

办事的艺术

二十一世纪素质教育指导

王中辉 / 主编
当代世界出版社



二十一世纪社交能力便是人的生存能力
一本大众的学问

ban shi

办事的艺术

王中辉 主编

当代世界出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办事的艺术/王中辉主著. -北京:当代世界出版社, 2005. 1

ISBN 7-80115-874-1

I. 办… II. 王… III. 人间交往-通俗读物
IV. C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 101381 号

主 编: 王中辉

责任编辑: 张 力

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路4号(100860)

网 址: <http://www.worldpress.com.cn>

编务电话: (010) 83908400

发行电话: (010) 83908410 (传真)

(010) 83908408

(010) 83908409

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市兆成印刷有限责任公司

开 本: 880×1230毫米 1/32

印 张: 10

字 数: 210千字

版 次: 2005年9月第1版

印 次: 2005年9月第1次

印 数: 1-10000

书 号: ISBN 7-80115-874-1/C·32

定 价: 26.80元

前 言

一个人若能在纷繁复杂的环境中措置裕如地驾驭人生局面，做到逢凶化吉，遇难呈祥，把不可能的事变为可能的事，最后达到成功之目的，这就是个会办事的人，是个把握了办事分寸和艺术的人。

俗话说：“大人办大事，大笔写大字”，“路在人走，事在人为”，“明白人不办糊涂事”，“七分人办不了八分事”。之所以有如此诸多的说法，原因是不同的人有不同的能力，办不同的事有不同的技巧。

办事的艺术与分寸，可以从两方面去理解：一是恰到好处；二是适可而止。恰到好处，是指办事要把握分寸不偏不倚。譬如炒菜，盐多了会咸，盐少了会淡，不多不少才会使人吃起来可口；裁衣，多一寸会显得肥，少一寸会显得瘦，因而古人说：“衣不差寸”。适可而止，是指办事不可太过，过犹不及。譬如“得饶人处且饶人”，“响鼓不可重槌敲”等便是如此。

办事的艺术与分寸，实际上也是原则性和灵活性的有机结合。1953年6月30日，毛泽东在接见中国新民主主义青年团第二次代表大会主席团时说：“原则性要灵活执行。应当是那样，实际是这样，中间有个距离。”这“距离”就是要靠技巧来把握。

办事的艺术与分寸，也是一种克制容忍的尺度。古人说：“小不忍则乱大谋。”俄文翻译师哲曾对毛泽东说：“主席，我很

佩服你沉着冷静，有涵养，不发大脾气。”毛泽东说：“我不是不生气，有时几乎气炸了肺。但我知道应该尽量克制容忍，勿现于辞色。”

办事的艺术与分寸，更是一种智慧。古今成大事者，无不都是以智慧之头脑，娴熟地驾驭办事之技巧。

曾国藩为官一生，之所以官越做越大，权越来越重，是因为他越来越谨慎、越来越小心，感悟越来越多。他的为官智慧，使他很好地把握了为官的艺术与分寸，因而他的影响波及身后八十余载，德行功名，可谓完满无缺。

办事的艺术与分寸，说起来容易做起来难。本书从人的秉性、需求、身份、实力、心态、肚量、耐心、信心等诸多方面，对办事过程中的各个环节，都进行了逐一的分析与解悟。以大量的实例从理论和实践上进行了双重推演与论证。尽管“仁者见仁，智者见智”，但相信读者朋友定能通过本书更好地把握办事的技巧，从而使你的人生之旅一帆风顺，使你的事业大厦流光溢彩。

作者

2004年1月于北京大学

目 录

第一章 揣摩秉性办事

——把握好与领导办事的艺术与分寸…………… (1)

一 投其所好,诱对方心动…………… (1)

- 琢磨事首先要琢磨人
- 因人之性安排事体

二 把握轻重,按事体相托…………… (6)

- 与“公”有关的私事
- 与“公”无关的私事
- 找领导办事要把握好“度”

三 透露困难,让领导同情…………… (8)

- 托上级办事的诱因
- 引起领导同情的艺术

四 择机送礼,以利益驱动…………… (10)

- 要解决好给谁送的问题
- 要解决好何时送和何处送的问题
- 要解决好送多少的问题
- 要解决好送什么的问题
- 要解决好怎么说的问题

五 巧攀关系,用感情激发…………… (14)

- 攀附关系要了解上级

- 攀附关系要委婉自然
- 攀附关系要讲究场合
- 攀附关系要讲究手段

六 疏通关节,用亲情触动..... (17)

- 托对方的爱人
- 托对方的长辈或晚辈
- 托对方的朋友
- 找对方的领导

七 做好心腹,用真诚取信..... (19)

- 成为领导的“自己人”
- 做精明强干的下属
- 要学会表现自己
- 要学会交谈
- 要与领导保持一定距离

八 心理铺路,从小处着手..... (23)

- 用兴趣牵着对方的鼻子走
- 吊人胃口,让对方感觉到希望的诱引
- 求人办事,要循序渐进

第二章 根据需求办事

——把握好与下属办事的艺术与分寸 (26)

一 赢得下属追随的技巧 (27)

- 在危难中给属下以关心和爱护
- 有人情味的领导更得人心

二 赢得下属支持的技巧 (32)

- 拉近与下属的距离
- 满足下属的心理需求

三 赢得下属效忠的技巧 (34)

- 记住下属的名字
- 抬举下属的身价

四 赢得下属感恩的技巧 (37)

- 以德报怨
- 宽容下属的过错

第三章 掂着身份办事

——把握好与同事办事的艺术与分寸 (39)

一 掂着自己的身份办事 (39)

- 力不从心的事不能办
- 没有把握的事不要办

二 掂着对方的身份办事 (43)

- 办事要维护对方的身份
- 办事要了解对方的身份
- 办事要考虑对方的身份

三 善于化干戈为玉帛 (48)

- 得饶人处且饶人
- 朋友多了路好走
- 注意控制自己的情绪

四 善于整理办事表情 (52)

- 眼神是办事时的感应器
- 微笑是办事时的开心锁
- 脸色是办事时的晴雨表

第四章 摸着兜兜办事

——把握好办事实力的艺术与分寸 (60)

- 一 有钱能使“鬼推磨” (60)
 - 利用爱财之心办事
 - 以重金铺路
 - 以金钱买美差
- 二 “朝中有人”好经商 (64)
 - 雪中送炭换来锦上添花
 - 好靠山必须官大权重
 - 对症下药病自除
- 三 多个心眼去办事 (71)
 - 随圆就圆
 - 曲径通幽
- 四 放长线钓大鱼 (74)
 - 办事要有长远眼光
 - 办事要不失时机
- 五 死猪不怕开水烫 (79)
 - 人穷志不“穷”
 - 穷有“穷章程”
- 六 真诚可以扯平你办事的短处 (81)
 - 真诚能攻破人心
 - 真诚能换取爱心

第五章 压着心态办事

- 把握好办事缓急的艺术与分寸 (84)
- 一 事情该做及时做,以免夜长恶梦多 (84)
 - 当断即断,免受其乱
 - 看的要准,下手要快
- 二 办事不可顶牛使气 (87)



让对方尽情地发泄

给对方以同情

三 处理小事要考虑大后果 (90)

分寸失当,会把事情推向反面

分寸得当,小事情带来大成功

第六章 权衡利弊办事

——把握好办事予取的艺术与分寸 (93)

一 予之有术 (94)

“予”要精于妙算

“予”在不知不觉中

二 予之明道 (96)

“予”以鼓励

“予”以真诚

“予”比“取”更快乐

三 予之经典 (103)

欲用而予

察言而予

取予双收

四 善于权衡利弊 (113)

分析利弊得失,以供他人选择

分析利弊得失,摆平不合理现象

第七章 办事讲心计

——把握好办事余地的艺术与分寸 (117)

一 考虑问题要周全 (117)

使自己处于重要位置

使自己立于不败之地

给对方以选择的余地

二 要学会模糊表态 (125)

当事态不明朗时

当受情势所迫时

当不了解对方时

别强人所难

三 打消别人的嫉妒心 (130)

以“斤斤计较”打消他人的嫉妒心

以“睚眦必报”打消他人的嫉妒心

四 不要使他人难堪 (139)

不揭别人的伤疤

拒绝而不失礼节

第八章 办事讲艺术

——把握好说理的艺术与分寸 (144)

一 说理要讲方式 (144)

选择让对方容易接受的方式:婉转道来

选择让对方自觉领悟的方式:正话反说

选择让对方心服口服的方式:层层释疑

选择让对方幡然觉醒的方式:指东话西

选择让对方自我反思的方式:保持缄默

选择让对方更认可的方式:心理共鸣

选择让对方更情愿的方式:换个角度

选择让对方更动情的方式:攻心制胜

二 说理要有策略 (159)

说理要有情境性



- 说理要有针对性
- 说理要循序渐进
- 说理要恰当运用非语言表现
- 灵活运用情感号召和理性号召

三 指责错误要保留面子 (162)

- 允许申辩,不怒发冲冠
- 实事求是,不恶语相向
- 轻重有度,不一棍子打死
- 讲求方法,不仗势欺人

第九章 办事讲感情

——把握好用情的艺术与分寸 (165)

一 用感情换取信任 (166)

- 事先投资:让对方欠你点人情
- 事后回报:卸掉你的人情包袱
- 互惠互利:有来无往非礼也
- 给足面子:让别人都感到体面

二 以小恩换取大利 (169)

- 给点儿甜头作诱饵
- 以其所需换所求

三 掂掇好“礼”与“情”的比重 (171)

- 把握送礼的分寸
- 送礼的常用技巧

四 “请客”的艺术与分寸 (176)

- 请客对象要合适
- 邀请方式要恰当
- 要具有可行性

- 要做到明确、明白
- 要保证客人的方便
- 要做到真诚友好

五 宴饮的艺术与分寸 (178)

- 合欢同乐,话题与共
- 明确目的,把握大局
- 敬酒有序,主次分明
- 劝酒适度,切莫强求
- 举止有度,恰当表现
- 一视同仁,皆大欢喜

六 以真心换真情 (181)

- 感激越真,感情越深
- 联系愈多,感情愈厚

第十章 办事讲智慧

——把握好应变的艺术与分寸 (185)

一 面对突发事件时要机智一些 (186)

- 危险时刻从容镇定
- 应付突发事件要顺势制宜

二 面对尴尬处境时要沉着一些 (189)

- 沉着冷静,出奇制胜
- 答非所问,化险为夷

三 面对交际难题时要理智一些 (191)

- 转移话题:把难堪之处掩盖起来
- 移花接木:把难言之隐回避开去
- 幽默应变:把难解之题化解开来
- 反咬一口:把充气的皮球踢回去

含糊其辞:不便回避时就模糊

装聋作哑:不便表白时就装傻

委婉含蓄:不便直露时就隐晦

四 面对被刁难时要强悍一些 (194)

以其之道还施其身

以子之矛攻子之盾

五 面对竞争时要隐讳一些..... (196)

随机应变:智求保全施计谋

装疯卖傻:暗藏退路耍手段

第十一章 办事讲度量

——把握好宽容的艺术与分寸 (202)

一 办事要善于原谅人 (203)

对别人的批评要表示感谢

对别人的指责要正确理解

二 办事要从大处着眼 (206)

求同存异真君子

忍受批评显肚量

三 敢用比自己强的人 (210)

嫉贤妒能终至失败

任用贤能可夺天下

第十二章 办事讲耐心

——把握好忍耐的艺术与分寸 (213)

一 成功的秘方在于忍耐 (213)

忍耐即是成功之路

忍耐才能东山再起

- 二 成事之道在于“磨” (217)
 - 好事多磨
 - 能人善磨
- 三 战胜对手的高招在于“韧” (221)
 - 以忍耐取得信任
 - 以耐心排除异己
- 四 留得青山在,不怕没柴烧 (226)
 - 先得保全才会有出头之日
 - 委曲求全方可图东山再起

第十三章 办事讲信心

- 把握好自信的艺术与分寸 (230)
- 一 自信是成事的保证 (230)
 - 不达目的决不罢休
 - 任何机会决不放过
- 二 自信是办事的基础 (233)
 - 真诚是自信的表现
 - 宽容是自信的发展
 - 意志是自信的永恒
- 三 自信是办事的动力 (238)
 - 办事先战胜自己
 - 强者心中无逆境

第十四章 办事讲口才

- 把握好办事语言的艺术与分寸 (243)
- 一 交谈论事厚道点儿 (243)
 - 注意交谈的态度

注意交谈的环境

注意交谈的语言

二 嬉笑怒骂悠着点儿 (246)

伤人的话不能说

嬉笑怒骂须有资格

说笑话要谑而不虐

有理不在声高

三 要学会顺情说好话 (249)

要把握赞美的艺术与分寸

要把握恭维的艺术与分寸

要把握说话的艺术与分寸

第十五章 有麝自来香,不必迎风扬

——把握好体态的艺术与分寸 (291)

一 身体语言的类型 (292)

表情型身体语言

象征型身体语言

说明型身体语言

二 身体语言对办事的影响 (293)

三 表达身体语言的艺术与分寸 (295)

站有站相

坐有坐姿

走有走态

手势可通情

握手可达礼

乏真寡诚的五种身体语言

第一章 揣摩秉性办事

——把握好与领导办事的艺术与分寸

与领导办事，关键是把握好领导者的脾气爱好，俗话说：“得意哪口喂哪口”。揣其所思，投其所好，很多事情都好融通，很多问题都好理顺。把一件事搞定并不难，把一个人搞定却不容易。

一 投其所好，诱对方心动

要想通融事，必先通融人。不先把人搞通，就不会把事搞定。而搞通人的方法有很多，“投其所好”便是最有效的方法之一。俗话说：“不怕对方不上套，就怕对方没爱好。”

□ 琢磨事首先要琢磨人

世上所有的事情都是由人酌办的。所以，与其苦心孤诣地琢磨事，不如尽心竭力地琢磨人。把人搞明白了，事情也就搞清楚了。把人拍定了，事情也就搞定了。

战国时的张仪，学了一套“纵横术”，带了几个乡人跑到楚国去求富贵。但事与愿违，在楚国却穷困得无以聊生，生活异常拮据，同去的人挨不下去了，便怨气冲天，都嚷着要回家去。

张仪说：“你们是不是因为穷了，享受不到什么快乐就要回