

当时 说清楚 就好了

张笑颜 / 著



当场把话说到位，免得后悔一辈子

说话时常断片语无伦次，造成尴尬冷场；
有能力却得不到赏识，心里有话说不出；
性格内向孤僻不善言辞，身边没有朋友...

专注口才
演讲培训 当众讲话
首选特训教材

 中国言实出版社

当时 说清楚 就好了



张笑颜 / 著

当场把话说到位，免得后悔一辈子

说话时常断片语无伦次，造成尴尬冷场；
有能力却得不到赏识，心里有话说不出；
性格内向孤僻不善言辞，身边没有朋友...

 中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

当时说清楚就好了 / 张笑颜著. — 北京: 中国言实出版社, 2014.12

ISBN 978-7-5171-0456-8

I. ①当… II. ①张… III. ①言语交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第297999号

责任编辑: 张振华

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市西城区百万庄大街甲16号五层

邮 编: 100037

电 话: 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 三河市祥达印刷包装有限公司

版 次 2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

规 格 880毫米×1230毫米 1/16 17印张

字 数 240千字

定 价 35.00元 ISBN 978-7-5171-0456-8

前言

PREFACE

这个世界上的一切矛盾和误解，都与沟通障碍有关。人与人之间产生千丝万缕的联系，却往往因为“说不清楚”、“听不明白”造成隔阂，甚至把美好误认为丑恶，把善意当做恶意，等等。由此可见，掌握出色的表达能力、拥有良好的沟通技巧是多么重要。

在当今信息技术进步、社会经济高速发展的时代，沟通是一门学科，也是一门艺术，其重要性在各行各业都充分得到体现。显然，一个人快速融入新的环境，离不开出色的口才；领导者带领团队做事，需要高效的沟通话术；而企业对外宣传推广，同样需要精准的信息传递技术，从而让受众获得相应的情报。

有效沟通的前提是交流双方能够准确传达信息。高效沟通要求你可以与你交流合作的对象进行言简意赅的交流，并且保证彼此不会相互误解，尤其是在公司中，高效沟通必不可少。在企业内部，上下级之间往往存在生硬的、命令式的单向沟通，冗长的谈话也会使组织内部的沟通变得不顺畅，影响团队的智慧和活力，更直接威胁企业未来的发展。因此，我们在本书会教

你如何准确传达信息，以及与生活中各类人打交道的技巧。

你是否在表达自己意愿时常常词不达意、含糊不清而导致别人误解？你是否还在为与上司、同事关系紧张而烦恼？你又是否因缺乏良好的沟通技巧而使商务合作以失败告终？沟通为什么这么难？沟通有哪些障碍？如何进行有效沟通？沟通既是生活，又是一门深奥的学问；本书采用轻松的叙述方式，以最生动的文字为你指点迷津，教你轻松破解沟通迷局，实现有效沟通，力求能够使读者掌握沟通的艺术使人与人之间真正实现心灵沟通。

在本书中，我们主要介绍三个方面：一是如何把话说清楚，主要讲说话的艺术和沟通的技巧。二是强调沟通的及时性，在当今的互联网时代，一切都处在高速发展中，不及时沟通，造成的损失可能会更大。三是由大量真实的事例引发读者的共鸣，从各类案例中帮助读者学习和借鉴有效的说话之道。本书融入大量的真实事例，有效引导读者在沟通中如何将话说清楚。本书内容全面、实用，引发读者的深思与共鸣，希望它成为您创造财富，打拼未来，为人处世道路上的启蒙老师。

阅读本书，可以帮助读者学会为人处世的技巧，教会读者说话的艺术，消除人与人之间因沟通不当产生的误会、隔阂。同时，让读者克服交流的恐惧，建立起自信，从而实现良好的人际沟通。本书对职场和社交以及个人生活中的沟通技巧，都有详细的介绍，可以帮助读者扫清沟通障碍，轻松表达意见。

目录

前言	1
----	---

第一章 “你没听明白” 还是 “我没说清楚”

我埋怨你没听清楚，
你指责我当时没说清楚……
这样的情景几乎每天都在不同的地方和场合上演，
如果你还在为“谁的错”而纠结，
那么你就彻底OUT了，
因为这完全是一个沟通问题。

1. 那些没有及时传达的信息	2
2. 沟通进行时：方言VS普通话	6
3. 三人成虎的信息传递规律	11
4. 不要光顾着自我陶醉于“演说”	15
5. 抓住重点才能说清楚	19
6. 你把话说全了吗？	22
7. 开口的法则：精简与通俗	26
8. 没有听不明白，只有没说清楚	29

第二章 遗憾那么多，哪个环节出了问题

我说你听，明明是两个人之间的直接交流，为什么到最后却会出现理解偏差？
究竟是哪个环节出了问题？
实际上，造成沟通不畅的原因是多方面的，唯有找出问题所在，才能对症下药，把话彻底说清楚。

1. 牛头不对马嘴，沟通障碍在作祟 34
2. “暴力”沟通残留的“后遗症” 38
3. 虚假信息可引发交流上的混乱 42
4. 上下级之间的沟通“地位差” 46
5. 情绪来袭，你能HOLD住吗？ 50
6. 为什么不能早点说 54
7. 大脑死机：都是遗忘惹的祸 58
8. 冗长的谈话总是让人心生厌烦 62

第三章 每一个说话高手都是顶级“解码师”

如果你不能准确地读懂对方发出的信息码，
那么你很难保证自己的话是有效的。
毫不夸张地说，
在任何行业和领域中的说话高手都是顶级“解码师”，
唯有解开对方的信息密码，
才能做到见什么人说什么话。

- | | |
|---------------------|----|
| 1. DISC解码——行为背后的为什么 | 66 |
| 2. 破解性格色彩里的秘密 | 70 |
| 3. 微表情：一分钟看透人心 | 74 |
| 4. 你能识破他人的“假面具”吗？ | 78 |
| 5. 不要触碰对方底线 | 82 |
| 6. 对症下药：见什么人说什么话 | 85 |
| 7. 说话要有道理，更要有效果 | 89 |
| 8. 怎么说比说什么更重要 | 93 |

第四章 提升共鸣性：怎么说比说什么更重要

在如今这个社会，
会做事远远不如会沟通，
把话说清楚了才能把事做明白，
否则只会南辕北辙，
做得越多错得越多。

- | | |
|-----------------------|-----|
| 1. 三分靠本事，七分靠沟通 | 98 |
| 2. 你有足够的沟通能量吗？ | 102 |
| 3. 事实不等于原因——不要只会罗列清单 | 106 |
| 4. 出糗不可怕，只要大家开心就好 | 109 |
| 5. 以情动人，变身合格“演说家” | 113 |
| 6. 说话要说到点子上，从“七寸之处”下口 | 117 |
| 7. 有些话说出来不如咽下去 | 121 |
| 8. “我明白，你清楚”式的沟通 | 125 |

第五章 交互时代，沟通决定成败

单向沟通是没有效果的沟通，
我们无法确定自己是否说清楚，
也无法评估对方是否听明白，
要想提升沟通效率，
就必须顺应交互时代的社会大势，
从单向沟通向双向沟通以及多向沟通转变。

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 沟通效果取决于对方的回应 | 130 |
| 2. 交互时代，你还在单向沟通吗？ | 133 |
| 3. 新媒体架起“多向沟通”桥梁 | 137 |
| 4. 逆向沟通的神奇效果 | 141 |
| 5. 广开言路，疏通反馈渠道 | 145 |
| 6. 别让沟通机制变成形式 | 149 |
| 7. 反馈信息收集已经进入大数据时代 | 153 |
| 8. 沟通决定说话成败 | 157 |

第六章 零误解：有一种沟通叫做“心”连接

在现代社会中，人人都在沟通，
却很少有人连接。

实际上，

沟通的本质就是意识与意识的连接，
如果我们能够做到“无缝对接”，

那么自然会在交流过程中产生理解偏差和误解。

- | | |
|-----------------|-----|
| 1. 寻找共同“思维点” | 162 |
| 2. 把话说到对方的心窝里 | 166 |
| 3. 沟通的关键在于连接 | 170 |
| 4. “连接”从态度开始 | 174 |
| 5. 架设跨文化沟通的连接之桥 | 177 |
| 6. 沟通对接的“强化”大法 | 181 |
| 7. 消除谈话的死角 | 185 |
| 8. 交流的零误解、零偏差 | 189 |

第七章 微沟通——无“微”不至的沟通术

随着互联网的发展，
人与人之间的沟通方式也变得越来越多样，
这也就意味着沟通的元素开始朝着“微型”化转变。
所以，赶快抛弃粗放式的沟通吧！
加入“微沟通”的大潮才是唯一出路。

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 职场必备技能——微沟通 | 194 |
| 2. “微型符号”爆发出的惊人沟通力 | 198 |
| 3. 人人都喜欢被尊重、被理解的感觉 | 202 |
| 4. 空间位置也会影响沟通效果 | 206 |
| 5. 提建议和请求的微妙策略 | 210 |
| 6. 别人难受时，不要显示你的聪明 | 214 |
| 7. 如何选对沟通方式？ | 218 |
| 8. 人际交流中的场合经 | 222 |

第八章 说清楚就好，告别后悔的人生

身为一个社会人，
自然免不了参与各种各样的社会交际活动，
因此，
如何借助一张嘴玩转各种社交场合
也就成了一门必修课。

1. 误会——很难跨越的鸿沟 226
2. 摘掉有色眼镜再说话 230
3. “行话”莫在外行面前说 234
4. 教你打开“乔哈里资讯窗” 238
5. 秀才遇兵，怎样说清 242
6. 别因争辩丢失说话的目的 245
7. 越是丑话越要说在前 248
8. 直话直说，但千万注意分寸 252

chapter 1
clear

第一章

“你没听明白” 还是 “我没说清楚”

我埋怨你没听清楚，
你指责我当时没说清楚……
这样的情景几乎每天都在不同的地方和场合上演，
如果你还在为“谁的错”而纠结，
那么你就彻底OUT了，
因为这完全是一个沟通问题。

1.

那些没有 及时传达的信息

语言是人类最重要的交际工具。相对于文字、符号、图画而言，它更具便捷性，是人生活中不可或缺的一部分。人们在使用语言进行交流时，往往会表达出应有的意图、利益、思想等。因此，语言具有一项基本的社会功能，就是有效传递信息。

比如，小王在商场对售货员说：“我要那件白色的裙子！”这一句话就交代了小王要白色的，不是蓝色的，是裙子，不是裤子，信息就是这样传递出去的。然而，因信息传达不及时而导致误解、矛盾，这种情形屡见不鲜，而这背后又有哪些隐情呢？

语言虽然是每个人都要使用的工具，但是，不是所有的人都能掌握它的使用技巧。为了及时、准确地把信息传递出去，我们首先要掌握“说话”这门学问。研究表明，有些信息传达不及时，并不是因为对方的领悟能力有多差，而是说话的人没有将意思准确地表达出来。所以，会不会说话决定着人际信息交流的成败，也在某种程度上反映了一个人语言功力的强弱。

前几天，小李升职了，于是邀请同事们吃饭。原本说好下午五点开始聚

餐，但是已经过了半个小时，还有一大半人没来。小李心里很着急，随口说了一句：“怎么回事，该来的客人还不来？”旁边的几个同事听了这话，觉得自己是不该来的，于是悄悄地走了。

小李一看几个同事走掉了，心里一急，又说：“不该走的都走了！”剩下的同事一听，又想：不该走的走了，那么我们就是该走的了！于是剩下的同事又都走了。

看到这个尴尬的场面，只剩和自己平时关系不错的小王在了，小王劝小李说：“以后说话不要随便说，思考一下该怎么说才合适。”小李又说：“我没叫他们走啊！”小王一听，立刻火了：“你不叫他们走，就是叫我走了！”说罢，拂袖而去，只剩小李一人，莫名其妙地不知道自己哪里说错了。

在上面的故事中，小李不懂得说话的技巧，没有及时准确地传达信息，结果引起了误解，给人际交往带来了麻烦。“该来的客人还不来”，这样说的意思就是已经来的就是不该来的。其实主人是想表达对客人还未到场的一种焦急心情，但从他那张嘴里出来的都像是反话，惹得身边的人心里不痛快。因此，有时候哪怕是一句话没有表达清楚，也可能产生严重的影响，可见把话说清楚有多么重要。

而在现代组织中，信息的传递就像人体的气血循环一样，显得更加重要。比如，一个公司能否正常运行就要看它的气血是不是通畅。如果公司的信息传送渠道被堵塞，那很有可能会导致决策失误，执行力不够，从而影响到经济效益。尤其是公司的中间管理层，他们身上肩负着向下层传递高层决策的重要任务，如果没有掌握说话之道，信息传递不清楚，会严重影响组织的正常运行。

小张在一个企业担任销售部门经理，在向下属传达本年度的销售指标时，将上级要求的“总销售额要达到120万”表述成“销售额在120万左右就能完成任务”，结果当年的销售额为110万，造成整个部门都没有达到上级的要求。这件事的根源不在底层销售人员工作不用心，而是由于小张在说话时没有准确地传达出实际的工作指标。120万的数字没有问题，只是这

“达到120万”和“120万左右”是完全不同的两个概念，最终为他表述失误承担责任的是整个团队，这势必影响大家的心情，降低部门的工作效率。须知，工作人员本身是没有错误的，只是在传达信息的过程中出现了纰漏。

与他人沟通的时候，当一两个字出现变动，那么它的意思往往会发生很大的改变，如“你最近读些什么书”和“你最近读的哪本书”，前者可以很泛泛地回答“读一些经管、文学类的书”，或者直接说出一些书名，而后者必须要说出具体的书名；而且，“一些”和“一个”在本质上是不同的。可能在很多人看来这是很简单的一句话，也很好区分，但是对于那些不善言谈的人，当他想问对方具体看什么书时，对方给的答案却是哪一类书，这时，他肯定对这个答案不满意。然而，这并不是对方理解不透，而是他对自己所提出的问题就不清楚，这样信息在传递的时候就没有及时准确地到达对方耳朵里，不能怪对方说不出自己想要的答案。

许多信息都是在传达过程中，因为主观表述不清楚而没有及时被听者所接收到。比如，让别人代捐物品时没有告诉对方物品的具体属性，结果导致对方捐错东西；或者没有说清完工时间，最终导致完工延期；抑或是导演在拍戏时对演员的指导不够明确，致使演员总是拍不出导演想要的结果，最终延长拍摄周期。可见，将话说清楚对最终的结果会产生非常大的影响。所以，不要再对话说不清楚这个问题满不在乎了，口才也是一个人交际能力的体现，口才好的人能够受到周围人的追捧，因为他们知道如何处理和周围人的关系，而且这个能力正是许多人所羡慕的。我们通过语言传达自己的思想，可以让更多的人了解自己，最终达到有效的沟通。

台湾节目主持人蔡康永曾经谈到说话之道的重要性，他说：“把说话练好，是最划算的事。因为怎么说，决定你是谁；说对了话，人生节目就由你主持！”说话是人的一种本能，只要你没有大的生理问题就能说话，它并不需要你缴费。而话说得好，还能为你带来各种有价值的东西，比如好的人际关系、高经济收益、自信心等。清楚地表达出自己要让对方知道的信息是会说话的基本要求，你可以有个直脾气，说话快人快语，但是不管快慢，基本的信息必须要准确传达出去。话说对了，就是你的意思让对方理解了；话说