

## 06 | 语言表达：教你清晰表达，高效沟通

如果你参加一场会议，一定会见过这几类人：

- 有的人全场沉默，一言不发，轮到他发表观点也常常是只言片语，他们是“沉默的大多数”；
- 有的人能言能语，“撑场面、刷存在”不是问题，但说的话仅仅是口水话，或者逻辑混乱的车轱辘话，你听完之后，仍然不知所云；
- 有的人“能言善辩”，你听他的话逻辑也清楚，观点也明晰，但是，对事情并没有说到“点”上。

上面这三类人，他们的表达存在几个典型问题：

- 第一类人不愿说；
- 第二类人说不好；
- 第三类人说不破。

真正让人们倾心佩服的是第四类人：他们逻辑清楚、表达简洁，直指问题，一针见血，让与会者听了之后情不自禁点头。但是，这样的人极为少见，大部分人在语言表达中，多多少少都会存在类似上面三类人的问题。

今天这一讲，我就带你详细剖析上面三类人表达中存在的问题、背后的原因、破解的办法，让你成为“会说话”的第四类人。

### 破解“不愿说”

“不愿说”的同学通常有这么几种情况。

#### • 不敢说

其实这类同学多少也有一些自己的观点，但可能因为某次的发言被上级批评了，或者被同事嘲笑奚落了，后来不到万不得已，绝不发言。还有一类人不敢说是怕担责任，他们本着“祸从口出、言多必失”的信条，总是谨言慎行，寡言少语。其实完全不必这样，很多人所害怕的担责，其实都是自己给自己预设的一个假想敌。

其实人在职场走，哪有不被说。如果你放弃大量的表达机会，在遇到你不得不说的時候，你的表达能力就越欠缺，越是这样你越说不好，越是状况百出。其次，人非圣贤孰能无过，即使是你的领导，或者是公司的 CEO，也一定都会出错，但他们就因此不说了吗？相反，他们之所以在各种场合畅所欲言、能言善辩，也是因为他们平常就尽可能充分地发表自己的观点和别人交流。所以，我建议你多尝试，毕竟说得多了，出错也就少了。

#### • 不屑说

他们本着“众人皆醉我独醒”的信条，觉得别人说的那些都是废话，毫无意义、浪费时间，只有自己掌握了真理。但是，这类人的处事态度最为可惜。

如果你周围确实是一帮没有啥见识，只会吹牛不干实事的人，那你最应该做的是离开这里；如果你确实有真知灼见，而其他人确实是因为见识所限、见解不高，那你正好可以脱颖而出；如果你只是自我感觉良好，自高自大，这种心态就更加要不得了，因为没有人掌握绝对的真理。

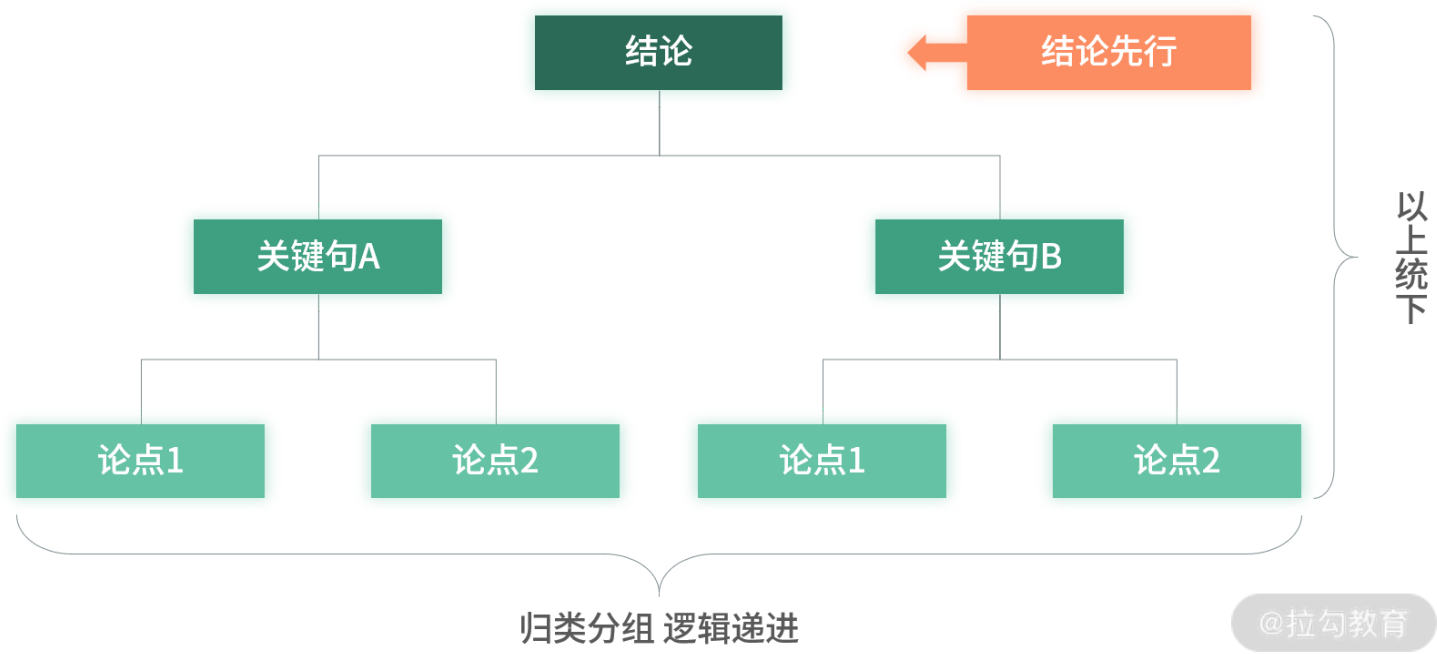
总之，不愿说的原因有很多，但没有破解不了的困境，关键在于自己的心态。尝试着去改变，你一定可以看到职场精彩的另一面。

### 摆脱“说不好”

在职场中，有一类人自信十足，他们并不怵说话，但你听他们的话总是感觉云里雾里、一团乱麻、没有重点，怎么也理不清。

其实，他们也很想说清自己的观点和意图，但是，似乎被一道绳索给困住了，该如何破解呢？

最简单有效的方法就是学会有逻辑地表达，为此，最好掌握金字塔原理 16 字箴言：结论先行、以上统下、归类分组、逻辑递进。



简单来说，就是这三点。

1. 开头一句话抛出观点或者概括核心内容

到你说话的时候，千万不要啰里啰唆，说半天还没进入正题，别人就不愿意听了。所以，最好用一句话提纲挈领，抓住听讲者的注意力。

如果对方问你这个事情你怎么看，你觉得好还是不好，这种类似要发表观点的场景。你第一句话就得直接给出答案、抛出观点，紧接着再说出原因来支撑你的观点。

比如，领导让你帮忙面试一个新同学，完事儿问你这个新同学表现如何。你会怎么说？大部分的回答是：

“我问了哪些问题，这个同学回答的什么，回答得怎么样，看起来某某方面还不错，但也有一些不好的点，比如什么什么，基本情况就是这样。”

这样回答完全不行，为什么？因为领导不知道到底要不要录用或者再来一轮面试。

应该怎么回答呢？应该先给领导答案是否可以录用、是否可以进入下一轮面试，如果想更具象化些也可以说满分 10 分你打 8 分，这样领导更能知道面试者的好坏程度，接着再说这样决定的原因是什么。这样才能达到领导让你帮忙面试的目的。

如果你要阐述一个复杂的问题，第一句话就要把要说的事情从全貌总结一下。

比如，你可能要分析一个业务下滑的问题，其中有现象、有原因、有解决办法。那么，开会发言的时候，你就可以这样概述。

各位同事大家好。针对业务下滑这个问题，我会从三个点和大家来交流我的看法。  
第一点是目前的情况表现……。  
第二点，我大概分析了三个原因，……。  
第三点，针对上面的情况，我认为应该采取的三个措施，……。

这样一句话的概要介绍，就像是一个概览图，让其他人可以概观你的观点全貌，便于他们跟着你的节奏。

2. 中间用一二三明确分层

当你抛出观点或者总括内容之后，马上就要进入细节的内容。如果你是发表观点，那么马上就要说明你的理由。如果是分析问题，那么就展开现象、原因和解决办法。在说的时候，我提醒你注意两点。

- 明确分层：把你所讲述的细节内容要点分清一二三，因为人类的耳朵天然不擅长处理结构化的信息，耳朵在接受信息的时候，听到的往往是线性的信息。
- 说话节奏：在需要停顿的时候进行停顿，该强调的一定要突出语调，对于信息的不同层次，结合第一、第二这样明显的分界标志词说出来，让他们听到你的结构，减轻听讲者的负担。

例如，针对上面的业务下滑的问题，你可以这样说。

#### ①业务下滑的表现：

近一周的收入数据下降了3%，尤其是昨天的下降了5%，并且下降的趋势还在继续。

#### ②业务下滑的原因：

第一，最近的新增用户数下降了；

第二，部分核心产品的客单价在下降；

第三，下单客户比例在降低。

#### ③业务下滑的解决办法：

第一，进一步分析收入下降的数据，看看有没有什么新发现；

第二，排查市场投放渠道是否有变化；

第三，电话访问部分异常订单的用户，看产品流程方面是否有什么问题。

不过，你要注意，对于原因和解决办法的每个要点，记得补充相应的数据、证据等细节内容。

上面这样有总括、有分层、有细节，你的表述逻辑就非常清晰了，别人也能听得非常清楚明白，你们就有了共同讨论交流的良好基础。

### 3. 结尾重复总结核心内容

为了防止参会的人听完后面的信息忘了前面的观点，所以在讲完时要总结，再强调下你的观点。否则，参会的人可能会进行选择性地理解，这样就会导致沟通偏差。

比如，上面的业务下滑问题，当你讲完表现、原因和解决办法之后，最后还要总结一下。具体你可以这样说。

上面我给大家分享了我对这个问题的三方面的观点，关于业务下滑的数据表现，以及下滑的原因和解决的办法，结合刚才大家的观点，我认为当前最紧要的是，尽快从市场渠道排查（第二个措施）和电话访问（第三个措施）两个方面入手，进一步验证我们对于这个问题的判断，以便尽快改变业务数据下滑的现状。

听完上面三个部分的内容，我相信你对什么是有结构、有逻辑的语言表达已经心中有数了。

有逻辑地表达，不仅在各种会议场合很重要，在工作汇报、晋升答辩、求职面试这样的强语言表达场合都很重要。掌握上面三步策略，就能够摆脱“说不好”这个表达的困境了。

## 走出“说不破”

跟前面“说不出”正好相反的人，便是“话匣子”。他们的话不缺乏逻辑层次，在一些简单的问题上，也能发表一些让人耳目一新的观点。

但遇到复杂问题，他们长篇累牍的“演说”其实寡味平淡。他们总是积极发言，想努力表现最好的自己，但是，往往自认为发表的高见，在真正的高手眼里只是一场自嗨型的表演。他们陷入了“说不到点子上”的泥潭。

这类同学的问题根源在于两方面：没有从问题出发、没有研究透问题。

- 没有从问题出发

很多同学在发表观点的时候，往往容易忽略问题本身，而是从一些自己熟悉的内容延伸开来，开始自己的长篇大论，结果说了半天发现根本没有回答问题本身，很难说到点子上。即使有一两句说到了点子上，但说着说着就陷入了洋洋洒洒的专场汇报了，结果对于问题仅有的一点看法，被淹没在大量的信息碎片中，让听讲的人无从抓住他的核心观点，他们“失焦”了。

怎么办呢？发表观点时，一定要时刻以问题为原点，跳出信息的海洋，用最精简的信息来回答问题。比如，如果领导让你谈谈公司进入某个业务领域的可行性。你就应该紧紧抓住可行性这个点，在充分研究资料的基础上，回答基于目前公司现状，公司是否可以进入这个业务领域，可行是基于什么判断，不可行又是为什么，分别都要给出具体的观点和理由就可以了。

- 没有研究透问题

还有些同学在发表观点的时候，倒是不会出现“失焦”的情况。但是，可能对问题没有研究透，聊到的都是一些皮毛的东西，也会出现说不到点子上上的困境。他们能把最近媒体上关于某个话题相关的看法组织得井井有条、说得非常全面，但是，这些内容往往缺乏深度，缺乏对于更加本质核心问题的研究。因为媒体的文章、一些报告的内容大部分都是二手资料。

要对问题形成深入的看法，就不能仅仅依赖于这些二手资料的整理，还需要和行业的业内人士进行沟通交流，要和产品的用户进行调研访谈。在这样的基础之上，才可能对问题有更深入的洞见，才可能真正说到点子上。

## 小结

关于语言表达这件事情，很多人即使工作多年，也会存在很多误区。一提到语言表达，很多人想到的场景往往是这样的：一个西装革履的人，站在讲台前滔滔不绝地发表自己的鸿篇大论，下面围坐着一堆认真听讲的人。又或者是类似于奇葩说这样的场景：两队队员唇枪舌剑、口若悬河、语惊四座……

但是，实际上，在职场中我们真的需要这样的语言表达吗？完全不需要。可能你的普通话不标准，可能你的声音不是很漂亮，可能你的语速不连贯……但是，这些都不是职场语言表达的障碍。真正的障碍，是你要能够说出来、说得好、能说到点子上。这才是职场语言表达真正需要的。

“

真正的障碍，  
是你要能够说出来、说的好、能说到点子上。

——《14讲提升职场竞争力》

陈军 资深运营专家

拉勾教育·扫码阅读 >>>



@拉勾教育

学习了今天这一讲，看看你在语言表达方面，面临上述哪个问题。尝试用上面的方法自我模拟演练一下。在留言区分享你的启发和收获！

下一讲，我们学习书面表达，看看如何用书面表达让你的工作成果价值最大化。再会~