

所谓情商高 就是会说话

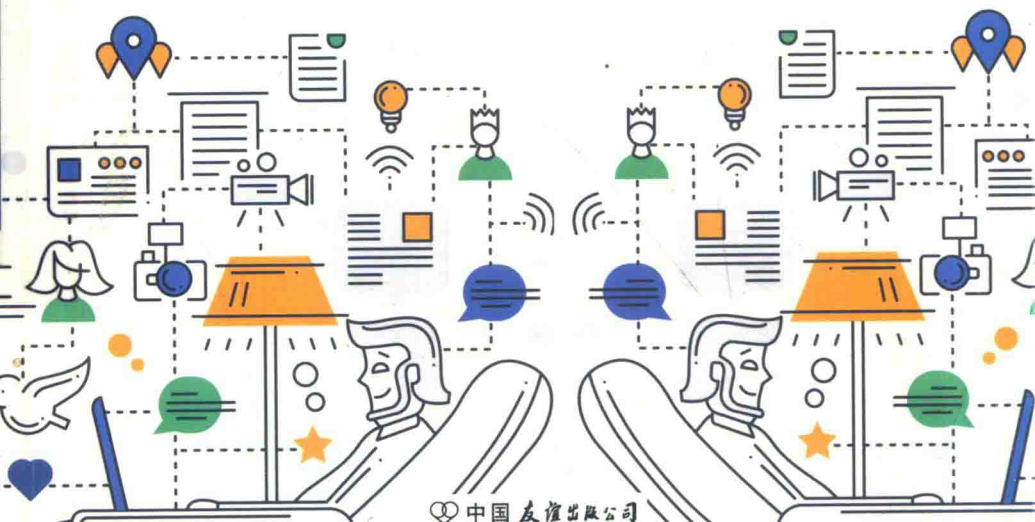
(日常生活版)

兆民 著

好声音、好口才，

会说话的人运气都不会太差

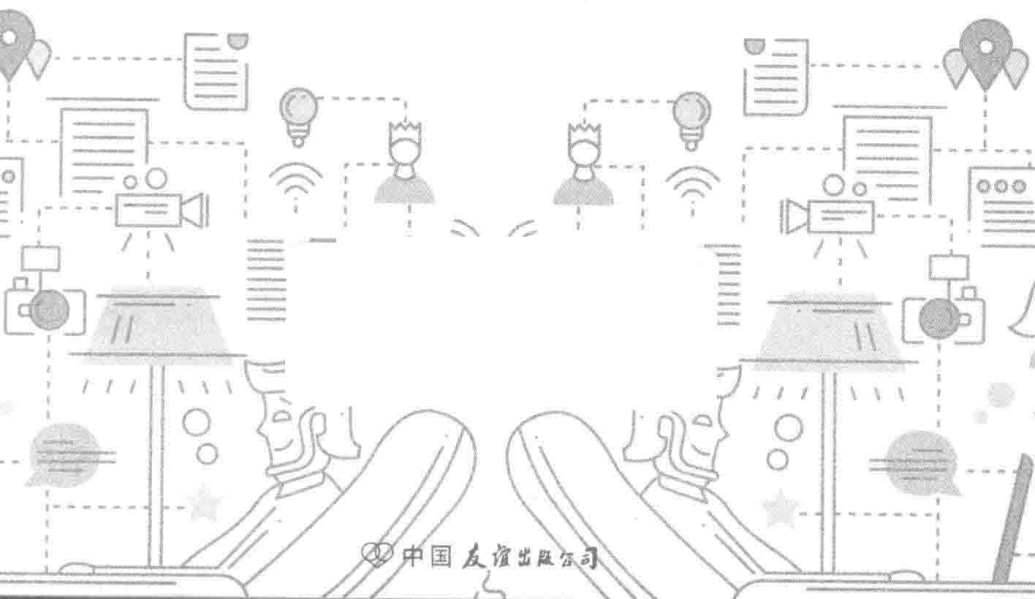
全方位提高沟通技能，
零死角突破演说瓶颈



所谓情商高， 就是会说话

（日常生活版）

兆民 著



图书在版编目 (CIP) 数据

所谓情商高, 就是会说话: 日常生活版 / 兆民著.

-- 北京: 中国友谊出版公司, 2017.4 (2017.10重印)

ISBN 978-7-5057-4010-5

I. ①所… II. ①兆… III. ①语言艺术 - 通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第068177号

- | | |
|----|---------------------------------|
| 书名 | 所谓情商高, 就是会说话: 日常生活版 |
| 著者 | 兆 民 |
| 出版 | 中国友谊出版公司 |
| 发行 | 中国友谊出版公司 |
| 经销 | 北京时代华语国际传媒股份有限公司 010-83670231 |
| 印刷 | 三河市宏图印务有限公司 |
| 规格 | 787×1092 毫米 32 开
8 印张 150 千字 |
| 版次 | 2017 年 5 月第 1 版 |
| 印次 | 2017 年 10 月第 7 次印刷 |
| 书号 | ISBN 978-7-5057-4010-5 |
| 定价 | 36.00 元 |
| 地址 | 北京市朝阳区西坝河南里 17-1 号楼 |
| 邮编 | 100028 |
| 电话 | (010) 64668676 |



自序

很多年前，当我像往常一样坐在直播间的话筒前播报新闻的时候，完全没意识到，那一次直播将彻底改变我的人生。

节目刚刚过半，我忽然喉咙疼痛，紧接着嗓子就哑了。这对主持人来说简直是灭顶之灾。心想，这下完蛋了！

后来的情况很容易猜到，我哑着嗓子播完了后半段节目（这在广播史上恐怕都算难得一见的“奇观”）。那之后，我向坐了五年的主播台挥手告别，同时，不得不面对职业生涯的第一次转型。

现在回头看，我总喜欢在自己最痛的地方下“毒手”。比如患抑郁症期间，我读遍几乎所有积极心理学的书籍，为自己寻求药物之外的治疗方案；比如在七年记者生涯中，我发疯般痴迷于发声技巧和人际沟通的研究，在一次次采访中“试验”从书上学来的沟通技巧。渐渐地，这些靠大量实例反复验证的文字形成了你现在读的这本书。

我国高校似乎还没有广泛开设“提升沟通力”课程的

计划，但同时我们看到，随着社会极速转型产生的人际压力，正以超乎想象的负荷沉重地挤压着各类人群。世界卫生组织曾报告说，警察、律师、医生、记者是压力最大的四种职业。可是当我们环顾四周时却很容易得出另一个结论：如今已经没有人不生存在价值碰撞、利益纠缠、情感绑架的缝隙中。换句话说，来自社会不同层面的重重压力，正源源不断地制造着人生的一些不快乐。

改善沟通，可以解决这些问题吗？我不知道。不过，就像健身无法保证人们一定长寿，可是依然有越来越多的人开始跑马拉松一样，我希望以记者特有的体验和角度，揭开人际沟通的“面纱”，帮助更多的人成为沟通交流的受益者。

如果让我说做记者学到了什么，我想说它教会我怎样通过高效沟通识别一个个特殊的人，教会我怎样快速拉近与陌生人之间的距离，教会我如何倾听如何提问，教会我如何观察和理解这个不断变化的现实世界。

在这本书里，你将会读到许多真实故事，这些故事融入四个大的章节中。比如，如何提升口语化表达能力，如何抓住人心和说服对方，以及对高难度谈话策略的思考。我按照从简单到复杂的顺序展开，以方便你的阅读。

在我写作本书的近一年时间里，经常需要和学员、网友互动。我发现，他们最迫切的需求就是，希望我多讲一些简单易学的“说话术”。这让我十分为难。不过后来我还是坚持了自己对沟通力的写作态度：只有彻底转变认知、

转变心态，才有可能掌握沟通的真谛。闻名全球的沟通力专家威廉·尤瑞的那句话对我影响深远：“有效沟通不必先学各种话术，最大的障碍也不是对方多难缠，最难说服的对手，就是你自己。”所以，只期待在本书中读到“说话术”的朋友恐怕要失望了。当然，如果你仍然愿意读下去，那么你一定会在这些略显笨拙的文字中，感受到沟通本身的乐趣。

特别是当你读完整本书会心一笑的时候，我敢打赌，那些缓慢而微小的改变正在你身上发挥着作用，而这些改变全都是你自己的功劳，因为我只是写出了被你遗忘的那些道理。

兆 民

2017年2月

第一章 完美掌握！清晰表达的技巧

- 一、好声音，为你带来好运气 / 2
- 二、顺畅沟通的前提是：把话说清楚 / 8
- 三、把你的话语不打折地装进别人的脑袋 / 14
- 四、在众人面前侃侃而谈的秘密 / 20
- 五、不做人人讨厌的“话题终结者” / 27
- 六、电话沟通有妙招 / 34
- 七、“口语化表达”的秘诀（上） / 42
- 八、“口语化表达”的秘诀（下） / 49

第二章 完美掌握！捕获人心的技巧

- 一、怎么聊，才能和谁都聊得来 / 60
- 二、“和谁都聊得来”三部曲：好话、好意、好借口 / 68
- 三、“自我坦露”，迅速拉近彼此关系 / 76
- 四、如何与人寒暄，快速走进他人内心 / 81
- 五、成为网络红人的语言技巧 / 89
- 六、认真倾听能激发对方的讲述欲 / 98
- 七、眼神绝技之控制谈话局面 / 107

第三章 完美掌握！绝密说服的技巧

- 一、说服大忌之偏离目标 / 114
- 二、提高认知维度，改善错位沟通 / 121
- 三、绝密——一招打造沟通至高境界（上） / 131
- 四、绝密——一招打造沟通至高境界（下） / 139
- 五、你说得动听，才有人愿意听 / 149
- 六、在自己熟悉的事情上发挥创意 / 161
- 七、掌握三项基本原则，做好应对策略 / 171

第四章 完美掌握！化解难题的技巧

- 一、不用咬牙说“不”，也能巧妙拒绝 / 186
- 二、把握批评的尺度，让人心服口服 / 192
- 三、找到让对方感到舒服的谈话方式 / 198
- 四、利用认知与情绪控制化解矛盾 / 205
- 五、与上司谈话之清理“误区缓存” / 213
- 六、与上司谈话之澄清误解 / 219
- 七、与上司谈话之向上汇报 / 226
- 八、一招在手，沟通无忧的“五个 W”法则 / 236

第一章

完美掌握！清晰表达的技巧

一、好声音，为你带来好运气

我做过这样一个有趣的声音实验，我把三个陌生人的录音片段拿给学员听（这三人同属于一家公司，两男一女），学员听完录音后，需回答两个问题。

第一个问题：这三人中谁是公司领导，谁是中层，谁是基层员工？

第二个问题：这三人的性格又是怎样的？

令人惊讶的事情发生了。第一个问题所有学员都给出了正确的回答，得出结论的速度也很快。第二个问题，虽然学员们运用了不同的词语描述这三个人的性格，可是如果把这些词语组合在一起，就是这三个人完整的性格“画像”，从这个角度来说，他们的回答也是正确的。第一次做这个实验的时候，学员们都是来自美发行业的发型师。当时他们的回答让我吃惊，吃惊于他们察言观色和辨音识人的本领。后来当其他行业的学员也做了这个实验后，我才意识到，原来这是每个人都具备的“耳力”。社会人的大脑，早就被植入了一套高度复杂而灵敏的“声音分析软件”，当一段声音传来，“软件”迅速做出判断和归类，并很快生成一份叫作“印象单”的文件，“印象单”被传送到大脑神经中枢进行处理，

处理结果转化为信号来控制人们的情绪反应和血压心率水平。耳朵看不见，却能在人的心里临摹出一幅类似视觉图景的画面，画面由声音中复杂的“经验码”组成。

我与一位盲人按摩医生相识多年。在治疗室里，这位盲人医生仅凭着脚步声就知道谁要进门了，来客中有老朋友，也有只见过一两面的病人，从未见他听错过。更神的是，听我不同时期说话的声音，他就能描述出我那段时间的身体状态。视力缺失，反而令他拥有了似乎能洞悉一切的超级听力。

我好奇地问他：“您的耳朵是怎么练出来的？”他云淡风轻地笑笑：“闭上眼，你也行。”他说，实际上，每个人的耳朵都蕴藏着未被开掘的“神功”，只是常常它被人们的眼睛抢了风头。

“眼睛抢了耳朵的风头”该怎么理解？这源于一个令人难以置信的发现。和眼睛接收信号相比，仅仅用耳朵听声音反而能得出更接近真相的“印象单”；可是一旦视觉也同时参与“审查”，干扰信息就会冒出来。进一步说，更相信“眼见为实”的人类，过分依赖容貌、穿着、社会头衔、历史评价等表面信息对人做评价，因为这些信息具有很强的遮盖力，会立刻形成占据主导地位的印象，这时候，耳朵听到的“真知灼见”被边缘化，人们做出偏离真相的判断也就在所难免了。

近些年音乐选秀节目林林总总，口碑最好的当属《中

国好声音》（后更名为《中国新歌声》）。它之所以能吸引那么多人收看，与导师们背过身只听声音就“拍板”的颠覆性创意有很大关系，它道出了一个不容辩驳的真相：歌声中流淌的，没有别的，只有最真实的自己。

假如导师们首先看到的是选手们的穿着、举止、容貌，后面才听到声音，相信选拔结果将会是另一番景象了。把选票结果让位给纯粹的声音，成就了这档节目“公平可信”的美誉，也同时说明，声音被我们边缘化了太久。

让我们回到文章开头的声音实验中。当时我问学员：“这个实验给了你们哪些启示？”一位学员说：“声由心生，所以声能辨人。”另一位学员说得更好：“声音是另一个未曾察觉的我们，所以才要更在意‘说’的质量。”

我们似乎始终没察觉出一件事，一个人从头到脚只有声音是无法掩饰的。不论他的座驾多么名贵、她的衣饰多么华丽，也不论这个人来自什么行业、拥有怎样的学历，只要一开口，性格、修养、态度和从前的人生经历都会跟着跑出来，一览无余，无处藏身。这既是幸运，也是危险之事。

危险在于，声音如影随形，为你代言。你的喜怒哀乐，你精神世界的丰富或贫乏、阳光或阴暗，都无所遁形，因为它总在第一时间“泄密”。幸运的地方在于，一个人若想洗心革面，不必只在包包、皮鞋、化妆品上花心思，可以直接从声音入手，通过音质的美化和用心的表达，给声音的魅力

充值。声音的魅力绝非戏言，它能让你摆脱靠学历、长相、从业经历等外在条件给人下判断的“浅薄规则”，助你“弯道超车”。因为仅凭着清亮流利、富有感染力的声音，你就已经握有优秀者大会的“入场券”了。

对女人来讲，“第二张脸”不是纤纤玉手，也不是修长无皱的脖颈，而是她的声音。遗憾的是，世界上任何一家化妆品公司都无法研制出修饰女人声音的产品，永远也不能，声音这片空白市场，只能靠女人自己加油了。可现实情况是，没有多少人真的在意。一位女士着急忙慌地上了一辆Uber专车，也许是因为着急，很粗鲁地大声冲司机嚷嚷“向右拐向右拐”，这时司机的手机上正播报着林志玲带有娇嗔腔调的“前方路口请向左转”，司机毫不犹豫，照着左边就拐过去了……这是则笑话，可是我们身边不少人的遭遇不正是这样嘛，有时莫名其妙就遭到别人的鄙视和嫌弃，这时，彰显品位的衣服和包包都帮不上忙了。

没有好声音，才华都会暗淡。小艳已在北京一家知名建筑设计院工作了六七年，从最基础的绘制施工图到建筑整体方案设计她都游刃有余。前不久找到我时，小艳带来了刚刚设计好的作品，位于北京大兴区的一处地标性建筑的设计图。打开电脑，整个作品呼之欲出，充满了灵性与独特格调，是在北京从未见过的一种建筑风格，叫人喜欢。更令人兴奋的是，甲方很满意，小艳的方案中标了！可是她却一脸愁相。小艳以为这是一次难得的升迁机会，便在上级部门竞聘某职

位时，自告奋勇争取到了一个面试机会。谁料，这个职位第一条就要求“具备很强的表达沟通能力，要善于与甲方积极沟通”。面试官自然也不客气，一上来就要求小艳在现场把她的方案介绍一遍。故事讲到这里大家都能猜到，小艳把它搞砸了，与这个职位失之交臂。奇怪，这个她亲手设计的方案，按理说介绍起来应该驾轻就熟了，为什么会搞砸呢？

我让小艳当着我的面，按照那天的表现，情景再现一下。只见她半低着头，自言自语地讲起来，音量微小，语气低落，懒懒散散，断断续续，让人昏昏欲睡。我用略带气愤的语气质问她：“我都怀疑这方案是不是你设计的！你的声音里为什么没有感情啊？”我语速越来越快，“为了完成它，你加班熬夜失眠付出了多少？灵感是怎么产生的？它最独特的创意在哪里？……这些内容本来可以热热闹闹绘声绘色地讲出来，可是你那么冷漠。如果我是面试官，也不会让你通过的，觉得你没这个能力，至少现在没有。”我看到一个才华横溢的姑娘正在掩盖自己的才华与努力，掩盖她的正是自己“不争气”的声音。

许多从事创作的人会认为，靠作品替自己说话足矣，作者本人不需要吐露心声。这种想法不完全对。对创作者来说，一个完整的创意表达是由作品和自己共同构成的，缺一不可。观众既要欣赏作品，同时又想探究创作者的人性世界。可以想象，如果缺少乔布斯在发布会上震撼人心的讲述，苹果手机的影响力将远不及今天的地位。乔布斯赋予苹果的是

拨动“人性琴弦”的乐音，是有灵魂的，也是独一无二的。所以，在这个过程中，不论怎样强调创作者语言和声音的重要性都不为过。

再回到那个声音实验。在三个人的声音片段里，第一位男士音色浑厚、气息有力、吐字清晰、抑扬顿挫，那种自信、大气的领导风范立于眼前，没错，他正是公司的老板。那个略带湖北口音的女声，语速快，语势上扬，略微喑哑的音色也掩饰不住她的机敏和老道。是的，她是这家公司的中层领导，她极力想“表功”的愿望在声音中显露无遗。最后那个男声，气息微弱，吐字懒散，语气中藏着胆小和迟钝，你也没猜错，他是个“技术男”，一个按部就班地干活、内驱力不够强的基层员工。

声音实验的最后，我对学员们说：“如果你想成为某个岗位的最佳人选，要首先从重塑自己的声音开始。因为这件事的逻辑是，只有当声音达到某种特质之后，你们才具备赢得某个位置的先决条件，而不是反过来。”

二、顺畅沟通的前提是：把话说清楚

马丁是我的一位美发师朋友，据说给上万人剪过头发。

有次我问他：“你最怕遇到什么样的客人？”

他想都没想脱口而出：“简单修修的客人。”

我有点不解：“啊？是因为从他们身上赚不到更多钱吗？”

马丁苦笑着说：“简单修修，你觉得什么叫简单？该修多长，一厘米还是两厘米？”

我说：“可以跟客人沟通啊，问清楚了再剪。”

马丁点了根烟：“问题是，有的客人说不清楚要剪成什么样，我只能靠经验猜，有时候剪出来的并不是人家想要的。”

我也深有体会。有一回跟一位发型师说：“把两边修短一点就好。”十分钟后我吃惊地发现，他的“一点”竟然是我的“很多”，两边快被剃光了。

很多时候，我们不仅会高估自己向别人解释得多么好，还会高估别人有多理解自己。“罪魁祸首”就是像“简单修修”这样的模糊性语句。在我的家乡有这样一句老话，“省事就是费事”。语言上一时图省事，看似节省了时间，实则

造成了无法预料的影响甚至更大的麻烦。消除误解，要从语言的优化开始。

1. 重视自我觉察

自我觉察也叫自我监控。说出一句话的同时，发现对方似懂非懂或者给予自己负向反馈的时候，要立即采取补充或解释措施。

比如这样一个情景：一位男领导对女同事说：“你今天真漂亮！”

这话在女同事听来可能包含了三种意思：

第一种，他是不是对我有什么想法？

第二种，难道我以前不漂亮吗？

第三种，嘴这么甜不会有什么事要发生吧？

领导细心观察，发现女同事浅浅一笑并没有说什么，那么就要意识到，女同事很可能开始揣测以上三种可能性了。为了打消不必要的猜想，这个时候最好补充上一句。可以说：

“这个项目你完成得更漂亮！加油！”

“而且比刚来公司时更好看了，谈恋爱了吧？”

“特别是这身衣服你穿着很漂亮，在哪里买的？我也想给老婆挑一件。”

补充一些类似的话语，就能打消对方的一些顾虑。