

# 所谓情商高， 就是会表达

陆梦 著

很多事没有想象得那么困难，  
会表达就能轻松把事情搞定

不表达真实的内心时，痛苦会给出答案



# 所谓情商高， 就是会表达

陆梦 著



## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

所谓情商高, 就是会表达 / 陆梦著. -- 北京: 团结出版社, 2017. 3  
ISBN 978-7-5126-4994-1

I . ①所… II . ①陆… III . ①人际关系学—通俗读物  
IV . ① C912. 11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 048027 号

---

出 版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号 邮编: 100006)

电 话: (010) 65228880 65244790

网 址: <http://www.tjpress.com>

E-mail: [zb65244790@vip.163.com](mailto:zb65244790@vip.163.com)

经 销: 全国新华书店

印 装: 三河市天润建兴印务有限公司

---

开 本: 170mm×240mm 16 开

印 张: 17

字 数: 257 千字

版 次: 2017 年 4 月 第 1 版

印 次: 2017 年 4 月 第 1 次印刷

---

书 号: 978-7-5126-4994-1

定 价: 36.00 元

(版权所属, 盗版必究)

## 序 PREFACE

### 高情商表达力可以让你赢得整个世界

我们生活在多媒体、相互沟通合作的时代，这样一个广阔的多角度交流空间，注定了表达力的重要性。

表达力好的人，可以轻松自如地摆平一切纠纷，事业一帆风顺；广交天下朋友，为事业奠定良好的基础，建立稳固的人脉关系；表达力好的人，能和同事打成一片，获得他们的信任，又能得到上司的赏识，在工作中应付自如；表达力好的人就算独霸话场，别人也会兴趣盎然，一点不觉得厌烦；表达力好的人就算是点到为止，也会让听者回味无穷，把玩不已。

高情商者都懂得说不好一句话，有可能祸从口出；说好一句话，就可能福从口入；说好一句话，积压的仇怨会冰释前嫌，化敌为友，带来事业的成功和非凡的荣誉；说不好一句话又能化友为敌，引发一场争论继而导致一场战争，使自己深陷泥潭，希望落空，甚至落入万劫不复的境地。

生活中，有的人能力很强，事业也很成功，最后反而导致无法挽回的失败，他们的失败恰好是没有卓越的表达力。他们无法准确表达自己的绝佳创意，得不到各方有力的支持；他们表述太过艰涩、生硬，空怀满腔的爱和喜欢，得不到对方的回应；他们不会投其所好、恭维奉承，身处应酬交际的场合，得不到客户的重视……当你打开这本书之后，所有的状况都会得到改善，只要你愿意深入、系统地学习，都不是事儿。

表达力好的高情商者，通过对话就能试探出，对方内心世界真实的声音，再

## 所谓情商高，就是会表达

决定如何博弈、如何合作、如何碰撞；高情商者知道只有掌握好的表达力，才能说的少，赢得最好的效果；高情商者面带微笑，开口说话，使对方如沐春风，愿意亲近喜欢他，愿意与他合作共赢。如果你认真学习，你就是高情商者，拥有和他们一样的表达力。

这本书引用了古今中外，来自世界各地的经典案例，分析职场上、生活中，历史上成功人士的表达力。提取他们的精炼要点，展示在读者面前：通过对“心”的剖析、对“道”的理解、对“术”的深入，教会读者怎样修炼七窍玲珑之心，练就雄辩之舌；在风云变化中、在职场生涯中、在激烈的竞争中，屹立不倒，成就自己，帮助他人，完成人生中不变的永恒！

这本书，引用高情商者幽默的表达力，创造和谐有趣的交流环境；通过高情商者风度翩翩的开场白、恰到好处的赞美、巧妙的恭维客套、打动人心的故事讲述，让听者心花怒放，留下难忘的好印象；高情商者在职场中如何叱咤风云、如鱼得水，被朋友尊敬，被社会认同；拥有属于自己的事业财富、人脉，创造价值希望，赢得整个世界。

# 目 录

## CONTENTS

<b>Chapter 1</b>	<b>一个两分钟的世界： 开场开得好，其他都不算事儿！</b>	001
	过多解释和过于简短的开场白都是在露怯	002
	灵活变通：高情商的开场白绝不是千篇一律	005
	用提问和悬念调动起对方的交谈欲望	008
	在开场白中营造出适合深度展开话题的氛围	011
	雄性气质的完美展现，温柔与强势并存	014
	虚拟世界百聊不厌的开场白	016
	被刺头听众打断的开场白该如何继续	019
	不顺利的开场白，最考验情商高低	022
<b>Chapter 2</b>	<b>高效率沟通之道： 进行有目的性对话，找准人、聊对话题</b>	025
	明确此番谈话自己要达成的目的	026
	同一件事，和谁交流最能解决问题？	028
	不同场合扮演不同的角色	030
	先听明白对方的目的再接话	032
	微妙地将对方的话题替换成自己的话题	034
	自我介绍时，如何让话题不跑偏？	037
	与失意之人多谈未来、少说现在	040
	回忆往事——与有钱人聊天时的理想话题	044
	女人爱聊什么？男人爱听什么？	046

<b>Chapter 3</b>	<b>是礼貌，更是修养： 这样做，会让所有人都喜欢你</b>	049
	得体的称呼，是你的修养名片	050
	别让情绪控制你的语言	052
	从始至终都应带着从容不迫的气度	054
	用100%的真诚来表达你自己	056
	喋喋不休的“麦霸”到底多惹人嫌？	059
	小孩子都懂的道理——不能随便插嘴	062
	少说“我”多说“你”，满足他人的“好为人师”心理	065
	切勿揭短，给对方面子就是给自己路子	068
	背后议论的小人VS当面说清的君子	071
<b>Chapter 4</b>	<b>滴水不漏的表达魅力： 只要这样把握，就能征服你的对手</b>	073
	“说了等于没说”与“说得越多错得越多”的由来	074
	知道对方想听什么，全靠SCQA分析	077
	知道你应该说什么，离不开二八法则	080
	有些话要说在前头，否则后患无穷	083
	切勿信口开河，有理有据才能滴水不漏	086
	抓住关键字，也就抓住了听众的记忆	089
	高效表达：不重复、不遗漏的MECE法则	092
	语速语调的重要性：悦耳方可悦人	095
	说话不能只用嘴，肢体语言中的奇妙力量	098

<b>Chapter 5</b>	<b>故事是有灵魂的数据： 做个会讲故事的人，没人能够忘记你</b>	101
	没有令人称奇的桥段，你的话都是过眼云烟	102
	“有图像、有影像”的立体表达	104
	为什么你不会讲故事？	107
	有“对话”有“外貌”，故事才能鲜活起来	110
	不忘初衷，故事中及时与听众进行互动	113
	三种简单有效的故事类型	116
	什么样的故事才是好故事	119
	讲故事、编故事，但不能胡讲乱编	123
<b>Chapter 6</b>	<b>赞美有力量： 让蜗牛跑起来，用热情传递正能量的魔力</b>	125
	不是每个人都喜欢被拍马屁	126
	赞美也需量体裁衣，别让套路套了你	129
	饱含希望和爱的赞美，才会令人心有所动	132
	脱离实际的赞美，听起来一点都不美	134
	糖衣炮弹的发射时机有讲究	137
	剑走偏锋，从细节之处加以赞美	140
	巧借他人之口来赞美对方，捧人捧得不着痕迹	143
	请教式赞美能让自己收获更多	146
	全神贯注、偶尔回应的倾听，是最高规格的赞美	149
	谈话结束时，说点称赞的话作为点睛之笔	152



<b>Chapter 7 委婉的说话艺术：</b>	
<b>请记住，有一种表达境界叫“伤不起”</b>	155
肆无忌惮的心直口快是伤人利器	156
“不看你说什么，就看你怎么说”的完美伪装	159
直言不讳地提建议，不如一语双关地提醒	161
让人主动思考利与弊的正话反说	163
先说好消息还是先说坏消息？	166
善意的谎言，该出手时就出手	168
激将法，用在合适的人身上就是快马加鞭	171
认同对方的某些观点，有些人只接受顺毛捋	174
换一句话“批评”，他才能明白你是为他好	177
想让对方认错？谆谆教诲不如循循善诱	179
<b>Chapter 8 幽默沟通技巧：</b>	
<b>提升气场，零距离制胜的生活哲学</b>	181
Shut up! 别再说那些索然无味的话了	182
幽默表达力来自80%的经验和20%的灵感	185
只需按这两步走，人人都可以是段子手	188
幽默语法，你的表达制胜基本功	191
让别人爱上听你说话，幽默=吸引力	194
幽默是解忧丹，幽默是润滑油	197
自嘲，提升个人魅力的幽默窍门	199
批驳不讨喜？加点幽默会让人愉快接受	202
开玩笑要拿捏好分寸，提防乐极生悲	205
做说话幽默的人，不如做个性幽默的人	208

<b>Chapter 9 点到为止的智慧：</b>	
<b>给自己留有余地，不要把话说得太绝</b>	211
表达的分寸：给自己留条好走的退路	212
谦虚过头就是虚伪，自信过头就是自负	215
批评对事不对人，有理也需让三分	217
再亲密的人，也不宜将心事和盘托出	220
适当地模棱两可，别让表达用词绝对化	223
见机行事与见好就收	227
远离危险话题的陷阱，“壶”哪能随便“提”	229
上司面前，这些话千万不要说	231
跟同事聊天，要管好自己的嘴巴	234
<b>Chapter 10 不冷场的表达：</b>	
<b>及时救场，化解尴尬这样做最有效</b>	237
没话找话，打破冷场氛围的捷径	238
你的独家秘密是最不设防的新话题	241
因材施教“言”，将各种沉默打破	244
对方的话匣子里都是他关心和得意的事	246
同一个立场、同一种心声，唤起他说下去的激情	249
你可以优雅地说“不”，与其僵持、不如结束	251
转移话题，巧妙堵住对方的嘴	254
用“对不起”展示你的容人之量	256
引导对方进行换位思考	258

Chapter  
**1**

## 一个两分钟的世界： 开场开得好，其他都不算事儿！



- » 过多解释和过于简短的开场白都是在露怯
- » 灵活变通：高情商的开场白绝不是千篇一律
- » 用提问和悬念调动起对方的交谈欲望
- » 在开场白中营造出适合深度展开话题的氛围
- » 雄性气质的完美展现，温柔与强势并存
- » 虚拟世界百聊不厌的开场白
- » 被刺头听众打断的开场白该如何继续
- » 不顺利的开场白，最考验情商高低

## 过多解释和过于简短的开场白都是在露怯

一个人要想成功，说好话很重要。纵观古今中外，那些答辩家，开场白一下就能抓住听众的心，留下极好的印象，为后期的话题带来良好的开端。这其中也有很多人，一开始说话是笨拙的，像世界著名的演说家林肯、约翰·F·肯尼迪等，第一次演讲都是以失败告终的。他们后来如何取得令人惊奇、辉煌的成功呢？我觉得除了坚持不懈练习之外，还要不断地在失败后找出失败的原因。这和不断总结最佳开场白有极大的关系，当然也是勇敢面对现实，挑战自我成功的筹码。在这个不断总结的过程中，过多的解释和简短的开场白都不利于话题的展开。

### 如何避免过多解释的开场白

小罗是俄语讲师，他总是在开场时，过多地解释此番讲俄语的目的，学生对他的课不感兴趣，有的还昏昏欲睡，弄得小罗也非常难为情。

我想看看是什么原因造成了这样的结果。

在他的课堂上，我听到了这样的开场白：“我们之所以学习俄语，是因为大家以后有可能出国，和俄国人打交道，掌握一门外语，就掌握了一门生存之道。同学们不要以为掌握了英语就可以忽视对俄语的重视，如果有这样的意识那么目光就太短视了。只有牢牢记住俄语单词，才能熟练说出俄语，和外国人交流起来就不困难，也不会害怕，这就是我们要达到的目的。”作为讲师给学生讲解这些本身并没有错，可是每次讲课之前都对目的进行过多的解释，学生怎么会不厌倦，进而感觉索然无味呢？久而久之，学生对他讲课的态度也会发生改变。

我分析了小罗的不足，对他说：“上课的开场白，过多地解释学习目的完全

没必要，学生最关心的是如何学到有价值的知识点。我们熟知的美国著名心理学专家安东尼·罗宾斯认为，‘在开场白中不管是谁，出现过多解释的情况都要极力避免，因为这样会让听众感到你说话啰唆，进而导致对整个演讲内容失去兴趣’。”小罗意识到自己的不足之后，在以后的讲课中，避免在开场白中出现过多的解释，学生也逐渐转变了对他的看法。

做到以下两点就可以避免类似情况的发生：

### 一、化繁为简

为了避免在开场白中的语言过于繁复，出现过多废话的现象，不妨对演讲内容进行简化，减少听众带来的不耐烦，吸引听众的注意力。

### 二、表达什么

有些主讲人在开场白前，不知道自己要表达什么，没有完整的开场白内容设计和计划。以至于错误地将主讲内容解释放在开场白中，不管是听众还是主讲者都有无法抓到重心的感觉。

## 过于简短的开场白占优势吗？

有的主讲者或者演说家为了表现干练利索，一上台就说：“现在开始今天的演讲。”这样简短的开场白给人一种词穷、无言的感觉，听众也会有不知所措的感觉。短短几个字或者一句话的开场白还是尽量避免为好。

很多演说家习惯了简短的开场白，他们觉得有价值的信息只有用简短的语言来诠释，听众进入演讲状态中才会容易。过于简短的开场白，听众会感到突然，不明白演讲者想要表达哪方面的内容。

为了避免出现这种情况，演讲者可以在开场中简短地告诉听众将要阐述的重点内容，让他们做好心理准备。假如在培训舞蹈时说：“这次培训大家可以了解一下身体结构的常识，希望这些知识能让大家更好地认清自己的身体，开启不一样的旅程。”这样的开场白避免了过于简短，又勾起了听众的兴趣。听众对培训内容不清楚的情况从源头上杜绝了，课堂上的交流和沟通才会顺畅自然。

## 每个人都有露怯心理

出现过多解释和过于简短的开场白，说明演讲者或者培训者露怯了。在众人面前讲话是很多人都害怕的。在公众场合发言或者上台演讲被电视台采访，很多人都会呼吸困难，面部表情僵硬，胸口感觉到一股压力，紧张不安。

法国的年轻议员请教年老的议员时说：“我是不是不适合演讲，演说之前，心总是扑通扑通地跳？”年老的议员说：“这是很正常的，如果你不提前把要说的话准备好，就算到了我这个年龄，出现这样的情况也很正常。”

要想说好开场白，消除紧张、恐惧心理是很必要的。可以改善情绪舒缓紧张、恐惧心理，多经历几次就会镇定自若。

## 灵活变通：高情商的开场白绝不是千篇一律

开场白没有固定的模式。高情商的开场白绝对不是千篇一律的，而是以听众的不同，身份的不同，灵活使用不同的开场白。演讲者最常用的开场白是自己看到的或者自身经历的，其中自身经历更能打动听者的心。因为每个成功者都有不同的悲惨人生际遇，没有谁会事事顺心，一生通达。谁能保证不在年少无知时犯些大错误，经受重大打击呢？一个好的开场白能够唤起对方的共鸣，听众会产生共鸣，感动得热泪盈眶，并热情高涨地倾听下去。

### 高情商讲述自身经历的震撼力

高情商的人在开场白中讲述自己的经历，不管在说服力还是情感上都能达到前所未有的震撼效果。有的甚至一出场就能赢来雷鸣般的掌声和惊叹声。

约翰库提斯天生残疾。不幸并没有打倒他，反而使他成为世界著名的演讲大师。他写的《别对自己说不可能》开场白别具一格，瞬间打动读者的心：“我出生的那一天，医生就告诉我的父母，我一定会马上死去……”这样的说法谁还会放下书，不读完怎么放得下好奇心。

约翰库提斯生下来医生就告诉他的父母，这孩子活不了一天了；十天过去了，约翰库提斯还活着，医生又说这孩子活不过一个月了；六个月过去了，医生又宣布这孩子活不过一年了。可是，约翰库提斯用事实告诉大家，左右他命运的可能是医生，要不然，谁会听到他的演讲呢？谁又能知道这个世界存在高位截肢的“无腿超人”！约翰库提斯用“没有什么不可能”的信念，一次又一次战胜了生命的极限，活了下来。约翰库提斯在演讲中，用亲身经历为例证，谁还能心如止水

地不为他的精神感动，又有谁能在他面前反驳“生命中有很多事情是不可能的”。生命本身就是个奇迹，这个奇迹由千千万万的实践者验证。

### 高情商讲述自身经历达到的效果

高情商的人如果用自身经历的血泪开场，听众的同情心就能够迅速泛滥，同时联想到自己人生中经历的大悲大喜或者坎坷场景，使得高情商在情感上首先打动听众，然后观点也更加具有说服力。

21岁的斯蒂芬·威廉·霍金在1963年被诊断患有运动神经细胞病。当时医生也诊断他只能活两年，因为身患绝症不可能活太久。他被禁锢在轮椅上，却坚强地活了下来。虽然只有两只眼睛和三根手指可以活动，身体严重变形，不能写字，依赖翻书的机器看书，他却在这样的情况下写下了《时间简史》，成为世界名著。1985年，他彻底失去了说话的能力，因患肺炎做了穿气管手术，完全通过语音合成器来完成演讲和问答。霍金身体克服了所有痛苦，超越了量子力学、大爆炸、相对论等物理学理论，迈入创造宇宙的“几何之舞”。尽管他怪异地坐在轮椅上，他的思想却在广袤的时空遨游，解开了宇宙之谜。他出现在演讲台上，不用开口，就会打动所有观众的心。

这主要是因为，同情弱者是人类的天性。如果这样的弱者做出了身体健全人不能完成的事，就会引发听众来自心底的赞叹和仰慕。在感情上大家会产生共鸣，不知不觉地心灵就紧紧地靠在一起。演讲者高兴听众也会高兴，演讲者难过听众也会跟着难过，演讲者完全控制了听众的情绪。现身说法的开场白可以说，影响力是不可估量的。试问，一群动了情的听众，谁还会中途离场呢？

### 高情商讲述自身经历能使听众反省自己

高情商讲述自身经历的开场能够让听众，为改变现状做出具体行动。此外仍以约翰库提斯来举例，在他没有成为激励大师前，应邀进行了关于他的自我介绍。他的开场白就是自己的亲身经历，所有的听众都被他的坚强深深感动了。听完他的演讲之后，一名打算自杀的女士马上放弃了自杀的念头。她告诉约翰库提斯，知道了他的不幸，自己才意识到自己有多幸福。因为精神上的不幸，比起肢体上



的不幸根本不算什么。所以她会继续幸福生活下去，勇敢地面对生活的挑战。

现身说法的开场白不仅有上述效果，演讲者还能意外获得特殊的人格魅力。约翰库提斯虽然是高位截肢的残疾人，当他出现在演讲台上，只有半个“恐怖”身躯时，观众不但不对此感到恐惧害怕，反而对他升起万分同情，觉得他可敬可亲。正是由于他非常诚恳地诉说自己的不幸遭遇，展示自己坚强的一面，听众才因为他的诚恳和经历的苦难，淡化了视觉上的不舒服，他身上独特的人格魅力——坚强，也被发掘出来。高情商的开场白就是这么神奇。