

「智联招聘·问道直播间」资深职场专家跟你「话疗」——从do well到speak well



职场说话

那点事儿

从do well到speak well

沉默的技术男、羞涩的工科女、喋喋不休的文科生？只会做不会说？该「话疗」啦！
事情做得精彩并不难，话说得漂亮同样关键。
说好了，人人青睐；说不好，打入「冷宫」！



职场说话

那点事儿

从do well到speak well

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

职场说话那点事儿：从do well到speak well / 智联招聘编著. — 北京：人民邮电出版社，2013.4
ISBN 978-7-115-30995-2

I. ①职… II. ①智… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第028761号



内 容 提 要

你是沉默的技术男、羞涩的工科女、或是喋喋不休的文科生？你的救星来了！想要职场顺风顺水，做好固然很重要，话还要说得得体。说好了，人人青睐，说不好，纷纷打入“冷宫”。智联招聘告诉你，要想成为职场牛人，必须从do well到speak well，会做和会说，同样重要。

职场说话那点事儿——从 do well 到 speak well

- ◆ 编 著 智联招聘
责任编辑 张慧芳
执行编辑 陆凯芬
插画设计 张惠慧
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京艺辉印刷有限公司印刷
- ◆ 开本：880×1230 1/32
印张：8 2013年4月第1版
字数：80千字 2013年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-30995-2

定价：30.00元

读者服务热线：(010)67119329 印装质量热线：(010)67129223

反盗版热线：(010)67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

说话有技巧 职场不厚黑

大概从一岁多以后，人就开始说话了，小婴儿能跟爸爸妈妈表达“我饿了”、“我冷”。也就是说，说话这个基本功，是一个人的“标配”，只要不是什么“特殊”的人，几乎可以算是“系统自带”。但是，长大成年、进入职场的你，果然“会说话”吗？

不一定。

一个正常的职场环境是不需要拼爹，而是拼实力的。所以很多年轻朋友都在苦练“硬实力”，努力学习，把工作做好，也就是传说中的do well。但光埋头苦干就可以了么？未必！君不见同样是埋头苦干，有的人能越走越远，有的人却原地踏步？是不是职场果然有厚黑学，成功一定要玩心计？有没有一张嘴就觉得自己说错了，怎么找补也找补不回来？或者无意间的一个玩笑，就把人得罪了个彻底？

大家都知道，乔帮主每次发布新产品，说什么、怎么说，都是经过细致考虑的。可见，说话不是一件简单的、凭本能就能玩儿得转的事。相反，

话说得诉求明确、逻辑清楚、条理分明，跟其他职业技能一样，是需要学习，也是可以通过学习来提高的。它不是厚黑学，不是天生的，是跟PPT、EXCEL一样的工具。

作为国内领先的人力资源服务商，智联招聘除了帮求职者找到合适的工作之外，也为上班族解答各种各样的职场问题，《职场说话那点事儿——从do well到speak well》就是专门教大家“说话”的一本书。这本书是《问道直播间》从网友问题中汇集与“说话”有关的最具有代表性的问题，请来名企专家、外企高管一一解答，专业、权威、直接，不是心灵鸡汤，但比心灵鸡汤管用。

希望大家都能学会“说话”这门功夫，职场顺利，走得高，走得远。

你的朋友 郭盛（智联招聘首席执行官）

<http://weibo.com/zlzpewan>

目录

CONTENTS

Chapter 1

说的都是话，全凭嘴一张 | 1

Part1 职场聊天，没那么简单——别让你的出现成为定时炸弹 | 2

Part2 有事儿您说话？千手观音也会手忙脚乱 | 7

Part3 关键时刻，如何把舌头捋直不打结 | 13

Part4 给语言来点装饰，精装和毛坯感觉截然不同 | 19

Part5 你可以五行缺水，但不能大脑缺电 | 23

Part6 秘书的九段功力，你是黑带还是黄带 | 28

Chapter 2

向上沟通，舌尖上的升迁术 | 32

Part1 要想一路向前，拐弯儿胜于直谏 | 33

II 目录

- Part2 职场不缺红花，但更需要绿叶 | 40
- Part3 你不是皇上，可以请旨，但不要拟旨 | 46
- Part4 拦轿子告御状的成本有多高 | 52
- Part5 打破砂锅问到底，砂锅到底有没有底 | 59
- Part6 领导发火时，能直接泼冷水熄火吗 | 64
- Part7 和老板向上沟通，和同事关系就会向下发展吗 | 70
- Part8 你有权保持沉默，但无法成为呈堂证供 | 75
- Part9 我不是你肚子里的蛔虫，如何知道你的心事 | 81
- Part10 一起升值，为何不能一起升职 | 85
- Part11 当“垃圾”变成宝，我要怎么为它讨回公道 | 90

Chapter 3

平行沟通，道不同亦相为谋 | 94

Part1 无聊八卦，不八就挂 | 95

Part2 办公室不开个唱，要唱《太委屈》请去KTV | 100

Part3 你又不是人家的妈，何必去管他的吃喝拉撒 | 106

Part4 别人开锣唱大戏，当个看客好过唱对台 | 112

Part5 谈天不抬杠，爱争未必赢 | 116

Part6 为什么功劳总是他占，黑锅总是我背 | 121

Chapter 4

向下沟通，心在曹营话在汉 | 128

Part1 发工资比发脾气更得人心 | 129

Part2 重了没人理，轻了没人听，拿捏分寸有学问 | 134

Part3 永远不要批“人”，而要评“事” | 139

Part4 当同事变成下属，我该何去何从 | 144

Part5 老板不要老板脸 | 149

Part6 “评委”这种差事，你还是别当了 | 154

Part7 别玩深沉，你的含蓄他不懂 | 158

Chapter 5

沉默年代，竞争力就是说服力 | 164

Part1 站对立场，不要充当新闻发言人 | 165

Part2 面对冷场，如何破冰不破场 | 170

Part3 鸡毛除了做毽子，还能当令箭 | 176

Part4 既是同根生，相煎何太急 | 180

Part5 拆了自己的船，你拿什么过河 | 184

Part6 为什么人家嬉笑怒骂皆文章，你却磨破了嘴皮也吃不到糖 | 189

Chapter 6

四两拨千斤，把话说到点子上 | 194

Part1 说得多不如说得少，说得少不如说得巧 | 195

Part2 谈缺点时要模糊重点，说优点时要突出亮点 | 200

Part3 汇报不是比武，不能点到即止 | 205

Part4 职场不是江湖，收起你的“豪言壮语” | 211

Chapter 7

职场有忌，话不能这么说 216

Part1 你可以直性子，但不能直肠子 | 217

Part2 若是有理说遍天下，你就输了天下 222

Part3 当着矮子不说短话，遇见尼姑不送梳子 | 227

Part4 在找到金刚钻之前，先别揽瓷器活 | 232

Part5 打乒乓球时不要抢篮板 | 237

Part6 满嘴跑火车，小心刹不住闸 | 242

Chapter 1

说的都是话， 全凭嘴一张

为什么同一件事、同一句话，从别人嘴里表达出来，和从你嘴里发射出去，总让人觉得“味道”不太一样？最基本的表达其实就是一个人最真实的态度，从内到外——内在的心态，外在的表情；同时还表现在适时、适量、适度三个方面。适时：说在该说时，止在该止处；适量：既指说话的多少适当，也包括说话的音量适宜；适度：主要是指根据不同对象把握言谈的深浅度，根据不同场合把握言谈的得体度，根据自己所处场合的角色把握言谈的分寸度。



Part1 职场聊天，没那么简单—— 别让你的出现成为定时炸弹

一个新入职的员工在问道直播间问过我这样的问题：刚到一个新的环境，我一心想和别人打成一片，起码不能落了单，于是看到别人聊天我就想过去插几句。一天中午，我听他们在聊一个之前离开同事阿三回公司讨薪的事情，我就很热情地走过去问：“阿三是谁啊，咱们公司怎么着他了？”结果大家像看怪物一样看我一眼，立刻就都噤声散开了，搞得我非常尴尬。至于这么排斥新人吗？大家不都是从新人过来的吗？居然完全不体谅一个新人向他们示好的心情。

后来我换了一种方式向他们靠近，中午跟他们一起去吃饭，到了餐厅看到有两个男女同事坐在一张餐桌前，我满脸笑容端着自已的餐盘坐过去了。结果后来的一个同事拉拉我说：“走，咱俩去大刘他们那桌吃去。”我不知所以地指着那两个男女同事说：“就这儿吧，咱们一个办公室的。”后来才听说这两人在谈

恋爱，我给人当了电灯泡。难怪那俩人一脸的尴尬笑容，就没有一个人给我提个醒。职场一定要这样雾里看花地表达吗？现在我总觉得自己说的话和大家都不在一个频道，不知道是我的原因还是别人的原因。时间一长，我都不敢轻易开口了，可是不开口，显得我更另类。老师，新人融入一个环境都像我这么倒霉吗？





@董峰

首先，我可以肯定地告诉你，不是每一个新人都像你这么“倒霉”。但如果你继续用这样的心态去融入他们，那我告诉你，你今后的“霉运”将会“此恨绵绵无绝期”。职场聊天，最基本的就是心态。融入一个团队、一个新环境很重要，但是如果你一心扑在如何融入、如何跟新同事打成一片并为此绞尽脑汁、想尽办法上，反而会欲速不达、本末倒置。

从你对自己所经历的事情看，问题在于你的心态充斥着我要去靠近你们，融入你们，急于表达自己对别人“隐私”、“负面新闻”的看法，这样必然会引起别人的反感。如果你有选择性地拿自己的工作问题去请教别人，或者展示自己的长处给大家看，让大家注意到你和他们之间存在的“彼此需要感”。这种彼此需要，可能是别人帮助你带给他们的成就感，也可能是你的一点小优点带给别人的舒畅感，这些都是很好的融入起点。

另外，在沟通中有时不明白别人口中说的某些词汇、某些句子的含义，是很正常的，尤其是在自己不熟悉的人际关系

中，别人的一句话也许你不明白为什么，但是字面的意思你可以先学着接受，然后再去分析理解。这样，对于完全置身于一个陌生环境中的你而言，并非坏事。

从你的描述来看，沟通不畅的主要原因在于两点：

1. 不分场合。一个新人到了一个陌生环境，一定要注意某些场合是不是适合你的加入，才能进行下一步的沟通交流。就像那两个恋爱中的男女同事，他们必然不愿意被打扰，你的出现无疑是一颗定时炸弹，而且在知情人的善意劝解下你居然还要滞留，就只能说你不但不懂得表达，更是没有一点眼力劲儿了。

2. 不分话题。有些话题是只有熟悉并且了解内情的人才能去讨论和评价的，你本来对这件事情就一无所知，何必硬要插上一句？别人是否会怀疑你的居心且不论，你觉得自己真的是因为关注这件事情才和大家“聊天”的吗？如果不是真的关注，只是为了聊一句而插嘴，那不是给自己找不痛快又是什么？

@刘绍友

职场聊天，真的没那么简单。在职场中如何成为一个说话



受欢迎的人这不仅仅是一个天赋异禀，还是一项后天可培训的技能。除了面善健谈之外，聊天技巧在于善于观察，擅长寻找交流话题，关注别人最关心的问题，这样通常能打开话匣子。这种聊天的技巧和创造好的文学作品的技巧是一致的。

职场聊天须知：

1.说话一定要注意保密性，不能把自己和别人的隐私当做谈资，这样潜在危险就极大。

2.该说的才能说，在人际关系复杂的职场中，“增广贤文”有两句话当记住——一句是“话不投机半句多”；一句是“逢人且说三分话，不可全抛一片心”。

3.成功解除一个陌生人的戒心是聊天的前提。



@郝健

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。说出去的话，泼出去的水，无论在职场、考场还是情场，一定要重视说什么、怎么说的问题。