



链滴

# 《好好说话》读书笔记

作者: [loujinhe](#)

原文链接: <https://ld246.com/article/1537722016314>

来源网站: 链滴

许可协议: [署名-相同方式共享 4.0 国际 \(CC BY-SA 4.0\)](#)

<p>跟计算机打交道久了，我发现我越来越不会说话了，迫切希望能提升自己的说话技巧。正好前些天在朋友圈看到前公司 BOSS 推荐了《好好说话》这本书，于是我就顺手记到了我的书单中。</p>

<p>本书将说话按不同场合归纳为：演讲、沟通、说服、谈判、辩论，并根据不同场合及目的总结出对应的说话技巧。</p>

<p>现将书中观点及技巧整理如下，希望对我以后的生活、工作能有帮助。</p>

<hr>

### <ol> <li>我要说的这句话是真的假的，有没有事实依据？</li> <li>我要说的这句话会起到什么效果，有没有用？</li> <li>我要说的这句话是不是出自善意，还是为了显示自我独特的见解？</li> </ol> <p>如果是真的、善意的、有用的，那么就说出来！</p> <ol> <li> <p>演讲：权力的形成（吸引、聚焦、引导）<br> 演讲偏重“表现”，目的是能够自在、得体、有逻辑地向一般听众进行陈述。这是一个人建立自我身、传递个人特色的最基本素养。演讲具有激励、告之、礼仪、娱乐等多种功能，但不变的特质是向中听众系统地、不受干扰地进行陈述。</p> </li> <li> <p>沟通：权力的流动（避免冲撞与协调转向）<br> 沟通偏重“理解”，目的是学会怎样体会别人的角色，照顾别人的诉求。这是一个人维持人际关系，免无谓摩擦，并创造良好氛围的基本能力。沟通的要义是平等，双方处在同一个平面才能打开心结，就需要权力流动起来，消除既定的权力格局，协调转向避免冲撞，营造畅所欲言的语境。</p> </li> <li> <p>说服：权力在对方（无权一方要改变有权一方）<br> 说服偏重“改变”，也就是将我们的观点和立场植入对方心中，让对方按照我们的预设来想问题，并得出我们想要的结论。</p> </li> <li> <p>谈判：权力在双方（双方要合作才能解决问题）<br> 谈判偏重“协调”，也就是在双方合作才能解决问题的情况下，让合则两利，斗则两败的双方，在可突、能冲突的情况下去选择合作，并且尽量实现各自利益的最大化。进一步说，谈判的目的不是单纯为了比拼彼此的筹码，而是希望能够透过博弈建立双方的信任，汇集双方的思考，进一步创造彼此的码，避免零和博弈。</p> </li> <li> <p>辩论：权力在他方（双方无权决定胜负，通常由中立的第三方裁决）<br> 辩论偏重“捍卫”，也就是有理有据地维护自己的立场，回应对方的质疑。但是由于双方都无权决定负，所以其实是在共同争取中立的第三方。好的辩论并非源于好斗的低劣本能，而是基于高等教育所导的批判性思维方法。未经辩论的思想不值得接受，未经辩论的政策不应该推行，是现代社会的观念实践方面的通行原则。</p> </li> </ol> <ol> <li>演讲时，上台伊始就急着煽情或下结论</li> <li>沟通时，喜欢强行推进自己的结论</li> <li>说服时，以为只要能辩倒对方就可以“以理服人”</li> <li>谈判时，以为只要真诚沟通就能携手共赢</li> <li>辩论时，以为只要压倒对手就是胜利</li> 原文链接：[《好好说话》读书笔记](#)

</ol>

### <h3 id="好好说话策略流程">好好说话策略流程</h3>

<p>倾听 =&gt; 判断 =&gt; 思考 =&gt; 表达</p>

<p>权力：你需要影响的人，自身影响力越大，则权力越大<br>

态度：对方对我们的初始态度是支持、反对、中立<br>

成本：我们为了影响此人的观点需要付出的综合成本<br>

方向：彼此之间的交流是单向的还是双向的<br>

对象：我们面对的受众多与少</p>

### <h3 id="沟通----将双方至于同一平面">沟通 -- 将双方至于同一平面</h3>

<ol>

<li>

<p>及时有效地传达信息，为自己赢得表达的时间<br>

误区：没时间？说快点！<br>

诀窍：买时间<br>

常用句型：<br>

1) 请先给我一分钟好吗？保证不耽误您时间！<br>

2) 关于这件事情，如果您不给我时间解释，那就是逼我说谎话了。<br>

3) 这件事很复杂，您想知道详情吗？</p>

</li>

<li>

<p>传递坏消息的分寸与技巧<br>

误区：怕被骂，所以言行失当<br>

诀窍：专业、善意、陪伴<br>

常用句型：<br>

1) 我来说明一下，这件事情是这样的...<br>

2) 我很遗憾，事情并不乐观...<br>

3) 有任何疑问你都可以问我，我会告诉你我所知道的一切信息。</p>

</li>

<li>

<p>迅速真诚地营造关系，破解初次见面的尴尬<br>

误区：没话题？聊隐私！<br>

诀窍：聊名字！<br>

常用句型：<br>

1) 您这个名字很少见，别人应该一听就很难忘记吧？老师点名的时候是不是总逃不掉？<br>

2) 您父母应该很有文化，才会取这样一个寓意深长的名字。<br>

3) 哈哈，您这个名字是不是常被人读错！</p>

</li>

<li>

<p>用聊八卦拉近距离<br>

误区：聊天，完全不能涉及私生活<br>

诀窍：不给对方施加压力<br>

1) 不要索取信息，而要分享态度<br>

2) 抛砖引玉，以自我揭短的方式向对方抛出话题<br>

3) 把问题抛给所有人，而不是特定的某个人<br>

常用句型：<br>

1) 唉，我现在觉得找工作好像还是找自己感兴趣的最重要，你觉得呢？<br>

2) 你喜欢目前的工作吗？</p>

</li>

<li>

<p>委婉礼貌地拒绝对方<br>

误区：提借钱，借多少<br>

诀窍：别问金额，先关心原因<br>

常用句型：<br>

1) 你最近遇到什么困难吗？<br>

2) 我也遇到了一样的问题，真抱歉没法帮到你! </p>

</li>

<li>

<p>人际冲突预防为主<br>

误区：意识不到两个版本存在<br>

诀窍：感受的预防针<br>

常用句型：<br>

1) 抱歉，这或许未必是事实，但我难免会有这种感觉<br>

2) 你知道我这个人其实有点作（敏感或容易受伤），不过我确实感觉到...</p>

</li>

<li>

<p>怎样说话不得罪人<br>

误区：我又没说啥，你干吗生气? <br>

诀窍：焦点放在人身上<br>

常用句型：<br>

1) 你这样做让我...<br>

2) 我认为你做得真的很好，只不过这件事情...<br>

3) 你好，我有件事情恳请你帮忙，事情是这样的...，打扰了! <br>

好口才=好用心</p>

</li>

<li>

<p>如何面对自己的情绪<br>

误区：有情绪，我否认<br>

诀窍：情绪的反应要可预测<br>

常用句型：<br>

1) 这个笑话一点都不好笑，再这样我可要生气啦。<br>

2) 我不开心，我需要听你说些好话! <br>

3) 我现在正在气头上，不想听什么大道理，就是天大的事也要等我气消了再说! </p>

</li>

<li>

<p>妥善应对别人的情绪，怎样面对他人的暴怒<br>

误区：不会合理引导别人<br>

诀窍：隔离、同理、拦截<br>

常用句型：<br>

1) 我很理解你，换作任何一个人恐怕都会生气。<br>

2) 我有不同意见（或“我觉得你不应该这么说，不过这不是重点”）。</p>

</li>

<li>

<p>蚂蚁搬大象式的道歉<br>

误区：这事和我没关系<br>

诀窍：蚂蚁搬大象<br>

常用句型：<br>

1) 这件事情完全是我的错，我是...我应该...<br>

2) 都怪我，都怪我，我有责任...但我没有做到。</p>

</li>

<li>

<p>用自嘲与自谦进行自我保护<br>

误区：掩盖弱点而非正视它<br>

诀窍：主动暴露弱点让你战无不胜<br>

常用句型：<br>

1) 我在这方面确实不太行，以后还请您多多指教。</p>

</li>

<li>

<p>掌握幽默的正确法门<br>

误区：将讲笑话等同于幽默感<br>

诀窍：营造氛围，避免误伤</p>

</li>

</ol>

<h3 id="说服----将观点植入对方心中">说服 -- 将观点植入对方心中</h3>

<ol>

<li>

<p>用提问引导对方思路<br>

误区：动不动就说教<br>

诀窍：反向提问<br>

常用句型：<br>

1) 你曾经有一点点想要那么做么？<br>

2) 咦，你居然想过要这么做，我很好奇，原因是什么？</p>

</li>

<li>

<p>有策略的情人帮忙<br>

诀窍：要以对方为出发点</p>

</li>

<li>

<p>朋友犯浑怎么办<br>

误区：不该理性时，偏要讲理性<br>

诀窍：疏导式劝阻技巧<br>

常用句型：<br>

1) 这到底是怎么了？是谁得罪我家...？<br>

2) ！@#¥%.....&amp;\* ()<br>

3) 去，当然要去！来来来，让我们好好合计合计...</p>

</li>

<li>

<p>如何说通年纪大、地位高的人<br>

误区：试图输出价值观<br>

诀窍：用对方的视角看问题<br>

常用句型：<br>

1) 您总教我...很重要，可在这件事情上...<br>

2) 您是不太清楚，其实我也是没办法</p>

</li>

<li>

<p>如何催促拖延症老板<br>

误区：扮可怜，求老板<br>

诀窍：减少焦虑，提供动力<br>

常用句型：<br>

1) 您最近这么忙，工作又多，应付得过来吗？<br>

2) 您要是没时间处理这个事，我们用方案 B 怎么样？<br>

3) 不过如果您能抽时间处理这个事，我们能获得更多的好处。</p>

</li>

<li>

<p>如何说服比自己更专业的人<br>

误区：用感受评价专业，用命令逼迫服从<br>

诀窍：尊重专业，达成共识<br>

常用句型：<br>

1) 你做的这个方案也挺不错的，只是和这次的要求有一点出入，你能不能根据这次的主题建议一些的方案呢？<br>

2) 你觉得这个配色方案怎么样？要不咱们试试？</p>

</li>

<li>

<p>如何鼓励不求上进之人<br>

误区：不懂人心，再多激励也无力<br>

诀窍：针对不求上进者心里的三步抢救法<br>

1) 降低对方对结果的恐惧<br>

2) 用可能性代替目的性<br>

3) 营造愿景而不下指令<br>

常用句型：<br>

1) 就算...也不会怎么样？<br>

2) 我倒是觉得你是能做到很多事的，未必要像他那样<br>

3) 这样...也挺有意思的嘛！</p>

</li>

<li>

<p>诉诸外部压力进行说服<br>

情景：和领导有不同意见<br>

诀窍：让客观压力来自外部<br>

常用句型：我们这样做，xx 方面的压力会很大的啊！</p>

</li>

<li>

<p>营造机不可失的时间紧迫感<br>

误区：尽快？那编个夸张点的故事吧<br>

诀窍：让时间紧迫感帮你完成说服<br>

常用句型：<br>

1) 我很希望...但是因为时间紧急，我必须要离开了，所以可以请你...吗？<br>

2) 我完全没有要催你做决定的意思，只不过这个机会很快就没有了，所以我必须跟你讲清楚这个东的重要性</p>

</li>

<li>

<p>通过把人“架起来”达到劝说目的<br>

情景：劝人做本不想做的事<br>

诀窍：把人“架起来”<br>

常用句型：<br>

1) 您眼光真好，不会看不出这里的好处吧？<br>

2) 我听说 xx 地方的人都很豪爽，您总不会计较这些吧？</p>

</li>

</ol>

<h3 id="谈判---把冲突变成合作">谈判 - 把冲突变成合作</h3>

<ol>

<li>

<p>旁敲侧击的打探消息<br>

误区：小谈判，搜集信息太麻烦，不如算了<br>

诀窍：<br>

1) 您是怎么知道我们的？<br>

2) 在这方面，你们之前做过的最大的案子是多少？<br>

3) 按照这样的条件，我们给您推荐别人好不好？</p>

</li>

<li>

<p>用“纠正式引导”来获取信息<br>

难题：如何在对话中获取我们想要的信息<br>

诀窍：<br>

1) 我听说.....我就觉得肯定式这样的，毕竟.....对吧？（或“难道不是吗？”）<br>

2) 我就知道是这样的，不会再有别的可能了。<br>

3) 噢，真的吗？那可是我听到的。</p>

</li>

<li>

<p>如何向老板提加薪<br>

误区：乞求派与威胁派<br>

诀窍：用确认标准获取主动<br>

1) 确认加薪标准<br>

2) 大大方方地和老板讨论自己的工作表现<br>

3) 带着老板“想象未来”<br>

常用句型：<br>

1) 老板，我想知道，在我们公司里，员工大概要达到什么样的条件才可能加薪？<br>

2) 我确实没达到条件 A，但是我在条件 B 中的表现超标啊。我的 B 表现是不是可以补偿我缺失的那块，让我加薪呢？<br>

3) 如果我得到加薪，我会在项目 A 中投入更多精力。</p>

</li>

<li>

<p>先发制人的定锚效应<br>

误区：开价应当后发制人<br>

诀窍：率先出价抢得先机</p>

</li>

<li>

<p>年轻人要敢于给自己开高价<br>

误区：初出茅庐，不如先开低价<br>

诀窍：让高价为你开路<br>

常用句型：<br>

1) 您好，我这边的价格是.....<br>

2) 抱歉，可能跟您的期望有差别，但它确实是这样的，因为.....<br>

3) 这样啊，那能请您跟我说说您的想法吗？</p>

</li>

<li>

<p>砍价中要学会掀桌<br>

误区：准备不足，贸然掀桌<br>

诀窍：<br>

1) 表达上桌意愿，把对方也拉到谈判桌上来<br>

2) 等对方上桌，再讲出还有不太友好的其他人也在桌上<br>

3) 条件成熟，果断掀桌<br>

常用句型：<br>

1) 这个东西我真是一看就喜欢<br>

2) 唉，可惜这个月花钱实在太多了。<br>

3) 什么？你在开玩笑吧？</p>

</li>

<li>

<p>跳崖式让步法则<br>

误区：挤牙膏<br>

诀窍：跳崖式让步<br>

常用句型：<br>

1) 不早了，今天急着打烊，这次不挣你的钱了，xx 元成交吧。<br>

2) 算了，不浪费时间了，爽快点，xx 元你看看买不买吧。</p>

</li>

<li>

<p>化解谈不下去的危机<br>

误区：同义反复<br>

诀窍：寻找原因<br>

常用句型：<br>

1) 咱们都是爽快人，这事儿今天就定下来，好不好？<br>

2) 想想有什么新方案，咱两都能接受。</p>

</li>

</li>

<p>把是非题变成选择题<br>

误区：是与非，非此即彼<br>

诀窍：把是非题变成选择题<br>

常用句型：<br>

1) 其实不是我说能不能便宜点，是要看你要的是质量还是价格啊。<br>

2) 当然这个我也可以做，但是时间这么紧，执行的品质可能不太高。</p>

</li>

</li>

<p>要辞职，怎么说<br>

误区：反正都要辞职了，畅所欲言吧<br>

敲门：教你优雅得体<br>

1) 告知去处<br>

2) 慎选理由<br>

3) 表示感激<br>

常用句型：<br>

1) 接下来我打算去.....<br>

2) 您虽然不理解，但我还是很感谢您这些年对我的照顾。</p>

</li>

</ol>

<h3 id="演讲---靠语言的力量赢得观众的好感">演讲 - 靠语言的力量赢得观众的好感</h3>

<ol>

</li>

<p>别把出差当回事<br>

误区：重点都放在了尴尬上<br>

诀窍：别把错误当回事<br>

常用句型：<br>

1) 这里有点小问题，不过不重要，我们来看下一个话题。<br>

2) 没关系，我们继续。</p>

</li>

</li>

<p>内向也能掌控全场<br>

误区：因为内向，所以不说<br>

诀窍：利用性格特点，塑造合适形象<br>

1) 自嘲<br>

2) 建立信任<br>

3) 由小见大<br>

常用句型：<br>

1) 不好意思，我特别害怕人多的时候讲话，因为我从小特别内向，但是今天有不得已的理由，因为要讲的主题真的非常重要。<br>

2) 我性格内向，不太会讲段子、说笑话，今天只是想把我做的研究汇报给大家。</p>

</li>

</li>

<p>用故事性陈述避免大脑空白<br>

误区：将演讲稿死记硬背<br>

诀窍：故事性陈述<br>

1) 用故事，带大纲<br>

2) 说故事，加感想<br>

3) 贴标签，存故事<br>

常用句型：<br>

1) 大家好，我今天的演讲主题是.....在准备这个主题时，我脑海中一直回旋着一个故事，在这里分享给大家。<br>

2) 如果用.....的视角来看待这个故事，我们会发现.....</p>

</li>



</li>

<p>如何做胜选演讲<br>

情景：对手、队友都要照顾到<br>

诀窍：忽略胜利，关照众人<br>

1) 赞美对手<br>

2) 弥合分歧<br>

3) 感谢队友<br>

常用句型：<br>

1) 我真的非常欣赏.....<br>

2) 我们.....<br>

3) 这不是一次竞争，而是一次运动.....</p>

</li>

</li>

<p>如何做败选演讲<br>

误区：只有情绪，没有风度<br>

诀窍：优雅地表现不服<br>

四项原则：<br>

1) 感谢盟友。<br>

2) 威胁对手（彬彬有礼的）。<br>

3) 澄清误解。<br>

4) 重建形象。<br>

常用句型：<br>

1) 我们的事业并非只关乎一个人，甚至也不只关乎这一次的胜负。<br>

2) 我们参与的，不只是这一次的.....我们必须贯穿始终坚持下去。我们依然要尽己所能，推动我们的业。<br>

3) 最后我要跟年轻人说话，我要告诉你们，我为自己相信的东西奋斗一生。你们才刚刚开始，但是要停止为值得的东西奋斗，是的，这是值得的。</p>

</li>

</li>

<p>迅速与听众建立信任关系<br>

误区：自吹自擂，既调高期待又难以取信于人<br>

诀窍：快速建立信任的两步法<br>

1) 先适当地降低听众的预期<br>

2) 在演讲的过程中不动声色地建立起他人对自己专业的信任<br>

常用句型：<br>

1) 刚才那不过是.....<br>

2) 有这么一个人，不确定大家认不认识，他是.....<br>

3) 当年 xx 也曾经跟我这么说，不过其实我觉得.....</p>

</li>

</li>

<p>应对听众的众口难调<br>

误区：演讲一定要照顾每一位听众<br>

诀窍：选择不同的顺序策略<br>

1) 权力顺应<br>

2) 低阶顺应<br>

3) 多数顺应<br>

常用句型：<br>

1) 在座的各位可能有各种各样的身份，父母、子女、兄弟、丈夫、妻子，每个人都有想保护、想照的对象，所以，为了他们，我们要.....<br>

2) 接下来的话需要在座的每一个人都能拿出几分钟认真听我说，以下的内容与大家的权益息息相关</p>

</li>

</li>

</li>

<p>如何在大家不想听的时候发言<br>

误区：讲自己的，不顾别人<br>

诀窍：点破尴尬，讲给重要的人听<br>

1) 点破尴尬<br>

2) 明确主题<br>

3) 找对听众<br>

常用句型：<br>

1) 其实我也知道大家不爱听，但是为了广告商的利益我还是要念一段广告。<br>

2) 虽然大家都急着吃饭，不过我们还是先祝福新郎新娘。<br>

3) 也许这些祝福的话在大家听来有些老套，可却是对这对新人最美好的期盼。</p>

</li>

<li>

<p>增强演讲时的自信<br>

误区：观众人你没自信？那就当观众不存在<br>

诀窍：负面练习，正面思考<br>

1) 学会练习失误<br>

2) 设定收听率<br>

3) 正向解读<br>

常用句型：<br>

1) 准备一个与忘词或口误有关的小笑话。<br>

2) 无论如何，我想刚才那个向我点头的姑娘肯定是明白了。</p>

</li>

<li>

<p>清晰表达自己的观点<br>

误区：将说话当成写文章<br>

诀窍：信息的多维度表述<br>

常用句型：<br>

1) 对不对？<br>

2) 过第一个路口右转，过第二个路口左转.....</p>

</li>

<li>

<p>避免说话啰嗦<br>

误区：说话啰嗦是嘴的问题<br>

诀窍：帮你理清思路<br>

常用句型：<br>

1) 我对预算和流程有点儿想法，您想先听哪个？<br>

2) 我认为是这样的，原因有三点.....</p>

</li>

</ol>

<h3 id="辩论---通过对抗争取第三方支持">辩论 - 通过对抗争取第三方支持</h3>

<ol>

<li>

<p>反应慢怎么办<br>

误区：他快他赢，我慢我死<br>

诀窍：以慢打快<br>

1) 重复问题<br>

2) 慢而不断<br>

3) 化繁为简<br>

常用句型：<br>

1) 等一等，我反应慢，你不要骗我.....<br>

2) 我们原本讨论的好像是.....<br>

3) 你无非是在说.....</p>

</li>

<li>

<p>怎样回应陷阱式提问<br>

误区：顺着对方思路回答<br>

诀窍：点破意图<br>

1) 增强意识，发现陷阱<br>

2) 斥责刨坑者的动机<br>

常用句型：<br>

1) 你这种问法只是想通过我的话来证明 xx 的观点，但事实却并非如此。<br>

2) 你这样提问只是想套出我的话，并歪曲报道，我真为你有这样的想法感到羞愧。</p>

</li>

<li>

<p>反忽悠的心智免疫法<br>

误区：怕忽悠？那我不听总可以了吧<br>

诀窍：先打预防针<br>

1) 关键词脱敏，做到态度免疫<br>

2) 模拟辩论，做到论点免疫<br>

3) 模仿表达，做到影响力免疫</p>

</li>

<li>

<p>如何反驳认真你就输了<br>

场景：用态度定输赢<br>

诀窍：抛开输赢<br>

1) 我在讲道理，只有你在讲输赢<br>

2) 如果将输赢，那你已经输了<br>

3) 嫌我认真，我就要更认真<br>

常用句型：<br>

1) 我在乎的是道理，原来你在乎的是输赢啊！<br>

2) 既然如此，这么认真计较输赢的你，岂不是已经输得很惨？</p>

</li>

<li>

<p>如何反驳“你行你上”<br>

误区：上就上，谁怕谁<br>

诀窍：责任反弹<br>

1) 澄清各自的角色<br>

2) 指出对方在逃避<br>

3) 锁定对方的责任<br>

常用句型：<br>

1) 我就是知道自己不行才没上的，你上了，我还以为你行呢！<br>

2) 就是因为你一直处在这个位置上，我才上不去的啊！你想让我上，你先下来好不好？</p>

</li>

<li>

<p>如何反驳“我走过的桥比你走过的路还多”<br>

场景：不能顶嘴，但心有不甘<br>

诀窍：强调“我”才是主体<br>

1) 在偏好问题上，指出它与经验无关<br>

2) 在成长问题上，点明经验的真是价值<br>

3) 在责任问题上，要明确权利关系<br>

常用句型：<br>

1) 您就让我摔个跤，学一学吧。<br>

2) 都听您的，万一走错了路，总不好让您负责吧！</p>

</li>

<li>

<p>破解对方的精彩类比<br>

误区：只强调差异<br>

诀窍：借力打力<br>

1) 可以试试指出类比之中的不当之处<br>

2) 可以顺承对方的类比进行延伸阐述

拒绝上级的不合理安排

误区：不合理的要求叫磨练

诀窍：唤醒领导心中的第三方

1) 战略上高度肯定

2) 成本上精密核算

3) 决策权完全上交

常用句型：

1) 领导，这件事情我们也愿意推进，只是成本有点高，您看着怎么办呢？

2) 领导，这件事情的成本就是这样，是否要继续推进您来决定。

避免被别人“架起来”

误区：为了不被戴帽子，只好拼命甩帽子

诀窍：借力打力

常用句型：对，就因为我是.....所以我才.....