

优秀的人， 能把话说到对方心坎里

纳兰兰·著

不懂表达，你怎么赢？
表达对了，事就成了

E x p r e s s

实用有效的
说话技巧，
让你一开口就能

说服所有人

 中国出版集团  现代出版社

E x p r e s s

优秀的人， 能把话说到对方心坎里

纳兰兰 著



中国出版集团



现代出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀的人,能把话说到对方心坎里 / 纳兰兰著. --
北京:现代出版社, 2019.1

ISBN 978-7-5143-7600-5

I. ①优… II. ①纳… III. ①语言艺术 - 通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第289728号

著 者 纳兰兰

责任编辑 杨学庆

出版发行 现代出版社

地 址 北京市安定门外安华里504号

邮政编码 100011

电 话 010-64267325 64245264 (传真)

网 址 www.1980xd.com

电子邮箱 xiandai@cnpitc.com.cn

印 刷 三河市金泰源印务有限公司

开 本 880mm × 1230mm 1/32

印 张 8

字 数 150千字

版次印次 2019年3月第1版 2019年3月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5143-7600-5

定 价 39.80元

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载

序言 |

有些话明明心里有，却不知为何说不出口，因此被人忽视、被人误解。

有些话脱口而出，说了却是无尽的后悔，因此被人怨恨、被人疏远。

怯场、冷场、笨嘴拙舌、过度表现，很多事情就是这样毁在了嘴上。

如果切身体会过以上的感受，你会明白，类似于“只要做好手头的事情，会不会表达没那么重要”的道理，已经不能适应今天的环境。

这本书中有很多故事，大部分是我亲身经历的，少部分是周围朋友讲给我听的。你一定会觉得它们很熟悉，因为它们都是散落在我们身边的素材，甚至很可能也正发生在你的身上。

其实，我并不主张将自己修炼成一位说话达人，仿佛那样就可变为人生赢家。人生赢家本就是一个伪命题，它貌似存在，其实不存在。

但我希望自己能懂得好好说话，因为那样我更加可以温暖我想爱的人，做成我喜欢做的事，这才是生命赐予我的最高意义。好好说话，并不是什么功利的意义，而是人与人之间真实的需求。

如果你也认同，那么祝你今后所说皆所想，愿你的世界少一些误解，多一些懂得。

第一章

你做得已经不错了，只是不会表达

明明可以好好说的话，为何变成了刀剑 / 003

别让过度谦逊害了你 / 008

说话越来越夸张，存在感越来越小 / 014

假装无所谓，你就真的无所谓 / 021

有些话你不说他也知道，但他会假装不知道 / 027

会哭的孩子有奶吃，但取决于什么时候哭 / 032

不会表达，并非由于词汇量不够 / 038

那些不能随意说出口的话 / 043

第二章

在人际关系中，你不该只做一个鼓掌的路人

你压抑自己，并不会换来更多人的喜欢 / 053

你是否常常习惯于隐藏在拇指之后 / 060

回答可以是错误的，但要敢于回答 / 066

人生反正都要打招呼，为什么不做那个先打招呼的人 / 072

别看“广告”，看“聊效” / 078

每个人都有可能被误解 / 084

你表现出来的铠甲，很可能是自卑生出来的 / 090

第三章

你说出的话，已经是个人品牌的一部分

真心话为何总是哽在喉咙里 / 097

实在不懂得如何拒绝，不妨试试自嘲 / 103

赞美会产生叠加效应 / 108

把你帮助别人的事忘记 / 113

社交障碍的第一步，学会八种说话技巧 / 118

站在对方的立场上，说他的心里话 / 125

不说出口的爱，温暖不了爱人 / 132

关于“会议狂人”与“云里雾里上级” / 136

第四章

语言的禁区，常常也是思考的禁区

太直白，好朋友也会“伤不起” / 145

意气之争，那是青春期才可以犯的错 / 152

你有理，也不妨让他三分 / 160

你用力成为社交明星，但看起来蠢透了 / 167

不做家庭和职场中的“祥林嫂” / 175

把天聊死了，路也就走死了 / 183

提建议是好心，触霉头就不好了 / 191

第五章

说话的不只是嘴，还有眼睛、脑和心

如果不能出口成章，发言时请精心准备 / 199

任何单向的表达都不是沟通 / 206

表达情感，而不是表达观点 / 214

自己不知道说什么，就去激发对方的谈话欲 / 220

先“求同”，再“存异” / 226

客户是无法说服的，要让他自己说服自己 / 233

内心戏码太多，需要表达的时候反而词穷起来 / 240



第一章

你做得已经不错了，只是不会表达

明明可以好好说的话，为何变成了刀剑

生在北方的人，可能从小就见惯了一种说话方式，熟人之间、界限之内、话语间夹枪带棒，来来往往，彼此都不在意，倒也显得有一种别样的亲切。

作为一个向来不喜欢甜言蜜语的民族，我们的确很难接受某些西方国家那种每天爱来爱去的语言方式。可是说着说着，那些棍棒就真的伤到了人。

好好说话和管理好自己的情绪，其实是一个人拥有成熟心智的标志。

“我这人直，说话不喜欢绕弯子，你们别介意。”这是我的同事C小姐经常挂在嘴边的话。相信我们每个人也都听过类似的论调。

C小姐是公司里的灵魂人物，职位是财务总监。她之前的一位财务总监为人八面玲珑，总是一副笑眯眯的样子。但也正

是她的八面玲珑，谁也不得罪，让她犯了大忌。

C小姐新官上任那天，就带着一阵冷风，二话不说，大刀阔斧，该得罪的，不该得罪的，无论一线后勤、普通员工，还是领导家属，都轰炸了个遍。起码在财务方面，所有人都不敢越雷池半步。

老板喜不胜收，在公司高层会议上表扬：“企业里要的就是这样的领导。”

有了这样的开门红，C小姐更加自得。内心坚信一条道理，话说的再好听有什么用？把谁都不敢做的事情落地，才是最牛的。

第一仗打得好，接下来的工作开展起来并不难。作为管理层的空降兵，最难的环节其实就是迅速获得认可，以及在管理体系中拥有话语权。

C小姐做到了，而且完成得很漂亮。但她经常不给公司员工脸面，私下批评是常有的事，有时候甚至当着众人的面斥责。

其实，很多员工在内心深处都不认为C小姐是个有坏心眼的人，也不认为她是一个没有工作能力的人。恰恰相反，她很有魄力，敢于在每个环节坚持原则，就连老板的亲戚也绝不手软。她加班熬夜，用无数公式算出数据，然后迅速执行下去，这体现了她工作的认真负责。

只是话语表达起来太直接，并且不给人解释的余地。与这样的同事并肩作战，明知她战斗力很强，但就是不合拍。

张英琪是公司的会计，刚照要求交上了自己分校的表格，不到十分钟，C小姐的电话打过来：“你的学历是伪造的吗？HR招聘你的时候眼睛是不是瞎了？”琪琪大气都不敢喘一下，她知道，一定是表格出现了错误。

半个小时后，财务部QQ群闪烁起来，点开：“你们都是智障吗？每个人浪费我十分钟，我半个上午的时间就浪费了。”

群内无人回复。

C小姐已经连续一个礼拜凌晨四点早起，她更换了新的供货商，新鲜的水果、蔬菜都在凌晨送达。她每天随机到达一家分校，去查看具体实施情况。

早上八点，同事们刚刚打卡上班，她已经忙碌了几个小时，端起杯子冲了一杯咖啡，看着计算机桌面上的数据，不知道一场暴风雨即将来临。

上午九点，她被老板叫到办公室。整个楼层的人听到了一阵激烈的争吵，半小时后，C小姐铁青着一张脸走出来。她没有回到自己的办公室，而是直接走出了公司。

次日，C小姐回来办离职手续。关于她的风言风语已经传

得沸沸扬扬。据说老板接到了各个层面的投诉信，有基层员工的、有中层干部的，更重要的是还有来自客户的，矛头直指C小姐。

后来C小姐在朋友圈发了一张图片和充满感伤的话，图片里的女孩满脸茫然，公司没一个同事评论或点赞。

如果你不是一个职场新人，相信一定遇见过类似的人。他们打着“性格直，脾气暴”的标签，在公司里横冲直撞。他们大多有一些能力或资本，但是一定是那个你在路上不想遇见的人。

C小姐万万没有想到，因为自己在沟通上的问题，会造成从上至下的不适。

在她心里，下属们应该将压力转化为动力，可是她忽视了人与人之间的尊重；管理者们应该理解她的坚持和苦心，可是她忽略了公司的运营不仅仅需要业绩，更需要军心稳定。

说话的时候完全不经过大脑，像一支冲锋枪一样肆意伤人，事后却希望对方毫不介意，理解为坦率和个性。说白了，这并不是什么坦率和个性，而是狭隘和自私。

无论哪个行业，走得越高越远就会发现，那些站在金字塔尖上的人，很少有飞扬跋扈的，大多温和淡定。这些更有资格说“我脾气直，请你别介意”的人，反而愿意柔和地对待每一

个人的反馈和意见，甚至会礼貌地看着你的眼睛，让你懂得，一个人的成功与他的素养和格局密不可分。

C小姐很久以后才认识到，她当时的遭遇并没有她所想象中那般委屈，这是她在职业道路上忽视的一环，也是理应上交的学费。她开始学着好好说话，仔细倾听，在做任何一项决策前全方位思考细节。

遗憾的是，职场上类似C小姐的人，大多数并不能悔改。年纪渐渐大了之后，反而会显得更加倚老卖老，令同事厌烦。悲哀的是，他们自己通常毫无觉察，而是在“说话直”这条理直气壮的道路上越走越远。

关于说话之道，曾国藩曾有过“行事不可任性，说话不可任口”的感悟，其实冷言冷语伤害的远远不只是对方，也包括自己。伤了别人的心，打了自己的脸，怎么想都不太划算。

好好做事之前，先学会好好说话。老一辈人总结的真理，仔细品品，依旧有用。

别让过度谦逊害了你

如果你很欣赏一个人的才华，想要跟他成为朋友，并且在更多维度为他提供帮助，你会怎么做？一个很常见的选择是：约他出来聊一聊，试图拉近彼此的关系。

我在看见小午的时候就萌生了这个想法。

小午有才华，做事认真，身上带着年轻人少有的沉稳，少了许多浮躁。可那天我们坐在咖啡厅里的时候，我切实感受到他是一个话题终结者。

“老师，我读过您的文章，特别佩服您，希望向您学习。”小伙子很有礼貌，我也微笑点头回应。这不是一个糟糕的开始，当我发现糟糕时，是意识到我们沟通的进度仿佛永久地停留在这个位置上的时候。

这是一种距离感，会使得两个人的沟通定格。最后，我没能将自己更多的帮助给予他，因为无形中他拒绝了很多可能。

谦逊无疑是中华美德，但有些时候也会将人际关系推得很远。

我后来对一位朋友无意说起此事，他连连点头，表示自己以前也是这样不懂互动，完全明白其中的微妙感受。

朋友叫林哲，是一名企业高管，名牌大学毕业，事业有成。

“很多年后我才意识到，跟老师走得最近的那个同学，或者跟老板走得近的员工，不是最优秀的，但一定是最不怕他的那一个。”这是林哲后来领悟到的。

初中时，家境平平的林哲被父母送到了一所封闭式贵族学校。是的，就像《流星花园》中的杉菜一样，他拥有了很多家境富有的同学，而他的家庭所付出的代价却是：父亲为他抵押了家里的房子。

这不是一种健康的教育方式，但作为子女，也作为一个十几岁的少年，林哲也只能被动地接受了这种选择。当然，他的心态也因此受到了影响。

那几年，他的班主任给了他非常大的帮助，让他没有误入歧途，也没有产生病态的价值观。林哲发自内心认为，那是他一辈子最应该感激的人。毕业之后的每一年，他都会想起恩师，教师节一定发去信息，积极去参加每一次同学聚会。可是