

会表达 你就赢了



高情商的人不会输在语言表达上 | 高宇栋◎著
巧妙说辞 → 恰当表达 → 有效交谈 → 睿智沟通 → 会说才会赢

精华版

★★★★★

领略马云、蔡康永、汪涵、柴静、小S等大咖的口才风范

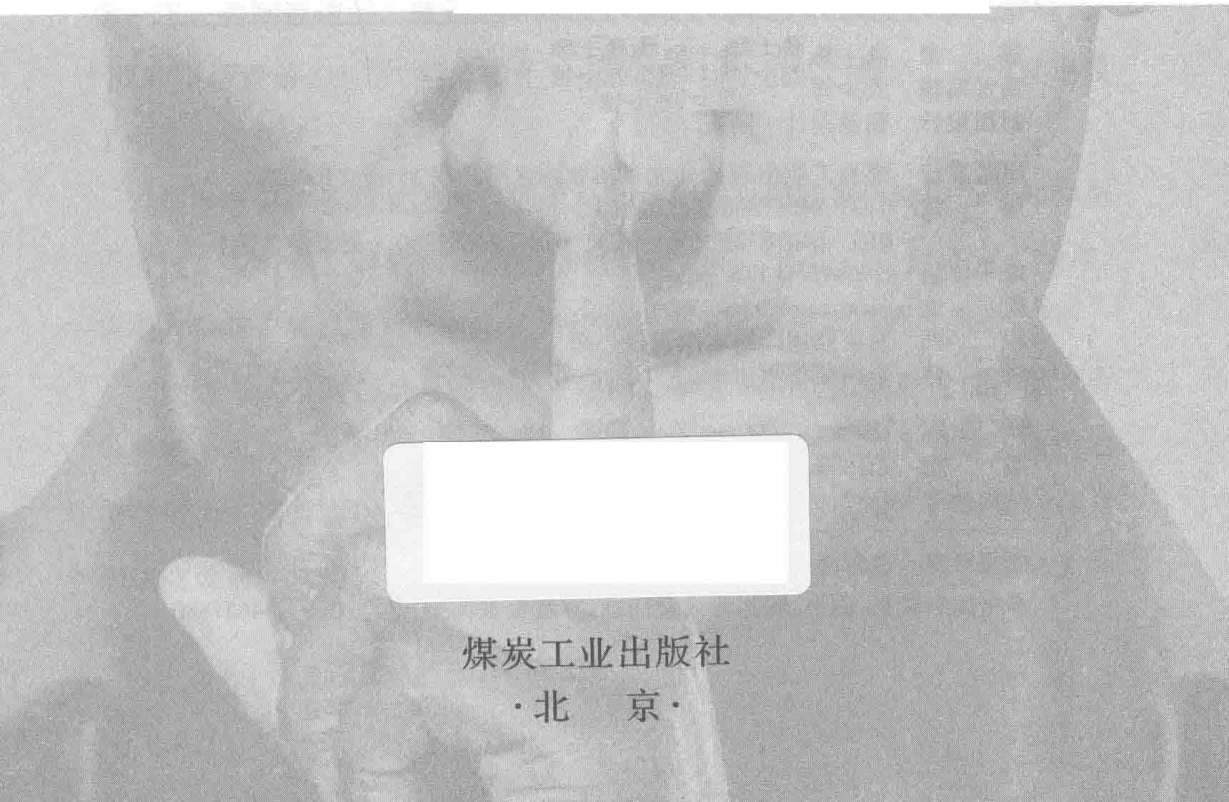
 煤炭工业出版社

会表达 你就赢了



高情商的人不会输在语言表达上

高宇栋◎著



煤炭工业出版社

·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

会表达：你就赢了 / 高宇栋著. -- 北京：煤炭工业出版社，2018

ISBN 978 - 7 - 5020 - 6477 - 8

I. ①会… II. ①高… 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 (2018) 第 017573 号

会表达 你就赢了

著 者 高宇栋
责任编辑 刘少辉
封面设计 朝圣设计·阿正

出版发行 煤炭工业出版社（北京市朝阳区芍药居 35 号 100029）
电 话 010 - 84657898（总编室）
010 - 64018321（发行部） 010 - 84657880（读者服务部）

电子信箱 cciph612@126.com
网 址 www.cciph.com.cn
印 刷 北京亚通印刷有限责任公司
经 销 全国新华书店

开 本 710mm × 1000mm¹/₁₆ 印张 18 字数 280 千字
版 次 2018 年 3 月第 1 版 2018 年 3 月第 1 次印刷
社内编号 9357 定价 48.00 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，本社负责调换，电话：010 - 84657880

前言

有这样一个故事：一个人请客，看时间过去了半小时，还有好多人没来，心里很焦急，便说：“怎么搞的，该来的人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的？”于是悄悄地走了。主人看走掉了几位客人，越发着急了，便说：“怎么这些不该走的客人，反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！”于是又走了几个。最后只剩下一个跟主人比较亲近的朋友，看到这种尴尬的场面，朋友就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”主人大叫冤枉，急忙解释道：“我并不是说他们！”“不是说他们，肯定是说我了。”最后，连朋友也找了个借口离开了。

很多时候，误解是因为表达不当产生的！类似故事中的经历不知你是否有过，有时候，我们内心的想法明明是好的，但说出口后就变了味道，让别人误解、自己尴尬，甚至还会让自己失去原本可以得到的机会。

表达方式不同，结果就会大不相同。智者苏格拉底就曾说过：世间有一种能力可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是令人喜悦的讲话能力。语言表达能力，是一个人成功与否的重要因素，只有通过良好的语言表达，才可以使陌生的人产生好感，结成友谊；使相互熟悉的人产



生浓厚的情意；使意见分歧的人互相理解，消除矛盾；使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处。也只有通过良好的语言表达能力，才能让人在职场如鱼得水；在日常家庭生活中其乐融融；在社交场合游刃有余；在激烈竞争中脱颖而出，走向成功。

美国哈佛大学前校长伊立特说：“在造就一个有教养的人的教育中，有一种训练是必不可少的，那就是，关于谈吐的训练。”要想让自己成为人生赢家，必须学会培养自己的语言表达能力。“一个人的成功，15%靠技术知识，85%靠口才艺术。”

有人说，我天生嘴笨怎么办？其实，口才并非天生，需要后天练习。鉴于此，我们策划出版了《会表达：你就赢了》一书。本书从拒绝、批评、赞美等方面出发，告诉大家该如何高情商地表达，怎样讲话才能讨人喜欢，获得好感，令人首肯。一个个具体的场景，一个个令人回味的故事，让我们产生心灵的碰撞，内心的共鸣。本书深入浅出，文字通俗流畅，颇具实用性、指导性，如果你能按照书中所说的技巧不断练习，那么就再也不用担心自己表达不清楚，讲不到重点。

目 录

上 篇 高情商的人不会输在言语表达上

第一章 内心想法，需要恰当表达

善于表达的人，更易成为人生赢家 /2

谨慎说话，不给自己惹麻烦 /4

表达多用积极肯定形式 /6

表达的时候注意表情和动作 /7

轻重火候把握好 /10

避免成为“话痨”的危险 /11

第二章 用赞美赢得好人缘

把赞赏说到对方心坎里 /15

赞美不当就成拍马屁 /17

“最好”“第一”的帽子别乱戴 /19

你别出心裁，他喜出望外 /22

赞美女孩，适当偏重能力与优点 /24

明贬暗褒，逆耳夸人 /26

第三章 吃亏，多是因为不懂拒绝

借用别人的意思说“不” /28

绕个圈子，达到拒绝的目的 /30



顾及对方的尊严 /33

把好听的话说在前头 /35

让谈话的场景愉悦起来 /36

“恕我能力有限”的拒绝术 /38

踢个“回旋球” /41

第四章 把批评表达得顺耳一点儿

先赞再批的表达让人心生安慰 /43

拿自己垫底 /45

把批评暗示在谈话中 /48

批评最忌翻旧账 /50

不同的人用不同的批评方法 /51

正话反说，促其反思 /53

私底下指出他人的缺点 /55

第五章 倾听是世界上最美妙的语言

少说多听，做一个高雅的说话者 /58

别人说话的时候尽量不多嘴 /60

你必须掌握的插话技巧 /62

听懂话后再发表言论 /63

找到“漏洞”，掌握交流主导权 /64

会听的人知道适时附和 /66

“不说”是一种更具魔力的表达 /69

第六章 有一种魅力叫幽默

幽默——沉重话题的添加剂 /71

不拿无聊当有趣 /73



- 单纯的搞笑不叫幽默 /77
- 紧急时用幽默平息对方的怒气 /80
- 借题发挥出幽默 /83
- 把脸上的灰指给对方看 /85
- 化干戈为玉帛的幽默表达技巧 /87

中 篇 掌握表达技巧，搞定人摆平事

第七章 灵活巧妙，讨人喜欢的表达技巧

- 给别人最想要的称呼 /92
- 伤人的话不要轻易说 /94
- 不该问的不要问 /97
- 表达想法时避开他人的痛处 /99
- 掌握“慢”的表达智慧 /102
- 聪明的人不会逞口上之勇 /104

第八章 声情并茂，得人帮助的表达技巧

- 表达的自信，可信度就会提高 /107
- 满足对方心理，用诚意将其打动 /109
- 先提小要求，再提大请求 /110
- 激起心理共鸣，达到你想要的结果 /112
- 告诉对方“你很重要” /114
- 用他人想不到的方式表达 /116

第九章 谨言慎行，获取好感的表达技巧

- 高调的表达只会让自己陷入不利境地 /119
- 把坚持和真诚带入言谈中 /120



说话需要开门见山，也需要按部就班 /123

点到即止，不逼人认错 /125

他人的心思看破但不要点破 /126

传递正能量，把“坏”事往好里说 /128

创业者就是要乐观地面对困难 /129

第十章 把握分寸，不得罪人的表达技巧

“重”玩笑开不好伤人也伤己 /131

有主见地表达，不人云亦云 /133

管好不经意间出口的口头禅 /136

会表达的人不会夸夸其谈 /138

承认不足就是最大的“足” /139

管住嘴，增加表达吸引力 /141

第十一章 攻心说话，令人首肯的表达技巧

对方得意的事往往是突破口 /144

正话反说见奇效 /145

将心比心，站在对方立场上说话 /147

权威和角色是说服的好帮手 /149

“别无选择”就会让对方做出选择 /151

多引导对方说“是” /154

用利益来唤起对方的关心 /156

第十二章 控制场面，巧化危机的表达技巧

用调侃化解紧张气氛 /160

借题发挥，弥补失言 /163

遇到尴尬时故说“痴”话 /166



- 说错话时要及时道歉 /168
- 背后说人被听到时要随机应变 /171
- 用模糊语言应对尖锐问题 /174
- 别人追问隐私时，答非所问 /176
- 话不投机就转移话题 /177
- 不伤和气地应对奚落 /181

下 篇 精准表达，会说才会赢

第十三章 有效交谈，做受欢迎的社交达人

- 介绍自己不要只是“我叫××” /188
- 善用“我们”制造共同意识 /191
- 找话题，打开陌生局面 /194
- 对不同的人用不同的表达词汇 /197
- 话题卡住就不要再“恋战” /201
- 把“再会”说出新意 /203

第十四章 恰当表达，打开职场晋升路

- 汇报工作有中心，有重点 /207
- 给上司提建议要有技巧 /210
- 表达相反意见时不要直来直去 /215
- 功劳被抢时，据理力争不如侧面应对 /217
- 把握好与同事说话的招法 /218

第十五章 睿智沟通，提升核心领导力

- 人不低头别强按 /221
- 在无关紧要处说“露”些小缺点 /222



对下属采用“夹心饼”式的批评 /224

用漂亮语言令下属言听计从 /226

第十六章 巧妙说辞，为百万年薪梦助力

谈谈客户深感兴趣的话题 /229

只询问，不强求 /231

自曝“家丑”，说说自己产品的缺点 /233

用积极专业的语言诱导 /235

用顾客的“面子”说出自己的成绩 /239

对追求完美的客户要多“唠叨” /242

第十七章 说话讲究，爱情之花永开不放

换种表达，“我爱你”不尴尬 /246

适时送出一些温柔的谎言 /250

在言谈之间多放“蜜” /253

对女人要会“哄”，对男人表达要“柔” /254

表达好了，斗嘴不是口角而是养料 /257

第十八章 有道表达，掌握家教制胜法则

交谈是交流，而不是命令、说教 /261

利用孩子的逆反心理来说话 /262

一句话，不要说三遍 /266

打压不行，就从反面刺激 /268

对孩子的坏情绪表示理解和接受 /270

言谈之间满足孩子的为师欲 /271

上 篇

高情商的人不会输在言语表达上



第一章 内心想法，需要恰当表达

善于表达的人，更易成为人生赢家

不管你生性有多么聪颖，学历有多么高，穿着有多么得体，资产有多么雄厚，但如果你不能用语言恰当地表达自己的想法，那么做事也会大打折扣。

社会各个方面都需要沟通、需要交流，而人与人之间交流思想，沟通感情最直接、最方便的途径就是语言。只有通过出色的语言表达，才可以使相互熟悉的人增进情意，信任更深；使陌生的人相互产生好感，结成友谊；可以使意见分歧的人互相理解，消除双方的矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处。

良好的语言表达能力是一个人的财富。如果一个人只会死干事，而完全不善言辞，那么他将很难成为人生赢家。

相传，有对父子冬天在镇上卖便壶（俗称“夜壶”，旧时男人夜间或病中卧床小便的用具）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个看了一会儿，说道：“这便壶大了些儿。”那儿子马上接过话茬：“大了好哇！装的尿多。”人们听了，觉得很不耐烦，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”几个顾客听罢，都会意地点了点头。



头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，差别就在他们的言语表达上。我们不能说儿子的话说得不对，确实，便壶大装的尿多，他是实话实说。但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗的语言难以入耳，令人听了很不舒服。本来，买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密的因素在内。人们可以拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走，但若拎着个便壶走在街上，就多少有些不自在了。此时，儿子直通通的大实话怎么能不买者感到几分别扭？而那个父亲则算得上是一个表达的高手。他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近与顾客的距离，然后，又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好。它无丝毫强卖之嫌，却又富于启示性。其潜台词是：冬天天冷夜长，夜解次数多且又怕冷不愿意下床是自然的，便壶大正好派上用场。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客买下来也就是很自然的了。儿子一句话砸了生意，父亲一句话盘活了生意，这不正说明了“善讲”的重要性吗？

善于表达的人，不但能使初次相识的人对他们产生良好的印象，从而在社会交往中如鱼得水，而且也常常会给一个人带来财富，带来美好的人生。

美国哈佛大学前任校长伊立特说过：“在造就一个有教养的人的教育中，有一种训练是必不可少的，那就是，关于谈吐的训练。”所以，要想让自己成为人生赢家，就必须要学会培养自己的语言表达能力。只有这样，才能打开人与人之间沟通的大门，彼此的心灵才能产生碰撞，从而产生共鸣。

谨慎说话，不给自己惹麻烦

生活中，有很多这样的问题：比如两个人聊天，说到对某人的看法的时候，如果表达不妥帖，而谈话内容被传了出去，就容易得罪被评价者。遇到这种问题的时候，一定要慎言，不要无端给自己惹麻烦。

阿里巴巴创始人马云在做客专访《马云与“80后”面对面》时，就遇到过类似的问题，我们来看看马云是如何回答的。

观众：就很久很久很久以前，好像也不是很久以前，您对当年 QQ 大战 360 有何看法？以及您对拍拍网有何看法？谢谢！（掌声）

主持人：您对这个问题的期待似乎很期待似的？

马云：对。我从来没回答过这个问题。我觉得这场竞争也好，冲突也罢，都是互联网发展到今天为止一定要碰上的，不是 QQ 和 360 就是其他的互相对垒，这是互联网公司发展一定会碰到的。

社会给了我们互联网公司巨大的信任和资源，我们不能动用客户的利益去展开竞争，对此我没有做过评论。互联网应该是想办法促进社会的发展、沟通和交流。我也竞争过，但我希望竞争是这样的，森林里面的竞争是狮子吃羊，绝不是因为我恨羊，而是我需要发展。

北京城里最早的黄包车被汽车取代了，所有的黄包车夫去砸汽车，但其实是砸不光的，因为事物的发展要取代你。我们要反思，但是我们感兴趣我们从中学到了什么？反思了什么？我看到的是昨天马化腾讲了他们会更加反思、更加开放，这是这场冲突给我们带来的好处。我不想多做评论，我觉得很遗憾，但不可避免，我们都在学习中进步，有一点是肯定



的，从这一场竞争以后，再没有互联网公司敢拿客户的利益去展开竞争，这个时代过去了，我为这个坏事带来的好事感到骄傲。

评论同行，从来都是一件很尖锐的事情，这非常考验人的智慧。有很多人，一旦遇到这样的问题，便收不住嘴，会大说特说同行的缺点和毛病。这样其实很不好，人非圣贤，孰能无过，一个总是说人过错的人，多半不会招人喜欢，原因就是他们太过刻薄了。

但是，很多时候这类问题又是不得不去面对的。就像马云遇到的这个问题，就很棘手。如果为了避免引起争议话题，而两边各自夸奖几句也是不行的，因为这不算是回答。但马云很聪明，他没有说谁对谁错，也没有说自己更倾向于哪一方，而是从发展的角度，告诉大家这类事情是不可避免的。之后大谈科技公司碰撞的好处。这样，既给人回答了问题的感觉，又不会让别人，尤其是被评价者感觉不舒服。这就是一种智慧的回答。

直言是好的，我们说话就要真实，不要拐弯抹角，但这里也有一个限定，那就是不能给自己惹麻烦，也不要给别人以伤害。如果是给自己惹麻烦或者会给别人带来伤害的直言，那么宁可不说。

不管是跟人交谈也好，还是回答别人提出的问题也好，怎么应对都是很有讲究的，也很考验智慧。在回答之前，一定要思考清楚，我们说出的话是否真正回答了对方的问题，至少他们是否会觉得我们回答了他的提问。如果是肯定的，那么就可以准备回答了。还有就是，要思考这番话说出去之后，会给我们带来哪些后果以及是否会对无关的人造成伤害，如果都没有，那么就可以说出口了。

很多时候，提问者和被提问者所处的角度不一样，看待同一句话时，理解也就不一样。因此一定不要说那些有可能会造成误解的话。如果说的是我们想说的，那么虽然会有人不快也无大碍，至少我们表达了自己的想



法。可是如果我们本来不是那个意思，但由于表达不到位，从而让听者以为是那个意思，然后对我们产生了不好的看法，那就太不划算了。

说话很容易，每个人都会；说话也很难，因为很少有人能将之说好。多向那些表达高手学习，慢慢锻炼自己，自然会有所提高。

表达多用积极肯定形式

现实生活中，如果我们表达不好的话，那么，很可能一切都无从谈起。因为，不论写了一个多么完美的策划书，如果报告人笨口拙舌地说“嗯，那个……”这个策划书肯定通不过。所以说，具有娴熟的语言技巧的人才更容易成功，因为这样的人容易得到一致的认可。只要我们深入思考一下就会发现，一个人事业能否成功和是否掌握了良好的语言技巧密切相关。

那么，从商业的角度看，语言上最重要的原则就是多用积极的语言去表达，而“不要有任何的被动形式”，这也是来自心理学的建议。所谓被动形式就是“被……”“让……”这样的表达方式。

例如“这个键要是被按下的话，内容就被删除了”“这种样本被70%的年轻人所喜欢”，这种语言表达方式就是被动形式。如果把这两句话换为主动形式的话，应该是“如果您想删除内容的话，请按这个键”“70%的年轻人喜欢这种样本”。

如果你想提高语言技巧，想为自己的语言增加气势，让自己的语言更有力，那么在表达的时候就不要用任何的被动形式，一定要使用肯定形式。为什么这样说呢？根据语言心理学已经证明了的规律，使用被动形式会降低说服力。肯定形式和被动形式也许只有一点差别，但是它们对听众心理产生的影响的差别是巨大的。