生活中一些尴尬的局面完全是由于别人不敬的玩笑引起的，如果你隐忍退让，很可能会被人看扁，把你当软柿子捏；如果针锋相对，又会把事情搞僵。这时，不妨采用反唇相讥的办法，把对方开自己玩笑的话返回到他自己身上去，从而为自己争取主动。

说话时，对于他人抛出来的“梗”，我们选择接住要好过躲避。接住了，顺着对方的话往下说，见招拆招，就可巧妙地化之于无形；千万不

要就着对方说出的话反复较真，这样你就彻底输了。

有不满，温柔地说出来

每个人都是有缺点的，夫妻之间当你不满另一半的某些行为时，如何避开无谓的争执，让对方心甘情愿地为你做出改变呢？高情商的对话原则就是：能用温柔机智取胜的，绝不用强迫命令来实现。

所以，不管是妻子还是丈夫，若心里有不满，不妨温柔地说出来，这不仅可以使你掌握相处时的主动权，也可以让婚姻免遭争吵的侵蚀，让夫妻间的感情在温柔的磨合过程中更亲密、更融洽。

夫妻间发生矛盾时，要谨记以下几条说话原则：

◎不要用责备的口吻否定对方

责备另一半的行为不当时，你往往会指出自己认为的做这件事的正确方法。可能你的方法确实更好，但事实上大多数时候只是因为这种方法更符合你的主观偏好而已。所以，千万不要用责备的口气否定对方的努力，而应表示对方做得很好，你很感谢。

比如，当丈夫花了一上午时间最终还是没有修好下水管道，而且弄得满屋子臭味时，你最好不要说“白费了一上午工夫也没修好，还不如找人来修”这样的话，而应该以委婉的口气表达自己的意见“这个修起来确实很费劲，你也累了，先吃饭吧。不行的话下午找人来修就是了。”

记住，千万不要吝啬对另一半的感谢和肯定之词，这会令对方乐于继续坚持下去。幸福的夫妻往往建立在彼此欣赏的基础上，学会赞美，哪怕是日常生活中最细枝末节的举手之劳，也不要忘记真诚地说声“谢

谢”。

◎不要说“为什么你总是不听我说”

“为什么你总是不听我说”或者“我早就告诉过你了，你偏不听”，类似这样满是责备的话，不仅无助于问题的解决，而且还会严重影响双方的感情。

美国西雅图华盛顿大学社会学教授佩伯·施沃兹曾指出，如果你使用“总是”或者“从不”这样的字眼，你的丈夫此刻就不可能和你进行正常的交谈了。你的这种全盘否定的说法，把问题的责任全部推到他的身上，而让自己脱离了所有干系。如果你以“这对我真的很重要”作为开场白，就会为你打开一扇进行建设性对话的大门。它会令你有机会说出被他拒绝的话，而且提出解决问题的建议。

作为妻子，在表述你的观点时要冷静。丹佛大学心理学教授赫沃德·玛克曼博士认为，通常妻子对丈夫最大的抱怨是，对方完全不和自己沟通；而丈夫们最一致的看法却是，说得太多会引起争执。因此，他建议，如果你想你的丈夫不仅听你说，而且更多地和你交流，就要始终做到心平气和。

◎不要随便威胁他

“说得对，我正是要离开你！”这句威胁性的话往往很危险，不给进一步的交谈留一点余地。施沃兹博士解释说：“你的丈夫可能会对你说‘再见’，或者讥讽你不过是做做样子，而这两种结果都是对你的一种羞辱。”就算你确实怒气冲天一走了之，你们的关系也不会就此结束，尤其还要牵涉到孩子的问题。

所以，就算你再愤怒，也不要把那些一触即发的冲动话放在嘴上，毕竟你并不真的想要离开。理智的做法是，寻求能就此进行交流的途径。在这种情况下，只要夫妻间的关系还没有破裂，说出真实的感受有助于接触到问题的根本。

不过，对于大多数婚姻而言，如果一方动不动就用离开来威胁，那么随着时间的推移，这句“我要离开你”的话很可能会在将来的某一天变成现实。葛特曼解释说：“这就有点像自杀，总是威胁对方要离婚的人，会将自己未来的道路一点点地逼进绝境。”当你气急败坏、无法控制自己的情绪的时候，你也只能这么说：“那给我一种想要离开你的感觉。”

夫妻之间应该学会用温情的言语进行沟通。如果你的本意是好的，可话说出来就变了味，那么最好改变你的表达方式，温柔地说出你的不满。这样既可以改变对方，还能维护好你们的感情。

找个人替自己说“不”

拒绝别人的话之所以难以说出口，主要是因为担心伤害彼此的关系。虽说拒绝别人有多种技巧，但还是难免造成不快。其实，有的时候你根本不用绞尽脑汁去想那些拐弯抹角的拒绝方式，只需要将事情无法达成的原因转移到第三者的身上，即借用“别人的意思”拒绝对方，来表明自己心有余而力不足。既然是由于第三者的阻碍而无法达成，自然不会伤害你们两人的感情。

那么，在什么情境下，适用我们上面提到的方法呢？答案是：有些问题自己直接说“不”，效果可能适得其反，同时又无间接拒绝的理由可用时，就可以以一个与问题不直接相关的人的名义来说“不”。比如，可以说“我的朋友说……”“我的同事说……”“大家都认为……”其实，这些所谓的“朋友”“同事”“大家”可以是根本就不存在的人。这种说“不”的方式，在很大程度上能消除人们的心理障碍，而使问题得以顺畅解决。

某造纸厂的推销员去某大学推销纸张，他找到自己熟悉的总务处处长，恳求对方订货。总务处处长彬彬有礼地说：“实在对不起，我们学校已同某国营造纸厂签了长期购买合同，学校明确规定不再向其他任何单位购买纸张了，我也只能按照规定办。”

这样一说，拒绝对方就不是总务处处长的意思，他把责任全部推到了“学校”那里——学校的规定，谁也无法违反。事情就是这么简单。

此外，我们在找替自己说“不”的人时还需要注意，你找的人最好是比较权威的人。对于生活中的有些人和事，只有从比较权威的人口中说

出的“不”才能镇得住。比如，出于工作需要，你要跟进某位领导的工作进度，而他正好是一个欺软怕硬、专看上级脸色行事的人。作为下属，你不妨这样说：“王局长让我来问问，你们处的工作报告写好了没有。”这样一来，迫使他不得不以认真的态度来回答问题，而你自己也不会被他压住了气势。因为你的身份已经转换为“传话者”而非“办事者”，纵使他心里不情愿，鉴于领导的压力，也不敢对你太无礼。

当然这一招也不能乱用，而且最好是用来拒绝陌生人或者不是很熟悉的人，比如某个推销员或者刚认识的一个还不清楚底细的朋友。如果是很熟悉的知根知底的朋友，你也借别人的嘴巴来拒绝，让朋友知道了，就会觉得你做作、不够真诚，从而对你的印象大打折扣。毕竟大家都不愿意跟为人很假又爱作的人相处。

找个人替自己说“不”，以别人的身份表达拒绝之意。这种方法看似推卸责任，却很容易被人理解：既然爱莫能助，也就不便勉强。

一位和善的家庭主妇说，巧妙拒绝的艺术使她一次又一次获得了宁静。每当推销员找上门来，她都彬彬有礼但态度坚决地说：“谢谢你来推销，但是我丈夫不让我在家门口买任何东西。请你理解我一个做妻子的难处。”这样，推销员就知道了该主妇肯定不会买他的商品，而且被拒绝的推销员并不止他一个人，因此也就不会再在主妇身上费时间推销下去了。

所以，我们每个人都可以在必要时虚构一个“后台领导”，把自己的意愿归到他身上，适当地弱化自己的地位，表现出一种对决策的无权控制，拒绝效果就会立竿见影。总之，当你在交际中遇到那些不能以自己之口直接说“不”的问题时，最好借别人之口说出来，这样既维护了你的自身形象，也能取得良好的办事效果。

多备几种说话模式，错不了

情商高的人都懂得“看人说话，看菜下碟”，在人际交往中遇到不同的人说不同的话。因为这样可以很好地满足对方的心理需求，从而赢得对方的好感。只要对方认可你了，愿意听你说话了，沟通的目的就容易实现了。

◎看对方年龄说话

——与长辈说话要保持谦虚

长辈教育后辈时常说：“我走过的桥比你走过的路还多。”这是很有道理的。老年人虽然接受的新知识比年轻人少，但其人生经验要丰富得多。在与长者谈话时，晚辈一定要保持谦虚的态度。

老年人都喜欢与人闲聊，有时碰上一位投缘的人便会滔滔不绝，话无止境。这时候，我们可以等对方讲完一件完整的事后，借机离开。离开时要先对他的谈话表示热情的感谢，再礼貌地告别。

——与晚辈说话要保持稳重

如果是跟晚辈说话，最好不要在他们面前倚老卖老。如果年龄稍长的人张口闭口“我当年……”“你们年轻人该……”类似的话，相信没有哪个年轻人爱听。与晚辈聊天时，我们可以说一些他们感兴趣的话题，让他们明白，年龄不是问题，你也有与他们一样年轻的心态，这样谈话就能顺利地进行下去了。

◎看对方身份地位说话

身份职务不同并不妨碍人际交流，下级对上级、学生对老师、普通人对于有名气地位的人等，不应当也没必要表现得低声下气、唯唯诺诺，但也不要过于随便，要注意态度上表现出尊敬，回答问题时简练适当，不随意插话，尽量不讲题外话，说话姿态自然不紧张。

小许是一所中学的教务处处长，很得教育局一位领导的赏识。这位领导是教师出身，为人处事温和大度。他与小许并未谋面，但看了小许的报告后十分赞赏他的才华，便约请小许与他聊聊。

小许在欣赏自己的领导面前并没有得意忘形，言谈举止都严谨得宜，很有分寸。领导虽性情开朗，嘴上多次表示要小许随意些，但心里对小许稳重得体的举止很是高兴，他觉得没有看错人。就这样，小许与那位领导逐步建立了友情。

有身份地位的人通常在阅历、学识等方面高于一般人。与他们交往，常令我们肃然起敬，有时我们还会有一种威压感而噤若寒蝉。特别是那些未见过世面的青年人，在大人物或前辈面前往往会表现得举止生硬，言语嗫嚅，丢失了自己的个性、本色。其实，与比自己地位高的人交往是一种常规的社交活动，表示友好，尊重对方，说话做事有礼有节，自然也就会赢得对方的认可和尊重。

比如，当你与上司说话或是探讨工作时，就应该尽量用谦虚的语气，向上司多请教工作方法，多讨教办事经验，他会觉得你尊重他从而对你产生好印象。所以，在工作中即使你全都懂，也要装出有不明白的地方，然后主动去问上司“关于这事，我不太了解，应该怎么办？”或“这件事依我看这样做比较好，不知局长有何高见？”那么上司一定会很高兴地说“嗯，就这样做！”或“这个地方你要稍微注意一下！”如此一来，身为下属的你不但会因少犯错误而少被批评，上司也

会感到自身的价值，这样有了他的帮助和支持，后面的事情就好办多了。

此外，还要根据对方的性格和心理状态说话。一般性格外向的人善于与人交谈，性格内向的人多半“沉默寡言”。同性格开朗的人谈话，你可以侃侃而谈；同性格内向的人谈话，就应注意分寸，循循善诱。

老舍曾经说过：“话是表现感情与传达思想的，所以大学教授的话与洋车夫的话肯定会不一样。”因此，同样的话，可能对这个人说，他很愿意接受，而对另外一个人说，他不但不接受，而且还可能产生反感。所以，对不同的人说不同的话，充分照顾对方的感受就是一个人高情商的表现。

不是不能跟老板说“no”，是怕你情商不够

上司委托你做某事时，你要全面考虑，这件事自己是否能胜任，是否违背自己的良心，然后再做决定。如果只是为了一时的情面，即使是无法做到的事也应承下来，那么结果很可能是出力不讨好，事情没做好，上司也不给你好脸色看。不懂拒绝是一种愚昧的善良。拒绝这件事，最高情商的表现就是行就行，不行就不行，千万别装。

当然，拒绝上司是要讲究方法的，因为上司不是一般人，他有可能决定着你将来的前程，不容轻易得罪。但是，如果你能采取一些巧妙而又行之有效的拒绝方法，那你尽可以大胆说一句：“领导的话就敢不听。”不过这里要声明的是，这只是针对上司提出的一些不合理要求而言的。

张强在深圳某IT企业任部门总经理，由于他的技术能力强，业务精，老板很是器重他。当时另一部门的总经理刚刚离职，考虑到张强的业务能力不错，老板便找到他，希望他能同时担任两个部门的总经理。面对这一情况，张强很为难，因为他知道虽然自己的技术过硬，但作为管理者还缺乏一定的管理能力，何况还同时兼管两个部门。所以，他决定找个合适的机会将自己的想法与老板进行沟通。

两天后的午休时间，张强敲响了老板办公室的门。一番寒暄过后，张强对公司安排他同时出任两个部门的总经理一事，与老板交换了想法：“我的强项是技术，但另一部门更突出总经理管理方面的才能，这和我的技术不相匹配。如果我管理一个部门，我可以把这个部门的各方

面做精做细，但要同时管理两个部门就分身乏术了。”

接下来，张强又从公司利益的角度详细阐述了跨部门兼管的利弊，并为老板推荐了一位更合适的人选，老板对张强的建议表示了认可。

对上司不恰当的决策指令，可以考虑推辞，但推辞不是耍滑头，而是委婉的拒绝。在跟上司说“不”时，要善于动之以情，晓之以理，那么再固执的上司也会被感化。当然，在提意见时立场一定要对，不能仅站在自己的角度上找理由，而是要多站在公司的立场上去看问题，把事件可能会给公司或他人带来的利弊讲清楚。这样的回答会让上司觉得你是一个注重团体精神和有主见的人，自然也就愿意接受你的意见。

有些情况下，身为下属也不可一味地拒绝。尽管你拒绝的理由听起来合情合理，但是因为事情紧急，上司还是坚持非你不行，这时，如果你的事情可以暂时搁置，那么你就不该再推辞。否则，上司可能会以为你不愿为公司出力，从而怀疑你的工作干劲和能力，以致失去对你的信任，在以后的工作中，有意无意地使你与重要的工作机会失之交臂。

对上司说“不”其实是一门学问，要摆正心态，更要学会技巧。上司毕竟是上司，所以要尽可能地维护上司的尊严，如果交给你的任务你确实力不能及，那么千万不要马上表示不能接受，而应先谢谢上司对你的信任和器重，并表示很乐意为他效劳，然后再含蓄地说明自己爱莫能助的理由。这理由可以从你的职责范围提出，也可以从你自身的特殊情况提出，但不管从哪方面提，理由都必须有说服力。这样才能让上司主动收回指令，取得你想要的拒绝效果。

可以拒绝爱情，但要留住友情

每个人都有爱与被爱的权利。如果对方请人转告或是暗示希望与你建立恋爱关系，而你的心里对此人并不满意，那么该怎么办呢？很简单，这种情况下千万不要碍于对方的面子，或者因为怕伤害彼此的友谊而使得自己的态度含糊不清、暧昧不明，一定要用委婉的语言明确地拒绝对方。虽然被拒绝会让对方难过一时，但是坦白你的拒绝之意比遮遮掩掩、犹豫不决更能显示你的诚意，这也是对对方的一种尊重。

不过，这里有一个很重要的前提是，语言表达上一定不要伤害对方的自尊心。尤其是对身边关系好的同事或同学，辞爱时更应该注意表达方式。如若你当时不加考虑直截了当地说“不”，那么事后你定会后悔不应该在拒绝爱情的时候也丢了友情。

有一位漂亮的姑娘突然收到一封情书，一看，是单位里很不起眼的小夏写的，“癞蛤蟆想吃天鹅肉”，一气之下她把情书贴到了食堂的入口处。结果可想而知，小夏在单位里颜面扫地。四年后，曾被羞得无地自容的小夏终于找到了称心的伴侣，而漂亮姑娘还是孤零零一个人，因为原来想追求她的人都被她的举动吓跑了。

别人向你求爱，他没有错；你拒绝他的爱，你也没错。最关键的是怎样拒绝，如果拒绝得恰到好处，对双方都是一种解脱；如果你不讲方式，不但伤害他人，说不定也会伤害自己。

某医院的护士小刘长得清秀水灵，大家都很喜欢她。一天下班，平时工作中一直很关心小刘的郑医生郑重地对她说：“小刘，一起去吃饭

好吗？我有很重要的话想跟你说。”

小刘一听，心里便明白了“重要”的含义。于是她笑着说：“好哇！我正好想请你帮个忙。”

郑医生一听高兴极了，开心地回道：“行，只要是帮你的忙，我一定竭尽所能。”

小刘又笑了：“可没那么严重。只不过是我男朋友脸上生了几个痘痘，我想问你用什么药比较好？”

这就是一种高情商的拒绝方式。这样辞爱大家都不伤面子，“爱”字与“不”字都没有从口里说出，只不过心照不宣罢了，日后见面，彼此同事还是同事，朋友还是朋友，并不会在心里设置障碍。

很多人遇到不喜欢的人的示爱都不知该怎样拒绝，因为一方面辞爱的语言要恰当、委婉，既要把自己的意思表达清楚，让对方没有心存幻想的余地；另一方面又不能太不近人情，即使没有爱情但希望友情还在。那么，到底该如何说呢？掌握以下几个技巧就可以帮你很好地解决这个问题：

——若已有意中人，又遇到求爱者，那么就直接明确地告诉对方，你已心有所属，请他另择佳偶。但切忌向求爱者炫耀自己恋人的优点，以免伤害对方的自尊心。

——如果是还在读大学的女学生，对于来自不是你喜欢的人的告白，你务必要做到把他的念想扼杀在萌芽状态。你可以告诉对方目前只想好好念书，为将来找好工作做准备，暂时不考虑个人恋爱问题，那么对方也就明白你的意思了。

——对于已经工作的女孩，如果单位里有男同事追求你而你并不喜欢他，那么为了不影响你们今后在工作上的合作，你可以选择这样的婉拒方式：“对不起，我不想在同一个单位里找对象，这会让人感到二十四小时都没有了自己的空间。”

当一个人爱上另一个人，在他（她）的心目中肯定不想只是做朋友那么简单，所以如果你确定自己不愿意，那么在这个关系定位上就要非常清晰。当跟这个暗恋自己的人见面时，要明确以“朋友”的态度对待对方，绝不可令对方有任何遐想，但说话也不可太直接，以免伤害对方的自尊心。

平常心回答应聘时的隐私提问

某招聘网站的论坛曾就“面试时最不喜欢被问到的隐私问题”为话题发起投票，排第一位的是“你在上家公司的薪资是多少？”其次是个人的单身情况，另外对于已婚女性的生育问题也多有提及。关于面试中的隐私问题，面试官问了，求职者就一定要回答吗？答案是未必，如何听懂面试官问题背后的真正含义并且巧妙地给出回答，考验应聘者情商的时候到了。

按照常理，招聘企业问及个人隐私问题是明显有些侵权的行为。但是，也有些招聘企业认为，向应聘者询问这些问题并无不妥之处。了解应聘者的一些隐私，一方面可以根据对方的实际情况安排适合的岗位。比如，当面试官问“你有没有男朋友”“打算什么时候结婚”等问题时，他本意并不是要窥探你的个人隐私，而是因为有一些岗位比较特殊，会因为工作而影响到员工的正常休息时间，所以面试官需要了解一下求职者的个人品行和性格特点，以此来判断求职者是否适合所应聘的岗位，以及对工作的看法。另一方面，面试官也可借敏感问题来考察应聘者的应变能力，考察应聘者能否在不情愿的情况下顾全大局，既维护自己的利益，又让事情得到圆满解决。

其实这些问题如何回答并无定论，重要的是你的回答要让对方放心，让对方觉得你能安心留下来工作。相信大多数企业都是“以人为本”的，每一种所谓“令人尴尬”的提问，都有其必然的潜因。在这里尤其要指出的一个方面是，由于女性本身所具有的一些求职方面的先天劣势，如结婚生子、照料家务等，招聘企业常担心其婚姻和家庭会影响工作，所以面试时往往提出许多相关的问题。这些问题或刁钻古怪，或让

人觉得左右两难，如何回答都不妥当，但能否回答好这些问题，又直接关系到求职能否面试成功。

比如，其中一个常常被面试官提出来考验女性求职者情商的问题是：如果让你在家庭与事业之间做选择，你认为哪一个更重要？

这是一个老生常谈的问题，也是一个难题。事实上，这是一个对任何人都重要的问题，之所以更频繁地出现在女性求职者面试的情景中，是因为女性往往要对家庭内务承担更多的责任，而这些责任很可能与工作相冲突。招聘企业自然非常希望你以事业为重，但也很清楚，谁都希望拥有一个幸福美满的家庭，而有幸福的后方作保障，才能无后顾之忧地集中精力工作。

显然，这道题目是个两难的选择，不管女性朋友选择家庭还是事业，无疑都是不合适的。所以，回答这个问题的时候，不妨换个角度，不和题目正面冲突，但又给出招聘企业想要的答案。

女性朋友可以参考如下回答：我认为，无论在工作中还是在家庭中，女性的最大目标都是要使自己活得有价值。我很想通过工作来证实自己的能力、体现活着的意义，但家庭对于我的意义也是不容小觑的。我也相信，不只是我，可能每个人都是这么认为的。家庭和工作也许是互相影响的两个方面，但我相信，它们并不是站在对立的立场上，处理得当的话是完全有可能两全其美的。事实上，很多女性都是这样做的，而且她们也做得很不错。我认为我也可以做到。

这样的回答，既表明了你对待工作的态度，又表达了你对家庭的热爱，这两点正是一个心理健康、成熟的女性所应该具备的。

总之，在回答这类敏感问题时，最好以中庸低调、不偏不倚为大原

则，切忌过分极端的答案。此外，如果能够在回答时简要说明理由，即使问题刁钻古怪，只要能自圆其说，也能得到不错的评价。

怎样跟面试官谈钱不伤感情

薪酬问题一直都是求职者和招聘方洽谈的焦点话题，同时也是求职面试中一个十分重要而又敏感的问题。“你期望的薪资大概是多少？”“你对我提出的月薪还满意吗？”这一系列涉及薪酬的问话，常常让求职者苦于回答。一是，由于受传统观念的影响，在谈及此问题时往往是羞于启齿，欲说还休。该不该或者敢不敢回答，是一个难点。二是，如何把握讨论薪酬的分寸，不破坏自己在面试官心目中的印象，这也是一个难点。

下面我们就来提供一些简单实用的方法，帮助你跟面试官谈钱不伤感情。

◎迂回曲折，巧报身价

一般而言，你目前的薪资水平是未来老板“出价”的参照，因此大多数老板在面试新员工时都会问到这个问题，恰当的回答很可能对将来的薪资有利。所以，当专业的人事经理问及这一问题时，你最好是避免正面回答，而采取迂回曲折的方式。

先不急于报“实价”，以免今后没有迂回或进一步解释的余地，可以简单地向对方解释一下目前的薪资结构。比如可以这样说：“我现在的收入除了每个月的固定工资之外，还有奖金、房贴、车贴等。”然后顺带说到某几个部分具体是多少钱。这样一来，即便没有直截了当地报出身价，对方只要简单一估算，也就能大致明了。

◎准确定位，直奔期望

“薪金期望值”是求职者的必答题之一，而这恰恰也是令他们比较头疼的难题。在面试中被问及这个问题时，求职者最好先自己判断一下，对方和你是否真正进入实质性谈判了。一些人事部经理会拿这个问题作为对应聘者进行考量的一种手段，而应对这种情况最好的方法是使用一些“外交辞令”。比如回答“薪酬不是我的首要考虑因素，我更看重的是在贵公司的发展前景”等。如果是经过几轮面试，双方已经明确进入实质性谈判阶段，这时就应当抓住机会，委婉地说出自己的期望值，如果再拖泥带水、遮遮掩掩，就会错失良机。

◎执意坚持

目前就业压力大，工作机会很重要。但是，如果招聘方提供的薪资水平实在难以满足你的心理预期，这时不妨采取以退为进的方法，或许能够让对方重新认真考虑你的要求。当然，即使要拒绝对方，也要为协商留有余地。如果雇主需要你，他会乐于满足你的要求。而一旦你对他们提出的标准说出绝对的“不”，交易肯定就做不成了。

现在许多应聘者不懂其中的诀窍，公司还没有表示出要录用的意思，应聘者就冒失地和人事经理谈薪论酬，这是极不明智的做法。也有些应聘者，对薪水要求说得过死，非要多少钱，否则就不干，这也是不好的。最好的办法，不仅要给自己留余地，也要给对方留余地，这样，最后获胜的还是自己。

◎目标转移

如果你目前的薪水太少，那么直接回答不会给你带来什么好处。正确的回答是顾左右而言他，学会打太极，比如巧妙地回答：“我相信公司会根据我的业绩给予合理报酬，以体现多劳多得的原则。”或者“钱不

是我唯一关心的事，我想先谈谈我对贵公司所能做的贡献——如果您允许的话。”这样将球又踢了回去，由对方来做出决断。

◎范围波动

每个雇主在心里对员工薪水的上下限度都有个数，会经常在那个限度内自由调整，并且手头也掌握着你所不知的内情。当你不知道对方是怎样想的时候，往往容易自降身价。这样岂不正中其下怀？所以，在你提出任何薪水要求之前，请务必搞清它的大致价位，以退为进提出反问，比如：“我愿意接受贵公司的薪酬标准，不知按照规定这个岗位的薪酬标准是多少呢？”这样，不但没有露出自己的底，反而可以摸清对方的底。假如它低于你的心理价位，你就定一个比目前薪水高至少10％～20％的价。总之，你必须得先开价，而且不要把底线定得太低。

巧妙地应对薪酬问题是面试的重要一步，如果在薪酬问题上能有灵活的策略，那么面试成功的概率就会大大提高了。

不懂的不说，懂的慎重说

孟子说：“人之患在好为人师。”这确实是很多人的通病。我们总是觉得自己是优秀的，可以完成很多事情，因此喜欢到处发表自己的意见；而当别人没有听从的时候，便会觉得对方蠢笨，或者认为对方并没有将我们看在眼里。其实，这是不对的。试着换位思考一下，我们自己是否喜欢那种指指点点的人，如此便可明白个中道理了。

可是，很多时候虽然我们无意评论，但有人希望我们能就自己的专业水准给予一些指导。这时候，如何回答也是有学问的。不要因为别人主动来问，我们便觉得自己高高在上，同时，别人问的未必就是我们懂得的。所以，高情商的回答方式便是：不懂的不说，懂的慎重说。

在这一点上，马云就是我们学习的榜样。很多人都觉得马云给人口才好、有深度的印象缘于他有洞见，这自然是不差的，不过并不是全部。马云能做到那么受人欢迎，还在于他对自己有一个清晰的定位，更重要的是能管住自己的嘴，不说空话，不对自己不明白的领域乱发言。

在做客《对话》时，马云对一位观众所提问题的回答就是他在这方面表现的一个最好注解。

赵鹏：　本地生活在经历一个新的电子商务浪潮的这个过程当中，您希望有很多小而美的企业出来，我们也希望成为其中一个也许小而美或者中而美的企业，所以您能否就如何实现这个目标提一点建议，或者说千万别干什么。

马云：　这是一个应该慎重对待的问题。你刚才讲这个事的时候，

我在回忆2003年、2004年、2005年我在做互联网时，那时候我其实就记住一样东西，就是帮我的客户赚钱。淘宝2003年成立，后来打败eBay只是乐趣而已，就是在特别痛苦的时候，搞一个人折腾一下他。我真没想到可以把它捅翻掉，这个是我没想到的，我也没想真去捅翻它，纯粹是他要打我的时候，我给他乐了一乐。但是心里面的想法永远不会改变，我很清楚地知道这一点，只有淘宝的小卖家挣钱了，我们才有活下来的可能。本地生活的原则就是这样，让那些提供吃喝玩乐服务的商家在你这个平台上面能赚钱，让他们真正知道有你和没有你是有区别的。你全心全意帮他们成功，这个时间延长得越长，你越有机会。千万不要做的事情是，不要去证明你的模式是对的。因为今天你认为对的模式三年以后可能就是错的。你只需证明一点，我想帮我的客户成长，这一定是对的，这是我觉得要做的。

通过上面一段话可以看出，马云一直在用自己曾经的相似经历说事。这种态度就是好的。很多时候，有些问题即使与我们的专业非常相关，也未必就是我们所掌握的。我们觉得的“懂”，很可能是一厢情愿的认为罢了。这时候，就要管住自己的嘴，在不懂的领域尽量少发言。如果非要说，那么就结合自己的经历，说些自己曾经历过的，真正懂得的。像马云，本身是互联网商业的大佬，一样不去说自己经历之外的事情，这才是正确的态度。

我们给别人指导或者给别人建议，是为了帮助别人，同时也是为了展现自我。如果在不懂的领域胡乱说话，那么就不是展示自我，而是暴露自我了。要知道，对不懂的事情不发言不丢人，对不懂的事情乱发言才真正丢人。

说自己该说的话，更要说自己能说的话，同时也要说自己懂得的话。人最忌讳的是觉得自己无所不能，觉得自己对哪个领域都有很深刻

的见解。那样的天才或许也有，但未必就是我们。因此，还是低调些的好，用自己的经历说事，不仅给人一种诚恳感，而且也是真正能够给人帮助的。说些空话，只会让别人讨厌我们。

朱凌 常清
/ 著 /

Emotional Quotient

情商高

就是说话让人舒服2

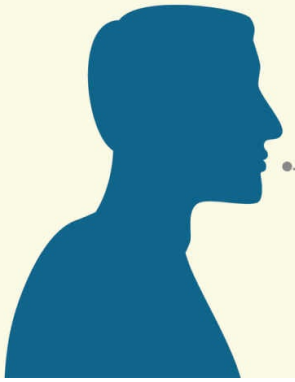
没有拿不下来的单，只有不会说话的销售！

从拜访→演示→谈判→签单

实实在在教你：什么时候应该说什么话

从陌生→熟悉→信任→信赖

让客户笑着签单、签单、再签单！



延边大学出版社

图书在版编目（CIP）数据

情商高，就是说话让人舒服．2 / 朱凌，常清著．—延吉：延边大学出版社，2017.6

ISBN 978-7-5688-2521-4

Ⅰ．①情… Ⅱ．①朱… ②常… Ⅲ．①口才学－通俗读物 Ⅳ．①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第100125号

情商高，就是说话让人舒服．2

作　　者：朱凌　常清

责任编辑：李逢雨

装帧设计：仙境

出版发行：延边大学出版社

社　　址：吉林省延吉市公园路977号

邮　　编：133002

网　　址：http://www.ydcbs.com

E-mail：ydcbs@ydcbs.com

电　　话：0433-2732435

传　　真：0433-2732434

发行部电话：0433-2732442

传　　真：0433-2733056

印　　刷：北京嘉业印刷厂

开　　本：170×240毫米　1/16

印　　张：14

字　　数：230千字

印　　数：2000册

版　　次：2017年6月第1版

印　　次：2017年6月第1次

ISBN 978-7-5688-2521-4

目　录

第1章 化解“抵触情绪”的话——十句开场白套话，抵不过一句高情商闲聊

解除客户“心防”：情商不高，距离不近

开场白不谈销售如何开场

提升情商，就是提升你面见客户的能力

成功的要件是先把自己推出去

电话推销，如何快速找到决策人

掳获客户芳心的开场白方式

第一句话很重要，结尾也要好好说

第2章 展示“专业水准”的话——带着情商介绍产品，让客户喜欢听、放心买熟知产品，成为客户心中期待的“行家”

熟知产品，成为客户心中期待的“行家”

解答客户疑虑，产品推荐的好时机

话不多说，只推销顾客需要的价值

不盲目推荐，是一项情商技能

激发客户占有商品的欲望

坦白小缺点，赢得大订单

终极演示话术

第3章 发掘“购买需求”的话——会问问题凭技巧，能问出需求靠情商发现客户真正想要的东西，100％成交

发现客户真正想要的东西，100％成交

想让客户买更多，每一步提问都需要高情商

肯定回答，不断增强客户购买决心

问题转机：一个好问题就是一次机会

有目的性的提问才有价值
“二选一”法则，把握沟通主动性
从把握客户心理方面，优化提问技巧
第4章 提升“好感程度”的话——你无法让产品更好，但能让客户更喜欢买你的产品
同等条件下，如何让客户要你的东西
好话能说到点子上，就是高情商
想让销售进行得更顺利？那就听客户说
开发新客户，特别讲究同理心
把推销说成服务，你的情商太高了
你重视我，我就喜欢你
完美的“第一印象”有助沟通
第5章 应对“客户拒绝”的话——先问出反对意见，再说服，情商高到没对手顾客挑剔就意味着购买
顾客挑剔就意味着购买
你的热心必须用对地方
当客户说“我不需要”时
你的情商能否做到邀请顾客来免费体验
闲聊营造气氛，情商把握时机
当销售陷入僵局，情商是如何起作用的
被拒绝很正常，说服客户讲技巧
第6章 促成“签单成交”的话——高情商销售员，赢在擅于抓住成交时机找到关键点，给顾客一个成交的理由
找到关键点，给顾客一个成交的理由
善用“以退为进”策略，产品卖翻天
碗里的订单又飞了？想成交你得小心这三点
换位思考，识别成交信号

为客户着想，实现附加销售
借暗示的力量促成交
高情商，卖构想也赚大钱
第7章 打造“长久合作关系”的话——把“买卖”变为“合作”，就是所谓的情商销售玩不转情商，就解决不了投诉
玩不转情商，就解决不了投诉
每段合作关系里都有一位“情商”先生
对待抱怨，要有听出弦外之音的本事
不会被客户讨厌的人情营销
做好售后，让每个人都愿意跟你做生意
高情商销售员的八项修炼
返回总目录

第1章　化解“抵触情绪”的话
——十句开场白套话，抵不过一句高情商闲聊

解除客户“心防”：情商不高，距离不近

开启销售的秘密武器

在人与人的交往过程中，人们总是对和自己持相似观点或者拥有同样感受的人表现出更大的兴趣，甚至会出现“惺惺相惜”的情况。人和人之间的行为模式越相似，越容易拉近彼此之间的距离。心理学研究发现，对生活所持的态度、信念和价值观相似的人容易彼此认可。即便原来并不熟悉，拥有相似经历与看法的人们也很容易消除陌生感，从而达成某种程度的默契。如果在销售工作中，销售人员能够洞察到客户的心态与情绪，进而与客户达成某个方面的“心理共鸣”，那么销售成功的概率将大为提高。

所谓共鸣，原本指的是发声器件的频率如果与外来声音的频率相同时，则它将因共振的作用而发声，这种声学中的共振现象叫作“共鸣”。不仅在物理学中是如此，在人与人交往的过程中，人们的心理层面也有类似的现象。当人们在思想情感、审美趣味等方面有相同的感受时，就会引发共鸣。

美国著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基曾经在其书中提到过这样一则销售故事：

费拉达尔菲亚电器公司的约瑟夫·韦伯，有一次去考察宾夕法尼亚州一个富有的农业地区。他经过一家管理良好的富裕农家时，问那里的销售代表为什么他们不使用电器。

“他们太小气了，不但做不成生意，”公司的销售代表厌恶地说，“他们还对电器公司抱有很大的成见。我看是没救了。”

但韦伯决定亲自试一下，他敲了敲那家农户的门，门开了，一位老妇人出来了。她一看到同行的电器公司的销售代表，马上就把门又关上了。韦伯再次敲门，老妇人这次把门开了一道缝，然后就开始滔滔不绝地讲述对电器公司的意见。

不好意思，我想您误会了。我们不是来这儿卖电器的，我是来买鸡蛋的。”“

老妇人不相信地望着韦伯他们。

“瞧你那些多米尼克鸡，看起来多棒呀，我们想买些新鲜的鸡蛋。”

门开大了一些，“你凭什么说我的鸡是多米尼克鸡？”她惊奇地问。

“我家里也养鸡，我还没见过这么漂亮的多米尼克鸡呢。”

“你自己家里不是也有鸡蛋吗？”她仍然有些不相信。

“我家的鸡下的蛋是白皮的。做蛋糕的时候，最好是用红皮的蛋，而我太太很喜欢做蛋糕。”

老妇人这才放心地走了出来，态度也好了起来。这时韦伯向四周看了看，看到有一个牛棚非常漂亮。于是韦伯说：“我猜，您养鸡所挣的钱一定比您先生养牛挣的钱多。”老妇人这下子乐了！看来韦伯说到了她的心里，虽然她那位固执的丈夫对此并不认同。

随后，老妇人还领着韦伯看了她的鸡棚，韦伯发现她装了各种小机

械装置，他对此大为称赞，还同她聊起饲料和温度的话题，并请教了几个饲养方面的问题。很快，他们就在这种交流中都变得很愉快。

过了一会儿，她告诉韦伯，她有些邻居在鸡棚安装了电器，听说效果不错。她希望得到一些建议，是否有必要装电器。

事情发展得很顺利，大约两周之后，这位老妇人在鸡棚安装了专门的灯光及电器装置。韦伯卖掉了电器，老妇人的鸡也更能下蛋了。你能说韦伯不是创造双赢的“艺术家”吗？

在这个故事中，韦伯能够取得销售的成功，其原因可以完全归功于他在观察之后所营造出的“心理共鸣”。如果韦伯没有从心理共鸣的方面入手，而是按照传统的方式去推销电器的话，其结果可想而知。

兴趣、爱好、经历、情绪、价值观等多方面因素都能引发人与人之间的心理共鸣。所以在销售过程中不要急于兜售商品，而且销售向前推进的线索最好不要建立在商品之上，因为这样的销售方式容易让客户产生一种毫无温情的感觉。聪明的销售人员一般会先从细节观察及沟通交流中了解客户的心理状况及兴趣所在，然后找出能够引起心理共鸣的方面来作为销售的切入点。

销售不单是你买我卖的过程，同时也是一个人与人的沟通联络过程。在销售过程中，如果能找到与客户交流的心理线索，并且按照其情绪倾向，以彼此共同的体会或兴趣点作为开端，将会收到非常好的效果。

以客户的关注点为话题

设计开场白，对于不同身份的人，销售人员要会巧妙有创意地切入

话题，用精彩的开场白抓住顾客的心，从而让其不自觉地陷入自己预先设置的“圈套”里。

张宇是戴尔公司的销售代表，他得知某省税务局将于今年年中采购一批服务器。林副局长是这个项目的负责人，他正直敬业，与人打交道总是很严肃。张宇为了避免两人第一次见面出现僵局，一直在思考一个好的开场白。直到他走进了税务局宽敞明亮的大堂，才突然有了灵感。

“林局长，您好，我是戴尔公司的小张。”

你好。”“

“林局长，我这是第一次进税务局，进入大堂的时候感觉到很自豪。”

“很自豪？为什么？”

“因为我每个月都缴纳几千元的个人所得税，这几年加在一起有几十万了吧。虽然我算不上大款，但是缴的所得税也不比他们少。今天我一进税务局的大门，就有了不同的感觉。”

“噢，这么多。你们收入一定很高，你一般每个月缴多少？”

“根据销售业绩而定，有的销售代表做得好的时候，可以拿到两万元，这样他就要交好几千元的个人所得税。”

“如果每个人都像你们这样缴税，我们的税收任务早就完成了。”

“对呀。而且国家用这些钱去搞教育、基础建设或者国防建设，对我国早日成为经济强国大有益处。”

“不错。但是个人所得税是归地税局管，我们国税局不管个人所得税。”

“哦，我对税务不了解。我这次来的目的是想了解一下税务信息系统的状况，而且我知道您正在负责一个国税服务器采购的项目，我尤其想了解一下这方面的情况。戴尔公司是全球主要的个人电脑供应商之一，我们的经营模式能够为客户带来全新的体验，我们希望能成为贵局的长期合作伙伴。首先，我能否先了解一下您的需求？”

“好吧。”

开场白就是推销员见到客户以后的第一次谈话，在与客户面谈时，不应只是简单地向客户介绍产品，而是首先要与客户建立良好谈话氛围。因此，一个好的开场白，对推销员来说无疑是推销成功的敲门砖。

案例中，作为戴尔公司的销售代表，张宇要拿下省国税局的服务器采购项目，他知道开场白的重要性，因此在与客户见面之前就进行了思考，这是平时养成的优良习惯。当他看到国税局气派的大堂时，灵机一动，心里就知道如何开口了。

于是在见到主管这个项目的林副局长后，他开口便说：“我这是第一次进税务局，进入大堂的时候感觉到很自豪。”这句话使对方感觉到两人的距离一下子就拉近了，陌生感也消除了很多。客户在好奇心理的作用下，询问张宇自豪的原因，这样张宇就从税务局大堂过渡到个人所得税，最后非常自然地切入主题——国税服务器采购的项目。由于客户已经对张宇建立了一定的好感，所以使双方下面的谈话进行得很顺利。

由此可见，开场白的好与坏，在很大程度上决定了一次推销的成功与否。因此，每一个优秀的业务员在拜访客户之前都应该设计一个独特

且吸引人的开场白，借此在短短的几秒钟之内吸引客户的注意力，让他放下手边的事。然后销售员再道出商品的各种优点以及使用它所能给客户带来的各种利益，以便迅速转入洽商阶段。

开场白不谈销售如何开场

让客户感受到你的尊重

销售员永远都要让客户感受到自己对他的重要，多给客户一些关心和理解，对客户表示尊重，以满足客户心理上的需求，才有可能得到客户的回报。

劳尔是铁管和暖气材料的销售商，多年来，他一直想和一位批发业务范围极广、信誉也特别好的铁管批发商做生意。

但是由于那位批发商是一位特别自负、无情、刻薄的人，所以，劳尔吃了不少苦头。每次劳尔出现在他办公室门前时，他就吼叫：“不要浪费我的时间，我今天什么也不要，走开！”

面对这种情形，劳尔想，我必须改变策略。当时劳尔的公司正计划在另一个城市开一家新公司，而那位铁管批发商在那地方做了很多年生意，对那个地方特别熟悉。于是，劳尔稍加思考便又一次去拜访了那位批发商，他说：“先生，我今天不是来销售东西，而是来请您帮忙的，不知您有没有时间和我谈一谈？”

“嗯……好吧，什么事？快点说。”

“我们公司想在××地开一家新公司，而您对那地方特别了解，因此，我来请您帮忙指点一下，您能赏脸指教一下吗？”

闻听此言，那批发商的态度缓和了许多，他拉过一把椅子给劳尔，请他坐下。在接下来的一个多小时里，他向劳尔详细地介绍了那个地方

的特点。他不但赞成劳尔的公司在那里办新公司，而且还着重向他说了关于储备材料等事项的方案。他还告诉劳尔应如何开展业务。最后谈话内容扩展到私人方面，批发商变得特别友善，并把自己家中的困难和夫妻之间的不和也向劳尔诉说了一番。

最后，当劳尔告辞的时候，不但口袋里装了一大笔装备订单，两人之间还建立了友谊，后来两人还经常一块去打高尔夫球。

威廉·詹姆斯说过：“人类本质中最热切的需求，是渴望得到他人的尊重和肯定。”因为渴求别人的重视，是人类的一种本能和欲望。渴望被人重视，这是一种很普遍的、人人都有的心理需求。在推销活动中，客户真正需要的并不仅仅是商品本身，更重要的是一种心理上的满足感。

案例中，劳尔最初只是从自己的意愿出发单调地向客户介绍产品，而遇到的又是自负刻薄的批发商，所以被轰出门外也不足为奇。如果你一直在滔滔不绝地介绍自己的产品，而忽略了对客户起码的尊重和感谢，就无法满足客户的心理需求。

当劳尔改变了策略“不是来推销而是求助”时，强硬的批发商突然转变了态度，进而热心给予帮助，并且谈话很是友好，这让劳尔不仅拿到了订单而且还与批发商建立了友谊，收获颇丰。其原因就在于劳尔真诚的请教让客户感受到了足够的重视，从而满足了批发商对××地有着丰富经营经验的倾诉需求，于是很自然地从情感上对劳尔也表示了认同，最终促成了这笔交易。所以，可以这样说，客户真正需要的除了商品，还有一种心理满足。心理满足才是客户选择购买的真正原因。

客户选择购买的主要原因，从心理学的角度分析，是希望通过购买

商品和服务而得到解决问题的方案及获得一种愉快的感觉，从而获得心理上的满足。当在生存性消费需要得到满足之后，客户更加希望能够通过自己的消费得到社会的承认和重视。敏锐的销售员应该意识到，客户的这种心理需求正好给销售员推销自己的商品带来了一个很好的突破口。真诚地尊重客户，给他们满足感，是打开对方心门的金钥匙。

题外话要让客户聊得开心

我们必须学会和客户适当地谈谈题外话，这样也更容易成功。所谓题外话就是说些围绕客户的家常话，如同一位关心他的老朋友一般，但不要涉及他的个人隐私。

一名成绩显著的销售代表这么讲述他的一次难忘的经历：

有一次我和一位富翁谈生意。上午11点开始，持续了6小时，我们才出来放松一下，到咖啡馆喝一杯咖啡。我的大脑真有点麻木了，那富翁却说：“时间过得好快，好像只谈了5分钟。”

第二天继续，午餐以后开始，下午2点到6点。要不是富翁的司机来提醒，我们可能要谈到夜里。再后来的一次，谈我们的计划只花了半小时，之前听他的发迹史却花了9个小时。他讲自己如何赤手空拳打天下，从一无所有到创造一切，又怎样在50岁时失去一切，又怎样东山再起。他把想对人讲的事都跟我说了，80岁的老人，到最后竟动了感情。

显然，很多人只记得嘴巴而忘了耳朵。那次我只是用心去倾听，用心去感受，结果怎样？他给50岁的女儿投了保，还给生意保了10万美元。

有些销售人员总以为如果到客户家中拜访，就应该言简意赅、直奔

主题。为什么要这么做呢？原因如下：第一，节约了彼此的时间，让客户感觉自己是个珍惜时间的人；第二，认为如此提高了效率。事实上，这些都是销售人员自己的一厢情愿。

如果你平时和客户就是这种谈话风格，那么赶快检讨一下自己。其实，这样的做法多半会让人反感，客户会以为你和他只是业务关系，没有人情味。并且，当他为了你的预约而守候半天时，你的直奔主题常常会令他觉得很不受用，仿佛你是日理万机抽空来看他一眼似的。

人们往往缺乏花半天时间去听销售人员滔滔不绝地介绍产品的耐心，相反，客户却愿意花时间同那些关心其需要、问题、想法和感受的人在一起。出色的销售代表有时甚至不用过多的言语，就可以成功签单，其中的秘诀就是倾听客户说话。

提升情商，就是提升你面见客户的能力

售前做好诱饵，才能让客户上“钩”

在拜访客户之前，先调查、了解客户的需求和问题，然后针对客户的需求和问题，提出建设性的意见。这个建设性的意见就如同钓鱼的诱饵。

电话销售：“杨工，上次多亏您的建议，购销合同才能签下来。这周末如果您有时间，我想请您吃个饭，表示感谢，以后还得请您多帮忙呀。”

客户：“你太客气了，举手之劳嘛。有时间我一定去。”

电话销售：“对了，杨工，您上次跟我提起您计划要成立一个水质净化器制作与安装公司。这事我一直帮您留意着。这不，我从别处正好看到一本与自来水有关的技术杂志，发现有一篇具有经济价值的工程论文，论述在蓄水池上面安装保护膜的可行性。我觉得对您可能会有帮助，下回见面的时候我给您带过去。”

客户：“是吗？那太好了，谢谢你。下回单位需要电脑什么的就都交给你了。”

电话销售：“杨工真不愧是爽快人呀！”

为什么有的推销员一直顺利成功，而有的推销员则始终无法避免失

败？本案例就从一个角度揭示了成功与失败的原因所在。

推销员与其匆匆忙忙地拜访十位客户而一无所获，不如认认真真做好准备去打动一位客户，即推销员要做建设性的拜访。例如针对客户的经营现状提出能够使客户节省费用、增加利润的方法。只有撒下这样的诱饵，客户才会慢慢上“钩”。

一位推销高手曾说过这样的话：“准客户对自己的需要，总是比我们推销员所说的话还要重视。根据我个人的经验，除非我有一个有益于对方的构想，否则我不会去访问他。”

推销员向客户做建设性的拜访，必然会受到客户的欢迎，因为你帮助客户解决了问题，满足了客户的需要，这比你对客户说“我是来推销产品的”更能打动他。尤其是要连续拜访客户时，推销员带给客户一个有益的构想，是给对方留下良好印象的一个不可缺少的条件。

推销员一定要抱着自己能够对客户有所帮助的信念去访问客户。只要你把“如何才能对客户有所帮助”的想法铭刻在心，那么，你就不会放过任何一个能对客户有所帮助的机会。

面见大客户，你是“自信”还是“自卑”

在拜访客户时，很多销售员会有这样一种心态，觉得客户的身份地位显赫，而自己只是一个普通业务员，所以会很紧张，甚至自卑，会不自觉地把自己放在低人一等的位置。其实，销售员有这种心理本是想以谦卑的姿态赢得客户的好感与信任，但结果却适得其反，销售员不仅赔了面子还丢了单子。

俞恒是一个刚进入销售行业不久的新人，平时跟朋友、同事交往时

都很自信，而且言谈风趣，不少年轻女孩都很喜欢他。但是当他面对客户，向别人介绍产品时，却好像完全变了一个人。他总觉得自己比客户矮了半截，平日的潇洒自信顿时烟消云散，代之以满脸的怯懦和紧张。

这种情况在他接近那些老总级别的人时，尤为明显。有一次，俞恒获得了一个非常难得的销售机会，不过需要跟那家合资公司的老板面谈。俞恒走进那装饰豪华的办公室，就紧张得不得了，浑身打战，甚至连说话的声音都发起抖来。他好不容易控制自己不再发抖，但仍然紧张得说不出一句囫囵话。老总看着他，感到很惊讶。终于，他佝偻着背，磕磕巴巴地说道："王总……啊……我早想来见您了……啊……我来介绍一下……啊……产品……"他那副点头哈腰低三下四的样子让王总觉得莫名其妙，甚至怀疑他有什么不良企图。

会谈于是不欢而散，大好机缘就这样被生生浪费了。

一般来说大人物社会地位高，有一定的社会威望，使得许多推销员在拜访时经常畏首畏尾。然而销售最大的忌讳就是在客户面前低三下四，过分谦卑。像案例中的俞恒这样，还未到正式谈判就已经败下阵来。心理素质如此脆弱的人，不失败才怪。

卑躬屈膝的推销，不但会直接影响你的形象，而且会使你所推销的产品贬值。畏畏缩缩、唯唯诺诺的销售员，不可能得到客户的好感，反而会让客户非常失望。因为你的表现证明你不是一个大方沉稳的人，而是个不可信赖的人，那么他对你所推销的产品就更不敢相信了。

优秀的推销员要有敢于向大人物推销的勇气。如果你总是逃避，不敢去做你害怕的事情，不敢去害怕去的地方，不敢见大人物，那么机会一定不会因为你害怕而光顾你。

其实许多你害怕去的地方往往蕴藏着成功的机遇，在大地方向大人物推销往往比向小客户推销容易得多。因为推销员都畏惧这些地方，也很少光顾这里。如果你敢于迈出这一步，向大人物推销自己的商品，那么你就很有可能成功。

另外，在大人物这里，由于前来推销的业务员很少，因此，他们往往不像小客户那样见到推销员就说“不”。一个真正成功的大人物或者一个从基层干到上层的人，是不会对你的推销感到厌恶的，很多情况下他们会怀着一颗同理心来接纳你，并给你一次机会。

面对客户要不卑不亢，无论对方多么“高大”，都要牢记：他只是你的客户，你们之间是平等的关系。对自己的工作，销售员应有以下几点认识：

1.正确认识销售工作，销售不是卑贱的行业，任何人都离不开销售；

2.告诉自己，“大人物也是有感情的，只要自己努力了，就一定会有好的结果。”

3.肯定自身的价值，不要自卑。自轻自贱是许多推销员不敢面对大人物的根本原因；

4.在销售过程中，要尽量与客户站、坐平等。科学研究证明，交流双方位置的不同，对人的心理是有很大影响的。

想过接待员这关，高情商是最有效的法宝

与在商店或卖场做零售的销售员不同，那些需要上门做业务的销售员，第一关要过的是门卫、秘书等接待人员，他们往往是销售员接触负

责人的最大障碍。因此，销售员首先应取得这些人的认可，然后才有可能达到签单的目的。

张成是销售水泥用球磨机的业务员。通过走访，张成了解到，不久之前，有一家大型水泥企业刚刚开业，他们的悬窑生产线采用了世界上最先进的技术，其球磨机对铸球料的质量要求极高。如果能和这家大企业建立起购销关系，该地区其他小厂肯定会纷纷效仿。

做好准备后，张成就登门拜访去了。没想到刚到大门前，他就被门卫非常客气地挡在了外面。在出示了一系列证件后，门卫才帮他拨通总经理办公室的电话。结果可想而知，张成遭到了拒绝。

张成使尽了各种方法，门卫都不愿意让他进去，门卫说：“我不会让你进去的！你要搞清楚，我好不容易才得到这份工作，请你不要给我添乱了！”

张成见正面请求没有见效，于是，就转换策略与门卫聊起了家常。门卫开始不愿意与他多说话，后来见他比较真诚，就应付了几句。

到了后来，两人竟然聊得很投机，张成就对门卫说：“大哥，我这份工作来得也不容易啊！这次我跑了很远的路来到这里，如果连厂门都进不去的话，我的饭碗可能会保不住。我知道您也不容易，就不难为您了，我打算明天就回去，以后记得常联系啊！”

门卫动了真感情，悄悄告诉他说：“总经理每天早上8点准时进厂，如果你有胆量，就堵住他的车。记住，他乘坐的是一辆白色宝马。我只能帮你这么多了。”

获此消息，张成喜出望外。第二天天刚蒙蒙亮，他就开始在厂外等

候，终于见到了总经理。经过一番艰苦的谈判，厂方订了一大批货。

在故事中，销售员张成为了拿下一个大客户而登门拜访，但始终过不了门卫这一关。他及时转变了策略，与门卫聊起了家常。两人越聊越投机，最后张成说：“大哥，我这份工作来得也不容易啊！”这句话直接作用于门卫的感性思维，尤其是“大哥”这个非正式的称呼更是拉近了两个人的距离，赢得了对方的好感。最终，门卫向他透露了总经理的信息，张成才得以见到了总经理，并成功签单。

我们在进行销售遇到阻碍的时候，可以利用这种动之以情、晓之以理的方式来打动接待人员，获得与决策者接触的机会，进而促进销售的成功。

成功的要件是先把自己推出去

虽然产品质量一流、光芒四射，但是在接近准客户时，一些销售员还没来得及介绍产品，就被拒之门外了。什么原因？一流的销售员都知道，在推销商品前，首先推销的是你自己，一旦取得客户信任后，订单将不请自来。

业务代表A：“你好，我是××公司的业务代表周锦。在百忙中打扰您，想要向您请教有关贵店目前使用的收银机的事情。”

客户：“你认为我店里的收银机有什么毛病吗？”

业务代表A：“并不是有什么毛病，我是考虑您的收银机是否已经到了需要更换新机的时候了。”

客户：“对不起，我们暂时不想考虑换新的。”

业务代表A：“不会吧！对面张老板已更换了新的收银机。”

客户：“我们目前没有这方面的预算，以后再说吧。”

业务代表B：“刘老板吗？我是××公司业务代表李黎明，经常路过贵店。看到贵店一直生意都是那么好，实在不简单。”

客户：“您过奖了，生意还行吧！”

业务代表B：“贵店对客户非常亲切，刘老板对贵店员工的教育培训一定非常用心，对街的张老板对您的经营管理方法也是相当钦佩。”

客户：“张老板是这样说的吗？张老板经营的店也是非常好，事实上，我一直将他当作学习的对象。”

业务代表B：“不瞒您说，张老板昨天换了一台新功能的收银机，非常高兴，才提及刘老板的事情，因此，今天我才来打扰您！”

客户：“喔？他换了一台新的收银机？”

业务代表B：“是的。刘老板是否也考虑更换新的收银机呢？目前您的收银机虽然也不错，但是新的收银机有更多的功能，速度也较快，让您的客户不用排队等太久，因而会更喜欢光临您的店。所以，还请刘老板考虑考虑是否也买一台新的收银机。”

销售界有句流传已久的名言：“客户不是购买商品，而是购买推销商品的人。”任何人与陌生人打交道时，内心深处总是会有一些警戒心理，所以当准客户第一次接触业务员时，有“防备”心理也很正常。只有在推销人员能迅速地解除准客户的“心防”后，客户才可能用心与你交谈。

我们对比案例中业务代表A和B，很容易发现，两个人掌握同样的信息，即“张老板已经更换了新的收银机”，但是结果截然不同，玄机就在于接近客户的方法。

业务代表A在初次接近客户时，直接询问对方收银机的事情，让人感觉突兀，遭到客户反问：“店里的收银机有什么毛病吗？”然后该业务代表又不知轻重地抬出对面的张老板已购机这一事实来企图说服刘老板，就更激发了刘老板的逆反心理。

反观业务代表B，却能把握这两个原则，以共同对话的方式接近客

户，在解除客户的“心防”后，才自然地进入推销商品的主题。业务代表B在接近客户前能先做好准备工作，能立刻称呼刘老板，知道刘老板店内的经营状况、清楚对面张老板是他的学习目标等，这些细节令刘老板感觉很愉悦，业务代表和他的对话就能很轻松地继续下去，这都是促使业务代表B成功的要件。

客户是否喜欢你关系着销售的成败。TOYOTA的神谷卓一曾说：“接近准客户时，不需要一味地向客户低头行礼，也不应该迫不及待地向客户介绍商品……与其直接说明商品，不如谈些有关客户所从事行业的话题，或谈些社会新闻之类的事情，让客户喜欢你才真正关系着销售的成败。因此接近客户的重点是让客户对一位以推销为职业的业务员产生好感，从心理上先接受他。”所以说，与其直接说明商品，不如谈些客户关心的话题，让客户对你产生好感，从心理上先接受你。

电话推销，如何快速找到决策人

电话销售开场白三要素

电话销售的开场白一般要包括三个方面的内容：我是谁或我代表哪家公司、我跟客户联系的目的是什么、我公司的服务对客户有什么好处。

小刘：“您好，是孙经理吗？”

孙经理：“我就是。”

小刘：“太好了，真高兴能与您本人通话。”

孙经理：“你是哪一位？”

小刘：“我是××公司的销售主管小刘。我们公司是专业提供管理培训资源的培训企业。”

孙经理（不太友好）：“你找我有什么事吗？”

小刘：“总经办的人对我说，您是负责员工培训的领导，那么您一定关心培训的事。我打电话给您，就是想谈谈如何更好地进行培训。可以占用您一点儿宝贵的时间吗？”

孙经理（态度变得友好一些）：“上期的培训刚刚结束，目前生产比较紧，一时还抽不出时间进行培训，所以短期内不会再组织培训了。”

小刘：“贵公司如此重视培训，这太好了。看来贵公司在这方面做了不少工作，我这里还有一种新的培训形式。”

孙经理：“哦？”

小刘：“这种新的培训形式既不影响工作，又能让员工通过培训提高工作能力，而且成本非常低，它一定会对您的工作大有帮助。”

孙经理（表现得有兴趣）：“那好，你给我介绍一下吧！”

开场白要达到的目的就是吸引对方的注意，引起他的兴趣，以使他乐于与销售人员在电话中继续交流。所以，在开场白中陈述价值就显得很重要。小刘的开场白，不但把开场白所应该包括的要素清楚明白地传达给客户，并且还用利益激发客户的好奇心，使谈话继续深入下去，可以说这是一次成功的开场白。

如何过秘书或前台这一关

有些时候，一些接线人会故意阻拦不给转电话，他们会高傲地问：“有何贵干？”销售员可以回答：“这是我们的私事。”绝大多数时候，这样回答也就够了，接线人不敢随便插手老板的私事，电话马上就会被转到你要找的人那里。

销售员：“您好，麻烦您帮我转一下李经理。”

秘书：“现在忙音，待会儿再打。”

销售员：“您都没有给我转，怎么就说是忙音呢？”

秘书：“喂，你这个人真的很啰唆，让你等会儿再打你没听见吗？

我是说我现在很忙！”

销售员：“请问您贵姓？”

秘书：“这不关你的事。”

销售员：“您接听电话都是这种态度吗？您知不知道，您的这种态度会让贵公司损失很多客户。好吧，既然您不愿转电话，我也不勉强，不过，等会儿你们老总打电话过来时，我将把您的情况如实反映一下。”

秘书：“对不起，我实在太忙了，我现在就给你转。”

在电话销售中，销售人员有时会遇到很不礼貌的秘书或前台人员。遇到这些情形，销售人员就没有必要跟他们浪费时间，应该如案例中的销售人员那样直接摆高自己的姿态还击对方，从而突破秘书或前台人员的阻拦。

当然，销售员需要注意的是，摆高姿态要视具体情况而定，切勿照搬照抄。

在遇到障碍时，我们可以通过以下几种小技巧巧妙找到决策人：

一、制造压力法

“××小姐，麻烦您转××总。”

“不行，××总正在忙，有什么事情我可以转告吗？”

“没关系，我会继续在线等候。”

“那怎么行，你占了线路，别人怎么打进来？”秘书小姐抗议。

“要不行，我每隔5分钟打一次，我想××总肯定有不忙的时候。”

秘书小姐想着这5分钟一响的电话就可怕，心想早晚得转，不如现在转好了，她就会帮你转进去。

二、亲戚法

你可以跟秘书小姐说：“我是××总的亲戚。”秘书小姐再刁难也不敢刁难××总的亲戚。但这样做先要充分了解××总的家庭背景如何，最好是你能称呼××总的小名。

“××小姐，麻烦你转一下××，也就是你们的老总。我是××总家乡的亲戚，我是长途，麻烦快一点，谢谢！”

三、虚构主题法

当你拨通电话后，如果是秘书接的电话，你可以这样说：“麻烦找一下苏总，我想问一下上次我们商谈的事情，他准备得怎么样了。”听到这话，秘书一般都会毫不犹豫地帮你把电话转过去。因为在他们的潜意识里，你可能与他们的老总通过话了，因此就没有必要再对你进行过滤了。另外，既然你已经与他们的老总商谈过了，他帮你接通老总的电话也是他工作分内的事，如果把事情耽误了，他可负不起这个责任，所以秘书会以最快的速度帮你接通老总的电话。

四、正面诱导法

在绕过秘书关的过程中，尽量使用肯定性选择问话方式。比如，“请帮我转接一下××经理好吗？”而不要这样问，“××经理在不在？

帮我转接一下好不好？”又如，“王总的手机号码是多少？我直接和他商谈一下。”而不要这样问，“您知不知道王总的手机号码？可不可以告诉我一下？”类似的否定性选择问话方式，很容易让人回答“不知道”。

必要的时候，施加压力

当中性温和的电话没有多大效果时，不妨试试这种方法：适当地沉默，给接线员压力，从而使他尽快转接电话。

（一）

销售人员：“A公司吗？”

接线人：“对，您是哪里？”

销售人员：（沉默）“……”

销售人员：“您好，我姓孙，B公司的，前天我和经理约过时间，请您让供应部的经理接电话。”

（二）

销售人员：“A公司吗？”

接线人：“对，您是哪里？”

销售人员：“您好，我姓孙，B公司的，前天和经理约过时间，请您让供应部的经理接电话。”

显然，前一种显得更加有来头，会给秘书一种不容怀疑、不好招惹的印象。

有趣的是，有的公司曾经让不知底细的公司职员接过这样的电话，然后问这位接线人：“在对方沉默的时候，你以为他在做什么？”他的回答令人惊奇：“我听到一些纸响，以为他正在整理业务材料。”

“是什么材料呢？”

“在他说完要找经理接电话后，我感觉那是一些需要和经理交谈的材料。”

“和经理交谈的材料？”

“是的，我想那是一些经理需要的，或是一些他准备报告给经理或是要和经理商讨的材料。”

如何绕过秘书这一障碍？这是很多销售员经常遇到的问题。有时候，适当的沉默会给秘书一种不容置疑的印象。

有些资深销售员认为，不一定对所有的秘书都要谦和有加。一方面，长时间保持一种中性和诚恳的语调打电话，这本身就影响销售人员的状态；另一方面，温和的口气有时会助长秘书自以为是的心理，反倒增添了障碍。还有一种情况，销售人员把电话打过去后感觉到秘书心不在焉、爱答不理，这个时候给对方适当的压力是必要的。

掳获客户芳心的开场白方式

问题开场

西方有位哲学家曾这样说：“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”

虽然销售人员并不一定非要成为一个口才家，但是在与客户沟通互动的过程中，语言是最为直接的沟通手段，也最能影响到消费者的心理变化。语言表达是一门艺术，懂得语言表达艺术的人不会勉强别人与自己有相同的观点，而是利用语言表达来逐步影响听者的心理，巧妙地把他人引导到自己的思想上来。

那些善于运用语言艺术的人表达准确、贴切，能生动地表达自己的思想感情，做起销售工作来往往比较容易取得圆满的成果。反之，不懂得语言艺术的人，常常会撩拨起客户的无名之火，最后令自己陷入困境。

销售就是用你的口才说服别人购买你的商品，在销售中引起客户的兴趣并不是一件容易的事情。所以开场的几句话是极其重要的，它将关系到你推销的成败。

一个人寿保险代理商在调动客户兴趣方面有着非常高超的技巧，他每次一接近潜在的客户便会问对方：“五千克松木，您打算出多少钱？”

“我根本不需要什么松木！”客户回答。

“如果您坐在一艘正在下沉的小船上，您愿意花多少钱呢？”

这两句令人好奇的开场白，总是能够引发客户对保险的重视和购买的欲望。这个人寿保险代理商实际上在给客户传达这样一个思想：人们必须在实际需要出现之前就投保。

假如你总是可以把客户的利益与自己的利益相结合，提问题将特别有用。顾客是向你购买想法、观念、物品或服务的人，所以你的问题应带领潜在客户，帮助他选择最佳利益。

美国某图书公司的一位女推销员总是从容不迫、平心静气地以提出问题的方式来接近顾客。“如果我推荐给您一套有关个人效率的书籍，您打开书发现内容十分有趣，您会读一读吗？”“如果您读了之后非常喜欢这套书，您会买下吗？”“如果您没有发现其中的乐趣，您把书重新塞进这个包里给我寄回，行吗？”这位女推销员的开场白简单明了，使客户几乎找不到说“不”的理由。后来，这三个问题被该公司的全体推销员所采用，成了标准的接近顾客的方式。

开场白的设计要吸引客户的注意力，在此之后紧接着要用最简洁的话将你要说的核心内容表达出来。如果客户问你：“为什么我应该放下手边的事情，百分之百地专心听你来介绍你的产品呢？”这时候你的答案应该在30秒之内说完，而且让客户满意并吸引他的注意力。

好的销售人员在与客户沟通之前，首先会问问自己，为什么客户将注意力放在你的身上，为什么他要听你说话，你能引发客户兴趣的时间事实上只有开场的30秒，如果不能在这个时间内取得成效，那么也就失去了继续表达的机会。

好的开场白应该会引发客户的第二个问题，当你花了30秒的时间说完开场白以后，最佳的效果是让客户问你：你的东西是什么？每当客户

问及你的产品，就表示客户已经对它产生了兴趣。如果你花了30秒的时间说完开场白，并没有让客户对你的产品或服务产生任何好奇或兴趣，而他们仍然告诉你他很忙没有时间，那么就表示你这30秒的开场白是无效的，你就得赶快设计另一种方式来代替了。

如果你卖的是电脑，你就不应该问客户有没有兴趣买一台电脑，或者问他们是不是需要一台电脑，你应该问：“您想知道如何用最好的方法让你们公司每个月节省5000元的营销费用吗？”这一类型的问题相对来说比较容易吸引客户的注意力。

“您知道一年只花几块钱就可以防止火灾、水灾和失窃吗？”保险公司推销员开口便问顾客，对方一时无言以对，但又表现出很想得知详细介绍的样子。推销员赶紧补上一句：“您有兴趣了解我们公司的保险吗？我这儿有20多个险种可以选择。”

对于销售员来说，开场白很重要。开场白不好，等于白开场。好的开场白能够吸引住你的客户，为你争取到更多的成功机会。只要做到别人对你的话题感兴趣，做到别人爱听，你的推销便成功了一半，而且还会为你以后的推销打下坚实的基础。

争取展示机会

要引起客户的谈话兴趣，销售人员可以用言语，还可以用一些技巧或花招。

20世纪60年代，美国有一位非常成功的销售员乔·格兰德尔，他有个有趣的绰号叫“花招先生”。他拜访客户时，会把一个三分钟的蛋形计时器放在桌上，然后说：“请您给我三分钟，三分钟一过，当最后一粒沙穿过玻璃瓶之后，如果您不要我再继续讲下去，我就离开。”他会利

用蛋形计时器、闹钟及各式各样的花招，使他有机会让客户静静地听他讲话，并对他销售的产品产生兴趣。

为了使销售成功，销售人员必须灵活运用不同的沟通方法，加上坚持和忍耐，来最大限度地引起客户的兴趣，获得客户的青睐。“请给我5分钟”则是美国杰出的销售人员雷蒙·施莱辛斯基在应对客户排斥心理时所采用的一种方法。

他说：“通常我在做销售拜访的时候，我总是要求客户或潜在的客户给我5分钟的时间，而事实上我可能需要的只是2分钟。

“当然，有时你无法在5分钟内把事情说清楚，但是只有你要求别人给你5分钟时间，他们才更有可能给你一个正式的机会。一旦你走进了大门，并对他们描述了一件完美的事物，即便这可能会持续半个甚至一个小时，人们一般都会让你继续下去。从另一方面来看，如果人们对你所说的丝毫没有兴趣，那么1分钟都已经是多余的了。

“我早期习惯通过要求5分钟的机会进行15或者20分钟的生动游说。通常情况下，我会用5分钟的时间进行简单的介绍，然后站起来假装准备离去，这时候客户一般都会不自觉地放松警惕，我就抓住这个时机说：‘还有一点需要解释。’

“于是又可以游说2～3分钟，这时我会说：‘我确实得走了，但是在走之前我希望确信您已经完全明白了我所说的东西。’

“我拿起皮包走向房门，就在关门之前我又会停顿一下，然后说：‘我希望您最后考虑一下。’这5分钟的商业拜访取得成功的原因并不仅仅在于这5分钟里让客户了解了什么，而是你在与他见面之前所做的辛苦准备，为此你可能需要花费几个星期甚至几个月的时间。

“因为当5分钟的约会结束的时候，我甚至将比他的家人更了解我所面对的客户，包括他的兴趣、观点和需要等等。”

实际上，“请给我5分钟”只是一个展示自己的机会，施莱辛斯基要做的是，无论有多少时间，他都要遵循三个原则来进行自己的销售讲话，以激发客户对产品的兴趣。第一，在最初说话的几秒钟内，用生活或工作中客户最关心的事情把客户的注意力吸引过来。第二，每个人都有情感的弱点，比如一些令客户非常感动并认同的事情，而这些事可能与他们的生活和工作毫无关联，它可能只是一个梦想、一个希望或者一个承诺。销售人员要发现客户的情感弱点，然后迫使他们说“是”。第三，尽量避免和客户发生分歧。

关系介绍

通过“第三人”这个“桥梁”过渡，更容易展开话题。因为有“朋友介绍”这种关系，就会在无形中消除客户的不安全感，解除他的警惕，容易与客户建立信任关系。

赵明：“李先生，您好，我是保险公司的顾问。昨天看到有关您的新闻，所以，找到台里的客户，得到您的电话。我觉得凭借我的专业特长，应该可以帮上您。”

李先生：“你是谁？你怎么知道我的电话号码？”

赵明：“××保险，您听说过吗？昨天新闻里说您遇到一起交通意外，幸好没事了。不过，如果您现在有一些身体不适的话，看我是不是可以帮您一个忙。”

李先生：“到底谁给你的电话呢？你又怎么可以帮我呢？”

赵明：“是我的客户，也是您的同事，和您一起主持过节目。她说您好像有一点儿不舒服。我们公司对像您从事的这样的特殊职业有一个比较好的综合服务，我倒是可以为您安排一个半年免费的服务。如果这次意外之前就有这个服务的话，您现在应该可以得到一些补偿。您看您什么时候方便，我把相关服务说明资料给您送过来。”

李先生：“哦，是××给你的电话啊。不过，现在的确时间不多，这个星期都要录节目。”

赵明：“没有关系，下周一我还要到台里，还有您的两位同事也要我送过去详细的说明资料。如果您在，就正好一起；如果您忙，我们再找时间也行。”

李先生：“你下周过来找谁？”

赵明：“一个是你们这个节目的制片，一个是另一个栏目的主持人。”

李先生：“周一我们会一起做节目，那时我也在。你把刚才说的那个什么服务的说明一起带过来吧。”

赵明：“那好，我现在就先为您申请一下，再占用您5分钟，有8个问题我现在必须替您填表。我问您答，好吗？”

随后，就是详细的资料填写。等到周一面谈时，赵明成功地与李先生签了一年的保险合约。

在故事中，我们看到赵明在接通潜在客户李先生的电话、自报家门后，李先生的防范心理是显而易见的，这时候，如果销售员不能及时消除客户的这种心理，客户就很有可能会马上结束对话。案例中，我们可

以看出，赵明是做了充分的调查和准备的，并事先制订了详细的谈话步骤。

在接到潜在客户警惕性的信号后，赵明先以对方遇到一起交通意外、可以为其提供帮助为由，初步缓和了客户的警惕心理；然后，又借助李先生同事的关系彻底化解了对方的防范心理，取得了潜在客户的信任，成功地得到了李先生的资料以及一年的保险和约。

可见，销售员在准备与潜在客户接触前，一定要有所准备，并善于利用第三人——潜在客户周围的人的影响力，这是获得潜在客户信任的一个有效方法。

最有说服力的自我介绍莫过于客户周围某位值得人们信赖的人所讲的话。你可以先向这样的人物推销你的商品，只要你够机灵，从他的口中得到几句称赞应该不会太难，而这几句称赞将是你在他的影响力所及的范围内进行推销的通行证。如果某个“大人物”曾盛赞或者使用了你的产品，那么这将使你的推销变得比原来容易得多。

第一句话很重要，结尾也要好好说

适时恰当地收场，向客户友好道别。本次交易的收场是否恰当，也许决定着是否会有下一次成交的机会。

夏宁是一家房产公司的优秀推销员，由于其工作经验丰富，经理总是让他对公司新人进行培训指导。而他每一次在给新员工培训时都会讲述自己初入行业的一件事：

那时我进入公司不久，由于工作主动热情，很快就拥有了自己的客户，可是业绩并不理想。眼看着月底就到了，而自己还没有做成一笔交易，我很是着急。也就在这个时候，我一直在联系的一个客户决定转换房产，于是我耐心地带他看了几处后，终于他确定了自己认为合适的房子。

接下来就顺利地签订了买卖协议，可是当双方放下笔后，我却不知道此时应该怎么办？呆呆地坐着，不敢先离开也不知道应该说什么？就这样，过了一会儿，还是那位客户对我说：“小伙子，你现在可以离开了。”我才站起身与客户握手道别。

推销员可能都会遇到夏宁这种情况，尴尬局面的形成是因为他当初不懂如何与客户道别。怎么做才是合适且友好的方式？再加上当时签订了那么大一笔交易后激动的心情，可能就不知道如何是好了。每个推销员都应该明白收场后要和客户友好道别。这也是很重要的一个环节。

推销员应当认识到，完美的道别能为下一次接近奠定基础、创造条件。买卖双方的分手，只是做好善后工作的开始。销售结束时，销售人

员要有恰当的收场。既不能感激涕零令客户倒尽胃口，让客户生厌，也不能让客户觉得你太冷淡。在与客户道别时，要求推销人员面对客户，在态度上有诚恳的表示，在言辞上有得体的话语，在行为上有礼貌的举止。

因此，成交以后推销人员匆忙离开现场或表露出得意的神情，甚至一反常态，变得冷漠、高傲，都是不可取的。达成交易后，推销人员应用恰当的方式对客户表示感谢，祝贺客户做了一笔好生意，让客户产生一种满足感，对此点到即可。随即就应把话题转向其他，如具体地指导客户如何正确地维护、保养和使用所购的商品，重复交货条件的细节等。

成交确认后，推销员说话技巧不仅要表现出友好的一面，而且还应当特别注意离开现场的时机。推销人员是否应立刻离开现场需酌情而定，关键在于客户想不想让你留下。有人说，成交后迅速离开，可以避免客户变卦，其实不然，如果推销工作做得扎实，客户确信购买的商品对自己有价值，不想失去这份利益，一般是不会在最后一分钟改变主意的。但若未让客户信服，即使推销人员离开现场，他也会取消订单。

因此，匆忙离开现场往往使客户产生怀疑，尤其是那些犹豫不决，勉强做出购买决定的客户，甚至会懊悔已做出的购买决定，或者变卦，或者履行合同时设置障碍，使交易变得困难重重。但是签约后，不宜长久逗留，只要双方皆大欢喜，心满意足，这种热情、完满、融洽的气氛是离开现场的最好时机。

第2章　展示“专业水准”的话
——带着情商介绍产品，让客户喜欢听、放心买

熟知产品，成为客户心中期待的“行家”

优秀的销售员在开展业务前都会做足“功课”，完全了解自己的产品，达到“百问不倒”的境界。

有一位女销售员，她费尽心思，好不容易电话预约到一位对她销售的产品感兴趣的大客户，却在与客户面对面交谈时遭遇难堪。

客户说：“我对你们的产品很感兴趣，能详细介绍一下吗？”

“我们的产品是一种高科技产品，非常适合你们这样的生产型企业使用。”女销售员简单地回答，看着客户。

“何以见得？”客户催促她说下去。

“因为我们公司的产品就是专门针对大型生产企业设计的。”女销售员的话犹如没说。

“我的时间很宝贵的，请你直奔主题，告诉我你们产品的详细规格、性能、各种参数、有什么区别于同类产品的优点，好吗？”客户显得很不耐烦。

“这……我……那个……我们这个产品吧……”女销售员变得语无伦次，很明显，她并没有准备好这次面谈，对自己所销售的产品也非常生疏。

“对不起，我想你还是把自己的产品了解清楚了再来向我销售吧。再见。”客户拂袖而去，一单生意就这样化为泡影。

百问不倒是销售的基本功，依靠的是严谨甚至是机械的强化训练，是通过对客户可能问到的各种问题的周到准备，从而让客户心悦诚服的一种实战技巧。这位销售员没有对产品倾注自己的热情，于是造成一问三不知的状况，自然无法在客户心中建立信任。

一个对自己准备销售的产品都不了解的人，怎么期望他能够说服客户购买呢？一位营销专家说过：“没有什么比从一个毫无产品知识的营销员那里买东西更能令人失望的了。”

许多人都抱怨过这样一件小事：比如你去超市购物，想买的商品不知道具体放在什么地方。于是，我们都会选择询问身边的导购人员，但满心的期望最后多半以失望结束。导购人员只知耕耘自己面前的一亩三分地，对整个超市商品信息的不熟悉导致客户产生负面情绪。无论是商场超市的导购人员，还是公司的销售代表、谈判专家，熟知自己公司产品的信息是一项必备的基本素质。熟悉产品信息不仅是对营销、销售人员能力的基本要求，也是满足客户需求的体现。

虽然不断增加的产品功能和不断细分的市场有助于满足客户全方位、深层次的需求，但是面对越来越多的同类商品，客户在需求被满足之前恐怕首先面对的是迷惑和困扰，也就是来自对产品各种情况的不了解。

任何一位客户在购买某一产品之前都希望自己能够掌握尽可能多的相关信息，因为掌握的信息越充分、越真实，就越可能购买到更适合自己的产品，而且他们在购买过程中也就更有信心，尤其是一些高档的产

品，比如电脑、家电等。可是，很多时候，客户都不可能了解太多的产品信息，这就为客户的购买带来了许多不便和担忧。对产品的了解程度越低，客户购买产品的决心也就越小，即使他们在一时的感情冲动之下购买了该产品，也可能会在购买之后后悔。

一句话，成功的沟通不能忽略这一重要细节，平时就应该多用心学习产品的各种功能，做到熟悉产品信息就像熟悉自己的身体一样。

解答客户疑虑，产品推荐的好时机

通常情况下，客户用左脑考虑可以得到多少价值，用右脑考虑价格，而听到价格时右脑通常的反应就是太贵。这时候就需要销售员能够读懂客户的左右脑，并且灵活运用自己的销售技能，以实现销售的目的。

客户：“那两张床垫价钱怎么算？”

A销售员：“那张较大的是600元，另外一张是1200元。”

客户：“这一张为什么比较贵？这一张小的应该更便宜才对！”

A销售员：“这一张进货的成本就快要1000多了。”

客户本来对较大的那张600元的床垫感兴趣，但想到另外一张居然要卖1200元，那较大的那张床垫一定粗制滥造，因此，就不买了。

客户又走到隔壁的家具店，看到了两张同样的床垫，打听了价格，同样是600元和1200元，客户就好奇地请教B销售员。

客户：“为什么这张床垫要卖1200元？”

B销售员：“先生，请您先到两张床垫上都躺一下，比较一下。”

客户依着他的话，两张床垫都躺了一下，一张较软，一张稍微硬一些，躺起来都挺舒服的。

B销售员看客户试完床垫后，接着告诉客户：“600元的这张床垫躺

起来比较软，您会觉得很舒服，而1200元的床垫，您躺起来觉得不是那么软，这是因为床垫内的弹簧数不一样。1200元的床垫由于弹簧数较多，绝对不会因变形而影响到您的睡姿。不良的睡姿会让人的脊椎骨侧弯，很多人腰痛就是因为长期的不良睡姿引起的，光是弹簧的成本就要多出将近400元。而且，您看这张床垫的支架是纯钢的，它比非纯钢的床垫寿命要长一倍，它不会因为过重的体重或长期的翻转而磨损、松脱，要是这一部分坏了的话，床垫就报销了。因此，这张床垫的平均使用年限要比那张多一倍。

“另外，这张床垫，虽然外观看起来不如那张豪华，但它完全是依照人体科学设计的，睡起来虽然不是很软，但能让您的脊椎得到最好的休息。而且孕妇睡的话，不会使肚子里的胎儿受到挤压。这张床垫不是那么显眼，却是一张精心设计的好床垫。老实说，那张600元的床垫中看不中用，使用价值没有这张1200元的高。”

客户听了B销售员的说明后，心里想：为了保护我的脊椎和家人的健康，就是贵600元也无妨。

在这个故事中，A销售员面对客户的价格疑问，只是采取了最传统的解释方法，没有说明床垫的真正价值所在，当然不能令客户满意，而且使客户在头脑中形成了便宜床垫品质不好的猜想，销售必然是以失败而告终。

B销售员则抓住了客户的“价值心理”。他首先让客户躺到床垫上亲自体验一下两张床垫的不同，从而在客户的右脑中建立对两张床垫的初步认识。在此基础上，他又深入分析了两张床垫的不同之处以及1200元床垫的种种好处，从而把客户的思维从右脑（考虑价格）转移到左脑（考虑价值），取得客户的认同，最后成功销售。

话不多说，只推销顾客需要的价值

你卖的不是特点，是利益

最成功的销售人员会选择要展示的卖点，提供给客户他们想买的东西。卖点的确立要从客户的需求出发，进而研究自己的产品，并从中挖掘和抓住产品能满足客户需求的卖点，只有这样，才能使销售者和企业在如此竞争激烈、变化莫测的市场中立于不败之地。

美国康涅狄格州的一家仅招收男生的私立学校校长知道，为了招收好学生前来就读，他必须和其他一些男女合校的学校竞争。在和潜在的学生及学生家长碰面时，校长会问：“你们还考虑其他哪些学校？”通常被说出来的是一些声名卓著的男女合校学校。校长便会露出一副深思的表情，然后他会说：“当然，我知道这个学校，但你想知道我们的不同点在哪里吗？”

接着，这位校长就会说：“我们的学校只招收男生。我们的不同点就是，我们的男学生不会为了别的事情而在学业上分心。你难道不认为，在学业上更专心有助于进入更好的大学，并且在大学也能很成功吗？”

在招收单一性别的学校越来越少的情况下，这家专收男生的学校不但可以存活，并且生源很不错。

产品的独特卖点是赢得客户的关键，商家不仅要努力创造产品的独特卖点，而且还要善于发现产品的独特卖点，并将其与客户的利益联系起来。案例中的校长，就是抓住了学生家长最看重孩子学业的心理，从

而亮出自己的独特卖点的。

卖点，“卖”指的是行销、推销、促销等销售行为的总称；而“点”，即是我们常说的“点子”，也就是“创意”，这是时下非常流行、十分时髦的词。因此，“卖点”所蕴含的意义，即在从事商品行销、推销、促销时的“创意”。卖点，是引导、激发市场需求的关键元素，也是一个品牌传播的最重要的支撑点。

那么卖点应该如何来寻找呢？不去深入研究产品，那是没法找出卖点的，但同时不研究消费者也是不行的，这二者的关系是：有需求才有卖点，投其所好才能发现准确的卖点。没有卖点的商品与服务，根本不能吸引消费者。所以，销售者必须关心卖点，研究卖点，寻找卖点，培育卖点，创造卖点，不懂卖点的销售者是不能在市场中立足的。

找到卖点了还要能够用漂亮话表达出来。出色的口才是优秀销售员的必备技能，它不仅要求口齿伶俐、思维敏捷，还要求善于安排说话顺序，即语言要有逻辑性，把话说到点子上。对于推销员来说，良好的口才是说服顾客的利器，是把握主动权的保证。

做销售这一行业，对不同客户，在不同时间、不同地点，必须用不同的手段。否则，你永远无法满足你的客户，你就会被客户所抛弃。所以，针对不同客户的不同需求确立相应的卖点，并能简洁有力地表达出来，是销售员需要不断学习的必备技能。

5秒钟讲清产品卖点

产品介绍是吸引客户注意力的重要手段，当发现客户对某一产品的独特卖点感兴趣时，就要及时强调，把客户的思维始终控制在独特的卖点上，促使其做出购买的决定。

销售员：“早上好，宋经理，我昨天和您通过电话，我是M乳品公司的客户经理陈玉田。”

（首先要让对方想起今天的致电是他认可的，所以没有理由推托。）

客户：“你要谈什么产品？”

销售员：“我公司上半年新推出的乳酸菌产品，一共5个单品，希望能与贵卖场合作。”

客户：“我对这个品类没有兴趣，目前卖场已经有几个牌子在销售，我暂时不想再增加品牌了，不好意思。”

（显然已经准备结束谈话了。）

销售员：“是的，卖场里确有几个品牌，但都是常温包装，而我们的产品是活性乳酸菌，采用保鲜包装，消费者在同等价格范围内肯定更愿意购买保鲜奶。其次，我们的产品已全面进入餐饮渠道，销售量每个月都在上升，尤其是您附近的那几家大型餐饮店，会有很多消费者到卖场里二次消费。我公司采用‘高价格高促销’的市场推广策略，所以我们产品给您的毛利点一定高于其他乳产品。”

（用最简洁的说辞提高对方的谈判兴趣。在这段话中，销售员提到了产品卖点、已形成的固定消费群体、高额毛利，每一方面都点到为止，以免引起对方的反感从而结束谈判。）

客户（思考片刻）：“还有哪些渠道在销售你们的产品？”

（对方已经产生了兴趣，但他需要一些数据来支持自己的想法。）

销售员：“现在已经有100多家超市在销售我们的产品了，其中还包括一些国际连锁店，它们的销售情况都良好，我可以给您出示历史数据。”

（通过对事实情况的述说增强对方的信心。）

客户：“好吧，你明天早上过来面谈，请带上一些样品。”

面对买方的拒绝，销售员应按照电话谈判的要点，在很短的时间内简洁地告知客户产品的独特卖点与竞争优势，勾起对方的谈判兴趣，最终赢得双方常规谈判的机会。

聪明的销售员总可以找到一个与众不同的卖点将产品推销出去，有两种情况：独特卖点与产品有关时，可以是产品的独特功效、质量、服务、价格、包装等；与产品无关时，这时销售的就是一种感觉和信任。总之，如果你想卖出产品，就应该先把产品的独特卖点找出来并展示给客户。

不盲目推荐，是一项情商技能

察言观色，找准顾客需求

销售人员在为顾客介绍商品时，应根据顾客的需求特点，做有针对性的推荐，为顾客提供有价值的商品信息和建议。如此才能为下一步的签单打好基础。

小徐是超市的一名电器区的销售人员，他每个月都会在超市的员工评比中获胜，被评为“明星员工”。小徐每个月都会摘得“明星员工”的桂冠是凭借什么呢？先来看小徐的一次现场销售表现。

一天，一位60来岁、衣着朴素的顾客进超市买电动剃须刀，那位顾客看到小徐，便问：“你好，小伙子，我想买个电动剃须刀。”小徐仔细打量了下这位顾客，热情介绍说：“现在有两个品种，一种是日本进口的，款式新、色调好，但价格较贵；一种是国产的，虽说款式差些，但性能、质量都不错，而且价格便宜得多。”

这位顾客听了小徐的介绍，又让小徐拿出这两种款式的样品仔细观察了下，毫不犹豫地买了国产的电动剃须刀。

超市老板在评价小徐的工作时，满意地说：“小徐不像其他销售人员，他会毫不隐瞒地说明商品的优点和不足，从而赢得顾客的信任，但同时，在介绍中他又含蓄地带有两个倾向。这样，他含蓄的表达很容易就让顾客了解到商品的性能，从而做出购买决定。”

小徐工作出色最重要的原因还在于他会察言观色。比如，遇到老年

人，他就会说老年顾客爱听的话，站在顾客的角度去思考，真正帮助顾客选择所需的商品。

一般情况下，逛家电卖场的顾客购买的目的性比较强。他们在进入卖场前一般都想好了要看什么或要选什么家电。所以有经验的销售人员会在长期的工作中形成一种观察力，只需要观察就能感觉出进门的顾客会买什么、购买力怎么样。

超市销售人员具体如何才能做到像小徐一样察言观色，最高效地介绍商品，按顾客所需服务顾客呢？

首先，要善于快速扫描顾客，迅速判断顾客的消费层次。

顾客走进卖场，工作人员要会从顾客的年龄、性别、外貌、神态、服饰等外形特征上去研究，从而判断顾客的消费层次。

其次，在不经意的交谈中捕捉偏好信息。从顾客的言谈、口音、声调等特征去判断顾客偏好，适合选用哪种类型的商品。

还有一点，就是注意观察顾客的行为。

商品介绍只是表面工作，成败取决于对顾客行为和心理的详细把握。向顾客介绍商品时并不是对每一位顾客都用相同的介绍方法，顾客有侧重，商品更要有侧重。把正确的商品介绍给正确的顾客，超市才会实现盈利。

产品介绍是双向沟通的过程

许多销售员在介绍产品时常犯的一个错误是，只知道罗列产品的信息，不注意观察顾客的反应，导致销售员的热情推荐得不到回应。其

实，产品介绍是一个双向沟通的过程，在进行初步的简单介绍后，接下来要仔细观察顾客的反应，这是一种试探性的观察，目的在于寻找进攻的突破口，并进行有针对性的推荐。这种强调双向沟通的产品介绍法即利益陈述法。

小谢所任职的家用打字机商行生意不错，从早上开门到现在已经卖出去好几台了，当然小谢的功劳是很大的。此时又有一位顾客来询问家用打字机的性能。他介绍道："新投放市场的这类机型的家用打字机采用电动控制装置，操作时，按键非常轻巧，自动换行跳位，打字效率比从前提高了15%。"

他说到这里略加停顿，静观顾客反应。当小谢发现顾客目光和表情已开始注视家用打字机时，他觉得进攻的途径已经找到，可以按上述路子继续谈下去，而此时的论说重点在于把家用打字机的好处与顾客的切身利益挂钩。

于是，他紧接着说："这种家用打字机不仅速度快，可以节约您的宝贵时间，而且售价比同类产品还略低一点！"

他再一次打住话题，专心注意对方的表情和反应。正在听讲的顾客显然受到这番介绍的触动，心里正在思量："既然价格便宜又可以提高工作效率，那它准是个好东西。"

就在这时，小谢又发起了新一轮攻势，此番他逼得更紧更近了，他用聊天拉家常的口吻对顾客讲道："先生看上去可是个大忙人吧，有了这台家用打字机就像找到了一位好帮手，您再也不用担心时间不够了，这下您就有时间跟太太常伴在一起了。"小谢一席话说得对方眉开眼笑，开心不已。小谢一步步逼近顾客的切身利益，抓住对方关心的焦点

问题，成功地敲开了顾客的心扉，一笔生意自然告成。

从这个案例中我们可以看出，确保产品可以为顾客带来他需要的利益是销售人员的一种销售技能，也是深入获得顾客信任的一个有效方法。案例中的家用打字机推销员小谢，就是利用利益陈述法实现成交的。

所有的产品都有其独有的特征，是其他竞争对手的产品无法比拟的，但是如何用利益陈述法让顾客印象深刻才是关键。在特征、优点以及利益陈述方法中，只有利益陈述法是需要双向沟通来建立的。

在双向沟通时，人们常说，话不投机半句多。如果销售人员也出现这种情况的话接下来的僵局就很难对付。所以在与顾客交流的时候，一定不要耍嘴皮子，要把话说到别人的心坎上。

激发客户占有商品的欲望

销售中的“剧场效应”

当众进行产品演示，边演示边解说，营造一种情景氛围，直接作用于潜在顾客的感性思维，让那些本来对该产品有反对意见的人和拒绝该产品的人在感性思维的影响下，做出购买的决策。

某家公司经销一种新产品——适用于机器设备、建筑物清洗的洁神牌清洗剂。销售人员赵中前去拜访一家商务中心大楼的管理负责人，对那位负责人说：“您是这座大楼的管理负责人，您一定会对既实惠又好用的清洗剂感兴趣吧。就贵单位而言，无论是从美观还是从卫生的角度来看，大楼的明亮整洁都是很重要的，您说对吧？”

那位负责人点了点头。赵中又微笑着说：“洁神就是一种很好的清洗剂，可以迅速地清洗地面。”同时拿出样品，“您看，现在向地板上喷洒一点清洗剂，然后用拖把一拖，就干干净净了。”

他向地板上的污迹处喷洒了一点清洗剂。清洗剂渗透到污垢中，需要几分钟时间。为了不使顾客觉得等待时间过长，他继续介绍产品的性能以转移顾客的注意力。“洁神清洗剂还可以清洗墙壁、办公桌椅、走廊等处的污迹。与同类产品相比，洁神清洗剂还可以根据污垢程度的不同，适当地加水稀释，它既经济方便，又不腐蚀、破坏地板、门窗等。您看，”他伸出手指蘸了一点清洗剂，“连人的皮肤也不会伤害”。

说完，销售人员指着刚才使用过清洗剂的地方说：“就这一会儿的工夫，您看清洗剂已经浸透到地面的污物中，污物已经浮起，用湿布一

擦就很干净了。”随后拿出一块布将地板擦干，“您看，多干净！”

接着，他又掏出白手绢再擦一下清洗干净的地方：“看，白手绢一尘不染。”然后，再用白手绢在未清洗的地方一擦，说：“您看，没清洗的地方非常脏。”

心理学上有个概念叫“剧场效应”。人在剧场看电影或看戏时，感情与意识容易被带入剧情之中；另外，观众也互相感染，会使彼此感情趋于相对一致。因而，一些成功的销售员把“剧场效应”运用到销售活动中，同样取得了较好的效果。

这个故事中的清洗剂销售员，面对顾客对产品不熟悉的情况，没有单纯地采用“说”的销售方法，而是一边为顾客演示产品一边解说产品的各种性能，把产品的性能充分展示给潜在顾客，当顾客感知到这确实是一种好产品时，生意就得以成交了。

让客户参与体验

很多客户听完销售员妙语连珠的介绍，还是会发出这样的疑问：“你们的产品真的像说的那样好吗？”这时，推销员可以通过让客户体验一下产品，让客户亲眼看到产品的优点，从而对产品充满信心。实证总比巧言更具有说服力。

有一名推销机床的推销员来到一家工厂，他所推销的机器要比这家工厂正在使用的所有机器速度都快，而且用途多、坚韧性高，只是价格高出该厂现有机器的10倍以上。虽然该厂需要这台机器，也能买得起，可是因价格问题，厂长不准备购买。

推销员说：“这样说吧，除非这机器正好适合你的车间，否则我不

会卖给你。假如你能挤出一块地方，让我把机器装上，那么机器可在你这里试用一段时间，不花你一分钱，你看如何？”

厂长问：“我可以用多久？”他已想到可把这台机器用于一些特殊的零部件加工生产中。如果机器真像推销员说的那样能干许多活的话，他就能节省大笔劳工费用。

推销员说：“要真正了解这种机器能干些什么，至少需要三个月的时间，让你使用一个月，你看如何？”

机器一到，厂长就将其开动起来。只用了四天时间，就把他准备好的活加工完成了。机器被闲置在一边，他注视着它，认为没有它也能对付过去，毕竟这台机器太贵了。正在此时，推销员打来电话：“机器运行得好吗？”厂长说：“很好。”推销员又问：“你还有什么问题吗？是否需要进一步说明如何使用？”厂长回答：“没什么问题。”他本来在想要怎样才能应付这位推销员，但对方却没提成交之事，只是询问机器的运行情况，他很高兴，就挂下了电话。

第二天，厂长走进车间，注意到新机器正在加工部件，车间主任正在干他没想到的机器能够干的活。在第二个星期里，他注意到新机器一直在运转。正像推销员所说的那样，新机器速度快、用途多、坚韧性高。当他跟车间的工人谈到新机器不久就要运回去的时候，车间主任列出了许多理由，说明他们必须有这台机器，别的工人也纷纷过来帮腔。“好吧，我会考虑的。”厂长回答说。

一个月后，当推销员再次来到工厂时，厂长已经填好一份购买这台新机器的订单。

我们在观看魔术表演时，常常惊叹于魔术师的精彩多变的手法，殊

不知，拆穿这些所谓的“西洋景”才能了解真正的内幕。产品展示就是要用实实在在的产品代替华而不实的说辞，这样更有说服力。当然常见的还有餐厅前设置着菜肴的展示橱窗，商场把服饰穿在人体模型身上，建筑商售楼处陈列着样品屋等，这些都是商家为了达到促销的目的，向观众展示产品的方式。当然销售也不例外，要想让顾客对产品依赖，产品展示是最有效的手段之一。

案例中，推销员之所以成功地卖出自己的产品，就在于其通过演示结果来打动客户的心。推销员先是运用了看似不划算的方式让客户“免费”使用机床一个月，让客户在看似“免费”的使用过程中发现产品用途多、速度快、坚韧性高的优点，进而化被动为主动，得到车间主任与工人的认可，间接影响了厂长的决策。

从以上案例可以看出，如果你能很好地进行示范将商品介绍给客户并且引起客户的兴趣，你的销售就成功了一半。这位推销员正是利用精彩的演示接近了客户。艺术的语言配以形象的表演，常常会给你带来惊人的效果，助你取得推销的成功。

进行产品示范时应注意的地方：

一、重点示范顾客的兴趣集中点

在发现了顾客的兴趣集中点后可以重点示范给他们看，以证明你的产品可以解决他们的问题，满足他们的需求。

二、示范要有针对性

如果你所推销的商品具有特殊的性质，那么你的示范动作就应该一下子把这种特殊性表达出来。

三、进行展示的新产品一定要质量可靠

在对新产品的市场前景有了一定的预测之后再试销，如果新产品让顾客不满意，以后再想打开市场局面就很难了，总之要尽力赢得大家的信任。

越是认真推荐，产品价值越大

不管销售人员以何种形式介绍自己的产品，都应该对自己的产品和服务充满信心，要让客户确信你的产品对他们有用处，并让他们了解不买产品可能会出现的损失。

皮特是一位厨具推销员。有一天，他敲开了一户人家的门。开门的是房子的女主人，在听完皮特的推销介绍后她说，她的先生和邻居在后院，但是她乐意看看皮特的厨具。

尽管要说服男人认真观看商品展示是件极困难的事情，但是皮特还是鼓励这位太太邀请她的先生一同来看自己的商品。

等那位先生和邻居进来之后，皮特用他带来的厨具和这家人的厨具分别做了一碗蘑菇浓汤。当客户品尝的时候，他又把二者的差异指了出来，令客户印象非常深刻。然而男士们仍装作没兴趣的样子，深恐要掏腰包买下皮特的厨具。

这时，皮特知道展示过程并未奏效。于是，皮特决定使用自己的绝招。皮特清理好厨具，将它们打包妥当，然后向客户说：“很感激你们给我机会展示商品，我原本期望能在今天将自己的产品提供给你们，但我想将来可能还有机会。”

不料，当皮特说完这句话，两位先生即刻对皮特的厨具表现出高度

的兴致。他们两人同时离开座位，并问皮特的公司什么时候可以出货，皮特告诉他们他也无法确定日期，但有货时他会通知他们。但两位先生坚持说，他们怎么知道皮特不会忘了这件事。皮特回答说，为了保险起见，他建议他们先付定金，当他们公司有货时就会为他们送来，可能要等上1～3个星期。他们两人均热切地从口袋中掏出钱来，付了定金。大约在5周之后，皮特将货送到了这两户家里。

对于销售人员来说，产品的介绍技巧是非常重要的，因为，介绍产品本就是一个将客户引入催眠状态的过程。故事中的销售员在介绍产品的时候用现场示范的效果和不同浓汤的味觉来催眠客户，虽然那两位先生已经被催眠，但是仍在抗拒，仍装作没兴趣的样子。销售员只有使出绝招，干脆拿着东西就离开。客户担心错失购买机会的心理加剧了之前的催眠效果，成功地促成了这笔交易。催眠的时机和方式有很多种，但产品介绍是最易将客户导入催眠过程的时机。

优秀的销售员会在介绍产品时，运用多种技巧，让客户主动向你购买产品。运用道具或视觉辅助工具是增强说服力的绝招，会使听众或客户对所介绍的产品产生更深刻的印象。

坦白小缺点，赢得大订单

美国的恒美广告公司曾经接过一个很棘手的策划案：为德国产的小型汽车——甲壳虫打入美国市场制定宣传方案。要知道，在这之前美国人偏爱的都是大型的本国产的汽车。不过，恒美广告公司出色地完成了这项策划任务。在广告播出后的短时间内，德国产小汽车——大众旗下的甲壳虫就摆脱了原来滑稽可笑的形象，一举成了畅销车型。

甲壳虫的成功大部分是依靠恒美广告公司优秀的广告策划。令人惊奇的是该广告策划的着手点：他们没有强调汽车的优点，如经济实惠或油耗小；相反，他们把汽车的缺点暴露给消费者。广告语是这样的：“丑只是表面的，它能丑得更久。”

恒美广告公司策划的这个广告打破了当时业内的常规做法。它直接告诉消费者，甲壳虫汽车并不符合当时美国人对汽车的审美观。那为什么甲壳虫受到大家欢迎呢？这是因为提及商品一个小小的缺点能够增加广告的可信度。接下来再说到商品的优点时，比如甲壳虫的经济实惠与节油，人们就更会相信所言属实了。

正如法国作家罗时夫科尔德所说：“主动承认自己的小缺点，是为了让他人相信我们没有大缺点。”世界知名汽车租赁公司——安飞士公司的座右铭运用的也是这种策略：“安飞士，我们现在排第二，但我们在努力。”还有很多的例子，如李施德林漱口水的广告：“这种味道让你一天恨三次。”巴黎欧莱雅的广告语：“我们不便宜，但你值得拥有。”

除了广告策划以外，还有很多成功运用该策略的案例。

有学者经研究发现，如果某方的律师向陪审团自曝案件不利点，而不是由对方律师揭露，那么陪审团就会认为该律师的可信度高，在最后做出判决时也会更倾向于对他有利。此外，想找工作的人也应注意，如果你的履历里全是优点，那你得到面试的概率就会变小；相反，那些勇于揭短的简历主人，获得面试的机会会更多。还有其他许许多多的地方都能用到自曝缺点的策略。

当你的客户想对汽车进行试驾时，你可以先告诉他这辆车的缺点，特别是客户不容易发现的那些缺点，如汽车后备厢的灯会闪，汽车不是很省油等。这会增加顾客对你和你所销售汽车的信任度。

如果你向某公司推销彩色复印机，但你的复印机在进纸张数上不如对手的产品，为了取得客户的信任，最好是由你自己说出这个缺点。因为这样客户才更相信你稍后谈到的机器的优点。

既然自曝缺点能赢得别人的信任，那是不是只要是缺点都可以暴露呢？当然不是。该策略的运用是有前提的，那就是产品的缺点要瑕不掩瑜。这是很重要的一点。

为了使这种策略更有效，还有一个需要注意的地方，那就是研究人员葛德·伯纳所说的：“我们在坦白缺点的同时，应该用有中和作用的优点来补充。这才是让别人信任你的最好、最有效的策略。”

伯纳为一家餐馆设计了三种广告：第一种只宣传优点，如餐馆舒适的就餐环境；第二种在宣传优点的同时，加上毫不相关的缺点，如除了表示就餐环境舒适外，还指出该餐馆没有专用的停车场；第三种则在描述缺点后，再找出与缺点有联系的优势，如虽然餐馆很小，但却很舒适。

结果，看了第三种广告的人自然而然地把劣势和优势联想在一起，地方虽然小，但是也正因为小才会舒适。虽然后两种广告都讲述了餐馆的优缺点，也都增加了顾客对餐馆的信任度，但是最后一种广告让顾客对餐馆的好评度最高。

所以说，如果你只是想提高他人对你的信任度，那揭什么样的短都没错。但如果你还想提高他人对你所谈之物的评价，那就要确保你请出的每朵乌云旁，都有一缕阳光与之相伴。

终极演示话术

产品介绍之道：通俗易懂

在向客户介绍产品时，你必须做到简洁、准确、流畅、生动，而且还要注意选择时机，切不可卖弄专业术语。因为你销售的是产品，而不是那些抽象的专业术语！

客户：“什么是CST？”

电话销售人员：“就是你们所需要的信箱。”

客户：“它是纸板做的，金属做的，还是木头做的？”

电话销售人员：“哦，如果你们想用金属的，那就需要我们的FDX了，也可以为每一个FDX配上两个NCO。”

客户：“我们有些打印件的信封会特别长。”

电话销售人员：“那样的话，你们便需要用配有两个NCO的FDX传发普通信件，而用配有RIP的PLI传发打印件。”

客户（稍稍按捺了一下心中的怒火）：“小伙子，你的话我听起来十分难懂。我要买的是办公用具，不是字母。”

电话销售人员：“噢，我说的都是我们产品的代号。”

客户：“我想我还是再找别家问问吧。”（挂断电话）

这一销售过程中，销售员犯的错误是使用的语言过于专业，不懂得变通，让客户失去了购买的兴致。用客户听得懂的语言向客户介绍产品，这是销售人员必须具备的最基本的常识，尤其是对商品信息不熟悉的客户来说，销售员一定不要过多地使用专业术语。

给客户选择的余地

推荐的过程说白了就是找出符合客户要求的产品，然后介绍它们的品牌、型号、配置和价格。最后由客户来选择。这个选择过程基本可以总结为以下两步：第一步，列举几种可供选择的产品和这些产品各自的特点；第二步，让消费者从中选择认可的一个备选项。

所以，销售员应该做的就是将客户引入到一个选择环境中，并且客户无论做哪种选择，都是对销售有利的。我们先看一个案例：

电话销售：“您好，LD笔记本专卖，请问您有什么需要？”

客户：“我想买台笔记本电脑。”

电话销售：“好的，没问题，我们这里品牌齐全。您需要什么价位的？对品牌有要求吗？主要是办公还是娱乐？经常携带吗？”

客户：“不要太大的，七八千左右，也就是打打字，看看电影什么的。牌子嘛，尽量好一点。”

电话销售：“好的。根据您的要求，我觉得HB、AD和DL中的几款都比较适合您。具体来看，HB是国内第一大品牌，质量、服务都不错，但价格过高，有些不值。

“至于AD，机器虽然便宜，但是售后服务跟不上，全国的维修点非

常有限，以后机器出了问题不好修。

“而DL既是大品牌，售后又是免费上门服务，保修期内还能免费换新机，还有24小时的免费电话技术支持，就是价格高了一点而已，要知道笔记本的总价里有30％就是它的服务增值啊。”

客户：“那么，DL的哪款机型性价比高一些呢？”

电话销售：“我认为B款挺不错的，在同等价位中，它的配置是最高的。而且现在这款机型正在搞促销活动，买笔记本加送笔记本锁、摄像头、清洁套装、128兆U盘和正版瑞星杀毒软件，这可是个很好的机会呀。”

客户：“你们什么时候能送货上门？”

给客户提供备选项的过程中，销售人员要切记只能推荐两到三款，三款最好。少了，客户没有挑选的余地，自己也没有回旋的余地；多了，客户会挑花眼，自己也会因为盲目推荐而没有目标。接下来的谈话很重要，要让客户实实在在地体会出产品本身的优异性能。

以上案例就体现了这一点，就是给消费者提供了三个可供选择的备选项，并且表明每一个选项的利害得失。让消费者从自己的实际利益出发，做出最佳选择，完成销售的说服过程。

搞定可能毁掉生意的闲逛顾客

做零售的销售员可能碰到过这样的情况，顾客对商品已经很满意了，都准备付款了，却因闲逛客人几句挑刺的话而放弃购买。对于这种情况，销售人员到底应该怎么做比较合适呢？其实该问题的处理方法非常简单，但是如果我们用以下方式来处理，我想结果将会变得非常糟

糕。

（一）

销售人员：“哪里不好看啦？”

（二）

销售人员：“你不买就算了，还乱说话影响别人购买！”

（三）

销售人员：“拜托你不要这么说，好吗？”

（四）

销售人员：“您要相信自己的眼光，千万别听他的！”

（五）

销售人员：“这款产品质量真的很好，绝对不会出现他说的情况！”

第一个案例中销售人员的回应只能引导闲逛客人进一步详细说出商品不好的地方，属于一种消极的引导方式。

第二个案例可能导致闲逛客人与销售人员发生争吵，影响销售人员的专业形象，并且顾客会认为商品真的有问题，否则销售人员为什么如此生气呢，这将导致顾客的购买热情大大降低。

第三个案例表示销售人员害怕闲逛客人说出商品存在的问题，给顾客的感觉就是那件商品一定有问题。

第四个案例没有说服力，难以解开顾客的心结。

第五个案例是此地无银三百两的说法，更让顾客疑心重重。

顾客在挑选和试用商品时，经常会与不相识的闲逛顾客互相交流对产品的看法。在这种情况下，顾客会很容易相信其他顾客的话。因为顾客的立场是一致的，他们之间更容易沟通和产生共鸣。所以，闲逛顾客的一句话可能让销售人员不费吹灰之力就把产品卖出去，也可能将销售人员费了九牛二虎之力眼看要成交的生意泡汤。其实，销售人员要处理好该问题只要把握好以下三点即可：

一、镇定自如不失态

任何失态的语言与行为不仅影响自己在顾客心目中的形象，也会让顾客感觉商品真的有问题，否则销售人员为什么会如此生气呢？

二、真诚感谢巧转移

真诚感谢闲逛客人的意见，但应立即通过提问快速转移问题焦点。因为闲逛客人的话已经对销售过程产生消极影响，所以不可以与他纠缠，也根本没有必要在闲逛客人身上花费过多的时间，销售人员此时可以通过稍有压力的方式巧妙地将闲逛客人支开，这才是处理该问题的关键点。

三、调整重心树形象

顾客永远都是销售人员工作的重心，销售人员在不得罪闲逛客人的情况下，通过提问引导顾客思维，树立自己的专业形象，并让顾客感觉到闲逛客人的观点其实不重要，重要的是自己使用中的实际感受。

第3章　发掘“购买需求”的话
——会问问题凭技巧，能问出需求靠情商

发现客户真正想要的东西，100％成交

从客户的言语中收集信息，洞察客户内心真实想法，并且巧妙击中客户的隐衷，使其内心的真实想法完全表露出来，成交信号就会显现出来。

罗必德：“卡特尔先生，依照您的意思来看，您最中意的是与您现在租住楼房相邻的那幢楼房？”

卡特尔：“是的，那样的话，从办公室的窗户往外看，我仍能看见江中船来船往，码头上工人们繁忙工作的热闹景致。而且我的一些职员也向我推荐买那幢房子。”

罗必德：“但我的意思是，您为什么不买下钢铁公司正租着的这幢旧楼房呢？要知道，相邻那幢房子中所能眺望的景色，不久便会被一幢计划中的新建筑所遮蔽，而这幢旧房子还可以保证对江面景色的眺望。”

卡特尔：“不行，我没有一点儿购买这幢旧房子的意思。你看这房子的木料太过陈旧，建筑结构也不太合理，还有……”

（罗必德静静地听着，听着听着，发现卡特尔对那所楼房所给予的批评，以及他反对的理由，都是些琐碎的地方，显然可以看出，这并不是出于卡特尔本人的意见，而是出自那些主张买相邻那幢新房子的职员的意见，罗必德心里便明白了八九分，知道卡特尔说的并不是真心话。

其实他心里真正想买的，却是他嘴上竭力反对的他们已经租下的那幢旧房子。这样罗必德心里就有了一定的胜算。当卡特尔说完楼房缺点后，罗必德在电话里沉默着，似乎在思考什么，过了一会儿才说话。）

罗必德：“先生，您初来纽约的时候，您的办公室在哪里？”

卡特尔（沉默了一会儿）：“什么意思？就在这所房子里。”

罗必德（等了一会儿）：“钢铁公司在哪里成立的？”

卡特尔（沉默了一会儿，并且说话的速度很慢）：“也是这里，就在我们此刻所坐的办公室里诞生的。”

（罗必德在电话中又开始沉默，两人都在沉默中。终于卡特尔开口了。）

卡特尔（激动地）：“我的职员们差不多都主张搬出这幢房子，然而这是我们的发祥地啊。我们差不多可以说是在这里诞生、成长的，这里实在是我们应该永远长住下去的地方呀！你赶紧过来，咱们把具体事项办一下。”

推销员是人，客户也是人。与商店零售不同的是，访问推销能走进客户的生活，而商店零售很难做到这一点。在机械化的推销过程中，推销员往往看不到隐藏在客户内心深处的真实想法，只有深入思考、破解客户的深层心理需求才能把产品卖出去。在这个案例中，房地产经纪人罗必德就是因为破解了客户卡特尔的真实想法而成功签单。

首先，当罗必德劝说卡特尔买下其正在租用的旧房子时，卡特尔提出了很多反对意见，而罗必德只是在耐心地倾听，这是推销员出色沟通能力的体现。在倾听过程中，罗必德收集到了重要的信息：在卡特尔的

心中，潜伏着一种他自己并不十分清晰的、尚未察觉的情绪，一种矛盾的心理——卡特尔一方面受其职员的影响，想搬出这幢老房子；另一方面，他又非常依恋这幢房子，仍旧想在这里住下去。罗必德经过逻辑推理和分析判断，最后得出了结论：卡特尔真正想买的正是“他嘴上竭力反对的他们已经占据着的那幢旧房子”。

其次，掌握了客户的真实需求后，罗必德开始运用策略进行说服。“您初来纽约的时候，您的办公室在哪里？”“钢铁公司在哪里成立的？”这些看似随意、感性的提问，其实都是罗必德精心设计的。正是这些问题，巧妙地击中了卡特尔的隐衷，使其内心的真实想法完全表露出来。最终，罗必德成功了，卡特尔买下了这幢旧房子。

罗必德的成功，完全是因为他研究出了卡特尔的心思，并巧妙地使用了攻心提问法。可见，作为推销员，不能只是机械地向顾客推销产品，而要先破解顾客内心的真实需求，并用问题引导客户审视自身的状况，这样才能取得事半功倍的效果。

想让客户买更多，每一步提问都需要高情商

客户的需求需要引导

采取柔性引导方式，通过巧妙的提问，让客户参与到自己的设想中，一起明确客户的真正需求。

销售员：“琼斯太太，早安！我叫哈默·克莱斯，来自全球保安公司。”

客户：“你好。”

销售员：“琼斯太太，您寄了由我们付邮资的回函卡片，详细说明了您对产品哪些特色感兴趣。”

客户：“你们在这儿附近是不是已装了许多保安系统？”

销售员：“是的，这一区就有20多户人家装有我们的系统，琼斯太太。”

客户：“这么多呢。”

销售员：“您在回函中提到您对安全防护门有兴趣？”

客户：“是的，我这房子里是有一套很好的保安系统，但是供货公司并没有给大门安装防护装置。”

销售员：“您现在装的是什么系统，琼斯太太？”

客户：“所有窗子都有线路连接到‘紧急警报’系统公司。”

销售员：“噢！我们对它很了解，是家不错的公司。实际上，您可以将您的防护大门接通到该公司的系统，这样一来有情况时您就不必打两个电话，二来您也不必付两份维护费用。”

客户：“真是太好了。”

销售员：“您有没有想好要装什么样的大门？”

客户：“这个我倒不确定。”

销售员：“这样说吧，您是想要大门非常实用呢，还是既安全外观又优雅，并且足够配得上您那漂亮花园呢？”

客户：“我当然希望能与房子装潢和谐搭配。想象要一辈子老像这样把自己严严实实地锁在里头也真够吓人的。”

销售员：“这当然不好，但是安全总比事后后悔好吧？对了，您只要前大门吗？”

客户：“我只有一个前门，但是我也要给我的房门装上防护系统。”

销售员：“那么我会建议您用我们的黑煞二将系列。”

客户：“为什么？”

销售员：“我认为这个系列好就好在它上面有些花的装饰，刚好与花园这一主题搭配，您还会注意到在图案之间有锁的位置，可依您所好

喷上色彩。”

客户：“听起来不错，但是它们够安全吗？”

销售员：“琼斯太太，当您关上门，亲手上锁时，我保证您将感觉牢固无比，想象晚上可以安安心心上床睡觉，知道没有任何事物可以侵犯您，心里该有多踏实啊。有全球保安系统守护着您，夜间什么声音也不会打扰到您。”

在上述案例中，销售员采取柔性引导方式，让客户参与到自己的设想中，一起构建了一幅客户真正需求的清楚的意象图。在这个过程中，销售员首先通过聊天的方式来接近客户，接下来提到了附近已有很多户人家使用了他们公司的产品，以获得客户的认同。继而在客户不确定安装什么样的大门时，销售员以提问的方式帮助客户选择性地说出了答案。通过询问一般和特定问题，销售员了解了客户的特定需求。在最后当客户对保安系统的安全性提出疑虑时，销售员结合逻辑、想象、节奏为客户构建意象图，同时调动客户的触觉、听觉及视觉进行全方位的说服，让客户坚定地认为这就是他们所期望的产品。

让客户为潜在需求埋单

客户并非没有需求，关键看推销员从哪个角度来挖掘。推销员只要能够使自己的思维更加灵活，以不同的方式向客户推销，就会使自己的工作随着客户的另一种选择而获取更大的利益。比如从客户的未来需求入手，其实就是客户的“潜在需求”，只是因为时间的问题不易被客户觉察到，而这正是推销的契机。

托尼是一位医疗设备的推销员。他花了不少时间，试图说服杰尔森医生更新消毒设备，但得到的答复总是“我过一阵子会考虑这个问题，

现在实在没有预算”“明年春天再说吧！他们预测经济会衰退，到时候就知道是不是真的”等等。

最后，托尼实在无法再等了，他想了一个方法，决定采取行动。于是他打电话给杰尔森医生说：“医生，有一件重要的事，我一直想和您谈谈，这件事对您关系重大。礼拜四中午一起用餐吧，不知道您方不方便？”杰尔森医生一听是大事，马上答应见面。

用餐时，杰尔森医生单刀直入地问：“是什么样的大事？”

托尼从口袋中取出一张卡片，盖在桌上。

“医生，请问您诊所的租约什么时候到期？”

“明年九月份。”

“听说那幢大厦要出售，我想您应该不会续约吧？”

未等医生回答，托尼又接着说：“虽然这件事还没有定案，不过我听说有所大学想在这附近建一个新校区。如果这事是真的，您的诊所是一定要搬的，对不对？”

“是啊。”杰尔森医生说。

托尼接着说：“您可以把诊所搬到别的地方。反正，不论政治局势好坏、经济是否衰退，人们还是需要医生的。”

杰尔森医生点点头。

“既然如此，您为什么不现在就决定迁移诊所呢？您至少还会行医20年以上，总不会一直待在这个窄小的诊所吧？”

杰尔森医生微笑着说：“我的诊所确实太挤了！”

托尼将桌上的卡片递给杰尔森医生，杰尔森医生看见卡片上印着一行字：“凡事彻底考虑周详才下决定的人，永远做不了决定。”

“我跟太太也常谈到这一点。记得买第一辆车和第一幢房屋时，我们都讨论过这一点的重要性。总是我太太先预见未来的发展，坚持这些都是未来的需求。她的判断是正确的。”杰尔森医生说完，一拍桌子，说：“好！感谢你的建议，我今年夏天就迁移诊所。”

两周后，托尼接到杰尔森太太的电话，说她的先生已经找到一幢大厦，签了十年租约。她还说，杰尔森医生很快就要找托尼讨论更换医疗设备等事宜。“我要先谢谢你，”她说，“总算有人劝他搬出那个小诊所了。”

“听说那幢大厦要出售”“听说有所大学想在这附近建一个新校区”，这两个假设无论哪个成立，杰尔森医生都要迁移诊所。推销员利用假设调动客户来想象，取得了客户的认同，建立了初步的信任。

托尼见自己的策略取得了初步成效，于是趁机说：“既然如此，您为什么不现在就决定迁移诊所呢？您至少还会行医20年以上，总不会一直待在这个窄小的诊所吧？”这句话的目的同样是在调动医生大脑的想象，一旦迁移了诊所，那么自己所有的问题都会迎刃而解。最后杰尔森医生的答复是：“感谢你的建议，我今年夏天就迁移诊所。”客户在想象之下做出了决策。

在这个案例中，推销员托尼为了说服杰尔森医生更新消毒设备花费了很多时间，而每次医生都用各种各样的借口拒绝了他。托尼知道，继续采用相同的方法是不会成功的，而他仍然坚信杰尔森医生是有这个需

求的，最后他想出了一个办法，即运用假设的方法，预测出客户的未来需求，进行深度的思考、分析和判断客户可能的需求从而达成交易。

肯定回答，不断增强客户购买决心

给客户说“是”的心理暗示

在销售中，运用一定技巧让客户说“是”且使其保持一定的惯性，最终你的产品同样会被客户认可说“是”！

优秀的销售员可以让顾客的疑虑通通消失，秘诀就是尽量避免谈论让对方说“不”的问题。而在谈话之初，就要让他说出“是”。销售时，刚开始的那几句话是很重要的，例如，“您好！……我是××汽车公司派来的，是为了轿车的事情前来拜访的……”“轿车？对不起，现在手头紧得很，还不到买的时候”。

很显然，对方的答复是“不”。而一旦客户说出“不”后，要使他改为“是”就很困难了。因此，在拜访客户之前，首先就要准备好让对方说出“是”的话题。

关键是想办法得到对方的第一句“是”。这句话本身，虽然不具有太大意义，但却是整个销售过程的关键。

“那你一定知道，有车库比较容易保养车子喽？”除非对方存心和你过意不去，否则，他一定会同意你的看法。这么一来，你不就得到第一句“是”了吗？

优秀的销售员一开始同客户会面时，就留意向客户做些对商品的肯定暗示。

“夫人，你的家里如果装饰上本公司的产品，那肯定会成为邻里当

中最漂亮的房子！”

当他认为已经到了探询客户购买意愿的最好的时机，就这样说：

“夫人，你刚搬入新建成的高档住宅区，难道不想买些本公司的商品，为你的新居增添几分现代情趣吗？”

优秀的销售员在交易一开始时，利用这个方法给客户一些暗示，客户的态度就会变得积极起来。等到进入交易过程中，客户虽对销售员的暗示仍有印象，但已不认真留意了。当优秀的销售员稍后再试探客户的购买意愿时，他可能会再度想起那个暗示，但经过销售员的暗示引导，此时客户自身已经认同了销售员的说法，并且会认为这是自己思考得来的呢！

客户经过商谈过程中长时间的讨价还价，办理成交过程中又要经过一些琐碎的手续，所有这些都会使得客户在不知不觉中将优秀的销售员预留给他的暗示，当作自己所独创的想法，而忽略了它是来自于他人的巧妙暗示。因此，客户的情绪受到鼓励，定会更热情地进行商谈，直到与销售员成交。

“我还要考虑考虑！”这个借口也是可以避免的。一开始商谈，就立即提醒对方应当机立断。

“你有目前的成就，我想，也是经历过不少大风大浪吧！要是在某一个关头稍微一疏忽，就可能没有今天的你了，是不是？”不论是谁，只要他或她有一丁点儿成绩，都不会否定上面的话。等对方同意甚至大发感慨后，优秀的销售员就接着说：

“我听很多成功人士说，有时候，事态逼得你根本没有时间仔细推

敲，只能凭经验、直觉来一锤定音。当然，一开始也会犯些错误，但慢慢的，判断需要的时间越来越短，决策也越来越准确，这就显示出销售员深厚的功力了。犹豫不决是最要不得的，很可能坏大事呢。是吧？”

即使对方并不是一个果断的人，他或她也会希望自己是那样的人，所以对上述说法点头者多，摇头者少。因此下面的话，就顺理成章了：

“好，我也最痛恨那种优柔寡断、成不了大器的人。能够和你这样有决断力的人做生意，真是一件愉快的事情。”这样，你怎么还会听到“我还要考虑考虑”之类的话呢？

任何一种借口、理由，都有办法事先堵住，只要你好好动脑筋，勇敢地说出来。也许，一开始，你运用得不纯熟，会碰上一些小小的挫折。不过不要紧，总结经验教训后，完全可以充满信心地事先消除种种借口，直奔成交，并巩固签约成果。

用问题引导销售进度

在与顾客交谈的过程中，销售人员应该多提一些积极肯定的、能让顾客增强对产品信心的问题，按照自己事先构思好的问题一步步提问，把顾客的思维始终控制在自己的计划内。

“先生家里有几口人？”

“5口人。”

吴涛又转过身来问太太：“太太是隔日买菜呢，还是每天都去市场买菜？”太太笑而未答，吴涛并未放弃，继续热情地为这位太太做了个“选择答案”。

“听说有人一星期买一次，有人3天买一次。他们认为3天买一次，菜会更加新鲜。太太您喜欢哪一种买法呢？”

太太终于回答说：“我想3天买一次更好些。”

这时丈夫蹲下来查看冰箱下方放啤酒的地方，估算着可以放多少瓶啤酒。吴涛马上说：“先生，听说爱喝啤酒的人是这样的，一次买上一打存在冰箱里。这样的天气，每天晚上下班回家就可以享受一瓶冰镇啤酒，真可谓享受啊，您说是不是，先生？”

丈夫满意地点点头。

吴涛又问太太：“太太，您看这个可以容纳3天的蔬菜吗？”

“可以，可以，刚刚好。”

“你看这个小点的够不够？”

“不行吧。”

“太太，您打算把冰箱放在什么地方？是客厅里还是厨房里？”

“放在厨房，这样做饭比较方便。”

“是啊！我也这么想。”

吴涛继续为这对夫妇勾勒一幅动人画面：“夏天的冰镇啤酒、西瓜、汽水、软包装饮料，解暑可口；冬天的冰激凌也别有一番风味，更不要说随时取出青嫩的蔬菜和新鲜的鱼肉了。尤其是用电冰箱可以节约买菜的时间，也可以省下不少的菜钱，还可以从容不迫地招待那些突然登门的客人，真是一举数得啊！”

紧接着，吴涛又问：“先生住在哪儿？离这儿远吗？”

“不太远，就在附近。”

“那么是马上送到府上，还是明天一早给您送去好呢？如果今天送去，明天就可以放进很多新鲜的蔬菜和鱼肉啦！”

太太：“还是明天吧。我们要先空出地方来。”

就这样，吴涛成功地卖出了一台冰箱。

开始时吴涛只是简单地介绍了一下，发现对方有购买意图后，才进一步的推销。从家里的人口，到买菜的规律，这些提问看似随意却是事先精心构思好的。

当吴涛留意到男顾客查看放啤酒的地方，就马上借题发挥。在快要结束谈话时，吴涛又发挥了联想能力，为这对夫妇勾勒了一幅画面：“夏天的冰镇啤酒……真是一举数得啊！”显然这段话非常打动顾客的心。

最后吴涛询问顾客的住址，其实他此时的问话并非真想了解这对夫妇的住处距离商场有多远，而是把销售引向了一个新的目标阶段——要把货送到顾客家里。果然，他顺理成章地促成一笔生意。

有逻辑的提问，满足客户所有需求

谁能打开客户购买决策的宝箱，谁就能最有效地进行销售。倾听与询问是打开箱子的两把钥匙。

王强：“高主任，国税局的信息系统是怎么构架的？”

高主任：“我们有办公系统和税务管理系统。税务管理系统是我们的业务系统，这次采购的服务器就是用于这套系统。”

王强：“我听说你们的办公系统使用得非常成功，相信这次管理系统的建设也将会取得成功。您对这次计划采购的服务器有什么要求呢？”

高主任：“这批服务器用于存储和计算税务的征收情况，最重要的就是服务器的可靠性。”

王强：“的确。所有重要的数据都存储在服务器的硬盘内，数据的丢失将会带来很大的损失。您想怎样提高服务器的可靠性呢？”

高主任：“首先，我们要采用双机系统，所以服务器要支持双机系统。其次，服务器的电源、风扇要有冗余。另外，存储系统要采用磁盘阵列，支持RAID5。”

王强：“您是倾向于使用内置的磁盘阵列，还是外置的磁盘阵列？”

高主任：“外置的。外置的更可靠一些。”

王强：“这样，就有双保险了。您对于服务器还有其他的要求吗？”

高主任：“处理能力。我们要求服务器至少配备两个CPU，PCI总线的带宽为133兆以上，I/O系统采用80兆以上的SCSI系统。”

王强：“我们的产品对满足这些要求都没有问题，您为什么需要这样的配置呢？”

高主任：“我们的数据量增加很快，现在我们的服务器每秒钟需要

处理500笔操作，我估计3年以后可能达到1000笔。我是根据现在服务器的处理能力估算出来的。”

王强：“您是希望服务器能够满足3年的使用要求？”

高主任：“对，这是局长的要求。”

王强：“这个配置正好是现在的主流。除了可靠性和处理能力以外，其他的要求呢？”

高主任：“服务也非常重要，我们要求厂家能在24小时内及时处理出现的问题。”

王强：“是的，服务非常重要，我们一直将客户服务作为最重要的指标。其他方面呢？”

高主任：“没有了。”

王强：“让我总结一下。首先您希望服务器可靠性强，支持双机系统，冗余的电源和风扇，支持RAID5的磁盘阵列。其次，您对处理能力的要求是双CPU，主频高于800兆，总线带宽大于133兆，I/O速度大于80兆。另外，您还要求厂家能在24小时内及时处理故障，对吗？”

高主任：“对。”

两周之后，王强为客户提供了符合要求的服务器。

在与高主任交谈的过程中，王强按照自己事先设计好的问题一步步提问，把客户的思维始终控制在自己的计划内。当他了解了客户的需求后，自然就能够为客户提供符合其需求的产品，让客户满意。

王强每问完一个问题，总是专注地倾听客户的回答。这种做法可以使客户有一种被尊重的感觉。许多销售人员常常忘记这一点，要知道，倾听是确保沟通有效的重要手段。如果在客户面前滔滔不绝，完全不在意客户的反应，销售人员很可能会失去发现客户需求的机会。

问题转机：一个好问题就是一次机会

感性提问

要改变客户最初的购买需求标准，销售人员需要站在客户的立场上，想客户之所想，启发客户选择最佳需求标准，这样才能成功。

张平：“先生您好，我是公司的销售代表张平，听领导交代说您打算在我们这买一辆货车是吗？也许我能帮上您的忙。”

客户：“是的，我想买一辆2吨位的货车？”

张平：“2吨位够用的？万一货物太多，4吨位不是更实用吗？”

客户：“我们也得算经济账啊！这样吧，以后我们有时间再谈。”

（此时，推销明显有些进行不下去了，如果张平没有应对策略也许销售就此结束了，但张平不愧是一位销售高手。）

张平：“你们运的货物每次平均重量一般是多少？”

客户：“很难说，大约2吨吧。”

张平：“是不是有时多，有时少呢？”

客户：“是这样。”

张平：“究竟需要什么型号的车，一方面看货物的多少，另一方面

要看在什么路上行驶。你们那个地区是山路吧？而且据我所知，你们那的路况并不好，那么汽车的发动机、车身、轮胎承受的压力是不是要更大一些呢？”

客户：“是的。”

张平：“你们要买的货车主要在冬季营运吧？那么，这对汽车的承受力是不是要求更高呢？”

客户：“对。”

张平：“货物有时会超重，又是冬天里在山区行驶，汽车负荷已经够大的了，你们在决定购车型号时，连一点余地都不留吗？”

客户：“那你的意思是……”

张平：“您难道不想延长车的寿命吗？一辆车满负荷甚至超负荷，另一辆车从不超载，您觉得哪一辆寿命更长？”

客户：“嗯，我们决定选用你们的4吨位车了。”

就这样，张平顺利地卖出了一辆4吨位的货车。

在这个案例中，我们看到，张平负责推销4吨位货车，而顾客想要2吨位的货车，因此在谈话刚刚开始，张平就遭到了客户的拒绝：以后我们有时间再谈。这是客户做出的决定，是不容易被改变的，这时候，如果张平没有应对的策略，那么谈话也就到此结束了。

“你们运的货物每次平均重量一般是多少？”通过这么一句感性的提问，聪明的销售员把客户的思维拉了回来。在下面交谈中，张平做了一

个重要的工作：那就是影响客户的需求标准！让客户自己制定对销售人员有利的需求标准。

总的来说，销售员在销售期间，仔细倾听客户的意见，把握客户的心理，这样才能保证向客户推荐能够满足他们需要的商品，才能很容易地向客户进一步传递商品信息，而不是简单地为增加销售量而推荐商品。转变客户的需求标准来实施销售就是要站在客户的立场上，想客户之所想，这样才能成功交易。

以提问明确被拒原因

销售员在推销过程中难免会遇到被拒绝的情况，那么接下来要做的就是找出被拒绝的原因。通过提问明确原因是一种比较委婉的方式，顺着客户的话不断追问客户拒绝交易的原因，直到明确真正的原因所在，然后再就问题解决问题。当然，追问也必须讲究一些技巧、原则，而不可不顾对方的感受而死缠烂打地追问。

销售人员：“您好！韩经理，我是××公司的×××，今天打电话给您，主要是想听听您对上次和您谈到购买电脑的事情的想法。”

客户：“啊，你们那台电脑我看过了，品牌也不错，产品质量也还好，不过我们还需要考虑考虑。”

（客户开始提出顾虑，或者说是异议。）

销售人员：“明白！韩经理，像您这么谨慎的负责人做决定前都会考虑得十分周全。只是我想请教一下，您主要考虑的是哪方面的问题？”

客户：“你们的价格太高了。”

销售人员：“我理解，价格当然很重要。韩经理，您除了价格以外，买电脑，您还关心什么？”

客户：“你们的技术支持工程师什么时候下班？”

（客户还是有些问题，需要解释，这是促成交易的有利点。）

销售人员：“一般情况下，晚上11点！是这样的，也是考虑到商业客户一般情况下9点钟都休息了，所以才设置为11点的，您认为怎么样？”

客户：“还好。”

（客户开始表示认同，这就等于发出了购买信号，这时可以进入促成阶段了。）

销售人员：“韩经理，既然您也认可产品的质量，对服务也满意，您看我们的合作是不是就没有什么问题了呢？”

客户：“其实吧，我在考虑是买兼容机好一些呢，还是买品牌机好一些。毕竟品牌机太贵了。”

（客户有新的顾虑，这很好，只要表达出来，就可以解决。）

销售人员：“当然，我理解韩经理这种出于为公司节省采购成本的想法，这个问题其实又回到我们刚才谈到的服务上。我担心的一个问题是，您买了兼容机回来，万一这些电脑出了问题，您不能得到很好的售后服务保障的话，到时带给您的可能是更大的麻烦，对吧？”

客户：“对呀，这也是我们为什么想选择品牌机的原因。”

（客户认同电话销售人员的想法，这是进一步促成交易的时机。）

销售人员：“对、对、对，我完全赞同韩经理的想法，您看关于我们的合作……”

客户：“这事，您还得找采购部人员，最后由他们下单购买。”

销售人员：“那没关系，我知道韩经理您的决定还是很重要的，我的理解就是您会考虑使用我们的电脑，只是这件事情还需要我再与采购部人员谈谈，对不对？”

在这个案例中，电话销售人员成功地消除了客户的疑虑，最终取得了成功。

当客户说“我还是再考虑考虑”时，这只不过是一种推托之辞，销售人员若再追问一句，他们往往会说“如果不好好考虑……”这还是一种委婉的拒绝。怎样才能把他们那种模棱两可的说法变成肯定的决定，这就是销售人员应该来完成的事。

当客户说：“我再好好考虑……”

销售人员就应表现出一种极其诚恳的态度对他说：“你往下说吧，不知是哪方面原因，是有关我们公司方面的吗？”

若客户说：“不是，不是。”

那么销售人员马上接下去说：“那么，是由于商品质量问题吗？”

客户又说：“也不是。”

这时销售人员再追问：“是不是因为付款问题使您感到不满意？”追

问到最后，客户大都会说出自己“考虑”的真正原因：“说实在话，我考虑的就是你的付款方式问题。”

有目的性的提问才有价值

销售人员要成功，要获得更多的签单，就必须善于巧妙地提问。无论哪种形式的推销，在推销伊始，销售员都需要进行试探性地提问与仔细聆听，以便让顾客有积极参与推销或购买的机会。销售人员可以通过提问获得一些信息，包括顾客是否了解你的谈话内容，顾客对你的公司和你推销的产品有什么意见和要求，以及顾客是否有购买的欲望。

（一）

销售人员：“大叔，这几天天气热起来了。您今天来是想看看电风扇吧？”（看见顾客站在电风扇专柜前驻足）

顾客：“对呀！”

销售人员：“那您是想看台式的还是落地式的呢？”

顾客：“想放在客厅用，落地式应该好一些吧？”

销售人员：“对，在客厅用落地式的比较适合。因为它的外形漂亮，有气势，还具有装饰房间的功能。来，落地式风扇都在这边，您是需要我为您有针对性地介绍，还是想自己先慢慢挑选一下？”

（二）

销售人员：“小姐，欢迎光临××专柜，您是想看空调吧？”

顾客：“对。”

销售人员：“请问准备放置在多大面积的房间里？”

顾客：“20多平方米。”

销售人员：“那您想选1.5匹的还是2匹的呢？”

（三）

销售人员：“先生，下午好！请进！请问您想看什么电器呢？”（直接提问）

顾客：“洗衣机。”

销售人员：“看洗衣机这边请！先生，您是想看国产的还是进口的呢？”（“二选一”法）

顾客：“国产的吧！”

销售人员：“国产的好，质量有保证，服务有保障，而且支持民族工业人人有责嘛！国产洗衣机种类也很多，请您随我到这边来挑选吧！”

通过恰当的提问，销售人员可以从顾客那里了解到更充分的信息，从而对顾客的实际需求进行更准确的把握。

当销售人员针对顾客需求提出问题时，顾客会感到自己是对方注意的中心，他（她）会在感到受关注、被尊重的同时更积极地参与到谈话

中来。

主动提出问题可以使销售人员更好地把控谈判的细节以及今后与顾客进行沟通的总体方向。上述案例中，那些经验丰富的销售人员总是能够利用有针对性的提问来逐步实现自己的推销目的，并且还可以通过巧妙的提问来获得继续与顾客保持友好关系的机会。

开始销售前了解顾客的需求非常重要。潜能大师安东尼·罗宾说过：“对成功者与不成功者最主要的判断依据是什么呢？一言以蔽之，那就是成功者善于提出好的问题，从而得到好的答案。”只有了解了顾客的需求后，销售人员才可以根据需求的类别和大小判定眼前的顾客是不是潜在顾客。如果不是自己的潜在顾客，就应该考虑是否还有必要再谈下去。不了解顾客的需求，好比在黑暗中走路，既白费力气又看不到结果。

要想做到有效提问，需要注意以下几点：

1.先了解客户的需求层次，然后询问具体要求。了解客户的需求层次以后，就可以把提出的问题缩小到某个范围之内，从而易于了解客户的具体需求。如客户的需求层次仅处于低级阶段，即生存需要阶段，那么他对产品的关心多集中于经济耐用上。

2.提问应表述明确，避免使用含糊不清或模棱两可的问句，以免让客户误解。

3.提出的问题应尽量具体，做到有的放矢，切不可漫无边际、泛泛而谈。要针对不同的客户提出不同的问题。

4.提出的问题应突出重点。必须设计适当的问题，诱使客户谈论既

定的需求，从中获取有价值的信息，把客户的注意力集中于他所希望解决的问题上，缩短成交距离。

5.提出问题应全面考虑，迂回出击，切不可直言不讳，避免出语伤人。

6.洽谈时用肯定句提问。在开始洽谈时，用肯定的语气提出一个令客户感到惊讶的问题，是引起客户注意和兴趣的可靠办法。

7.询问客户时要从一般性的事情开始，然后慢慢深入下去。

“二选一”法则，把握沟通主动性

销售员在提问题时，尽量不要问只有“是”与“否”两个答案的问题，除非你十分肯定答案是“是”。销售员应该多用二选一的问题让客户做出选择，使得沟通能够继续进行下去。

电话销售人员：“莱迪先生，这个电话是您太太告诉我的。听她说，你们近期有买一辆中档车的打算，但最后的决定权在您手上。”

客户：“是的，有这个想法，只不过还没确定买什么样的车。”

电话销售人员：“听您太太说，你们有六个孩子，而且年龄都不大。”

客户：“是的。”

电话销售人员：“那么遥控锁是不是适合您家？”

客户：“是的。”

电话销售人员：“我打赌您也喜欢四门车。”

客户：“是的。”

电话销售人员：“您觉得带遥控锁的四门车是你们最佳的选择？”

客户：“哦，是的，我们只会买带遥控锁的四门车。”

电话销售人员：“太好了，我们有几款这样的车可供您选择。您看

什么时间看样车方便？”

客户：“这周末吧。”

电话销售人员：“好的，到时我会给您打电话，再见，莱迪先生。”

在法律课上，教授会告诉学生：“法庭上，当你盘问证人时，不要问事先不知道答案的问题。”

相同的训诫也可以用在销售上。辩护律师如果不事先知道答案就盘问证人，会为他自己惹来很多麻烦，同样的情形也会发生在销售人员身上。

尽量不要问只有“是”与“否”两个答案的问题，除非你十分肯定答案是“是”。

例如，我们不会问客户：“你想买双门轿车吗？”而我们会说：“你想要双门还是四门轿车？”

如果你用后面这种二选一的问题，你的客户就无法拒绝你。相反地，如果你用前面的问法，客户很可能会对你说：“不。”下面有几个二选一的问题：

“你比较喜欢三月一号还是三月八号交货？”

“发票要寄给你还是你的秘书？”

“你要用信用卡还是现金付账？”

“你要红色还是蓝色的汽车？”

“你要用海运还是空运？”

可以看出，在上述问题中，无论客户选择哪个答案，业务员都可以顺利做成一笔生意。

要养成经常这样说话的习惯：“难道你不同意……”例如：“难道你不同意这是一部漂亮的车子，先生？”“难道你不同意从这里可以看到壮观的海景，先生？”“难道你不同意你试穿的这件貂皮大衣非常暖和，女士？”“难道你不同意这价钱表示它有特优的价值，先生？”因为，这些问题你已很有把握客户会做出肯定的回答。当客户赞同你的意见时，也会衍生出肯定的回应。

从把握客户心理方面，优化提问技巧

作为销售员，除了花费精力设计好的开场白，以引起客户的兴趣之外，揣摩客户的需要和目标也是谈话技巧中非常重要的一项。如果不能了解客户的心理预期，那么就会出现双方沟而不畅，不欢而散的局面。

法国思想家、文学家伏尔泰曾说过：“判断一个人凭的是问题，而不是他的回答。”所以，要了解客户的心理需要和心理目标，提问是一种有效的方式。巧妙的提问可以引导客户表露出心理倾向，也可以引导他们自己提出解决问题的方案。

为了有效地运用提问技巧，我们在应用过程中还应该注重以下三个要点：

第一是清晰化——问题一般是针对对方的话语而发。这类型的提问意图不外是：我已经听到了你的话，但是我还想进一步确认你的真实意思。以清晰化为目的的提问，是沟通反馈的一种形式，它能够使说话人的意图变得更加明显。

第二是将原有的谈话加以扩展——提出问题的目的是就某一个方面了解更多的信息，比如弄清楚客户在生意谈判的几条标准中，最优先考虑的是什么。在这个时候，销售人员可以告诉对方：“我理解您的意思，但是我想了解更多您对于产品品质方面的要求。”

第三是转移话题——当你对客户某个方面的想法已经很清楚的时

候，可以用提出其他问题的方式，将了解的重点切换到其他方面。因为针对某个方面的多次提问虽然可以使对方的回答不断地扩展下去，但是到了一定的程度，你就得用转向式的提问以获取其他方面的信息。

转移话题时，我们最好选择那些与客户相关的、能够引起客户兴趣的，或者客户引以为豪的话题作为切入点。因为人们通常只对与自己有关的人或事才会给予足够的关注。

在了解了客户的心理预期和目标之后，销售人员要时时注意从客户那里得到的信息反馈，时时揣摩那些需要，并让你的语言和语气与客户的心理状态相契合。只有这样，说服效果才能充分地显现出来。

要达到语言与客户心理相互契合的理想状态，以下几点技巧是非常实用的：

第一，在与客户沟通的过程中，你应该站在对方的立场上去考虑问题。设身处地地为客户想想，充分了解他的观点比一味地为自己的观点与对方争辩明智得多。同时，你应该通过你的话语与口气让客户意识到你在为他着想，你充分考虑了他的利益。

第二，说话时采用先肯定后否定的表达方式，比较容易达到预期的效果，这种方法又叫迂回否定的表达方法。例如：“您说得相当正确，大多数情况都是这样，但是现在的情况有点儿特殊性……”“您所说的一点儿都不假，但是您是否考虑到……”“我毫不奇怪你会产生这种感觉，当初我也曾经这么想过，后来才发现……”这些表达方式都是一种先肯定对方的异议，再说出不同观点的语言技巧。这种谈话方式能够使客户在较为愉悦的心情下，听完你后面的不同意见的陈述，避免从一开始就在心里产生对立的情绪。

第三，把话变个说法，让听的人更为受用。虽然我们一直都记得一句古语：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”但也恰恰是这句至理名言，让人们在现实中吃足了苦头。在销售中，我们应该说出真话与实情，但千万不要选择逆耳的表达方式。因为没有哪个客户在消费的时候是抱着受教育的态度来的，逆耳的言语大多数时候都会被客户理解成存心找晦气，因此，还不如不说好。

第四，采用有一定弹性的语言。在销售中切忌说“满口话”，因为商业过程是一个复杂微妙的心理博弈过程，说话时如果不留余地，往往容易授人以柄，使自己处于比较被动的地位。类似于“绝对、完全、肯定、百分之百”这一类的词语都是要慎重出口的，因为这类词语容易引起听者埋藏在心底的竞争与争辩意识。另外直陈语气的实际效果往往不如探讨的口吻，探讨的谈话氛围能够给销售人员留出进退自如的空间。

语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。销售人员在与客户交往的过程中必须总结和掌握一些必不可少的谈话技巧，在不同的场合采用不同的技巧，只有如此才能揣摩并且迎合客户的心理状态，使语言艺术成为促进销售的有力支撑点。

第4章　提升“好感程度”的话
——你无法让产品更好，但能让客户更喜欢买你的产品

同等条件下，如何让客户要你的东西

推销不仅要深入市场做调查，了解客户的实际需求，还要了解客户的心理，热情招呼，和客户搞好关系，走进他的心里和他成为朋友。

“很多年轻的销售员拜访完客户就回去了，甚至连招呼也不打。这怎么能让客户喜欢你呢？一个成熟的销售员应该在拜访完客户，离开客户的一两天内，给客户打电话或者发邮件，告诉客户你已经离开了，谢谢他的招待，下次去拜访时请他吃饭。假如以后真的需要请他吃饭，由于你事先已经做了请吃饭的语言铺垫，请客户出来也容易得多。”一位金牌销售员如是说。

老王和老李年龄相仿，在同一条街上卖豆腐，吆喝的腔调一样悠长有余韵，但两人的生意却不一样，老王的生意总是比老李的好。老李觉得很奇怪，一样白嫩的豆腐，一样给足秤，这是为什么呢？

后来，老李逐渐发现了其中的奥秘。同样是卖豆腐，老王总是会比自己多说一句话。比如张大妈去买豆腐，老王会边称豆腐边问：“身体还好吧？”跑运输的赵师傅去买豆腐，老王会说：“活儿多吧？”话语里透着理解和关心。时间久了，大家都把老王当成了朋友，即使不需要豆腐，听到他的吆喝，也要买一些放在冰箱里，就为了听一句充满温馨的问候。

卖豆腐的老王主动与买豆腐的人聊天，交流感情，让他们感到，老王不是在向他们推销豆腐，而是在关心他们，为他们提供方便。这样买

豆腐的人才更加认可老王的产品和服务。

一家生意兴隆的面包房雇用了许多女售货员。她们个个彬彬有礼，老主顾们都很喜欢她们。其中一名女售货员尤其出色，就算顾客还在排队或从别的售货员处购买，她也会远远地微笑着看看顾客，准确地叫出他们的名字，向他们问好。她自己招呼顾客时更是热情周到，临了总是关切地问一句："我还能为您做点什么？"

有一天，店里来了位陌生的女顾客，她看到这位售货员后似乎想起了什么，问道："好些年前您是否在××食品店做事？我常去那里，对您印象可深了，那时您是那里最有礼貌的售货小姐。"

这个例子证明了：即使相互接触的时间很短，要打交道的人很多，或出于某种客观原因表示热情的方式受到限制，但一点热情总是会起到积极的作用。这是使自己脱颖而出与他人建立起特殊关系的一条捷径。

反之，待人接物缺乏热情会十分让人扫兴。一位瑞士画家来到慕尼黑观光。出了火车站，他高高兴兴地上了一辆计程车，去往早已预定好的饭店。在去饭店的路上他想和司机聊聊，于是他选了天气的话题来攀谈："今天总算看见太阳了，真是个好天气！"计程车司机却硬邦邦地甩出一句话："这种天气有啥稀罕的。"

在合作的过程中，当你的客户向你提出某些显然需要你费些力气才能完成的请求时，你不要显出大吃一惊的样子，也不要大发牢骚以引起他的反感，还请注意别把不满的情绪写在脸上，不要唉声叹气，或扭扭捏捏，或一脸愠怒，或沉默冷淡，或冷冰冰、硬邦邦地答复对方。

如果你做出的是类似上述的反应，可能会产生三种不利影响：第一，破坏了你自己的情绪，降低了你的工作效率；第二，使对方注意不

到你的实际工作成绩，只记得你的负面情绪；第三，对方会觉得你根本不尊重他，不愿与你再次合作。

因此，在与顾客交流时一定要表现出你的热情。你的热情会让顾客感觉到你很重视他、关心他、与他站在同一立场上；热情还表明你乐于善待和帮助他，与他同心协力。这样一来，客户就会觉得与你相处或合作非常愉快。

好话能说到点子上，就是高情商

关键时刻说些“好听话”，有分寸、有技巧、有水准地赞美客户，从而让客户接受你、信任你，这样就有可能为自己争取到又一次宝贵的销售机会。

有一次，布莱恩·崔西带一个推销新手与一家帐篷制造厂的总经理谈生意。出于训练新人的考虑，布莱恩·崔西把所有的谈话重点都交给这位新推销员，也就是说，由他来主导这次谈话，推销产品。

但遗憾的是，直到他们快要离开时这位新推销员仍然没办法说服对方。此时，布莱恩·崔西一看谈话即将结束，于是赶忙接手插话：“我在前两天的报纸上看到有很多年轻人喜欢野外活动，而且经常露宿荒野，用的就是贵厂生产的帐篷，不知道是不是真的？”

那位总经理对布莱恩·崔西的话表现出极大的兴趣，立刻转向他侃侃而谈：“没错，过去的两年里我们的产品非常走俏，而且都被年轻人用来做野外游玩之用，因为我们的产品质量很好，结实耐用……”

他饶有兴致地讲了大概20分钟，而布莱恩·崔西两人则怀着极大的兴趣听着。当他的话暂告一个段落时，布莱恩·崔西巧妙地将话题引入他们要推销的产品。这次，这个总经理向崔西询问了一些细节上的问题后，愉快地在合约上签了自己的名字。

喜欢听到赞赏和夸奖之类的话，是人的天性，客户自然也不例外。优秀的推销员总能准确地把握客户的这种心理，恰当地赞美客户——甚至可以适当地给客户带上顶高帽，以便在融洽的交谈中寻找机会推销。

案例中的布莱恩·崔西就是利用了总经理以自家公司的畅销帐篷为荣的心理特点，通过夸赞赢得了对方的好感，从而扭转了对自己不利的销售局面，并最终促成了交易。

赞美不一定要直接夸对方“英明神武”，有些隐性的“好听话”更容易捕获客户的“芳心”，比如说，虚心接受客户那些“高明”的想法，让客户觉得，好的想法都是他想出来的，而不要在客户面前证明你自己有多聪明，这样才能为成功销售产品奠定良好的基础。

“好听话”是拉近关系的催化剂，当人们听到好听话时，就像亲自尝到了可口的柠檬汁，从而引起他的购买需求和欲望。

推销重要的是充分了解客户的心态。人人都有虚荣心，都喜欢听恭维的话。有时候明明知道这些赞美之辞都是言不由衷的话，但仍喜欢听。在推销过程中，如果能真诚地赞美客户，或适当地给客户戴顶高帽子，一旦客户陶醉在你的溢美之词中，你的推销就一定会成功。

想让销售进行得更顺利？那就听客户说

倾听是一种策略

倾听是人与人在交往过程中，建立与维持联系的一项基本沟通技巧。在销售活动中，倾听显得尤为重要。想要了解客户的心理需求，想要弄明白生意的关键所在，倾听的环节必不可少。上帝为什么给了我们两只耳朵一张嘴呢？我想，就是要让我们多听少说吧！

做一个好的听众，对于交易的促成来说，至少能有以下几个方面的好处。

首先，倾听是一种对人的尊重，认真的倾听是对说话者最好的恭维，它的功效在于使说话的人不仅乐于继续说下去，而且在说的过程中获得一种被尊重、被重视的满足感。这是拉近销售人员与客户之间距离的一种重要手段。

有一些销售人员在进行商品推销的时候，总是口若悬河、滔滔不绝，殊不知，在其展现良好口才能力的同时，事实上也是对客户耐心的一项重大挑战。美国汽车销售冠军乔·吉拉德就曾经告诫销售人员：“成功销售的一个秘诀就是80％使用耳朵，20％使用嘴巴。”下文所要描述的发生在乔·吉拉德本人身上的这则故事，就为我们很好地揭示出了倾听在销售中的重要性。

一次，乔·吉拉德与一位中年客户洽谈顺利，但就在准备签约成交

时，对方却突然变了卦，令乔·吉拉德心痛不已。

当天晚上，按照客户留下的地址，乔·吉拉德去登门求教。客户见他满脸真诚，就实话实说：“这次交易的失败是由于你没有自始至终听我讲话。就在我准备签约之前，我提到我的儿子即将上大学，而且还提到他的运动成绩和他将来的抱负，我为他感到骄傲，而你当时却没有任何反应，甚至还转过头去听旁边的同事谈论花边新闻，我一怒之下就改变了主意！”

此番话重重敲醒了乔·吉拉德，使他真正领悟到了“听”的重要性，让他认识到如果不能自始至终倾听对方讲话，了解并认同顾客的心理感受，就有可能会失去自己的顾客。

其次，倾听也是化解抵触情绪的一种有效方式。在销售过程中，当谈话的对方有反对意见或者不满情绪时，认真倾听的姿态能够化解和消除这种抵触的情绪。也许，有时候你并不能提供对方所需要的，但是只要你乐于倾听他们的意见，也能够使事情进行得更为顺利。

1965年，日本经济陷入低迷，当时的市场环境很不好，松下电器的销售工作也陷入了困境。为了改善这种不利的局面，松下公司决定彻底检讨和改变整个销售体制，但是这一举措遭到了一部分销售代理商的反对。

在这种情况之下，创始人松下幸之助召集了1200家的销售代理负责人进行商议。为了有效地与他们沟通，会议一开始，松下幸之助就对大家说：“我今天开这个会议，是想要了解大家关于销售体制变革的看法，请大家各抒己见。”说完，松下幸之助就请大家开始发言，尤其是让那些有反对意见的负责人来发表他们的意见。在大家发表意见的时

候，他一言不发，静静地坐在一旁倾听。

等到所有人的发言都结束了，松下幸之助才详细地说明新的销售体制推行的目的及方法。令人惊讶的是，起先反对的那些销售商的负责人却并没有站出来反对他的这一改革，而是对新的方案表示支持和理解。

这次会议的成功，在一定程度上要归功于倾听策略的成功。人的心理是很微妙的，有些时候，人们的决定并不是像考试做判断题一样，不是对就是错，而是对于事情的多种结果都有接受的可能，但是他们必须把自己心中最优的想法或者郁积的不满找到表达的出口。而且这种表达要引起足够的重视，他们才会对最后面对的结果满意，倾听的策略恰恰就迎合了人们的这种心理。

再次，倾听还可以使销售人员在听的过程中了解到更多的信息，从而正确地解读客户的意图。在销售过程中如果把说话的机会总是留给自己，那么能够了解到的客户信息将非常有限。没有倾听作为基础，单方面宣扬自己的观点，就容易出现一种销售跑题的尴尬：虽然说得很精彩，但却往往不是客户真正关注的。

大多数人的头脑中都有一种思维定式，认为最优秀的销售人员应该是伶牙俐齿、激昂雄辩的那一类人。但科学研究和事实都表明，现实并非如此。据一项权威的心理调查显示，在参加心理测试的优秀销售人员中，有75%的人在性格测定中被定义成内向的人。他们为人低调诚恳，能够以客户为中心，并且十分愿意去了解客户的想法和感受。他们在销售工作中，花在倾听客户意见上的时间远多于夸夸其谈地宣扬自己的观点。

听客户说，并且引导客户说，才是销售中最好的沟通方式。

最后，倾听有时能够很好地诠释“沉默是金”这一至理名言。在销售中当客户有不同的利益主张时，倾听的姿态能够避其锋芒。虽然有句话人们常挂在嘴边——商场如战场，但销售过程的本质毕竟是商业活动，在你做出了倾听的姿态后，气氛也能趋于缓和，即便对方有不同的观点与意见，一般也不会故意将气氛推至紧张凝固的程度，从而避免了正面冲突。

同时，倾听又是一种很好的保留底牌的战术。在销售中，过早亮出底牌的一方大多数时候会处于不利的境地。而认真的倾听可以避免你把自己逼到立即亮牌的死角。倾听可以留出时间让对方去揣测，而且还能为自己留出空间去腾挪。

对于倾听的技巧，我还有一个重要的忠告：倾听或引导客户说话的时候，情绪的展现是非常重要的辅助手段，只有认真虔诚的倾听才能取得良好的效果。否则，在你读懂客户的心理变化之前，客户已经读出了你敷衍做作之下的心理变化。

对于销售人员而言，善于倾听是一项至关重要的基本素质。但做一个好的倾听者也是一门艺术。实际上，听是一回事，听见了是一回事，听懂了又是一回事，听懂并运用于实践当中才是最终目的。最重要的是，我们要有一双可以听得进话的耳朵。

那么，如何才能做一个好的倾听者呢？以下是几点建议：

一、全心全意地倾听

听音乐时，你也许喜欢轻敲手指或频频用脚跟打拍子，这没有问题，但听别人说话时却绝不能这样做，因为这些小动作最容易伤害别人的自尊心。所以在倾听时不要做一些与谈话无关的事情，要撇开令你分

心的一切，不要理会墙角里嗡嗡作响的苍蝇，忘记你当日要去看牙医。这样当他偶然问你一些问题时，你才不会因为没有留心听他说话而无从回答。

听别人说话时，你的眼睛要注视着对方，点头示意或打手势鼓励对方说下去，借此表示你在用心倾听。无论和你说话的人的地位比你高还是低，眼睛注视着他是一件必要的事情，只有虚浮、缺乏勇气或态度傲慢的人才不去正视别人。

轮到你回答对方的问题时，千万不要以为你已经成为主角，你仍要把说话的机会奉还给对方。除非对方的话已告一段落，想和你互换一下角色，你才可以把话题接下去，或对方让你说话的时候你才可以这样做。

二、协助对方说下去

用一些很短的评语或问题来表示你在用心听，即使你只是简短地说“真的？”或“再告诉我多一点”。

假如你和一个老朋友吃午饭时，他对你说因为夫妻大吵了一架，整个星期都没有睡好。你千万不能像那些不喜欢听别人私事的人一样说：“婚姻生活总是有苦有乐，你吃鱼还是五香牛肉？”你这样说无疑是给他浇了一头冷水，是间接叫他最好别向人发牢骚。你应该关切地说：“难怪你睡不好，夫妻吵闹一定令你很难受。”

因为我们当中很少有人能够自我开导，总需要把自己的烦恼告诉善于倾听的朋友，所以你这样说可以缓解他心中的抑郁情绪，使他的心情慢慢好起来。

三、要学会听出言外之意

一位业绩优异的房地产经纪人认为，他之所以能够成功，是因为他不仅能做顾客忠实的听众，而且能听出顾客的弦外之音。

有一次，当他讲出一栋房屋的价格时，顾客说：“哪怕豪宅也没有什么了不起。”可是说的声音有点犹豫，笑容也有点勉强，那他便知道顾客心目中想买的房子和他负担得起的价位有差距。

于是，他很诚恳地说：“在你决定之前，不妨多看几栋房子。”结果当然皆大欢喜。那位顾客买到了符合他预算的房子，生意成交。

四、不要随便纠正对方的错误

无论他人说什么话，最好不要随便纠正他的错误，这样才不会引起对方的反感。如果要提出意见或批评，一定要讲究时机和态度，不要太莽撞，不讲究方式和方法的批评，无疑会将好心变成恶意。

有些人常喜欢把已经对你说过好几次的事情再说给你听，这件事可能是深埋在他心里最难忘的事情，也可能是他比较得意、高兴或者伤心、不快的事情；也有些人会把一个笑话说了几次后还当新鲜的东西讲给你听……在这种情况下，作为听者的你，要有一种忍耐的美德，你不能对他说：“这事你已经对我说过好几遍了。”

这样做会伤害他的尊严，你唯一应该做的事是耐心听下去，你应该明白他是一个记忆力不好的人，你应该同情他，而且他对你反复地讲是出于对你的好感和信任，那么你应该同样用诚意来接受他的善意。

如果说话的人滔滔不绝地说你根本不感兴趣的话题，而你又觉得没有必要用时间和精力去应酬。那么你应该在不伤害对方自尊的情况下，

巧妙地转移他的话题，去谈一些他擅长或喜欢的话题。

掌握倾听的艺术是受人欢迎的秘诀之一。不幸的是，大多数人不知道应该如何倾听别人说话。当别人有问题来找我们时，我们常说得太多，总是试着提出建议，其实，大多数时候他们最需要的也许只是沉默，同时把耐心、宽容和爱传达给对方。

耐心倾听客户的每一句话

倾听是一种特殊的沟通技巧，这个技巧很简单，但却很少能引起推销员的重视。卡耐基曾说：专心听别人讲话的态度，是我们所能给予别人的最大赞美。

某天，格林先生从尼森服装店买了一件衣服，没穿几天便发现衣服会掉色，把他的衬衣领子染成了黄色。他拿着这件衣服来到商店，找到卖这件衣服的销售员，想说说事情的经过，可销售员根本不听他的陈述，只顾自己发表意见，使他在失望之余又添加了一层愤怒。

“我们卖了几千件这样的衣服，”售货员说，“从来没有出过任何问题，您是第一位，您想要干什么？”当他们吵得正凶的时候，另一个销售员走了过来，说：“所有深色礼服开始穿的时候都多多少少有掉色的问题，特别是这种价钱的衣服。”

“我气得差点跳起来，”格林先生后来回忆这件事的时候说，“第一个销售员怀疑我是否诚实，第二个销售员说我买的是便宜货，这能不让人生气吗？最气人的还是他们根本不愿意听我说，动不动就打断我的话。我不是无理取闹，只是想了解一下怎么回事，她们却以为我是上门找碴儿的。我准备对她们说，‘你们把这件衣服收下，随便扔到什么地方，见鬼去吧。’”这时，店长沃特过来了。

沃特一句话也没有讲，而是听格林先生把话讲完，了解了衣服的问题和他的态度。这样，他就对格林先生的诉求心中有数了。之后，沃特向格林先生道歉，说这样的衣服有些特性售货员没有及时告诉顾客，并请求格林先生把这件衣服再穿一个星期，如果还掉色，他负责退货，他还送给了格林先生一件新的衬衣。

人人都喜欢被他人尊重，受别人重视，这是人性使然。当你专心听客户讲话，客户会有被关注的感觉，因而可以拉近你们之间的距离。不管对朋友、亲人、上司、下属，聆听有同样的功效。

在推销过程中，耐心倾听客户的心声，用肯定的话对客户进行附和，你的客户会对你心无旁骛地听他讲话感到非常高兴。根据统计数据，在工作和生活中，人们平均有40%的时间用于倾听。它让我们能够与周围的人保持接触。失去倾听能力也就意味着失去与他人共同工作、生活、休闲的可能。

所以，在销售沟通中，发挥听的功效是非常重要的，只要你听得越多、听得越好，就会有越多的客户喜欢你、相信你，并且要跟你做生意。成功的聆听者永远都是最受人欢迎的。

开发新客户，特别讲究同理心

经常有推销员抱怨客户不好找，能真正下订单的客户更是难上加难，他们总觉得客户几乎已经被开发殆尽了，事实果真如此吗？

素有日本“推销之神”美称的原一平告诉我们：“作为推销员，客户要我们自己去开发，而找到自己的客户则是搞好开发的第一步。只要稍微留心，客户便无处不在。”他一生中都在孜孜不倦地用心寻找着客户，在任何时间、任何地点，他都能从身边发现客户。

有一年夏天，公司组织员工外出旅游，原一平的旁边坐着一位三十多岁的女士，带着两个小孩，大一点的大约六岁，小个子的大概三岁，看样子这位女士是一位家庭主妇，于是他便萌生了向她推销保险的念头。

在列车临时停站之际，原一平买了一份小礼物送给他们，并同这位女士闲谈了起来，一直谈到小孩的学费。

“您先生一定很爱你，他在哪里发财？”

“是的，他很优秀，每天都有应酬，因为他在H公司是一个部门的负责人，那是一个很重要的部门，所以没时间陪我们。”

“这次旅行准备到哪里游玩？”

“我计划在轻井车站住一宿，第二天坐快车去草津。”

“轻井是避暑胜地，又逢盛夏，去那里的人很多，你们预订房间了

吗？”

听原一平这么一提醒，她有些紧张：“没有。如果找不到住的地方那可就麻烦了。”

“我们这次旅游的目的地就是轻井，我也许能够帮助您。”

她听后非常高兴，并愉快地接受了原一平的建议。随后，原一平把名片递给了她。到轻井后，原一平通过朋友为他们找到了一家宾馆。

两周以后，原一平旅游归来。刚进办公室，他就接到那位女士的丈夫打来的电话：“原先生，非常感谢您对我妻子的帮助，如果不介意，明天我请您吃顿便饭，您看怎么样？”他的真诚让原一平无法拒绝。

第二天，原一平欣然赴约。饭局结束后，他还得到了一大笔保单——为他们全家四口人购买的保险。

生活中，客户无处不在。如果你再抱怨客户少，不妨思考一下：原一平为什么在旅游路上仍能发现客户？因为他时刻保持着一颗职业心，留心观察身边的人和事。由此可见，不是客户少，而是你缺少一双发现客户的眼睛而已。随时留意、关注你身边的人，或许他们就是你要寻找的准客户。

把推销说成服务，你的情商太高了

有人说微笑是推销员的名片，有人说优良的成品是销售的前提，那么到底怎么做才能做好推销工作呢？答案是提供客户想要的服务。提供高质量的服务，当客户购买产品时，是对你工作的认可也是对你的服务的认可。最好的服务是最好的推销。

有位商务软件的销售员给客户打电话，追踪软件的售后情况，并想趁此向这位客户销售其他设备："您好，是张女士吗？我是雅华公司的肖建，您现在有空吗？关于您前段时间购买的财会系统，现在运行得怎样？……很好，我打电话来主要是想作个自我介绍，并留下我的名字和电话号码，以便你有需要时和我联系。我们这里刚到了一批硬件设备，性能卓越，价格也不高，绝对是物超所值。就拿Had-4型支持设备来说，性能非常稳定，使用起来相当方便……"

经过20分钟，销售员结束了与客户的谈话。而最后，这位销售员也没有实现将其他设备销售给客户的愿望。如果销售员在电话中能采用下面的谈话，销售将能顺利地进行下去。

"您好，是张女士吗？我是雅华公司的肖建。两个星期前我们开始了愉快的合作，这个号码是我们公司的售后服务电话，如果您的新系统出现异常或为您带来了不便，您就可以拨打这个电话，我们的售后服务人员会上门为您修理。在刚刚过去的两个星期里，您的新系统运转如何？……听起来还不错，而且您的团队都在学着用了。在学习的过程中您需要什么支持系统吗？……看来在您公司中什么都不缺。那还有没有新员工要学这一系统？……人还不少嘛。恐怕那么多人不能共享一个系

统了……那您还需要什么来支持未来的运行环境？……添加设备的价格是××元。……是的，不便宜，您现在有这个预算吗？……哦，很好，要做好这个预算，还有些什么需要我效劳的？……当然，我会把价格和规格传真给您，您还有别的需要吗？”

无论多么好的商品，如果服务不到位，客人便无法得到真正的满足，而当顾客受到好的服务时，他们会十分珍视，他们也会非常乐意介绍朋友来向那位服务到家的销售商场或公司购买产品。

从案例中不难看出，两段话的目的都是为了销售，但是从客户的感觉来看就完全不同了。第一段话中，这位销售员在谈话的过程中，只顾销售其他设备，而没有考虑客户的利益。这样做只会让客户产生抵触情绪，并下定决心拒绝，如果客户抱着这样的思想，销售就很难继续了。第二段对话可以使客户强烈地感觉到你是在为他服务，而不仅仅是为了销售产品，客户就会积极地加入进来，这样的对话会对你最终签订订单有很大的帮助。

服务的好坏直接影响公司的业绩。一个不满意的客户会带跑一批满意的客户。一旦客户的不满没有得到积极的响应，他们就会迅速地扩展他们的抵制情绪。反之，如果客户感受到自己真正被关注，他们也会替产品进行宣传，这样无形中就增加了你的客户资源，显然，这对公司业绩的提高是相当有益的。

好的服务才有好结果，销售不是一次性的买卖，应该把每一次成功的销售作为建立良好客户关系的开端，为自己建立起良好的形象，并为创造更高的销售业绩打基础。

研究日本那些成功的公司，你会发现它们都有一个共同的特点——

在各自的行业为客户提供最优质的服务。像松下电器、丰田、索尼这样的国际知名大公司在各自的市场上都占有很大的份额。同样，这些公司的推销员也都致力于提供上乘服务，他们狂热地寻求更好的方式，以取悦他们的客户。不管推销的是什么商品，他们都有一种坚定不移的、日复一日的服务热情。

你重视我，我就喜欢你

“世上没有无缘无故的爱，更没有无缘无故的恨。”

在销售活动中，与客户打交道的时候，销售人员需要很清楚地明白一个道理：想要你的客户喜欢上你，进而喜欢上你推荐的项目或者商品，你需要做的准备工作之一就是先问自己一个问题——“我能为客户做些什么？”被别人接纳的一个有效的技巧就是，使别人接受你的帮助，进而产生要回报你的责任感。

戴尔·卡耐基在他的著作中叙述了这样一个真实的故事：

一个油漆推销员为了扩大产品的销路，抱着发展新客户的目的，找到一个用漆大户，想与采购部经理谈谈，趁机宣传一下产品，劝说他购买。

推销员抱着很大的希望登门求见，可是一连几天都被秘书挡在大门外，推托经理没空。推销员实在耐不住了，就问是什么原因。秘书告诉他，这个星期六是经理儿子的生日，这两天经理正忙着为儿子收集他喜欢的邮票，所以不见客人。听完秘书的话，推销员转身就走了。

第二天，他又匆匆赶来求见经理，秘书照样不让进。推销员解释说：“我这次不是来推销油漆的，而是来送邮票的。”秘书放行了。

推销员走进办公室，把自己收集到的许多珍贵的邮票放在采购部经理面前。经理欣喜不已，急忙同推销员大谈起邮票来。两个小时很快过去了，直到推销员起身告辞，经理才如梦初醒，忙问：“对不起，你贵

姓？为何事而来？”等他听完推销员简短的介绍后，说：“好！谢谢你的来访，明天带上你的合同来见我。”

本来机会非常渺茫的一单生意，就这样谈成了。两小时的谈话全花在了生意之外的事情上，但是推销产品却没有费口舌就拍板定案了。

故事中的这位推销人员很好地回答了“我能为客户做什么”这个问题，抓住对方的兴趣点所在，同时在客户的兴趣点上给予帮助。客户也从推销员的实际行动中获得了存在感——他很受对方重视，顺利签了购买合同。正应了现在很流行的一句话：“做人其实很简单，只要你把我当回事，你的事就是我的事。”

从心理学的角度来说，人人都渴望被重视，这是一种很普遍的心理需求，客户也不例外。而这种心理需求刚好可以成为销售人员向客户推销自己商品的突破口，以此来攻破客户的心理，促进交易的达成。

客户渴望被重视的心理除了体现在销售人员把他们的事当成自己的事去做，刷他们的存在感之外，还体现在希望得到销售人员的尊重和赞美，以彰显自身的优越感和自豪感。

比恩·崔西是美国的一位图书推销高手，他曾经说：“我能让任何人买我的图书。”他推销图书的秘诀就是赞美顾客。

一天，崔西到某家公司推销图书，办公室里的员工选了很多书，正准备付钱，忽然进来一个人，大声道：“这些跟垃圾似的书到处都有，要它们干什么？”

崔西正准备向他露出一个笑脸，他接着一句话冲口而出：“你别向我推销，我肯定不会要，我保证不会要。”

“您说得很对，您怎么会要这些书呢？明眼人一下子就能看得出来，您是读了很多书的，很有文化素养，很有气质，要是您有弟弟或者妹妹，他们一定会以您为荣为傲，一定会很尊重您的。”崔西微笑着，不紧不慢地说。

“你怎么知道我有弟弟妹妹的？”那位先生有点兴趣了。

崔西回答：“当我看到您，您给我的感觉就有一种大哥的风范。我想，谁要是有您这样的哥哥，谁就是上帝最眷顾的人！”

接下来，那人一直以大哥教导小弟的语气说话，崔西像对大哥那样尊敬地赞美着，两人聊了十多分钟。最后，那位先生以支持崔西这位兄弟的工作为由，为他自己的亲弟弟选购了五套书。

崔西在当天的日记中写道：“其实，我心里很明白，只要能够跟我的客户聊上三分钟，他不买我的图书，那是不可能的。因为，无论做人还是做事，要改变一个人，最有效的方式是，传递信心，转移情绪。”

同时，他也写下了一条人性定律：“人是感性左右理性的动物。若一个人的感性思维被真正调动了，那么让他拒绝你比接受你还要难。而要想迅速激起一个人感性的一面，最有效和快捷的方法就是恰如其分地赞美。”

所以，要想顺利说服对方，保证推销过程的通畅，就应该学会从称赞和让对方感到满足着手。用巧妙的赞美来满足对方的自豪感，让别人真诚地坐下来与你交谈，你的目的便达到了一半，成功就唾手可得了。

那么，要做到从容自如、得心应手地赞美别人，要依靠哪些相关技巧呢？

◎赞美，要善于找到对方的亮点

当我们到朋友家里做客时，看到客厅墙上有一幅山水画，我们往往会情不自禁地赞许道：“这幅画真不错，给这客厅平添了几分神韵，显出了几分雅致，谁买的？眼光可真好！”

也许，这句话只是我们不经意间随便说出来的，但我们的朋友会感到很开心。

对于业务员，和顾客初次接触也可以这样。一番寒暄过后，身旁的一切都可以成为恭维的话题。可以对接待室的装潢设计赞叹一番，还可以具体地谈一下桌上、地上或窗台上的花卉或盆景等，这些花卉和盆景造型如何新颖独特，颜色与周遭环境又是如何搭配得当等，甚至还可以对它们的摆放位置用“恰到好处”“错落有致”一类的词语来形容一番。

然而，想象力丰富和具有创造精神的业务员经常能找出对方的亮点，并加以巧妙赞美。因为赞美是说给人听的，赞美某物时，必须与人挂上钩，我们只是称赞东西有什么特色，是无法突出对人的赞赏的。要紧紧盯住对方的知识、能力和品位进行称赞。

如果我们喜欢我们的顾客，我们就不难发现他们值得赞美的地方。

◎赞美，要挠到对方的“痒处”

当我们的赞美正合对方心意时，会加倍增强他们自信的感觉。这的确是赢得他人好感的有效方法。换句话说，能挠到对方痒处的赞美，作用最大。

怎么发现别人的痒处呢？

日本顶尖业务员齐藤竹之助曾说过：“想轻易地发现每个人身上最普遍的弱点，是很简单的事情，因为只要你观察他们最爱谈的话题便可以知道。因为言为心声，他们心中最希望的就是他们嘴里谈得最多的。你就在这些地方去挠他，一定能挠到他的痒处。”

例如，对于一位非常漂亮的女士，我们要避免对她容貌的美进行赞美，因为她对这一点已经有绝对的自信。但是，当我们转而去称赞她的智慧，而她的智力恰巧并不突出时，那么我们的称赞一定会令她芳心大悦。

每个人都爱听奉承话，都渴望得到别人的认可和赞美。在赞美的作用下，有明显抵触情绪的客户也会慢慢变得友好。因此，我们说打开对方心门的最省钱、最有效的方法，就是赞美你的客户。

对于销售员来说，客户就是上帝，而客户也乐于成为“上帝”。巧妙地利用客户的这一心理，销售员就可以有效地促使他们购买你的产品。

完美的“第一印象”有助沟通

所谓印象管理，是指人们在人际互动时或自我表现中运用各种技巧和方法左右他人，试图影响他人对自己的态度和看法，以期建立良好印象的过程。谈到印象管理的必要性，我们不得不提到晕轮效应（也称为“光环效应”）。

晕轮效应是指人们对他人的认知判断首先是根据个人的好恶得出的，然后再从这个判断推论出认知对象的其他品质的现象。如果认知对象被标明是“好”的，他就会被“好”的光圈笼罩着，并被赋予一切好的品质；如果认知对象被标明是“坏”的，他就会被“坏”的光圈笼罩着，他的所有品质都会被认为是坏的。

这种强烈知觉的品质或特点，就像月亮形式的光环一样，向周围弥漫、扩散，从而掩盖了其他品质或特点，所以被人们形象地称为光环效应。正是由于这种心理效应的存在，销售人员对于自身的印象管理就显得非常重要。

在这里我们所指的印象，既包括销售者的外表及装束，同时也包括销售者的自信心、谈吐、流露出的独特气质及在专业领域的知识积累。销售者的印象管理是一个独立于每一单生意之外的系统工程。

外表的魅力是最容易导致光环效应的因素。即使在强调个人意识的今天，也并不因为人们个人意识的增强而减弱。当你对一个人的外表产生好感时，他的身上就会出现积极的、美妙的甚至是理想的光环。

虽然现在很多人会在道德层面上抨击以貌取人及对外表过分关注的

做法，但是不可否认的是，正如美国学者罗伯特·西奥迪尼在其营销学著作《影响力》一书中所指出的，人们通常会下意识地把一些正面的品质加到外表漂亮的人头上，像聪明、善良、诚实、机智等。

美国社会学家也做过这么一个实验：一名实验者被安插进“纽约城公司”总部，他穿着一双黑色的、饰有大白鞋扣、鞋跟磨坏的皮鞋，一件俗丽的青绿色上衣和一条印花棉布领带。到了总部之后，这名实验者先让前50名秘书去把他的公文箱取回来，结果这50名秘书中只有12人听从了他的吩咐。在后来的实验中，他穿上了华贵的蓝上衣、白衬衫，系着一条圆点丝质领带，脚上穿着一双高档皮鞋，发型整齐。在后面的50个秘书中，有42个人提供了他要求的服务。

由上述案例我们可以看出，不同的装束对其他人的影响力有多大的差别。可以说，人类所产生的印象判断很大程度上是依赖于视觉的。也正因为如此，在正式的商务场合中销售人员应该着装正式，穿着打扮不能太过随意，切忌完全按照自己的个人喜好来选择外表装束。正式的着装不仅能传达给客户一种重视与尊重的信息，而且还能很好地与商务氛围融合在一起。

除了外表装束之外，销售人员的谈吐与语言能力也是影响客户对销售者印象判断的关键因素之一。在人与人沟通的过程中，谈吐会将一个人的内涵充分地展现出来。事实上，一个人的谈吐不应该被看作是一种技能，而应该被看成是一种艺术。优秀的谈吐有助于拉近与客户之间的距离，使彼此的感觉由陌生变成熟悉，由冷漠变成热情。

在与客户的交流过程中，优秀的销售人员还能够运用幽默与热情，通过几句话就能制造出和谐的沟通氛围，同时也给客户留下容易与之交往相处的印象。

销售人员与客户的沟通与平时的朋友聊天有很大的不同，虽然幽默、热情很重要，但这还不够，销售人员向客户传达的信息中不仅要表现出良好的语言能力，更要言之有物，这就是我们所指的在专业领域的知识积累。因为拥有丰富的专业知识能够使你在客户那里的印象被定义为“专业”。因为客户在做出购买决定的时候更愿意顺从专业人士的意见和建议。

一个销售人员如果没有优秀的沟通能力与专业积累的话，即使再美丽的外表，再华贵的装束也无济于事，不具备上述两种能力的销售人员开口说不了几句话就会露出破绽，外在与内在的对比反差还容易给客户造成“金玉其外、败絮其中”的感觉。

关于印象管理，我们最后要说到的是销售人员的自信。自信是积极沟通的首要因素，也是给客户留下可靠与专业形象的标志性特征之一。试想，作为一个销售人员，如果本身没有自信，那么对于所从事的工作，所销售的产品，必然会表现出不确定性。对于连自己都无法相信的东西，又如何能够期待客户坚定不移地选择呢？

自信是一种心理状态的外在流露，是对自我认知与判断所抱持的肯定态度。一个人的自信并不是与生俱来的，而是一种通过锻炼与学习，逐渐建立并保持的心理技巧。自信可以来自年龄、阅历、成就及财富，但更重要的是来自自我心态的调节。所谓拥有自信并不是指对工作与生活毫无恐惧和焦虑，而是相信自己能够克服所面临的恐惧与焦虑。

当然，在销售工作中对于自信的表露也要掌握一个适当的尺度，过分的自信和不分场合的自信很容易被定义为自负，而自负留给客户的印象就不再是专业与可靠了，自负最容易让人联想到的印象是挑衅和狂妄。

销售人员在工作中必须面对形形色色的人，他们的言语和非言语行为，直接影响着销售的成败。实际上，销售是一门赢得客户认可的艺术。为获得客户所期望的印象，销售人员必须进行印象管理。

第5章　应对“客户拒绝”的话
——先问出反对意见，再说服，情商高到没对手

顾客挑剔就意味着购买

当推销员聆听完顾客的购买异议后，可以用“是的，但是……”或“是的，不过……”来作答。这种方法又叫迂回否定法，它是先肯定对方的异议，然后再诉说自己的观点，毫无疑问它是使用最为广泛的方法，因为它比其他方法都更适合于各种不同的情况和各种不同的潜在买主。

这种方法的理论依据是，几乎所有人都讨厌听到“不对，我根本看不出你的话有什么道理”，或“这你可说错了”，或“在你看来可能是那样，但事实毕竟是事实”，或“根本不是像你讲的那样”这一类的话。几乎所有人都讨厌他人反驳自己的观点。

经验表明，大多数顾客在提出反对意见时，都多少带有偏见，其看法有一定的片面性，或者干脆就是为了表现自己，以证明自己有许多观点和看法。但是，无论如何，推销员对顾客的这种看似无理的异议都不能迎面进行反驳，而应先肯定对方的看法，使顾客的相关需求得到满足。

你可以说：“您讲得相当正确，经常都是这样，但是，这种情况有点特殊……”；你也可以说：“您讲的话一点也不假，但您是否想到了另一层……”或“我毫不奇怪您最初会产生这种感觉，我当初也是这么想的，但后来我又仔细地研究了一段时间，这才发现……”只有这样，你们的交谈才能愉快地进行下去，你才可以把你的产品推销出去。

当然，十全十美的东西是不存在的，所有商品都有局限性和缺点。

面对顾客提出的合理异议，若推销员还是一味设法否定或回避，效果也不一定好，此时最明智的办法就是拿出具有补偿作用的优点去压倒他列举的缺陷。

有个很善于做皮鞋生意的人，别人卖一双，他往往能卖几双。当别人向他请教生意诀窍时，他笑了笑说：“要善于拿出具有补偿作用的优点去压倒顾客列举的缺陷。”

然后他举例说：“有些顾客到你这里来买鞋子，总是东挑西拣到处找缺点，把你的皮鞋说得一无是处。顾客总是头头是道地告诉你哪种皮鞋最好，价格又适中，式样与做工又如何精致，好像他们是这方面的专家。这时，你若与之争论毫无用处，他们这样评论只不过是想以较低的价格把皮鞋买到手。

“这时，你要告诉他你的鞋子除了这些小缺点外，还有很多可以补偿这些缺点的优点。比如，你可以恭维对方确实眼光独特，很会选鞋挑鞋，自己的皮鞋确实有不足之处，如式样并不新潮，不过较稳罢了，鞋底不是牛筋底，不能踩出“笃笃”的响声，不过，柔软一些也有柔软的好处……你在表示产品不足的同时，也侧面赞扬一番这鞋子的优点，也许这正是他们瞧中的地方，可使他们动心。顾客花这么大心思不正是表明了他们其实是很喜欢这种鞋子吗？”

正如台湾一句俚语所说：“嫌货才是买货人。”顾客之所以“嫌弃”你的产品，不正是说明他对你的产品产生了兴趣吗？顾客有了兴趣，才会认真地加以思考，思考必然会提出更多的意见。

所以，作为销售人员，遇到挑三拣四的顾客时，你千万不要轻易地否定顾客提出的异议。恰恰相反，你要对自己的产品有信心，跟顾客诚

恳地讲解产品的优势，不怕人嫌，不怕比较！尤其要记住，不管顾客说得正确与否，都不要和顾客发生争吵。让顾客保持愉悦的心情，有助于你推销自己的商品。

你的热心必须用对地方

我们常常看到这样的情况，当客户对推销员提供的产品产生厌烦或无购买力时，有些推销员依旧是在极力介绍其产品的优点而不考虑客户的感受，导致推销失败。如果推销员会换位思考，就能够摸清顾客的消费心理，然后从顾客的角度出发，进行有意识的说服，最终便能顺理成章地促成交易。

在美国零售业中，有一家很有知名度的商店，它就是彭奈创设的“基督教商店”。

有一次，彭奈到爱达华州的一个分店里视察业务，他没有先去找分店经理，而是一个人在店里“逛”了起来。

当他走到卖罐头的区域时，店员正跟一位女顾客谈生意。

“你们这里的东西似乎都比别家贵。”女顾客说。

“怎么会，我们这里的售价已是最低的。”店员说。

“你们这里的青豆罐头就比别家贵了三分钱。”

“噢，你说的是绿王牌，那是次级货，而且是最差的一种，由于品质不好，我们已经不卖了。”店员解释说。

女顾客讪讪一笑，有点儿不好意思。

店员为了卖出产品，就又推销道：“吃的东西不像别的，关系一家

老小的健康，您何必省那三分钱？这种牌子是目前最好的，一般上等人家都用它，豆子的光泽好，味道也好。”

“还有没有其他牌子的呢？”女顾客问。

“有是有，不过那都是低级品，您要是想要的话，我拿出来给您看看。”

“算了，”女顾客面有愠色，“我以后再买吧。”连挑选出的其他罐头她也不要了，掉头就走。

“这位女士请留步，”彭奈急忙说，“你不是要青豆吗？我来介绍一种又便宜又好的产品。”女顾客愣愣地看着他。“我是这里专门管进货的，”彭奈赶忙来个自我介绍，消除对方的疑虑，然后接着说，“我们这位店员刚来不久，有些货品不太熟悉，请您原谅。”

那位女士当然不好意思再走开。彭奈顺手拿过沙其牌青豆罐头说：“这种牌子是新出的，它的容量多一点，味道也不错，很适合一般家庭用。”

女顾客接了过去，彭奈又亲切地说：“刚才我们店员拿出的那一种，色泽是好一点，但多半是餐馆用，因为他们不在乎贵几分钱，反正羊毛出在羊身上，家庭用就有点划不来了。”

“就是嘛，在家里用，色泽稍微差一点倒是无所谓，只要不坏就行。”

“卫生方面您大可放心，”彭奈说，“您看，上面不是有检验合格的标志吗？”

这笔小生意就这样做成了。顾客走后，分店经理闻讯赶来，那位店员才知道彭奈原来是总公司的老板。

在这个案例中，我们不否认这个店员工作很热心，但是技巧却运用得不太好。在顾客说青豆罐头贵时，店员却还是一再强调这个品牌如何好，并让顾客产生一种感觉：便宜的就是次等货。最后导致顾客决定放弃购买。这个店员显然没有站在客户的角度考虑问题，也没有弄清顾客的心理需求，这是一种典型的缺乏深入思考能力的表现。要知道，优秀的推销员关注顾客而非产品本身，他们在销售之前往往会站在顾客的角度来考虑问题，将心比心，感同身受。这与低层次的推销员只顾向顾客推销产品而不去考虑顾客是否真正需要是完全不同的。

当女顾客要离开时，彭奈的出现让销售“柳暗花明”了。“您不是要青豆吗？我来介绍一种又便宜又好的产品”，这句话是从顾客的角度出发，使之感觉你是在为对方考虑，于是一下子就抓住了顾客的心理，这笔生意的成功成交，关键就在于彭奈进行了换位思考，把握了顾客的真实需求，并进行了有针对性的推销。

由此可见，一味墨守成规的销售模式成就不了成功的推销员，一个出色的推销员，他的销售思路不应是一成不变的。只有善于捕捉生活细节，洞悉市场走向，深入思考并透析顾客的消费心理，以此触类旁通，灵活应对，才能成长为一位出色的销售高手。理解并能从客户的角度看待、考虑、解决问题，是每一个渴望成功的销售人员起码应该养成的工作习惯。

当客户说“我不需要”时

让客户认识到自己的需求

“没有需求”型的顾客很多情况下并不是真的没有需求，只是出于本能的防范心理，不愿意被销售员缠住。但是销售员如果能细心观察，深入思考，提出让顾客感兴趣的问题，那么他也愿意和你交流。这时候要及时把握好客户关注的焦点，让自己有机会在和客户沟通的过程中，掌握好客户的真正需求所在，并在交谈中有意识地引导客户发现自己的需求，让客户自己说服自己，进而促进成交。

销售员：“您好，我是××电器公司业务员杨威，我打电话给您，是觉得您会对我公司最新推出的LED电视机感兴趣。它是今年最新的款式，全新配备了200Hz智能动感技术，色彩更艳丽，清晰度更高，而且是超薄的，还节能省电……”

客户：“哦，我们的电视机凑合着还能用，LED电视目前还不需要。”

销售员：“哦，是这样，那请问您喜欢看体育比赛吗，比如说F1赛车？”

客户：“是啊，F1是我最喜欢的体育赛事了。”

销售员：“不知道您有没有注意过，看比赛的时候，画面会有抖动和闪烁的现象，看着非常不清晰。有时候，还有拖尾现象。”

客户：“是啊，是啊。每次都让我非常郁闷，但我一直认为电视机

都是这样的。”

销售员：“不是的。其实采用一些智能技术之后，就可以消除这些令您不爽的现象。比如说我们的这款电视，就可以通过自动分析相邻两帧的运动趋势并生成新的一帧，彻底消除画面的抖动和闪烁现象，画面就像丝绸一样平滑顺畅。要不您改天来亲身感受一下？”

客户：“听起来不错，那我改天去看一下吧。你们最近的地址在哪儿？”

中国人最不喜欢被人说服和管理，尤其是自己不喜欢的人。对于新客户而言，你无法用几句话就让他产生对你的信任。这个时候你最好别把自己的意见强加给客户。人们讨厌被推销员说服，但是喜欢主动做出购买决定。推销员的目标就是：引导人们对他们购买的产品感到满意，从而自己说服自己。也就是让客户认识到自己的需求。

在没有现代交通工具的时候，人们旅行靠的不都是马车吗？难道有了马车，就没有以汽车或飞机代步的需求？当然不是。关键是怎样让客户认识到自己的需求。作为销售人员，首要任务就是把这样的需求强化，并让客户强烈地意识到自己对这方面的需求。

案例中的销售员就很善于引导客户发现自己的需求。

首先，肯定客户的说法。销售员向客户介绍LED电视机，而客户表示暂时不需要。这时候，如果继续向客户介绍产品，得到的回答必然是拒绝。销售员很聪明地及时打住了。

然后，话锋一转，问客户是否喜欢看体育比赛。这是很家常的提问，客户不会有防范意识。接下来就自然地提到电视机技术，从而激发

客户对LED电视机的兴趣。客户的注意力被吸引过来了，那么之后的产品介绍就水到渠成了。这个过程是销售员为客户创造需求的过程。最终以销售员的胜利而结束。

抓住新旧需求的拐点，既是考验销售员的随机应变能力，更是一场与客户的博弈。

危机意识

直接点出客户的危机意识，运用语言技巧让客户有“如果这次不买以后会很遗憾”之感，从而造成求之不得的迫切购买心理。

客户：“我身体很健康，根本不需要买保险！”

康耐斯：“听您这么说真应该恭喜您啊！不知道您有没有玩过纸牌或是买过彩票？”

客户：“玩过一阵子，现在不玩了！”

康耐斯：“其实，我们每个人每天都在赌博！（客户愣了一下）和命运之神赌，赌健康、赌平安无事，如果我们赢了，就可以赚一两个月的生活费用，要是赌输了，将把日后家庭所有的费用全部输光。您认为这种做法对吗？（客户摇了摇头）您既然认为赌博不好，可是现在您为了省下一点点保险费，而拿您的健康作为赌本，赌您全家的幸福！”

客户：“我有存款可以应付家用，不需要买保险。”

康耐斯：“储蓄是种美德，您能这么做可见您是个很顾家的人。但是，我冒昧地问一句，以您目前的存款是否能支付家里五年或十年以上的费用？对了！我刚刚在外面看见您的车子，真漂亮！好像才开一年多

吧！不晓得您有没有买安全保险？”

客户：“有！”

康耐斯：“为什么呢？”

客户：“万一车被偷了或被撞了，保险公司会赔。”

康耐斯：“您怕车被偷或被撞，为车子买安全险，车子怎么说也只是个代步工具，只是资产的一部分，您却忽略了创造资产的生产者——您自己，何不趁现在为家庭购买‘备胎’？”

客户：“你说得有道理，那你说以我目前的状况，买哪种保险最好呢？”

心理专家分析说，客户购买产品或者服务，一方面是从中获得某种实惠或者给自己带来方便快捷，另一方面则是为了满足一定的安全或健康需要。当销售员发现客户对产品或服务比较关注时，便可以巧妙地提醒客户，如果不及时购买此类产品或服务，将会失去重要的安全健康保障。当我们用语言或行动提醒客户，如果此时不购买产品很可能会失去某些利益时，就会给客户带来很大的触动，让客户产生紧迫感，从而起到“购买从速”的效果，但是前提是你的产品得让客户满意。

案例中的保险推销员面对的客户起初并没有强烈的购买欲望，但经过他巧妙的语言引导，并从客户角度出发，做一番比较分析，首先他把健康和赌博联系起来进行说明，为客户阐释健康保险的重要性；接下来，又把保险比喻成家庭经济的“备胎”，进一步形象地述说了购买保险对于客户来说是当务之急。在这个过程中，推销员的语言形象生动，足见其优秀的表达能力，而后来的比较分析与说明则体现了推销员优秀的

逻辑思考能力。正因于此，才激起了客户非买不可的迫切购买心理，这笔交易自然就成功了。

你的情商能否做到邀请顾客来免费体验

一般情况下，销售人员都会建议顾客亲身感受一下产品功能。但令人意外的是，有一些顾客却不是很愿意去体验产品，他们似乎总有所顾虑。销售人员此时不应该放弃推销，而是要通过适当的方式找出顾客不愿意体验的具体原因，打消顾客疑虑，让顾客放心体验。

销售人员：“先生，这款饮水机拥有行业内最先进的智能感应系统，当您选择自动模式后，您只需要把茶杯或水杯放在热水出口处，微型计算机就能感应到水杯的位置和杯口自动出水。不信您感受一下。”

顾客：“哦，我看看就行了，还是别试了。”

当顾客对某一款家电产品比较感兴趣的时候，都会主动提出试机的要求，但总会有一部分顾客对试机有所顾虑，比如害怕试机过程中造成样机损坏需要赔偿、试机以后一定要买、害怕不买的话会非常没有面子、不知道确切价格和市场平均价格、不知道体验什么样的机子等。

很显然，这是由于销售人员没有引导到位而导致的一种常见的顾客心理。因此，销售人员应该采取各种富有激情的邀请语言，主动请顾客亲手操作机子，感受家电产品的做工，操作各种功能键，体验一下各种功能，甚至是多体验几种不同价位的机子，这样顾客就很容易产生被尊重的感觉，同时也会引起顾客对销售人员和卖场的好感，也对产品更加感兴趣，从而使顾客购买产品的积极性大幅提升。此外，销售人员在邀请顾客试机过程中一定要自信大方，只有销售人员对自己的产品和服务

充满自信，顾客才能放下心来购买产品。

销售人员可以按照如下三个模板灵活邀请顾客体验产品：

（一）

销售人员：“阿姨，您不是要买一款联想手机吗？联想是目前国内的手机业巨头，其强大的售后服务众口皆碑，机子质量好，价格实惠。这款联想i909手机才588元，还带两块电池，我开机让您试试吧，保证您会喜欢！这是样机，您试了以后不买也没关系！”

（二）

销售人员：“这位帅哥真有眼光，这款iPod　nano播放器的外形设计非常有个性。蓝色作为主色调，高雅清新，整体风格非常适合你这样有着非凡气质的年轻小伙儿。它是目前最流行、最受欢迎的款式，再说，苹果品牌是生活品位的象征。买不买没关系，我给您开一下机，先体验一下苹果先进的设计理念吧！”

（三）

销售人员：“这位大哥，您不用有所顾忌，试机又不是说非得让您买，我们店信誉一向很好，会尽最大努力为顾客提供最合适的产品。我们这些都是样机，您就放心大胆地体验就行了，再说我在您身边指导着，不会出现什么问题的。百闻不如一见嘛，只有亲自感受了，才能知道产品好不好！”

闲聊营造气氛，情商把握时机

聊客户感兴趣的话题

投其所好，找出你与客户的相似点，攻破客户的心理障碍从而打开客户心门。赢得客户的好感是销售成功的前提。

一天，高珊去拜访客户。当她把芦荟精的功能、效用告诉客户后，对方表示没有多大兴趣。当她准备向对方告辞时，突然看到客户的阳台上摆着一盆美丽的盆栽，上面种着紫色的植物。于是，高珊好奇地请教客户说：“好漂亮的盆栽啊！平常似乎很少见到。”

“确实很罕见。这种植物叫嘉德里亚，属于兰花的一种，它的美，在于那种优雅的风情。”

“的确如此。一定很贵吧？”

“当然了，这盆盆栽要800元呢！”

高珊心里想：“芦荟精也是800元，大概有希望成交。”于是她开始有意识地把话题转入养花上。“我也很喜欢养花，正好朋友才送了一盆君子兰，可是我听说兰花很娇贵，我没有养过兰花，正发愁不知道怎么办呢！”

这位客户此时兴致上来了，于是开始倾其所知介绍各种有关兰花的知识，等客户谈得差不多了，高珊趁机销售产品：“太太，您这么喜欢兰花，一定对植物很有研究。我们的芦荟精正是从植物里提取的精华，是纯粹的绿色食品。太太，今天就当作买一盆兰花，把芦荟精买下来

吧！”

结果这位太太竟爽快地答应了。她一边打开钱包，一边还说：“即使是我丈夫，也不愿听我絮絮叨叨讲这么多，而你却愿意听我说，甚至能够理解我这番话，希望改天再来听我谈兰花，好吗？”

美国著名律师克拉伦斯·达罗说：“一个诉讼律师的首要任务就是要让陪审团喜欢他的客户。”人们总是愿意答应自己认识和喜欢的人提出的要求。而与自己有着相似喜好、经历的人，让我们有愉悦感的人，通常会成为我们喜欢的人，因为相互之间有更多共同话题，“投其所好”说的也是这个道理。

在上面的案例中，推销员高珊那原本已成败局的销售，没想到因为一个不经意的发现竟然又促使她和客户进行了第二次交流。于是，她决定改变话题把谈话的焦点转移到兰花上，然后再找机会切入正题。高珊先从请教养护兰花的注意事项开始，慢慢打开了客户的心门，获得客户的好感并且进一步建立了友谊后，又巧妙地抓住时机成功地推销出芦荟精。

因此，在推销人员与客户打交道的过程中，掌握客户的兴趣并“投其所好”是销售员成功销售的重要突破口。因为志趣相投的人是很容易熟识并建立起融洽关系的。如果销售员能够主动去迎合客户的兴趣，谈论一些客户喜欢的事情或人物，把客户注意力吸引过来，那么当客户对你产生好感的时候，购买你的商品也就是水到渠成的事情了。

闲聊时要找准推销时机

闲聊能够打开客户的话匣子，营造良好的沟通氛围，为成交做铺垫。但如何准确把握住闲聊中的成交时机就得看销售员对客户心理的把

握。在和客户沟通的过程中，推销人员要学会运用一定的语言技巧，让客户乐于和你交流。

推销员：“对不起，先生……”

客户：“唔？你是谁？”

推销员：“我叫本·多弗……”

客户：“你是干什么的？”

推销员：“哦，先生，我是爱美领带公司的。”

客户：“什么？”

推销员：“爱美领带公司。我这里有一些领带相信你会喜欢。”

客户：“也许是吧，可我并不需要。家里大概有50条了。你看，我不是本地人，至少现在还不是。公司把我调过来，我出去找房子刚回来。”

推销员：“啊，让我成为第一个欢迎您到本地来的人吧！您从哪儿来？”

客户：“佐治亚州阿森斯——道格斯棒球队的故乡！也是世界上最好的社交城市。”

推销员：“真的？”

客户：“那当然。”

推销员：“听起来挺有意思。不过说到领带……”

客户：“不，我觉得并非如此。”

推销员：“这个星期大减价，才12美元一条，不过我今天可以以10美元的价格卖给你。它一定很配你的上衣。”

客户：“不，我今天不买。跟你谈谈还真有意思，不过我得休息了。今天一整天我都不舒服，而且很累，也不知是怎么回事，和我以前的感觉不大一样。不管怎样，我得休息一下了。今天晚上我想放松放松，在房间里安安静静地喝啤酒。”

推销员：“这么说，您对我的领带毫无兴趣？”

客户：“没有。再见。”

在上面的案例中，推销员如果能把领带的事放在一边，先和客户聊起来，拉近与客户的距离，之后再寻找推销时机，最终也许会销售成功。

和客户谈话时，要以客户为中心。一定要把客户放在你做一切努力的核心位置上！不要以你或你的产品为谈话的中心，除非客户愿意这么做。

这是一种对客户的尊重，也是赢得客户认可的重要技巧。销售人员必须要摆正自己的位置，即明确自己扮演的角色和行动目标——满足客户的需求，为客户提供最满意的产品或服务。

如果客户善于表达，那你就不要随意打断对方，但要在客户停顿的时候给予积极回应，比如，夸对方说话生动形象、很幽默等。如果客户

不善表达，那也不要只顾着你自己滔滔不绝地说话，而应该通过引导性话语或者合适的询问让客户参与到沟通的过程当中。

当销售陷入僵局，情商是如何起作用的

当你遭遇销售僵局眼看之前的努力将要功亏一篑时，你怎么做？如果放弃这笔生意就太可惜，因为之前你为了这笔生意倾注了很多心血。想要打破僵局，就需要销售人员好好分析，弄清楚客户的真实想法，引导客户走一条双赢的道路。

麦克是一名保险销售人员。为了让一位犹豫不决的客户接受一张10万美元的健康保险单，他连续工作了几个星期，这笔生意算起来前前后后拖了很长时间。最后，那位客户终于同意进行体检，但麦克从保险部得到的答案却是：“拒绝，申请人体检结果不合格。”

看到这个结果，麦克并没有就此放弃，他静下心来想了一下：客户已经到这个年龄了，投保肯定不会只为自己，一定还有别的原因，也许我还有机会。于是，他以朋友的名义，去探望了那位申请人。他详细地解释了拒绝其申请的原因，并表示很抱歉。然后，话题转到了客户购买保险的目的上。

“我知道您想买保险有许多原因。”麦克说，“那些都是很好的理由，但是还有其他目的吗？”

这位客户想了一下，说：“是的，我考虑到我的女儿和女婿，可现在不能了。”

“原来是这样，”麦克说，“现在还有另一种方法，我可以为您制订

一个新计划（他总是说计划，而不是保险），这个计划能为您的女婿和女儿在您去世后提供收入，我相信您将认为这是一个理想的方法。”

果然，客户对此很感兴趣。

麦克分析了他的女儿和女婿的财产，不久就带着两份总计15万美元的保险单回来了。那位客户签了字，保险单即日生效。麦克得到的佣金是最初那张保险单的两倍还多。

在销售过程中，常常会因为某种原因，使销售计划无法进行下去。在这种情况下，多数销售人员会主动放弃，而优秀的销售员则会深入思考，力求从另一个途径再次找到销售的突破口。

就像案例中的麦克，他花了几个星期的时间用来说服客户购买保险，但体检的结果是客户不能投保。面对这个结果，麦克并没有陷入消极情绪，就此放弃，而是进行了深入思考。

带着思考的结果，他再次拜访了客户，正如他预料的那样，客户投保还有其他深层次的原因：为了女儿和女婿。得到这个信息后，麦克利用自己丰富的专业知识，立刻为客户制订了一个新的保险计划，并获得了客户的认可。

被拒绝很正常，说服客户讲技巧

让客户忘记反对

在销售的过程中，我们要保持无敌销售的信心，自始至终都积极地假设顾客会买，让这种自信气场具有一种强大的感染力，然后再用自信的言语加强这种感染力的效果。

一位客户想买昂贵的写字楼作为办公场所。销售员知道他的经济情况后，向他推荐了许多套写字楼，却从未想过自己的潜在客户会不买房子。

在介绍了许多不同类型的办公室之后，她断定该是成交的时候了。

她把潜在客户带进了一套房间。在那里，他们可以通过房间窗户俯瞰东江，她问道：“你喜欢这江景吗？”

潜在客户说：“是的，我很喜欢。”

然后，这位泰然自若的销售人员又把客户带到另一套房间，问他是否喜欢这套能看到天空美景的房子。

“非常好！”那客户回答。

“那么，您比较喜欢哪一套呢？”

顾客想了想，然后说：“还是江景比较好。”

“那太好了，这当然就是您想要的房间了。”销售人员说。

那位潜在客户没有拒绝，一笔生意就这样成交了。

在推销的时候，遭到客户反对和拒绝是最常见的事情。但是，我们要极力避免这种情况的发生，要采取影响、催眠的方式，用假设引导他，让他忘记反对。故事中的销售员心里从没想过客户会不买房子，并用这股自信的力量感染和催眠着客户。直接问客户喜欢吗？而客户很少会说不喜欢。此外，销售员还用了对比的方式让客户对自己喜欢的房子类型有了更深一层的认识。所以，我们在销售中要努力把客户往想购买的方向上来引导。

不给客户说“不需要”的机会

通过挖掘客户的潜在需求，从而引导客户的需求，并把它们转化成现实的需求，这是销售人员应当掌握的技巧。

（一）

小李：“您好，请问是孙先生吗？”

客户：“是的，你是哪位？”

小李：“是这样的，孙先生，我是××公司的小李，我是通过物业处查到您的电话的。”

客户：“找我有什么事情吗？”

小李：“我公司最近生产了一种产品，可以及时地维护您家的下水道，从而避免下水道的堵塞。”

客户：“是吗？非常抱歉，我家的下水道一直都很正常，我们现在

还不需要。谢谢！”

小李：“没关系，谢谢！”

（二）

小王：“您好，请问是孙先生吗？”

客户：“是我！什么事？”

小王：“孙先生您好，我是受××小区管理处之托，给您打电话的。有件事情我一定要告诉您，不知道您是否听过这件事：上个月小区内B座有几家住户的下水道严重堵塞，客厅和卧室里都渗进了很多水，给他们的生活带来了很大的不便。”

客户：“没有听说过呀！”

小王：“我也希望这不是事实，但的确发生了。很多住户都很担心自家下水道的情况，我打电话给您就是想问一下，您家的下水道是否一切正常？”

客户：“是呀，现在一切都很正常。”

小王：“那就好，不过我觉得您应该对下水道的维护问题重视起来，因为B座的那几家住户在没有发生这件事之前与您一样，感觉都很正常。”

客户：“怎样维护呢？”

小王：“是这样，最近我们公司组织了一批专业技术人员，免费为各个小区用户检查下水道的问题。检查之后，他们会告诉您是否需要维护。现在我们的技术人员都非常忙，人员安排很紧张。您看我们的技术人员什么时候过来给您检查比较合适？”

客户：“今天下午三点就过来吧！谢谢你！”

很显然，第一种情况是一次失败的销售，当客户拒绝小李说自己不需要时，小李马上放弃了，可以说这是小李失败的主要原因。而小王善于抓住每一次机会，帮助客户发现他们的需求，从而让客户没有机会说“不需要”。

注意创造需求。销售员不仅要寻找目标客户，还要帮助客户认识自身需求，销售员的责任就是让客户从更大的消费空间充分认识到不为他们所知的需求。一流销售员的高明之处，往往是把一部分的精力投放在对自己的产品还没有清楚的需求认知的客户身上，先认真地播下“需求”的种子，然后小心翼翼地加以培养，剩下的便是耐心等待收获的季节了。

及时察觉顾客的消极暗示

有些时候，尽管推销员做出很多努力，但仍无法打动顾客。他们明确地用消极的信号告诉你，自己并不感兴趣。推销员与其继续游说，不如暂停言语，伺机而动。

一般来说，如果一个顾客明显做出下列表情，就说明他已经进入消极抵抗状态。

一、眼神游离

如果顾客眼睛并不直视推销员，而是不断地扫视四周的物体或者向下看，并不时地将脸转向一侧，似乎在寻找更有趣的东西，这就说明他对推销的产品并不感兴趣。如果目光呈现出呆滞的状态，则说明他已经感到厌倦至极，只是碍于礼貌不能立刻让推销员走开。

二、表现出繁忙的样子

假如顾客一见到推销员就说自己很忙，没有时间，以后有机会一定考虑相关产品；或者在听推销员解说的过程中不断地看手表，表现有急事的样子，说明他可能是在应付推销员。

实际上，他很可能并没有考虑过被推销的产品，也不想浪费时间听推销员的解说。而如果推销员没有足够的耐心引导他进行购买，交易将很难成交。

三、言语表现

如果顾客既不回应，也不提出要求，更没让推销员继续做出任何解释，而是面无表情地看着推销员，说明顾客感到自己受够了，这个聒噪的推销员可以立刻走人了。

四、身体的动作

顾客不断变换坐姿，用脚敲打地板，用手拍打桌子或腿，或者把玩手头的物件，这些都是不耐烦的表现。如果开始打呵欠，再加上眼皮下垂，四肢无力地瘫坐着，就表明他感到推销员的话题简直无聊透顶，他都要睡着了。即使硬说下去，也只会增加顾客的不满。

面对顾客的上述表现，推销员可以做出最后一次尝试，向顾客提出一些问题，鼓励他们参与到推销谈话之中，如果条件允许，可以让顾客

亲自参与示范、控制和接触产品，以转变客户对产品冷漠的态度。

如果客户的态度仍不为所动，那么你可以尝试退一步的策略，请顾客为公司的产品和自己的服务提出意见并打分，然后就结果进行解释并寻找推销的机会。注意，在这一过程中，一定要保持自信、乐观和热情的态度，不应因为遭到拒绝而对客户冷言冷语使得客户对你以及产品彻底失去兴趣。

第6章　促成“签单成交”的话
——高情商销售员，赢在擅于抓住成交时机

找到关键点，给顾客一个成交的理由

客户的超值心理

市场竞争越来越激烈，消费者对商品越来越挑剔苛刻，往往货比三家、千挑百拣。商家若不下足力气，很难留住消费者的心。在消费者的购买行为中，促使消费者做出购买决定的关键因素并不仅指产品本身的价值，消费者对产品价值的判定也是影响消费者是否购买的重要依据。当顾客对某一产品感觉物超所值时，就会较为容易地做出购买决定。

某软件公司销售人员向北京一家贸易公司财务部部长推销一款财务软件。这款软件定价为3600元，部长觉得价格有点高，一直为是否购买而犹豫不决。

看到这种情况，销售人员决定为这位部长算一笔账。他问部长：“部长，对账费时间吗？不知道您这边是经常需要对账呢，还是偶尔才需要对一次账呢？”

部长表示，由于这家贸易公司是大型卖场和厂商的中间商，需要在财务上每天和卖场及厂商进行核账。一天起码有三个小时的时间是用在核账上面。部长对此很苦恼。

于是销售人员就趁机说：“我们这款软件的授权使用时间是10年，也就是大约3600天，平均下来每天的成本才一元钱。而这一元钱对公司来说，可以忽略不计，而对您的意义可就大为不同。它等于让您每天空

出三个小时的时间。您觉得值不值？”

部长肯定觉得值，等到销售人员刚把话说完，他就立即决定购买一套。

让顾客感觉物超所值，牵涉到一个重要概念：顾客价值。顾客价值是以消费者的感官为出发点的概念，它是指顾客从购买的产品或服务中所获得的全部感知利益与为获得该产品或服务所付出的全部感知成本之间的对比。如果感知利益等于感知成本，则是“物有所值”；如果感知利益高于感知成本，则是“物超所值”；感知利益低于感知成本，则是“物所不值”。

从销售技巧上来看，销售人员最后使客户欣然接受了这款软件的价格，是因为巧妙运用了“除法原则”。销售人员将3600元的财务软件，分解为每天的成本才一元钱，使客户在心理上觉得价格足够便宜。但从消费者心理学上来看，销售人员的销售技巧使部长产生了一种物超所值的感觉。花一元钱就能换来三个小时的空闲时间，天底下哪儿还有这么超值的事？

销售行业中流传这样一句话：顾客要的不是便宜，要的是感到占了便宜。人们都喜欢占便宜，当顾客觉得占了便宜，就会爽快地掏钱包。要在顾客价值上多做文章，通过抓住让消费者“心动”的关键点，使消费者在心理上产生物超所值的愉悦感和满足感，从而使销售员成功签单。

“得不到的东西才是最好的”

心理学有一个观点：“得不到的东西才是最好的。”所以当客户在最后关头还是犹豫不决时，销售员可以运用最后期限成交法，让客户知道如果他不尽快做决定的话，可能会失去这次机会。

广告公司业务员小刘与客户马经理已经联系过多次，马经理顾虑重重，始终做不了决定。小刘做了一番准备后，又打电话给马经理。

小刘：“喂，马经理您好，我是××公司的小刘。”

马经理：“噢！是小刘啊。你上次说的事，我们还没考虑好。”

小刘：“马经理，您看还有什么问题？”

马经理：“最近两天，又有一家广告公司给我们发来了一份传真，他们的广告牌位置十分好，交通十分便利，我想宣传效果会更好一些。另外，价钱也比较合适，我们正在考虑。”

小刘：“马经理，您的产品的市场范围我们是做过一番调查的，而且从您的产品的性质来讲，我们的广告牌所处的地段对宣传您的产品是最适合不过的了。您所看中的我们公司的广告牌，今天又有几家客户来看过，他们也有合作的意向，如果您不能尽快做出决定的话，我们就不再等下去了。”

马经理：“你说的也有一定的道理。这样吧，你改天过来，咱们谈谈具体的合作事项。”

据统计，很多销售谈判，尤其是较复杂的销售谈判，都是在谈判期限即将截止前才达成协议的。不过，未设定期限的谈判也为数不少。

当交易的期限临近，双方的不安与焦虑感便会日益扩大，而这种不安与焦虑，在交易即将终止的那一天、那一时刻，将会达到顶峰——这也正是运用技巧的最佳时机。

在使用这种方法的时候，销售人员要做到下面几点：

1.告诉客户优惠期限是多久。

2.告诉客户为什么优惠。

3.分析优惠期内购买带来的好处。

4.分析非优惠期购买带来的损失。

消除客户疑虑

在商务沟通中，消除客户的疑虑是非常重要的，当客户对你的询问表示要考虑时，你必须用你的真诚消除客户的疑虑，只有当客户对你的产品或服务完全相信，没有任何疑虑时，你的沟通才算是成功的，最终才能达到成交的目的。

在听取产品介绍或销售沟通过程中，大多数客户总会对产品心存疑虑。他们担心的问题可能是客观存在的，也可能只是心理作用。销售人员应该及时发现客户的疑问，并积极主动采取行动打消客户的疑虑。

王鹏是从事煤气炉推销工作的，一次一位顾客有了购买的意向，但在最后时刻却变卦了。顾客说：“你卖的煤气炉太贵了。”

王鹏不慌不忙地说：“也许是贵了一点儿。我想您的意思是说，这炉子点火不方便，火力不够大，煤气浪费多，恐怕用不长，是不是？”

顾客接着说：“点火还算方便，但我看煤气会消耗很多。”

王鹏进一步解释说：“其实谁用煤气炉都希望省气，我能理解您的担心。但是，这种煤气炉在设计上已充分考虑到顾客的要求。您看，这个开关能随意调节煤气流量，可大可小；这个喷嘴构造特殊，使火苗大

小平均；特别是喷嘴周围还装了一个燃料节省器，以防热量外泄和被风吹灭。所以，这种炉子比起您家现在所用的旧式煤气炉来，要节约不少煤气。”

顾客觉得王鹏说得有道理，低头不语。王鹏看出顾客心动了，马上接着问：“您看还有没有其他的顾虑？”

顾客的疑虑完全打消了，再也说不出拒绝购买的理由了，随即说道：“看来这种煤气炉真的很好，那我就要一个吧！”

心理学研究发现，人们因为缺乏安全感，总是对未知的人、事、物产生自然的疑虑和不安。在销售的过程中这种情况尤为明显，因此也可以说，销售行为正是帮助客户消除疑虑而后恢复购买信心的过程。在决定是否购买的时候，买方信心动摇、产生后悔心理是常见的现象。这时候顾客对自己的看法及判断失去信心，销售员必须及时以行动、态度和语言帮助顾客消除疑虑，加强顾客购买产品的信心。

销售员要善于巧妙化解顾客的顾虑，使顾客放心地买到自己想要的商品。只要能把握顾客的思考脉络，层层递进，把理说透，就能够消除顾客的顾虑，使销售成功进行。

刺激感性消费

在销售过程中，当理性分析、逻辑判断等该完成的工作都完成了，但客户还是犹豫不决时，我们需要做的就是与客户的感性层面打交道，激发客户的感性思维，使客户感性的一面发挥更大作用，这样客户购买的可能性就会大大提高。

李宁进入一家宝马汽车的销售现场，销售员面带恬淡的微笑，充满

诱惑地对他进行推销：“帅哥这身气派跟宝马的气质真是浑然天成，不如先试驾一下，亲身感受一下驾驶的快感吧！来，坐好。您想象一下，在这个初秋的傍晚，您开着这辆车，驰骋在蔚蓝海岸的大道上，海风亲昵地轻抚着您的面庞，柔和的音乐更是让您心旷神怡。我们的车里有车载冰箱，里面装满了各种美食和美酒，您可以载着您的家人和朋友，和他们一起共享这惬意的傍晚时光。这辆车就像是您家的老狗，它会忠实地陪伴着您度过每一个清晨和黄昏，见证您生命中每一个重要的时刻。如果我是您，我将会尽快邀请我的朋友进入到我的生命旅程中。刚好现在是金秋十月，天高云淡，为什么不趁现在就把这款爱车开回家呢？”

销售奢侈品的关键是能充分调动客户的购买欲望与购买热情。对于奢侈品牌的潜在客户来说，他有可能回家思考了半个月，最后还是买了这件商品。可是他们为什么不在此时此刻立即就购买呢？其中一个最重要的原因就是，客户的购买欲望没有很及时地被调动起来，没有让客户觉得有什么理由要他迫不及待立刻、马上就要拥有这个商品。

故事中的销售员通过语言向客户勾勒了一幅非常唯美浪漫的生活场景：“感受”得到海风，“听”得见音乐，“吃”得到美食，而且和家人朋友欢聚的幸福“感”回荡在心间。各种愉悦的感官要素都被加入了销售员的销售活动中，销售员向消费者展示了一种难以言喻的心理愉悦感。这种愉悦感很轻易地就能打动消费者的感性软肋，捕捉到消费者的心。而消费者的心则是通往客户钱袋最快的途径。尤其是销售员的最后一句“现在正是金秋十月”，更是为客户立即下订单提供了充分的依据。

所以，销售员需要关注的是：客户在购买的过程中的情绪体验是什么？他们是否得到了足够的愉悦甚至可以称得上是幸福的感受？当回首庸碌的生活时，你所提供的购买经验是否会让他忍俊不禁？在充满铜臭味的商业交易中，客户是否有心动的感觉？是否有充分的情绪体验？这

些情绪感知将决定客户是否会向别人介绍你和你的商品，他本人是否会再次回到这个购买平台上重复购买。

善用“以退为进”策略，产品卖翻天

在销售中，为你的客户提供好处与帮助，然后等着客户来回报你，这固然是一种可能性，但这种方式有时候施行起来会存在一定的难度。一方面，客户的兴趣所在可能是你无法给予的，也可能是你不熟悉的；另一方面，这样的方式过于直接，对人性有着深入理解的客户很容易一眼看穿你的心思所在。尤其在销售的过程中，人们对于利益的赠予往往比较敏感。

在销售过程中，如果想要不露痕迹地使对方落入“投桃报李”的心理影响之中，适当的让步往往能够发挥出意想不到的效果。在人们的心里，除了认为有责任回报别人的给予之外，也存在着给予相同谅解和退让的心理效应。这就是俗话中常说的“人敬我一尺，我敬人一丈”。

作为销售员，做出适当的妥协与让步，并不会使你在销售过程中丧失主动权，相反，甚至有可能会产生以退为进的效果。你所做出的主动让步，有时会让对方倾向于做出同样的妥协。因为在这种情况下，人们容易忘记了商业规范而用社会规范来处理共同面对的问题。

我曾亲历过这样一次销售过程。

两年前，我和一个同学相约一同去看望中学时代的老师。在拜访老师之前，我们约在一家工艺品商店见面，准备挑选礼物送给老师。

进了店，老板热情地过来招呼，问我们打算买什么，做什么用途。为了选到合适的礼物，我们把此行的目的和老板大致沟通了一下。

在店里转悠了一会儿之后，同学看中了一件形态喜人的紫砂弥勒佛摆件。虽然那个摆件只是工业产品，并非价格很高的那种，但看起来很精致。对同学的这个选择，我也表示赞同。

于是我们向热情的老板询问了价格。老板把商品掉转过来，指着贴在底座上的价签说：“这件要600元。”

我们询问老板是否能优惠一些，老板很干脆地说：“我这店里销售的东西都是明码标价的，而且都是报实价，利润都不高，不能再优惠了。开一家店要很多成本支出……”

正当我和同学犹豫要不要再去其他店里看看之际，老板咬了咬牙，很真诚地对我们说：“难得你们这么些年了还能去看望中学时候的老师，就冲这个，这件东西就当我进货带的，我不赚你们钱了，算你们八折好了。”

后面的情节很简单，我们欣欣然地买下了这件“宝贝”，还不忘称赞一下老板的人品，说他心肠好，完全不是奸商。

直到过了一段日子之后，我在另外一家商场看到了同样的东西，标价只有360元。我这才恍然大悟：这位老板真是太“有才”了，要买物件送师长的，他就以尊师重道为由卖货；要送父母的，想必他就以至善至孝为由卖货，我相信他一定不缺乏以退为进的借口。

事实上，工艺品商店的老板只是巧妙地运用了心理暗示，一方面他的让步有理有据，让人觉得很真诚，使人不好意思在他让步的基础上再砍价；另一方面，在让步过程中，他把顾客抬到了一个高高的位置上——挂在了讲情义有良心的十字架上，至此，人们就很难再下来了。

在现实的销售过程中，并不是所有让步都会取得良好的效果，让步是一项十分讲求技巧的事情。

首先，在销售过程中，你所做出的让步必须影响你的客户产生类似的倾向，或引发客户对你所做让步的同情感。否则，你的让步就无法达成预期的目的，让人觉得这只是例行公事而已。

其次，在关键问题上决不能让步，有些涉及核心利益的条件是不能拿来作为商业谈判的交换筹码的，否则会导致满盘皆输。事实也数次验证，商业谈判中在关键问题上先选择放弃的一方，往往会失去对整个谈判的把控权。这和战争中抢占制高点是一样的道理。

再次，在商业场合中的让步最好一步步实施，有些人经常以性格直爽为由来解释自己一次性亮出底牌的做法。殊不知，这样的方式在生意场上往往会使自己陷于很被动的境地。如果你是卖方，一次性让步太多，买家会怀疑你包藏了更多的不利信息；如果你是买方，一次性让步太多，卖家会坚持之前已经提出的条件。

最后，你的让步需要“师出有名”，完全没有理由的让步，会使你的客户或者谈判的对手觉得莫名其妙，甚至怀疑你之前开出的条件是否合理，没有任何理由的让步看起来更像演戏。

碗里的订单又飞了？想成交你得小心这三点

报价的原则

在推销过程中，报价是谈判的一项重要工作。报价得当与否，对报价方的利益和以后的谈判有很大影响。而有的销售人员恰恰是在这个环节中出现了问题，他们总是含糊报价，以为这样就可以搪塞过去，但是问题也就出现在这里，客户可能因为你不够诚实而取消合作。

马克经过几次电话拜访之后，终于与路易斯先生就购买网络服务器形成了初步合作意向。这天，他又给路易斯打电话。

马克：“路易斯先生，你好，我是马克。”

路易斯：“马克，你这电话来得正是时候，刚才财务部来人，要我把准备购买的新设备的报价单给他们送过去，他们好考虑一下这笔支出是否合算。”

马克：“这个嘛，你别着急，价格上不会太高的，肯定在你们的预算支出之内。”

路易斯：“马克，财务部的人可是只认数字的，你总应该给我一个准确的数字吧，或者该把报价单传一份给我吧。”

马克：“哦，放心好了，路易斯先生，顶多几十万，不会太多的。对您这么大的公司来说，这点钱实在不算什么。”

路易斯：“马克，几十万是什么意思？这也太贵了吧。你怎么连自己产品的价格都如此含糊不清呢？看来，我得仔细考虑一下是否购买你们的网络服务器了。”

报价是谈判的一项重要工作，绝不能含糊、搪塞，否则客户可能因为你不够诚实而取消合作。那么怎样做才能避免出现此类问题呢？销售人员要遵守以下几个原则。

一、科学定价原则

制定一个合理的价格是处理好报价问题的基础与前提。推销人员必须和公司商量，制定出合理的价格，而不可擅自做主，向客户不负责任地报价。

二、坚信价格原则

推销员必须对自己产品的价格有信心。推销员定价前应慎重考虑，一旦在充分考虑的基础上确定价格后，就应对所制定的价格充满信心，要坚信这个价格是双方都会满意的价格。

三、先价值后价格的原则

在推销谈判过程中应先讲产品的价值与使用价值，不要先讲价格，不到最后时刻不谈价格。推销员应记住，越迟提出价格问题对推销员就越有利。客户对产品的使用价值越了解，就会对价格问题越不重视。即使是主动上门取货与询问的客户，亦不可马上征询他们对价格的看法。

四、坚持相对价格的原则

推销员应通过与客户共同比较与计算，使客户相信产品的价格相对

于产品的价值是合理的。相对价格可以从以下几方面证明：相对于购买产品后获得的各种利益、好处及需求的满足，推销产品的价格是合理的；相对于产品所需原料的难以获取，相对于产品的加工复杂程度而言，产品的报价是低的……虽然从绝对价值看，价格好像是高了点，但是每个受益单位所付出的费用相对少了，或者是相对于每个单位产品，价格是低的。

敢于主动提出成交请求

美国施乐公司前董事长彼得·麦克说：“推销员失败的主要原因是不要签单，不向顾客提出成交要求，就好像瞄准了目标却没有扣动扳机一样。”在销售过程中，很多销售人员都会认为大胆尝试成交会使客户当场拒绝，甚至会使顾客误以为受到强迫而恼羞成怒。所以他们都存在一种对主动提出成交的恐惧心理，不愿冒险成交，结果呢，本来顾客就要采取购买行动了，他却又回到劝说的起点上。这就是所说的本来可以用钩了，却又放出链来，画蛇添足！

喂，您好，王总吧。您好，我是商报的小刘呀。前天给您传的材料您看过了吧？”“

“材料……商报的材料，对吧？哦，在这儿，我看了一下，你说。”

“关于这个会议，材料上已经说得很清楚了，我们主要是希望您到北京来参加这个会议，和我们的各地方领导、企业领导，共同探讨21世纪我国的经济走向……”

“这个问题我们已经开会研究了一下，噢，对了……这个会是在什么时间？”

“4月下旬，我们这次会议主要是围绕着西部大开发展开。国家现在正号召这方面的工作，你们公司正好在西部，是这次号召的受益者，需要外面技术和资金的引进，也需要南方发达地区、单位的支持，这次到北京开会就是一个很好的机会嘛。您说是吧？”

“嗯，对对对，是个机会。”

“这个会议我们安排了一些部委里面的领导同志来做报告，对我们的工作是很有指导意义的。在会议期间，有关吃住问题，我们按‘两会’标准安排。我们还安排了一系列活动。这次会议，我们将把活动内容登在商报上，同时，还会刊登您的一些事迹，这也是一种交流嘛。”

“嗯，这个问题，我们再开会研究吧，这不是一个人说了就算的事儿。不能搞一言堂嘛，这个，我们再研究吧，小刘同志，就这样吧。”

“哎，王总你先把资料和照片寄过来，这边时间已经很紧了。现在已经4月初了。”

“啊，那就把机会留给别的同志吧，我们以后再联系吧。再见。”

“那，再联系吧王总。”

从上面的例子看，业务员之所以失败，是因为在最后关头存在着一种成交恐惧心理，是因为想听顾客主动说：“好，我买了。”顾客不说这句话，他就竭尽所能地继续进行说服。但是人的天性是不愿表现出屈服于人的，所以即使顾客动了心，他有时也不会直接说出来。因此当王总说出“对，对，对，是个机会”这句话时，小刘就应该大胆拍板成交，而不是节外生枝，又回到起点上再来一番劝。这样反而妨碍成交了。

一些业务员害怕提出成交要求后遭到顾客的拒绝。这种因担心失败

而不敢提出成交要求的心理，其实是具有传染性的。业务员有信心，会使客户自己也觉得有信心，客户有了信心，自然能迅速做出购买的决定；如果业务员自己都没有信心，就会使客户产生疑虑，犹豫不决，不能果断做出决定，从而使得成交时机一拖再拖甚至无法成交。

推销员不仅要在适当的时机向客户主动提出成交的请求，还要坚持多次提出成交要求。美国一位超级推销员根据自己的经验指出，一次成交的成功率仅为10％左右，所以他总是期待着通过两次、三次、四次、五次的努力来达成交易。据调查，推销员每获得一份订单平均需要向客户提出46次成交请求。总之成交没有捷径，推销员首先要主动出击，引导成交的意向，而不要寄希望于客户主动提出成交。

越是成交时越不能大意

美国将领麦克阿瑟说：“战争的目的在于赢得胜利。”推销的目的就在于赢得交易，成交是推销人员的根本目标，如果不能达成交易，整个推销活动就是失败的。特别是当客户明确表示出成交意愿时，销售员一定要谨慎应对，避免多余的话语或动作导致交易功亏一篑。

推销员：“看看我们的新型车吧。”

客户：“哇，真漂亮。”

推销员：“才2.2万美元。”

客户：“我能买到一辆黑色的吗？”

推销员：“当然。黑的、黄的、红的和紫红的都有。”

客户：“好嘛！我今天带着现金。黑色的你有现货吗？我能不能今

晚就开回家？”

推销员：“当然。那边就有一辆。下周我们还有四辆黑色的要到货。”

客户：“真的？也许我还应等一等，看了那几辆再说。”

推销员：“不必了。它们全都一样。”

客户：“可是，现在这辆车也许油漆不佳或还有什么毛病。”

推销员：“绝不可能。你看嘛，一点儿问题都没有，是吧？”

客户：“嗯，看上去挺好。”

推销员：“那我们到里边去签合同吧。”

客户：“我还没有拿定主意。我想先看看那几辆再说。”

推销员：“可是这一辆一点儿问题都没有。你亲眼看看嘛。”

客户：“是啊，不过我还得考虑考虑。我得走了。下周我再来，我肯定来。”

销售人员要记住，你的目标是成交，要小心自己的言行，多一句话可能就多出一个异议。虽然成交要等客户同意，但在最后的关键时刻，销售员的话也至关重要，它可以使客户坚定决心，促进成交，也可能使客户动摇购买的决心，放弃交易。上述案例中的销售员就犯了一个致命的错误，不该在最后时多说了一句“下周我们还有四辆黑色的要到货”，这句话让客户萌生了等一等能有更多选择的念头，从而放弃马上交易，这一放弃很可能导致交易的失败。即将到手的交易眼睁睁地失去，对销

售员来说，是一个很大的打击。

换位思考，识别成交信号

当销售人员发觉客户有购买意愿时，要尽可能地找机会约见客户，面对面地与之交流，并从中找出客户的真正需求，然后有针对性地进行下一步的沟通，这样做比电话联系更能提高成交率。

一位客户想买一辆汽车，看过产品之后，对车的性能很满意，现在所担心的就是售后服务了。于是，他再次打电话到甲车行，向推销员咨询。

准客户：“你们的售后服务怎么样？”

甲推销员：“您放心，我们的售后服务绝对一流。我们公司多次被评为‘消费者信得过’企业，我们的售后服务体系通过了ISO9000认证，我们公司的服务宗旨是顾客至上。”

准客户：“是吗？我的意思是说假如它出现质量问题等情况怎么办？”

甲推销员：“我知道了，您是担心万一出了问题怎么处理，是吧？您尽管放心，我们的服务承诺是一天之内无条件退货，一周之内无条件换货，一月之内无偿保修。”

准客户：“是吗？”

甲推销员：“那当然，我们可是中国名牌，您放心吧。”

准客户：“好吧。我知道了，我考虑考虑再说吧。谢谢你，再见。”

在甲车行没有得到满意答复，客户又打电话到对面的乙车行。

准客户：“你们的售后服务怎么样？”

乙推销员：“先生，我很理解您对售后服务的关心，毕竟买车可不是一次小的决策，那么，您现在方便吗？如果您有空我当面向您解释说明这些问题好吗？

准客户：“是这样，我今天上午还有一个会议，中午可能有1个小时的休息时间……”

乙推销员：“这样，如果您方便告诉我您的地址的话，我可以提前去等您，这样只占用您半小时时间好吗？”

准客户：“太好了，你很热情。那就麻烦你辛苦你了。”

于是，乙推销员当面向客户详细介绍了本产品售后服务的相关事项，客户很满意，并被推销员的热情所感动，这笔交易自然就成交了。

在这个案例中，面对同一个客户，两个推销员选择了不同的沟通方式，结果也完全不同。

当客户提出顾虑“你们的售后服务怎么样”时，甲推销员没有意识到这是一个准客户，还没能识别了客户此时的心理顾虑，就直接给出了自以为是的答案，客户没有感受到应有的尊重，认为推销员回答不够严谨，因此推销失败也就不足为奇了。

乙推销员不仅马上意识到这是准客户，还提出当面沟通的请求，随后出于方便客户的目的又亲自上门服务。这是因为他意识到了面对面沟通的重要性。一方面，当面谈可以把相关事项说得更清楚更全面；另一

方面，由于面谈可以相对容易地感知客户的心理需求，可以及时给予解决的方案，从而能够显著提高成交率。

面对面沟通是最有效的沟通方式，对于推销人员来说，如果有与客户面谈的机会，就尽量不要在电话里谈，尤其是在成交之前的沟通过程中。因为此时对客户的需求不是太明确，而在电话里是无法看到对方的表情，无法准确判断客户的心理变化。而面谈就有机会深入地挖掘客户需求，并针对需求提出建议，这样才更有利于成交。

为客户着想，实现附加销售

你找到了你的潜在客户，可是光有潜在客户是不够的，在他们变成真正客户之前，是没有任何价值的。

有一位公司经理曾讲述他的一次不同寻常的存款经历：

“有一次，我们想把一笔钱存入一家外国银行的定期账户，以获得稳定的利息收入并防止币值波动。一名职员让我们填了一些表格，并就我们的业务和财务规划问了几个问题。他很高兴地照我们的话去做，同时问我们是否同意他提出一些他认为对我们更合适的建议。随后，他看了我们的财务报表，又问了一些问题。他告诉我们，以我们的担保资产和财务状况，我们应该可以从银行获得更多的帮助。他建议重新组合我们的财务方案，并邀请我们与他的老板共进午餐。午餐时，他的老板和另一位外国货币专家告诉了我们更多预防金融风险的策略，以及如何将其与我们的业务联系起来。这次午餐让我们受到了很大的启发。我们又回请他们打高尔夫球，不久我们便和他们签约，把所有的业务都转到这家外国银行来了。”

所谓“1度理论”说的是：“一壶水烧到99度，由于种种因素，就是烧不开，大家都着急。我们想办法把这1度加上去，这壶水就沸腾了，烧开了。”在上述案例中，外国银行之所以赢得了更大的业务订单，是因为他们愿意多花一些精力更加深入地了解客户的需要，而不是简单地按客户说的去做。这就是那关键的“1度”。他们已经超越了那种只是提供简单客户服务的服务模式。这家外国银行渴求商机，并很注重发展一种健康的、卓有成效的客户关系。一旦他们看到了这个机会，便很快地组

织专家开展工作。

销售员必须开始认真而持续地关注你当前客户的情况以及他们新的期望和要求。你需要在分析了客户在过去与你或者你的竞争者合作时的消费模式之后，制定出你的行动计划。简而言之，你要把你的客户当作一个新的潜在客户来认真调查、尽力研究。他们值得你提供最好的服务，做出最密切的关注。你的竞争者和新对手也始终在争取你的客户，特别是那些利润大、有吸引力的客户。我们不能掉以轻心，我们要做的不只是维持客户关系，而应该通过不断增加和提高所提供服务的种类和质量，来适应他们不断增长的期望。

你不要想当然地认为这个客户就是你的。多获取一些信息，主动要求并努力争取，直到获得你想要的业务。不要有丝毫放松，否则竞争对手将会轻松地占领你的地盘，而你将失去自己的重要客户。

你要想办法将非长期客户变成长期客户，将小客户变成大客户，让客户变成自己的宣传者。要不断研究他们持续增长的需求，以及他们除你之外还从谁那里购买。要了解你在他们所有的合作伙伴中占多大的份额，你是否是他们的第一选择。如果不是，则要继续努力。分析一下客户对你和其他销售商的满意程度，你处在什么位置上。如果在最底层，就要加倍努力来满足客户的需求。

借暗示的力量促成交

用暗示催眠客户

暗示是一种委婉却能直击心灵的说服技巧。将暗示引入销售的过程中，会让销售取得更好的效果。

在空调刚兴起的时候，其售价相当昂贵，因此乏人问津。要是出去销售空调，那更是难上加难。彼得想销售一套可供30层办公大楼用的中央空调设备，他进行了很多努力，与一家公司的董事会周旋了很长时间，仍然没有结果。一天，该公司董事会通知彼得，要他到董事会上向全体董事介绍这套空调系统的详细情况，最终由董事会讨论和决定。在此之前，彼得已向他们介绍过多次。这天，在董事会上，他把以前讲过很多次的话又重复了一遍。但在场的董事仍提出了一连串问题刁难他，这让他有些惊慌失措。

面对这种情形，彼得心急如焚，眼看着几个月来的辛苦和努力将要付诸东流，他变得焦虑起来。

在董事们进行讨论的时候，他环视了一下房间，突然眼睛一亮，心生一计。在随后的董事提问阶段，他没有直接回答董事的问题，而是很自然地换了一个话题，说：“今天天气很热，请允许我脱掉外衣，好吗？”说着掏出手帕，认真地擦着脑门上的汗珠，这个动作马上引起了在场的全体董事的条件反射，他们很多人顿时觉得闷热难熬，纷纷脱下外衣，还不停地用手帕擦脸，有的抱怨说：“怎么搞的？天气这么热，这房子还不安空调，闷死人啦！”这时，彼得心里暗暗高兴，觉得时机

已到，接着说：

“各位董事，我想贵公司是不想看到来公司洽谈业务的客人热成像我这个样子的，是吗？如果贵公司安装了空调，它可以为来贵公司洽谈业务的客人带来一个舒适愉快的感觉，这样一定可以接手更多的业务。而假如贵公司所有的员工都因为没有空调而感觉天气闷热，穿着不整齐，这可能会影响贵公司的形象，使客人对贵公司产生不好的感觉，您说这样合适吗？”

听完彼得的这番话，董事们连连点头，董事长也觉得有道理，最后，这笔大生意终于成交了。

故事中，空调推销员彼得为拿下一座30层办公大楼的中央空调设备的项目进行了很多努力，可依然没有结果。

焦急让彼得倍感燥热，当他环视房间时，突然来了灵感：“今天天气很热，请允许我脱掉外衣，好吗？”这句话转移了话题，他的暗示让客户的右脑感知到天气确实很热，使客户的思维从刚才的理性逐渐转移到右脑的感性。达到这个目的后，接下来彼得一番有理有据的分析让客户觉得确实如此，于是在右脑的作用下做出了购买的决策。在这个案例中，对成功销售起关键作用的显然是彼得及时抓住了所处环境的特点，利用了心理暗示的作用，让客户觉得确实如此，从而化被动为主动，达到了销售的目的。我们在销售中也要学习采用暗示的方式将客户催眠。

进入回忆

当人们开始回忆往事时，很容易进入一种感性状态，这时他们感情比较冲动，也容易被影响。成功的销售人员、政治家与宗教领袖都擅长引导人们回忆往事，同时把自己的一些想法糅合到这些回忆中。

推销员：“还记得你第一次买自行车的情景吗？”

顾客：“当然啦！那是我8岁时爷爷给我的春节礼物，那是一辆红色的自行车，我骑着它转了好几个小时。那天晚上我是那样激动，怎么也睡不着。”

推销员：“太棒了，那确实令人激动。我想如果你有这个新的滑雪板，你会有同样的感受。它可以带着你找回以往的快乐。”

让顾客回忆“以前的好时光”，再把这种感觉与你的产品联系在一起，是促使他购买你的产品的好方法。进入愉快心境的人，心情更开放，更愿意消费，也更乐意通过小小的放纵来满足自己。

这种暗示方式是把积极的形象与你的产品联结在一起的一个好方法。有时，我们也可以运用负面的形象来推动他人购买。比如说你想推销“家庭保安系统”时，你可以提醒顾客过去那种不用担心有贼的放心的感觉：

“还记得以前吗？你可以整天不关门，钥匙就放在门前垫子下，大热天开着门睡觉也没什么可怕的。”

当他回忆这段美好时刻的那份安全感时，你可以让他知道现在要怎么做才能重新拥有那种感觉，也就是把你的产品与这份安全感联结起来。

假设成交

向客户描绘成交后的诱人画面，让他能从景象中看到买了你的产品后，为他带来的许多好处和利益，从而促进成交，这种方式被称作假设成交。

销售员：“李先生，你平时参加过什么培训吗？”

客户：“参加过一个‘生涯规划’的培训。”

销售员：“我们提供的培训可以帮助你规划未来30年的发展，你可以像看电脑的发展趋势一样看到你的收入、健康、人际关系等的发展趋势。假如你可以通过这个课程完全掌控自己的整个人生过程和细节，通过对这个课程的进一步认识和了解，帮助你实现重大的成长和跨越，那么你有没有兴趣了解一下？”

客户：“想。”

销售员：“李先生，想象一下，假如今天你参加了这样一个课程，它可以帮助你建立更好的人际关系，帮助你更加清晰地明确一年的目标、五年的目标、十年的目标以及你今后要做的事情，帮助你的家庭和你的孩子变得更加舒适和安康，你觉得这样好不好？”

客户：“非常好！”

销售员：“所以，如果说你还没有尝试，你愿不愿花一点时间尝试一下呢？”

客户：“愿意。”

销售员：“如果当你尝试的时候，你发现它确实有用的话，你会不会坚持使用它呢？如果你坚持的话，会不会因为你的坚持而一天比一天更好呢？因为每天进步一点点是进步最快的方法，你说是不是？”

客户：“是的。”

销售员：“所以，假如今天你来参加这三天的课程，有可能对你和你的家人都有帮助，是吧？”

客户：“是的。这样吧，你把申请表格给我传真过来，我填一下。”

上述故事中，销售人员正是用了一套假设成交的沟通方法。

在通话时，如果是以下情况：

“××先生，我是××。”

“您好。”

“××先生您好，好久没有听到您的声音了，之前开课的时候，你每次都坐在我的对面，我看您很有精神，全神贯注听课。”

“最近过得怎么样？有没有烦心的事情？”

“没有。”

“想想看，是不是有一两件事令你烦恼呢？想不想抛掉这些烦恼？”

“有什么好办法吗？”

“假如想……”

于是销售人员就跟客户讲怎么追求快乐，怎么逃离痛苦，他的注意力已经被吸引，最后就会认同销售人员所构想的情况，而促成交易。这就是假设成交真正的用处。

高情商，卖构想也赚大钱

在销售那些短期内看不出优势的产品时，销售员可以向客户卖自己的“构想”，通过对未来进行描绘，让客户感知未来的情形，从而达到销售的目的。

销售员：“本公司生产的这批新产品，虽然还称不上是一流的产品，但是，我仍然拜托汪老板，以一流产品的价格来向本公司购买。”

客户：“你没有说错吧？谁愿意以一流产品的价格来买二流的产品呢？”

销售员：“您知道，目前灯泡制造行业中可以称得上第一流的，全国只有一家。因此，他们算是垄断了整个市场，即便是任意抬高价格，大家仍然要去购买。如果有同样优良的产品，但价格便宜一些的话，对您及其他代理商来说，不是一种更好的选择吗？

（停顿一下）

“现在，灯泡制造业中就好比只有一个人，如果这个时候出现一位对手的话，就有了互相竞争的情况。换句话说，把优良的新产品以低廉的价格提供给各位，大家一定能得到更多的利润。”

客户：“您说得不错，可是，目前并没有另外一个人呀！”

销售员：“我想，您及其他代理商应该都了解我们公司的技术能力，我们是有希望充当这“另外一个人”的。但为什么目前本公司只能制造二流的灯泡呢？这是因为本公司资金不足，所以无法在技术上继续有

所突破。如果汪老板你们这些代理商肯帮忙，以一流的产品价格来购买本公司的产品的话，我们就可以筹集到一笔很可观的资金，把这笔资金用于技术更新或改造。相信不久的将来，本公司一定可以制造出优良的产品。这样一来，灯泡制造业等于出现了两个人，在彼此的竞争之下，毫无疑问，产品质量必然会提高，而价格却会降低。到了那个时候，本公司一定好好地谢谢各位代理商。此刻，我只希望你们能够帮助本公司。但愿你们能不断地支持、帮助本公司渡过难关。因此，我拜托各位能以一流产品的价格来购买本公司的产品。”

客户：“以前也有一些人来过这儿，不过从来没有人说过这些话。作为代理商，我们很了解你们目前的处境，所以，我决定以一流产品的价格来买你们的产品，希望你们公司能赶快成为那另一个人。”

在这个故事中，我们可以看出，该销售人员就是通过向客户虚拟一个未来事件才取得销售胜利的。

在销售刚开始时，销售人员一句“拜托汪老板以一流产品的价格来向本公司购买”，这句话勾起了客户的好奇心，这正是销售人员的目的所在。接下来，销售人员就从理性和感性两方面进攻，一步步推进自己的计划。

当销售人员有理有据地分析和设想了当灯泡市场上出现“两个人”而最终受益的将是各代理商后，彻底说服了汪老板，因此得到了订单。

在这里，我们不得不佩服这位销售人员的智慧。其实，只要掌握了向客户卖“构想”的精髓，每个人都可以成为像这位销售人员一样的销售高手。

第7章　打造“长久合作关系”的话——把“买卖”变为“合作”，就是所谓的情商销售

玩不转情商，就解决不了投诉

先解决技术问题还是情绪问题

应对顾客的投诉，工作人员首先要做的是关注顾客的情感，而不仅仅是关注事实。要注意讲话的方式，了解清楚情况后，向顾客做出解释，并提出解决办法。必要时，应做出适当的让步。

顾客：“是××公司吧？我姓李，我有些问题需要你们处理一下！”

接线员A：“你好，李先生，我可以帮您什么？”

顾客：“我使用你们的笔记本电脑已经快一年了，最近我发现显示器的边框裂开了。因为我知道你们的电脑保修期是3年，所以想看看你们如何解决。”

接线员A：“您碰过它吗？”

顾客：“我的电脑根本没摔过，也没有碰过，是它自动裂开的。”

接线员A：“那不可能，我们的电脑都是经过检测的。”

顾客：“但它确实是自动裂开的，你们怎么能这样对我？”

接线员A：“那很对不起，显示器是不在我们3年保修范围之内的，这一点在协议书上写得很清楚了。”

顾客：“那我的电脑就白裂开了？”

接线员A：“很抱歉，我不能帮您。请问还有什么问题吗？”

顾客：“我要投诉你们！”

于是顾客又拨通了另一位接线员B的电话。

顾客：“我姓李，是你们的一位顾客，我要投诉！我要投诉！”

接线员B：“您好，请问发生了什么事，让您这么着急？”

顾客：“是这样，我的笔记本电脑使用快一年了，在没碰没撞的情况下，显示屏的边框裂了。我刚才打过电话，你们的一个同事说没有办法保修，而且态度不好，你们怎么可以这样对待你们的顾客？”

接线员B：“哎呀，李先生，显示屏的边框裂了？！裂到什么程度了，现在能不能用？”

顾客：“裂得倒不是很大，用还是可以用，只是我得用胶布粘它，以防裂得更大。”

接线员B：“那还好。不过，这对您来讲确实是件不好的事，我能理解您现在的心情，换成我，我也会不好受。”

顾客：“那你说怎么办？”

接线员B：“李先生，我知道您的电脑在没有外力碰撞的情况下，边框裂开，我真的很想帮您。只是在计算机行业中，显示器的类似问题，各个企业都不在保修范围。我想这一点您是理解的，对不对？”

顾客：“其实坦率来讲，我并不是真的想让你们保修，我只是希望你们能给我一个说法，没想到你那位同事态度那么不好。”

接线员B：“李先生，对于您刚才不愉快的遭遇，我感到十分抱歉。只是，请您相信我们，我们是站在顾客的立场为顾客解决问题的。让我想想在目前情况下如何处理。对于边框，我倒有个建议，因为边框是塑料的，现在有一些强力胶是可以粘的，所以，您可以试试用胶水粘一下，效果要比用胶布好。”

顾客：“那我回去试试。”

接线员B：“那您看还有什么问题？以后有什么问题，请您随时打电话给我，我会全力为您服务的。谢谢！再见！”

很显然，接线员A冷漠无情的处理方式是一个非常失败的对待顾客的方法。与情绪不好的顾客打交道，是售后服务中的一大挑战，处理这类售后问题很重要的一点就是需要与顾客的情感打交道。当工作人员遇到情绪不佳的顾客时，首先要做的是关注顾客的情感。

在卖场的售后服务中，时常会有顾客表示不满，或有所要求，或大吵大闹甚至是投诉。对经验不足的卖场员工而言，这种状况的出现常会使其惊慌失措，不知如何应对。见到这种由于自己公司的错误，而给对方带来麻烦的事情时，即使错误和员工本身并无直接关系，也需诚心诚意地向对方道歉。

在售后服务中，为顾客提供优质的服务内容是对工作人员的职责要求之一。由于各种原因，我们不可避免地会遇到顾客的投诉，这就需要我们马上帮助顾客解决问题，这样才会增加顾客的忠诚度。如果不能妥善处理顾客的投诉，一味地与顾客争吵，最后的结果只能是失去顾客。

应对投诉，头脑要清醒，态度要温和

面对客户的投诉，销售员要用合作的态度避免争执，寻找解决之道，切不可以“针尖对麦芒”，弄得一发不可收拾。

销售员：“您好，我想同您商量有关您昨天打电话说的那张矫形床的事。您认为那张床有什么问题吗？”

客户：“我觉得这种床太硬。”

销售员：“您觉得这床太硬吗？”

客户：“是的，我并不要求它是张弹簧垫，但它实在太硬了。”

销售员：“我还没弄明白。您不是原来跟我讲您的背部目前需要有东西支撑吗？”

客户：“对，不过我担心床如果太硬，对我病情所造成的危害将不亚于软床。”

销售员：“可是您开始不是认为这床很适合您吗？怎么过了一天就不适合了呢？”

客户：“我不太喜欢，从各个方面都觉得不太适合。”

销售员：“可是您的病很需要这种床配合治疗。”

客户：“我有治疗医生，这个你不用操心。”

销售员：“我觉得你需要我们的矫形顾问医生的指导。”

客户：“我不需要，你明白吗？”

销售员：“你这个人怎么……”

从上面的例子中可以看出，这位销售员在解决客户的投诉时，首先要面对的肯定是客户的病情与那张矫形床的关系，说话不慎就可能触及客户的伤疤，让他不愉快，那么即使他非常需要这件产品也不愿意对你做出让步。客户提出投诉，意味着他需要更多的信息。销售员一旦与客户发生争执、拿出各种各样的理由来压服客户时，他即使在争论中取胜，却也彻底失去了这位客户。

为了使推销有效益，你必须尽力克制情绪，要具备忍耐力，要不惜任何代价避免发生争执。不管争执的结果是输是赢，一旦发生，双方交谈的注意力就要转移，而客户由于与你发生争执而变得异常冲动，是不可能有心情与你谈生意的。争执会带来心理上的障碍，而且必然会使你无法达到自己的目的。

所以，当客户对你的产品或服务进行投诉，并提出异议时，你千万不能直截了当地反驳客户。假如你很清楚客户在电话上讲的某些话是不真实的，就应采用转折法。你可以先表示同意对方的观点，因为反驳会令对方存有戒心，然后，再以一种合作的态度来阐明你的观点。这样既不会引发争执，还能够将问题顺利解决。

积极解决投诉，为自己带来更多订单

在倾听了顾客的异议以后，要时刻站在顾客的立场上来回答问题，即支持顾客的观点，使顾客意识到销售商非常重视自己。这种倾听的方式，能有效消除对方的不满情绪，对进一步掌握问题的症结很有帮助。

老牛经营卷烟已经十多年了，在他刚开店的那会儿，如果遇到顾客对卷烟提出异议，那么没等顾客说完他就不客气地回绝了。因为那时候

他想反正自己不卖假烟，也不怕你到处乱说，更不怕你投诉。可久而久之，因为老牛一直以这种简单粗暴的方式处理问题，使得不少顾客再也不来老牛的店里买烟。

老牛知道这样下去不行，经历过以上这些教训，老牛决定改变态度，开始认真地处理顾客的异议。十几年的卷烟生意让老牛明白，只有合理地处理顾客的异议，消除顾客的疑虑，才能让他们成为常客。

有一次，一位顾客在老牛店里买了一条红梅烟，当场抽了一根说感觉味道不对，要求老牛给他换一条。但是如果老牛给他换，那么顾客就很可能会误认为老牛开始给的是假烟，因为被识破所以才被迫给他换真烟。对此，老牛很耐心地给他做解释，指着墙上的烟草零售许可证告诉他自己是A类诚信用户，并言之凿凿地说明自己的烟一定货真价实。

顾客听了之后依然半信半疑。老牛猜出了顾客的心思，恰好老牛的店离烟草专卖局也不远，于是老牛主动提出带着这条烟去鉴定真伪的建议。鉴定结果出来了，这条烟是真品。

顾客的疑虑彻底打消了。从那以后，“老牛卖的烟一定是真品烟”的消息不胫而走，这反倒帮老牛做了无形的广告。老牛庆幸自己没有像曾经一样，因为嫌麻烦而对之前那位顾客的纠缠置之不理，这才有了日后更长久的“不麻烦”……

处理顾客的异议是需要讲究方式的，不要以为自己的东西好就无需理会顾客的异议。因为，你觉得好没用，要顾客觉得好他才会认可你的商品。老牛从身正不怕影子歪的强硬，到后来的动之以情晓之以理的处理方式，为他的店面销售迎来了良好的信誉。而信誉，是店面存在的招牌，店面的名声太臭对商品的销售是非常致命的。如果顾客都不愿意来

你这里买东西了，那你的这个店也就没有存活下去的根基了。

所以在面对顾客异议的时候，店主们一定要找出引起顾客不满的缘由，并进行艺术性的处理。一般情况下，引起顾客异议的原因有以下几种：

一、顾客自身的原因

1.顾客自身的偏见、成见或习惯；

2.顾客故意挑刺；

3.顾客爱出风头想借机自我表现。

二、商品本身的原因

商品本身质量出现问题，比如功能欠缺、价格不当等，或者有些商品的销售证据不够充分，顾客自然会提出种种异议。对于这类异议，我们首先应该实事求是地进行处理，在商品销售时应尽量提供更多的证据，对品质不良商品应设法改进或直接下柜不再销售等。

每段合作关系里都有一位“情商”先生

与老客户保持联系是一项长期投资

有人说销售行业经营的不仅是产品，还是一种人情。我们在销售中要重视跟客户保持联系，重视定期沟通，这样才能维护一种更长久的合作关系。推销从来不是一锤子买卖，而是要和客户建立长期关系。

亚特兰德尔是一家办公用品公司的出色销售人员，他的秘诀就是建立一个专门的客户档案，经常主动联系客户，加深相互间的感情。通常当他把办公用品卖给客户后，若客户没有主动联系他商谈后续的购买计划的话，他就试着不断地与那位客户接触。打电话给老客户时，他通常这样说：“您以前买的打印机（复印机等）情况如何？”“假使您还需要什么办公用品的话，请打电话过来，我们会马上免费给您送货，并免费给您提供技术指导。”

亚特兰德尔说：“我不希望只销售给客户一种办公用品，我特别珍惜客户，而希望他以后所买的每一种办公用品都是由我销售出去的，而且我也希望他以后需要什么新的配置也是第一个便想到从我这儿买。”

于是，亚特兰德尔在卖出办公用品后，还会经常询问客户们是否还有其他的需求，亚特兰德尔在了解到他们某些新的需求时，总会告诉他们自己会给予更多的优惠和与之相应的一系列售后服务，而客户因为已经在他那里买了一种商品，并且知道这家公司售后服务做得不错，所以也乐于去他那里购买其他的办公用品，而不是重新选择另一家完全陌生

的公司。正因为如此，亚特兰德尔办公用品的生意越做越火，越做越大，全城几乎有一半以上的公司从他那儿买办公用品。人们一提起买办公用品总会说：“亚特兰德尔的办公用品质量有保证，各方面的服务都不错，你要是想买什么办公用品到他那儿去保准满意，也很省心，以后有什么毛病还不像其他的办公用品公司那样电话打了一次又一次，还是没人前来。人家亚特兰德尔自己就主动找上门来问有没有什么质量上的缺陷，有没有什么需要他们的技术人员做使用指导、技术指导的，这样的商家，我们买着都觉得放心。”

长期以来，人们所认为的“推销精神”，就是指在适当的时期把适当的商品卖给适当的人。推销精神的确是由此产生，但是为了使自己成为一个能干的推销人员，就必须与客户保持联系，以确保得到满意的推销结果以及交易次数增加的机会。要想做到这一点，就需要推销员必须超越义务的界限，给客户留下最美好的购买体验。推销中的新挑战不在于你能获得多少客户，而在于你能保留和扩展多少客户。当你的竞争对手失去客户和信誉时，你就会得到更多忠诚的客户和推荐。

案例中的亚特兰德尔的成功与他随时保持与客户的联系的做法是分不开的，正因为他随时联系，不仅为客户提供了良好的售后服务，而且为自己留下了良好的口碑，为以后的继续合作打下了基础。他将维护与客户的长期关系当作一种长期的投资，绝不会卖出商品后就与客户停止联系。他本着长期合作的立场、态度，善待每一位客户，对他们经常定期回访，以求来日方长、后会有期。事实上也正是因为平常做到很好地维护了客户关系，才有了他后来生意越做越顺利的局面，从而取得更大的成功。因此，从一定程度上说，与客户联系的多少，直接决定着你业绩的高低。

美国哲学家约翰·杜威说：“人类心中最深远的驱策力就是希望具有

重要性。”每一个人来到世界上都有被重视、被关怀、被肯定的渴望，客户也是一样，你不断地与他联系，让他觉得他对于你很重要，他会因此焕发出巨大的热情，成为你的朋友，成为你开发客户的利器。客户关系是一种联络，而不是一种单纯的接触。当这种联系激发我们的情感，而不只是引起我们的注意时，推销员与客户之间才能产生爱。这就要求这种联系必须贯穿着精神、精力和态度。当客户自发地响应或者不自觉地被感动时，这种联系就起作用了。这表明这种联系是不同寻常而又不失和谐的。如果你和你的客户的联系就像朋友，那么即使在他不需要你的产品的时候，他也会考虑到你的感受。

机会就隐藏在关系的缝隙里

跟老客户沟通联系时，敏锐地捕捉销售机会，充分利用关系的力量，为自己寻找更多销售机会。

高瑜是一家健身俱乐部的电话营销人员，她的主要工作就是通过电话推广一种健身会员卡。该俱乐部共有15个电话营销团队，每个团队10人。在高瑜刚加入俱乐部时，她所在团队的整体业绩排在最后一名，然而在她工作三个月后，该团队的业绩上升到了第一名，她个人业绩也排在全俱乐部第一名。

当问到她的成功经验时，高瑜毫不掩饰地透露了她的销售秘诀：每个月的前20天寻找新客户，后10天维护老客户。

她举了一个维护老客户的例子。

高瑜：“谢总，您好！我是高瑜，最近在忙什么呢？”

谢总：“高瑜啊，你好，你好，最近出了趟差，刚回广州。”

高瑜：“怪不得我这几天都没看到您来我们这儿锻炼身体了，出差挺辛苦的，什么时候到我们这儿放松一下？”

谢总：“明天我就约几个朋友过去打网球。”

高瑜：“您的朋友都有我们的会员卡了吗？”

谢总：“哦，想起来了，他们还没有呢。”

高瑜：“那赶紧给他们办呀！”

谢总：“如果同时办三张，你们有没有优惠？”

高瑜：“同时办三张没有优惠，俱乐部规定同时办五张可以打8折。”

谢总：“我只有这三个要好的朋友，买多了也是浪费呀！”

高瑜：“请问谢总，您平时除了运动之外，还有其他爱好吗？”

谢总：“偶尔和几个朋友打打牌什么的。”

高瑜：“打牌赌钱吗？”

谢总：“我们都玩得很小，还谈不上‘赌’字。”

高瑜：“您抽烟吗？”

谢总：“抽烟啊！”

高瑜：“这还不简单，省下您买烟和打牌的钱就可以多买两张卡了。以后就不要打牌了，有时间就直接到我们这儿锻炼锻炼身体，我这

就给您办啦，您明天带朋友过来就可以立即拿卡了。”

谢总：“好哇，我说不过你，要不你到我公司来上班吧，怎么样？”

高瑜：“谢总，谢您抬举，不过我现在到您公司去还不是时候，等到有一天，我在这家公司把本领炼到炉火纯青时，再到您公司去才有价值呀。说好了，您明天一定要过来哦，我已经给您申请了5张年度卡，每张卡打8折，共8000元，明天直接过来拿就好了。”

谢总：“好吧。”

这是一个典型的依靠关系销售的例子。高瑜依靠以往与客户建立的合作关系拿到了新的销售订单。在案例的开始，高瑜就透露了她成功的秘诀：每个月的前20天寻找新客户，后10天维护老客户。这完全是一种由经验总结出的方法。

高瑜在与老客户谢总通话时，以闲聊的方式开始，让客户感觉推销员是在关心自己，而不是向自己推销东西。然后高瑜又以客户工作辛苦、需要放松为由，邀请客户来俱乐部健身。当客户说“明天我就约几个朋友过去打网球”时，高瑜捕捉到这个机会，趁机询问谢总的朋友有无会员卡，成功地让双方的谈话转移到自己的业务上来，体现了推销员高超的沟通水平。

在接下来的谈话中，高瑜一直在进行情感攻势，同时把客户的思维也集中在这方面，最后成功推销出5张会员卡。

由此可见，推销员要想获得好的销售业绩，既要开发新客户，还要注意保持与老客户的良好关系，挖掘他们的新需求。

利用企业高层的人际关系展开横向推销

许多销售员跟客户交易之后，便不再联系，即使联系态度也比较冷漠。这就导致许多客户变成“一次性”的，无法借由他们带来新的客户资源。继续发展与客户的友谊，不仅可以使客户愿意继续购买我们的产品，还可以让他们作为朋友为我们推荐新客户。

销售员：“刘总，您好！上次的一批机器有没有出现什么问题？”

客户：“没什么问题，很好。”

销售员：“刘总，到现在我们合作已经有两个月了，我很想知道您对我们企业服务的看法，看有什么需要改进的。您对我的服务感到满意吗？”

客户：“满意，挺不错。”

销售员：“首先谢谢刘总对我的鼓励。另外，我希望能把我的服务带给您身边更多的人，所以，刘总，就您所知，您身边有哪些朋友我也可以帮到他们？”

客户：“让我想想。你和××联系一下看看，他是我一个多年的朋友，正在经营一家公司，可能会需要相关服务。”

销售员：“那太谢谢刘总了。他的联系方式是……”

客户：“办公室电话是……”

销售员：“刘总，我希望您能抽空亲自给他打个电话，这样，当我打电话给他时，他也不会觉得突然。”

客户：“没问题，我等会儿就打电话给他。”

销售员：“刘总，我会随时把与××总联系的情况告诉您。您以后有什么问题，请您随时打电话给我。”

客户：“好的。”

这是一个通过老客户推荐而赢得新客户的很好的例子。

许多业务员抱怨公司不能提供客户源，到底应该如何增加订单，找到更多的客源呢？在这一方面，我们绝不能忽视老客户追加购买和向其他人推荐你的产品的作用。

你一定有过这样的经历，告诉朋友哪家餐厅很有特色，哪家商场东西质优价廉，哪家服装店正在搞大型促销活动。你会主动告诉别人或是在他人需要的时候主动提出来，其实并不是因为你可以从中获取什么样的实际利益，而只是单纯地提供意见、真心地提供帮助，把自己的真实感受说出来而已。

同样，在客户开发的过程中，当你在向客户推荐产品时，如果你的准客户对你的产品尚存在戒心和怀疑时，若能让你以前的客户现身说法，尤其是与准客户比较亲近的家人、朋友或是邻居，由他们谈产品的效用时，就会取得事半功倍的效果。因此，销售员要充分利用老客户资源来开发新客户。

要想让客户推荐，必须先赢得客户的称赞。试想，如果一位客户对你的产品或服务都不满意的话，那么他对别人说起时也仅仅是一些负面消息，对你开发新客户有害无利。

值得注意的是，当你的客户向你推荐了新客户以后，无论生意成功与否，你都要对老客户表示感谢，这是最起码的礼貌。老客户相信你，

才会向你推荐，你应该有个回音。如果成功了，你告诉他，他会为你高兴的；如果失败了，你告诉他，他会帮你再想办法。而且，你一定要让客户推荐给你的那个人感到满意，不要辜负推荐人对你的信任和帮助。

对待抱怨，要有听出弦外之音的本事

在日常生活中，每个人都有各自不同的个性化消费需求，但是商家的产品和服务在生产和制定的过程中需要考虑到标准化和量产的可行性。这就在客观上存在着一组矛盾，绝大多数商家无法做到为了每个人的需求而去订制产品与服务。

在日常销售工作中，消费者找到抱怨的理由并不困难，人们总是会对购买的商品或接受的服务提出这样那样的不满，应对客户的抱怨，几乎是销售人员的家常便饭。

大多数客户对于商品和服务的抱怨，通常都不仅仅是抱怨而已，如果不能了解客户的心理，不能读懂客户抱怨中的弦外之音，那么客户在抱怨得不到响应之后，往往会选择放弃，甚至已经成交的也会提出退货或者中止合约等要求。

很显然，这一类事件是销售人员最不愿意看到的，因为这意味着之前的销售努力都将付诸东流。但是，往往事不遂人愿，无论销售人员喜欢与否，这一类的情形总是伴随着销售活动的存在而发生着。我们所能做的是尽可能减少此类事件的发生。

要有效地解决这一问题，如何回应客户的抱怨是一个关键点。

事实上，作为销售人员，一定要具备随时面对客户抱怨的心理准备。当面对客户抱怨时，第一个要点是控制好自己的情绪。在销售中，

如果客户尚且只有三分怨气，销售人员就已经面带七分怒意，那么事情处理起来就比较棘手了。在面对客户的抱怨时，最忌讳的就是客户愤怒，销售人员比他还愤怒。

通常，人的潜意识中倾向于对外界所接受的信息做出相对应的回馈与举措，一旦双方陷入剑拔弩张的气氛，就可以预见，销售失败几乎已成定局。反之，耐心的倾听与善意的态度往往能使双方的交谈步入到冷静与和谐的氛围中。

控制好情绪之后，第二步要做的是思考与分析客户的抱怨究竟意味着什么。大体来说，客户的抱怨可以归结到以下五个主要的方面：

一是客户对商品的质量和性能感到不满意，认为销售人员的介绍或者先前的广告过分夸大了商品的价值，客户产生了被欺骗的感觉。对于这类型的客户抱怨，销售人员需要做的是让客户对品质放心。这时候采用以事实展示品质，或者以案例来证实品质的方式，能收到比较好的效果。因为客户可以不相信宣传与广告，但是事实胜于雄辩，已经成功的案例具备最好的说服力。

二是客户对销售人员的服务态度不满意，认为自己没有得到应有的重视与礼遇。这类客户真正在意的并不是产品或者服务本身，他们需要的是一种消费的满足感。对于这类型客户，销售人员只需要根据其透露出的性格特点，给足客户面子。一般来说，不仅销售活动能够顺利达成，而且还能得到客户的夸赞与感激。

三是客户对先前做出的选择产生了反悔的意愿，这类客户可能会无中生有地找出一些毛病来借题发挥。这种情况处理起来相对麻烦一些，因为抱怨的症结并不在于产品或者服务本身，而在于客户自己的反复。

对于这类客户，销售人员需要引导其重新肯定自我的判断。因为容易摇摆反复的客户，之所以否定掉原来选择的商品，也许只是他的某个朋友的一句负面的评价，或者因为看到其他同类型的产品看起来更实惠。让这类型的客户重新喜欢上他们原来的选择并不困难，只要给他们一个合理的理由，就能再次坚定他们的购买决心。

四是极为精明的买家以抱怨作为促使卖家降价的手段，这种情况他们在抱怨的时候，往往在心里已经对商品进行了理性和综合的评估，有时甚至已经计算好了接受的底价与上限。他们的抱怨就不仅是抱怨那么简单了，他们通常把抱怨作为一个幌子，或者说抱怨只是他们对销售人员使用的一种心理战术。

这类客户的抱怨是一种心理震慑，让销售人员在生意开始之前或者完成之后产生亏欠的感觉。他们通过抱怨商品或者服务的瑕疵，希望获取进一步的优惠。这时候，他们的抱怨事实上是暗示销售人员进一步降价或提供一些额外的售后服务。这类客户经常说的一句“台词”是：“价格不是问题，问题是你的商品服务……”但凡是标榜价格不是问题的客户，往往问题就出在价格上。

最后一类客户的抱怨通常是“醉翁之意不在酒”，这类客户抱怨的真正目的是借抱怨达到敲山震虎的效果，让销售人员明白他对于产品服务的了解与在意程度，让销售者在售后等环节上不敢怠慢。

这类型客户对于销售人员通常带有一定的不信任情绪，或他们对自己做出的选择是否恰当合理并无十足的把握。这时候抱怨成了他们验证的最佳策略，他们往往会从某些侧面对商品进行抱怨与批评，即让销售者引起重视，另外也刺探销售者对此的反应，以印证自己的选择判断正确与否。一旦发现之前的判断有偏差，瑕疵就成了退出交易的最好理

由。

在现实销售工作中，销售人员可能遭遇到客户五花八门的抱怨，上述五个类型的归纳只是作为一种思考的线索，并不能完全涵盖所有情况。作为一个销售人员，只有做好时刻接受抱怨的思想准备，才能够以从容不迫的态度去应对客户提出的种种问题，真正读懂客户抱怨的意图。客户的每一次抱怨都可以作为销售人员的一次磨练机会。只有在工作中经历得更多，才能以平静的心态去应对。

最后，我们需要给读者提个醒，在读懂客户抱怨的基础上，一定要积极并且及时地做出回应，因为敷衍和拖延并不是解决问题之道。在销售工作中，对于客户的敷衍事实上就是对自身事业的敷衍。

不会被客户讨厌的人情营销

善借人情优势

250定律其实就是连环式人情营销，这种营销方式是获得新客户的关键。当然，对于新手来说，由别人介绍来的生意不会很多，这就意味着你要花许多时间向不是由人介绍来的潜在客户进行推销。但到了一定的阶段，给你介绍生意的人会逐渐多起来。

乔·吉拉德是美国历史上最伟大的汽车推销员。在他刚刚任职不久，有一天他去殡仪馆，哀悼一位朋友谢世的母亲。他拿着殡仪馆分发的弥撒卡，突然想到了一个问题：他们怎么知道要印多少张卡片？于是，吉拉德便向做弥撒的主持人打听。主持人告诉他，他们根据每次签名簿上签字的人数得知，平均来这里祭奠一位死者的人数大约是250人。

不久以后，有一位殡仪业主向吉拉德购买了一辆汽车。成交后，吉拉德问他每次来参加葬礼的平均人数是多少，业主回答说：“差不多是250人。”又有一天，吉拉德和太太去参加一位朋友家人的婚礼，婚礼是在一个礼堂举行的。当碰到礼堂的主人时，吉拉德又向他打听每次婚礼有多少客人，那人告诉他：“新娘方面大概有250人，新郎方面大概也有250人。”这一连串的250人，使吉拉德悟出了这样一个道理：每一个人都有许许多多的熟人、朋友，甚至远远超过了250这一数字。事实上，250只不过是一个平均数。

这就是250定律，对于推销员来说，250定律意味着只要我们有一位

准客户，就有可能从他身上开发出250个新客户。当然，如果我们得罪一位准客户，就意味着得罪了250个潜在客户。

我们寻找潜在客户的时候总是先把朋友列出来，是朋友和潜在客户有必然的关联吗？不是这样的。对于一个从事推销工作的人来说，什么是朋友呢？你以前的同事、同学、在聚会或者俱乐部认识的人都是你的朋友，换句话说，凡是你认识的人，不管他们是否认识你，这些人都是你的朋友。同样，对于客户也是一样，他在自己得到某种实惠产品或便捷服务时也会有向朋友提起的可能，这时，如果能够主动加以引导，他为你推荐的几位朋友很可能会成为你的潜在客户。

在连环式人情营销中，一定要记得主动提出推荐要求。如果你的客户很满意，那就是你请他帮你推荐买主的好时机。你应当问他，是否认识其他对该产品感兴趣的人，问他你是否可以利用这些关系。

老客户推荐

每位老客户既是一个充满商机的财源，也是一个客户源，维持与他们之间的关系，不仅能够为你带来更多商机，甚至有时不用你亲自挖掘，订单也会自动找上门来。让老客户帮你推销，让老客户帮你得到更多的生意。只要老客户喜欢你，那么你的成功便在眼前了。

李均是从最底层的保险经纪人岗位做起的。保险经纪人的收入特点决定了只有靠多发展客户，靠业绩的提高，才能获得收入的提高。发展客户并不是一件容易的事情，李均对客户有一个独到的定位，那就是收入稳定、文化层次较高的人群。这样的潜在客户群不仅有购买保险的能力，更有保险的意识。他通过交友网站和论坛结识这样的人群，并且凭借着个人魅力和他们成为朋友，也发展起了自己最早的一批客户群。介

绍保险方案的时候，他都是根据客户的特点量身定做，为客户推荐最适合他们的保险产品。这使李均赢得了越来越多的客户，业绩不断上升，获得的业务提成也不断上升。李均很快就超越了一起入行的同事，从基层的保险经纪人提升到了业务经理的位置。

这时候，李均把眼光由发展个人客户转向了团体保险，争取团体保险客户，可以获得更高的回报，但是也具有更大的难度。李均从最早结识的客户群着手，他们不仅拥有较高的收入和文化水平，也拥有一定的社会地位，最难能可贵的就是他们对李均建立起的信任感。李均开始了“布网式”的拓展工作，老客户们为他提供的一些机会让他受益匪浅，他所提供的细致、认真、周到的服务也为他成功实现了客户的保有和扩大，李均的年薪也随之很快跨入了20万的行列。

信任感是要经过多次合作、长期交往才能建立起来的，如果销售人员能给客户一种诚恳、认真、勤勉、敬业的印象，再加上你周到贴心的服务，那么就可以建立起一种信任的情感。信任的影响力是巨大的，所以老客户是你最有效的宣传手段。如果你的老客户对你抱有好感，那么他就会介绍自己的朋友来找你。

案例中李均的成功主要在于他不但懂得如何去拓展客户，更懂得如何用老客户发展新客户。后者正是基于老客户的信任才拥有的销售技能。事实证明，由老客户推荐的交易成功率大约是60％，远远高于销售人员自己上门推销的成功率。可见，被推荐的客户对于销售人员来说是多么有价值！如果销售人员能学会如何成功地获得推荐的生意，那么就能成功地编织出一张“客户网”。

并不是每个客户都会为你介绍一个甚至几个潜在客户，因此也并不是每一个客户都值得你去花大力气维护，有些客户是无法为你推荐到新

客户的，所以必须有区别地加以对待，以便自己今后能得到更多的推荐客户。这就需要你具有敏锐的洞察力，能在很短的时间里发现哪些客户是可以为你带来更多效益的客户。

一般而言，这样的客户具备以下特征：

一、有一定的社会地位，说话有一定的分量

例如一个有名望的人，他说的话总会有人效仿，他穿的衣服、用的车子也总会有人跟着买同款的，假如他再推荐就会有更多人买了。

二、拥有一个热心肠

社会上有很多古道热肠的人，他们非常乐意协助年轻人成长。如果推销员能够争取到这类人的帮助，生意会更加顺利。

做好售后，让每个人都愿意跟你做生意

这次的服务是为下次合作做准备

要想让自己的销售有“门庭若市”的效果，销售人员就必须依靠自己的真诚和责任赢得顾客的认可和信赖。

小董打算买一辆起亚公司生产的赛拉图牌车，先打电话到该车店咨询，销售人员小吴为他详细介绍赛拉图车的各种特点，并亲自开车过来让小董试驾，后来小董到店里签下了购车合同。

在交车那天，交车师傅和销售员耐心地陪着他验车，逐个检查，交车师傅也主动传授验车经验。谁知，交车的第二天就出了两起事故，小董赶紧给销售员小吴打电话。开始他还有点担心，小吴会不会敷衍自己几句了事，毕竟对小吴而言车已经卖了。小吴接到电话首先是安慰他，并马上派拖车过来处理，后来小董才知道那天是销售员小吴的休息日。

小董十分感动，说：“这才叫售后服务，才是真正把客户放在第一位，解除客户后顾之忧。”后来，因为对车不是太懂，小董打了好几个电话给小吴。小吴每次都不厌其烦地向小董解释，还经常打电话给小董了解车子的使用情况。

小董用他的亲身经历总结说：“买车最关键的是要买到好的售后服务，跟小吴这样的人买车让我觉得放心，任何事情他都提前帮我想好了，不用我操心。有朋友想买车的话，我都会让他去找小吴。”

销售员小吴在成交之后，仍然对客户保持着负责任的态度，赢得了客户的信赖和认可，也为他赢得更多的客户奠定了良好的基础。

销售人员要做到“心中有客户”，能为客户负责到底，从而得到客户的信赖和认可。客户一旦购买产品，和销售人员成交后，仍旧是销售人员的潜在客户，是销售人员所要挖掘的对象。因为客户认同销售人员以后，和销售人员做交易的机会会更多。销售人员应为下一次的合作做准备。

保持畅通的联络渠道

想要让客户信任你，就要在客户需要的时候及时出现，否则就别再指望客户对你乃至你所在的企业抱有什么良好印象，更别提二次合作。

戴尔电脑公司的一名销售员盖瑞，他有一个特殊的销售习惯，每次到客户家拜访时，都要做三件事：向客户介绍产品、把写有自己名字和联系方式的标签贴在机器上、向客户要三个人的联系方式。从业以来他一直保持着这个习惯。

一天，他像往常一样，敲开了一个客户的房门。令人意外的是女主人一听完他的自我介绍就皱起了眉头，她说：“我买过你们公司的电脑，可是自从我购买之后，你们的人就再也没有露面。我想找人给我看看机器的毛病都找不到人！”

盖瑞明白了，自己今天遇到的是公司同事的客户。在这种情况下，盖瑞完全可以告诉她公司的售后服务电话后就离开，把这个烫手的山芋丢掉。但是有着极强责任心的盖瑞没有这么做，他主动对女主人说：“夫人，别生气，我来了。让我看看你的机器有什么问题。”说完后，就开始修理起客户的电脑来。问题不大，很快就解决了。

一般来说，这样的客户不太可能再买这个品牌的产品了。但是盖瑞还是热情地向她介绍公司的新产品，并把自己的名片贴到了客户的电脑上。

女主人很满意盖瑞的态度，竟然又买了盖瑞销售的一些小产品，还给了盖瑞自己的三个邻居和三个亲戚的电话号码。后来这六个人也成了盖瑞的老客户。这些老客户又给他带来了大量的新客户。

一旦你与客户发生业务上的关系，你就与客户是同一条船上的人了。客户的事也就是你的事。客户花钱不仅是买了你的产品，还买了你的服务。如果客户在使用你的产品的过程当中遇到了问题，情况紧急而又无法找到你，客户会做何感想呢？许多客户会抱怨：买产品容易，但买了之后再想找到人员来解决问题真是个难题！为什么不能让客户轻松找到我们？为客户省一分力量，也就多带来一分满意度，也就给自己多创造了一次销售机会。

所以，为了让自己的销售之路走得更远，永远不要让客户为了找你而焦头烂额。

主动反馈，保持联系

任何一个小小的服务都可能给你赢得声誉，带来大量的客户资源，一个售后电话不仅能够帮助客户解决问题，而且能够获得良好的口碑，带来新客户。

李文是C公司的一名汽车销售员，她的销售业绩连续五年保持全公司第一，平均每天销售5辆汽车。别人问她为什么能够创造如此骄人的业绩，她回答：“我能够创造现在这种业绩纯属偶然。大概是6年前一个周末的下午，顾客特别少，我随手拿起桌子上的近期汽车销售记录本，

看看一周来销售情况，看完后突然心血来潮，想打电话问问客户汽车的行驶情况，当时只是想问问客户所买的汽车好不好用，并没有其他目的。然而，第一个客户告诉我，汽车买回家装载货物时，汽车后挡玻璃除雾器的一个部件脱落，下雨天行驶时后挡玻璃除雾器便不能正常工作。我告诉客户，待会儿我就会通知公司维修部门，请他们派人上门维修。后来，我又打了十几个电话，发现又有一位客户出现同样的问题，于是我向公司汇报了此事，建议公司对近期销售的汽车来个全面调查。

公司通过调查发现，当月卖出的400部汽车中有20部出现同样的问题，公司一一上门为他们维修了。此后不久，一位客户来公司买车，指名要求我为他服务，我在接待他时，问他：‘我并不认识你，你是怎么知道我的名字的？’他说：‘是朋友介绍的，朋友说你的售后服务好。他的汽车买后不到一周，你就主动打电话询问汽车行驶情况，汽车后挡玻璃除雾器的一个小部件出故障，你都特意安排修理部门派人上门维修。他说找你买车放心，于是我就来找你了。’这件事对我启发很大，此后，我便将客户回访作为销售工作的一个重要组成部分，列了一个详尽的客户回访计划，定期给客户打回访电话，于是我的售后服务在客户中的口碑非常好，通过客户的介绍给我带来了大量的客户资源。”

有的销售员认为成交就意味着结束，因此很少再与客户联系。一方面是因为觉得与这个客户的合作已经结束了，再跟进已经没有多少价值；另一方面是因为销售员对自己提供的产品或服务很不自信，害怕会听到客户的不满和抱怨。其实这种一次性交易的心态是十分错误的。如果只为了与客户进行一次合作，那么开发完一个客户后，就不得不接着去开发下一个客户。

如果主动寻求反馈，热情为老客户服务使他们对你的服务感到非常满意，那么“口口相传”销售员很容易就能接到新客户，那么业绩自然也

就提升了。

高情商销售员的八项修炼

好的口才不仅能够充分地展示一名销售人员的个人魅力，而且能够给自己的顾客带来愉悦的享受。也许有的销售员会问：“我的口才天生不好，有补救方法吗？”在这里，我们明确地告诉大家，口才并不是一种天生的才能，它是靠刻苦训练得来的。古今中外口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家，无一不是靠刻苦训练获得成功的。

美国前总统林肯为了练口才，徒步30英里，到法院去听律师们的辩护词，一边倾听一边模仿。他曾对着树、成行的玉米练习口才。

日本前首相田中角荣，少年时曾患有口吃，但他并没有向命运屈服。为了克服口吃，练习口才，他常常朗诵、慢读课文；为了准确发音，他一丝不苟地对着镜子纠正嘴和舌头的发音部位。

我国著名的数学家华罗庚，不仅有超群的数学才华，而且还是一位不可多得的“辩才”。他从小就注意培养自己的口才，学习普通话，他还通过背诵唐诗来锻炼自己的“口舌”。

这些名人与伟人为我们训练口才树立了榜样，我们要想练就过硬的口才，必须像他们那样一丝不苟，刻苦训练。正如华罗庚先生在总结练口才的体会时所说：“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。”

练口才不仅要刻苦，而且要掌握一定的方法。科学的方法可以使你事半功倍，加速提升你的口才。当然，根据每个人的学识、所处环境、年龄等的不同，训练口才的方法也会有所差异，但只要选择最适合自己的方法，加上持之以恒的刻苦训练，你就会拥有好口才。

一、速读法

速读法中的“读”不是用眼去看，而是指朗读，所以顾名思义，“速读”也就是快速地朗读。这种训练方法的目的，在于锻炼人的口齿灵活性和发音。

方法：找一篇演讲词或一篇文辞优美的散文，先查出你不认识或者拿不准读音的字词，再开始朗读。刚开始朗读的时候语速要慢，然后逐次加快，最后用你能达到的最快速度朗读。

要求：在读的过程中不能有停顿，发音要准确，吐字要清晰，要尽量做到发声完整；“快”必须建立在吐字清楚、发音干净利落的基础上。

我们都听过体育节目解说员宋世雄的解说，他的解说很有“快”的功夫。宋世雄解说的“快”，是快而不乱，每个字、每个音都发得十分清楚、准确，没有含混不清的地方。我们希望达到的快就是他的那种快，吐字清晰，发音准确。

速读法练习不受时间、地点的约束，只要手头有一篇文章就可以练习。而且不受人员的限制，不需要别人的配合。当然你也可以找同学听你的速读练习，让他帮你挑出速读中出现的毛病，这样做更有利于你有目的地进行纠正、学习。你还可以用录音机把你的速读录下来，自己听一听，从中找出不足，进行改进。如果有老师指导就更好了。

二、背诵法

背诵有助于锻炼我们的口才。这里所说的背诵，不仅仅是要求你把某篇演讲词、散文背下来，而是要在“背”的同时朗诵。这种训练的目的有两个：一是培养记忆能力，二是培养口头表达能力。

记忆是练口才必不可少的一种素质。没有好的记忆力，要想培养出好口才是很难的。只有大脑中积累了足够多的知识，你才可能出口成章，滔滔不绝。如果你的大脑空空如也，即使你生就伶牙俐齿，也回天乏术、于事无补。

记忆与口才一样，不是一种天生的才能，后天的锻炼对它同样起着至关重要的作用，“背”正是对这种能力的培养。

“诵”是对表达能力的一种训练。这里的“诵”也就是我们常说的“朗诵”。它要求在准确把握文章内容的基础上进行声情并茂地诵读。

背诵法，不同于我们前面讲的速读法。速读法的着眼点在“快”上，而背诵法的着眼点在“准”上。也就是你背的演讲词或文章，内容一定要准确，不能有遗漏或错误的地方，而且在吐字、发音上一定要准确无误。其方法如下：

第一步，先选一篇自己喜欢的演讲词、散文或诗歌；第二步，对选定的材料进行分析、理解，体会作者的思想感情。这是要花点工夫的，需要我们逐字逐句地分析，推敲每一个词句，从中感受作者的思想感情，并激发自己的感情；第三步，对所选的文章进行一些艺术处理，比如找出重音、划分停顿等，这些都有利于准确地表达内容；第四步，在以上几步工作的基础上背诵。

背诵的过程，可分步进行。

第一步，进行“背”的训练，也就是先将文章背下来。在这个阶段不要求声情并茂，只要达到熟练记忆就行，并在背的过程中，进一步领会作品的格调、节奏，为准确把握作品打下更坚实的基础；第二步，在背熟文章的基础上大声朗诵。将你背熟的内容大声地背诵出来，并随时注

意发声的正确与否，而且要带有一定的感情；第三步，是训练的最后一步，即用饱满的情感，清晰的语音、语调背诵。

三、练声法

练声也就是练嗓子。在生活中，我们都喜欢听那些饱满圆润、悦耳动听的声音，而不愿听干瘪无力、沙哑干涩的声音。所以锻炼出一副好嗓子，练就一腔悦耳动听的声音，是成为最受欢迎的销售员必做的一项工作。

练声的方法如下：

第一步，练气。俗话说练声先练气，气息是人体发声的动力，就像汽车上的发动机一样，是发声的基础。气不足，声音无力，若用力过猛，又会有损声带。所以我们在练声前，首先要学会用气。

吸气。吸气要深，小腹收缩，整个胸腔要撑开，尽量把更多的气吸进去。我们可以体会一下，你闻到一股香味时的吸气法。注意吸气时不要提肩。

呼气。呼气要慢慢地进行。要让气慢慢地呼出。因为我们在演讲、朗诵、论辩时，有时需要较长的气息。只有呼气慢而长，才能达到这个目的。呼气时可以把两齿基本合上，留一条小缝让气息慢慢地通过。

第二步，练声。我们知道人类语言的声源在声带上，也就是说我们的声音是通过气流振动声带而发出来的。在练发声以前先要做一些准备工作。先放松声带，用一些轻缓的气流振动它，让声带有点准备。先发一些轻慢的声音，千万不要张口就大喊大叫，那会破坏声带。这就像我们在做激烈运动之前，要做些准备活动一样，否则就容易使肌肉拉伤。

声带活动开了，我们还要在口腔上做一些准备活动。我们知道口腔是人的一个重要共鸣器，声音的洪亮、圆润与否与口腔有着直接的联系，所以不要小看口腔的作用。人体还有一个重要的共鸣器鼻腔。有人在发声时，只会在喉咙上使劲，根本就没有用上胸腔、鼻腔这两个共鸣器，所以声音单薄，音色较差。练习用鼻腔共鸣的方法是学习牛叫。但我们一定要注意，在平日说话时，不能只用鼻腔共鸣，否则说话时会鼻音太重。

我们还要特别注意，练声时，千万不要在早晨刚睡醒时就到室外练习，那样会使声带受到损害。特别是室外与室内温差较大时，不要张口就喊，那样，冷空气进入口腔后，会刺激声带。

第三步，练习吐字。吐字表面上看似乎离发声远了些，其实二者是息息相关的。只有发音准确无误、清晰、圆润，吐字才能“字正腔圆”。

每个字都是由一个音节组成的，而一个音节我们又可以把它分成字头、字腹、字尾三部分，吐字发声时一定要咬住字头。“咬字千斤重，听者自动容”说的就是这个意思。所以我们在发音时，一定要紧紧咬住字头，嘴唇一定要有力，把发音的力量放在字头上，利用字头带响字腹与字尾。

字腹的发音一定要饱满、充实，口形要正确。发出的声音应该是立着的，而不是横着的，应该是圆的，而不是扁的。字尾，主要是归音。归音一定要到家，要完整。也就是念字不要念半截，要把音发完整。当然字尾也要收住，不能把音拖得过长。

如果按照以上的练习要求去做，那么你的吐字一定清晰、准确，你的声音也会变得悦耳动听。

四、复述法

复述法就是把别人的话重复地叙述一遍。这种训练方法的目的，在于锻炼人的记忆力、反应力和语言的连贯性。其方法如下：

选一段长短合适、有一定情节的文章，最好是小说或演讲词中叙述性强的一段，然后请朗诵较好的同学进行朗读，最好能用录音机把它录下来，然后听一遍复述一遍，反复多次地进行，直到能完全把这个作品复述出来。复述的时候，你可把第一次复述的内容录下来，然后对比原文，看你能复述下多少，重复进行，然后计算一下，看看自己多少遍之后才能把全部的内容复述下来。这种练习绝不单单在于背诵，而在于锻炼语言的连贯性。如果能面对众人复述就更好了，它还可以锻炼你的胆量，帮你克服紧张心理。

开始练习时，最好选择句子较短、内容简单的材料进行，这样便于你把握、记忆、复述。随着训练的深入，你可以逐渐选一些句子较长，情节丰富的材料进行练习。这样由易到难，循序渐进，效果会更好。

这种练习一定要有耐心与毅力。有的同学一开始就选用那些长句子、情节复杂的文章作为训练材料，结果常常是欲速则不达。这就像我们学走路一样，没学会走，就要学跑是一定会摔跤的。而且这个训练有时显得很烦琐、麻烦，甚至是枯燥乏味，这就需要我们要有耐心与毅力，要知难而进，勇于吃苦，不怕麻烦。

五、模仿法

模仿的过程也是一个学习的过程。我们练口才也可以利用模仿法，向这方面有专长的人模仿。这样天长日久，我们的口语表达能力就能得到提高。其方法如下：

第一，模仿专人。在生活中找一位口语表达能力强的人，请他讲几段最精彩的话，录下来，供你进行模仿。你也可以把你喜欢的、又适合你模仿的播音员、演员的声音录下来，然后进行模仿。

第二，专题模仿。几个好朋友在一起，请一个人先讲一段小故事，然后大家轮流模仿，看谁模仿得最像。为了提高积极性，可以采用打分的形式，大家一起来评分，表扬模仿最成功的一位。这个方法简单易行，且有娱乐性，只要有三四个人就能进行。

所要注意的是，每个人讲的小故事，一定要新鲜有趣，大家爱听爱学。而且在讲以前一定要进行一些准备，内容要讲准确，语言表达要生动、形象，千万不要把一些错误的东西加进去，否则模仿的人跟着错了，害人害己。

第三，随时模仿。如果你每天都听广播、看电视和电影，那么你就可以随时对播音员、演员进行模仿，注意他们的声音、语调、神态、动作，边听边模仿，边看边模仿，天长日久，你的口语能力就会得到提高。而且这样做会增加你的词汇量，增长你的文学知识。但是切记，一定要尽量模仿得像，要从模仿对象的语气、语速、表情、动作等多方面进行模仿，并在模仿中有创造，力争在模仿中超过对方。

在进行这种练习时，要注意选择适合自己的对象进行模仿。要选择那些对自己身心有好处的语言、动作进行模仿，有的人模仿力很强，可是在模仿时不够严肃认真，专拣一些脏话进行模仿，久而久之，就形成了一种低级的趣味，我们反对这种模仿方法。

模仿法是一种简单易学、娱乐性强、见效快的方法，尤其适合学生练习。

六、描述法

描述法类似于看图说话，只是我们要看的不仅仅是书本上的图，还有生活中的一些景、事、物、人，而且要求也比看图说话高一些。简单地说，描述法就是把你看到的景、事、物、人用描述性的语言表达出来。

描述法比以上的几种训练法更进了一步，没有现成的演讲词、散文、诗歌等做你的练习材料，而要求你自己去组织语言进行描述。所以描述法训练的主要目的就在于训练人们的语言组织能力和语言的条理性。

无论是演讲、说话，还是辩论都需要较强的语言组织能力，没有这种能力也就不可能有能言善辩之才，语言组织能力是口语表达能力的一项基本功。

其方法是将一幅画或一个景物作为描述的对象。第一步，对要描述对象进行观察；第二步，描述。描述时一定要抓住景物的特点，要有顺序地进行描述。

其要求是：抓住特点进行描述，语言要清楚、生动、活泼，要有一定的文采；要讲顺序，不要东一句，西一句，南一句，北一句，你描述出的东西要让人听了以后能知道它是什么。描述的时候允许有联想与想象。

比如，你观察到秋天的湖边有一位白发苍苍的老爷爷孤独地坐在斑驳陆离的树荫下，你就可能产生一种联想，想到了自己的爷爷，也可能想到这个老人的生活晚景，还可能想到“夕阳无限好，只是近黄昏”这句诗……那么在描述的时候，你就可以把这一切都加进去，使你的描述更

充实、生动。

七、角色扮演法

角色一词，我们是从戏剧、电影中借用来的，是指演员扮演的戏剧或电影中的人物。我们这里的角色，与戏剧、电影中讲的角色，有着相同的意义。

角色扮演法，就是要我们学演员那样去演戏，去扮演作品中出现的不同人物，当然这个扮演主要是在语言上。其方法是：

第一步，选一篇有情节、有人物的小说或戏剧作为材料；第二步，对选定的材料进行分析，特别要分析人物的语言特点；第三步，根据作品中人物的多少，找人分别扮演不同的角色，比比看谁最能成功地扮演自己的角色；第四步，一个人可以扮演多种角色，以此培养自己的语言适应力。

这种训练的目的，在于培养人的语言适应性、个性，以及适当的表情、动作。

这种训练法重在“演”，它有别于对朗诵的要求。它不仅要求扮演者声音洪亮，充满感情，停顿得当，还要求绘声绘色、惟妙惟肖地把人物的性格表现出来，而且要配有一定的动作和表情。从这个角度看，这个训练是有一定难度的。但只要我们朝着这个方向努力，我们就会成功。

八、讲故事法

学习讲故事是练口才的一种好方法。

讲故事，可以训练人的多种能力。因为故事里面既有独白，又有人

物对话，还有描述性的语言、叙述性的语言，所以讲故事可以训练人的多种口语表达能力。其方法是：

第一，分析故事中的人物。故事的情节和主题大都是通过人物的语言、行动表现出来的，所以我们在讲故事以前就要先研究人物的性格特征，以及人物之间的关系。比如，我们要讲《皇帝的新装》这个童话故事，那么你就要分析其中的几个人物的性格，然后把国王的愚蠢无知，骗子的狡诈阴险，大臣的阿谀奉承、不分是非，乃至小孩的天真无邪都用语言表现出来，这是一项十分艰巨的工作。

第二，掌握故事的语言特点。故事的语言不同于其他文学形式的语言，其最大的特点是口语化强、个性化强。所以当我们拿到一个材料的时候，不要马上就开始练习，而是先把材料改造一下，改成适合我们讲的故事。

第三，反复练讲。对材料做了以上的分析、加工以后，我们就可以开始练讲了。通过反复练讲达到对内容的熟悉，使自己的感情与故事中人物的感情相融合。另外，还要边练讲边注意设计自己的表情、动作。看看你讲故事时的表情、动作是不是与你讲的内容相一致。

讲故事法的要求是：发音准确、清楚，平舌音、翘舌音、四声都要清楚，最好用普通话讲；不要照本宣读，那样就成了念故事，要用自己的语言去讲。

因为每个人都是很喜欢听故事的，所以对于销售人员来说，如果用讲故事的方式来介绍自己的产品，就能够起到吸引顾客的作用，而取得很好的推销效果。

除了上面我们提到的练口才的几种最基本的方法之外，销售人员还

应该坚持每天阅读书籍，尤其是励志书或口才书，增加自己的知识储备和词汇量的同时，还可以培养自己的积极心态，学到一些具体的表达技巧。

有人说：“在这个世界上，我们唯一可以依靠的人就是我们自己。”而好的口才，也在于平时我们自己的积累和锻炼。所谓“厚积薄发”是有一定道理的，因为言语是以生活为内容的，有生活，有实践经验，才有谈话的内容；有丰富的生活内容，有丰富的实践经验，谈话的内容才能丰富起来。

因此，对于家事、国事，销售人员都要经常关注，以吸取对我们有用的东西。对于所见所闻，也都要加以思考、研究一番，尽量去了解其发生的过程、意义，从中悟出一些道理。这些都是学习和积累知识的机会。

作为销售人员，如果你不安于做一个井底之蛙，有奋发向上的目标，那么就应静下心来努力地学习，拓展自己的视野；你若不想说话空洞无物，招致客户的不待见，那就应下决心武装自己的头脑，让自己说话的内容丰富起来。

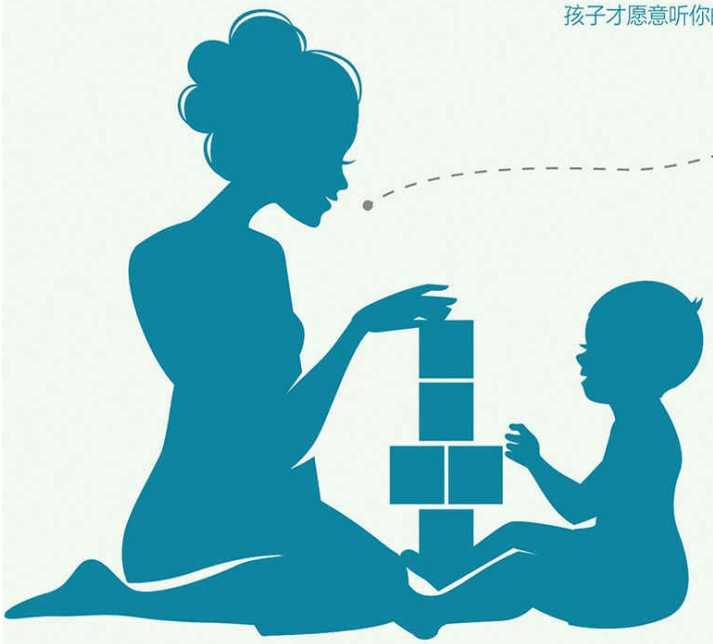
如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微-信：Booker527　小编也和结交一些喜欢读书的朋友　或者关注小编个人微-信公众号名称：布克小姐

朱凌 常清
/ 著 /

情商高 Emotional Quotient 就是说话让人舒服3

如何说孩子才会听，如何听孩子才肯说［亲子篇］

不打不骂不动气，不宠不娇不控制，
蹲下来，用爱和自由去沟通，
孩子才愿意听你的！



北方文艺出版社

版权信息

书名：情商高，就是说话让人舒服. 3
作者：朱凌,常清[著]
排版：HMM
出版社：北方文艺出版社
出版时间： 2018-03-01
ISBN：9787531740568
— · 版权所有 侵权必究 · —

目　录

Part1 请“蹲下来”跟孩子说话

1—18岁孩子的成长密码：爱Ta，就要懂Ta

当孩子哭了，你的第一句话决定孩子性格

否认感受：有一种冷叫妈妈觉得你冷

能陪着孩子“难过”的父母，是最好的父母

有“听话”的父母，是什么样的体验

别让“关心”用错了地方

孩子爱抱怨？先处理情绪，再处理事情

当孩子说“打阿姨”时……

相信孩子内在有一个“需求”，而不是无理取闹

当孩子“出格”时，先别急着骂孩子

否认能力：毁掉一个孩子，三个字足够了

Part2 “正确表扬孩子”的话

赞美使人进步，但“你真漂亮”除外

你总是夸孩子聪明，所以他变笨了

孩子赌气，可能是在“求表扬”

一种高段位的表扬法，不知道你就OUT（落伍、出局）了

如何科学地使用物质奖励

预支表扬，给孩子一个向上的理由

表扬孩子，请不要表演

父母常说这一句话，孩子想不优秀都难

强化孩子的优点就是弱化其缺点

别人夸你家孩子时，你第一句话一定不能这么说

Part3 “适度批评孩子”的话

有一种伤害叫作“看看别人家的孩子”
反复批评不管用？简短描述问题就好了
如何有效批评？让孩子听懂很重要
别用嘴说，用纸“说”
高阶版“写便条”，大写加粗的服气
“育子七不责”，对众不责排首位
最受欢迎的批评方式
给批评加点“调料”
Part4 “有效惩罚孩子”的话
美国家长管教法：不发脾气的“Time-Out”
惩罚的语言中，请去除“你”字
给责备加层“糖”，“但是”来帮忙
出了问题：要回应，而不是反应
让“结果”说话
惩罚你，和爸爸一起把玩具恢复原状
面对孩子发脾气，高情商父母选择不接招
Part5 “鼓励孩子自立”的话
敲黑板：事事顺从的孩子创造力几乎为零
画重点：不是孩子没主见，就怕家长太强势
一旦吝啬给孩子自由，你就输了
肯定句，是个有能量的句式
孩子总是和你争辩，这是好事
你又不是“百度”，别急着告诉孩子答案
会说不如会问，把问题抛给孩子
培养1+1 > 2的意识，让孩子更自立
Part6 “赢得孩子合作”的话
孩子像蜗牛一样慢？揪出原因附对策

孩子过马路不让牵手，妈妈这么说皆大欢喜
孩子胆小，是你无心布的局
孩子出口成“脏”？正确引导是关键
孩子为什么会说谎？看看阿德勒怎么说
孩子不爱刷牙？别急别烦，这里有办法
孩子挑食，多半是父母的过？早改孩子早长个儿
孩子爱“顺手牵羊”怎么破
Part7 高情商父母的自我修炼
性格不好，其实就是情商不够
认识自我情绪的四种方法
七种方式，让你不到五分钟拥有好心情
情商高的人，都这样消化愤怒
语言是带情绪的，如何表达很重要
道歉了对方还生气？教你道歉的正确“姿势”
吵架可以，但千万别说这十句话
返回总目录

Part1

请“蹲下来”跟孩子说话

——高情商沟通术就是先处理情绪，再处理事情

1—18岁孩子的成长密码：爱Ta，就要懂Ta

著名教育专家魏书生说过：“走入孩子的心灵世界中去，你会发现那是一个广阔而又迷人的新天地，许多百思不得其解的教育难题都会在那里找到答案。”但现实生活中，别说是走进孩子的内心，了解孩子的想法，就是走近孩子的身边，孩子都会表现出十分不耐烦。无数家长为此忧心忡忡，家里不时充满吵嚷和斥责声，“火药味”愈发浓烈……

静下心来，很多家长都会发现自己有这样的疑惑：孩子和同学、朋友甚至网友都能侃侃而谈，唯独对父母惜字如金。一旦问得稍微多一些，孩子极有可能会冒出一句话把你噎得哑口无言。很多家长都有这样的感慨：不知道孩子在想什么，明明孩子近在眼前，却仿佛远在天边。这些家长急于想知道孩子的所思所想，但无奈孩子压根就不开口。

那么，现在的孩子心里究竟在想些什么呢？他们一些行为的动机和根源到底是什么？我们要如何面对这些孩子的行为？如何才能打开那道与孩子之间的封闭的大门？耶鲁大学格赛尔儿童发展研究所跟踪研究上千名孩子四十多年，绘制出1—18岁儿童行为变化与发展地图，他们的

研究成果也许能告诉你答案。

1—2岁的孩子：“不”字打头，任性固执，占有欲强

这个时期的孩子好奇心非常强，凡事都想去试一试，常常“不”字当头、乱发脾气、一意孤行。同时由于年龄还小，不懂得表达，因此出现这些“逆反”行为也就不足为奇了。这个时候，陪伴是最重要的，要接纳孩子，把孩子的很多“坏行为”理解成孩子探索、学习的求知行为。

比如，你教孩子搭积木，他完全不理你，不听也不看，自己闷头一遍遍地把积木垒高，推倒，再重垒，再推倒。这时，你应该把他的行为理解为，他现在对“造汽车”“建房子”等积木的常规玩法不感兴趣，而对积木倒塌时的现象充满了好奇，他在琢磨推与倒之间的关系。

对待这么小的孩子，管教技巧主要是以绕道和引导为主，设法满足他们的心理需求。安全第一，但是不要告诉孩子“这不许玩”“那不许碰”……应该把该锁的东西锁好，该收的东西收起来，给孩子创造一个安全、舒适的家庭环境，让孩子的自由天性得到充分的发挥。

很多家长都有这样的体验：对于一些孩子很喜欢的东西，即便是他们不经常玩或者平时压根不会看一眼，如果有其他小朋友来到家里想取来玩耍，孩子也会表现出拒绝，很生气地说：“这是我的！这是我的！”

另外，随着国家二胎政策的开放，父母正在考虑要一个小弟弟或小妹妹，孩子马上就会表现出不同意的意思——“我不要弟弟妹妹，他们会抢走我的爸爸、妈妈”。孩子吃饭时把最喜欢的食物往自己碗里夹，孩子把最喜欢吃的糖果很小心地藏起来，这些都是占有欲的表现。

孩子的占有欲与生俱来，是一种正常心理，父母不必过于着急，也

不必强制孩子必须与他人分享，而是应该更多地与孩子沟通，找一些合适的机会引导孩子，让他懂得分享的快乐。

比如，当小朋友把玩具给他玩了，你就问他：“你拿到玩具开心吗？”当孩子回答说开心，你就可以对他进一步地引导：“当你把玩具或食物分享给别人，他们也会很开心的。”这样不厌其烦地讲给孩子听，孩子在做了一次之后，慢慢就会体会到分享的快乐，懂得分享。

另外，父母在和孩子进行沟通时，还应采取接纳孩子情绪的方式。比如，对于不喜欢小弟弟、小妹妹的孩子来说，可以这样跟他交流：“在我看来，你对弟弟妹妹有两种感受。有的时候，你喜欢自己的弟弟妹妹，因为Ta的确挺可爱的；有的时候，你不喜欢Ta，你希望Ta走开。”如此一来，孩子就会逐渐地喜欢上自己的弟弟或妹妹。

3—5岁的孩子：友善平静，易于接受也乐于分享

孩子从3岁开始，强硬态度逐渐减少，懂得分享，依赖感增强。他开始感受到自己的成长以及能力的提升，情绪快乐而稳定。许多孩子在这个年龄段都有他想象中的朋友，这些朋友有的是人，有的是动物。

4岁是孩子的语言表达能力飞速提高的一年，经常开口闭口都是“屎尿屁”之类的话。喜新厌旧，充满了变幻莫测的想象力，开始学会了讨价还价。对这个时期的孩子而言，一天中最高兴的事情就是在睡前能听父母讲一些小故事。

5岁孩子开朗而愉悦，懂事了、讲理了，这是亲子关系最亲昵融洽的一年！孩子的意志力逐渐增强，开始体验自己与别人的关系。与此同时，5岁的孩子自然而然变得懂规矩、有节制了，他喜欢遵守既定的规则、限制，让每一位当妈妈的都感到格外贴心。更有趣的是，恋母情结

也会在这个时候出现。

6—9岁的孩子：沉静而敏感，情绪不稳定，独立且执着

6岁的孩子，是一个小小的矛盾体，能同时在“很乖”和“很叛逆”两个极端游走。处于很容易受到伤害的敏感期，自尊心强，争强好胜，无法面对失败。“别人的东西不可以拿”的观念还没有形成，因此顺手拿走自己喜欢的东西是惯常现象。

7岁是孩子形成自信心的关键期，他非常敏感，开始在意别人的评价，以及自己在家庭中的地位和价值。情绪不稳定，容易冲动，自控力不强。父母要随时关注孩子心态的变化，多鼓励肯定孩子。

8岁的孩子外向而活跃，渴望别人的认可和夸奖，对别人的批评非常敏感，很容易受伤。从情感上来说，是最需要妈妈的阶段，他非常需要妈妈分享他的思考、幻想、对话和游戏。所以，建议妈妈尽量多抽出点时间来陪伴孩子。

9岁的孩子开始慢慢摆脱对妈妈的依恋，更加独立，做事也更认真、更有规划。这个年龄段的孩子开始排斥异性，因为身体开始出现一些青春期早期的生理变化，比如女孩乳房开始发育，男孩开始长出阴毛，孩子在潜意识里不愿意让他人发现自己身体的变化，所以，更重视哥们儿情谊或者闺蜜之情，而对于异性小朋友表现出强烈的鄙夷。

10—12岁的孩子：懂事了，可以自得其乐

10岁的孩子善良、平和，爱父母、爱长辈，但是依然排斥异性。他们开始有自己的小小生活圈，有自己的朋友，不再像小时候一样黏着家长。

11岁的孩子逐渐摆脱儿童的影子，进入成人的世界。独立意识增强，出现叛逆的苗头，喜欢和父母对着干。但是在外面，他们是一个彬彬有礼、开朗乐观的孩子。

12岁的孩子自信独立、阳光沉稳、善解人意，这是一个让人省心的年龄。异性之间不再互相排斥，同时兴趣广泛，偏爱集体活动。

13—15岁的孩子：情窦初开，有了自己的秘密，喜欢玩游戏

这个年龄段的孩子正处于第二性征发育的阶段，不管是男生还是女生，身体都发生了许多引人注目的变化。他们对自己有了一个更清楚的认识，喜欢独处，也喜欢交朋友，愿意让自己的生活变得充实。他们不会什么事情都跟父母说，开始有自己的小秘密，也有了自己喜欢的异性。再加上学业的压力，很多孩子容易产生叛逆心理，顶撞父母和老师。

这时候，家长首先要做到帮助孩子正视身体的发育，接受身体出现的新变化。其次，家长要跟老师多交流。这个阶段的孩子性格正在逐渐成形，有自己独有的秘密，要想做到不让孩子烦还能了解孩子的学习情况，最好的方法就是跟老师多沟通，通过这个途径也可以多方面地关注孩子的成长。再次，孩子喜欢玩游戏，家长不应该全部禁止，而是要给孩子机会，让他学会自己控制玩游戏的时间。如果孩子的自我约束能力不是太强，则应该帮助孩子设置游戏的时间。最后，家长不要给孩子施加过重的学习压力，教孩子认真对待每一次成绩的升降，一起总结成功的经验与失败的教训。多和孩子交流，这样才能更好地帮助孩子成长。

16—18岁的孩子：考试焦虑症很常见，容易患得患失

这个阶段的孩子性格基本成型，有了自己对这个世界的看法，知道

自己的目标，并且懂得为了目标而奋斗。此时孩子的生活主要是以学习为主，因此日常生活中遇到的问题也多是跟学习相关。

由于学业压力过大，很多孩子容易产生考试焦虑症，对成绩排名过度关注，在生活中也患得患失。因此，家长应该帮助孩子形成正确的考试心态，确立合适的目标院校，尊重他的选择，不给孩子施加过大的压力。只有这样，孩子才能更好地面对学习与生活。

爱孩子，就先去了解孩子。家长和孩子完全是不同的个体，不能用我们的感受代替孩子的感受。不同年龄阶段的孩子都有不同的想法，家长不能想当然地去应对。了解孩子的成长历程、发展规律，身为父母才会不仅心安，而且得法。

要想让孩子告诉你他的心中所想，必须让孩子信任你。跟孩子相处时，应该主动营造一种轻松愉快的气氛。交流时一定要用信任、亲切的眼光注视着他，让孩子知道你在认真地跟他沟通。孩子觉得家长很重视他，就会变得主动起来，愿意和家长谈论自己的事情。千万不要表现出漫不经心的样子，那样的话，孩子的内心会很沮丧，也就不愿意再和父母敞开心扉了。

当孩子哭了，你的第一句话决定孩子性格

一个深冬的早晨，在一个犹太社区中心健身房的走廊里，有个2岁左右的小男孩突然大发脾气。他先是一下子趴到地下，紧接着是躺在地上滚来滚去，大声地哭起来。周围人来人往，而这个小男孩依旧任性地躺在地上不起来，哭叫声越来越大。

小男孩的母亲就在他身旁，一句话也不说。她先是放下手里的包裹，蹲下来，接着又坐下来，后来索性全身趴在地上，使她的头和儿子

的头成了一个水平线，两个人的鼻子也碰在了一起。走廊里的人越来越多，母子二人旁若无人地趴在那里好久。

最后，小男孩脸上的愤怒表情慢慢消失了，显露出平静，哭叫声变成了耳语。小男孩把哭红的小脸贴在地板上，母亲也同样把脸靠在地板上。他们就这样待了两三分钟：孩子看着周围的腿、脚、陌生人看他的目光，母亲也跟着一起看。孩子看母亲，母亲就看孩子。最后，孩子站起来，母亲也站起来。母亲拿起丢下的包裹，向孩子伸出手，孩子抓住母亲的手，两个人一起走过长长的走廊。

到了停车场，母亲打开车门，把孩子放在儿童安全座椅上扣好卡扣，亲了一下他的额头。这个时候孩子的情绪已经变得非常平静。

在整个过程中，母亲一句哄、一句训也不用，却将孩子的情绪安抚好了，我们简直要情不自禁地为这位母亲鼓掌。那么，究竟是什么力量使母亲安抚了这个原本情绪不稳定的孩子呢？是爱和理解的力量！正如一位教育专家所说：“孩子由于发脾气或发怒而挣扎时，我必须成为他的容器——一个可以容纳他的精力和意图的、由纯洁的爱构建成的容器。”

所以，面对孩子的负面情绪——突然爆发的大哭、吵闹、恐惧、坐立不安等，父母首先要做的就是蹲下来，淡定地、充满关爱地接纳他的感受与情绪，允许情绪的释放，而不是通过“吼一顿、吓两句”或者讲大道理安抚来止哭止闹。

几个小朋友在公园里追赶着玩泡泡水，妈妈们在旁边闲聊。突然，两个孩子被绊了一跤，同时摔在了地上，泡泡水洒了，孩子不约而同地大哭了起来。

两位妈妈连忙跑过来。

亮亮妈妈提着亮亮的胳膊把他拽起来，训斥道：“叫你慢点跑、慢点跑，就不听！没事，就轻轻摔了一下，没有出血，有什么可哭的！那么多阿姨和小朋友看着呢，羞不羞啊你。”亮亮继续哭，不理睬妈妈。

亮亮妈妈又说：“再哭，妈妈就不喜欢你了。”妈妈露出了严厉的表情，亮亮不敢哭了。

另一位妈妈呢？

萌萌妈妈抱住萌萌，说：“这真的是太难过了，泡泡水竟然洒掉了，你一定很伤心，妈妈抱抱！”萌萌委屈地抱着妈妈大哭，妈妈没再说话，只是轻拍孩子的肩膀表示安慰。萌萌的哭声越来越小了。

“萌萌快看，那边的小野花好漂亮呀，采一朵戴妈妈头上好不好？”萌萌立刻停止了哭泣，拉着亮亮一起去采花。

结果会有什么样的不同呢？

萌萌采了一朵漂亮的小花送给妈妈，而亮亮的情绪一直不高，捏着小花不说话，萌萌妈妈问：“亮亮怎么不去给妈妈戴花呢？”亮亮低着头不说话，好久才说：“我怕妈妈不喜欢。”

相信大家已经看出来了：情绪经常被接纳的孩子，通常性格也会更加平和、开朗、不轻易发怒，与父母的关系也比较亲近；而经常被阻止宣泄情绪或者被否定情绪的孩子，通常很难建立真正的自信，他们的内心是压抑的，有什么话也不会轻易地对父母开口，亲子关系也往往不是那么亲密。

我曾经在一个深受家长欢迎的幼儿园的走廊上看到过这么一张小贴士，上面写着：

孩子情绪不好时家长需要做的四步骤：

一、家长要保持合理的情绪控制；

二、接纳孩子的情绪；

三、搞清楚孩子为什么这样；

四、帮助孩子心情好起来。

面对哭泣的萌萌，萌萌妈妈并没有给予强硬的制止，而是认真履行了这几条原则：首先处理好自己的情绪，没有表现出烦躁和排斥；其次接纳孩子难过的情绪，把“哭”的权利还给萌萌，等萌萌把不好的情绪通过泪水安全地释放出去了，再处理问题；最后，帮孩子想个办法疏导和表达自己的情绪。

其实，当我们能够站在孩子的角度，去体会他的情绪，并引导他学会管理自己的情绪，孩子的情绪表达就会向良性发展——不会因为无助和受到挫折就大哭大闹不止，而逐渐会做到遇到问题不惊慌失措，不发脾气，会尝试讲道理并寻求帮助。只有这样，孩子才会拥有强大的内在，变得通情达理，从容不迫。

反观亮亮妈妈，不给孩子表达情绪的机会，先讥讽后恐吓，这些话给孩子的暗示是：妈妈不喜欢我哭，哭是不好的行为；我不能哭，否则妈妈就不喜欢我了。为了取悦父母，孩子在想哭泣时就会压抑自己。表面上孩子确实不哭了，但情绪背后真正的根源并没有得到解决，孩子的内心掩藏了更多的恐惧。

所以，小小的孩子学会了察言观色、谨小慎微、畏首畏尾，不懂得表达自己的真实情绪。也许他会成为一个听话的“乖”孩子，但是很遗憾，他也可能是一个缺乏自信、心理压抑、无法体谅别人情绪的“问题”孩子。

诚然，做父母的都希望孩子永远幸福快乐，生活中永远充满欢声笑语。但是，哭和笑，都是一个人真实的情感流露。情绪本身没有好坏，是生理和心理的正常反应。所以，当孩子哭时，我们不要慌无须怕，正确引导就好。但是一定要避免一些错误的方式，比如亮亮妈妈的呵斥，再比如下面这个小男孩妈妈的抱怨。

有一次在社区医院，一个小男孩因为发高烧，要采血样检查。但孩子一看到护士阿姨拿着针头过来，就开始嗷嗷大哭。

孩子的妈妈感到很难过，因为她也很怕扎针，觉得抽血对孩子来说太残忍了。她一边皱着眉头一边掉着眼泪说：“唉！我可怜的宝宝，真的不公平啊，为什么你们班偏偏就你生病发高烧呢。如果妈妈能代替你生病就好了。”

孩子一听，哭得更厉害了，牢牢地抓住妈妈的衣服不放手。看到孩子和妈妈一起哭成泪人，护士和医生也是无可奈何。

其实，看着护士手里寒光闪闪的针头，别说孩子害怕了，连有些大人看了可能都会直打哆嗦。这个时候，妈妈的态度和话语对于孩子能否从容地面对针头来说至关重要。加拿大约克大学的一项心理学研究表明，小孩看见针头就哭不单是怕疼，也因为多数家长对扎针表现出的“不淡定”，感染和影响到了孩子。

看到孩子的痛苦和恐惧，如果妈妈能蹲下来，视线和孩子处在一个水平面上，明确告诉他，为何要打针，会产生怎样的疼痛，相信孩子的恐惧感就会减少一些。比如，妈妈可以平静地跟孩子说：“宝宝生病了，打了针就会好，就疼一小会儿，然后就没事了。相信宝宝可以的！”

当然，孩子可能还是会有点不情愿，但他看到妈妈的平静和理解，就会从中获得勇气，从而伸出自己的小胳膊。有了这样的经验，他会一次比一次勇敢。长此以往，就能培养出孩子积极向上的情感能力。用比较时髦的语言来说，就是能把孩子培养成一个情商很高的人。

否认感受：有一种冷叫妈妈觉得你冷

妈妈：宝宝，冷吗？

孩子：妈妈，我不冷。

妈妈：手都是凉的，怎么会不冷？穿上毛衣！孩子：不，我热。

妈妈：我说过了“穿上毛衣！”

孩子：不，我热。

这就是网络上曾经流行的一个段子“有一种冷叫妈妈觉得你冷”的真实写照。父母用自己的感觉代替孩子的感觉，用自己的想法压制孩子的想法。对于孩子来说，他们只感觉到了控制，而不是爱。

这让我想起了美国著名作家帕萃斯·埃文斯在《不要用爱控制我》一书中提到的一个类似的例子：

有一天，我和朋友正在一家咖啡馆喝咖啡。一位女士贝蒂和她的女

儿苏茜，一起走了进来。女儿7岁左右。

她们看着玻璃柜台下的各种冰淇淋。

“你要哪种冰淇淋？”贝蒂问女儿。

“我想要香草的。”苏茜说。

“有巧克力的。”妈妈说。

“不，我要香草的。”

“我觉得巧克力的更好一点。”

“不，我就要香草的。”

“你不应该要香草的。我知道你喜欢巧克力的东西。”“我现在就想吃香草的。”

“你怎么这么倔，真够怪的。”

在这段对话中，妈妈一直试图否认女儿的感受、女儿的判断，而试图将她自己的判断强加在女儿头上。她这样做，无疑是在告诉女儿，你内心的想法、你自己的选择、你自己的判断，全部是错的。她所谓“倔”的意思是：你不知道你的感受，我才知道，但你居然不承认。

当孩子的情绪和感受被不断地否定和忽略后，他们就会感到困惑和愤怒，心里会认为：父母不能理解我，对我的感受不重视。慢慢地，孩子就学会了隐藏自己真实的情绪和感受，跟父母的交流越来越少。结果就是，父母与孩子之间的距离越来越远，亲子关系质量逐渐下降。

其实，孩子的心声很简单，当他们跟父母说“压力大、难受、痛苦、累”等感受的时候，最不想听到的就是否定、大道理、说教，那样只能让他们感觉更差。如果有人能真正愿意倾听，带着爱和理解认同他们内心的伤痛或烦恼，他们就会感觉没那么郁闷和困惑，也更能处理好自己的情绪和面临的问题。

让孩子知道父母理解他、认同他的感受很重要，但如果只是简单地说一句“我了解你的感受”，并不会真正得到孩子的认同。他们会说：“不，其实你根本就不了解。”如果家长可以试着把孩子的感受表达得更加细化一些，效果就不一样了。

比如，孩子要上小学了，有些不乐意，家长说“我知道你不愿意去上学”，这样的说法通常并不会得到孩子的认同。如果把问题细化：“刚入学的这段时间，肯定是有些紧张的，有很多新东西需要去学习、去适应。”孩子就会觉得家长是真正理解他的。

对此，亲子沟通专家伊莱恩·玛兹丽施结合大量真实案例，为我们总结出四个非常实用的帮助家长面对孩子感受的技巧：

一、全神贯注地倾听；

二、用“哦”“嗯”“这样啊”来回应他们的感受；

三、说出他们的感受；

四、用幻想的方式实现他们的感受。

我们在倾听孩子说话、了解孩子的感受时，不要嘴上说在听，眼睛却盯着别处，手里也在忙着其他事，而是要全神贯注，以关心的态度，认真倾听孩子情绪的宣泄，用简单的话语或“嗯、哦、啊”这样的词来回

应，认真体会并说出他们的感受，让孩子真正地感觉到有人能理解他们。

特别是当孩子想要一样我们没有的东西时，比如孩子说“我好想吃冰激凌，现在就想吃”，通常父母基于逻辑的解释“家里没有了，宝贝，喝点酸奶吧”并不管用。这个时候，第四个技巧就具备了相当显著的安抚作用，“真希望妈妈能用魔法把酸奶给你变成冰激凌”，你会发现，孩子对某种东西的渴望心情一旦得到理解，他们就能比较容易接受现实，“那我就喝点酸奶吧”。

理解和接纳孩子的感受，是有效亲子沟通的前提。家长们要做的就是，感受孩子的感受，理解孩子的感受，接纳孩子的感受。只要我们真正与孩子有共情，就会打动他们的内心。

能陪着孩子“难过”的父母，是最好的父母

“所谓接纳孩子，就是让孩子感受到你的爱是完整的，而不是你只喜欢他的某些方面。你愿意倾听他的内心，理解他的情绪和感受，他不会担心被你拒绝和否定。”儿童心理专家侯瑞鹤博士告诉我们，“接纳是建立亲子关系的第一步，然后才有真正的教养。”

对于孩子来说，带着“爱”和“理解”，接纳孩子的情绪，认同孩子的感受，就是最有效的管教。如果家长不去理解孩子的行为，否定孩子的感受，只会胡乱地哄哄或者训话，那么不管我们的态度有多好，也解不开孩子的心结，甚至还会使孩子沉浸其中，更加难过。

女儿：“我的小海龟今天早上死了。”

妈妈：“别难过，宝贝。”

女儿开始哭泣。

妈妈：“别哭了，不就是只小海龟吗？”

女儿哇的一声大哭起来。

妈妈：“别哭了，我再给你买一只。”

女儿（趴在地上号啕大哭）：“我就要这只小海龟。”妈妈（生气地）：“你真是无理取闹！”

“为什么孩子会因为一点点小事情就哭个不停？完全不可理喻。”相信很多家长都被这个问题困扰过，但却从不去反思是不是自己的沟通方式有问题。

真的再买一只就好了吗？孩子心爱的小海龟死掉了，她的心情你真的理解吗？在教育界有一句特别著名的话：“只有我们自己才最了解我们的情绪，孩子也不例外。”很多父母只看到东西失去了，买新的就好。可是孩子内心跟这个物品早就建立了联结，父母这样做，只会让孩子伤心。

通常，当孩子因为某种原因感到伤心难过的时候，家长总是会高估自己的“聪明”，会第一时间用成人的智慧去劝慰孩子摆脱难受的心情：

玩具丢了——“这没什么大不了的，妈妈再给你买一个”；

积木倒了——“别哭，爸爸帮你一起搭一个”；

好朋友搬家了——“没事的，你还会交到新朋友的”；

……

孩子常常会因为父母不能体会自己的痛苦、不能理解自己，而只能用愤怒或者大哭来发泄自己的难受情绪。

国际著名亲子沟通专家阿黛尔·法伯明确指出，你越能坦然地接受孩子不愉快的感受，孩子越容易摆脱烦恼。这个时候，以“说出孩子的感受代替否定孩子的感受”的方式回应孩子，效果会更好。因为当孩子的情绪被看到的时候，就会像河水找到出口，慢慢平息下来。

女儿：“我的小海龟今天早上死了。”

妈妈：“哦，是吗？真没想到。”

女儿（难过地）：“我还教它玩游戏。”

妈妈：“嗯，你们在一起挺开心的。”

女儿：“它是我的好朋友。”

妈妈：“失去朋友是挺难过的。”

女儿：“我每天都给它喂食。”

妈妈：“你真是挺关心那只小海龟的。”说完后，孩子已经没事，去玩自己的了。

“理解和接受是一种无形的力量，会将人从沮丧中挽救出来。”西方一位哲学家的话可以说是对此最好的注释。如果能够站在孩子的身边，对孩子感同身受。对孩子来说，那是多么好的事情。

当孩子与好朋友或心爱的宠物分离时，他细腻的小心灵会难过半天。如果父母只是一味地告诉他“没关系，坚强一点”“这没什么好难过

的”等否定他心情的话，孩子就会越发难过——为什么最爱我的爸爸妈妈，也不懂我？

如果父母试着看到孩子的情绪，表达对其情绪的理解，和孩子共情，比如反馈给他：“你的小海龟死了，心里一定很难过。如果换成是妈妈，我也会觉得很伤心的。”最终效果，你也看到了，孩子已经释怀，自己去玩了。

有些父母可能会担心，说出孩子的感受会让孩子更难过。其实相反，说出孩子的感受可以让孩子感觉到情绪是自然而然发生的，心里反而会感到安慰，因为有人理解他们！得到安慰的孩子，痛苦有所缓解，也就更容易接受已然发生的不愉快的事实。

当一个孩子跟妈妈抱怨“要复习的功课好多啊，我都担心自己期末考试考不好了”时，比起妈妈温柔地回应道“考不好没有关系啊，成绩不是最重要的”来说，关切地改为“如果考不好，你一定很难过，是不是现在有点烦，要不要说说你的苦恼”，相信孩子的心情一定会好许多，也会继续把心事对妈妈说出来。

所以，在孩子生气的时候、伤心的时候、高兴的时候、受了委屈之后，适当地说出孩子的感受，就是对孩子的一种尊重和肯定。尤其是处在执拗期的孩子，切忌不能和他硬碰硬。当你真正做到了与孩子产生共情，孩子心里就会觉得父母理解自己而感到欣慰，就有力量去面对自己的问题。记住，孩子需要的不是安慰，不是道理，只是别人能理解自己的感受。

有“听话”的父母，是什么样的体验

刚上一年级的儿子小虎嘟着小嘴，一脸不高兴地回到家里。“妈

妈，我的老师真坏！”

妈妈停下手里的工作，俯下身子，握着小虎的小手：“哦，听起来你好像对你的老师有意见？”

“她把我的新文具盒没收了！”

“噢，老师没收了你的新文具盒。你很喜欢你的新文具盒，被没收了，一定很心疼吧？”

“当然啦！那是爸爸送给我的生日礼物，我最喜欢了。”

“是呀，换作是我，我也会心疼的！”

“不就是上课的时候多玩了一会儿吗？有什么大不了的！”他愤愤不平地说。

“你觉得上课玩玩文具盒没什么，不会对自己造成任何影响。老师这么做，你认为有点小题大做，心里很委屈？”

“也不是，”小虎有点语塞，“也会有点影响到我，今天的课就没大听明白！”他的声音有点发虚，脸开始发红。

“噢，其实多少还是会有影响的？”

“嗯。”他的头慢慢低下去。

妈妈摸摸他的头：“我看到你好像有点后悔？”

“是。”

“你希望你没有在课上摆弄你的文具盒？”

他用力地点点头，眼里已闪出了泪光。

妈妈一把把他揽进怀里：“你觉得老师为什么要没收你的文具盒？”

“想让我好好听课。”

“那你觉得老师还坏吗？”

“不坏，是为了我好。”

“宝贝能理解老师的苦心了。那你觉得老师在没收你的文具盒时，心里是怎么样的？”

“老师很生气。因为我做小动作，听课不专心。”

“你觉得你可以对老师做些什么呢？”

小虎低头沉默。终于，他下定了决心。

“道歉！”

“勇于承认自己的错误，是个男子汉！”妈妈拍拍他的肩。

“那么你觉得以后怎么才能避免这样的事情发生？”

“上课不做小动作，认真听讲！”他的语调也变欢快了。

“妈妈相信你能做到！”

我们惊讶地发现：小虎妈妈只是关注小虎的情绪、回应他的感受，

并没有提任何问题，小虎竟然把事情的原委都告诉了她。可以说，从开始的“愤愤不平”到“后悔自责”“勇于认错”，再到明确以后的行为方向，小虎身上的这一系列积极正面的转变，都是与小虎妈妈的积极倾听分不开的。

父母总是喜欢跟孩子说：你要听话啊！但是，很少会去反思，自己是不是“听话”的父母。

孩子有情绪时，需要表达发泄出来。高情商的父母都懂得，只做个不带任何评判情绪的倾听者，支持孩子说得更多就好了。比如：“可以跟妈妈讲讲为什么哭吗？”“可以说说发生什么事了吗？”“嗯，接下来呢？”

积极倾听孩子说话的父母，传达给孩子的潜台词是：“你有权利表达自己的情绪”“你的观点和想法是有价值的”“我对你说的很感兴趣”“我不准备评价、不准备说教”“我有足够的耐心听你表达自己的想法和感受。”

那么，父母如何做到积极倾听呢？

首先，“停下来”

当你在厨房忙着做饭炒菜的时候，当你在专心致志地打游戏的时候，如果孩子突然跑过来问你问题，你会不会只是漫不经心地听，然后给出一个模糊的答案；有时甚至会打断他，赶着他去帮你收拾桌子准备吃饭，或者去打开电视看会儿动画片。

你从未想过要停下来，专心听他说，或许你打算饭后或者游戏结束后好好听孩子说，可是饭后或者游戏结束后的你说不定又会忙着洗碗、

看电视，一样不能专心听他说。时间长了，次数多了，估计孩子就再也不找你说了。

所以，当孩子兴致勃勃地向你奔来，迫不及待地想跟你交流时，请暂时停止手上的事情，认真看着孩子的眼睛，耐心倾听，好好享受亲子沟通的美好时光，这才是跟孩子的正确相处之道。

其次，“用心听”

当孩子与父母分享情绪感受时，如果父母嘴上说在听，其实心不在焉，会让孩子感到很气馁，认为自己既不可爱，也没人爱。

与孩子交流时，父母的肢体语言很重要。适当的肢体语言，会让孩子觉得你重视他、认真想要和他聊天。所以，如果孩子还小，那就蹲下来；如果是个大孩子，那就拉着他的手坐下来。总之，尽量以平行的目光注视着孩子，保持朋友般的倾听。

此外，大部分的孩子都喜欢亲密的接触：偶尔握握他的手、摸摸他的头、搂搂他的肩等来表示对他说话内容的关注与理解，间以适当的提问：“然后呢”“怎么回事”，鼓励孩子继续说下去，都会在沟通时产生非常正面的效果。

孩子对于肢体语言很敏感，父母一边盯着手机一边敷衍地说着“嗯”“哦”“喔”或者背对着他说话，都不是鼓励他好好和你说话的方式。因为这些行为可能令孩子认为你不关心他，对他所说的一切没有兴趣，从而影响沟通的效率。

积极倾听能疏导孩子的情绪，培养孩子独立解决问题的能力和责任感，同时也有利于父母了解孩子的内心，体会孩子的情感，与孩子成功

互动。各位家长不妨试上一试，看看所谓的“利器”如何。

别让“关心”用错了地方

孩子从出生到长大，爸爸妈妈对他从不缺少爱。我们当然知道所有的母爱都是浓烈的、真挚的，但你是否想过，如果你“爱错”了或“爱过”了，孩子会怎样？

有一位妈妈，出于担心和爱护，常常在15岁的女儿面前唠叨：要好好学习，少与男生来往。有一次，有几个同学来约女儿一起去给一个男同学过生日，竟然遭到了妈妈的一顿数落，这使女儿受到了极大的伤害：她觉得在同学面前很没面子，同学们也不愿再跟她来往。她因此怨恨母亲：“你们不让我好过，我也让你们难受。”她向父母喊叫：“我就是要气你们！就是不好好读书！就是要把你们的钱拿去花光！”

当然，父母的焦虑和担心是可以理解的，但只要和孩子好好沟通，孩子肯定是可以理解家长的。可是，例子中的妈妈为自己的孩子操碎了心，却不顾孩子的感受，粗暴地制止了孩子的行动，这让孩子内心产生了深深的无助与痛苦，也对妈妈产生了怨恨情绪。父母这种方式的关心，是典型地把力气使错了地方，极有可能会妨碍孩子成为自己。

试想一下，如果上文中的妈妈换一种做法，告诉孩子：“我知道你想和同学出去玩，也能体会到你的感受，可是，你要记住你目前的主要任务是学习，请你在玩的同时不要忘了学习，可以吗？”这时候女儿一定能理解妈妈的，按时回家，好好学习的。

其实，只要站在孩子的立场上考虑孩子的感受，与孩子的感受产生共鸣，对于孩子自己解决问题是有着莫大的裨益的。

陈宇飞是一名七年级的学生，门门功课都很优秀，除了体育课。原来身体瘦弱的他特别害怕上体育课，有时候甚至装病来逃课。陈宇飞的老师把这个情况告诉了他的爸爸，爸爸决定跟儿子好好谈谈。

晚上下班以后，爸爸走到了宇飞的房间。

“儿子，今天你们老师告诉我，你没有去上体育课。”

“爸爸，我不喜欢体育课。”

“我知道。”

“你知道？”

“对，因为爸爸小时候也很讨厌上体育课。那时候的我个子比较矮，也比较瘦，体育课上老是被同学们嘲笑。”

“那后来呢？爸爸也没有去上体育课吗？”

“不是，后来的我每次都去。”

“为什么呀？”

“因为要勇敢地去面对才是男子汉啊。不能因为害怕就逃避，相反要去克服。你说呢，小男子汉？”

“好的，爸爸，我会试着去克服我的害怕，去上体育课的。”

“对嘛，这才是男子汉，不要害怕，只要勇敢迈出第一步，就会不一样的。你看爸爸现在不是很壮嘛。”

一颗种子成长为一棵大树，是一个复杂而微妙的过程。孩子的成长亦然。十五六岁正是这个复杂而微妙的过程中的一个尤其微妙的人生阶段。在这个阶段，孩子从身高上超过父母，从心理上超越父母，他们会慢慢地试着自己去解决一些生活或者学习中出现的小问题。如果这种权利被剥夺，得不到尊重，孩子就会以各种各样的行为问题来表达，比如顶撞父母、厌学等。

罗杰斯说：“生命的过程就是做自己、成为自己的过程。”高情商父母绝不会冷酷无情地下命令，让孩子毫无变通的余地，他们都懂得满足孩子的情感需求，慢慢地引导孩子成长为勇敢独立的人。正如一位教育专家所说，要“用心用情不用力”，要看见孩子、心疼孩子。

孩子爱抱怨？先处理情绪，再处理事情

抱怨无处不在，不仅是大人，小孩子也会抱怨。常常，我们会听到孩子说：

“为什么姐姐买手链，我就没有，这不公平！”

“公园真没意思，早知道去动物园就好了。”

“叔叔送我的那辆小汽车一点也不好玩。”

“老师真偏心眼，总给珞珞梳好看的小辫子。”

“真是烦死了，琪琪妈妈又不让琪琪来咱们家玩。”

……

与人沟通的方式最终会决定我们的人际关系的好坏，而“抱怨”是一种令人厌烦的声音，会很自然地引发各种“不讨喜及破坏力”，所以家长

应该妥当地对待孩子的抱怨。但是，具体怎样做好呢？

“有的孩子抱怨，是因为他们真的陷于很沮丧的情绪，需要父母意识到，或者被安慰。”育儿顾问戈尔德解释说，“孩子也许并不具备通过冷静、持续性的方式表达情绪的能力，所以他们以自己的常规理解来诠释，或者用自己已掌握的方式方法，吸引大人们的注意，或表明哪个地方出了错。”

了解孩子的情绪和每句话的内在语，不是一件容易的事。如果家长不了解孩子的需求，还热心地为他提供解决方案，可能会让孩子反感，甚至终止沟通。

迪迪放学回到家后，她迫不及待地和妈妈分享这一天的感受。迪迪：“当班长太累了，又要自己学习，还要维持纪律。”妈妈：“既然不喜欢，就和老师说说不当了。”

迪迪：“可是我也很喜欢当班长，它让我觉得很光荣。”

妈妈：“既然你喜欢，那就不要再嚷嚷着说累了。”

迪迪（情绪沮丧）：“可是喜欢不代表不累啊！”

妈妈（一脸无奈）：“真不知道你到底要说什么。”

此时的迪迪，觉得郁闷极了，她不愿意继续跟妈妈交谈，因为她觉得这样的谈话无趣极了。

为人父母，如果知道“同理心”这三个字，我想，亲子关系应该就会更加亲密。简单来说，同理心是感觉进去，好像穿着别人的鞋子站一会儿，也就是体念他人的感受。这是一个真正倾听、了解并对他人感觉发

生共鸣的过程。

如果迪迪的妈妈采取同理心去回应迪迪的抱怨，效果会有什么不同呢？

迪迪：“当班长太累了，又要自己学习，还要维持纪律。”

妈妈：“你今天好像很累。”

迪迪：“是啊，当班长让我觉得很光荣，可却也让我总觉得有压力。”妈妈：“嗯，我明白你的感受，我也曾经有过这样的情况。”

迪迪：“我该怎么做才好呢？”

妈妈：“这让你很头疼，是吗？”

迪迪：“是啊。”

妈妈：“但妈妈相信你一定能处理好的。来，妈妈给一个鼓励的抱抱。”迪迪：“谢谢你，妈妈！我觉得舒服多了。”

心理学家琳恩·詹金斯表示，恻隐之心与理解，是减少孩子抱怨的很好方式。迪迪继续这样不停地讲着，很兴奋。她喜欢和妈妈说话，因为妈妈愿意当她的听众。在迪迪抱怨的时候，妈妈没有反驳，只是认真地倾听，“这让你很头疼，是吗？”迪迪心里的不好受得到了妈妈的理解，自然就释然了，不再纠结了。

如果孩子明白父母是自己“情感安全”的港湾，那么当他们遇到焦虑、担忧的事情时，会本能地信赖父母。所以，詹金斯博士建议，家长需要有意识地选择通过换位思考及移情心理的思考模式来考量孩子的言

行。

当然，这并不是说，家长可以对孩子袖手旁观，只要听他过来抱怨抱怨就OK的。作为父母，你要始终牢记自己是孩子的引导者，要鼓励孩子多从乐观的角度想问题，看向事情的积极方面，寻求可以从抱怨中跳脱出来的解决方案。

爸爸妈妈早就和佳佳说好，星期天要去动物园玩。佳佳很期盼。可是从星期六开始就一直下雨。佳佳不停地问妈妈：“明天天会晴吗？”

星期天早上，佳佳一睁开眼就问妈妈：“妈妈，雨停了吗？今天能去玩吗？”

妈妈说：“雨还下着，今天不能去动物园了。”

佳佳闷闷不乐地说：“真讨厌，我讨厌下雨。”

妈妈说：“雨不大，虽然不能去动物园，但是我们想想下雨天有没有好玩的呢？”

佳佳想了想，说：“我想穿着雨衣、雨靴去踩水。”

“好呀，那我们快起床，吃饭，然后去踩水。”

虽然没有去成动物园，但是佳佳也玩得很开心。

爱抱怨的孩子往往只看到事情的消极方面，很容易被痛苦、委屈、受伤等情绪困扰，就像佳佳觉得下雨不能去动物园，就觉得很生气，开始抱怨了，“讨厌下雨，下雨不好玩”。但是，在妈妈的引导下，发现下雨天也有很多乐趣，比如跳水坑、找蜗牛等，同样能玩得很快乐。

孩子开始抱怨，肯定是有原因的，所以，我们一定要仔细倾听孩子抱怨的事情，分析其中的缘由，耐心地引导孩子学会积极地看待人和事。这样，他们才能学会以阳光的心态，乐观地面对生活。

当孩子说“打阿姨”时……

由于孩子的语言表达能力和思维能力不像成年人那样完善，他们的表达和思维都是简单化的，所以有时候会很模糊，有时候会很委婉，有时候也会很矛盾。但是，不管是哪种表达方式，都需要父母用心去听，领会孩子传递出来的信息。

孩子对于一件事物的喜欢或者不喜欢，几乎都是出于自己真实的情感需求，而不管是否符合成人所谓的道德体系。他们偶尔会说“讨厌父母”，可能只是因为父母忘记了答应过他们周末一起去游乐园。所以，不能用成人的道德要求去评断孩子的情绪感受，而是要“无条件地接纳”孩子的情感，了解这种在成人看来不能接纳的情感背后隐藏着他们怎样的心理需求。

多多的爸爸妈妈是上班族，工作比较忙。所以，从多多2个月大开始，他们就雇了一个保姆来照看多多。对于这位保姆阿姨，多多在不会说话的时候很喜欢、很信赖，可是从13个月会说话开始，每到早上妈妈要去上班，多多就嚷嚷着“打阿姨，打阿姨”。这种情况前后持续了一年多的时间。在这期间，多多妈妈变换了各种方法与多多进行沟通。

第一阶段：强烈谴责

多多嚷嚷：“打阿姨，打阿姨。”

妈妈训斥：“不能这么说，打人是坏孩子！”

多多继续嚷嚷：“就打，就打。”

保姆阿姨脸色很不好看。

第二阶段：说服教育

多多嚷嚷：“打阿姨，打阿姨。”

妈妈说道：“阿姨像妈妈一样爱你，你怎么能打阿姨呢？”

多多继续嚷嚷：“就打，就打。”

保姆阿姨脸色很不好看。

第三阶段：不闻不问

多多嚷嚷：“打阿姨，打阿姨。”

妈妈就像没有听到一样，根本不理多多。

多多的反应更加激烈：“打，打。”并且挥动小手。

保姆阿姨异常生气。

第四阶段：变换思路

多多妈妈开始思考：孩子为什么要无缘无故地打阿姨呢？

多多嚷嚷：“打阿姨，打阿姨。”

妈妈问道：“多多是想让妈妈陪你，阿姨去上班，对吗？”

多多点头。

妈妈说道：“如果多多这样想，要说出来，妈妈才知道哦。”

多多一下子扑到妈妈怀里。

妈妈说道：“那妈妈以后每天都多陪你一会儿再走，好不好？”多多不闹了。

即便是在成人世界中，我们也会用“气死我了”“我想揍他”这样的粗暴言语来表达感情，那么为什么就不能容许一个孩子这样表达呢？毕竟，孩子所懂得的语言并不多，当然，对于这种粗暴的语言背后的情绪，父母就得做到及时疏导，而不是要堵住孩子发泄情绪的途径。

所谓“无条件地接纳”，是指尊重孩子的身心发展规律，根据孩子所处的发展阶段接纳孩子当下的状态，不过多地对孩子的行为进行评价，不轻易给孩子“贴标签”，不批评和责备。

孩子的情绪，每时每刻都在传递着信息，但是很多家长察觉不到。作为家长，往往会自以为是地推理一番，粗暴地教育一番，然后就把孩子打发掉了。其实，孩子的任何想法、任何选择都是有理由的，只可惜很少有家长愿意聆听他们的想法，或者说有的父母即使听了，也很少会进一步深究孩子的内心需求。

“今天晚上我们一起睡吧。”朵朵央求着妈妈。

“怎么了，你的床不舒服吗？不是刚给你换的新床单吗？”妈妈不解地问道。

“我就是想和妈妈一起睡。”朵朵小声嘟囔着。

“你现在都5岁了，已经是个大姑娘了，怎么还能这么不独立，要和妈妈一起睡呢？”妈妈在那里谆谆教诲。

朵朵听完，什么也没说，噘着小嘴自己进屋了。

长期单独睡觉的朵朵，突然说想和父母一起睡觉了，也许是因为她感到最近几天自己不被重视，或许是因为当天发生了什么让她害怕的事情……这些可能的心理情绪和信号，就需要父母静下心来，走进孩子的内心深入，了解孩子的内心感受，做出合理的心理疏导。可以说，这是作为家长的必修课。

相信孩子内在有一个“需求”，而不是无理取闹

“棒棒糖掉了，我要吃！”

“你这孩子，自己没拿好，掉了还哭！好了好了，等会再给你买一根。”“不要不要，我就要这一根！”

“你这娃还讲不讲理？这么脏的棒棒糖还能吃吗？”

其实孩子不是非要吃到这根棒棒糖，哭只是他当下情绪的宣泄。我们之所以会认为孩子“无理取闹”，只是因为我们缺乏同理心，不懂得共情。如果我们认同孩子的情绪，把他的伤心当回事，让他哭一会儿，等情绪稳定之后再询问他的意见，就不会迎来他的无理取闹了。

在生活中，当孩子有情绪的时候，很容易被发现，而难以发现的是情绪后面的“因”。正是这个“因”，需要家长深入地去觉察。如果我们能帮助孩子一起探寻情绪背后隐藏的深层原因，就能更加理解和包容孩子的情绪，找出孩子的动机和需求，引导孩子走出情绪困境。

下面是一位网友就自己儿子的无理哭闹咨询著名育儿专家包林运老师，他们之间的一段对话：

网友：“今天早上，孩子7点起床，先玩后吃东西，磨叽到8点30分终于下了楼。走出单元门口，突然说要坐爸爸车。就算我告诉他，爸爸车已经被爸爸开走了也不管用，陪着他绕楼找了一圈，没有，但还要找。我有点着急了，强行把他抱到车上。孩子大闹，路上一直喊着要回家。到了幼儿园门口，我又陪他在车里聊了会儿，见他情绪好点，我说下车进班吧，他又哭，一直喊着回家拿东西吃。已经快9点了，我强行把他抱进了班里，大概哭了五分钟才安静下来。包老师，我不知道在这个过程中我的做法是不是有问题。”

包林运：“他不相信爸爸的车确实被爸爸开走了吗？”

网友：“他应该是知道的，我觉得他只是想找个理由磨蹭。就像最后到幼儿园门口了，又说要回家拿东西吃。”

包林运：“哦，那你有没有这样问问他？”

网友：“没有。”

包林运：“你一直是在跟孩子的借口做斗争，而没有点明你们之间的根本矛盾，或是说，没有让孩子说明他自己的真实意图。”

网友：“嗯，没有说明。所以，您认为我今天早晨的问题在于没有点到本质，是吗？”

包林运：“嗯。为什么共情会对缓解负面情绪有很好的效果？很多时候，因为是无名火，所以情绪才大。如果我们有能力看清自己的需求，内在需求是层层深入的，看得越深，对自己情绪的掌控能力就越

强。所以，帮助孩子说出他的内在需求，对于他了解自己的情绪，掌控自己的情绪，是非常有帮助的。”

网友：“嗯，我当时用的共情是：壮壮想要坐爸爸车。”

包林运：“那个是表面的，你也看出来了，这只是他找的借口，另有其他原因。但是，作为孩子，他可能没有很清楚地意识到，自己是另有原因的。他找种种借口是为了磨蹭，但磨蹭也是有原因的。之所以磨蹭，是不是因为不想去幼儿园？或者想跟妈妈多待一会儿？我想，在这方面产生共情，可能效果会更好。我们要尽量减少在借口上浪费时间，尽快帮孩子面对情绪的主题。成人反省处理自己的情绪，也是如此。”

网友：“对，想和我玩，没玩够。可是我觉得他已经玩了很长时间了呀。”

包林运：“可能孩子就希望整天都这样玩，根本不想去幼儿园。下次你可以问问孩子。”

网友：“他肯定是想就这么玩。”

包林运：“那就帮孩子把这个愿望表达出来。我刚刚想到一种可能的情况，如果父母比较急躁，带有批评性地问孩子：‘你一会儿这样一会儿那样是不是就是想磨蹭？’孩子很可能会不承认。只有父母真正是想理解孩子，完全出于关切，提示性地问：‘你是不是想继续玩，不去幼儿园？’帮助孩子说出自己的愿望，才能启发孩子认识自己的情绪，才是情绪教育。”

壮壮想坐爸爸车吗？壮壮想回家吃东西吗？可能真的都能解释孩子“磨蹭”这个行为，但是这个行为的背后，孩子“不想去幼儿园”的原

因，孩子“想和妈妈玩”的这个心理需求，没有人看到，也没有人关心。

实际上，情绪没有对错，也没有好坏，只是人之常情。孩子的每一个父母不能接纳的情绪背后都有可以理解的原因，都代表着一个强烈的心理需求！

因为年龄太小，例子中的壮壮并不能主动地、直接地、准确地表达出自己“想和妈妈玩”的这个情感需求。这个时候，他就会用其他的方式，比如坐爸爸车来发泄自己的需求或者说转移自己的注意力。

所以，在父母一方面耐心教导孩子的同时，也需要了解孩子无理取闹行为的背后也是存在需求的。显然，在这个例子里，壮壮妈妈疏忽了这一点，也就错过了一次妥当处理孩子情绪以及深入了解孩子内心的机会。

所以，提醒我们的各位家长，情绪的原因有多种层次，一定要透过孩子的行为，洞见他们情绪背后更深层次的心理需求，并准确地说出来，这非常重要。一旦孩子在父母的帮助下，理清了思路，清楚地知道自己正在经历什么样的感受，便会激发和提升他自我修复负面情绪的能力。

当孩子“出格”时，先别急着骂孩子

每个孩子都有自己的心声，作为家长，一定要耐心倾听，才能真正了解孩子的想法和感受，做好亲子之间的沟通，建立和谐的亲子关系。

当孩子在说话时，无论家长有多忙，一定要用眼睛看着孩子，不要随意插嘴，尽量传达出听得很有兴趣的信息。如果家长在某一重要原则上表示不同意孩子的看法，应告诉孩子不赞同他的什么观点，并说出理

由。但是，在提出反对意见时不要过于武断，应等孩子说完他要说的话后再评断。即使你感觉孩子是在胡说八道，也要控制住火气，不妄下定论。

一位妈妈问她5岁的儿子：“假如妈妈和你一起出去玩时口渴了，一时又找不到水，而你的小书包里恰巧有两个苹果，你会怎么做呢？”

儿子小嘴一张，奶声奶气地说：“我会把每个苹果都咬一口。”

虽然儿子年纪尚小，不谙世事，但妈妈对于这样的回答，心里多少有点失落。她本想像别的父母一样，对孩子训斥一番，然后再教孩子该怎样做，可就在话即将出口的那一刻，她突然改变了主意。

妈妈握住孩子的手，满脸笑容地问：“宝贝，能告诉妈妈你为什么要这样做吗？”

儿子眨眨眼睛，满脸童真地说：“因为……因为我想把最甜的一个给妈妈吃！”

那一刻，妈妈的心里欣慰极了，她在为儿子的懂事而自豪，也在为自己给了儿子把话说完的机会而庆幸。

孩子的天真烂漫、纯真善良，都在这最后一句话里尽显无疑。但是，不是所有父母都能做到像上文中那位妈妈一样，给孩子说出最后一句话的机会。其实，孩子让我们感到惊奇的一刻往往就在最后。

孩子有着不同于大人的思维模式，他们的思维大都是发散性的，充满想象力，没有生活经验的束缚，也不会带有任何的道德意识。作为父母，一定要去理解孩子的这种思维，不能凭借自己的生活经验或者道德要求去对孩子未说完的话做评价，这对孩子的心灵会造成很大的伤害。

他是个单亲爸爸，独自抚养一个7岁的小男孩。每当发现孩子和朋友玩耍后受伤，他对过世妻子心中的歉意，便感受尤深，心底不免传来阵阵悲凉的低鸣。

这是他留下孩子出差当天发生的事。因为要赶火车，没时间陪孩子吃早餐，他便匆匆离开了家门。一路上担心孩子有没有吃饭，会不会哭，心老是放不下。即使抵达了出差地点，也不时打电话回家。可孩子总是很懂事地要他不要担心。因为心里牵挂不安，他便草草处理完事情，踏上归途。回到家时孩子已经熟睡了，他这才松了一口气。旅途后的疲惫，让他全身无力。正准备上床睡觉时，他大吃一惊：被子下面，竟然有一碗打翻了的泡面！

“这孩子！”他在盛怒之下，朝熟睡中儿子的屁股，一阵狠打。

“为什么这么不乖，惹爸爸生气？你这样调皮，把被子弄脏，要谁洗？”这是妻子过世之后，他第一次动手打孩子。

“我没有……”孩子哭着解释，“我没有调皮，这……这是给爸爸吃的晚饭。”

原来孩子为了配合爸爸回家的时间，特地泡了两碗泡面，一碗自己吃，另一碗给爸爸。怕爸爸那碗面凉掉，所以放进了被子下面保温。

爸爸听了，不发一语地紧紧抱住孩子。看着碗里剩下那一半已经泡涨的泡面：“孩子，对不起，爸爸错怪你了，这是世上最美味的泡面啊！”

即使再年幼的孩子，也有独立的人格尊严，做父母的应耐心地让孩子把话说话。如果父母发现错怪了孩子，就要勇敢地向他们说“对不

起”。只有这样，才能建立健康、和谐的亲子关系。

每个孩子都有无数的惊喜等着父母去发现，耐心地听孩子把话说完，别剥夺孩子解释的机会，感受孩子的童真和内心的爱，这对于每个父母来说都是一门必修课。

否认能力：毁掉一个孩子，三个字足够了

有一项调查显示，在现实生活中至少有70%的父母觉得自己很称职，而在这些父母中，又以独生子女的父母居多，原因是父母觉得自己什么活都愿意替孩子做，什么苦也都愿意替孩子受。可是，这样真的就是一个称职的父母吗？这样对孩子的成长来说是一件好事情吗？

乐乐上五年级，因为是家中的独生女，父母对她呵护备至，总觉得孩子还小，什么都做不了，什么也不用做。

“这件衣服脏了，我拿去洗洗。”乐乐高兴地拿起自己的脏衣服对妈妈说。

“不可以哦，你还小，洗不干净。先放着吧，待会儿妈妈洗。”妈妈笑着对乐乐说。

“妈妈，周末我想和几个同学一起去郊游？”乐乐兴奋地向妈妈请求道。

“又不是集体活动，迷路了怎么办？不安全，不可以去啊。而且，你明天还要上舞蹈班呢。”妈妈一脸担心地说道。

“这也不可以，那也不可以，就只知道让我学习啊学习，我到底还有没有自由啊？”乐乐终于生气了。

“我都是为你好！这么做不都是因为爱你，关心你吗？”妈妈一脸无辜，觉得自己很委屈。

其实，妈妈所谓的“为你好”让乐乐不堪重负，她并不开心，觉得妈妈不相信自己，还剥夺了自己成长的机会，渐渐地就开始对妈妈心生怨恨，喜欢和妈妈对着干。

现在的很多孩子都是独生子女，所以家长经常打着“为你好”的旗号，一而再，再而三地对孩子说“不可以”！家长们总觉得孩子还小，愿意帮他们做好一切。可是我们的处处否定，既让自己筋疲力尽，也让孩子的性格有了强烈的变化：孩子变得固执叛逆，脾气越来越犟，总是和大人对着干，越不让干的越要干……

家长本以为自己无私的爱能保证孩子幸福健康地成长，可是孩子并不这么认为，反而认为家长阻碍了自己成长的自由，从而引发不快和矛盾，影响了亲子关系的和谐。像文中的乐乐就是如此，妈妈无微不至地照顾她的生活是为了表达关爱，可在她看来，却阻碍了她动手能力的培养。

爱孩子是人之常情，但是在爱孩子的过程中，要讲究原则，把握尺度。要知道，家长和孩子看问题的方式不尽相同，所以，高情商的家长都懂得蹲下来，耐心地站在孩子的角度和高度，充分尊重和理解孩子的想法，不会因为心中有爱就对孩子过度约束。要知道，爱得多不如爱得对，真正的爱应该是孩子成长道路上的不竭动力，而不能成为孩子前进的阻碍。

在宠溺中成长的孩子，长大的是身体，长不大的是心灵。一个人的心灵成长不了，那就永远不会强大。

如果家长总是觉得孩子还小，出于保护孩子的立场，这也不许做，那也不让做，继续包办他的一切事情，不愿意让孩子自己去尝试，孩子也会在内心对自己产生不信任感。这对孩子以后各种能力的发展都会产生不良的影响。

高情商妈妈会做孩子成长路上的引导者，而不是“全能保姆”。她们懂得适时放手，让孩子自己的事情自己做，去经历，去锻炼。从小培养孩子独立生活、自主思考的能力，会让孩子受益一生。

不少教育专家提醒父母：不要总是去否定孩子，这样孩子只会越来越困惑。相反，要是给予他们自由和鼓励，孩子也会表现出优秀懂事的一面。

“妈妈，我想跟同学去爬山，我很喜欢爬山。”王琪跟妈妈说。

“去吧，注意安全！”王琪的妈妈回答道。

“爸爸，我不想去上钢琴课了，我不喜欢钢琴，我比较喜欢运动项目，要不给我报一个羽毛球班吧？”王琪跟爸爸说。

“这个，你自己决定吧！”王琪的爸爸回答道。

王琪今年已经14岁了，也是家里的独生女，却很少在她身上看到独生子女的娇气。相反，只要是她力所能及的事情，她都会自己去做。而且，王琪也是一个很有主见的人。王琪说，这一切都是归功于父母很少去否定她的一些想法，这才可以让她一直做自己想做的事情。

每个父母都想成为好父母，做称职的父母，希望自己可以给孩子前进的动力，那就试着不要再去轻易地否定孩子，而是去鼓励孩子，让他们在实践中得到一些情感的满足，获得一些前进的经验。这才是真正称

职的父母，这才是真正爱孩子。

Part 2

“正确表扬孩子”的话

——高段位的表扬，才能带来积极的能量

赞美使人进步，但“你真漂亮”除外

美国著名心理学家罗森塔尔教授曾经做过这样一个实验：

罗森塔尔教授将一群小白鼠很随意地分为A组和B组，他告诉A组的饲养员说，这一组的老鼠非常聪明，同时又告诉B组的饲养员说，这一组的老鼠智力中等偏下。几个月后，罗森塔尔教授对这两组老鼠进行穿越迷宫式的测试，发现A组的老鼠居然真的比B组的老鼠要聪明很多，它们能够先走出迷宫并找到食物。

通过这个实验，罗森塔尔教授得到了启发：这种效应会不会也发生在人的身上呢？于是他来到一所普通中学，先在一个班里随便走了一趟，然后就在学生名单上圈了几个名字，告诉他们的老师说，这几个学生的智商很高，很聪明。过了一段时间，罗森塔尔教授又来到这所学校，惊奇地发现那几个被他很随意选中的学生现在真的成了班上的佼佼者。

为什么会出现这样的现象呢？

这是因为，罗森塔尔教授是著名的心理学家，在人们心中有很高的权威，老师们对他的话都深信不疑，因此就对他指出的那几个学生充满了信心，经常称赞他们，而学生也感受到了这种期望，认为自己是聪明的，从而提高了自信心，就真的成了优秀的学生。

称赞会给孩子以极大的鼓舞，而父母的表扬与其他人相比产生的作用会更大。心理学家经过实验发现，孩子总是在无意识中按父母的评价强调自己的行为，以得到父母的表扬和认可。

有一位妈妈在擦桌子的时候，她1岁多的儿子蹭过来，学着妈妈的样子，手里拿着一块布在桌子上抹来抹去。其实，这么小的孩子，完全没有做家事的概念，他只是单纯地模仿妈妈而已。这位妈妈则抓住了这样一个夸奖孩子的机会：“小伟真懂事，这么小就想帮妈妈擦桌子，将来一定是个优秀的孩子。”孩子听到妈妈这样讲，马上来了精神，在桌子上抹得更带劲了。妈妈擦完桌子之后，告诉孩子：“以后擦桌子的时候要注意，这些边边角角也要很干净，那就更好了。”孩子很满意地点了点头。

所以，在日常的教育中，家长应该对孩子多一些表扬，少一些批评。对孩子的一些想法和行为，不能按照成人的标准来判定，应该发自内心地赞美孩子：“你真棒，我小的时候可没你这么有创意。”孩子的进步就会越来越快，也会把父母当作自己生活中的良师益友。如果父母只是一味地指责，甚至是狠狠地训斥，那孩子的自尊心，还有无限的潜能，都会被父母的训斥声所淹没。

鼓励是自信的酵母，夸奖是自信的前提。让孩子变得更加优秀，最有效的方法就是，及时地夸奖和鼓励。夸奖会使孩子坚定自己的信心，从而更加努力地为成功找方法。

可能有的家长会产生这样的疑问：如果一味地夸奖孩子，把孩子教得骄傲自大怎么办？如果孩子今后听不了批评的语言怎么办？将来的孩子不听话很难教怎么办？

这种顾虑很正常，而且这种现象也的确会有。其实，夸奖孩子是有要领可循的，有些方面一定要夸，而有的方面一定不能夸。

著名作家毕淑敏在随笔《请为你的夸奖道歉》中，曾提到关于她朋友的一件事：

朋友到北欧做访问，周末到一位教授家中做客。看到教授5岁金发碧眼的小女儿，不禁夸奖了一句：“你长得这么漂亮，真是可爱极了！”在小女孩离开后，教授非常严肃地对朋友说：“你伤害了我的女儿，你要向她道歉。”

朋友大惊，无法理解：“我只是夸奖了你女儿，并没有伤害她呀？”但是，教授坚决地摇了摇头，说：“你是因为她的漂亮而夸奖她。但漂亮这件事，不是她的功劳，这取决于我和她父亲的遗传基因，与她个人基本上没有关系。但孩子还很小，不会分辨，你的夸奖会让她认为这是她的本领。而且她一旦认为天生的漂亮是值得骄傲的资本，就会看不起长相平平甚至丑陋的孩子，这就给她造成了误区。”

“其实，你可以夸奖她的微笑和有礼貌，这是她自己努力的结果。”教授耸耸肩说，“所以，请你为你刚才的夸奖道歉。”

朋友非常认可教授的说法，很正式地向她的女儿道了歉，同时赞扬了她的微笑和礼貌。

在生活中，我们看到漂亮的小女孩会情不自禁地夸她长得真漂亮，

或者夸小男孩长得帅，却从没想过可能会给他们造成错误的认知，比如，过分在意自己的外表，不停照镜子；忘乎所以，自视甚高，轻视长相平平的孩子等。这就有悖我们夸奖的初衷了。

我们夸奖孩子，为的是让他们更加健康地成长，所以夸奖应该是侧重于孩子的好习惯、好态度、好品格。比如，一个孩子天天坚持写日记，得到夸奖之后，会坚持得更好；一个孩子很懂得让着自己的小弟弟，得到夸奖之后就会变得更加懂事……而对于孩子的天分、长相这些先天的优势，它们不是值得炫耀的资本和技能，就不需要一次次地夸奖了。

夸奖具有启发性和鼓励作用，但夸奖过多，会带给孩子压力，形成焦虑。所以夸奖要适可而止，应该用欣赏、交谈、聆听等方式代替过多的夸奖。总之，我们不能让孩子在受责备的环境中成长，但是也不能让他们整天泡在赞美里，要学会适度夸奖。

你总是夸孩子聪明，所以他变笨了

孩子的成长需要父母的鼓励，但在现实生活中，不知从何时起，父母开始模板式对孩子进行赞扬，脱口而出这样的万能句：“你真棒”“你好聪明”“加油哦”“好好干”……诸如此类，我们轻车熟路，又万事大吉。

其实，这类表扬语言有时已经成为习惯性反应，为表扬而表扬，仅仅是对孩子空泛的评价和判断，具体哪方面棒、如何去做，却只字未提，容易显得不够真诚，所以不能引起孩子的共鸣，根本起不到激励的作用。这样的表扬多了，对孩子毫无意义。学会正确地表扬孩子，是父母需要学习的重要功课之一。

比如，孩子很兴奋地跟妈妈说：“妈妈，我这次考了100分！”妈妈也高兴地回应道：“真棒！你真是太聪明了！”其实，妈妈这句话传达出来的潜台词是：你考了100分是因为你聪明，而如果你考不好，则是因为你笨。孩子也会因此而给自己打上“我棒”“我聪明”的标签，接下来，为了继续得到“棒”“聪明”的评价，就只会选择做自己有把握的事，上进心也会慢慢消失了。

这种情况下，如果妈妈给予如此回应：“太棒了！妈妈真为你高兴！你的努力都是值得的，下次也要再接再厉啊！”即让孩子把学习成果与态度、方法联系起来，也就是“夸努力，不夸聪明”，就高明多了。

海姆·吉诺特是一位临床心理学家、儿童治疗专家，他在一本书中记录过这样一个案例：

一个12岁的小女孩正在玩游戏，刚玩到第三关，她爸爸对她说：“你太聪明了！你配合得真棒！你是个专业级玩家了！”可爸爸刚说完，女孩儿突然就不想玩了。她说：“爸爸觉得我是个很棒的玩家，但我能玩到第三关是运气好。如果是靠我的努力，我可能连第二关都到不了。所以我最好还是别玩了。”

“当我们夸孩子聪明时，等于是在告诉他们，为了保持聪明，不要冒可能犯错的险。”斯坦福大学著名发展心理学家卡罗尔·德韦克如是说。所以，这位爸爸言过其实的不当表扬不仅没有鼓励女儿继续挑战更困难的任务，反而促使她选择了放弃，因为在爸爸夸张的赞美下，她失去了抵抗不完美的能力，拒绝挑战，害怕自己不能够表现得像个“专业玩家”，会失去“聪明”的评价。

最近，身边的朋友都在讨论怎么夸孩子最有效。比如，夸具体不夸

全部，“谢谢你帮妈妈扫地”比“好孩子，你真棒”强；夸事实不夸人格，“摔倒了都没哭，真棒”比“真是好宝宝”强……

孩子表现好，若父母夸得具体、夸他努力，孩子懂得了，下次还会这样做；若父母夸得笼统、夸他聪明，孩子要么容易以为“天生聪明、不需要再努力”，要么在下次失败后会深刻地怀疑自己的能力。所以，夸孩子，有讲究，值得为人父母者注意。

当我们在日常生活中遇到孩子表现优异，按捺不住地想脱口而出“你真棒”“你好聪明”时，不妨借鉴一下美国小学老师制订的这份关于表扬的“话术清单”，从中挑一句来替换掉吧！

1.你刚才很努力啊！——表扬努力

2.尽管很难，但你一直没有放弃。——表扬耐心和坚持

3.你做事情的态度非常不错。——表扬态度

4.你在____上进步了很多！——表扬细节

5.这个方法真有新意！——表扬创意

6.你和小伙伴们合作得真棒！——表扬合作精神

7.这件事情你负责得很好！——表扬领导力

8.你一点都不怕困难，太难得了！——表扬勇气

9.你帮____完成了他的任务，真不错！——表扬热心

10.你把自己的房间/书收拾整理得真好。——表扬责任心和条理性

11.我相信你能做到，前几次你说话都算数。——表扬信用

12.你今天参加活动时表现得很好！——表扬参与

13.你很重视别人的意见，这点做得非常好。——表扬开放虚心的态度14.真高兴你做出这样的选择。——表扬选择

15.你记得　　！想得真棒！——表扬细心

高段位的表扬，才能带来积极的能量。快来发现孩子的闪光点，给出一个诚恳的、具体的、鼓励满满的表扬吧！

孩子赌气，可能是在“求表扬”

亨特妈妈最近因为儿子的坏毛病头疼得厉害。不知道从什么时候开始，亨特经常忘记把牙刷放到杯子里，每次刷完牙，他总是顺手就丢在洗漱池的台面上，既不卫生也不整齐。

“亨特，你怎么又把牙刷扔在外面了，我不是告诉过你，牙刷用过后要放到杯子里吗？”从卫生间传出了亨特妈妈的喊声。

亨特正在玩自己的玩具，听见了妈妈的话就随口应付说“知道了”。

亨特妈妈见儿子并没有认真听她说话，打算再强调一下，以巩固效果。

“亨特，你过来一下。”

“干吗呀？”亨特很不情愿地放下玩具走了过去。

“把牙刷放在杯子里去！”

亨特很快放好，转身就走了。

“以后记住了！”

“知道了！”

第二天，亨特把牙刷放到了杯子里，还特意摆了摆位置，但是妈妈没有注意到这个小细节，她把儿子摆牙刷的事看成了一件很正常的事情。妈妈的表现令亨特很没有成就感。

第三天，牙刷又被亨特丢到了台面上。

“亨特，你的坏习惯怎么老是改不了？看，又没有把牙刷放到杯子里，怎么搞的？”妈妈生气地说道。

“我以为你不记得了。”亨特有点赌气地说。

“什么叫‘我不记得了’？”妈妈不解地问。

“因为昨天我的牙刷是放在杯子里的，你什么也没有说。”

这个例子让我想起了曾在一本书上看到的一件事：一位家长由于孩子吵闹不休而火冒三丈：“你们就不能安安静静地玩一会儿吗？”孩子答道：“我们当然能。只不过我们安静的时候你根本没注意罢了。”是啊，为什么父母对孩子的缺点、退步如此敏感，立刻做出反应，而对他们的优点、进步却这样麻木，不加注意、不加表扬呢？

只要孩子有进步，哪怕很小，父母也应该及时表扬。当孩子意识到自己存在的问题，下决心改正时，父母一定要细心观察，及时鼓励，给予充分的肯定，绝不能无动于衷，视为理所当然。无动于衷会挫伤孩子

的积极性，觉得父母对自己的进步漠不关心，认为自己的努力白费了。久而久之，孩子就会失去成就感。

青少年都有强烈的表现欲望，想让别人理解自己，认识自己具备的能力。当他们表现良好、做出成绩或者取得进步时，是十分希望得到肯定和赞许的。这个时候，他们几乎将所有的精力和期待都放在了这件事情上，所有的兴奋点也全部集中到了这件事情上。如果父母能及时发现，并予以表扬，孩子要求进步的动机就会得到强化，心理得到满足。

12岁的凯文有个令人讨厌的坏习惯，他每天放学一回到家，就把他的书包、鞋、外套扔到客厅的地板上。虽然偶尔凯文也会按妈妈的要求把东西都摆放好，但大多数时间都是随地乱扔。对此，凯文妈妈试过很多方法来矫正他这个毛病，但无论是提醒他、责备他、惩罚他，都无济于事，凯文的东西仍旧堆在地板上。

在上述方法都不见效果的情况下，凯文妈妈决定尝试一种新方法。

这天，凯文妈妈看到凯文经过客厅而没有扔东西时，她立即走上前去，轻轻地拥抱了一下凯文，并感谢他的体贴、懂事。凯文刚开始很吃惊，但很快他的脸上就充满了自豪。因为他将自己的东西带入自己的房间而受到了肯定和表扬，于是在这之后，他就尽力去这样做，而他的妈妈也记着每次都对他表示感谢。

表扬孩子的正性行为比责备他们的负性行为更有效。当孩子有了改正错误的意愿时，除了赞赏和鼓励外，父母还需要多一分耐心和宽容，不要用怀疑的态度来对待孩子的承诺，更不要讽刺挖苦。

所以，父母要经常注意观察孩子的言行，一旦发现孩子做出良好的行为时，就及时给予表扬，使孩子的良好行为成为“习惯”，尤其是对于

那些胆怯、缺乏信心的孩子，更应经常、适时表扬他们的行为。

著名儿童教育家陈鹤琴曾说过：“无论什么人，受激励而改过，是很容易的；受责骂而改过，是不大容易的。小孩子尤其喜欢听好话，而不喜欢听恶言。及时有效的好话，对于孩子改过有着不可估量的作用。”

此外，父母及时的鼓励也可以培养孩子的自强心。什么是“自强心”？就是在自尊心初步形成后（相对短的时间内），能够在逻辑思维基本结构创建期和丰富成长过程中，通过“比较心理”在信息环境中呈现出更为强烈的“被重视性逻辑思维”外在表现的过程。

3岁6个月的晓晓很认真地画了一幅画。

晓晓：“妈妈，你看看我画的这个房子！”

妈妈：“妈妈正忙着呢，让爸爸看看吧。”

晓晓：“爸爸，过来一下，看我画的画。”

爸爸：“爸爸正在画图纸，画完就去看！宝贝先自己看会书吧。”晓晓撇着小嘴，非常失望地盯着自己的那幅画。

晓晓最近对画画非常感兴趣，当她满怀期待地把自己的新作品给爸爸妈妈欣赏时，因为没有得到自己想象中的鼓励或者肯定而闷闷不乐，这就是晓晓的“自强心”受到一定伤害的表现。

晓晓的父母也许不知道，他们无意间失去了一次增强晓晓“自强心”的良好时机。经常这样应付孩子，容易使孩子的“自强心”丧失，也就更谈不上对“自强心”的良好培育了。所以，当孩子主动呈现出“自强

心”的表现时，父母一定要给予及时、适当的鼓励。

晓晓：“妈妈，你看看我画的这个房子！”

妈妈（认真观看作品之后）：“晓晓画得好棒啊！红色的三角形屋顶、黄色的正方形窗户，还有圆形的门。晓晓会画这么多图形了呀？”

晓晓：“当然了，我是很优秀的哦。”

妈妈：“晓晓真厉害！爸爸，快来看咱们晓晓新画的画，颜色好丰富哦！”

其实，我们可以感受得到，当孩子在某一方面有积极变化或努力表现的时候，来自外界的及时肯定和赞美会让孩子感觉是真诚的，而且是有力量的。最重要的是，他在往积极变化这个方向找到了力量，那么孩子就会越来越好。

一种高段位的表扬法，不知道你就OUT（落伍、出局）了

情景一

被人夸长得漂亮，你喜欢哪一种夸法？

1.你长得真漂亮！

2.你的五官真精致，尤其是鼻子，让脸庞特别有立体感。

情景二

你从讲台上下来，刚进行了一段激情的演讲。1.你讲得真好！

2.你的演讲内容很丰富，语调也抑扬顿挫！

同样都是表扬，第一种给人的感觉是：很宽泛、很随意，大多数人都不会放在心上；第二种的段位明显提升一截，非常具体，人们通常会很乐意接受这样的夸奖。因此，专家建议，父母在夸奖孩子时要多用赞赏的语气描述自己所看到的，让夸奖变得很形象，孩子听到这样的描述后，真的就能够打心底开始赞赏自己。

我4岁的孩子从幼儿园回到家，手里拿着一张纸，上面是些铅笔涂鸦，放到我眼前，问：“画得好吗？”

我说：“你画的一个圈，一个圈，又一个圈……一个拐弯，一个拐弯，又一个拐弯……点，点，点……线，线，线！”

“嗯。”孩子狂点头。

我说：“你怎么会想到要这么画？”

他想了一会儿：“因为我是个艺术家！”

如何做到高段位的表扬呢？亲子沟通专家阿黛尔·法伯用亲身经历告诉我们，用描述法进行表扬，绝对是一个历史性的进步，因为在父母描述之后，孩子真的就会赞赏他们自己。

那么，父母在实际运用中到底该如何使用“描述法表扬”呢？下面我们就结合一些例子做具体的分析。

第一，家长要发散思维，善于用描述性句子

比如，孩子写了一篇不错的文章，你不能简单地给孩子贴上“你写

得真好”“你的写作天赋很高哦”之类的标签；不妨发散一下思维，换一换表达方式，用描述性的语言告诉孩子：“你这篇文章开头简而得当，通过环境描写来衬托人物心情，十分艺术化；结尾处集中表达情感，既照应开头又总结全文；首尾连贯，一气呵成。可见，你写这篇文章是经过思考的，付出了努力。”

这样一来，孩子就会跟着家长的描述发现自己的优点，肯定自己，就会觉得“只要我努力，认真思考，就可以写出好文章来”，自信也就慢慢树立起来了。

第二，在描述性的语句后再加一个总结性的词，帮孩子全新认识自己

比如，“你说好6点回家的，现在正好6点，这就叫作‘守时’”“你看见书架上的书乱了，就整理了一下，这就叫作‘有主动性’”“妈妈并没有时时刻刻监督你，但爱吃糖果的你依然做到了每天只吃一颗，这叫作‘有自制力’”“你把衣服都分类，上衣、裤子都放在不同的隔层里，这就叫作‘有条理性’”……

父母在描述后，加一个总结性的词语，能让孩子对自己有更准确的认识，并且这种自我确认会贯穿到孩子以后的行为中，会变得越来越守时、有自制力、有条理性。

总之，父母要从生活中的每一个细节去发现孩子值得表扬的地方和需要改进的地方，用一种细致入微的描述性语言夸奖或者批评孩子。这样，孩子就可以真正地进步，也能不断地加强自信和自尊。

如何科学地使用物质奖励

有位老人看上了乡村幽静淡然的环境，特意从喧嚣的城市搬到一个

小乡村里休养。住进新房的第二天，老人就发现：这里有一个很不利于休养的因素——在他的住处附近有一群十分顽皮的小孩子，他们天天互相追逐打闹。喧哗的吵闹声使老人无法静心休息，老人试图用长辈的身份要求他们禁止吵闹，但是无论是跟他们讲道理，还是严肃地责骂他们，打闹声都屡禁不止。

后来老人想到一个好办法，他把孩子们都叫到一起，告诉他们：他将根据孩子们吵闹的情况给予不同的奖励。谁叫的声音越大，谁得到的奖励就越多。

孩子们很是开心，叫的声音大就能拿到奖励让他们一个个兴奋不已。很快，吵闹声响了起来，比以前的任何时候都要大。老人耐心地等着，等到所有的孩子都喊得筋疲力尽了，他拿出家里存着的好吃的糖果，给了那个叫的声音最大的孩子。

一连几天，孩子们已经习惯了通过叫喊声来获取奖励。就在这个时候，老人突然宣布不再给叫声大的孩子任何奖励，无论孩子们怎么吵闹，他都坚决不给。

结果，孩子们认为“不给糖了谁还给你叫”，觉得受到了不公正待遇，就再也不到老人所住的房子附近大声吵闹了。

故事中的孩子，因为把他们的喊叫吵闹跟奖励联系在一起，他们会很自然地认为吵闹是他们获得奖励的原因，因此，当老人拒绝再给他们奖励的时候，他们就觉得应该放弃吵闹。

“给爸爸捶捶肩，给你10块钱”“去给爸爸买盒烟，零钱就归你了”“把青菜吃完妈妈就给块巧克力”“乖乖上完舞蹈课就给你买个芭比娃娃”……您是不是也经常这样，习惯用有形的物质奖励来换取孩子配合

做事？

其实，这种做法并不是可取的。亲子关系不是商业交易，这种教育孩子用金钱换取亲子间互助与合作的方法，最终会导致孩子想要零花钱时就要求“爸爸，我给你捶捶肩吧”这种强卖行为，甚至慢慢学会操纵大人，不给奖励不做事，妨碍良好习惯养成。

此外，有些父母还喜欢用金钱来奖励孩子的努力学习，“数学考试100分，奖励50元”，这使孩子渐渐忘记了学习真正的乐趣，让孩子觉得自己努力的“唯一”结果是为了得到奖励。如果有朝一日，奖金没有了，恐怕孩子的努力也就没有“奔头”了。这种做法还会使孩子认为，为全家挣钱的爸爸很伟大，而鄙视每日忙于家务的妈妈。

当然，物质奖励并不是要全盘否定，对其赋予新的意义则是可行的。比如，把去吃麦当劳或肯德基的奖励变成一次或远或近的出行；把不断升级的电子玩具变成孩子自己挑选的好书……都是不错的选择。

当然，奖励孩子的原则应是精神奖励重于物质奖励，否则易造成“为钱而怎么做”“为父母而怎么做”的心态。公司老板如果希望自己的职员努力工作，就不要给予职员太多的物质奖励，而要让职员认为他自己勤奋、上进，喜欢这份工作，喜欢这家公司。同样的，父母如果希望孩子努力学习，建立良好品质，也不能用金钱去奖励孩子的好成绩，而要让孩子觉得自己喜欢学习，学习是件有趣的事。

如果孩子犯了错误，父母也不应该用金钱来衡量错误的损失，而要教会孩子从人文的角度看问题。比如，孩子把花瓶打碎了，不应斥责他“你都做了些什么？你知道它值多少钱吗？”而应带着惋惜的口吻说“这可是爷爷最喜欢的花瓶呀”。已经打碎了，也没有办法，只要提醒

他以后注意就是了。

预支表扬，给孩子一个向上的理由

人在一种良好的期望中生活，经常听到的是期望的语言，就会变得非常自信。这时候心理和生理都会调整到一个积极、活跃的状态，真的就能如自己所期望的那样达到一个个目标。因此，每位家长对孩子都要有一个好的期望，适当地给孩子“戴高帽”就是一种很有效的方法。这个“高帽”并不是虚假表扬和一味护短，而是“预支”表扬，为孩子的行为指明目标和希望，增强其信心。

当孩子犹豫要不要把零食和妈妈分享时，妈妈故意说他是个大方的好孩子，得到了鼓励的孩子很可能就会因此而变得更大方。有时家长不用直接鼓励，而是通过跟别人谈话来赞扬孩子，让孩子“不小心”听到对他的赞扬，这样的“高帽”增加了很多真实感，孩子会更加乐于接受，同时也能增强他的行动力。

小樱生活在一个相对民主的家庭。她的父母都是高校老师，虽然平时对她的要求比较严格，但在家庭生活中，父母尊重小樱的意见，也十分重视对她各个方面的培养。在小樱刚读初一的时候，妈妈就任命她为“家庭管家”，让她帮忙管理家庭事务，参与家庭决策。

过年前，家中的三位成员都想添置新东西。妈妈想买双新鞋子，爸爸想买台新电脑，而小樱想买个新手机，三人各抒己见。

“我也觉得三个人的愿望都满足是最好的，但以咱家目前的经济情况，这样做的话接下来就可能要过一段拮据的日子了。”妈妈说。

“是啊，我们都明白。”爸爸和小樱一致说。

“那怎么办吧，还是让我们的‘家庭管家’来决定吧。我相信她是一个懂事的孩子，一定会做出正确的决定。”

小樱听后，想了很久，最终做出了决定：“还是先给妈妈买鞋子吧，否则冻着了怎么办？健康第一啊。之后，可以给爸爸买电脑，爸爸的工作需要它，然后再给我买新手机。”

听到女儿的决定，父母由衷地感到高兴。

与成人一样，孩子也喜欢听到赞美的话，希望得到认可，在一定程度上甚至更喜欢有人能给他“戴高帽”。小樱的父母给了她一个“家庭管家”的头衔，并且能经常为她创造管理家庭事务、参与家庭决策的机会。在小樱看来，这不仅是父母尊重自己话语权的表现，也是父母对自己能力的肯定和信任，所以她很乐意接受父母的任命，并且在处理问题时能从“家庭管家”的身份来思考和做出决定。

此外，小樱在担任家庭管家的同时，还体验了管理家庭事务、协调家庭成员利益的不易，从而能更好地体会到父母持家的艰辛和苦难。另外，在这个过程中，她不仅增强了自信，而且各方面的能力也得到了一定程度的培养和提高。

父母根据孩子的特点和优势适当地给孩子“戴高帽”，并不是说父母可以任意地夸大孩子的优点，盲目地进行表扬。而是希望父母能以一种尊重和平等的姿态来对待孩子，突出孩子在家庭生活中的重要作用，多给孩子一些施展才华的机会，让孩子在这个过程中获得成就感，实现自我价值。

在运用给孩子“戴高帽”这种方式时，父母首先应该遵循适度的原则。“戴高帽”的赞美方式在一定程度上是对孩子及其能力的肯定，但在

表达方式上却带有一些夸大的成分。如果过多地使用或是经常夸大孩子的表现，孩子就有可能因此而忘乎所以，变得异常骄傲，这对孩子的成长十分不利。

其次，父母应该根据孩子的性格特点决定是否选用这种方式。对于那些内心羞涩、自信心不足的孩子，父母可以适量地使用“戴高帽”的方式，以激起孩子的自信心和成就感，帮助他不断进步；而对于那些平时就很骄傲，容易自满的孩子，父母还是少用为妙。

表扬孩子，请不要表演

我们越大肆表达自己的赞赏，孩子越不领情。身为父母的你，是否也有过同样的经历呢？

朋友有个5岁的女儿，一天，小姑娘拿着一幅自己甚为满意的“大作”给朋友看，希望能得到爸爸的赞美。

朋友看了一眼，立刻表扬道：“多好的一幅画啊！”

小姑娘问：“好在什么地方？”

朋友说：“整体都不错。多美啊，太漂亮了！”

小姑娘追问：“那最好是哪里？”

朋友说：“都挺好的。”

“爸爸根本就不喜欢……”小姑娘有点失望，甚至有点不开心。

事实上，赞美孩子的绘画作品并没大家想象中的那么简单，如果表扬的方式太随便，表演的痕迹太明显，反而会起到贬低的作用。例

如，“就像毕加索画的一样，参加比赛一定能得奖”，这种夸张的赞扬会使孩子很扫兴，产生不舒服的感觉，觉得父母毫无诚意。如果不是父母，换成其他人，这种夸张的说法就如同露骨的吹捧一样，潜在的意思是“你的画就那么回事”，会让孩子无法接受。

想让孩子得到正面的鼓励，我们可以从立意、构图、颜色、细节、想象力、创造力等各个方面，抓住某一处闪光点给予赞赏，还可以评价这幅画中令人感动的地方。比如，“这个天空的颜色很有意思”，或“这个脸画得很像妈妈”，用针对性强的描述性语言，恳切地进行适中的评价很重要。这样，孩子就知道你真的有认真在看他的画，才能明白自己的画好在哪里，真实地感受到画画带来的成就感，以后画起来就更卖力了。

我们在评价孩子的画时可以指出优点和不足，还可以把孩子以前的画拿出来作比较，看看哪方面有了哪些进步。这样可让孩子更关注努力的乐趣，而不是仅仅关注结果，能促使孩子产生更大的积极性。比如，“这次画的圆圈比昨天画得圆多了”，或“这片叶子画得真细致，叶脉这么清晰”等。

赞美孩子的画，是一项技术活，父母一定要多多琢磨，进行极其恰当、细致、周到的评价，这样才能让孩子得到有效的反馈，使其天赋得以激发，助其才能得以发展。

不论对什么事，父母的表扬一定要适度和真诚。如果让孩子感觉到表扬就像拙劣的表演，太虚伪、太浮夸、不走心，他们可是不买账的哦，甚至还会造成孩子心理上的伤害。只有进行极其细致、周到、恰当的评价，才能增加孩子对父母的信任，也更能增加评价的效果。

父母常说这一句话，孩子想不优秀都难

每个孩子都像是一块尚未雕刻的璞玉，都有成为人才的可能。但这块玉是大放光彩还是失去光芒，完全取决于父母的教育。

张天今年读小学六年级，可他的字一直写得很潦草，笔画不清。为了帮助张天，妈妈在征询他的意见之后给他报了一个书法兴趣班。刚开始的时候，张天很有耐心，刻苦地练习。可过了不久，他的兴趣慢慢减弱，在练习方面也远不如原来专心了。

一天，妈妈见张天正在漫不经心地练习着，问：“儿子，最近感觉怎么样？学书法有用吧！”

“有什么用啊？用毛笔练习真累，我是越来越没有耐心了。而且毛笔字写好了未必对钢笔字有用，我不想学了。”张天说。

妈妈听完，拿过张天的练习本一看，说：“嗨，还真是不错，字明显比以前进步了嘛！你最近的作业我也看了，字迹清晰，结构合理，比以前好多了，你怎么说没用呢？”

张天听后，虽然有些怀疑，但心里却十分高兴，一下子又找到了学习的热情。

很多父母因为对孩子要求过高而难以看到孩子的细小进步，甚至当孩子没有达到自己理想的标准时就全盘抹杀孩子的进步，这其实是非常错误的做法。事实上，孩子的进步是阶段性的，家长应该充分明白并理解这点，给孩子充足的时间，赏识孩子的每一个进步。只要孩子比原来有进步，就及时给予孩子肯定和赞扬，这对孩子来说是一种很大的鼓舞，会让他在进步的道路上不断前行。

家长不妨对孩子说：“你每天都在进步。”这句话对于成长中的孩子来说，尤其对那些调皮的孩子来说，是一种积极的鞭策。要知道，孩子受到什么样的对待，就会变成什么样的人。受到的是能唤起孩子积极情绪的鞭策语言，他就能够感受到一种宽容和推助，并表现出意想不到的进步。所以，如果家长想改变孩子，就应该不断地往孩子的“大脑数据库”中输入积极的编程。

父母学会欣赏自己的孩子，及时赏识孩子的每一个进步是非常必要的，但在这个过程中，如下的一些问题也是父母应该多加注意的：

一、父母要始终保持一颗宽容的心

在日常生活中发现孩子的优点，包容孩子的缺点，当孩子在学习和生活中取得进步，哪怕是很小的进步时，父母也应该多肯定和表扬。在表扬孩子的进步时，父母也不要盲目而宽泛地赞赏。最好能根据孩子的表现，进行具体的、有针对性的表扬。

二、父母随时都要看到孩子的进步

在孩子表现不好、遭遇挫折、感到沮丧的情况下，千万不要打击孩子的信心和积极性，而应该宽容孩子的不佳表现，安慰孩子的不良情绪，这将会帮助孩子重建信心，收获勇气。

金星的成绩在班级里总是垫底，老师和同学们总是瞧不起金星，金星自己也放弃了。可是金星的妈妈却一直不放弃，坚持鼓励孩子。

“金星，你能做到每一次进步一个名次吗？这次是倒数第一，我只要求你下次考倒数第二就可以了。”

金星在妈妈的鼓励中，一点一点地进步着。等到五年级期末考试

时，已进步为班级倒数第11名。可是升入六年级后的第一次考试，金星又考了倒数第一，金星非常沮丧。

“不要这样沮丧，你看你这次的数学成绩可是考了一个前所未有的高分哦。”妈妈对金星说，“不要放弃，下一次你可以考得更好。”

就这样，金星在妈妈的鼓励中重新获得了信心。等到六年级期末的时候，他的成绩已经属班级的中等水平了。

父母日复一日地对孩子的细微处进行鼓励，孩子也在不断地提高他们的能力。孩子发现他可以把杂乱的屋子收拾干净、他能动手做一个礼物送给别人、他能写出感人的诗篇等。所有的这些经历，都会慢慢地积累在他的心中，没有人能夺去，都可以在今后受到挫折和困惑时，带给他安慰和鼓励。我们相信，没有孩子天生是一块毫无光芒的石头，只要父母留心孩子每一次细小的进步，并用一种赏识的眼光去看待孩子，及时鼓励孩子，孩子这块玉总会有大放光彩的一天。

强化孩子的优点就是弱化其缺点

教育家在调查研究的过程中，发现了一个现象：大多数家长总是对孩子的缺点非常敏感，对孩子的教育也往往以“纠错”为主。他们急于改变孩子身上的缺点，认为只有这样，孩子才能成为一个优秀完美的人。不得不说，这种教育在一定程度上压抑了孩子的个性。

因此，教育家开始大力提倡“扬长”的教育理念，这也是新时代的需要。新时代需要自信、有个性的孩子，而这些孩子大多是在激励和赏识的教育中培养出来的。这一理念得到了高情商家长的一致认同。在他们看来，孩子身上的优点、缺点都是特点，不盯着孩子的缺点唠叨，强化孩子的优点就是弱化其缺点。

父母想要帮助孩子改正缺点，最关键的就是要学会欣赏孩子，善于发掘他身上的“闪光点”，而不是一味地埋怨和批评。寻找孩子身上的“闪光点”才能恰当地进行评价和表扬，这不仅能让孩子感受到温暖和关爱，也能让孩子受到鼓舞和启发。父母有效的鼓励和夸奖能让孩子发扬自己的长处，努力改正缺点，扬长避短，取得更大的进步。

努力发现孩子身上的闪光点不仅能帮助孩子改正缺点，对他未来人生的发展也有着很大的影响。父母要努力发现孩子身上的潜能，帮孩子把潜能开发出来，成就他更加精彩的人生。

著名的钢琴演奏家李云迪18岁就获得了肖邦钢琴大奖，他是目前获此大奖的唯一一个中国人，也是这个奖项最年轻的获得者。他谈起自己的成功时说：“除了努力之外，最重要的是，妈妈在我很小的时候就发现了我身上的音乐天分。如果不是妈妈对我音乐天分的发现，我现在可能就是一个很普通的人。”

不是每个人都有着李云迪一般的音乐天赋，但我们必须承认，每个孩子身上都有“闪光点”。只是有的孩子的闪光点是天生就有的，而有的孩子的闪光点是后天培养起来的。有的人天生对语言敏感，可是有不少人刚开始并未表现出惊人的语言天赋，但是通过后天的学习同样也成就了一番事业。父母应该知道，孩子身上表现出的能力上的闪光点和道德上的闪光点，对于孩子的人生发展都有着不可忽略的作用。只要细心观察，不戴有色眼镜，不求全责备，就能找到孩子值得赞美和肯定的地方。父母需要在平时多观察孩子，帮助孩子认识到自己的长处，发挥自己的优势。

此外父母对于孩子的赏识和赞美不能仅仅停留在语言上，更要体现在行动上。要学会给孩子提供展示自我的机会，只有让孩子亲自体验了

成功的乐趣，他的自信心才会得以提升，对自己优点的认识也才能更深刻具体。

每个孩子身上都有闪光点，只要父母用心发现，每一个孩子都是天空中闪亮的星星，他的人生也会因你的肯定而大放异彩。

别人夸你家孩子时，你第一句话一定不能这么说

有一次，我带着3岁的儿子小小费在楼下玩，远处走过来一个牵着宝宝的阿姨。她女儿在外地工作，孩子就只能老人照顾着。孩子叫亮亮，比小小费大1岁。亮亮的姥姥拿着画板，看起来是要带孩子上课去。

我带着小小费走上前打招呼：“亮亮去哪儿呀？”

阿姨回答：“带他去上美术课。”

“让小小费看看哥哥画的画，好吗？”我轻声问。

阿姨递过画板。画面上是一个红色小屋，里面手拉手站着三个人，满满的童趣。

“我猜，亮亮一定是想爸爸妈妈了，是吗？”我看着画说，“构思好巧妙，颜色也丰富，画得真好！”

当亮亮带着些许得意的小表情想要搭我的话时，阿姨连忙摆手：“一般一般吧。孩子嘛，有个爱好就可以了，也没指着成画家。给他找点事情做，随便画画吧。”

姥姥说这话的时候，亮亮的大眼睛暗淡下去，不说话也不再让我欣赏他的作品，扭捏着躲到姥姥后面，也不看我们。

我连忙打圆场：“画得挺好的，亮亮真棒，加油啊！”

阿姨和亮亮的身影消失在远方。我心里不时浮现出亮亮那张失望的小脸和悄然暗淡的眼睛。得到了他人的赞美，却得不到姥姥的认可。可见，亮亮当时的内心有多受伤！

我们在生活中或许会发现这样一个现象：带着孩子上街、逛商场玩耍时，身边的人总会夸自己家孩子两句，有夸外表可爱的、有夸聪明活泼的、有夸才艺出众的、有夸懂事乖巧的等，五彩斑斓的夸奖总是能令小朋友两眼放光，却总会迎上父母的一番委婉而谦虚的客套话。

大多数家长往往认为，孩子不能多夸，要谦虚一点，要收敛一点，这样才不会骄傲。所以，面对其他人的夸赞，他们经常会给予谦虚的回答，过于否定自己的孩子。“不行、差远了、一般、勉强”等字眼，总是会成功地熄灭孩子满满的自信，在孩子渴望被赞扬的内心泼上一盆凉水。

长久下去，孩子就会信以为真，认为自己无论怎么努力都还只是“一般般”“不太好”“差得远”的状态，就会因此而否定他们自己，从而形成对自己的一种自卑，这种影响对孩子是一辈子的。

其实，孩子有着很强的自尊心，他们都希望获得赞扬，不希望被批评，特别是不希望在众人面前被批评。所以，对于他人的称赞，如果你认同，就可以真诚地回一句“谢谢”，适当地附和一下对方的赞赏；就算你不认同，也不要当面纠正，更不能当面说孩子的缺点。

上文中的亮亮姥姥如果回答：“这段时间他画画比之前更努力了，看起来是要进步多了！”用描述进步的语言替代“中国式谦虚”，就会带给孩子足够的信心和勇气，去迎接更大的挑战。

Part 3

“适度批评孩子”的话

——有一种伤害叫作“看看别人家的孩子”

有一种伤害叫作“看看别人家的孩子”

隔壁邻居小明，期末又考了第一；

王大妈的孙女，钢琴她过了十级；

我爸战友的儿子，一口流利的英语；我妈同事的女儿，有深厚的舞蹈功底；……

地球上有一种孩子啊，

叫“别人家的孩子”！

可在我心底，

老爸老妈，我不想比！

这首曾经火遍网络的原创歌曲《我只是个孩子》，让不少人听过之后都感慨：扎心了！一句“老爸老妈，我不想比”唱出了多少孩子的心声。

小时候，爸妈口中的“别人家的孩子”是我们特别讨厌的一个人，带给我们不小的压力。如今成为父母的我们，是不是也继承了曾经厌恶至极的“光荣传统”，经常向我们的孩子发起“别人家的孩子”的攻击，耳提面命地要求孩子向“榜样”学习？是不是背弃了曾经许下“将来我的孩子，一定不让他去和别人家的孩子作比较”的誓言？

珞珞：“妈妈，我这次语文考了95分！”

珞珞妈妈：“很好，但是不要骄傲哦，优秀是没有止境的。你看隔壁轩轩就一直很稳定，总是98分以上。”

可能，在珞珞妈妈看来，这种“激将法”“打击式教育”不仅能够激励珞珞奋勇向前，而且能够预防她骄傲自大，不思进取。实际情况呢？“别人家的孩子”在每一个孩子的心里都是魔咒一样的存在，让孩子压力重重。珞珞听到妈妈这句话时，更多的是沮丧、是气馁：“我已经很努力了，还是没有轩轩成绩好，可能是我真的太笨了。”这会直接导致珞珞越来越不认可自己。

高情商的父母绝不会借“别人家的孩子”来打压自己的孩子，他们认为，孩子是需要鼓励的，他的每一个细小变化、每一点轻微进步都应予以及时肯定，因为这里面包含的是他小小的坚持和努力。“哇，真棒！我就说嘛，没有学不好语文的孩子！只要抓住基础，坚持练习阅读，一定会越来越好的。”如果珞珞妈妈这么回应珞珞，是不是更好呢？

晓岚的妈妈和佳佳的妈妈是好朋友，因为两家人住在同一个小区，所以，两个孩子从小就在一起玩耍、一起上学，形影不离，关系特别好。

可是，自从上了初中以后，两个孩子的关系就变得有些疏远了。原

来，这是因为晓岚的成绩特别好，尤其是语文，她的作文分数总是全班第一，经常被老师当作范文。而佳佳的语文成绩却是班上倒数，她对写作文极其反感。

佳佳妈妈总是喜欢拿晓岚和佳佳对比：“你说你，从小就和晓岚一起，你怎么就不如人家呢？和班里作文写得最好的人是朋友，自己作文却写得这么烂，你不觉得不好意思吗？”佳佳听了，心里特别不舒服：“我数学成绩还比晓岚好呢，你怎么不说？”

后来，两个小朋友在一起玩的时候，佳佳变得越来越自卑、越来越敏感了，总觉得晓岚也在看她的笑话，背地里也在羞辱她。慢慢地，佳佳开始对晓岚疏远了，总是一个人闷闷不乐地上课下课，放学回家也不再找晓岚玩了。

每个孩子都有自己的优点和弱点，高情商的父母从来不会用“别人家的孩子”的强项对比自己孩子的弱项。这不仅会损害孩子的自尊心和自信心，还会对孩子之间的友谊产生不利的影响，比如例子中的佳佳，就刻意疏远了自己的好朋友。其实，佳佳妈妈可以鼓励佳佳用行动向晓岚学习，比如，邀请晓岚来家里一起写作文，跟晓岚讨论平时都看什么课外书等。

“每个自卑的孩子背后都有一个故事，几乎所有问题都来源于童年时家长对孩子的指责、评判，尤其是比较。也许你随口一句‘你怎么就不如人家’发泄了自己当时的情绪，殊不知在孩子的心中烙下了深深的阴影。”儿童心理教育专家海蓝博士如是说。

父母与其浪费时间和精力罗列“别人家的孩子”的好来打击自己的孩子，不如蹲下来抱抱孩子，跟孩子好好说说话、聊聊天，找出原因，提

出方法，尽最大努力去帮助孩子，共同向未来出发！

反复批评不管用？简短描述问题就好了

当孩子做错事情时，有的父母经常会一次、两次、三次，甚至四次、五次对孩子重复同样的批评，觉得批评的次数越多孩子的记忆越深刻。那么，这些父母一定没听说过“超限效应”。刺激过多、过强或作用时间过久，都会引起接受者的不耐烦或逆反心理，这就是心理学上的“超限效应”。

一次，美国著名作家马克·吐温到教堂听牧师的募捐演讲。最初，他觉得牧师讲得很好，令人感动，就准备捐出自己身上所有的钱。过了十分钟，牧师还没有讲完，他有些不耐烦了，决定只捐一些零钱。又过了十分钟，牧师还没有讲完，他决定一分钱也不捐。

牧师终于结束了冗长的演讲！开始募捐时，马克·吐温由于气愤，不仅未捐钱，相反，还从盘子里拿走了2美元。

无论是正面刺激还是负面刺激，刺激过多，神经就会麻痹，相同的刺激就不再具有效果。批评也是相同的道理。过多的批评，会使孩子从最初的内疚、不安到不耐烦，最后反感、讨厌。家长对孩子的批评不能超过限度，应对孩子“犯一次错，只批评一次”。这样，孩子才不会觉得自己被“揪住不放”，厌烦心理、逆反心理也会随之减低。

反复的批评就如同贴到墙上的“记过簿”，会把孩子的缺点固化下来，使孩子难以和那个缺点剥离开来。被批评的次数多了，孩子的自信心和自尊心就会崩塌。如果长期被负面的话语刺激，会给孩子造成自己就是坏孩子的认知误导，有可能还会把孩子逼上歧途，走向犯罪。

有一个男孩，在他15岁的时候进了少管所。人们都认为他是一个很坏的孩子，后来一个记者了解了一下他的成长经历，觉得这个孩子其实挺可怜的。

起初，这个男孩只是有些顽皮，但是常常受到爸爸的打骂，在班里也常被老师当着全班同学狠狠地批评、讽刺、嘲笑。慢慢地，他开始处处与老师对着干，不久就被校长点名批评，回家后他再次被父母打骂。在这样的恶性循环中，这个男孩最后沦为了罪犯。

“一个孩子在成长中没有遇到一点爱的温暖，却总是遭遇充满恶意的批评，试问他怎么能改掉自己的坏毛病呢？”这个记者在后来的报道中写道。

事实上，父母对孩子没有必要有错必究。孩子的年龄尚小，认知能力、思维水平、自我控制能力有限，犯一些小错误是难免的，也是情有可原的。其实，错误是否可怕，取决于我们对这个错误的认知，当你觉得这个错误可怕到无法原谅的程度，那么你的言行就会变得不可控制，就有可能会做出过度的批评，伤害到孩子。

一旦被批评，孩子就会难过，内心就会产生波动。受到重复批评时，他心里会嘀咕：怎么老这样对我？这样一来，孩子挨批评时的心情就无法复归平静，犯错违规的冲动没有化解，反而被压抑，成为一种心理症结，削弱了孩子的防御能力，反抗心理就会产生。

为避免这种超限效应的出现，建议家长对孩子的批评要适度，不要唠叨起来就没完没了。最好是用简短的语言说出麻烦所在，引导孩子去解决问题。

比利又在看电视，不去遛狗。你觉得爸爸应该怎么说更有效呢？

A：“遛狗，遛狗，遛狗，我说过多少遍了！每天遛狗，你永远都记不住，是吧？当初你答应得好好的，我们有了小狗，你负责每天遛它。但这星期已经提醒你三次了。你整天都不去遛狗，我和妈妈轮流来帮你弄，都成我们的事了，你就不应该养宠物。”

B：“比利，我看见小狗在挠门呢？”

我们来看第一种说话方式：长篇大论的指责、批评，和“永远都记不住”的攻击性字眼，还要连带之前没遛狗的事一起抱怨上，那么孩子必然会产生抵触情绪，而不太愿意去做自己该做的事。明天、后天、大后天，比利可能依然会忘记遛狗，爸爸依然会唠叨不断、抱怨不断，于是，亲子关系变得越来越糟糕。

相反，如果换成第二种说法，没有喋喋不休的说教，没有满是责备的唠叨，爸爸只是用人称代词“我”，说出了自己看到的事情，而并没有抨击比利，这使得比利更能把精力集中在问题本身，而会立刻起身出去遛狗。毕竟对于所有人来说，接受提示比接受谴责容易多了。

所以，父母在批评孩子时一定要记住，分寸很重要。有效的批评真的不是越多越长就越好，而是越短越容易被记住越有效。

如何有效批评？让孩子听懂很重要

成年人之间说话，有时候会使用一些约定俗成或特定情景下的简略的表达语句，成年人和大孩子理解起来都没有问题，可对于学龄前的小孩子来说，就比较困难了。他们只能理解字面上的意思，而理解不了你话语背后的真实含义。孩子根本没有听懂你说的话，当然谈不上是一次有效的沟通了。

爸爸和儿子一起走，儿子不想自己走了，伸着两只手说：“爸爸抱抱，爸爸抱抱！”

爸爸说：“你的腿呢？”

儿子低下头，看看自己的腿，然后又抬头伸着两只手说：“爸爸抱抱，爸爸抱抱！”

爸爸带着不满重复：“你的腿呢？”

儿子又困惑地低头看看自己的腿，然后伸着手，带着哭腔说：“爸爸抱抱，爸爸抱抱！”

很显然，爸爸所说的“你的腿呢”意思是：你自己长腿了，就要自己走路呀。可是，幼小的孩子根本没有这样的理解力和领悟力，他认为爸爸就是在问“你的腿在哪里”，于是他低头看看自己的腿，看到自己的腿还在，就抬头继续求抱抱。他真的明白不了，“自己的腿”和“让爸爸抱”之间有什么关系。父子俩的沟通完全就是在两个频道上。

但是，这能怪孩子吗？不能！因为过于单纯懵懂无知的孩子真是没听懂爸爸在说什么。怪就怪在爸爸的表达出现了问题，不够精准。让一个那么小的孩子去理解成人规范的语言，不太可能实现。想要孩子听话，你至少得让孩子听懂你说的话吧。

如果例子中的爸爸直截了当地对孩子说：“宝宝也有腿，可以自己走路的哦！”孩子肯定能理解爸爸的意思。所以，父母和孩子讲话，注意要从“我告诉了孩子什么”转移到“孩子接收到了什么”，多关注自己的措辞和用语。

我们对孩子做出批评，首先要保证孩子能够听懂我们的批评，如果

孩子对于父母的批评懵懵懂懂，那么无疑我们的批评就是无效的，说再多都只是在做无用功。

有一位妈妈，为3岁女儿早晨起床磨蹭不胜烦恼，每天上幼儿园都迟到。她每次晚了都问女儿：“以后还磨磨蹭蹭的吗？”女儿都会承诺：“以后再也不磨磨蹭蹭的了！”可是，第二天照旧磨蹭，还是要迟到！

其实，3岁多的孩子，她承诺“不磨磨蹭蹭”的时候，只是为了让妈妈高兴，因为她知道妈妈需要她这样的表态。对于小孩来说，“不磨磨蹭蹭”是一个非常笼统的概念，她的头脑中，恐怕并不明确自己的承诺意味着一些什么样的行为。

如果，妈妈对孩子的要求是“闹钟一响就要穿衣服”，或者“早晨不能在家里玩玩具要直接出门”等这样一些非常具体的行为，孩子就会明确得多，也知道自己到底该如何做。

其实，很多父母都没有意识到孩子根本听不懂你在说什么，或者说他对父母话语中的一些词汇完全没有概念。例子中的“磨磨蹭蹭”就是这种情况。再比如，孩子想让妈妈泡牛奶，而妈妈正在洗脸，第一反应会是：“等一会儿，妈妈洗完脸就来。”可是，孩子很难理解“一会儿”是多久，所以他还是会一直叨咕着“我要喝牛奶”。如果父母换一种相对准确的表达方式：“宝宝数到二十，妈妈就来了。”那么孩子就可以很容易理解过多长时间妈妈会来，就不会不停地念叨了。

所以，父母平时对孩子说话，批评也好，鼓励也罢，又或者是普通的聊天，一定要考虑到孩子的年龄和理解力，语言越精准越好，这不仅能确保孩子能明白你所表达的意思，提升亲子沟通的有效性，而且，对

于孩子的语言能力和思维能力也是一种很好的培养。

别用嘴说，用纸“说”

在批评孩子这件事情上，父母不能任性，想怎么骂就怎么骂，掌握技巧、选好方式才是成功教育的第一步！

儿子已经上小学了。老师打电话给妈妈，说儿子最近总是迟到。妈妈没有责怪儿子，只是温柔地问他迟到的原因。儿子说他发现在河边看日出太美了，看着看着就忘了时间。

第二天，妈妈一早就跟儿子去河边看了日出。她说：“真是太美了，儿子，你真棒！”这一天，儿子没有迟到。晚上，妈妈在儿子的书桌上放了一只好看的小手表。下面压着一张纸条：“因为日出太美了，所以我们更要珍惜时间和学习的机会，你说是吗？爱你的妈妈”

有些父母的性格比较暴躁，就像爆竹，一点就着。看到孩子做错事情，这类父母就会控制不住自己，一说话就情绪激动，批评伤人的话根本停不下来。等火气消下去了，又后悔当时不应该对孩子那么咄咄逼人。这种情况下，不妨换一种沟通方式，那就是别说话，给孩子来一个“纸上谈兵”——写便条。

亲子沟通专家阿黛尔·法伯在其著作中曾提到这样一位妈妈：她的橱柜上一直放着一沓便笺和一支铅笔，因为，相比于张嘴三遍五遍地喊孩子做事来说，拿起笔来写一些便条省力有效多了。写便条的好处之一就是，不需要再大声嚷嚷了，父母与孩子之间少了硝烟弥漫和剑拔弩张。

下面是那位妈妈写的一些便条：

亲爱的比利：

从今天早上起，我就一直没有出去过。让我放松一下。

你的小狗：哈里

请注意：

今晚讲故事时间：8点30，欢迎穿睡衣、刷过牙（划重点：刷——过——牙）的小孩参加。

爱你们的爸爸、妈妈

有的父母可能会说“我家孩子太小，还不认识字呢”，其实，不必有这样的担心。不管孩子认不认识字，都按捺不住他们收到小便条的兴奋。因为他们会感受到父母的重视，会觉得便条上的文字神圣而有趣。相信有很多父母小的时候，也有在课堂上传小纸条的经历，都能体会收到纸条时小心翼翼和窃喜雀跃的心情。

现在很多孩子总是不整理自己的房间，这让家长很是头疼。经常是家长嘴皮子都快磨破了，孩子还是一动未动。“你的房间这么乱，你快点收拾！你不收拾我们就不出去玩了！”家长发出的类似的包含了命令、否定词汇的语句，极易引起孩子的反感，尤其是刚才这种说法，若孩子习惯了“你不××我就不××”的负面语言模式，不仅不利于积极情绪养成，孩子也会学会这种句式，与父母讨价还价。

对于这种情况，我们可以参照上面那位妈妈的做法，请“便条”做个使者帮个忙！

亲爱的一一：

你的房间该归整了。需要收拾的地方如下：

1.床上未叠的被子；

2.地板上的脏衣服；

3.电脑桌上的饼干屑；

4.窗台上干枯的花。

多谢！

爱你的妈妈

也许有的家长会说，难道这样做了，孩子就会完全配合吗？亲爱的家长，孩子不是机器人，你不能指望用一种方法或者说一套技能去完美解决千万不同家庭里不同孩子的不同问题。我们的目的是，找到一种语言、一种方法，建立一种情感的氛围，在相互尊重的平台上，在不伤害孩子自尊的前提下，鼓励孩子与我们合作。

高阶版“写便条”，大写加粗的服气

前段时间在网上看到一位机智妈妈暑假给儿子留的便条，强悍到什么程度，我们一起来感受一下吧：

房间里，键盘噼里啪啦响着，孩子完全沉浸在电脑游戏中。突然，屏幕一黑，电脑被锁定了，孩子赶紧起身去客厅检查路由器。指示灯闪着，一切都很正常。孩子急得抓耳挠腮，这时，他看到路由器边上贴着一张纸条，嗯，是妈妈写的。

亲爱的儿子：

如果你看到了这张便条，一定是你的电脑出了问题，上不了网了。你不用给网络供应商打电话，也不用反复查看浏览器，没用！只要按照我说的去做就行了：你先去街角那家药店给爷爷买一趟药，药方就放在玄关柜的镜子下面。

看完纸条，孩子觉得这是精通电脑的妈妈给自己出的一个恶作剧。在游戏的诱惑下，儿子准备照着妈妈的指示去做。

药很快买回来了。孩子把药递给70多岁双腿瘫痪多年的爷爷。看到孙子过来，老人家高兴坏了，拉着孙子说个不停。确实，放假一个多月了，自己天天打游戏，都没跟爷爷说上几句话。想到这些，孩子鼻子有点发酸，马上找个理由离开了。把药方放回抽屉后，孩子又看到了妈妈的第二张纸条：

药买回来了吧？是不是觉得很累？但别忘记，你小时候，爸妈不在家，你发烧了是爷爷深夜跛着脚背你去医院看病。第二个任务，去楼下超市帮奶奶买菜，两斤土豆、半斤洋葱和一棵白菜。记得，所有的收据都要收好。

提着沉甸甸的菜回到家，满头大汗的孩子看到奶奶正佝偻着身躯在厨房忙东忙西。那一刻，孩子发现奶奶比以前苍老了好多。孩子给奶奶擦了擦汗，奶奶笑了。转身的时候，孩子在厨房的收纳柜里发现了妈妈的第三张字条：

孩子，你知道奶奶每天多辛苦了吧？我看你暑假作业还没做多少，作业是不多，但这绝不是你一直拖到假期快结束再匆忙做的理由。打开数学习题第116页、第118页和第121页，今天做下这三道题吧。

孩子很听话地从书包里拿出暑假作业。一个多月没碰书本了，孩子看着那些作业就像从没见过一样。做完作业后，孩子发现了妈妈的第四张纸条：

作业是不是看起来有点生疏了？如果你能意识到这一点，妈妈就放心了。最后一件事，收拾一下自己的房间。你把所有的东西都放回原位后，数一下搁架上有多少张光盘，玩具箱里有多少件玩具。

所有事情都处理完后，你重启下电脑，界面会弹出一个窗口，需要你输入密码，依次输入你所做的三道数学题的答案、药店小票和超市小票上的金额，以及你房间中各种玩具和光盘的总数就可以了。我相信你一定能顺利上网。

孩子看着自己的房间，玩具满地乱扔，动画片光盘七零八落，真像狗窝一样。收拾完之后，孩子真切地体会到了妈妈每天帮自己收拾屋子的辛苦。再打开电脑，果然有一个密码输入框，孩子慢慢输入……屏幕一闪，电脑解锁了。

看着熟悉的游戏，孩子犹豫了一下，把游戏关了，转身走进厨房去帮奶奶择菜了。

看完这位妈妈为儿子留的便条，相信你和我一样，会情不自禁地手动为这位充满智慧的高情商妈妈点赞！妈妈没有歇斯底里的吼叫，孩子也没有被迫做事的不愉快感，双方在纸上完成了一次完美的沟通。

正所谓“爱不需要理由，但是爱需要技巧”。在对待孩子的教育方面，我们确实应该向这位妈妈学习，慢慢地走进孩子的心里，了解孩子的想法，用引导的心态和方法去做。我们改变一点点，孩子就可以前进一大步。

“育子七不责”，对众不责排首位

在家庭教育中，父母批评犯错的孩子，这无可厚非，重点是你选择在什么样的环境下批评孩子。如果是公共场合，建议还是收手为好，给孩子的自信自尊留条活路，行吗？

有不少家长可能都在大街上看到过这样的场景：一个在前面“暴走”的家长和一个在后面哭闹的孩子，家长不停地训斥，孩子不停地哭。这种“当面教导孩子”的情景总是出其不意地出现在人们的视野中，任谁看了都觉得心里不舒服。不过，最不舒服的恐怕就要数孩子了。

在美国，家长从不会在外人面前训斥孩子不争气。他们认为这样是一种犯罪，因为对孩子的当众指责会极大地伤害孩子的自尊心。他们信奉英国教育家洛克的一句名言：“父母不宣扬子女的过错，则子女对自己的名誉就越看重。孩子觉得自己是有名誉的人，因而会更小心地维护别人对自己的好评；若是当众宣布孩子的过失，使其无地自容，他们越会觉得自己的名誉已经受到了侵犯，设法维护别人对自己好评的心思也就越淡薄。”

确实，在公共场合教育孩子真不是一件妥当的事情。不但亲子之间的矛盾公开会招来周围人的侧目、围观，让孩子感觉很没面子，还可能会让孩子对父母心怀不满甚至心生怨恨，严重影响父母与孩子之间的感情。

我们都希望得到别人的认可，没有人愿意别人看见自己的不足和缺点，这是人的本性，孩子也一样。对于那些自尊心极强的孩子来说，父母当众训斥自己，简直是一种莫大的侮辱，令他们难以接受，甚至可能会引发一些悲剧。

刘洋今年12岁，性格内向，不太爱说话，平时很少和同学交流，学习成绩在班里属于中等水平。

有一次，刘洋妈妈来学校开家长会，老师跟妈妈说，刘洋的成绩最近有些退步。老师的话还没说完，妈妈就大声呵斥起了刘洋：“怎么成绩又退步了，不是回到家一直在看书吗？你怎么就这么笨呢？”同学们迅速围到了老师的办公室前，窃窃私语。刘洋拉了一下妈妈的衣服。

“怎么，还怕别人笑话呀，怕人说你就好好学习呀！”妈妈还是一个劲地说着。刘洋没等妈妈说完，自己跑出去了。

从那以后，刘洋变得更加内向了，总觉得同学们在背地里讨论他，觉得同学们都瞧不起他，学习成绩也一落千丈。最为可怕的是，刘洋心里开始对妈妈充满怨恨。

家长总觉得在众人面前训斥一下孩子，不是什么大不了的事情。但是，对孩子来说，这却是天大的事情。他们在很长一段时间内都会处于担心和害怕的状态中，害怕同学们从此用一种异样的眼光看自己，担心自己在同学面前抬不起头，等等。时间久了，孩子就容易变得敏感多疑。

有些家长因为孩子在公共场合哭闹、提要求，觉得很没面子，一时急躁就训斥了孩子。可是这样做基本上毫无效果可言，不仅没有维护好家长的面子，还会和孩子之间形成距离和怨恨。这种批评方式不是缺乏爱，而是缺乏尊重；不是缺乏才智，而是缺乏情商。

批评不仅仅是一种手段，更应该是一门艺术，一种智慧。为人父母，针对孩子的过失进行教育时，可参照明代思想家吕坤的“育子七不责”。这些老祖宗流传下来的经验与智慧，有很多值得我们借鉴的地

方。

1.对众不责：在大庭广众之下不要责备孩子，要在众人面前给孩子以尊严。

2.愧悔不责：如果孩子已经为自己的过失感到惭愧后悔了，大人就不要责备孩子了。

3.暮夜不责：晚上睡觉前不要责备孩子，此时责备他，孩子带着沮丧失落的情绪上床，要么夜不成寐，要么噩梦连连。

4.饮食不责：正吃饭的时候不要责备孩子，这个时候责备孩子，很容易导致孩子脾胃虚弱。

5.欢庆不责：孩子特别高兴的时候不要责备他。人高兴时，经脉处于畅通的状态，如果孩子忽然被责备，经脉就会立马憋住，对孩子的身体伤害很大。

6.悲忧不责：孩子哭的时候不要责备他。

7.疾病不责：孩子生病的时候不要责备他。生病是人最脆弱的时候，孩子更需要父母的关爱和温暖，这比任何药物都有疗效。

最受欢迎的批评方式

1999年10月，各国教师和学生在日本东京举办了一场联欢活动，二十个国家和地区的二百零八位教师和二百零二名学生参加了这个活动。联欢活动中的一项活动要求参与者评选出自己最受欢迎的教育方式。主持人设计了一个问题，要求所有教师都做出简单回答。

这个问题是：18岁的大杰克和小杰克是一对双胞胎，由于他们家离

学校比较远，于是父母给他们配了一辆小型汽车作为交通工具，让他们开车上学、回家。而兄弟俩由于晚上贪玩，睡觉太晚，第二天醒不来，经常迟到，虽经多次批评，还是我行我素。有一天上午考试，尽管老师事先警告他们不许迟到，但因在路上玩耍，他们还是迟到了三十分钟。老师查问原因，他们谎称汽车在路上爆胎，到维修店补胎误了时间。老师半信半疑，但没有发作，让他们进教室后就悄悄到车库检查他们的汽车，发现四个轮胎都蒙着厚厚的灰尘，没有被拆卸的痕迹。很明显，补胎是他们编出来的谎话。

问：假设你是杰克兄弟俩的老师，你将怎么处理？

二百零八位教师认真思考，积极作答，都在规定的半小时内交上了答卷。主持人经过认真分析整理，从二百零八份答卷中归纳出二十五种处理方式。其中主要的方式如下：

中国式：一是当面进行严肃批评，责令写出检讨；二是取消他们参加当年各种先进评比的资格；三是报告家长。

日本式：把兄弟俩分开询问，对坦白者给予赞扬奖励，对坚持谎言者严厉处罚。

韩国式：把真相告诉家长和全体学生，请家长对孩子严加监督，让全班学生讨论，引以为戒。

新加坡式：让他们自己打自己的嘴巴十下。

美国式：对兄弟俩说：“假设今天上午不是考试而是吃冰淇淋和热狗，你们的车就不会在路上爆胎吧。”

英国式：小事一件，置之不理。

俄罗斯式：给兄弟俩讲一个关于说谎有害的故事，然后再问他们：“近来有没有说过谎？”

埃及式：让他们向真主写信，向真主叙述事情的真相。

巴西式：半年内不准他们在学校踢足球。

以色列式：提出三个问题，让兄弟俩分别在两个地方同时作答。这三个问题是：a.你们的汽车爆的是哪个胎？b.你们在哪个维修店补胎？c.你们付了多少钱的补胎费？

之后，活动主持者把二十五种处理方式翻译成几种语言文字，分送给参加活动的二百零二名学生，请学生们评选出自己最喜欢的处理方式。结果，91%的学生选择了以色列的处理方式。

绝大部分学生喜欢的方式，就是批评教育的最好方式！以色列的方式为什么受欢迎？因为它的批评教育带有游戏性质，学生不怕、不难堪。可见，最受学生欢迎的教育，应该是在游戏之中的教育。

这个例子告诉我们，家长批评孩子的方式很重要。将直接的言语批评变为游戏性、故事性的引导，孩子就比较容易接受并会认真改正。比如，利用角色扮演的游戏，让不爱分享的孩子扮演厨师给大家分享好吃的；给爱撒谎的孩子讲“狼来了”的故事，让他认识到说谎的重要性……

除了这种方法之外，家长也不妨试试另一种既能帮助孩子改正错误，又不挫伤孩子自尊心的批评方式——用表扬的方式来表达你的批评。

前几天，6岁的女儿笑笑在洗漱的时候一边刷牙一边看书，我批评

她要专心刷牙，结果被她顶了回来：“爸爸，你不是也在洗脚的时候看书吗？”我愣了愣，当时特别生气真想上去把书夺过来，笑笑看到我真生气了，很不情愿地放下书去刷牙了。

过后我反思了一下自己，这是唯一的办法吗？这是我要得到的结果吗？肯定不是！我要找到其他办法。批评不行，那表扬呢？我决定下次试试。

过了几天，笑笑又故伎重演。我很平静地对她说：“笑笑真努力，在刷牙的时候也不忘读书。如果你能先把牙刷好，然后一心一意地读书的话，效果会更好哦。”笑笑听到后，先是有些不好意思，接着放下书专心刷牙去了。过后，笑笑还悄悄地跟我说：“爸爸，以后我一定不一边刷牙一边看书了。”

小孩子都喜欢被表扬，一得到表扬就美滋滋的，因此，帮助孩子纠正缺点的最好方法就是在表扬的基础上批评，趁着孩子高兴的时候，指出孩子的不足，让孩子在正确与错误的对比中，自觉地感到不好意思。于是，他们就会欣然地改正错误了。

要想使批评达到好的效果，父母一定要学会理解孩子、容忍孩子的错误，不要直接批评孩子，而是要慢慢引导他们，说出麻烦所在，并提出可能的解决方法。只要运用有效的批评方式，你就会收到意想不到的效果。

给批评加点“调料”

苏联教育家米哈依尔·斯维特洛夫教子的故事一直在教育界广为流传。

某一天，斯维特洛夫回到家，发现儿子坐在沙发上得意地吐着黑黑的舌头，而家里人则慌作一团，他们一人拿一部电话，都在向医院请求急救。原来是小儿子舒拉别出心裁地喝了半瓶墨水！

看到父亲回来，儿子舒拉还冲父亲做了个鬼脸。斯维特洛夫明白：舒拉一定是想以此成为全家关注的中心。喝下的那种墨水不至于让孩子中毒，所以用不着惊慌。而现在正是教育舒拉的好时机！

于是，他问舒拉：“你真的喝了墨水？”

舒拉没回答，他仍旧得意地坐在那里继续伸出黑黑的舌头。

父亲一点也不恼火，而是从屋里拿出一沓吸墨纸，对小儿子说：“我也没什么好办法，只能请你把这些吸墨纸吞下去，让它们把墨水吸出来！”舒拉看父亲似乎识破了自己的阴谋，便红着脸，承认了自己的错误。

一场虚惊就这样被教育家一句幽默的话冲淡了，“危机”在家人的嬉笑声中结束。此后，舒拉再没犯过类似出风头的错误。

孩子，尤其是男孩子，有时会故意打破常规做出异常的举动。通常，他们是想证明自己勇敢，并希望以此引起别人的注意。

此时，如果父母采用“硬碰硬”的简单方式，孩子很可能会变得更加蛮不讲理。遇到这种情况，做父母的最好借助幽默，用轻松的口吻指出他不通情理之处，使他明白自己的错误所在，从而达到教育孩子的目的。

女儿在写作文时总是会出现好多错别字，我给她指出来，她还一副不以为然的样子。我就给她讲了一个小笑话：“有个人很爱写错别字，

常把‘歇’写成‘喝’。他在一篇日记里这样写道：班长指挥我们抬大粪，大伙干得很起劲，谁都不敢喝一喝。后来我们实在有些累，就背着班长偷偷喝了喝……”

女儿听完，哈哈大笑的同时，也马上明白她就像故事中的那个错别字大王一样，她下决心，一定要把写错别字这个坏习惯改过来。

孩子的想法可能会跟父母不一样。很多时候孩子在学校或伙伴那儿出了洋相，对成年人来说，可能一笑置之；可对孩子来说，那是世界末日：他的脸丢大了，也许他整天都在考虑该转学了。

这时候，父母在安慰时加入幽默或自嘲的“调料”，跟孩子回忆自己童年时代出丑的事，告诉他们当时自己的心情和别人的评论，让孩子意识到：类似的事情也曾让身为父母的我们觉得痛不欲生，犹如世界末日，可是，现在我们还不是过得好好的？父母的自嘲和幽默既能让孩子放松了心情，也会让孩子对未来抱有信心。

父母在培养孩子的过程中适当运用幽默感，不仅可以缓解父母和子女之间发生冲突时的紧张气氛，还可以将幽默感渐渐传染给孩子，让孩子学会幽默轻松地面对人生。

Part 4

“有效惩罚孩子”的话

——让孩子失去犯错的勇气，是最失败的教育

美国家长管教法：不发脾气的“Time-Out”

梅丽莎家里有两个孩子，4岁的姐姐和1岁的妹妹。姐姐汉娜常常会大发脾气乱扔东西，或者在争抢玩具时咬人。有一次汉娜故意把妹妹推倒了，还狠狠地在妹妹的手臂上咬了一口，妹妹痛得哇哇大哭。

这时候，梅丽莎闻讯从厨房出来，看到汉娜咬了妹妹，二话没说把她抱起来，放到卫生间，说：“你需要冷静一下！”然后梅丽莎拿出一个计时器，调到四分钟，放在卫生间门边，接着转身回厨房继续忙碌。

汉娜坐在卫生间的小椅子上，低声抽泣着。四分钟后，计时器响了，汉娜也不再哭了。这时候梅丽莎走过来，问：“你知不知道自己做错了什么？”汉娜点点头说：“我不应该咬妹妹。”“很高兴你认识到了自己的错误。”梅丽莎抱起汉娜和她认真地聊了聊，并亲吻她。汉娜从卫生间出来，不仅欢天喜地地跟妹妹玩起来，还有意识地保护起妹妹来。

梅丽莎在汉娜咬哭妹妹之后，没有对汉娜发火，仅仅只是一句“你需要冷静一下”，事情就得到了完美的解决。梅丽莎采用的方法就是“计时隔离”（Time-Out），和中国古代的“面壁思过”（或者说“关禁闭”）非

常类似，就是将出现问题行为的孩子暂时关闭在一个安静的地方待几分钟。

为什么“Time-Out”能起到教育的作用呢？美国著名教育学家简·尼尔森在他那本畅销了四百多万册的《正面管教》一书中写道：

计时隔离，是一种能够快速帮助孩子（和父母）平静下来，并一起解决问题的极其有效的方式。因为，现实中当我们心烦气躁时，我们就无法运用自己大脑中负责理性和平静的那一部分，所以，一种积极的——非惩罚性的——“暂停和隔离”可以对每个人都有帮助。

当孩子犯错，如果用肢体暴力或者冷暴力去惩罚孩子时，“惩罚”会使孩子为他做过的事情遭受精神和身体上的双重痛苦。而且，实际上也并不会鼓励他有好的情绪为他将来的行为做出好的决定。但如果用“Time-Out”，让孩子和你冷静下来，在冷静中接通大脑里的理性部分，这样的方式就是积极的。因为，当孩子感觉到鼓励和爱时，他就会学着自我控制，基于责任感做出积极的决定。

“计时隔离”是美国父母常用的一种惩罚方式，它会使孩子暂时不再得到他人的注意，更无法得到想要的东西。因为没有暴力，并且实用有效易操作而备受推崇。当然，要取得好的教育效果，父母还必须注意以下几个问题：

一、“计时隔离”适用于3—12岁儿童的不良行为矫正

3岁前的孩子由于心智尚未成熟，理解能力有限，这种方法容易使小宝宝造成误导，以为父母不爱自己了，给孩子造成心灵创伤；12岁后的孩子进入叛逆期，有很强的自主意识，需要理解、民主和尊重，这种方法会伤害孩子的自尊，引致孩子的反感和强烈抵触。

“计时隔离”主要适用于孩子出现破坏性的问题行为，比如发脾气、摔东西、打架、骂人、抢东西等。对于一些轻微的问题行为，比如没有收拾玩具，没有按时写完作业等，则不适宜采用这种方法。

二、隔离时间并不是越长越好

“计时隔离”的时间应依据孩子的年龄不同而采取不同的时间。通常，3岁以上的宝宝，以三分钟左右为宜，每大1岁增加一分钟，上限是十分钟。最好用计时器，把它放在孩子可以看到或听到但拿不到的地方。时间一到，即使孩子不认错，也应该结束，再想其他教育方法。

三、隔离地点的选择大有学问

选择隔离的地方要既安全又无聊，比如卫生间。传统意义上的“小黑屋”绝对不可以，因为会使孩子产生恐惧心理，不利于他们冷静下来。一般情况下，安静枯燥的角落比较适合，只放一张孩子可以坐的小凳子，其他什么都没有。

四、“计时隔离”期间父母的心态语气要平和

让孩子“计时隔离”期间，父母不要带任何的负面情绪，不能责骂殴打，更不能大叫大嚷，否则孩子会错认为大吼大叫才是父母采取的主要惩罚手段。父母可以用简单的语言平静地告诉孩子要被隔离，比如，“你刚才动手打了奶奶，现在到隔离间去，三分钟后再出来”。但一定不要否定孩子，给孩子贴上“坏孩子”的标签，“你对奶奶大吼大叫，你真是个不礼貌的孩子”。这种糟糕的说法不仅会让“计时隔离”失去教育效果，还会导致孩子产生自卑感。

隔离结束，孩子冷静下来之后，父母需要蹲下来跟其讲道理，让孩

子知道自己的错误，并且说出正确的解决方法。父母和孩子的情绪都稳定之后，沟通起来就容易多了。如果孩子能主动认错，父母也别忘给予一定的口头表扬，或者一个拥抱，并告诉孩子“我依然爱你”。让孩子真实地感受到，虽然父母对自己刚才的行为不满意，但是父母对我的爱，永远没有因此而改变。

惩罚的语言中，请去除“你”字

一个5岁的小男孩想喝牛奶，但他的母亲在卫生间洗衣服，于是他决定自己去厨房的冰箱里拿。冰箱太高了，小男孩根本够不着，他搬来一把椅子，踩在上面，左手扶墙，伸出右手去拿大瓶子的牛奶，却没有拿稳，手一松，整瓶牛奶都打翻在地上。牛奶淌了一地，几乎整个厨房的地面上都是。他的母亲闻声而来。

然而，他的母亲并没有发火，没有说教，更没有惩罚他。她说：“好漂亮的牛奶海洋啊！我从来都没有见过，真有意思啊！”小男孩悬着的一颗心终于落地了。

“反正已经洒在地上了，在我们收拾干净之前，你想玩一会儿吗？我想！玩牛奶说不定也是很有意思的。”小男孩兴致勃勃地玩起了牛奶。

几分钟过后，他的母亲说：“牛奶洒了，需要收拾干净。现在，我这儿有海绵、抹布和拖把，你想用什么？”这个小男孩选择了海绵。他们一起将地上的牛奶收拾得干干净净。

接着，他的母亲又说：“刚才你拿牛奶瓶没拿住，这说明你还没有学会如何用一双小手拿一只大奶瓶。现在，我们到院子里去，在一个瓶子里装满水，看看你能不能发现一个很好的搬运方法，使瓶子不会掉落

到地上。”

这个小男孩通过反复实践，知道要用双手握住靠瓶口的地方，这样瓶子在搬运过程中就不会掉下来。

这是多么生动而又内容丰富的一课啊！

这是科学家斯蒂芬·格伦小时候的故事，他在医学领域的多个方面都有很大的突破。这位著名的科学家后来回忆说，正是从那个时候起，他明白了无须害怕犯错误。犯错，只是说明你还有需要改进的地方，错误往往是学习新知识的开始。

孩子犯错是常事，家长如何对待特别重要。这个时候，孩子已经处于情感受挫的状态，如果家长再施以情绪化的处理方式，火冒三丈，厉声指责，就会让孩子失去犯错的勇气，同时失去成长的机会。

庆幸的是，例子中斯蒂芬·格伦的母亲并没有这么做，她先是站在格伦的角度去体谅他，给予他情感上的支持，“好漂亮的牛奶海洋啊！”“在我们收拾干净之前，你想玩一会儿吗？”让他“爬出”这份受挫情感。等到格伦的情感平复了，母亲才平静地描述出问题，陪他一起收拾，教会他要勇于承担自己的责任，学会担当。最后母亲又教他怎么做就不会再次出错，从而吸取教训，下次规避。

这样一来，孩子以后做事就不会畏首畏尾，害怕出错，会充满信心和勇气去不断尝试。尽管有时还是会出错，但他都学习用“心平气和”的心来看待，并勇敢地“自我承担”所做的一切。

当孩子犯错后，如果父母不是单纯地指责和埋怨孩子“做了什么”，而是使用描述性的语言，描述自己所看到的问题，就可以让孩子把注意

力集中在“该做什么”上。

需要强调一点的是，父母在使用描述性的语言时，也要注意措辞上的小细节。如果上面例子中把妈妈的话“牛奶洒了，需要收拾干净”换成“你把牛奶洒了，需要收拾干净”，仔细感受会发现，加上“你”字之后，会让孩子觉得被埋怨，容易诱导出他的抵触情绪。

人非圣贤，孰能无过。人都是在错误中、挫折中、失败中坚强和成长起来的，所以家长千万不要因为自己处理不当而让孩子在拥有最多可能性的年纪，因不敢犯错而原地踏步，最终在平淡与平庸中度过一生。

我们可能不是天才，但可能是天才的父母。“让孩子失去犯错的勇气，是最失败的教育。”忘了在哪里看到的这句话，感觉真的很有道理，送给每一位父母。

给责备加层“糖”，“但是”来帮忙

刚吃完饭，爸妈都在电视机前看电视，8岁的阿雅拿着小凳子，走进厨房。她把凳子放在地上，自己站在凳子上开始洗碗。可是，刚拿起第一个碗准备洗，阿雅由于没有站好，就从凳子上摔了下来，碗也摔碎了。妈妈闻声赶来，看到碎了的碗划破了阿雅的手。

“不是说了，让你不要去洗碗吗？你怎么还去洗呢？看吧，这下划破手指了吧！”妈妈因为心疼阿雅，略带生气地责备起了她。结果阿雅听到妈妈的责备后哭了起来。妈妈也开始意识到自己可能说错话了。“阿雅不哭了，妈妈很高兴你能帮忙，但是你也得注意安全，对不对？”阿雅哭着点了点头。

有人说，孩子是天生的创造者，也是天生的破坏者。这话一点儿也

不假。很多时候，孩子总是急切地想去做好一件事情。可是，孩子的能力毕竟是有限的，因此，经常是好心办了坏事情。这时候，父母该怎么办呢？

父母都是爱孩子的，这点毋庸置疑。父母责备孩子也是出于对孩子的爱，可是孩子对于爱的接受却是选择性的。那么，怎么样才能让孩子在好心办了坏事情接受批评的时候，也感受到来自父母的爱呢？很明显，阿雅妈妈第二次的话就做到了这点：先肯定孩子的好意，再用“但是”作为转折，说出自己的担心和叮嘱。

父母在责备孩子的时候，真的不必非要吹胡子、瞪眼睛，不发脾气、不动肝火，给责备裹上一层“糖”，让孩子先尝到甜头，然后再指出孩子的错误，这样孩子更容易接受，亲子关系也更和谐。

大多数孩子努力去表现都是为了能得到父母的夸奖。虽然，有时候的努力并没有得到相应的结果，甚至还带来了意想不到的坏结果，但孩子的出发点还是好的。如果父母只是一味地责备孩子，就会让孩子觉得很委屈，觉得父母是不爱自己的。相反，如果在责备孩子的同时，能看到孩子是出于好心，表扬一下孩子的好心，孩子就会很高兴，而且下次再去做同样事情的时候，一定会小心翼翼不再犯错误。

有一天，我下班回到家，桐桐就乖乖地给我准备好了拖鞋，还将我的文件包接过去，给我放好。我不知道这小丫头脑子里在搞什么鬼，露出了微笑。

见我露出笑容，桐桐才小声地对我说：“爸爸，咱家的小鱼好像撑着了，肚子都胀了。”说完，就低下了头。

我去鱼缸那边看，发现里面的金鱼都翻肚皮了，鱼缸里的水变得又

白又稠，鱼缸旁边还有几个牛奶盒子。我知道是怎么回事了，桐桐肯定是将牛奶倒进鱼缸，导致这些鱼全部“遇难”。

说实话，当时我很生气，笑容也被我收起来了，吓得桐桐直往沙发角落里躲。

这时候妻子正好回来，桐桐跑到妻子怀里，说：“妈妈，你不是说牛奶有营养，我喝了可以长高吗？我就是想让小鱼长得快些。”

我这才知道桐桐是这样想的，立即就原谅了她。但是，我必须让她知道她的行为是错误的。我对桐桐说：“桐桐，你真有想象力，为了让金鱼长得快，你都舍得将自己喜欢喝的牛奶给金鱼喝。爸爸要表扬你。但是，你之前都不知道金鱼是不是爱喝牛奶，就自作主张给金鱼喂牛奶。看，这些金鱼都死了，多可惜，你说呢？”

桐桐对我说：“爸爸，我错了。”我摸了摸桐桐的头，给桐桐讲了为什么金鱼不能喝牛奶。

在孩子成长的过程中，他们幼小的心灵对每件事都充满了好奇，想要尝试，想承担一点责任，想帮你分担家务，也难免会出现好心办坏事的情况。如果父母的教育方式不得当，只是一味地责备，就会打击到孩子积极探索的兴趣，慢慢地就变得不敢去尝试了。

不可否认，此时的你心里肯定是有些怒气的，但你一定要将心里即刻想到的恶狠狠的话吞进肚里，先对孩子的行为加以肯定，再给责备裹上一层薄薄的“糖衣”，恰如其分地指出坏事的后果，最后教他怎样好心办好事，孩子就不会重蹈覆辙了。

最后你会发现，孩子依然是一个充满爱心、懂得孝顺、爱劳动、爱

探索的好孩子，可能还会因此变得越来越符合你的心意了，变得越来越优秀了。

出了问题：要回应，而不是反应

在许多家庭中，妈妈和孩子之间的激烈争吵有一个有迹可循的规律，那就是孩子做错了什么事或者说错了什么话，妈妈对此有生气的反应，孩子则用更糟糕的行为来回答，妈妈再反击，高声恐吓，或者干脆粗暴地处罚。可惜，这样的方式解决不了问题。

当孩子出现问题时，父母正确的做法是，不扩大不夸张不挖苦，提供有效回应，而不是情绪反应。

10岁的雷特早上跟妈妈保证了要清洗家里的汽车，但是他忘记了，中午快吃饭的时候才想起来。于是，他匆忙跑到楼下，胡乱地洗了几下。

妈妈看到未洗干净的车，温和地对儿子说：“儿子，这车还需要再洗洗，特别是车顶。你什么时候能做？”

雷特说：“我可以吃完午饭后洗。”

妈妈微笑着点点头：“谢谢你。”

雷特的妈妈并没有批评雷特，只是描述了一下她看到的问题，语气没有丝毫的生气和贬低。雷特听后就不会产生反感，反而会心怀歉意地用行动去弥补自己之前的过失。想象一下，如果雷特的妈妈批评了他，试图教育他，雷特的反应会有什么不同呢？

妈妈问：“你洗了车吗？”

雷特说：“洗了。”

妈妈开始不高兴了：“你确定？”

雷特答：“我确定。”

妈妈生气了：“你居然说你洗完了？你就是敷衍了事，你从来都这样。你只想玩，你觉得你能这样过一辈子吗？你要是工作了，还是像这样糊弄，连一天都干不了。你真是一个不负责任的人！”

这样的训斥，不仅会伤害雷特的自尊心，招致他的反感，而且也不利于他的身心发展。

从一些小意外里，孩子可以学到很多宝贵的教训。孩子需要从妈妈那里学会分辨，什么是仅仅让人不愉快的事情，什么是悲剧和灾难。许多妈妈对一个鸡蛋被打碎的反应就像一条腿被打断了似的，对窗户被打碎的反应就像心被敲碎了一样。对于一些小事，妈妈应该这样跟孩子指出来：“你又把手套弄丢了，这种丢三落四的习惯很不好。不过，这并不是什么大灾难，只是一个小意外。”

丢失了一只手套不需要发脾气，一件衬衫扯破了，也不是多么悲惨的事情。相反，发生小意外是传授孩子正确价值观的好时机。这就是所谓的小意外，大价值。

8岁的黛安娜把妈妈戒指上的诞生石弄丢了，她伤心地哭了起来。妈妈看着她，平静而坚定地说：“在我们家，诞生石不是那么重要的。重要的是人，是心情，任何人都可能弄丢诞生石，但是诞生石可以重新替换。你的感受才是我最关心的，你确实喜欢那个戒指。我希望你能再找到合适的诞生石。”

当孩子遇到问题或遇到不开心的事时，妈妈最好的做法是回应孩子，让孩子心灵有慰藉，而不是做出反应，质问孩子。妈妈不要只针对孩子的行为做出反应，而是要关注他们心烦意乱的情绪，帮助他们应付难题。只有当孩子内心平静时，他们才能正确地思考，才能做出正确的举动。

歇斯底里的喊叫对孩子是没有益处的，它只能导致气愤和憎恨。更糟糟的是，如果孩子经常受到批评，他们就会学会谴责自己和别人，学会怀疑自己的价值，轻视别人的价值，甚至导致人格缺陷。

让“结果”说话

一个孩子不爱惜家里的东西，这天又把椅子弄坏了。爸爸毫不留情地让他连续几天站着吃饭，让他体验体验自己的行为所带来的劳累之苦。

一个孩子很任性，动不动就摔东西来表示自己的“抗议”。一天，因为妈妈没给他买他想要吃的蛋糕，就把一件新玩具摔坏了，把一本书撕烂了。妈妈更是“强硬”，马上宣布一个月之内不再给他买新玩具和书，若他没有改正的行为，则继续延长时间。

18世纪法国教育家卢梭认为：“儿童所受到的惩罚，只应是他的过失所招来的自然后果。”这就是卢梭的“自然惩罚法则”，是世界教育史上的一个里程碑。

自然惩罚法则的含义是：当孩子在行为上犯了错误时，父母不应对孩子进行过多的指责，而应该让孩子自己承担错误直接造成的后果，给孩子以心理惩罚，使孩子在承受后果的同时感受心情的不愉快甚至是痛苦，从而让孩子自我反省，吸取教训，改正错误。

这天，威特夫人和女儿约好晚上一起去看电影。下午的时候，女儿同学打电话过来约女儿一起逛街，威特夫人同意了，她告诉女儿必须在晚上6点之前回来。女儿痛快地答应了。可是，女儿迟到了二十分钟才到家。

威特夫人并没有说什么，只是让女儿看了一下手表。女儿知道自己不对，低着头道歉：“我错了。”

威特夫人没有发火，只是告诉她：“今天看不成电影了，因为时间来不及了。”还配上了一句，“这真遗憾！”

女儿很难过没有看上心仪已久的电影，但深深地记住了这个教训，从此以后再也没有失言过。

对于女儿不守时的毛病，威特夫人没有长篇大论，只用耐心和等待让女儿明白：如果遵守约定，就不会错过一部好电影。高情商父母，话都不多，等结果，用事实告诉孩子犯错的成本。

“自然惩罚法则”的另一种方法是：给机会去试试。如果孩子一定要穿那套好看但太单薄的衣裙，或适合宴会穿的硬底皮鞋，就让她穿。结果必然是“太冷了”“鞋太滑太硬不能在操场上跑，追不上同学”。总之是让孩子“自作自受”。

马克思说：“人类学会走路，也得学会摔跤，而且只有经过摔跤他才能学会走路。”我们不能因为害怕孩子摔跤，而不让孩子学走路，那不是爱，是剥夺。当孩子拒绝我们的帮助，那么我们就少说话，给他个机会，让他自己试试看，犯错也没有关系，总会有收获，不是吗？

卡尔一家要去山上野营，临行前爸爸妈妈和卡尔定好了“纪律”：这

次活动为期两天，需要在山上度过一个晚上，参加者需要自带相关用品，不得互相借用。

定好规矩后，一家人开始分头收拾自己的营地生活用品。卡尔拒绝了妈妈的帮助，并很自豪地告诉妈妈：“我能够照顾自己的。”

妈妈没有再坚持。出发前，妈妈检查了卡尔的行李，发现他没有带足够保暖的衣服，也没有带手电筒，这是野营时必须要带的东西。但是妈妈并没有多说什么，她想，应该让卡尔亲身体验一下自己行为带来的后果，会对以后的生活有益处。

爬山、蹚河……经过一下午的跋涉，一家人终于到达了山顶。望着正在下落的太阳，每个人都很有成就感。然而，问题很快就来了，太阳下山了，天越来越黑，气温也开始下降。由于没有带足够的衣服，卡尔冻得瑟瑟发抖。因为有约在先，卡尔不得不咬牙忍受着，不能向爸爸妈妈求助。

看到冻得可怜兮兮的卡尔，爸爸妈妈很心疼，但是他们决定不帮忙，好让卡尔从自己的错误中懂得今后该怎么做。

更严重的问题还在后面。由于没有带手电筒，卡尔根本没办法在漆黑的山顶看清楚路况，为此，被山上的草丛、矮树划伤了胳膊和腿。

这次的野营，卡尔搞得很狼狈，怏怏地回到家里，妈妈问：“这次玩得不开心是因为什么呢？”

“我以为那里的天气会和这里一样，所以只带了平常穿的衣服，没有想到山里会那么冷！下次再去，我就知道该如何去做了。”

“那如果下次去的是佛罗里达，你也带同样的衣服吗？”妈妈试探着

问道。

“不会的，佛罗里达很热，我会带凉快一点的衣服。”

“对了，你应该先了解一下当地的天气情况，再做决定。那手电筒呢？”

“我想到了要带手电筒，可一忙，最后给忘了。我想，下次野营时我应该像爸爸妈妈一样，先列一个单子，这样就不会忘记东西了。”

有时候用事实说话，胜过千言万语。一问一答中，妈妈已经帮助卡尔总结了这次活动的经验教训。经验对于一个人的成长是很重要的，别提醒孩子，让孩子在体验中尝到自然惩罚的后果，你的孩子就会成长进步得更快。

托尔斯泰说过：“爱孩子是老母鸡都会做的事，关键是如何教育。”如果你觉得孩子越来越“叛逆”，听不进你“金玉良言式”的大道理，那么不妨闭嘴等待，让孩子去“自讨苦吃”，自己承受错误的代价，并因此得到教训。请相信我，这将比比喋喋不休更有效！

惩罚你，和爸爸一起把玩具恢复原状

没有父母不希望自己的孩子将来能有所成就。为了孩子有更好的未来，父母不惜花重金给孩子报各种各样的培训班、补习班，给孩子讲述成功人士的成长经历，看各种名人传记。但是，好多父母不明白一件事，那就是有时自己不经意的一句批评或者不耐烦，都可能会断送孩子的未来。

一位妈妈带着自己5岁的孩子去拜访一位著名的化学家，想了解这位大人物是如何踏上成才之路的。化学家没有跟他们讲述自己的奋斗经

历和成才经验，而是把他们带到了实验室。

第一次到实验室的孩子很兴奋，他好奇地看着到处都有的林林总总的瓶子和装在里边的五颜六色的溶液，看看化学家，看看妈妈。过了一会儿，他终于试探性地将手伸向了盛有黄色溶液的瓶子。这时，他的背后传来了一声急切的断喝：“别乱动！”妈妈快步走到孩子旁边，孩子吓得赶忙缩回了手。

化学家哈哈笑了起来，对孩子的妈妈说：“我已经回答你的问题了。”

妈妈疑惑地看着化学家。化学家漫不经心地将自己的手放入溶液里，笑着说：“其实这不过是一杯染过色的水而已。你的一声呵斥出自本能，但也呵斥走了一个天才。”

许多父母都容易犯下这个错误，他们总以经验来约束孩子，殊不知“别乱摸”“不能碰”诸如此类的话语把孩子的好奇心扼杀在了摇篮里。长此以往，孩子就会慢慢习惯于接受现状，而不敢再探索创造，在父母画的一条虚无的边框里成长，踏上和父母同样的道路。父母自以为是的“好”，也许对孩子来说并不那么美妙。

托马斯今年5岁，他聪明伶俐，对任何事物都有强烈的好奇心。

有一天，爸爸妈妈在厨房做饭，托马斯独自在客厅里玩耍。百无聊赖的他对一个精致的玩具汽车产生了兴趣，想拆开来看个究竟。可是，拆开以后，就再也装不上去了。

妈妈看到被“肢解”的新玩具，十分生气地对托马斯说：“你怎么这么顽皮。这可是爸爸送给你的生日礼物，刚买没几天，你就把它拆了，

看爸爸怎么收拾你。”

托马斯惴惴不安地等待着爸爸的惩罚。可出乎意料的是，爸爸不但没有生气，反而笑着对他说：“托马斯，你把玩具拆开了，爸爸要惩罚你，和爸爸一起把玩具恢复原状。”

就这样，爸爸和托马斯开始一起摆弄这个玩具。在拆装玩具的过程中，爸爸不断地给托马斯讲解玩具的构造及原理，鼓励他自己动手。经过几个小时的努力，父子俩终于成功地将玩具恢复了原状。托马斯也从中学到了很多机械知识。

能拆开玩具，说明孩子有求知的欲望，能自己去看待问题、研究问题。托马斯的妈妈显然属于传统的妈妈，只看到表面现象，就是托马斯把玩具拆坏了，而没有发现托马斯拆坏玩具的原因。幸好，他有一个高情商的爸爸，没有对托马斯做出严厉批评，反而鼓励托马斯，重新把玩具组装好。

对于不了解的事物充满好奇心，是我们成年人也会存在的心理。高情商父母会透过现象看本质，能发现孩子调皮背后的心理因素，找出根本原因。如果孩子做了一些在成人看来不可理喻或者不可思议的事，只是单纯地因为好奇心理，做父母的千万不要一味地批评，更不要扼杀孩子的好奇心。因为社会不断发展进步的本源就在于人类敢不敢去探索知识，去探索未来。

我们可以鼓励孩子去发现探索，甚至陪孩子一起去发现探索，遇到不懂的地方和孩子一起学习，找到解决办法。相信有这样父母的孩子将来一定可以靠自己去闯出一条属于自己的人生道路。

面对孩子发脾气，高情商父母选择不接招

哭，是小孩子强有力的语言，是不达目的不罢休的宣言。面对随时随地爱哭的小孩子，很多父母束手无策。哄吧，容易骄纵孩子，养成以自我为中心的坏习惯；打吧，暴力手段对于一个无知的小孩过于残忍。这个时候，父母不妨参照一下凯伦夫妇的做法。

凯伦夫妇最近被儿子的坏脾气折磨得头疼死了。儿子安仅仅6岁，却脾气暴躁得厉害，稍不如意就大发雷霆，大喊大叫。即使是跟他讲道理，他也听不进去，如果父母不按照他说的去做的话，他就一直吵闹哭喊，在地上打滚，手里有什么东西都会顺手扔出去。

为此，凯伦夫妇想尽了办法，他们打他，罚他站墙角，责骂他，呵斥他，苦口婆心地给他讲道理……这些都不管用，一有事情安还是会大发雷霆，暴躁脾气依然如故。

一天晚上，一家人正在看电视，安突然想要吃冰淇淋。已经很晚了，商店都关了门，爸爸妈妈试图跟他解释，劝说他明天再吃。然而，安的脾气又上来了，他躺在地上大声叫喊，用头撞地，用手到处乱抓，用脚踹所有够得着的东西……

爸爸妈妈被气得不知道该说什么，他们努力克制自己的火气，暂时没有任何语言和动作。

安已经叫喊半天了，他奇怪地发现，居然没有人理他。于是，他又重新按他刚才的“表演”闹了一番。这次爸爸妈妈决定怎么做了，他们不发火也不制止，坐下来继续看电视。

安不服气地又开始了第三次“表演”，然而爸爸妈妈还是没有任何表示。最后，安大概也觉得自己趴在地上哭叫实在太傻了。他自己爬了起来，哭累了回房间睡觉去了。

后来，安又在超市撒泼哭闹过一次，就因为妈妈没有给他买他相中的那辆小汽车。妈妈这次依然采取了不理不睬的冷处理的方法，随他在玩具区哭闹。眼看聚集的人越来越多，影响到了超市的正常营业，妈妈抱走哭泣的安，将他带到地下车库，让他继续闹，直到他闹够为止。

一段时间下来，安乱发脾气的坏毛病因为没有得到关注而自然消失了。

孩子并非我们想象得那么不懂事，他们只是控制能力差一点而已。安乱发脾气，哭闹，就是想通过这种方式来吸引父母的注意，进而达到他的某些目的。结果他看到自己的闹腾没有效果，父母不予理睬，他自然就选择了放弃。

这里所说的冷处理，并不是让家长真的丢下不管，而是暂时走开，不搭理孩子，用一种氛围让他自己慢慢冷静下来。如果家长不给孩子这个时间和空间，再加上自己也不冷静，只会加重孩子的负面情绪，让他更加心浮气躁。长此以往，想培养孩子的好脾气就有难度了。

需要注意的是，冷处理期间，家长千万不要心太软，因为担心孩子长时间哭下去会生病或者想尽快结束这种混乱局面，就过去安慰，导致前功尽弃。一定要有原则，坚持到孩子不再哭了，因为孩子也会思考，也会悄悄观察，看到这招不管用，自己也累了，哭闹也就停下来了。

孩子停止了哭声，但内心渴望爸爸妈妈的爱，所以这时，爸爸或妈妈就要适时走过去，抱抱他，拍拍他，告诉他：“超市很大，有好多东西，我们不可能全部买下来，之前约好了一次只买一个玩具，就要说到做到，遵守约定。”

如此，既改掉了孩子爱哭闹的坏习惯，又对他进行了恰如其分的教

育，小孩就会悄然而茁壮地成长，而不会遇事偏执，不顾别人的感受，自私霸道！

Part 5

“鼓励孩子自立”的话

——独立而自信的孩子，全世界都会为他让路

敲黑板：事事顺从的孩子创造力几乎为零

在中国家长的意识里，一个乖孩子，一定是一个好孩子。仔细分析就会发现，这种意识有它存在的理由：父母都是爱孩子的，父母所说的话也都是为孩子好。如果孩子能听从父母的话，那他自然会成长为一个好孩子。

父母的话都是为孩子好，这句话没错，可是父母的话一定就是对的吗？似乎中国的父母从来不去思考这个问题，他们喜欢对自己的孩子说：

“宝贝，真乖！”

“我都是为你好，你这孩子怎么那么不听话？”

“就你，还想当班长？在家跟我们顶嘴，在学校跟老师顶嘴，就你和别人想的不一样，就你好，那为什么大家不愿意选你做班长啊？为什么婷婷当选了，就是因为人家从来不捣乱，人家很听话！”

左一句，右一句，说的都是让孩子顺从、听话！孩子顺从了，听话了，结果呢？

“爸爸，你看那个电视剧里的孩子，竟然跟妈妈争论问题，还觉得妈妈是错的，自己才是对的，他怎么能这样呢？”

“妈妈，老师布置了一篇作文，要求有创意，这个怎么做啊？”

家长的观念中有一种根深蒂固的思想，那就是“听话”的孩子才是好孩子。于是，从出生的那一刻起，孩子就接受了这样的听话教育。不但要听家长的话，还要听老师的话。对于父母和老师的教诲和要求，孩子只能服从，不能拒绝，更不能怀疑和反对。

不知道家长有没有注意到，孩子经常带着一脸委屈，怯生生地站在一边。那是因为孩子没有说话的权利！不管有什么不同的意见，也不管这些意见有没有道理，在孩子的内心深处，他已经被家长否定了。所以，久而久之，在孩子看来，与其跟父母顶嘴、跟老师争辩，还不如乖乖地听话，这样起码还有父母的疼爱与表扬。因为，听话无论到哪里都是真理，违背不得！

也许，在父母看来，孩子听话并不是一件坏事情，至少父母是为孩子好的。要知道父母有着更多的生活经验，孩子在很多事情上听从父母的安排就可以少走弯路。但是，家长是否考虑过，顺从和听话的背后意味着什么？一批又一批顺从和听话的孩子产生了，一帮小大人产生了，他们的典型特征就是说着大人的话，想着大人的想法，他们俨然成了大人们思想的附庸，成了成人世界各种命令的执行者。

小安从前是一个很顽皮，但是非常有主见的孩子。面对父母的安排，如果不符合自己的心意，他就会直接反抗。

“不，我不喜欢学书法，我想去踢足球。”小安双手插在腰间，昂着头对妈妈说道。

“你这孩子怎么这么不听话，踢足球能踢出个什么出息呀？”妈妈不耐烦地教训着小安。

“踢什么足球，去上书法班，以后要是还不听话，爱顶嘴，会让你有好果子吃的。”脾气暴躁的爸爸很严厉地训道。

小安吓哭了。从此，小安听话了，之后可以说对父母言听计从。慢慢地，家长就发现，这个言听计从的孩子的未来让人发愁了。

“爸爸，老师让我们写一篇关于人生规划的作文，我不会写，你对我的人生有什么规划呀？”

其实，我们不应该抱怨孩子。因为他从小就失去了选择自己成长的权利，听父母的话，养成了顺从和听话的习惯，那么到了社会上，在与人相处时也容易如此。这就意味着他很难独立、自信，很难维护自己的利益和尊严。更为严重的是，他的创造力从小就被从根上扼杀了！

在这个竞争激烈、要求创新的社会里，这样一个从小就事事顺从的孩子，你如何能指望他有一个出众的表现呢？大家都知道，社会日新月异，这必然要求创新型人才的出现，如果想在社会上立足，想有一个美好的发展前景，创造力不可缺少。所以，家长千万别为了培养听话的孩子，而造就了没有创造力的孩子。把孩子的创造力抹杀了，这不应该是教育的目标和本质啊！

画重点：不是孩子没主见，就怕家长太强势

观察自然万象，我们就会发现这样一个真理：只有自由的土壤才能

培养出天地间的强者。为了自由，狼宁愿去搏杀，在险象环生的环境中生活。也正是因为这样，狼才成了动物中的强者。同样的道理，如果父母想把孩子培养成为生活中的强者，就应该多给他们一些自由的空间，而不应该随便插手他们可以独立解决的生活中或者学习中出现的问题。

父母不要过度干涉孩子的自由，如果他们需要，自然会主动求助的。在孩子不需要帮助的时候，如果父母主动去干涉孩子的事务，虽说是出于善意，也可能给孩子招致不必要的麻烦。

11岁的海伦是一家夏令营的辅导员助手。她为人既公正又热情，而且待人细致周到。对于海伦的自理能力和社交能力，海伦的妈妈向来都很放心。

不过，有一天，妈妈忽然接到了海伦的电话。说了几句话之后，妈妈明显地感觉到海伦的情绪有些低落。

“亲爱的，你不高兴吗？”妈妈问道。

“妈妈，之前的辅导员走了，新来的辅导员很粗鲁，对待我们的工作很苛刻。”

“她对你也很粗鲁吗？”

“今天早上，我召集队员集合的时间有些晚，她竟然当着全队人的面，将我训斥一番，我觉得很没面子。”

海伦说到这里，在电话中忍不住哭了。妈妈特别难过：“她这样做不对，我现在马上给你们学校的领导打电话，我要提意见。或者我们干脆辞掉这份工作，回家来吧。”

妈妈心疼女儿，这无可厚非。但是，海伦的妈妈在海伦面前直接批评辅导员，会让海伦更加认为自己是委屈的。辅导员在她心中的形象会进一步恶化，更加不利于她们今后的工作开展。其实，海伦本身有工作失误的地方，但妈妈这样偏袒的话会让海伦无法发现自己的错误，不利于海伦的成长。

孩子和周围人的关系如何，最终需要孩子自己去面对和处理。如果家长介入其中，就会剥夺孩子处理问题的权利，让孩子失去一次成长的机会。当然，这不是说在孩子遇到事情的时候，父母就要不管不顾，而是说父母不能过多地干涉。父母要做的就是，稍稍地引导一下孩子，把最重要的一步留给孩子来决定。

如果海伦的妈妈换一种说法，事情的结果会不会更好呢？比如，妈妈说：“亲爱的，我能理解你。你现在一定很难过，但愿同妈妈谈一谈能让你心里舒服一些。”接下来，妈妈要做的就是帮助海伦分析整个事件的全过程，让海伦能意识到自己在工作中的失职。“辅导员老师估计是比较粗鲁，不过我觉得，学会与各种各样的人交往、相处，也是你参加这项服务的目的之一。如果你能想办法与辅导员的关系处得融洽一些，那么对你今后的工作是很有帮助的，你觉得呢？”这样的话说出来，就会转变海伦先前的抱怨情绪，给她留下思考和发展的空间。

16岁的菲尔跟着老师参加周末的滑雪旅行，到达车站后他才发现自己忘了带父母的同意书。老师拒绝没有父母同意书的菲尔参加。于是，菲尔不得不回家去取。当他回到家时，对妈妈说：“妈妈，如果你不开车送我去佛蒙特，你就会损失你付的100美元。”

“菲尔，”妈妈说，“我知道你很想去，我也希望能帮你，但是你知道的，让我开车送你去是不可能的。”

“我该怎么办？”菲尔嘀咕道。

“有没有想过乘公共汽车去？”妈妈建议说。

“不，因为我必须要换乘好多趟车。”菲尔回答。

“我明白了，你已经决定不乘公共汽车。”妈妈平静地说道。

菲尔接着又嘟囔了几分钟，然后就离开了房间。当他回来时，他说他已经找到一辆公共汽车可以直接到达山区，无须转车。

陶行知先生曾说过：“滴自己的血，流自己的汗，自己的事情自己干；靠天靠地靠老子，不算是好汉。”这句话诙谐地道出一条人生的至理名言：独立对于男孩子来说是人生最宝贵的“财富”。

在上面的例子中，妈妈帮助菲尔把情绪转到解决问题上来。结果，菲尔没有把时间浪费在责备和自责上，而是积极寻找解决难题的办法。事情的顺利解决也使他觉得自己是一个能干的、负责任的人。

这个社会是很现实的，家长应当允许孩子有机会接触生活的各个方面，并且学会如何来应付它们，而不是将他们与现实隔离开来。所以，当孩子在成长过程中出现状况时，家长要引导他们，而不是干涉他们，这样才能够使孩子获得充分的成长，而不是被社会现实隔离。

每个父母都希望自己的孩子可以成为生活中的强者，希望自己的孩子可以在人生的风雨中独当一面。可是，如果父母不给孩子经历风雨的机会，不给孩子独立面对社会的自由，那孩子如何成长呢？

爱孩子，不是要成为他们的护身符、保护伞，而应该通过培养和引导，让他们成为独立、坚强的男子汉！爱孩子，就不要过多干涉孩子的

自由。放手，让孩子自由地飞翔，才是真正的爱孩子。

一旦吝啬给孩子自由，你就输了

“丸子，今天绘画班你表现不错，中饭吃什么，这次全由你做主。”“好啊，我要吃炸鸡。”

“啊，这个垃圾食品，不行不行。”

“好吧，我要吃自助餐。”

“这个嘛，我俩胃口都不大，不合算。”

“算了算了，还是你定吧！”

有些父母在餐厅点菜、在商场买衣服时，嘴上说给孩子发言和选择的权利，但内心的想法却是：不许超过我许可的范围，“这个味道不错，吃这个吧！”“这个更可爱！”“这件很适合你，买这件吧！”将自己的意见强加给孩子。如果这样的交流多了，孩子就会越来越没有主见了。

高情商的父母都一致认为，如果你对孩子说，让他做决定，那就尊重他的决定。即使是不合理的，也可以先认同，哪怕事后再与他讲道理。拿开头的例子来说，妈妈可以说：“行，今天你吃什么妈妈都陪你。不过，平时还是少吃炸鸡哦。”这样，孩子才会相信你。

每个人都对自由有着热切的渴望，没有人愿意自己的行为整天被人限制。有时候你对一个人的行为越是限制，便越会激起他不顾一切的反抗，孩子正是如此。如果父母很严格地控制孩子的行动自由，孩子就会想方设法从父母的控制下逃离。

斯思的妈妈一直想把她培养成一个钢琴家。斯思每天放学回家后，都要苦练钢琴。看到别的小朋友在小区里开心地玩游戏，斯思心里满满的都是羡慕。

有一次，斯思实在是太累了，就跟妈妈说：“妈妈，我就玩十分钟，好吗？”妈妈想了想，觉得也就才十分钟，就允许了。可是半个小时过去了，斯思还是没有回来练琴。妈妈特别生气，就把斯思找了回来，边走边抱怨：“你这孩子怎么没有一点自控能力呢？说好的十分钟，现在都半个小时了。”

我们经常会听到父母发出这样的抱怨：让孩子出去玩一会儿，结果玩半天都不知道回来；遇到喜欢吃的巧克力，就吃个不停……其实，父母也应该反思一下自己的教育：孩子会这样，会不会是因为自己管得太严了？

著名教育专家尹建莉老师曾在多个场合中提到过一位妈妈讲给她的这件事：

她的孩子大约3岁，很爱吃糖。妈妈害怕孩子吃糖太多会有龋齿，也担心会发胖，就严格控制数量，规定孩子每天只能吃两块。可是孩子经常在吃完当天限额的两块后，觉得不够，缠着妈妈想得到更多。妈妈坚持原则，一块都不多给，并把糖盒放到高处，不让孩子够着。

可是有一天，妈妈发现了问题，糖盒里的糖在急速减少。再仔细观察一下，发现放糖盒的柜子前多了一个凳子，糖盒也挪了位。这下她才大吃一惊：本意是要孩子少吃糖，学会自我控制，可这样看来，孩子不但没少吃糖，还多吃了。自制力不仅没有发展出来，还多了一个弄虚作假的坏毛病。

这位妈妈没有马上去批评孩子，而是开始反思自己对孩子的管理，认识到自己必须得改变一下方式方法了。她没有揭穿孩子偷糖的事，而是很真诚地给孩子道歉说：“你这么爱吃糖，可妈妈每天总是忘记主动拿糖给你吃。以后宝宝自己管糖盒，想什么时间吃糖，就自己去拿。不过，多吃糖的坏处已经给你讲过，所以你还是每天吃两块，好吗？”

孩子一听，既兴奋又吃惊，这可是妈妈以前摸都不让他摸的东西啊！妈妈又打开糖盒看看说：“糖不太多了，我们一起数一下还有多少块，还能吃几天。”和孩子一起数了，还有二十块糖。妈妈说：“这些糖还够你吃十天，到时候妈妈就买新的回来。”然后就放心地把糖盒交给孩子。过了几天，妈妈悄悄去数糖盒里的糖，发现孩子真的一块都没有多吃。

这个例子让我们真实地感受到，孩子听话，从给足他自由开始。家长由监督者和控制者的角色中退出，把信任还给孩子，就能有效提升孩子的自控力。

很多家长担心，给孩子自由，会不会养成他不听话、不守规则的坏毛病。其实，这个担心没有必要。事实上，只有家长平时很少限制孩子，孩子的自我管理能力才能得到锻炼。

很多教育家也提倡孩子要在宽松的环境中成长，孙瑞雪女士的《爱与自由》就深入地探讨了孩子的天性发展与成长环境之间的关系。当你放开手让孩子成长的时候，他是不会像你想象中那样漫无目的、毫无纪律的。在孩子内心中有一套自我发展的规律，他会遵循这个规律去学习、说话、排队等。如果我们压制它，或者想要人为地调整这个规律，就会破坏孩子的成长。

每个父母都希望自己的孩子健康快乐地成长，那就不妨给孩子留些自由选择的空间吧。在孩子的成长过程中，很多事情都可以让他们自己做决定。比如，他们可以选自己喜欢的衣服，可以自己决定零花钱的用途……父母要相信孩子，他们会对自己负责的。

家长培养孩子的一个重要目标，就是帮助他们成为一个独立的个体。有一天，当孩子离开我们的时候，能自己独当一面。我们希望孩子不是自己的翻版或者延伸，而是一个与我们有着不同性情、不同品位、不同感知、不同期望、不同梦想的完全独立的个体。

肯定句，是个有能量的句式

很多细心的家长在教育孩子的过程中会发现一个奇怪的现象：不管是对于孩子的提问还是给孩子讲道理，如果家长用肯定句，孩子就容易听得进去，而那些否定句则大多会招致孩子的反感。

孙郁是一个非常不自信的孩子，他经常会问妈妈一些问题。

“妈妈，你觉得我这次语文考试能考好吗？”

“妈妈，你觉得我运动会上能得奖吗？”

“妈妈，你看看，我的毛笔字有进步吗？”

对于孙郁的这些问题，孙郁的妈妈大多数的时候都给予了否定的回答，希望可以激起孩子奋进的心。结果孙郁变得越来越不自信了，表现得也越发差强人意了。

孩子需要父母的肯定，尤其是对于孩子的提问，父母多使用一些肯定句对孩子来说绝对是一种鼓励。这种鼓励会增强孩子的自信心，让孩

子更加勇敢地前行。其实，不仅仅是孩子，即使是成人，在获得别人的肯定后，都会多出一份自信与动力。这种自信与动力也往往会带来人们所期待的结果。

其实，孩子在向父母提问时，多半是对自己不自信，他们期待可以获得父母的肯定。如果父母的回答是肯定的，孩子的自信就会多一分；而如果父母的回答是否定的，孩子就会产生失落感，彻底变得不自信了。

父母多使用肯定句，不仅能在孩子对自身有疑惑时增加孩子的自信，而且在给孩子讲道理时，孩子也更容易接受。但实际情况是，很多父母总是会不自觉地使用一些否定句。

小宇8岁了，调皮好动，他的妈妈经常对他进行教育。

“小宇，不要乱动别人的东西，那是不礼貌的。”

“小宇，老师说你上课的时候又乱动，这样不好，知道吗？”

“小宇，走路的时候不要弯腰。”

可是，妈妈讲的这些道理，小宇从没有听进去过，当然也没有改正自己的缺点了。

“你怎么就听不进去我讲的道理呢？”

“你那是命令，哪里是道理呀？”

小宇的妈妈愕然了，原来孩子一直都以为自己是在命令他呀。于是，她决定换一种说法试试。

“小宇，妈妈觉得你一定会成为一个懂礼貌的好孩子的。”

“小宇，只要上课的时候安静点，就能听懂老师的内容。”

“小宇，挺直腰杆，你会看起来更精神。”

妈妈发现，小宇开始慢慢地改正一些缺点了，心里喜滋滋的。

父母在使用否定句时，总是会不自觉地表现出一种命令式的口吻。这种口吻在多数情况下是生硬的，很容易让孩子觉得不舒服，激起他的逆反心理。相反，多使用肯定的语句，会让孩子感觉父母在和自己商量，孩子自然比较容易接受。

在家长的肯定中成长起来的孩子，一定是一个自信快乐的人。在面对困难的时候，自信快乐的孩子会比自卑沮丧的孩子更加勇敢和坚强。所以，多使用肯定句，多鼓励孩子，让孩子更加自信、勇敢地去面对自己的未来吧！

孩子总是和你争辩，这是好事

在这个社会上，不论男女，如果想在未来的事业中取得成就，必须具备的一个品质就是独立。这种独立包括能力上的独立和思想上的独立。能力上的独立主要是指，一个人在成年以后可以不依靠父母独自养活自己的能力。至于思想上的独立，则表现为，一个人对社会上的很多事情有自己的看法，敢于对事情发出自己的声音，不人云亦云。

很多父母也希望孩子长大后可以成为一个有着独立能力和独立思想的人。教育专家给出的建议就是：从小鼓励孩子发出自己的声音。

鼓励孩子在和大人交谈的过程中发表自己的见解，不仅仅是培养孩

子独立性格的要求，对于培养孩子的思辨能力也有着重要的作用。尤其是当孩子和父母持不同意见时，父母甚至可以允许孩子和自己争辩。

英国政坛的“铁娘子”撒切尔夫人就曾表示，父亲从小就鼓励她对一件事情要勇于发出自己的声音，甚至鼓励她与自己争辩，也正是基于此，才培养出她强大的政治气场。

一位心理学家经过多年研究得出确切的结论：争辩是孩子走向成熟之路的重要一步。能够同父母进行争辩的孩子，在以后会比较自信，更具有创意和领袖气质。孩子争辩的时候，表明他在组织语言表达自己的观点，同时还要分析对方的观点，找到破绽加以辩驳。这至少有两点好处：一是促进大脑发育；二是增加家庭互动氛围，这两点都更利于孩子各方面的成长。

小宇今年上小学三年级，担任班级的班长，把班里的事情都处理得井井有条，得到了老师和同学们的一致好评。可是，小宇的同桌筱筱却恰好跟他性格相反，做事情没有主见，说话唯唯诺诺。于是老师就建议筱筱的妈妈和小宇的妈妈交流交流。

“那是因为，我一直都鼓励他对任何事情都要有自己的看法，敢于发出自己的声音，甚至不惜鼓励他和我争辩。”小宇妈妈对筱筱妈妈说。

“和你争辩？这难道不会慢慢地助长孩子不尊重父母的习惯吗？”筱筱妈妈吃惊地问。

“当然不会，只要你尊重孩子，让孩子说出他想说的话，他也就会尊重你的。”小宇的妈妈笑着说道。

很多父母都担心允许孩子和自己争辩，会慢慢助长孩子不尊重父母的习惯。其实，孩子争辩并不是不尊重父母，既然真理只会越辩越明，父母又何须担心自己的威严会在争辩中消失呢？

但提倡争辩并不是说让孩子胡搅蛮缠、随心所欲、口不择言。争辩是讲明自己的道理，一旦孩子违背了这个原则，父母就应该制止。另外，争辩也不是事事都要争论，那只会让生活陷入混乱。让孩子争论，是想让他发表有价值的观点。

作为父母，在和孩子争辩的过程中，应该试图放下家长权威，把孩子当作一个独立的个体。如果父母一直放不下架子，不允许孩子挑战家长的权威，即使允许孩子有争辩的权利，孩子还是会心存畏惧，不敢放心大胆地和父母辩论。

所有的父母都希望孩子能成为一个独立有主见的人。可是，这种独立和有主见的精神并不是一蹴而就的。相反，它是在一个人成长的过程中慢慢地培养出来的。因此，父母要从小就鼓励孩子发出自己的声音，这样孩子长大后才有可能成为一个有主见的人。

小时候不敢说出自己的心里话，长大后不敢面对众人，这种不良后果会跟随孩子的一生，不利于他健康人格的形成。鼓励孩子大胆地说出想法是非常重要的，在孩子大声说想法的过程中，他们的个性得到了张扬，思想得到了解放，自尊和自信得以保护，同时也可以培养孩子的自主意识。只有那些勇于说出想法的人，在现代社会中才不会错失机会。

你又不是“百度”，别急着告诉孩子答案

在孩子的成长过程中，总是对所有的事情都充满了好奇，常常会问出各种各样的问题：

“我是怎么生出来的？”

“小孩子为什么生下来就不能回去了？”

“我一定要上大学吗？”

“为什么人不能想做什么就做什么？”

在朋友圈里看到一个妈妈的困扰：谁能告诉我怎么和一个6岁的孩子解释“什么叫难怪”？我想，很多父母也有类似的困扰吧。孩子对身边的事情总是要问一个“为什么”，父母知道答案的就会直接告诉孩子，不知道如何解释的，就立即行动起来，或借助工具书，或打开电脑“百度一下”，给出合适的答案。

其实，给我们自己这种压力没有必要。通常在孩子提出问题的时候，他们已经在想答案了，他们只是想让家长作为一个回应者来帮助他们更深入地探索他们的想法。

所以，在鼓励孩子自立的小技巧里，建议父母不直接给孩子问题的答案，即使你知道，也要抑制回答的欲望。因为直接把答案告诉孩子，丧失讨论机会不说，孩子还会产生思维惰性，就连最简单的问题也可能解决不了。

一群孩子正在一起玩沙土。一个孩子用小铲子把沙子往漏斗里装。沙子顺着漏口往下漏，漏斗总也装不满。孩子歪着脑袋看了半天，然后他用手指头堵住漏口，等沙子装满就把漏斗拿到瓶口边，再放开手，让沙子流进瓶子。

由于沙子漏下的速度很快，从孩子拿开手指到漏斗对准瓶口，沙子已经剩不了多少了。但孩子丝毫不泄气，一点一点儿地做着。终于，孩

子弄明白了：先把漏斗口对准瓶口，再倒沙子，瓶子很快就被装满了。孩子笑了，高兴地看着身后的妈妈，而他妈妈正鼓掌为他庆贺。

同样，另一个孩子也在用小铲子把沙子往漏斗里装。但是当这个孩子拿起漏斗，沙子从底部漏掉时，妈妈立刻蹲下说：“来，妈妈教你！把漏斗对准瓶口，再把沙子从这儿灌下去。”

有些家长愿意为孩子付出一切，认为多告诉孩子一些，孩子就多知道一些。但是他们没有意识到，“走冤枉路”后获得的记忆更为强烈，让孩子去“走冤枉路”其实也是一种学习方法。记得一位教育家曾经说过：“你每告诉孩子一个答案，就剥夺了孩子一次学习的机会。而且，在不恰当的时候告诉孩子答案，实质上可能是一种强制性的灌输。”

所以，高情商的父母都会选择和孩子一起探讨问题的结果。比如，孩子看到天上的彩虹，问妈妈：“妈妈，为什么天空会出现彩虹呢？”直接告诉答案，对孩子没有帮助，就像是我们在替他们做脑力劳动。这时候，妈妈可以把孩子的问题反问回去：“这是一个很有意思的问题哦，你觉得彩虹是怎样形成的呢？”让他们做进一步的思考，才是最有帮助的。当孩子经常被一些问题包围，自然就形成一种自我解决问题的惯性，并随着不断尝试解决问题而强化解决问题的能力。

进行探讨而不是直接给出答案，最重要的一点就是，父母要留给孩子时间去思考，耐心地等候他们经过思考后的回答。成年人一个大毛病就是盼望孩子一问即答。研究显示，成年人等候的耐心通常不超过两秒钟。这样短的时间孩子根本来不及思考。而当你给孩子超过三秒的“等待时间”时，孩子的回答往往更符合逻辑、更完整和带有创造性，孩子思考的能力也将更为完善。

在帮助爸爸洗刷盥洗室的时候，玛格丽特发现盥洗室里用的橡皮活塞挤压地面时，会和地面粘住，用尽全力才能把它们拉开。

玛格丽特很困惑地对爸爸说：“爸爸，我要用好大的力气才能把它们拉开。”

爸爸问：“为什么你用这么大的力气才能把它们拉开呢？”

玛格丽特稍微想了一下说：“因为里面的空气被封紧了。直到我拉出一条缝，才全部跑出来，于是就听见‘啪’的一声响。”

爸爸没有发表评论，他耐心地看着小玛格丽特。

玛格丽特说：“嗯，也许不是这样的，让我再想想。”

过了一会儿，她开心地说：“爸爸，我知道了。是因为所有的空气都被挤出了活塞，里面的空气压力比外面的大气压力小。”

父母还可以鼓励孩子善用外部的资源自己去寻找答案。比如，提醒孩子到书上去找答案，这也是培养孩子热爱读书的小技巧。当孩子知道他的许多问题都能在书上找到答案时，慢慢地，就会喜欢上读书。让孩子自己形成遇到问题、解决问题的自立思想。

会说不如会问，把问题抛给孩子

天下没有父母不希望自己的孩子一生一帆风顺，无忧无虑。可是，现实却总是让父母的愿望落空，每个人的一生总是被各种各样的问题困扰，而且这些问题是从一个人的童年中就开始出现的，只是那时候大多数的问题都被父母代替解决掉了。父母爱孩子，乐意去帮孩子解决生活和学习中出现的问题，可是这样做真的就是对孩子好吗？

在孩子出现问题的时候，尤其是孩子和别人发生矛盾时，高情商父母通常会选择将问题抛给孩子，让孩子自己去解决。因为他们希望孩子真正拥有独立思考的能力和独立解决事情的能力。

暑假，妈妈带着6岁的娇娇回到了乡下的姥姥家，娇娇从小一直在城市里长大，没有来过乡下，所以对这里的一切都充满了好奇。

有一天，娇娇在表弟的房间里看到了一盆很漂亮的花儿，就想把它带回自己家。可是表弟却不愿意送给她，结果娇娇就和表弟抢了起来。妈妈和舅舅闻声都赶了过来。

“姐姐是个坏人，抢我的花儿。”表弟哭着说。

“是你太小气了，一盆花都舍不得给我。”娇娇也哭了起来。

晚上睡觉的时候，娇娇还是很生气，妈妈就对她说：“如果表弟像你一样，去抢你最爱的那个洋娃娃，你会怎么样？”

“我当然不给他！”娇娇脱口而出。

“那你抢表弟最爱的那盆花，表弟为什么要给你呢？”

娇娇被妈妈说得哑口无言。第二天早上，娇娇就去找表弟道歉：“我觉得昨天抢你的花，是我的不对。我们交换，好不好？我想要你的花，你想要我的什么？”

“我喜欢你那本讲小鸡卡梅拉的绘本！”

就这样，娇娇自己和表弟达成了和解，还用绘本交换到了她自己想要的花。

将问题抛给孩子，不仅可以锻炼孩子独立思考和解决问题的能力，还可以让孩子逐渐养成站在别人的角度思考问题的习惯，这对于孩子日后的人际交往有着莫大的裨益。此外，在孩子犯了错误时，将问题抛给孩子，有利于孩子自主地认识到自己的错误，并且主动去改正错误。

乐乐是家里的独生子，但是爸爸妈妈从来都不会去惯着他，对于他偶尔表现出来的小缺点，他们总是想方设法地给予及时纠正。

有一次，乐乐从幼儿园拿了七八个小气球回来，骄傲地给妈妈看。

“妈妈，你看，我今天拿了好多气球。”

“你们老师发给你的吗？”

“不是，老师说，自己想要随便拿，我就去拿了这么多，班上有好多小朋友都没有抢到。”

妈妈觉得乐乐这样做有些自私，于是对乐乐说：“乐乐，如果拿了七八个气球的是你的同桌圆圆，你一个都没有拿到，你会怎么想呢？”

“嗯，我会觉得圆圆真讨厌！”乐乐很不好意思地说出了这句话。

“那圆圆接下来要怎么做，你才会觉得她不讨厌了呢？”

“除非，她把她的气球给我一个”，乐乐低下了头，“妈妈，我明天就去把气球分给班上没有的同学。”还没等妈妈开口，乐乐就已经知道自己要怎么做了。

总之，在孩子的生活和学习中出现了类似问题时，父母将问题抛给孩子，让孩子自己解决，对孩子的成长是非常有好处的。

培养1+1 > 2的意识，让孩子更自立

星期六上午，一个小男孩在他的玩具沙箱里玩耍。沙箱里有他的玩具小汽车、敞篷货车、塑料水桶和一把塑料铲子。在松软的沙堆上修筑公路和隧道时，小男孩在沙箱的中部遇到了一块巨大的岩石。

小家伙开始挖岩石周围的沙子，企图把它从沙子中弄出去。他手脚并用，没有费太大的力气就把岩石弄到了沙箱的边缘。不过，这时他才发现，他无法把岩石向上滚动，翻过沙箱边框。

小男孩下定决心，手推、肩挤、左摇右晃，一次又一次地向岩石发起冲击。可是，每当他刚刚觉得取得了一些进展的时候，岩石便滑脱了，重新掉进沙箱。

小男孩只得拼出吃奶的力气猛推猛挤。但是，他得到的唯一回报是岩石再次滚落下来，砸伤了他的手指。最后，小男孩伤心地哭了起来。

整个过程，小男孩的爸爸透过起居室的窗户看得一清二楚。当泪珠滚过孩子的脸庞时，爸爸来到了跟前。

爸爸的话温和而坚定：“儿子，你为什么不用上所有的力量呢？”

垂头丧气的小男孩抽泣道：“我已经用尽全力了，爸爸，我已经尽力了！我用尽了我所有的力量！”

“不对，儿子，”爸爸亲切地纠正道，“你并没有用尽你所有的力量。你没有请求我的帮助呀。”

爸爸弯下腰，抱起岩石，将岩石搬出了沙箱。

“儿子，记住，一个人的力量终归是有限的，你必须学会寻求他人

的帮助，学会和他人合作。知道吗？”爸爸语重心长地对儿子说道。

儿子看着爸爸，点了点头。

现代社会正处于知识经济时代，各行各业的竞争日趋激烈，然而这些竞争并不是靠个人单枪作战就可以取胜的。因此，父母在教育孩子时，应该注重从小就培养孩子的合作精神，让他们懂得1+1>2的道理。如果一个孩子有着强烈的团结合作意识，并时刻将这种意识转化为自觉的行动，这样的孩子长大以后往往也能争取到更多成功的机会。

然而，在独生子女比例相当大的今天，每一个孩子的好胜心都很强，都想胜过他人。大多数的孩子都缺乏这种团结合作意识。这种状况与我们所处的需要合作意识的信息时代甚不合拍，十分令人担忧。

对此，父母在鼓励孩子与人交往时，要帮助孩子树立很强的团队意识，培养孩子与人合作的精神。两人为“从”，三人为“众”，我们的社会是由人组成的，社会的发展需要人的团结合作。每个人都要借助他人的智慧完成自己人生的超越，于是这个世界就会充满竞争与挑战，也会充满合作与快乐。

学会合作，是对人与人之间、民族与民族之间、国家与国家之间互相依存程度越来越高的时代提出的一个十分重要的命题，这对父母在培养孩子适应社会的能力以及健康积极的个性上提出了更高的要求。对当代父母来说，在孩子很小的时候就培养他们与人协作的团结精神尤为重要。

一个孩子，一般不会在需要合作的情景中自发地表现出合作行为，他们也不知道应该如何合作，这就需要家长教给孩子合作的方法，指导孩子怎样进行合作。

我们可以为孩子组织一些活动，让孩子在活动中体验合作的重要性。比如，有四个小朋友，但是却只有三件玩具，怎么办？在话剧表演中，好几个小朋友都想演同一个角色，怎么办？……让孩子们在玩的过程中遇到问题，鼓励他们自己想办法解决。

为了孩子的未来，为了孩子的幸福，希望所有父母都能认识到团结合作的重要性，并切切实实地将其贯彻到孩子发展的每一步。

如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微-信：Booker527 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微-信公众号名称：布克小姐

Part 6

“赢得孩子合作”的话

——学会这些套路，原来高情商这么简单

孩子像蜗牛一样慢？揪出原因附对策

早晨催起床：

“快点起床了，上学要迟到了！”叫第一遍不起，叫第二遍哼哼唧唧回一声，叫第三遍才不情愿地爬起来，眯着眼磨磨蹭蹭穿衣服。

中午催吃饭：

“快点吃，饭都凉掉了！”吃饭慢慢悠悠不着急，一根一根地挑着面条吃。

回家催作业：

“快点写作业！”一会儿要喝水，一会想吃水果，一会又想上厕所，拖拖拉拉什么时候才能写好啊！

晚上催睡觉：

“快点睡觉了，明天起不来了！”十点半了，孩子还窝在沙发上看动

画片。催一声没动静，再催他就急眼。

这些情景是不是很熟悉？每天，家长都要和孩子说上很多遍，因为孩子实在是太磨蹭了！

拖拖拉拉似乎是孩子们的通病，很多妈妈一聊起这个话题来就滔滔不绝，一把辛酸泪。早晨时间有限，看着孩子从起床、吃饭到准备上学，样样拖拖拉拉，三催四请还是慢吞吞的，最容易令父母心急，让人忍不住拉开嗓门责备孩子。

结果大人发火了，孩子却泪眼汪汪地站在那儿发愣，坐在那儿发呆。慢吞吞已经够让人心烦了，若再加上教育不当，衍生其他冲突或心智成长上的问题，那就更令人困扰了。孩子磨蹭的问题就像滚雪球一样，越滚越大，长大后往往会“没担当”，而其后果就是被人排斥，缺乏领导力，在碌碌无为中度过平庸的一生。

孩子为什么会那么磨蹭？应对孩子的磨蹭，这里整理出一些建议，供家长们参考。

一、孩子有自己的节奏，尊重孩子的节奏

台湾著名作家龙应台在《孩子，你慢慢来》一书中写道：

我，坐在斜阳浅照的台阶上，望着这个眼睛清亮的小孩专心地做一件事。是的，我愿意等上一辈子的时间，让他从从容容地把这个蝴蝶结扎好，用他5岁的手指。孩子，慢慢来，慢慢来……

孩子的成长是有自己的节奏的，只有在自己最舒服的节奏下，才能不断练习、慢慢成长。教养孩子一定要符合其身心发展规律，慢慢来。

有的孩子天生慢性子，做什么事都不会很快，但是他不马虎，做事很仔细，那么作为父母的我们就不需要太过担心。每个人做事情的节奏都是不一样的，也许父母的节奏很快，但孩子却“不合拍”，做起事来不慌不忙。其实父母应该感到高兴，这表明孩子很稳重，他有自己的节拍。父母急躁的催促会打乱孩子的这种节奏，会产生孩子不知道怎么办的结果。时间长了，孩子不但改不了磨蹭的问题，还会因为家长频繁的催促而变得自信不足、性格怯懦。

如果父母担心慢悠悠的孩子与周围撒欢跑跳的孩子性格不合，可以去观察自家孩子有什么比较感兴趣、比较关注的社交活动，带孩子多去一些他喜欢的公共场合，孩子还是会展现符合他年龄段的开朗活泼的。

二、没有时间观念

如果父母觉得孩子做事情虽然认真，但是确实太慢了，可以给孩子限定一个合理的时间，让孩子在规定的时间内完成。如果孩子按时或提前完成了，父母就要及时给予表扬，例如“太棒了，你把房间整理得真干净，并且还比我们约定的时间提前了五分钟！我太为你高兴了！”如果孩子没有在规定时间内完成，父母也不要催促，等他把事情做完，再给予鼓励，比如“虽然你没有按我们约定的时间完成，但是你依然坚持做完了，没有放弃，我很骄傲我的孩子具备锲而不舍的精神！我相信下次你一定可以做得更好、更快！”

有些孩子的磨蹭，可能是因为没有时间观念。如果是因为孩子没有认识到时间的价值，父母可以给孩子讲一些古今中外的成功人士珍惜时间的故事，也可以在孩子的卧室里张贴一些名言警句来提醒孩子。如果是因为孩子不能有效了解大人口中的“五分钟”“半小时”到底是多长一段时间，父母可以利用计时器来帮忙，当你要求孩子“五分钟穿好衣

服”“半小时吃完饭”时，设定好相应的时间，让孩子真实感受到“五分钟”“半小时”到底有多长。

三、事情超出能力范围

有的时候，孩子做事情慢是因为超过了他们的能力范围，他们也想快，可就是快不起来。比如，幼儿园或者小学低年级阶段的孩子，神经、肌肉发育不成熟，大脑和手脚的配合不是很灵活，所以他们在穿衣服、系扣子、用筷子吃饭时，会比较吃力，就显得“磨蹭”“拖拉”了。

再比如，老师布置的作业太多了，或者孩子对被要求做的事不感兴趣，再加上有些家长可能会唠唠叨叨，指责埋怨，孩子就会产生叛逆心理，选择主动逃避，故意磨磨蹭蹭来表达不满。

养孩子，本来就是个细活儿，你越急，问题越多。所以，家长要耐着性子，多陪伴孩子，教会他们一些基本的技能；还要多鼓励孩子，主动引导孩子克服困难，提高效率。

四、教养方式有问题，父母帮得越多，孩子越磨蹭

嫌孩子自己吃饭慢，就端起碗喂饭；嫌孩子书桌乱，就帮孩子收拾……父母这种“包办代劳”的做法直接剥夺了孩子锻炼成长的机会，导致孩子滋生严重的依赖心理，一切等着父母来帮忙安排，变得缺乏主动性，没有主见，逐渐养成了做事磨蹭的习惯。

可以说，每一个磨蹭的小孩背后，都有一个操心的大人。所以，父母必须剔除对孩子的多余关爱，不能因为看孩子干得慢就包办代替，而应该让孩子了解并学会自己的事情自己做，适当地面对风雨，尽快成长起来。

五、不能责备打骂

其实，对于孩子做事磨蹭，家长发脾气一点儿也没有用，反而给孩子造成心理阴影，家长也生气，真是两败俱伤。所以，请不要发火，平心静气地和孩子聊聊，找到孩子超时的原因。

比如，孩子的数学作业半个小时就可以完成，他却用了一个小时，那么你可以这样和孩子说：“宝贝，今天的数学作业你有遇到什么困难吗？”

如果孩子确实遇到自己不会的难题了，我们可以跟孩子说：“你愿意告诉我，你是哪里不会吗？也许我可以帮上忙。”

如果孩子遇到难题自己解决了，父母一定要抓住机会对孩子进行鼓励：“妈妈小时候有一次遇到一道难做的题目，怎么也没有做出来呢！你靠自己的努力做出来了，真棒！”

还有一种原因，就是孩子不喜欢数学，所以故意做得很慢，父母就要找到孩子不喜欢数学的真正原因，从根源上解决问题。

以上五点原因和应对方式，最重要的就是，等等孩子！明白了这些，那么，你可以等等孩子了吗？

最后，送给大家一首诗，来自台湾作家张文亮的《牵一只蜗牛去散步》：

上帝给我一个任务，

叫我牵一只蜗牛去散步。

我不能走太快，

蜗牛已经尽力爬，每次总是挪那么一点点。

我催它，我唬它，我责备它，

蜗牛用抱歉的眼光看着我，

仿佛说：“人家已经尽力了嘛！”

我拉它，我扯它，甚至想踢它，

蜗牛受了伤，它流着汗，喘着气，往前爬……

真奇怪，为什么上帝叫我牵一只蜗牛去散步？

“上帝啊！为什么？”天上一片安静。

“唉！也许上帝抓蜗牛去了！”好吧！松手吧！

反正上帝不管了，我还管什么？

任蜗牛往前爬，我在后面生闷气。

咦？我闻到花香，原来这边有个花园。

我感到微风吹来，原来夜里的风这么温柔。慢着！我听到鸟叫，我听到虫鸣。

我看到满天的星斗多亮丽！

咦？我以前怎么没有这般细腻的体会？

我忽然想起来了，莫非我错了？

是上帝叫一只蜗牛牵我去散步。

孩子过马路不让牵手，妈妈这么说皆大欢喜

在生活当中，不经意间就会发现父母对孩子说话时总是充满了命令式的语气。相信在不少家庭中，我们都可以看到这样的场景：

“去，给我马上进屋写作业！”

“不准说话，赶紧吃饭！”

“今天必须去辅导班上课！”

很多父母认为，对孩子发号施令是做父母的权利，这样居高临下、命令式的语调能体现自己的威严，能让孩子更听话。其实不然。慢慢长大的孩子，有了独立自主的意识，对父母命令的口气很反感，认为父母不尊重自己，内心会产生逆反心理，不愿意听从父母。

田宇今年5岁了，这一天他正在跟隔壁的晓彤在小区的花园里吹泡泡。突然田宇妈妈急急忙忙地拉着他往小区外面走，原来妈妈有急事要出差，准备把田宇送到姥姥家去，爸爸已经在小区外面等着他们了。

妈妈没有对田宇说明原因，只是拉着田宇打算离开。

田宇说：“我要吹泡泡。”

“我叫你快点走，你听见了没有？爸爸就在外面等着我们呢，快点！”妈妈边说边拉着田宇往外面走。

结果田宇就是不走，不一会儿就大哭了起来。

这时爸爸走进了小区。

“这孩子太不懂事了，死活要吹泡泡。”妈妈生气地说。

“田宇，妈妈今天有急事，要把你送到姥姥家。等从姥姥家回来，再和晓彤一起吹泡泡，好不好？”爸爸蹲下来对哭着的田宇说。

田宇抹了抹眼泪，点了点头。爸爸抱起田宇往外走，妈妈向爸爸伸出了大拇指。

在教育孩子的过程中，很多父母会忽略一点，那就是孩子是一个独立的个体，有自己的想法，也有强烈的自尊。在向周围世界学习的过程中，孩子更喜欢处于主体地位，做学习的主人，而不是一直被动地接受父母的指令。强迫责令，以成人为中心，往往使孩子被动，收不到好效果；而了解孩子、尊重孩子、引导孩子才是成功的教育方法。

两个人站在变绿的信号灯下，却不过马路，在旁人看来可能显得奇怪。靖子想领着3岁的儿子过马路，可是儿子不愿意牵手，而那条马路上车来车往，甚至还有大卡车。

“这里很危险，拉住我的手！”靖子说了很多遍，可儿子每次都说“不”，就是不牵手。看来儿子不想被当成小孩子对待，尽管他明明就是个小孩子……

信号灯又变绿了，可两个人仍旧站在原地。靖子望着再度变绿的信号灯犯愁。突然，她想换一种说话方式会不会有效呢？

“我一个人很害怕，你能不能拉着我的手一起过马路？”她反过来把

儿子当作大人对待了。结果，儿子很开心地牵住了她的手。靖子如愿地牵起儿子的小手，放心地过了马路。

渴望被尊重、被认可、被认同的心理需求，你有、我有、大家有——每一个人都有，哪怕是只有3岁的小孩子！差别只在多或少而已。

不知道父母有没有发现，自己在权威心理的支配下命令孩子的时候，说话的态度往往是简单而生硬的；而在尊重的基础上和孩子平等沟通时，说话的口气往往平和了不少。温和的态度更容易让孩子接受，粗暴的态度却容易遭到孩子的反抗。

所以，温和的沟通比生硬的命令往往有效得多。孩子在接受命令时，是被动的，而在和父母沟通时，孩子的接受是主动的。比起被动的指派，主动的接受就多了一种愉悦的心情，这也是孩子为什么讨厌父母直接命令的原因。

通过沟通，很容易让孩子站在他人的立场上思考，还容易让孩子养成理解他人的习惯。只有这样，孩子才有可能成为一个全面发展的优秀人才。所以，当下次父母命令孩子，而孩子依旧无动于衷时，不妨换个方式，以平等的身份和孩子沟通，这样就能够让孩子愿意接近你。

孩子胆小，是你无心布的局

在独生子女中，多数孩子活泼好动，能言敢为。但也有为数不少的孩子在家里很放得开，但在外面就不行，整个都蔫了，不敢和其他小朋友一起玩，没有同龄孩子那种爱动、贪玩、好奇的特点。他们腼腆，说话声音低微，主动要求少，不敢一个人外出等。

懦弱胆小的孩子，尽管思维能力和才华与其他孩子一样，但由于这

种性格缺陷，在能力上往往得不到正常的发展。他们怕与人共处、与人竞争，没有较强的社会适应能力。长大之后，在事业上和社会适应方面都有较大的困难。

契诃夫的小说《小公务员之死》中，那个可怜的小公务员看戏时不幸与部长大人坐到了一起，把唾沫星子弄到了部长的大衣上，他就变得神经质般的惶惶不安。无论他如何解释，部长大人好像都没有原谅他的意思，这个小公务员在巨大的精神压力下，竟然一命呜呼了。

当然这是文学作品，但在生活中，也同样有这样性格怯懦的人，自己为自己制造烦恼，自己吓自己，影响情绪。

孩子的怯懦性格与家庭环境、社会环境关系极大。因为孩子在小时候心智还没有发展成熟，很容易受到周围环境的影响。

莎拉是个胆子很小的孩子，她从小生活在爷爷奶奶身边，爷爷奶奶对她精心呵护，日常生活几乎大包大揽地代办，慢慢地，莎拉就养成了内向、胆怯的性格。

后来，莎拉开始到父母身边生活，爸爸脾气比较暴躁，莎拉在他面前经常吓得什么都不敢说、不敢做。一天，家里来了客人，爸爸让莎拉给客人倒水，一不小心，茶杯摔在了地上，爸爸当着客人的面劈头盖脸地就骂道：“你真是个笨猪！”生性敏感的莎拉羞愧得无地自容。

当天晚上，莎拉做了一个噩梦，看见爸爸恶狠狠地用手指着她的脸。从那以后，莎拉看到爸爸就紧张，越紧张越是出错，每当这时，爸爸都毫不留情地加以训斥。莎拉最后患了恐惧症，每天晚上都做噩梦，一点风吹草动都紧张到不行。

当这些恐惧悄悄在孩子心里埋下种子，没有得到父母的重视和疏解，它们就会一直生根发芽，直到像一张网把孩子牢牢箍住，使孩子变得越来越孤僻懦弱。这一性格缺陷对儿童的身心健康有很大影响，应及早矫治。

可以说，孩子的绝大部分害怕和恐惧，并不是与生俱来的，家长无疑有着不可推卸的责任。比如，父母过度限制孩子的活动，不准孩子单独外出，不让孩子多接触同龄伙伴，造成孩子不合群，缺乏一定的交往能力；父母过分娇宠孩子，事事包办替代，使孩子丧失锻炼的机会；或者父母过分严厉，孩子整日战战兢兢……

那么，对胆小的孩子应该如何教育呢？要矫正孩子的懦弱性格，家长应力求做到以下几点：

一、营造和谐的家庭氛围

一个硝烟四起的家庭，会彻底摧毁孩子的安全感。所以，想让孩子摆脱胆小，父母一定要给孩子创造一个和谐温馨的家庭环境，让孩子自由自在地生活，并让孩子有充分发挥的余地。家长要尽量克制自己的脾气，不要总是对孩子打骂训斥。家长吵架，也千万不要当着孩子的面。

二、注意气势激励

怯懦性格的最大弱点是过分畏惧，要克服这一弱点，就要借助气势的激励。父母要教会孩子用自我鼓励、自我暗示等方法来培养自己无所畏惧的气势。比如，“你能编个故事给我听听吗？”“当然能！”激励他相信自我。

三、注意培养不怕失败、勇于行动的良好心理素质

许多小朋友之所以怯懦，无非就是害怕失败。但是，越害怕失败就越不敢行动，越不敢行动就越害怕失败。这种情况下，父母可以经常给孩子讲一些不怕失败、战胜困难的小故事。

平时，父母可以特意交给孩子一些对他来说有点困难的任务，当他想打退堂鼓时，及时给予鼓励和帮助。随着这类锻炼机会的增多，孩子的勇气就会慢慢积累起来了，就不会感到怯懦了。

四、和孩子一起交际吧

怯于和陌生人交往的孩子，往往是不知道如何和别人打交道。父母需要走出家门，到热闹的公共场所去锻炼孩子的交际能力。比如，周末带孩子去公园、动物园、儿童游乐园等，鼓励孩子主动与小朋友、大人搭话。父母还可以时常邀请朋友来家里玩，或带孩子去别人家做客，教给孩子一些基本的交往技能。

五、让孩子做力所能及的事

大人的过分呵护，什么都替孩子包办，使孩子过惯了舒适、平静、安稳的生活，对大人产生了依赖感。一旦离开父母，便无所适从，遇事就怕。所以，要培养孩子独立、勇敢的性格，家长必须放手让孩子做力所能及的事，学会生活，比如自己睡觉、夜间独立上厕所、自己到商店买东西等。这样做可以增强孩子的自信心，对生活也更乐观。一个乐观和自信的孩子，是不可能胆小的。

孩子出口成“脏”？正确引导是关键

在公交车上，常常会遇到一些脏话连篇的人，这时候周围的人都会流露出一种鄙夷的表情。如果说脏话的人是孩子，就更让人听着难受

——看上去纯洁可爱的孩子，怎么就出口成“脏”呢？

说脏话的孩子会被认为缺乏教养，会被贴上“坏孩子”的标签，它直接影响到他们的人际交往。因为几乎所有父母都不愿意让自己的孩子和说脏话的人交朋友。

贝贝学话慢，平时又不太爱说话，一度让贝贝妈担心她是不是有语言障碍。自从上了幼儿园后，贝贝学新词汇的速度突飞猛进，说话也流利了很多。只是，孩子的童言童语里，时不时会蹦出一两个不文明词汇来。

一开始贝贝妈也没有很在意，直至有一天，贝贝妈带贝贝跟朋友在外面吃饭，期间，朋友拿着布丁逗贝贝玩，抢不到布丁的贝贝勃然大怒，突然恶狠狠地爆出一句：“去你妈的！”

声音不大，落到贝贝妈耳里，却如惊雷。一方面觉得，女儿怎么越来越粗俗了；另一方面又觉得，自己女儿在大庭广众下这样爆粗骂人，显得特没家教，太丢脸了。

朋友被骂得愣了愣，表情僵硬，不好意思和一个小孩子计较，但心里多少也是不舒服的，憋了半天，半提醒半调侃地对贝贝妈说：“还是得管管孩子。这么小年纪，还是个女孩，就学会爆粗口——小心以后嫁不出去。”贝贝妈尴尬万分，只能一个劲儿向朋友赔不是，表示回家会好好教育贝贝。

而那个闯了祸的熊孩子，则一脸无辜地吃着她的布丁，压根就没有感受到大人之间的“暗潮汹涌”。

几乎所有的孩子都骂过人或说过一些脏话。某一天，当你发现孩子

用带着稚气的声音说出“去你妈的”“臭狗屎”“你个傻子”等语言时，作为家长的你，不禁会感到紧张和担忧，生怕孩子从此学坏。

那么，我们该怎么处理，才能把这些不雅的词汇从孩子的脑袋里清除出去呢？

通常讲，孩子是不会故意侮辱别人的，所以他可能并不明白这句话的确切意思和恶劣程度。比如，贝贝骂的那句“去你妈的”，贝贝妈后来问她为什么要说出这么让人不舒服的脏话，贝贝很委屈地说：“我只是让阿姨回她妈妈那去！”贝贝妈听了哭笑不得。

上幼儿园的孩子，语言能力发展迅速，会模仿生活中常接触到的人或电视节目中的人的语言表达，因为他们好奇心特别强，又没有足够的能力来鉴别一些词、一些话的好坏，所以，对于不经意间传入耳朵的新鲜词汇“死胖子”“笨猪”等，他们会特别感兴趣，不管好的坏的，他们都先学了再说。而学了，并不代表他们真的懂了，出现用词不当的情况也就不足为奇了。

由此可见，说脏话只是孩子成长过程中的小插曲，父母千万不要产生过激反应，但还是应该及时纠正，其中正确引导是关键。

面对爱说脏话的孩子，以下几点需要家长格外注意：

一、不过分关注，尽量冷处理

孩子的脏话往往并不“脏”，也就是他们的脏话只有“脏”的形式，而不包含“脏”的道德。因此，在我们眼中洪水猛兽般的脏话，对孩子来说只是意味着有趣或者没趣，并没有太多含义，父母不必过分大惊小怪，反应过度。

如果孩子骂人“傻”，家长很惊讶，表现出异常愤怒的样子，警告孩子“再说就打你”，孩子看到一个字把大人紧张成那样，可能会觉得很好奇、很好玩，以后就会有意重复这个字、这句话来引起大人对自己的关注。

对于孩子说脏话，父母冷静以对是最重要的处理原则。不打不骂不讲理，假装没听见，对他不理不问，让孩子觉得，这个词毫无意义，重复几次这样的冷淡场景，他就会自动停止说这个词了。

二、净化孩子的语言环境

儿童是通过模仿来学习语言的。如果家长经常说话粗俗，满口脏字，对待邻居、同事的态度恶劣，当然也就别指望孩子语言美了。

所以，父母应该提高自身的修养，自己千万不能说脏话，要给孩子树立一个好榜样。然而，很多父母在家时都不注意这一点，动不动就说脏话，孩子耳濡目染，自然也会受到影响，开始说一些脏话。而且，言传重于身教，父母千叮咛万嘱咐告诫孩子不要说脏话，可是自己却脏话连篇，这让孩子怎么能信服呢？

另外，父母要经常关注孩子周围小伙伴的情况，为孩子选择讲文明、懂礼貌的玩伴，以减少相互学骂人的机会。

三、给予正确引导

3岁以上的孩子，就可以跟他说道理了。不妨先询问他是否知道这些语汇是不尊重、不成熟的行为？他真正想说的是什么？如果换个方式，他会怎样表达？只要能耐心向孩子说明，他就会信服你。

孩子说脏话固然不好，但父母不妨通过这个契机，帮助孩子树立是

非观念。看动画片或者看绘本的时候，如果有骂人的情节，父母就可以借机告诉他，哪些词是不好的，别人不喜欢听，不能用；哪些词是好的，大家喜欢听，可以用。让孩子理解词语的意义，学习正确的表达方式。

四、配合一些小小的惩罚

对于5岁以上的大孩子，如果给予警告之后，仍然说脏话，父母就可以立出相应的惩罚机制。比如，如果说脏话，就没收他最喜欢的玩具，或者取消他下周的糖果……一旦向孩子宣告了这样的决定，父母无论如何都要坚持，不能因为孩子哀求或其他原因而轻易放弃原则。

每个父母都希望自己的孩子是一个受人欢迎的小孩，那就从教孩子不要说脏话开始吧！

孩子为什么会说谎？看看阿德勒怎么说

说谎是孩子常见的行为，也是家长教育不当的结果。由于年龄小，孩子不能区分真实与想象、理想与幻想的不同，有时他是在表达自己的意向，可在大人看来就像是在说谎。4岁以前，孩子会把父母是否高兴作为衡量自己行为对与错的标准。比如，孩子把碗打碎了，认为妈妈一定会生气，这时他就会说“是猫把碗打碎的”。这个年龄阶段的孩子是意识不到自己说谎行为的性质的。

然而，对于6—7岁的儿童，如果家长没有注意到孩子是因怕家长生气而不承认自己的错误行为，也没从道理上使其明白行为的性质和界限，也不做必要的耐心的纠正，这种行为就会慢慢固定下来，形成习惯，用说谎来逃避责任。

说谎的常见原因有以下几种：

一、家长“逼”出来的谎言

心理学家阿尔弗雷德·阿德勒曾经说过：“当我们面对孩子说谎的案例时，一定要看其背后是否有严厉的父母。”

孩子做了好事会被赞扬，所以做了任何好事都不会瞒着大人。但曾经犯错被父母惩罚的孩子，由于习得的经验，他们在下次犯错时就会选择撒谎来逃避惩罚。当撒谎逃避惩罚的行为得逞后，孩子撒谎的行为便会慢慢固化下来了。

二、家长“教”出来的谎言

孩子模仿性强，可塑性大，家长的一言一行，他都会看在眼里、记在心上，从而对孩子产生潜移默化的影响。

三、为了满足某种目的而说谎

这种情况常见于5—6岁的孩子，他们为了得到某种利益而说谎。

对于父母而言，让孩子知道无论在家里还是在外面，说谎都会陷入更糟糕的麻烦中，这非常重要。

亚历克妈妈接到校长打来的电话，被告知两天前亚历克在休息时间揍了某个同学，老师让他带张字条回家让父母签名，但是，亚历克并没有把父母签名后的字条带回学校。

当然，妈妈对字条的事一无所知，她谢过校长，答应等亚历克回家后她马上处理这件事。妈妈知道亚历克的脾气很暴躁，以前就没少惹

祸。

亚历克放学回家来了。

“妈妈，我回来啦！”他像天使一般。

“放学啦！”妈妈抑制着怒气。她努力提醒自己小孩子常常会做这样的事。

“今天学校没有东西要交给我吗？”妈妈想给亚历克最后一次机会。

“没有呀。”亚历克一边平静地回答，一边仔细地在饼干罐中翻找着。

“我刚接到你们校长的电话。他说两天前你就应该给我一张字条，上面说你在休息时间行为不当。字条还得由我签名。”

她很快提醒自己，觉得没有必要再问他“你肯定吗”之类的问题，那只会给他再次撒谎的机会，且使自己受挫。

“哦，我弄丢了。”亚历克低头看着地板说道。

“我知道了。”妈妈点点头，“那你至少也要告诉我这件事。”

“我忘记了。”亚历克耸耸肩膀说。

“但是我很怀疑。你可能只是希望我不会发现吧！”妈妈就事论事地说。

亚历克又耸了耸肩膀。

“亚历克，你知道我不喜欢你总是惹祸，我想了解你究竟做了什么。但让我更难过的是，你还说谎。”

“我没有！”亚历克抗议说，“我什么也没有说。”

“那就是说谎。没有把字条带回家，于是说‘我弄丢了’，但事实上你没丢。”妈妈做出解释。

“我很抱歉。”亚历克温顺地说。

“因为你打人，我该罚你两天不能看电视。你知道爸爸和我已经跟你说了很多次，生气时，要动口，不能动手。这次你还不把字条给我们看，所以罚你四天不准看电视。”

“这不公平。”亚历克大叫。

“这很公平，因为你说了谎。我们家是不准说谎的。而且，亚历克，你以为会发生什么事？你当然知道我们早晚会发现字条的事，你以为我会怎么做？”

“我不知道……”亚历克咕噜着，“我知道你会大发雷霆。”

“那又怎么样呢？”妈妈平静地说，“就算我大发雷霆又怎样呢？我还是爱你的。”妈妈微微一笑，“即使你四天不能看电视，那也是很短暂的时间。你现在明白了说谎会得到加倍的惩罚了吧？”

亚历克没有再说什么，默默地回到自己的房间。

几乎所有的孩子都曾撒过谎。亚历克撒了谎，但和妈妈的对话却让他摆脱了心理上的包袱。其实，他内心明白父母早晚会发现的，而现在

他知道了惩罚虽然令人不快，却并不恐怖。他告诉自己，下次他会承认错误，那样的话，他就不会错过一个星期《猫和老鼠》的动画片了。

培养一个诚实的孩子是很重要的，这样的孩子在面对自己的错误时，不会感到自卑，反而会勇敢面对。称赞孩子勇于承认错误，父母看重的是他的诚实，而非他的错误本身。这样做的结果是，孩子会认识到即使为此受到惩罚，但明白了一个道理，还会感觉到被爱和受到重视。

说谎是一种不愉快的经验，不管说谎者还是被骗者，都会感觉不舒服。简而言之，如果能够选择的话，孩子很可能更愿意不去说谎。他说谎只是因为他不想惹麻烦，会失去某种权利，无法再做某些他很想做的事情，等等。

谨记，父母清楚地表明说谎会受到加倍的惩罚，孩子就会在冒险之前，再三考虑，因为大多数孩子都明白谎言被揭穿的可能性是相当大的。要想有效制止孩子的撒谎行为，父母还可以注意掌握以下一些技巧。

一、深究原因，给予惩罚

父母要深入探究孩子说谎的原因，并且有针对性地加强惩罚。如果孩子是害怕你生气，你就需要解释你的怒气其实来自失望和受到伤害，因为你相信你和他之间存在某种信任感，可以包容他偶然的犯错。你应该要求他坦言是否做了错事，你也向他坦言他应该接受相应的惩罚。这样，你就不会太失望，因为你不喜欢他再用说谎去错上加错。

二、父母一定要做到不撒谎

父母不但要做到在孩子面前不撒谎，而且还要注意不要提示孩子撒

谎。因为很多父母经常用启发孩子说谎的方式了解他们干的事情。

三、孩子拒不承认，你要查明原因

如果在证据确凿时，孩子仍坚持不承认撒谎，你就应该平静地问他为什么这么做。换言之，你强调的重点不在于要他坦白承认说谎，而在于讨论当事实已经摆在眼前时，他为什么还要坚持否认。这时，父母要尽量控制自己的怒气，否则只会让他更难以面对真相。可以试着问他一个问题：“如果真相大白，你想你会怎么样？”

四、孩子坦白实情，你要先称赞后惩罚

如果孩子决定不再撒谎，并告诉你实情，你一定要记住称赞他，但不要忘记惩罚。你可以说：“我很高兴你告诉我了，我相信你是可以信任的。你如果不说实话，我会罚你两天不准骑自行车。但现在，你只需要为那个错误承担一定的责任，所以我把惩罚减少了一天。”

五、父母要自我反省

父母要扪心自问：是不是因为自己的原因促使了孩子撒谎？你要试着诚实地评价：你是否无法接受坏消息？你是否经常做出强烈并且令人感到畏惧的情绪反应？如果是，那么是你自己给孩子提供了撒谎的基础。

说谎并不是悲剧，不过这种行为表示孩子有所隐瞒。他不是害怕他的所作所为，就是害怕你。不管哪种情况，如果孩子知道你会适当地处理不当行为，并且考虑他的需要，那么说谎的情况就能得到很大程度的改善。

最后，提醒有些父母，如果你认为孩子小小的谎言没有什么危害，

甚至觉得他们很滑稽可爱，那么切记，撒谎一旦形成习惯，在孩子长大后就会变成罪恶的根源。并且，如果这种习惯一旦形成，再期望去改变它，只能是事倍功半。

孩子不爱刷牙？别急别烦，这里有办法

对于孩子刷牙这个话题，我想是妈妈们最为关注，也是最为困扰的。因为通常情况下，孩子是不会乖乖刷牙的，有的一边刷一边玩，有的直接拒绝刷牙。理由还真是五花八门：“牙膏好辣啊”“牙刷好硬啊”“我的牙刷太丑了”“刷牙好麻烦呀”……刷牙成了妈妈和孩子每天必打的战争，总是弄得双方都不愉快。

可是不刷牙可不行呀！一般来说，孩子到了2岁左右时，二十颗乳牙都萌出后，就应该开始学刷牙了，3岁左右就应该让孩子养成早晚刷牙、饭后漱口的习惯，预防乳牙龋齿和各类口腔疾病的发生。

那么，怎么才能让孩子养成刷牙习惯呢？

一、了解孩子为什么不喜欢刷牙

如果是觉得牙膏辣，或者是不喜欢牙膏的口味，可以多买几种让孩子尝试，让他自己选择喜欢的牙膏。在影响孩子生活的事情上，父母要多给孩子选择的机会、说话的机会。

如果是牙刷毛太硬，放在嘴巴里不舒服，建议妈妈在孩子刷牙前，将牙刷用温水浸泡几分钟，让刷毛变得柔软。

如果是嫌牙刷丑，可以陪孩子一起去超市，让他自己选择喜欢的款式。你还可以让孩子去挑选自己喜欢的杯子，多换几个也无妨，毕竟让他保持新鲜感愿意刷牙才最重要。

另外，家里准备两套牙具，当孩子不愿意刷牙的时候，妈妈可以尝试用二选一的方法引导孩子刷牙。

还有一种情况，可能是孩子之前有过不好的刷牙体验。有的妈妈嫌孩子刷得不干净或者动作慢，就会取而代之，帮孩子刷牙。如果用力不当，就会导致牙刷弄疼牙肉，孩子也会因此厌恶刷牙。

理解孩子，永远是和孩子和睦相处的第一步。了解了孩子不喜欢刷牙的原因，采取相应的解决办法之后，孩子就会更好地配合我们了。

二、邀请孩子一起给玩具刷牙

这是网上的一位妈妈提到的一个办法。

孩子有一个很喜欢的小熊玩具，每天晚上在给孩子刷牙前，妈妈会跟孩子说："宝贝，小熊一天都没刷牙，牙疼了，长龋齿了，你帮它刷刷牙，好吗？"孩子很乐意地接过妈妈准备好的牙刷帮小熊刷起来。

给小熊刷完牙后，妈妈表扬孩子刷得好，并说："小熊真乖，给它刷牙它配合得真好。"然后问孩子，"宝宝想不想让小熊看看你也很乖，也会好好配合妈妈刷牙？"孩子高兴地说好，史无前例地配合妈妈刷牙。这样几天下来，孩子再也不厌烦刷牙了。

三、通过游戏互动，使刷牙变得更加充满乐趣

比如，和孩子一起刷牙，比比谁刷牙最积极、最认真、最彻底，获胜者能得到一朵小红花。刷完之后闻一闻孩子的口腔，夸赞他："嗯，真的太香啦！"

再比如，边唱儿歌边刷牙。"我是小牙刷，我最爱刷牙。上刷刷，

下刷刷，左刷刷，右刷刷，里面外面都要刷，水和牙膏别吞下，我们一起来刷牙，刷的牙齿白花花。”

四、多陪孩子看书，看看绘本

有句话说得好：一百句唠叨比不过一个故事。多陪孩子看一些关于刷牙的绘本，比如“小熊绘本”系列《刷牙》《鳄鱼怕怕，牙医怕怕》《我的牙齿亮晶晶》《牙齿大街的新鲜事》等，这些绘本对孩子养成刷牙的好习惯，都有很大的帮助。

通过绘本，孩子能形象地了解到不刷牙的危害，就会主动对妈妈说：“妈妈，我的牙齿里有小虫子，快找牙膏先生和牙刷小姐帮忙吧。”

五、家长以身作则，坚持每天早晚刷牙

让孩子意识到刷牙就如同穿衣、吃饭一样是每天必不可少的一件事，慢慢地，刷牙就会成为孩子日常生活中的一个习惯了。

孩子挑食，多半是父母的过？早改孩子早长个儿

孩子挑食就是专挑自己喜欢吃的几种食物吃，而对不喜欢吃的东西碰也不碰。长期挑食不仅会引起孩子营养比例失调而造成消瘦、贫血、对疾病的抵抗力低等症状，而且还会严重影响孩子的生长发育。

此外，挑食还容易使孩子形成任性、依赖、神经质等倾向，绝对不可轻视。据有关医学资料报告，现在临床疾病中有一半以上是由于不良饮食习惯——挑食引起的。

在现实生活中，孩子挑食的现象普遍存在，而且极难纠正，这已经成为一个让所有父母头疼的大难题。

3岁的卢克不喜欢吃青豆，但为了让儿子得到均衡的营养，卢克爸爸特意煮了一大盘青豆，并下定决心非要让卢克把那些湿漉漉的小东西吃下去不可。

经过一个多小时的训斥、威胁、哄骗和不厌其烦的劝说，卢克爸爸仍然没能达到目的。眼泪汪汪的卢克紧闭双唇，坐在饭桌边，一小勺青豆也没有吃下去。

最后，靠着更严厉的威胁，卢克爸爸终于设法把一口豆子塞进了孩子嘴里。但是，卢克根本就不肯把它们咽下去。直到临睡时，妈妈除了把孩子放到床上，让那些青豆仍留在他嘴里之外别无选择。

第二天早晨，妈妈在卢克的床底下发现了一小堆糊状的豆子。

爸爸妈妈都很困惑，卢克怎么会那么倔强？

当然，并不是每一个小孩都像卢克这么倔强。但的确有许多孩子都会在吃饭问题上和父母较量一番，这是他们很喜欢玩的一场游戏。

即使很小的孩子，也能很容易地紧闭自己的小嘴。你有什么好办法能够强迫孩子吃他不想吃的东西吗？只要和任何一位有经验的父母聊一聊，他们都会告诉你这实在很难。经常听到一些家长抱怨说：“我最发愁的就是孩子的吃饭问题了，平时看着挺可爱，一吃饭，什么毛病都来了，青菜不吃，鱼不吃，那个有怪味不吃，这个苦苦的不吃。好不容易吃了两口，转身就跑，还非得大人哄着、追着喂饭，一口饭能在嘴里含五分钟，吃不完的东西到处乱扔，身体又瘦又小，真让人没办法。”

很多孩子都像卢克一样，存在着挑食的坏习惯。年龄越小的孩子，越容易挑食。养成挑食习惯的孩子，他们的胃口都不会好。这是因为挑

食抑制了消化液的分泌。

对于家长来说，当你辛辛苦苦地为孩子准备好了一桌丰盛的饭菜，而你的孩子却皱着眉头，这也不想吃，那也不感兴趣，你肯定会感到很失望。而且，最让你揪心的还是孩子的身体健康将大打折扣。因此，纠正孩子挑食的坏习惯，是家长必须认真对待的问题。

孩子挑食的原因既有身体因素，如消化不良或食物过敏反应等，但更多的是环境和心理因素，比如，孩子受家长挑食习惯的影响厌烦某些食物，或家长强迫孩子吃某种食物而造成他的不愉快体验才予以拒绝，等等。

对于病理性的挑食，家长应当带孩子去医院检查病因对症下药；而对于心理性的挑食，则需要家长以身作则，耐心引导，及早发现，及早纠正。

为纠正孩子挑食的坏习惯，我们特为家长提供了以下一些方法：

一、家长要管住自己的嘴

家长不要当着孩子的面说“我不爱吃这种菜”“我一吃这种菜就肚子痛”之类的话，以免加深孩子对某种食物的厌恶感，诱引孩子挑食。因为成人的饮食观念和习惯往往会影响孩子对食物的偏好。

二、尽量使饭菜适合儿童口味

做菜时要注意烹调，尽量烧得得法，适合儿童口味。

三、切忌顺着孩子的性子来

千万不可娇惯孩子，不能一见孩子不吃某些菜就不再给他吃这种菜。

四、要讲究纠正孩子挑食的方法和时机

家长要积极启发孩子对各种食物的兴趣，千万不要用强制的方法强迫孩子吃某种他不喜爱吃的食物。在纠正孩子的挑食习惯时，家长要注意在孩子胃口好、食欲旺盛的情况下进行。

五、少给孩子吃零食

吃饭之前，家长要尽量少给孩子吃零食，尤其是甜食及冷食。除此之外，家长还可适当增加孩子的活动量，促进其食欲。

六、家长要有纠正孩子挑食的决心和耐心

对因挑食影响健康且十分任性的孩子，家长既要有决心，又要有耐心。

孩子爱“顺手牵羊”怎么破

皮特妈妈最近发现儿子回家后书包里总是会多一些陌生的小玩意儿：蜘蛛人玩偶、漫画书、玩具水枪。很显然这些东西不是他自己的。妈妈经过了解，知道皮特竟然染上了“顺手牵羊”的坏毛病，妈妈不禁为此焦虑起来。

孩子在成长过程中，总会有这样那样的过失行为，这些过失行为往往带有很大的盲目性、偶然性、试探性和好奇性。“顺手牵羊”也是一种过失行为，但学龄前儿童的这一行为并不算是“偷”，因为他们还不具有“偷”的概念。

例如，有时孩子玩饿了，找不到东西吃，或者看见别的小朋友有“一种玩具”，自己没有，就会拿抽屉的钱去买或干脆直接拿走。家长应理智地去分析，找出其原因，不可粗暴地都把这种行为叫作“偷”，不要用成人的是非标准来衡量未成年人。

像皮特那样，把别人的东西偷偷地拿回家，这种现象在4—6岁的孩子中并不少见，产生这种行为的常见原因有：

一、“别人的东西不可以拿”的观念还没有形成

由于这个年龄段的孩子正处于自我中心时期，尚没有“物权”的概念，还不能很好地把自己的东西和别人的东西加以区分。只要他喜欢的，他就认为可以拿回自己家，至于是否要征得别人的同意，他还没有这个概念，或者说这个概念的约束力还不够强。

二、家长过于迁就满足孩子

如果家长对孩子的任何要求都过于迁就或立即满足的话，孩子就会习惯于想要什么，就能得到什么。在他看来，他想得到的就是他的，拿别人的东西也就是自然的、不足为奇的了。

三、孩子为了显示自己强大

如果此时旁边的其他孩子也欣赏他拿别人东西的行为，那么，他就会错认为自己拿别人的东西是一种“勇敢”的表现。

四、孩子的合理要求没有得到应有的满足

由于孩子的合理要求没有得到满足，他们从家长那里得不到自己想要的东西，但又羡慕别人的东西，于是他就会采取“拿”别人东西的办

法。

五、父母不良行为的影响

当孩子看到父母从工厂或办公室把东西拿回家时，他会以为拿别人的和公家的东西是正常的，于是他自己也会效仿父母去拿别人的东西。

如果碰到这种情况，家长该怎么办呢？

一、不听之任之

即使在家长看来是不值钱的东西，也绝不能默然处之；也不能因为爱面子，怕孩子的举动会引起别人的误解，索性教给孩子如何隐瞒；更不能采取赞赏纵容的态度，使孩子心安理得甚至沾沾自喜。这样都会助长孩子的占有欲，使孩子养成贪小便宜的坏习惯，将来就有可能发展到去偷窃。

二、不大发雷霆

在孩子的心目中，“自己”和“别人”的基本概念尚不十分清楚，只知道“我想要”，不知道拿别人的东西来满足自己的欲望是不道德的、不应该的。此时，家长应该以温和又严肃的态度引导孩子讲出为什么要拿别人的东西，然后耐心告诉孩子不能随便拿别人东西的道理。家长可以和孩子讨论：“如果你喜欢的玩具不见了，你会怎么样？会难过，是不是？”

家长要让孩子认识到自己的行为给别人带来了不便和烦恼，并要求孩子及时把东西送还人家。送还的时候家长最好能陪孩子一起去，在这个过程中又可以加深对孩子的教育，告诉孩子：“不管什么时候，只要你拿了不属于自己的东西，就必须把它送回去。”

如果家长刚发现孩子这种情况，就斥责他是“偷”别人的东西，甚至加以打骂，这只能损伤孩子的自尊心，往往使他连送还东西的勇气都没有了。因此，为了保护孩子的自尊心，家长在与孩子交谈时，切不可使用“偷盗”等词语，而要用“拿走”“带走”这样的词来代替。

三、帮助孩子建立所有权观念

家长要开动脑筋，尽早帮孩子建立起“所有权”的观念，即让孩子知道尊重别人的所有权。父母可以“以身作则”，在收好自己物品的同时，嘱咐孩子及时归置好自己的物品，并告诉孩子，“这是你的玩具”“那是爸爸的书”……家里每个人都有私人物品，这些东西，如果没经过它的主人允许，是不能随便动的。父母还可以向孩子借用玩具或纸笔，并告诉孩子要使用多长时间，征得孩子的同意，方可把物品带走，在归还时要向孩子说“谢谢”。

此外，父母还可以在平常带孩子逛街买东西时，让孩子体会“不是自己用钱买的东西就不可以拿回家”。这样，孩子慢慢地就了解了什么是可以拿的，什么是不可以拿的了。

Part 7

高情商父母的自我修炼

——好好说话，是一个家庭最宝贵的家风

性格不好，其实就是情商不够

为什么我常常情绪失控，对孩子大吼大叫？

为什么当领导质疑我的时候，我会跳起来，甚至觉得自己怀才不遇想要辞职？

为什么我一开口朋友就“开躲”，不愿意跟我说话的人越来越多？

……

这些全部关乎于情商。

在智商过剩的21世纪，人与人之间的竞争实质上就是情商的比拼：谁的情商高，谁就更容易受到领导及客户的青睐；谁的情商高，谁就抢占更多的人脉资源与潜在机会。所以，对于我们每一个人来说，情商的高低通常就是人生成功与否的关键因素。

我们经常所说的情商到底是什么呢？情商是一个人自我情绪管理以及管理他人情绪的能力指数，主要是指人在情绪控制、情感表达、耐受

挫折等方面的品质。从最简单的层次上下定义，情商就是管理自我情绪、与他人相处的能力。

情商高低可以通过一系列的能力表现出来。“情商之父”丹尼尔·戈尔曼和其他研究者认为，情商是由以下五大能力构成的：

第一，了解自我——监视情绪时时刻刻的变化，能够察觉某种情绪的出现，观察和审视自己的内心体验；它是情商的核心，只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。

第二，管理自我——调控自己的情绪，使之适时适度地表现出来，即能够安抚自己，摆脱焦虑、抑郁、悲伤等不良情绪，即使遇到大的挫折，也能迅速调整自己的状态。

第三，激励自我——调动、指挥情绪的能力，即能够勇敢面对困难，坚持信念，勇往直前，它能使人走出生命中的低潮，重新出发。

第四，识别他人情绪——富有同理心，能够通过细微的社会信号敏感地体会到他人的情绪与立场，察觉到他人的需求与欲望，这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。

第五，处理人际关系——调控自己与他人的情绪反应的技巧，是获得成功与幸福的必要因素。

可见，情商高不是说只关注别人，或者只关注自己，而是关注“我们”。所以，在人际关系中，情商其实是一个合作的态度。

简书人气作者晴朵在其被网友疯狂转载的文章《说实话，不会控制情绪的人其实就是情商低》中讲到这样一件事。

杉杉其实是个挺可爱的姑娘，可是就在她那看似可爱文静的外表下，却埋藏着她的臭脾气坏情绪，稍有些不顺意的事，她张口就能来，愣是能把一个人说得一无是处，脸色苍白。而杉杉的男友阿森呢，又是个比较固执理性的工科男。

当一个脾气特大、特拧巴的姑娘遇上了一个固执且蛮理性的男友时，这摩擦出来的气焰火花肯定是不小的，要么彼此足够体谅着，要么彼此相互拧巴着。

有一次，俩人因为一点儿小事闹起了矛盾，在大马路上就吵得不可开交，指手画脚、吐沫横飞着。看阿森迟迟没有跟自己低头认错，杉杉直接就脱口而出："那行啊，我今天可算是看清你了，你什么都不用说了，分手吧！"

阿森听到杉杉这话，本来就觉得在无理取闹的人是她，又一直不听自己讲了什么，只要自己低头跟她认错才肯罢休，自己也算忍了她不少了，结果她还振振有词的样子简直就让阿森受不了："好啊，分就分，你别后悔就行，有什么大不了的啊……"

说罢俩人就转身而去，背道而驰，渐行渐远。

这一次冲动且充满情绪化的争吵，最后还是为他们的感情画上了句号。

其实，在大多数人看来，杉杉和阿森因为芝麻绿豆般的小事争吵不休而分手，两人在这件事的处理上都存在着问题。在情绪管理方面，他们做不到自我调整，因为一点小事就吵得不可开交；在情感表达方面，又做不到对自己的话负责，"分手"两个字脱口就出。所以，两个人分开不过是早晚的事。

有句话说得对，“人不是靠心情活着，而是靠心态活着”，所以，我们要学会控制好自己的情绪，与自己的情绪友好相处。

当有情绪时，我们首先要学着接受这个有情绪的自己，允许自己难过、伤心或者愤怒等。然后，我们可以选择在自己房间安静地待会，好好回想最近有关的事情，找到令自己难过、伤心或愤怒的根源。最后，给自己心理暗示，“我接纳你，无条件地接受这样的有着坏情绪的自己”，使心情慢慢趋于平静。

冷静下来之后，我们再分析这些导致自己此刻情绪不好的事情背后心理层面的原因，找出自己性格上或心理上潜藏着的、你平时未注意到的性格上的弱点，看清楚自己内在到底发生了什么事情，这是令自己幸福快乐的关键，也是自由解脱的唯一路径。

华语世界首席身心灵畅销书作家张德芬老师曾说过，“觉察和自省是一切成长的开始，谦卑和感恩是解决一切问题的万灵丹。”并举例如下：

有一次我和一个闺蜜有了争执，在过程中，我一反常态地没有生气、反唇相讥，反而是耐着性子听她骂我，跟她道歉，因为她在那个当下脾气上来了，无法说理。然而心高气傲的我，平常是不会接受别人这种无理谩骂的行为的。我当时允许自己的小我被缩减，看着自己胸腔内翻腾的各种情绪，但不发作。很奇怪，事情过后，我发现，另外一个困扰我多时的感受（与她毫不相关的）居然也就放下了。

张德芬老师突然顿悟：“当你接受小我受打击，不去壮大它，允许它被缩减的时候，你的整体生命的质量都会提高，困难也容易解决。”为什么呢？“因为所有生命的困境，几乎都和小我求生存、要面

子、求存在感有关。如果在一件事情或是一个层面上，你允许小我被打击、缩减，那么其他层面的问题你不需要去做什么，就会出现改变。”

我越来越深刻地感受到情绪的力量，甚至觉得“认识自己的情绪、管理自己的情绪、体察他人的情绪”似乎就是整个人际关系的轴心。情绪处理得好，可以将阻力化为助力，令工作或事情变得得心应手；情绪若处理得不好，便容易产生一些非理性的言行举止，误事受挫，甚至违法乱纪。很多时候，与人相处就是和自己的情绪相处。

认识自我情绪的四种方法

如果你想利用你的情绪力量，就必须先了解它，这是一个非常重要的原则。须知，你的情绪不是孤立的，也不是无法把握的，你的思想能直接影响你的情绪。

情商首先表现为对自己情绪的识别和评价，也就是能及时地识别自己的情绪，知道其产生的原因。谁了解自己的情绪，谁就能充分、合理地利用、操控、驾驭它；谁要是不了解自己的情绪，就只能无助地听任它的摆布，成为它的奴隶。

一般来说，高情商者是通过以下四种方法来认识自我情绪的：

一、情绪记录法

做一个自我情绪的有心人，有意识地连续记下自己最近一段时间（比如，两到三天或一个星期）的情绪变化过程。情绪记录表的具体记录项目可以为：情绪类型、时间、地点、环境、人物、过程、原因、影响等。

二、他人评价法

通过与你的家人、上司、下属、朋友等交流沟通，用他人的眼光来认识自己的情绪状况。

了解那些经常与你接触的人对你的评价，是了解自己的情绪的重要途径。因为他人评价比自己的主观认识具有更大的客观性。如果自我评价与周围人的评价相差不大，表明你的自我认知能力较好；反之，则表明你在自我认知上有偏差，需要调整。

然而，对待别人的评价要有认知上的完整性，不可只以自己的心理需要注意某一方面的评价。应全面听取，综合分析，恰如其分地对自己做出评价和调节。大多数人通过别人的看法来观察自己，为获得别人的良好评价而苦心迎合。但是，把自己的自我认知完全建立在别人的评价上，就会面临严重束缚自己的危险。

三、情绪自省法

人生的棋局该由自己来摆，不要从别人身上找寻自己，应该经常自省并塑造自我。

成功和挫折最能考验个人的修养性情，因此，我们可以通过自己成功或失败时的经验教训，来发现自己的情绪特点，在自我反省中重新认识自我，把握自己的情绪走向。

四、情绪测试法

借助权威的情绪测试软件，或咨询专业人士，获取有关自我情绪认知与管理的方法和建议。

了解自己情绪的人，大多善于将自己的情绪调节到一个最佳状态，顺应他人的情绪基调，轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道。这

一本领能让他们在交往和沟通中一帆风顺。

强有力的领袖人物、富于感染力的艺术家都能敏锐地认识和监控自己的情绪表达，不断调整自己的社会表演。他们像高明的演员，善于调动成千上万的人与自己同痴同醉。

当你开始观察和注意自己内心的情绪体验时，一个有积极作用的改变正悄然发生，那就是情商的作用！

高情商者往往能有效地察觉自己的情绪状态，理解情绪所传达的意义，找出它产生的原因，并对自我情绪做出必要的恰当的调节，始终保持良好的情绪状态。低情商者则因不能及时地认识到自我情绪产生的原因，而无法有效地进行控制和调节，致使消极情绪影响心境，久久不退。

在生活中，有的人乐观向上，有的人却悲观绝望，究其原因，就是他们观察和处理自己情绪的方式不同。

心理学家迈耶将人的情绪管理方式分成三种类型：

一、自我觉知型

一旦情绪出现，自己便能觉察。这种人情绪复杂丰富，心理健康，人生观积极向上；情绪低落时绝不辗转反侧，缠绵其中。自我觉知型的人能有效地管理自己的情绪。

二、难以自拔型

这种人一旦卷入情绪的低潮中便无力自拔，听凭情绪的主宰。他们情绪多变，反复无常，而又不自知，常常处于情绪失控状态，精神极易

崩溃。

三、逆来顺受型

这种人很了解自己的感受，接受并认可自己的情绪，并不打算去改变。这类人又被称为认可型。认可型又分为两种：乐天知命型——整天开开心心，自然不愿也没必要去改变；悲观绝望型——虽然认识到自己处于不良情绪状态，但采取不抵抗主义，抑郁症患者就属于这种类型，他们在自己的绝望痛苦中束手待毙。

高情商者是自我觉知型的人，他们了解自己的情绪，能对自己的情绪状态进行认知、体察和监控。他们具备自我意识，注意力不会因外界或自身情绪的干扰而迷失，具有在情绪纷扰中保持中立自省的能力。

七种方式，让你不到五分钟拥有好心情

看到1美元上的华盛顿肖像，看到他白色鬈发映衬下的那平静、自信、显示着自控能力的面庞，你大概难以相信他年轻时曾有一头红发，脾气火爆吧。要是他没有学会靠自控力改变自己的坏习惯，恐怕无法成为叱咤风云的领袖，也就不会成为美国第一任总统。

对于自己的负面情绪，你不应再听之任之。要知道，只有积极主动地控制情绪，才能创造好心情，才能塑造好形象，让别人喜欢你，愿意同你合作。

如果你正在寻找赶走坏心情的方法，以下提供七种方法，让你不到五分钟拥有好心情。

一、主动回避法

如果你与爱人刚刚发生了激烈的争吵，最好先暂时回避，这样就可以做到眼不见心不烦，怒气自消。

二、主动释放法

把心中的不平和愤怒向你认为适合的人和盘托出。平时与人相处不可能不产生意见、隔阂，经常交换意见，把话说清楚，也是平息怒气和增强团结的方法。

三、转移思想法

如果你在生气时始终想着让你生气的事情，那么最后的结果只能是越想越生气。相反，如果你能有意识地通过其他途径或者方式来转移自己的思想，例如听音乐、逗孩子玩等，积极地接受另一种刺激，就可以转移大脑兴奋点，使愤怒情绪在不知不觉中消失。

四、意识控制法

千万别被愤怒牵着走，给自己冷静的时间。比如，发怒时从1数到10，先让自己平静下来，或者心中反复默念“别生气”“不该发火”等，常会收到一定的效果。从本质上说，该方法是用自己的道德修养、知识水平使愤怒情绪难以产生或降低强度。

如果是比较大的负面情绪，那就换个环境，脱离让你生气的人和事，比如出门散个步，逛个商场，离开现场你会平静得快一些。

五、积极沟通法

不生气时，试着去和经常让你生气的人谈谈，听听彼此最容易发怒的事，想一个沟通感情的方式，不要生气。也可约定写张纸条，或进行

一次缓和情绪的散步，这样你们便不必继续用毫无意义的怒气来彼此虐待。

六、自我解脱法

应该经常提醒自己，任何自己认可的事，均可能遭到半数人的不赞同。有了这个心理准备，你就不会选择生气。

七、强迫记录法

写一份“动怒日记”，记下自己动怒的时间、地点、对象、原因，强制自己诚实地记录所有动怒行为。你很快就会发现，光是记录这些麻烦事就可迫使自己少生气了。

情商高的人，都这样消化愤怒

一个人必须学会自我调控，高情商的重要标志是：学会制怒，不轻易受到伤害。

人在愤怒时千万要注意两点：第一，不可恶语伤人，这不同于一般的发牢骚，可能给别人造成深刻的伤害；第二，不可因愤怒而轻泄他人的隐私，这会使你不再被他人信任。总之，无论怎样愤怒，千万不能做出无可挽回的事来。人在受伤害后最好的制怒之术是克制忍耐，等待时机。

有一个小男孩常常无缘无故地发脾气。一天，他父亲给了他一大包钉子，让他每发一次脾气都用铁锤在后院的栅栏上钉一颗钉子。

第一天，小男孩共在栅栏上钉了三十七颗钉子。

过了几个星期，小男孩渐渐学会了控制自己的情绪，每天在栅栏上

钉钉子的数目逐渐减少。他发现控制自己的坏脾气比往栅栏上钉钉子要容易得多……最后，小男孩变得不爱发脾气了。

他把自己的转变告诉了父亲。父亲又建议说：“从今天起，如果你一天没发脾气就从栅栏上面拔一颗钉子下来。”小男孩照着父亲的要求做了。终于，栅栏上面的钉子全拔完了。

父亲拉着他的手来到栅栏边，对他说：“儿子，你做得很好。但是，那些钉子在栅栏上留下那么多小孔，栅栏再也不是原来的样子了。当你向别人发过脾气之后，你的言语就像这些钉子一样，会在人们的心灵中留下疤痕。无论你说多少次对不起，那些伤口都会永远存在。”

因为自己发脾气而对他人造成的伤害，往往怎样弥补也无济于事。所以，我们宁可事前小心，而不要事后悔恨。在生气的时候，记得留下退一步的余地，以免无法挽回。

在现实生活中，有人只顾一时的口舌之快，有意无意地对他人造成了伤害，殊不知这些伤害就像钉孔一样，也许永远都无法弥补。

愤怒是情绪中可怕的暴君。愤怒行为会伤害他人，也会伤害自己。培根说：“愤怒就像地雷，碰到任何东西都一同毁灭。”如果你不注意培养交往中必需的情商，培养自己忍耐、心平气和的性情，一碰到“导火线”就暴跳如雷，情绪失控，再好的人缘，也会因此全部被“炸”掉。

心理学家认为，生气是一种不良情绪，是消极的心境，它会使人闷闷不乐、低沉阴郁，进而阻碍情感交流，导致内疚与沮丧。有关医学资料认为，愤怒会导致高血压、胃溃疡、失眠等。据统计，情绪低落、容易生气的人，患癌症和神经衰弱的可能性要比正常人大。愤怒是一种人体中的心理病毒，会使人重病缠身，一蹶不振。可见，愤怒对人的身心

有百害而无一利。

怒气似乎是一种能量，如果不加控制，它会泛滥成灾；如果稍加控制，它的破坏性就会大减；如果合理控制，甚至可能对自己有所帮助。

一、疏导而不是压抑

在交通拥挤的十字路口，整个路面成了车的海洋，鸣笛声充斥于耳。偶尔有一时气愤难平的司机不顾安全往前挤，不仅会造成人为灾难，而且会使整个交通处于瘫痪混乱状态。如果没有交警的管理疏导，不知道会拥堵到什么时候，造成怎样的后果。假如一个人的情绪失控，不加以疏导的话，会发生什么情况呢？

研究表明，失去控制、大发雷霆的人通常都经历了情绪累积的过程。每一次拒绝、侮辱或无礼的举止，都会给人遗留下激发愤怒的“残留物”。这些残留物不断地积淀，急躁心理会不断增强，直到失去“最后一根稻草”，个人对情绪的控制完全丧失。所以制怒的最好方法不是压抑自己的怒气，而是进行恰当的疏导。

杰拉尔德完全被激怒了，他一把抓起电话机，把它狠狠地丢出了办公室。他的销售团队被他的狂怒吓坏了。

杰拉尔德之所以会大动肝火，是因为他刚刚经历了一项改善团队管理的活动。在这个活动中，他们的工作任务没有完成，这使得杰拉尔德的情绪非常坏。不幸的是，他又碰到其他扫兴的坏事情，于是，积累起来的情绪就爆发出来了。

在一位顾问的指导帮助下，杰拉尔德认识到，从总公司参加会议回来后，他就一直处于很坏的情绪状态中。如果他能花几分钟时间放松一

下，就根本不可能发火。

有了这个教训以后，他再遇到不顺心的事情，或者面对压力时，总会用十分钟的时间到附近的公园走一走，使自己平静下来。在参加会议时，如果他感觉到愤怒开始困扰自己，就立刻开始做深呼吸，或者通过把手压在臀部下面等方式来控制自己。

这些放松行为，最起码能够阻止他提出最冲动的反对意见，阻止他采取过激行为，比如夺门而出。在完全接受了控制自我情绪的观点以后，他逐渐掌握了控制和调整自己的情绪和行为的技巧。

那么，一个已经被惹怒的人怎样制怒呢？

第一步：对自己以往的行为进行一番回忆评价，看看自己过去发怒是否有道理，是否迁怒于别人。老板对下属发火，原因是下属工作失误；这位下属不敢对老板生气，回来对妻子乱发脾气；妻子没法，只好对儿子发脾气；儿子对猫发脾气。这一连串的发怒行为中，只有老板对下属发脾气是有些缘由的，其他则都是无中生有。

所以，在发怒之前，你最好分析一下，发怒的对象和理由是否合适，方法是否适当，这样发怒的次数就会减少90%。

第二步：看轻外因的伤害性。生活中我们可以观察到，易上火的人对鸡毛蒜皮的小事都很在意。别人不经意的一句话，他会耿耿于怀。过后，他又会把事情往坏处想，结果，越想越气，终至怒气冲天。脾气不好的人喜欢自寻烦恼，没事找事。

制怒的技巧是，当怒火中烧时，立即放松自己，命令自己把激怒自己的情境“看淡看轻”，避免正面冲突。当怒气稍减时，对激怒自己的情

境进行客观评价，看看自己到底有没有责任，恼怒有没有必要。

第三步：巧妙地发泄自己的愤怒，而不伤害别人。如果你生气了，出去散散步或做一次剧烈运动，或者看一场电影娱乐一下，怒气就会消减不少。

如果某人脾气暴躁、经常发火，仅让他自己改正往往并不能持久，那么就必须找一个监督员。一旦他露出发怒的迹象，监督员应立即以各种方式加以暗示、阻止。监督员可以由自己最亲近的人来充当。这种方法对下决心制怒但又不能自控的人来说尤为适合。

二、忍耐一下，怒气会自然消退

很多时候怒气会自然消退，稍稍耐心等待一下，事情就会悄悄过去。常言道：“忍一时，风平浪静；退一步，海阔天空。”忍耐一下，怒气会自然消退。关于这一点，林肯深有体会，并总结出一种巧妙的方法。

一天，陆军部长斯坦顿来到林肯那里，很生气地说一位少将用侮辱性的话指责了他。林肯建议他写一封内容尖刻的信回敬那家伙。

“可以狠狠骂他一顿。”林肯说。

斯坦顿立刻写了一封措辞激烈的信。林肯看后说：“斯坦顿，真写绝了，要的就是这个！”

但是当斯坦顿把信叠好装进信封里时，林肯却叫住他，问道：“你要干什么？”

“寄出去啊！”斯坦顿说。

“不要胡闹，”林肯说，“这封信不能发，快把它扔到炉子里去。凡是生气时写的信，我都是这么处理的。这封信写得好，写的时候你已经解气了——现在感觉好多了吧？那么就请你把它烧掉，再写第二封信吧。”

能认知自己心绪不佳的人多半有意摆脱冲动，但不一定会克制冲动。譬如说，和别人发生了冲突，你心里十分恼火。你克制住了自己想揍他的冲动，却不能浇熄心中的怒火。

如果你清楚地知道“我现在的感受是愤怒”，便可以选择发泄，也可以决定退一步。后者是明智的选择。

如果你与别人发生争执，请数十下再开口，尽量转移注意力或者做几次深呼吸。谅解的心是最佳的“灭火剂”，请学会宽容和谅解吧！

语言是带情绪的，如何表达很重要

如果你看到丈夫回家时满怀热情，在这种情绪的感染下，你一定也会感到高兴和激动，因为你有这种正当的需求。如果这种需求没有得到满足，你就会觉得郁郁寡欢和失落。其实，丈夫的想法和你一样，当他下班回家时，如果你送上一个热烈的拥抱或亲吻，他就会感到幸福和满足；如果迎接他的总是一些惹人心烦的琐事，比如孩子又闯祸了，抽水马桶又堵了，垃圾箱里满满的垃圾又该清理了，等等，双方就很容易发生冲突和争吵。

也许你会觉得自己每天都过着紧张忙碌的日子，压力特别大，需要有人替你分担重担和忧愁，需要有个肩膀可以依靠，但是丈夫却对你置之不理，甚至还不耐烦地嘟嘟囔囔，这时你就会非常伤心和失望。其实，丈夫和你一样，也渴求得到关爱，也有很多需求没有得到满足。所

以，正确处理事情的关键就在于双方的相互理解。

惹人心烦，破坏人情绪的事可以等合适的时机再说，不要一见到丈夫的面就大倒满肚子的苦水和委屈。不管你是否习惯，你都不妨试着用热情去迎接丈夫，这对你们关系的改善是大有好处的。也许你会认为自己的丈夫应该比其他男人更理解你，更愿意听你说话，更多地夸奖你，但实际上，世上大多数丈夫却并非如此。对于你所嫁的那个男人来说，你可能会发现，真实的他比你想象中的他要差得多。同样，他可能对你也会有类似的想法，当他拿着报纸坐在电视机前时，心里也许在想："结婚前我的日子没有这些不平静和不安宁，踏进门也从来没有这么多坏消息和牢骚惹我心烦，为什么我要为了婚姻而抛弃自由？"

婚姻中出现的这些情况，很难说谁对谁错，它不过是婚姻冲突的一种表面现象。因为双方都只想索取，不想奉献，所以才会造成这种局面。要避免这种情况的发生，必须有更成熟、更懂得夫妻相处之道的一方出面来打破僵局。如果你想成为这样的人，那就为此而努力吧，从此开始给丈夫以更多的柔情和赞赏，但不要期望不久丈夫就会懂得给你回应。也许丈夫会奇怪你的突然变化："她到底想干什么？"如果你希望自己的婚姻变得美满幸福，就应该心甘情愿地努力一年甚至五年的时间，用温柔体贴让他最终屈服。

要知道，靠责备或攻击并不能改变丈夫。那种"必须服从我的命令"的唯我独尊的态度只会招致丈夫的不满和敌对情绪，不仅丈夫会做出反击，其他任何人，包括孩子也会采取同样的办法。要知道，爱可以产生爱，恨却只能招来更大的仇恨。

没错，你的确拥有表达自己情感的权利，但怎样表达是非常重要的。因为语言是带情绪的。看看下面两种不同的态度，考虑并比较一下

它们所产生的不同效果吧。

一种是：“我已经受够了！你总是想不起我们的结婚纪念日，也懒得和我多说一句话，还不知道操心孩子的事，你也很久没有陪我出去吃饭了。”

另一种是：“亲爱的，最近我遇到了点麻烦，或许你能帮助我。这段时间我心里一直不太舒服，情绪也不太好，本来我想去检查一下身体，不过我觉得可能是其他原因造成的。有时候，你的情绪看起来也不太好。也许是孩子们太顽皮了，所以我常常感到心烦意乱。我知道你的工作很辛苦，可我还总提一些无理的要求，好像对什么都不满意。也许你会觉得我不再爱你了，其实我仍然和从前一样爱你。你知道吗？现在我觉得自己对你好像不像结婚前那么好了，因为我变得爱唠叨。假如我变得十分唠叨了，惹得你心情不佳时，我希望你能提醒我改掉这个毛病……噢，亲爱的，如果我们重新来过，会出现什么结果呢？我会努力变得更温柔，努力摆脱那些不满情绪。当然，我没有权利要求你，也无意要你改变。如果我们找个时间把孩子托付给别人暂为照管，我们一起出去散散心，或者先去野餐，然后再随便逛逛，那该多么美妙啊！有时候，我们也应该留点时间给自己，你觉得呢？”

很明显，第一种表达方式很有可能会让夫妻双方为此大吵一架，而对于第二种方式，任谁都能听出妻子话语中的委屈之意，并且会心甘情愿地满足她的要求。这就是温柔女人的迷人之处。

当然，只有当你真正想跟丈夫表达爱意并放弃责备或攻击时，才可以采用这种温柔的方式，但切记不能将它作为一种达到自己目的的手段。如果你改掉命令、强迫、委曲求全的毛病，真实地展现出你对丈夫的爱和耐心，那么你一定会得到回报的。

道歉了对方还生气？教你道歉的正确“姿势”

美国著名心理学家、享誉全球的婚恋辅导专家盖瑞·查普曼博士曾说过：“在你的生命中最重要的关系里，有一种东西是你必须付出的，而且需要勇气和真诚才能实现，它就是道歉。”

大家或多或少都会因为做错事得罪别人，甚至深深伤害了最亲近的人，但可能你会发现当自己道歉了之后对方反而更生气了，这是为什么呢？盖瑞·查普曼博士在其著作中明确指出：真诚的道歉不能找借口，在道歉之后马上又来个“但是……”，而应该另找时机进行沟通。

罗德尼和第二个妻子结婚已经三年了，他说：“我知道什么时候妻子的道歉是真诚的。她会说‘对不起，我知道冲你大喊大叫伤害了你’，而且不会接下来指责是我先惹她生气的。我前妻却总是把所有的事情都怪在我头上，说完‘对不起’之后总要加上‘要不是你先惹我，我怎么会生气’之类的话。”

当关系因伤害和愤怒而破裂时，道歉是必不可少的。但道歉切忌画蛇添足。要道歉就专门道歉，只需坦白承认你伤害了他人或者没能达到他人的期望就可以了。如果道歉之后又为冒犯行为找借口，那么原先的道歉可能就被一笔勾销了，不管你是有意还是无意的。

一旦我们在口头上把责任推卸给对方，道歉就变成了攻击，而攻击永远不会带来宽恕与和解。

艾里斯和玛丽是亲姐妹，她们之间常常闹矛盾。两个人都想搞好关系，但是都不知道怎么办才好。

查普曼博士问玛丽：“艾里斯发完脾气后会道歉吗？”

玛丽点头说：“会，她每次都会道歉，但最后总会加上一句‘我只是希望你不要再贬低我，我知道我没你有学问，但是你也不能因此就不把我当回事儿’。你说这算什么道歉啊？她反倒把所有责任都推到我身上了。”

“我觉得她的自尊心一定挣扎得很厉害。但无论如何，她的道歉更像是对我的攻击。”玛丽补充道。

爱情、亲情不是“都怪你”，而是“对不起”；不是“你怎么能”，而是“我理解”。美满幸福的家庭生活需要彼此的体谅与支持。

我们因为这些失败的道歉吃尽了苦头，因为它们只会将事态变得更复杂，所以，学习正确的道歉“姿势”很重要！那么，如何做才是道歉的正确打开方式呢？

一、了解自己错在哪里

认错之前一定要知道自己错在哪里了，这是成功道歉最基本也是最核心的要素。说清楚行为错在哪里，承认行为所带来的坏影响，作有针对性的道歉，效果会比较好。

二、态度诚恳，具备自责成分

这样的道歉才会显得真诚。如果是使用文字道歉，需注意，不要使用过多情绪性的字眼，清楚地只表达要点的道歉才会容易让人原谅。如果你的道歉对象是自己的女朋友或者心仪的人，适度地夸大自己的过错，道歉效果会更佳。

三、勇于承担责任

拒绝“假道歉”！有效的道歉不是虚情假意地去骗取对方的宽恕，而是要坦承错误，勇于承担相应的责任。

四、用其他方式来表达歉意

一束花、一个小礼物或者用一些承诺或奖赏来进行补偿，会让道歉效果更佳。

五、道歉也有最佳时机

“道歉心理学”方面的研究专家认为，最佳的道歉时机是意识到失误后的四十八小时内，错过后，最好不要“旧事重提”。

六、知错要改，并且会改

知错要改，真正会改才是最重要的。如果只是口头说说而不去实际改正，后果你懂的。

总之，不以拙劣的方式跟人道歉，是一个人最基本的修养；而学会正确地道歉，是提高情商的第一步。

吵架可以，但千万别说这十句话

有人说，夫妻就像两块都有棱角的石头，放到一个罐子里，怎能不发生摩擦呢？夫妻和谐需要有个磨合过程，婚后难免会因家务琐碎发生矛盾，吵架便是渲泄情绪的重要方式，感情再好的夫妻也会吵架。但我们要永远记得，吵架并不是为了伤害对方。因为有爱，我们走到一起，只有好好说话，才能相扶到老。

一辈子没吵过架的夫妻寥寥无几。可以说，在某种程度上，吵架是夫妻生活的常态，不少人就是在吵吵闹闹中过了一辈子。夫妻吵架，许

多人在气头上都说过过头话，这些话可能不走心，只为痛快个嘴儿。但确实有些语句，是夫妻吵架时不能轻易出口的，否则便会使婚姻陷入危机，与幸福相背而行。

夫妻吵架时，女人最忌讳说的话：

一、吵架再激烈，你再愤怒，也要忍住让对方崩溃的那句话

夫妻吵架的时候口不择言是很正常的，可是每每吵架就口不择言地揭对方的伤疤，将对方的情绪逼到崩溃的边缘，这是不是也忒狠了点？一吵架就来这套，正常人谁能受得了？况且越是熟悉的人，越是知道对方的死穴，所以说出来的气话不仅具有破坏性，还具有毁灭性。不要仗着你熟悉对方，就肆无忌惮地刺激他、伤害他。

比如，见过一对年轻夫妻在大街上吵架，男的反驳了几句，女的气急败坏："你还有脸回嘴，不是上次你出轨被逮之后那副死乞白赖求我原谅的可怜样了……"女的还在嚷嚷，男的已经愤然离开了。每个人都不喜欢别人触及自己的憾事、缺点或者使自己难堪的事，这是人之常情。这个伤疤揭得太利索了，真不知道这两人以后还能不能相安无事地过下去。

"你真没用""你真窝囊""你就这点出息""你还是不是男人""你家里家里不行，外头外头不行，你能干什么啊"……坦白讲，女人在吵架时常说的这几句话真的太伤自尊了，超级伤人。一旦说出类似的话，就是对男人的粉碎性打击。女人，既然爱他，那就保护他的自尊吧。

二、不要说"你看看人家的老公"

有一句话说："孩子都是自己的好，老公都是别人的好。"大多数女

人可能多少都会有这样的心情。尤其是在两人吵架的过程中，“你看谁谁的老公又升职了，年薪30万”“你看谁谁的老公多帅，长相甩你好几条街”“你看谁谁的老公送给她一个3万块钱的包包”“你看看谁谁的老公多体贴，每次聚会结束不管几点都来接，等多久都不抱怨”……女人随口而出的这类话会让男人又生气又憋屈。

“既然如此，你干吗不去找他？”同样在气头上的男人也会情绪激动，话赶话地这么反驳。“我都压制了一百次拿你跟别的女人比的念头，你却要拿我跟别的男人比。”很明显，男人很讨厌自己老婆拿他跟别的男人比较。

三、不要用责备的口吻否定对方

责备另一半的行为不当时，你往往会指出自己认为的做这件事的正确方法。可能你的方法确实更好，但事实上大多数时候只是因为这种方法更符合你的主观偏好而已。所以，千万不要用责备的口气否定对方的努力，而应表示对方做得很好，你很感谢。

比如，当丈夫花了一上午时间最终还是没有修好下水管道，而且弄得满屋子臭味时，你最好不要说“白费了一上午工夫也没修好，还不如找人来修”这样的话，而应该以委婉的口气表达自己的意见：“这个修起来确实很费劲，你也累了，先吃饭吧。不行的话下午找人来修就是了。”

记住，千万不要吝啬对另一半的感谢和肯定之词，这会令对方乐于继续坚持下去。幸福的夫妻往往建立在彼此欣赏的基础上，学会赞美，哪怕是日常生活中最细枝末节的举手之劳，也不要忘记真诚地说声“谢谢”。

四、不要说“早听我的就没这事了”

马后炮最讨人厌了。“早听我的就没这事了”“我当初告诉过你吧，你偏不听”“为什么你总是不听我说”……类似这样满是责备的话，不仅无助于问题的解决，而且还会严重影响双方的感情。

美国西雅图华盛顿大学社会学教授佩伯·施沃兹曾指出，如果你使用“总是”或者“从不”这样的字眼，你的丈夫此刻就不可能和你进行正常的交谈了。你的这种全盘肯定或否定的说法，把问题的责任全部推到他的身上，而让自己脱离了所有干系。

推荐你看《大宅门》，多学学里面斯琴高娃饰演的二奶奶是怎么说话，让大家都舒服的。

白老爷子说想为儿子的马车被砸、马被杀这事出气的时候，二奶奶说：“退一步海阔天空。”白老爷子没听。等白老爷子出了气，但冤冤相报，也惹到了更多的麻烦时，白老爷子后悔说：“当初听了二奶奶的就好了。”二奶奶说：“这事情也不能忍，该出气就得出气。”

的确，有些错误已经犯下了，当事人也知道自己错了，再去责怪他有什么用呢。

作为妻子，在表述你的观点时要冷静。丹佛大学心理学教授赫沃德·玛克曼博士认为，通常妻子对丈夫最大的抱怨是，对方完全不和自己沟通；而丈夫们最一致的看法却是，说得太多会引起争执。因此，他建议，如果你想你的丈夫不仅听你说，而且更多地和你交流，就要始终做到心平气和。

五、不要翻旧账，要朝着未来的问题来商量

两口子一吵架，妻子就开始翻旧账，什么陈芝麻烂谷子的事情都要再翻出来掰扯掰扯。“你每次都这样……”“你上次也是……”“你没有一次记住我的话……”“我说过多少次了……”结果，双方很难就事论事。妻子总是要追溯到很久以前，而且会自动屏蔽对方做得好的地方，只记得不好的地方。哪怕好几年当中丈夫只做错了两次，在生气的妻子嘴里也是“每次”……这让他们觉得特别委屈。

其实，在争吵过程中一直挖过去的旧账来算，只不过是在激起双方的情绪而已，对于事情的解决一点帮助都没有。如果丈夫识时务，赔个笑脸，可能就烟消云散；但如果丈夫不示弱，你翻我旧账，我翻你旧账，互相翻得越来越甚，夫妻感情自然会受到很大伤害。

因此，在所谓旧账问题上，无论男女都要秉承不主动提出旧账，但当问题暴露了，也不要藏着掖着，使矛盾激化，一定要主动沟通。你可以说：“以后如果遇到类似今天的问题，我们要怎么办？”然后说出你的处理办法，再听听对方的处理办法。这样能帮助你们把争论的重心从情绪的发泄转移到问题的解决上。

如果夫妻在吵架的时候，能够学会不翻旧账，夫妻的关系就会简单很多，就事论事，只讲当前这件事情。如果你把十几二十几年前的事情翻出来吵，就永远会有吵不完的架。老是念念不忘旧事，怎能无所顾忌地奔向幸福？一天放不下，一天就没有办法开心地生活，所以，该忘记的还是忘了吧！可以说，不翻旧账也是在释放自己。

六、不要随便拿“离婚”来恐吓对方

“我当初真是瞎了眼才嫁给你，我要跟你离婚！”“既然这样，那就分手吧！”“说得对，我正是要离开你！”类似这样表达消极期待的威胁

性的话往往很危险，不给进一步的交谈留一点余地。吵完架，转身就走，会让鸡毛蒜皮也变得无法收场。

女人在气头说出的这句缺乏家庭责任感的话，可能会让对方想入非非。施沃兹博士解释说：“你的丈夫可能会对你说‘再见’，或者讥讽你不过是做做样子，而这两种结果都是对你的一种羞辱。”男人真的很反感女人说这样的话。因为拿分手去绑架对方，会显得你对感情很不重视。即便是和好如初了，理智的男人也会说服自己减少对你的爱，因为它不够有保障。

所以，无论吵得多么凶，即使你再愤怒，也一定要时时刻刻记着：对方是自己最爱的人，千万不能冲动地说出“分手”二字，毕竟你并不是真的想要离开。就算你是真的想离开，怒气冲天一走了之，你们的关系也不会就此结束，尤其还要牵涉孩子的问题。最理智的做法是，寻求能就此进行交流的途径。在这种情况下，只要夫妻间的关系还没有破裂，说出真实的感受有助于接触到问题的根本。

不过，对于大多数婚姻而言，如果一方动不动就用离开来威胁，那么随着时间的推移，这句“我要离开你”的话很可能会在将来的某一天变成现实。这就有点像自杀，总是威胁对方要离婚的人，会将自己未来的道路一点点地逼入绝境。当你气急败坏、无法控制自己的情绪的时候，你也只能这么说：“那给我一种想要离开你的感觉。”

夫妻吵架时，男人最忌讳说的话：

一、“你要是这么想，那我也没办法”

当男人不想跟你积极沟通或缺乏沟通的兴趣时，就会甩出这句话。这是一句客观来说杀伤力很强，表现出一种我无力与你争辩的态度，而

正是这种几近放弃和无所谓的态度才有着令人秒炸的杀伤力。很多女人明确表示，宁愿吵架，也不要这样的冷暴力。

大家都是成年人，难道不能好好说话、平和沟通吗？换成“我真的不是这么想的，是不是我哪里说错了，让你误会了”不行吗？

类似的话还有：“你爱信不信”“是你说的，我可没说过”“我懒得和你争”“算我的错，行了吧”……要表达的都是同一个意思：我拒绝沟通。

二、“你不就是嫌我穷吗”

女人一旦对男人不满意，或者发两句牢骚，男人最爱说的就是这句话。因为只要这么一说，对方就是拜金，对方就是坏人，自己瞬间就成了受害者。

同事的闺蜜跟前男友分手，前男友大翻脸，说：“你不就是嫌我穷吗？”

她真的怒了，说：“你以为你就只有穷一个缺点吗？你抠门，你直男癌，你要求我以后不管生几胎，一定要生到儿子为止……醒醒好吗，穷只是你浩瀚缺点中的一个！”

真的，男人别总把自己的问题推给穷，你往往会发现，你不仅穷，你还丑，还懒，还脏，还不求上进呢。一个伤感情的事实是，比钱你拿不出手，比别的你更拿不出手。女人不跟你不是因为你没钱，而是因为你要啥没啥还没钱！

三、“你又怎么了”

作为女人，最寒心的莫过于男人曾经那句关切的“你怎么了”变成了如今不耐烦的“你又怎么了”。好像你每天都在找他麻烦一样。为什么要说“又”？语气满满的都是不耐烦，一定要这么充满嫌弃吗？她生气必然有她的理由啊，请认真听一下，多付出一点耐心。

四、“女生就应该/不应该……”

“这是直男癌最常用的句式，”国民励志女作家咪蒙老师如是说，“女生就应该穿裙子、留长发、做家务、带孩子……谁规定的？我要做什么，只有一个原则，因为我想、我喜欢，而不是因为我是女人。不要用性别来规定我要做什么，这样真的很封建社会。”

所以，不管是女人还是男人，若想好好过，那么吵架时无论怎样生气，都不能头脑发热，信口开河，轻易说出以上这些伤人的狠话，一旦说了，你们的婚姻便凶多吉少了。何况人都有惯性，一旦在气头上说过一次，以后很容易会成为吵架时的口头禅，不可能不伤感情。

最后奉劝所有的朋友，夫妻之间尽量有话好好说，不要动不动就吵架，赢了道理输了感情谁也输不起。所以，无论发生任何矛盾都要保持一颗宽容之心，彼此能够相互让步，让步给自己的爱人又有什么不可以的呢？事后一声道歉或是一个微笑，便能使夫妻关系阴转晴，前嫌尽弃。请记住，宽容使女人更可爱，宽容使男人更有魅力。