

● 一句话就解决问题的说话艺术 ●

Keep it simple, keep the nature, respect the fact, then get the truth. Learn to say the right thing at the right time. The real art of conversation is not only to say the right thing in the right place, But to leave unsaid the wrong thing at the tempting moment.

简单说话的威力

如何把话说到点子上

The Power
of simple words

本书将帮助你：

- 击中问题要害，避免冗长会议
- 传达清晰指令，节省宝贵时间
- 赢得复杂谈判，实现完美沟通



刘 杨◎著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com



一句话就解决问题的说话艺术

简单说话的威力

如何把话说到点子上

The Power
of simple words

刘杨◎著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

图书在版编目 (CIP) 数据

简单说话的威力/刘杨著.—北京:北京邮电大学出版社,2007

ISBN 978-7-5635-1400-7

I.简… II.刘… III.语言艺术 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007) 第 017782 号

书 名:简单说话的威力

作 者:刘杨

责任编辑:王洪梅

出版发行:北京邮电大学出版社

社 址:北京市海淀区西土城路 10 号(100876)

北方营销中心:电话:010-62282185 传真:010-62283578

南方营销中心:电话:010-62282902 传真:010-62282735

E-mail:publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:北京市昌平北七家印刷厂

开 本:787×1092 mm 1/16

印 张:11

字 数:122 千字

版 次:2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-1400-7/G·276

定价:26.50 元

·如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社营销中心联系·

序 言

Foreword

简单说话最好

就实际情况以及你我的感觉而言，这世事的确有点乱——人躁、事儿杂，理儿还说不清。更让人糊涂的是，这么乱哄哄的一大帮人，还有千头万绪的一大堆事儿，咋就能在仅仅 20 年的光景里，成就了一个稳步前进、飞速发展的中国呢？不得不承认，这迷乱中肯定有个简单的硬道理。那么，它究竟是什么呢？

上世纪 70 年代末，80 年代初，没人能说得清这个道理是什么。有人在骂“红旗变色了”，有人拍手说“政策变好了”，也有人埋头到故纸堆里或者经典圭臬之中，试图找到现成的答案——这到底是咋回事？！

邓小平，这位 20 世纪难得一见的改革大师，简单的一句话就摆平了所有争论，“**发展才是硬道理！**”谁能说发展的不是？谁能说吃饱吃好是坏事儿？可依然有人说，当初打仗的时候可不是这么设计江山的。邓小平又说了句同样简单的话，“**贫穷不是社会主义！**”江山确实多娇，当初的设计也没什么错，但我们把路子走穷

了。再那么干下去，敌人高兴，人民伤心，那这社会主义干着还有什么劲？！终于，那些人无话可说了。

但是，有人还是犯糊涂——怎么才能摘掉“一穷二白”的帽子？邓小平大笔一挥，画了个蓝图给他们，简单得就八个字：**让一部分人先富起来！**后来又加了八个字：**两手抓，两手都要硬！**十六个字让十几亿中国人立刻明白了：啥也别说了，摸着膀子赚钱致富吧！

赚钱总是件让人兴奋的事儿，但有人一兴奋起来就忘乎所以。什么钱都敢赚，什么钱都敢拿，腰包鼓了，脑子却瘪了。于是，汽车多得谁也走不动，房子贵得谁也买不起，工作多得谁也找不到，一切看似热热闹闹，其实汹涌的暗流在等着咬人呢！

看到这个“大泡泡”的人担心得要死，虽说国民经济在党和政府的不懈努力下实现了软着陆，但着陆以后还飞得起来吗，接下来该怎么飞啊？这时，胡总书记说了句简单的话：**和谐发展，科学发展**。这就告诉老百姓，咱们得互相体谅着干，给儿孙们留下可以赚的钱和可以发展的路。十三亿中国人醒悟了：不能光顾着自己蛮干，咱得悠着点儿干啊！

如果要你在如此错综复杂的情况下，给十多亿人讲明白致富的事儿，你会怎么说呢？这个问题保准让绝大多数人，即便不当场晕倒，至少也得腿肚子抽筋！——别说在十多亿人面前了，就是当着个把陌生人的面，我们有的人还一说话就不知所云呢。

其实，这么跟大家提问，有点瞎诈唬，没有多少人能有这样的机会去讲这么大的问题。这么瞎诈唬其实就是为了告诉你，有人的确把这么复杂的事儿给讲明白了，他是怎么讲的？简单明确地讲的呗！简单明确地说话，能把最复杂、最困难、最麻烦的话

说清楚，更能讲透彻，抓到点子上，而且最容易被不同的人理解、接受和执行。

说话的目的其实很简单，就两个：**告诉，说服**。但这个简单的目的实现起来却比登天还难。为什么有人唧唧歪歪、啰里啰嗦、婆婆妈妈地说了一大堆，人家还是听不懂？为什么有人引经据典、旁征博引、国际的国内的、去年的今年的说了一大套，人家还是不明白？说话不简单，听者就会搞复杂，你越是想说清楚，就越是把听者给绕糊涂了。

显然，这本书就是关于如何简单说话的，但是想必很多人都知道简单化其实是件非常复杂的事情。所以，笔者虽然很想贯彻一种简洁明了的文风，但在描述简单化的时候却不得不讲得复杂一些，因为，由深入浅实在是件很费口舌的事情啊！

一不小心就说了这么多，如果你糊涂了，那这本书从一开始就失败了。其实，这个序言完全可以就六个字：**简单说话最好**。但是，如果真要那么写的话，这本书就会被说这是一个骗钱的东西。所以，尽管简单说话最好，但也最难。这个最难是对我而言的，对你来说，已经不那么难了。因为，究竟该怎么简单说话，我在这本书里应该已经写清楚了。当然，这里面肯定还有不少啰嗦的地方，希望你在读完本书之后，能帮我把话说得更简单一些。在此，我先说声谢谢了。

刘 杨

2007年1月

目 录

Contents

第①章

序 言 简单说话最好

这个世界，需要简化

复杂是问题的“妈妈” < 4 >

常识是简单的“爸爸” < 10 >

学会使用这把“刀” < 15 >

简化使世界变得清澈 < 20 >

第②章

这个世界是怎样变复杂的

没想清楚就说 < 29 >

环境比大脑还复杂 < 36 >

脑袋习惯于向惰性屈服..... < 40 >

简单有时让人尴尬..... < 45 >

第③章

简单说话人人爱

邓小平的语言特色..... < 54 >

“驴子和学者走在中间”..... < 57 >

普希金的春天..... < 62 >

说三个字就赢了..... < 65 >

一句就笑，一句就跳..... < 67 >

第④章

简单说话最有效

简短的言语更有力..... < 73 >

发言简明最精彩..... < 78 >

说话简洁才稳妥..... < 83 >

简单说话更“有利可图”..... < 89 >

第5章

简单说话不简单

简化是件复杂的事儿 < 98 >

把简单贯彻到底不容易 < 106 >

简单说话是个挑战 < 110 >

第6章

简单说话有学问

让舌头“走在后面” < 120 >

重要的>紧急的 < 125 >

别忘了基本的常识 < 129 >

第7章

简单说话有方法

有话直说——弯弯绕让人烦 < 135 >

长话短说——长篇累牍令人厌 < 140 >

急话慢说——心急话就乱 < 145 >

事比理强——人人都爱听故事 < 151 >

后 记

尼姑是女人做的 < 157 >

Simple WORDS
the Power of

第 1 章

这个世界，需要简化

照理说，自然界是个很复杂的系统，它的维系和发展应该是个很繁难的事情。但实际上，它却靠着一个简单得不能再简单的方式运行着：动物们饿了就吃，困了就睡；植物们春荣秋萎，死了再生，生生不息；而无论是动物还是植物，都依照着物竞天择的规律繁衍、延续着各自的族群：好的留下来，坏的就任其被淘汰。亿万年来，自然界就靠着这个简单的规律不断地发展壮大；但是，自打人类掺乎进来以后，自然界就变得越来越“复杂”了。为什么呢？因为人们总喜欢问“为什么”。

“我为什么活着”，“他为什么会痛苦”，“人为什么会在地球上”……我们为什么会有这么多问题？……所有这些“为什么”其实都可以用同一个答案来回答：因为人和动物是不一样的。这也是一个简单得不能再简单的常识。

但是，相信还是会有人对这个简单至极的常识产生疑问，会接着追问下去：为什么这么说呢？人和动物有什么不一样？不一样到什么程度呢？……这些无休无止的“为什么”恰恰

反映了人们习惯于把事情搞复杂的心理。正是这个习惯，在人的眼里，包括人类自己在内，这世界上所有的一切，都实在是太复杂了！

其实，我们身边的这个世界并不像我们想象中的那么复杂。更多的时候，它只不过是一些常识的交叠和牵连而已，而在这些常识当中，我们有必要知道的那些常识和规律远远要比我们所吃的饭还要少，甚至比吃饭还简单呢！

人们之所以总是把事情搞得太复杂，不是因为人们故意要和简单过不去，而是总觉着复杂的事情才有安全感。蠢蛋输进电脑还是蠢蛋，但因为是经过一架昂贵而复杂精密的机器“加工”过的，于是就会有人觉得这样的蠢蛋可靠。人们简单不起来往往不是因为那个能力，而是因为人们心里从来就不把简单的东西当回事儿。所以，如果要让这个世界“简单”起来的话，首先简化我们自己的思想吧。



复杂是问题的“妈妈”

美国珀杜大学一帮学工程的学生，曾经煞有介事地把给手电筒换电池的过程分解为 125 个步骤，因此，他们获得了“戈德伯格”奖——这个奖是以漫画师鲁布·戈德伯格的名字命名的，这位漫画师的作品常常描述如何把非常简单的工作，用古怪而复杂的机械去完成。

这个消息可能会让我们当中的很多人抱怨命运的不公平，我们一点也不比那帮大学生差劲，为什么就不能得个什么“诺贝尔复杂行为奖”呢？和那几个珀杜大学的学生们相比，我们在日常工作与生活中，不也是往往“不遗余力”地把事情搞得煞有介事嘛！

比如，我们本来只想买件衬衫，但后来为了这件衬衫，我们不得不为它配上相称的裤子、领带、西服、打火机、皮包，再说得夸张一点，可能还有钻戒、汽车、房子，说不定还得配上个合适的夫人……其实，我们原本只想有件衣服可以穿在外套下面。

再比如，我们本来只想召开一个工作例会，但我们不得不绞尽脑汁地让所有人都能准时到达，都能积极发言，都能言之有物，我们还要设计会议议程，特别还要为老板留出宽裕的讲话时间，甚至我们要准备一间合适的会议室、茶水、音响、会议资料……其实，我们只想坐在一起谈谈今天的工作任务是什么。

还有，我们想赶走整天在楼下花园里吵闹的猫，但我们从来都只能是躲在被子里诅咒那只猫快点死掉，因为我们知道那只猫是领导小姨子的姐夫的亲妹妹家里养的。

还有，我们想象结婚应该是你情我愿之后的政府认可，但我们还是不得不拎着大包小包到七大姑八大姨那里招呼一下，客套一回，为的就是取得他们的认可。

……

这样看上去，我们个个都是把简单变为复杂的高手。虽然我们常常为此苦不堪言，但我们依然乐此不疲。正如通用电气 CEO 杰克·韦尔奇所说的那样：

我们简直无法想象让人们变得简单是一件多么困难的事情，人们恐惧简单，惟恐一旦自己变得简单就会被人说成是大脑简单。而现实中，事实正相反，那些思路清楚、坚忍不拔的人们正是最简单的人。

既然“复杂”有如此多的弊端，“简单”的好处又是如此显而易见，那么，为什么还会有那么多的人在认认真真地做个复杂的圈子，然后让自己、让别人去钻呢？

为了弄清楚这个问题，我们可以先看看下面这样几个常识，也

许它们可以帮我们理解上面所说的种种状况，也可以帮助我们钻出这个“复杂的怪圈子”。

生活本是正着来的，而我们却是倒着理解的。很多情况下，我们并非不知道答案是什么，而是不知道问题在哪里。比如，问：四减一等于几？答案很简单，只要会算数就知道等于三。但是多数人会想，恐怕没那么简单吧——比如，我要砍掉方桌的一个桌角，桌角的个数不就从原来的四个变成五个了吗，那么，在这里，“四减一”不就等于五了吗？再比如，假如我要砍的不是方桌或者砍的位置不同，那么答案就会更加多变。你看，一道简单的算数题在我们缜密的思考下，就变成了一场捉摸不定的智力游戏。

现实生活当中，我们也常常会有这样的感觉：在没有看到结果之前，我们总是对生活充满了迷惑，就像很多事情只有在成为历史之后，我们才知道它究竟发生了什么。比如说爱情，只有在结婚之后，人们才会明白它不单是浪漫的你亲我爱，还有感情的投入和责任的不容懈怠；还有亲情，只有在自己为人父母之后才懂得，爱一个人有多艰难。

生活是个大工厂，原料和加工程序由我们控制，但是产品如何却是我们无法控制的——结果的不确定性才是我们不能看透生活的根源。为了一个并不确定的结果，我们多数人会走到哪算哪，并把终点当成最初的目的，然后，我们按照这个目的去解释当初的行为。这样，当一个确定的终点贯穿了所有不确定后，我们才发现，事情不过如此。所以，我们多数情况下只有通过回忆才能理解现在。

我们面临的选择远远多于我们所需要的。技术进步为我们的工作和生活带来了极大的方便，但同时也给我们带了诸多的麻烦。打

个比方说，假设我们想买一件衬衫，就现在的科技给我们提供的购物方式来说，我们可以选择到商店购买，到网络上去订购，或者干脆打个电话让直销店送上门来。每种选择都各有利弊，每种选择都会让我们为了价格、款式、送货方式等问题消耗许多脑细胞。从这个意义上来说，我们并没有因为拥有更多的选择自由，而节省时间和精力，使自己成为生活或者工作的主宰，相反地，我们是在大量的选择中耗去了太多的时间和精力，我们已经变成了时间的乞丐。

我们面临的选择实在很多，但我们一次只能选择一个，所以我们常常不由自主地慨叹，选择太多就是没有选择。这种现象归根结底发源于我们所处的时代，如果用“信息时代”来描述我们今天的生活，人们恐怕不会有太多的异议，但就事实的真相而言，我们实际上是处在一个“信息泛滥的时代”。洪水般的信息纷至沓来，已经远远超过了我们大脑能够正常处理信息的能力。

事情是怎样变复杂的？

- 生活是正着来的，而我们却是反着来理解的
- 我们面临的选择远远多于我们所需要的
- 人的大脑虽然精密，但它却习惯于走捷径
- 人们习惯于把话说复杂

正是这些浩繁的海量信息以及纷杂的事物间的牵牵连连，让人们很难有一个清晰的头脑去看透事物内在的简单的本质。

人的大脑虽然精密，但它却习惯于走捷径。一般情况下，当我们遇到一时无法理解或无法解决的问题时，我们的大脑就会有两个选择：停止思考，或者绕道避开。而这两个选择中的任何一个都会使原来的问题变得更为复杂。因为任何问题都不是孤岛，停止解决一个就会启动另一个，甚至引起多米诺骨牌式的联动；避开问

题，就很有可能踏入歧途，还可能把本来简单的问题搞复杂了。

比如说，我们想喝一杯水，但又懒得自己动手去倒水，面对这种不可调和的矛盾，大脑想到了什么呢？可能想到了让别人帮自己倒一杯水。那么，让谁来帮这个忙呢？让秘书小王？还是同事小李呢？平时和小王的关系不是特别好，她未必愿意帮我这个忙，否则我会自讨没趣。那么让小李帮我倒水如何呢？小李现在会不会很忙呢？我在这个时候对他提这样的要求合适吗？

.....

看到了吗？大脑走捷径的结果就是使原本一个非常简单的“喝水”问题滚雪球似地变成了一连串的复杂的、更复杂的选择题。

人们习惯于把话说复杂。让“喜欢走捷径”的大脑解释复杂的环境，其结果往往只能使事情变得更复杂。更要命的是，出于对面子和虚荣心的热衷，大脑常常喜欢有人说它聪明。比如，为了体现自身的“知识存量”足够大，“学识足够渊博”，大脑有时候会指挥舌头故意把简单的事情说得很复杂。举个例子来说，张三本来想给一个老外介绍一下筷子是怎么夹饭夹菜，帮助人们享受美味的，结果张三偏偏要扯上什么杠杆原理，巴普罗夫条件反射等一大套让人云山雾罩的抽象理论，于是，在没有见过筷子的这个老外的眼里，这短短的两根小棍子就被张三说成了人类智慧的结晶，文明的典范，中国人的“第五大发明”。但最后，这个老外还是不知道如何用这两根小棍子来吃饭！

看到了吧？复杂的局面就是在这种“这样做比较好”的诱惑下形成的。既然复杂如此“有利可图”——既轻松又赚面子，那么人们愿意把话说复杂就是自然而然的事情了。