

改变他人 / 化解矛盾 / 提升自我 / 维护利益 / 拉近关系 / 修炼情商

简单有效的

高情商 沟通术



马薇薇
黄执中
周玄毅
邱晨
胡渐彪
著

说话天团**全面升级** 现学现用的**说话急救手册**
让你在具体生活场景中提高沟通技巧

好好说话

简单有效的高情商沟通术

马东出品

马薇薇、黄执中、周玄毅、邱晨、胡渐彪 著

图书在版编目 (CIP) 数据

好好说话. 2, 简单有效的高情商沟通术 / 马薇薇等
著. — 北京 : 北京联合出版公司, 2018.9
ISBN 978-7-5596-2563-2

I. ①好… II. ①马… III. ①语言技巧—通俗读物 ②人生哲学—
通俗读物 IV. ①B821-49 ②H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第201713号

好好说话.2, 简单有效的高情商沟通术

作 者: 马薇薇等

责任编辑: 管 文

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京盛通印刷股份有限公司印刷 新华书店经销

字数: 208千字 880毫米×1230毫米 1/32 印张: 9

2018年9月第1版 2018年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5596-2563-2

定价: 55.00元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010-82069336

推荐序	请用好“说话”这个魔戒 / 蔡康永	001
总序	说话，大约可以解决一切烦恼 / 马东	003
自序	懂说话，才懂得做人的滋味 / 黄执中	007

改变 CHAPTER 01

影响他人决策

第一节	用“选择”降低对方的抵触情绪	
	选择的错觉	013
	放心，您随时可以反悔	016
	甜咸比	019
	减砝码的话术	022
	想让对方答应你，就先让他拒绝你	025
第二节	信任是影响力的垫脚石	
	销售员常用的三个“F”	029
	你说有缺陷，我却更想要	032
	我不是站在你对面，而是站在你的旁边	035
	话说八分满	038
	细节的想象，让行为落地	041
第三节	引导他人思考的六种策略	
	反向激将法	045
	正面检验策略	048
	里根总统的推销技巧	051
	假装抛硬币	054
	自我一致性	058
	让你说“YES”的特色反问法	061

化解 CHAPTER 02

克服无言困境

第一节 避开冲突危险区

挑对人设再开口	067
被要求站队怎么办	071
规定是你能想到的最烂的借口	075
别人 DISS 你，千万别入坑	078
为什么给我看病的医生很冷漠	081

第二节 尴尬是困境也是出口

用悬念破执念	085
被人表扬，该怎么回应	088
被人戳中痛处，怎样提醒下不为例	091
遇到大牛，怎样跟他要微信	094
学会提问，和老板单独相处不尬聊	097
婚礼誓词说什么才感人	100

第三节 道歉的方式比道歉更重要

只是“对不起”，换不到“没关系”	104
谎言被揭穿后，该如何道歉	107
怎样谈一场有惊喜的恋爱	110

提升 CHAPTER 03 强化语言效率

第一节 破除困境的观念升级包	
面对困境，多用“能动性话语”	117
想安慰人，别说“不要想太多”	120
正确的吐槽，必须是“有我”的视角	123
室友总打扰我休息，怎么办	126
不是不喜欢，是“还不知道自己喜欢”	129
用心理账户，解决消费观分歧	132
第二节 1秒抓住别人的注意力	
用“基础模型”，让对方秒懂你的意思	136
让对方知道“看哪里”，他才知道“怎么办”	139
来条“话尾巴”，让他听懂话里有话	142
用“戏剧感”创造惊喜	145
第三节 高效讨论决定沟通结果	
谈话中的稻草人	149
你一定不想做话题终结者吧	152
探知对方的真需求	155
不给标准答案，反而更可信	158
如何批评老板	161

维护 CHAPTER 04

巩固自身利益

第一节 提要求不等于忍受尴尬

当面拒绝人，怎样不尴尬	167
怎样跟亲密的人提要求	170
我要你开心，不要你道谢	173
别害怕被拒绝，对方只是按了“暂停”键	176

第二节 眼里有别人才能有自己

谈判碰壁？你可以试试“拆议题”	180
如何跟商家投诉	183
用商家的标准，争取自己的权益	186
我们要互相亏欠，要不然凭何想念	189

第三节 学会拒绝才能掌握主动权

最好的拒绝，是换个方式接受	193
“你是学设计的吗？帮我设计个 logo 吧！”	196
你礼轻情重，我无福消受	199
拒绝请客的正确打开方式，认真你就输了	202
拒绝孩子，从说出你的“舍不得”开始	205

拉近 CHAPTER 05

促进人际关系

第一节 “会聊天”不靠信息，靠情绪	
聊八卦的正确方式	211
选什么话题，最能跟人拉近距离	214
小心！别做“话题小偷”	217
落差赞美法	220
幽默达人的接梗技法	223
第二节 安抚对方内心的小孩	
倾听最好的方式就是“我知道你很难过”	227
你的孩子有没有“安全角”	231
伴侣吃醋了怎么办	235
怎样让悲伤的人振作起来	238
第三节 亲密互动的特殊规则	
让关系变得更亲密的“悲惨法则”	242
怎样既分享秘密，又让对方保密	245
孩子闯祸了，应该怎么教育	248
亲人面前，怎样保护私人空间	251

理解

CHAPTER 06

用情商表达自己

第一节 思想弹性，决定沟通的可能

深度沟通的诀窍：不要预设对方的意图 257

我理解了不等于我同意了 261

用“情绪碰情绪”跟长辈聊天 264

第二节 权利对等，才能享受亲密关系

该不该向伴侣坦白 268

怎么说服父母 272

建立亲子之间的平等关系 276

请用好“说话”这个魔戒

蔡康永

从小学开始，我就被指派参加各校之间的演讲比赛，作文比赛，辩论赛。当时参加这些比赛唯一开心的，是可以以此为借口，不去上一些讨厌的课。

至于比赛本身，当然很可怕，输了觉得自己没用，赢了又觉得是靠着讲些自己都不信的东西来取胜，也不值得高兴。

我就这样一路怀抱着无奈，甚至排斥的心情，看待说话这件事。我过早地见识到说话的力量，尤其是发现心口不一的说话，却能带来世俗的奖励，更使我对说话产生疑惧。

后来有一阵子，我变成一个不爱说话，喜欢写字的人，我对说话产生一种类似看待“魔戒”的感觉，别人越是仗着会说话去玩弄人心，我越讨厌。

幸好不用再参加比赛以后，我渐渐有机会遇到很多认真说话、在乎别人的人。他们把说话当成建立关系的依

据，也接受说话这件事的各种缺陷与限制。

他们就是好好说话的人。好好看待说话这件事，好好运用说话的力量。

这本《好好说话 2》的各位作者，也都是这样的人，他们加强了我对说话抱持的信念，也带给我很多以前没有品尝过的乐趣。我很高兴能跟他们共处了一段奇妙的时光，我希望你也能透过这本书，体会到我已收获的信念与乐趣。

说话，大约可以解决一切烦恼

马东

从《好好说话》第一季音频节目在喜马拉雅上线开始算起，过去两年多的时间里，我们这个团队其实只做了一件事：研究说话。你现在看到的这本书，就是通过这两年的打磨，总结出的一套实操性语言表达的“心法”。

有朋友问过我：“《好好说话》第一季做得那么好，为什么还要做第二季？你不怕第二季没有第一季成功吗？”说实话，我有过这样的担心。《好好说话》系列产品获得了很优秀的成绩——音频节目累计播放 8000 万次，累计订阅 82 万人，销量超过 40 万份，等等。但是荣耀越多，压力也就越大。我也怕我们无法超越过去，我也曾犹豫过要不要再做第二季。可是，有一件事改变了我们的想法。

自《好好说话》第一季播出后，黄执中、马薇薇、邱晨等“老奇葩”的微博，收到很多网友的私信。他们不只向“老奇葩们”请教说话技巧，更有越来越多的朋

友把他们在生活中遇到的困惑、痛苦和我们分享。我们在讨论这些提问的时候发现一件事：网友的提问虽然有的靠谱有的不太靠谱，但是就算问题是假的，问题背后的痛苦却是真的。他们愿意把痛苦说给我们听，这份信任，是我们做第二季的底气。

而这本书，就是以我们收集到的 4800 多个网友问题为基础，凝结出的一套“说话急救手册”。书里的每一个问题，都不是纸面上的理论分析，而是许许多多真实的人，在生活中遇到的真实困惑。而我相信，书里提及的问题，你也一定遇到过。

你可以带着你的困惑，翻到相应的章节看看你的问题具体要怎样解决；你也可以按顺序从头读到尾，一次性收获六种能力（改变他人、化解矛盾、提升自我、维护利益、拉近关系、修炼情商）。当然，我们的想法还不止于此。这本书还列举了常见的误区，也就是通过“常见的说法”与“更好的说法”做比较，让你不仅知道该怎么说，还能更加深入地理解为什么要这样说。

当然，在出书的时候，我也有过疑惑：《好好说话》音频节目，有种面对面解决问题的现场感，这种对话形态独有的灵动，在演变成文字的时候，该怎样保留下来呢？

后来，很多买过《好好说话 1》的读者解答了我们的疑惑：听和读，本来就是两回事。听过我们音频的同学，读这本书仍然会有新收获。而读完这本书再去听音频，也会有完全不同的领悟。问题的关键，不是让文字去复述音频的内容，而是按照学习本身的规律，给大家提供一本有关说话的“实用手册”。

这要说回到学习的两种方式，第一种是从知识本身出发，先告诉你“是

什么”和“为什么”，再教你“怎么做”，这是教学逻辑。第二种，则是从需求出发，针对你可能遇到的问题，提供相应的解决办法，在依样照做的过程中积累心得体会，最终触类旁通成为高手，这是实用逻辑。

学校教育，用的是教学逻辑：你得先学理论，再学规则，然后由易到难有系统地做题。不管是学物理还是学外语，都是这么一套流程。哪怕是上个厨师专修学校，也得从选材备菜到刀工火候，一个科目一个科目地来。

而实用逻辑的特点是，你可以在最短的时间内，学会如何解决你最痛的问题。前面提到过，我们收到了好几十个有关说话困扰的求助，遇到过各种或常见或古怪的问题。不过归结起来，人们希望通过说话达到的目标，大致是以下五类：改变别人的想法、化解冲突和尴尬、提升自己的表现力、维护应有的权益和拉近跟别人的心理距离。

所以，这本书就是针对这五个需求的解决方案，分别教你改变、化解、提升、维护和拉近的技巧。另外，由于很多说话问题的根本症结是对情绪的误解，因此我们单列出第六章，集中探讨说话背后的情商问题。在这一章里，我们不教具体话术，而是教应对原则。也就是该怎样理解他人、理解自己，做一个善解人意而又不丧失自己立场的人。

总之，这是一本只有六个关键词（改变、化解、提升、维护、拉近、理解），但却有无数种打开方式的书。说它是实用手册也好，说它是词典也好，我们的宗旨是希望通过“好好说话”的方式，帮助你解决现实生活中正面临的难题。

懂说话，才懂得做人的滋味

黄执中

年轻时读金庸小说，在序言里，金庸开头的第一行，就只有两句话：“小说是写给人看的。小说的内容是人。”

是的，武侠小说里，那千姿百态的刀光剑影，其实不过是一层外衣……作者真正感兴趣，真正在传达的，永远都是“人”。只有“人”，才能够吸引人。

说话之道也是如此。

话是说给人听的。好好说话，是一门关于人的学问。也许有些人听了我们的音频课、读了我们的书，会有一种误解……以为所谓的“学说话”，就是在掌握一门技巧，好让自己可以按部就班，透过某个工具化的步骤，像操纵机器一样去操纵言语，进而去操纵人。不是这样的。

在编写《好好说话》的过程中，我们不断想展示的，其实是一种兴趣，一种对于“人”本身的兴趣。为什么

人想要说话？因为你想接触人，想认识人，想关心人，想改变人。这是说话的本质，也是人与人之间的本质。

巴西小说家保罗·科埃略说过一句很有意思的话：“原罪不在于夏娃吃了禁果，而在于她如果不跟亚当分享这项发现，她就会孤独。”

人为了变得更加亲密，而非疏远，所以才会学习道谢，学习道歉，甚至学习道别。人为了消弭情感纠纷，化解利益冲突，所以才会学习沟通，学习谈判，学习说服。人为了表达爱——发自内心的爱，所以才会想要试着袒露、分享、告白。

一切说话的技艺，枝繁叶茂、鲜花硕果，都是从一粒种子，从对“人”本身的兴趣，萌发开来。一个对说话感兴趣的人，他必然、也必须是一个对“人”感兴趣的人。因为说话真正的奥妙与乐趣，都是依附在人身上的——你见到人们透过你的沟通，而变得释怀、欣慰、体谅，变得松开拳头，或是寻求拥抱，变得恍然大悟，或是有了共鸣……

台湾有部电影，里头演到一位名厨，大家说他的料理能让人感到“做人的滋味”，能让人体验到，生而为人那种酸甜苦辣的幸福。在沟通中，那种种令人难忘的奇妙感受，我认为正是所谓“做人的滋味”。

而所谓“懂说话”的人，就是能深深地品味“做人的滋味”，也能把这种奇妙的体验，分享给其他人，让人感谢言语的存在。好好说话，其实就是“好好做人”，好好体会人的喜怒哀乐。

曾跟邱晨聊天，她说她这个人很相信“言灵”。也就是一个人说的话，能不能影响别人，还在其次……最重要的，是那句话一旦说出口之后，肯定会先影响到他自己。同样一件事，你用什么方式去“说”，就决定了你能用什么方式去“想”。