



说话尺度

★ ★ ★ 说话滴水不漏的必备要领◎办事恰到好处的实用指南 ★ ★ ★

办事分寸



俗话说：“见什么人说什么话，进什么山唱什么歌。”“好人出在嘴上，好马出在腿上。”

全集

说话水平高，是一个人获得社会认同、上司赏识、下属拥戴和朋友喜欢的最便捷、最有效的手段。



*Collected Edition Book Of Proper Limits
For Speech And Action*

说话不能没有尺度

珍藏版

办事必须讲究分寸

王刚◎编著



九州出版社
JIUZHOU PRESS

王刚
◎ 编著



说话尺度 办事分寸

全集

说话不能没有尺度 **珍藏版** 办事必须讲究分寸

说话滴水不漏的必备要领◎办事恰到好处的实用指南

九州出版社
JIUZHOU PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

说话尺度办事分寸全集/王刚编著. —北京:九州出版社,
2007.1

ISBN 7 - 80195 - 599 - 4

I. 说… II. 王… III. ①口才学 - 通俗读物②人间
交往 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49②C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 142212 号

说话尺度办事分寸全集

作 者 王 刚 编著

责任编辑 梁小玲

责任校对 王 雄

出版发行 九州出版社

地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)

发行电话 (010)68992190/2/3/5/6

网 址 www.jiuzhoupress.com

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 九州财鑫印刷有限公司

开 本 720 × 1020 毫米 1/16 开

印 张 20

字 数 300 千字

版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 次 2007 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7 - 80195 - 599 - 4/B·187

定 价 39.00 元

★ 版权所有 侵权必究 ★



前言



中国人自古就讲究说话尺度和办事分寸。古人说：“遇沉沉不语之士，且莫输心；见悻悻自好之人，应须防口。”“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”可见，不管是与人说话、与人交往、与人办事，都蕴含着分寸的玄机。

说话办事是要讲究尺度、分寸的。这种“尺度、分寸”主要表现在哪些方面呢？

一是说话不到位不行，办事不卖力不行。说话不到位，说不到点子上，别人可能悟不明白，理解不透，琢磨不出你的真实用意，你提出的想法或要求也不会被人重视和接受；非但事情办不成，也常常不被人瞧得起，这样怎么能换取别人的欣赏与亲善呢？怎么能赢得别人的友谊和器重呢？同样的道理，为别人办事不尽力不行。“有来无往非礼也。”别人求你办事，你不尽力，你遇到困难的时候，怎么能指望上别人的热情相助呢？

二是话说得太过头不行，办事太勉强不行。好说大话，言辞太尖刻，让人听了不愉快，觉得你不识大体，不懂规矩，不知好歹，这样的人常常被人敬而远之，也同样无法与人正常交往。办事太勉强，有能力没能力的差事都敢接，办得到办不到的事都想揽，结果交不了差，只能给自己增添不必要的麻烦，给自己造成你能力低下或不讲诚信的印象。

说话有尺度，交往讲分寸，办事讲策略，行为有节制，别人就很容易接纳你，喜欢你，帮助你，尊重你的体面，满足你的愿望。反之，你不懂分寸，说话冒失，办事不讲原则，举止失体，不识深浅，不知厚薄，就会人人讨厌，时时难过，事事难为，处处碰壁。

说话的尺度和办事的分寸类似于一匹宝马，驾驭好了可以日行千里，帮你冲锋陷阵；驾驭不好，就可能让你摔跟头，甚至踢伤别人。

怎样才能把握好面对不同人群、不同场合的说话尺度和办事分寸呢？在本书中，你一定会找到满意的答案。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，针对不同的场景、不同的主题，从与同事说话办事，和朋友交往，与上司共事，领导下属，与爱人或恋人相处，批评、赞美或说服别人，求人办事，维护自己的利益等方面，生动而具体地讲述了提高说话水平、改善办事能力的方法和技巧。

愿本书能助你办事顺利、交往轻松、相处和谐、生活愉悦、事业发展一臂之力。



目 录



第一章

与同事间说话办事宜得体而真诚

新进一个单位首先要搞好人际关系	3
处理好与工作有关联的具体事情	6
在职场把握好与异性同事交往的分寸	8
让生活中的应酬达到联络感情的目的	10
平时注意自己的言行细节	11
与不同的同事交谈须注意的问题	14
与同事交谈时要回避不合适的话题	18
与同事进行轻松愉快的交谈	19
同事需要安慰时做出得体而真诚的反应	22
跟很多同事交流时要照顾到每一个人	23
与同事交流时避免和控制冷场的发生	25
努力避免和同事进行争论	26
学会和同事愉快地合作	28
顺利度过和同事交际的危险期	29
对症下药,消除与同事之间的误会	31
摒弃前嫌,和有矛盾的同事重归于好	32



第二章

和朋友交往不可忽视客气与礼貌

必须要认真对待择友的问题	39
把握好交往的周期	40
尽量为自己织一张好的“关系网”	43
把握好与朋友交往的分寸	45
和朋友愉快相处，使友谊维持下去	50
把注意力放在彼此的共同点上	53
时刻注意说话的礼貌和对人的尊重	53
在听朋友说话时把握好插话的分寸	54
要讲客套，不能不给朋友面子	56
性情宜豪爽，态度勿随便	59
与朋友交往不可吝啬贪婪	60
尽量热心地去帮助朋友	62
对朋友不必“有求必应”	64
不乱揽事，以免引起不必要的麻烦	67
拒绝朋友的时候要避免得罪对方	69
承诺的事一定要给朋友适当的交代	71
尽量避免和朋友发生矛盾	74

第三章

与上司相处把握积极主动的分寸

光明磊落地与上级保持良好的人际关系	79
把握细节，给领导一些机会认识你	81
通过自己的努力让老板觉得你值得提拔	83
和上司为了共同的利益而努力	84



无条件地服从上级的指示	85
接受任务以后注意和上司保持联系	86
积极主动地和上司进行日常交流	88
在特殊情况下处理好上司布置的任务	90
和领导保持适当的距离	93
注重维护领导的权威	95
要经得起上级的批评	96
积极避免与领导产生矛盾	98
把握好与互相有矛盾的领导相处的分寸	100
轻松地与爱发火的上司交往	102
得体地应对爱挑剔的领导	103
巧妙拒绝领导委托的某些事	106
得罪上司后要积极挽回不利局面	110

第四章

领导对下属应该诚恳而保持威信

做一个让人尊敬的上司	115
在下属面前充分注意外表和言谈举止	118
尽量使口头指示被下属正确地执行	119
避免做出一些让下属对你失去信心的行为	122
上级和下级沟通时应诚恳坦白	123
做好和下属谈话的各项工作	124
委婉、诚恳地向下级通报不好的消息	126
在接受下属批评时应把握的分寸	128
与员工保持适当的距离	129
积极缓和与下属的矛盾	131



第五章

与爱人或恋人相处多包容少挑剔

准确地分清友情和爱情	137
恰当地对意中人表述衷情	138
更委婉些，让你的恋爱充满含蓄美	139
恰当地接受男友的“殷勤”	142
不要对爱情期望过高	143
为丈夫做出小小的牺牲	145
对心爱的人不能无条件地顺从	146
夫妻间彼此保留一份自我空间	147
一定要努力闭上挑剔的眼睛	149
在生活中经常赞美你的爱人	152
适时适当地安慰你的女友	154
支配和控制配偶，又让对方保持愉快	156
吵架时不能伤害彼此感情	157
夫妻间要学会道歉与原谅	158

第六章

批评别人的时候要考虑对方尊严

尽量使批评达到春风化雨的效果	163
批评必须能达到一定的目的	164
选择适宜的批评时机	165
批评别人时要因人而异	166
上司有效批评下属的技巧	167
将批评的话以适合对方心理承受的方式表达	169





采用先扬后抑的方式进行批评	170
使用“三明治”式的批评方法	171
巧妙地暗示对方注意自己的错误	173
利用逆反心理批评别人	174
有批评上司的欲望时首先要克制自己	175
尽量不要触犯领导的尊严	176
让上司乐于接受你的批评	177
批评别人时要注意的禁忌	179

第七章

在生活中多赞美别人以赢得好感

赞美是送给别人的最好礼物	183
领导的赞扬是下属最需要的奖赏	186
审时度势、恰当地赞美别人	188
上司得体地赞扬下属的技巧	191
把握好赞美同事和朋友的分寸	192
用得体的赞美赢得上司的好感	193
男女需要不同类型的赞美	196
不同的女人需要不同的称赞和夸奖	197
恭维客户也要注意分寸	199

第八章

说服别人宜因人而异、循序渐进

说话因人而异	205
把握有效说服别人的简单方法和技巧	206



从满足对方需要的角度来说服别人	207
说服别人的时候一定要有耐心	210
充分考虑各种因素来增强说服力	212
先透彻地了解对方的有关情况	214
通过交流达成对自己有利的结果	217
使你的想法变成别人的想法	219
让对方变被动接受为主动反思	221
利用幽默的说服力量	224
有效说服心存抵制的员工	225
对人进行忠告要把握好分寸	228
在发现上司做法不妥时巧“进言”	230
提建议前充分从上司的角度考虑问题	231

第九章

求人办事要讲究技巧、避免冷遇

深入了解帮你办事的对方	235
请别人给你帮忙的同时满足他人的需求	238
求人办事的实用技巧	239
把握住求同事办事的分寸	243
因人制宜地与不同个性的人办事	245
托朋友办事前，自己先要吃点亏	250
巧妙地让已发达的朋友为你办事	252
轻松地向同事借到你所需的东西	253
把握好求上司办事的分寸	254
“捧”着领导帮你办事	256
求人办事时把握住“跑”的分寸	257
想求人办事要能够战胜“冷遇”	259



第十章

适度地维护自己的利益不受侵害

要敢于站出来争取你应得的权利	263
大胆地争取自己应该得到的利益	265
不必追求无益的个人“胜利”	268
避免正面冲突，迂回制胜	269
用沉着冷静挫败不友善的对手	270
躲开“惹不起”的人，避免不必要的麻烦	271
区别对待别人对你的嘲讽	273
被上级批评或指责时辩护的分寸	275

第十一章

与人交谈不能毫无顾忌口无遮拦

说话直爽不等于言语毫无顾忌	279
说话小心些，尽可能做到三缄其口	281
与人交谈时千万不能口无遮拦	283
不适宜在办公室里说的话就别说	285
和同事交往过程中一定要避免的几种话题	288
对别人的“隐私”一定要守口如瓶	291
谈论性的问题，时机、对象、分寸都要掌握得恰到好处	292
不可随意和上级开玩笑	294
与外国人谈话不可犯忌	296
说话时尽量克服“招人烦”的习惯	297
说话切忌啰嗦	298
学会运用迂回曲折的含蓄语言表达本意	300
运用含糊的语言进行交际	301
为说话得体、讲究分寸而努力	303

第一章



与同事间说话办事

宜得体而真诚





新进一个单位首先要搞好人际关系

不久前出版的马来西亚《光华日报》的一篇文章指出：“如今，职场人最大的挑战并非如何把工作和事务做好，而是如何将职场人际关系做好。”在中国，职场的人际关系也是非常重要的。因为同事之间关系融洽，心情就会很舒畅，这不但有利于能够很好的工作，而且也有利于自己的身心健康。而如果与同事之间的关系不是很好，甚至有些紧张，那样无论在你的生活中还是工作上都会让你很烦恼。

因此，刚进入一个新单位的时候，一定要把搞好人际关系当作头等大事来抓。

每当来到一个陌生的地方，我们总是要先看一看周围的环境和人，然后融入其中；同样，每当一个陌生的人来到我们身边，我们首先要观察他，然后才接纳，这是常规。所以，在我们刚刚迈入工作岗位的时候，我们应该心态从容地面对原有圈子里的人对我们有意无意的排斥与观察，自然不必期待一脚就能够踏进同事的旧有圈子里。若想尽快加入其中和他们打成一片，则必须有耐心和智慧。下面的几点建议或许会对你有所帮助：

(1) 摆正自己的位置。

每个人在交际中都有相应的位置，这是交际规律的反映，也是社会规范的要求。不能正确摆正自己的交际位置，在交际圈中必然显得唐突、冒失、蹩脚，也会受到社会群体的责怪、怨愤、抵触、嘲弄，甚至打击。交际关系复杂多变，交际者难以一眼窥清，不易正确把握。准确地确定自己在交际圈中到底处于何种地位，如何调适好自身位置，更不是轻而易举的事。所以面对新环境、新朋友，第一步你要好好认识自己、评估自己，确定好以什么面孔、怎样的交际基调进入新的交际角色。

变换了生活空间，人的社会角色会随之改变。若心理调整不过来，行为不能重新校正，你就无法适应新环境，左右碰壁，别人也会对你产生诸多误解和非议，你就难免成为一个与新环境格格不入的人。人是能动的，环境是





不以人的意志为转移的，人应主动适应新环境，没有理由要求新环境去迁就你个人。所以，进行角色转换应是一种自动行为，而且尤其应在“有效”二字上下些功夫，实现角色适时适当的成功转换，将自己完整、及时、可靠地变成新环境中的新成员。

摆正自己新位置，是一个精深的过程，并不是每个人都能做得成功的。这其中需要交际悟性，需要良好的心理素养。保持平常心往往在自己位置调适中起着突出的作用。

(2) 采取沉稳的交际姿态。

人与人的差异情形万千，总存在着这样那样的矛盾和冲突。你作为一个新面孔，在进入陌生的交际领域的时候，一开始就无所顾忌，目空一切，张牙舞爪，是无法与他人磨合的。这似乎是外向性格者、青年人常有的现象，也是应该努力克服的问题。采取沉稳的交际姿态才是适宜的，更有助于实现你与新环境的磨合。这是一种以静观动的方法，在你自我保留节制中，你会对新的交际环境进行全面细致深入的观察和把握，从而有针对性、有实效地实现与新环境的契合和交融。表面上看来这是一种消极的方式，实质上是一种高明的策略，是一种更积极有效的技巧。

(3) 从打招呼做起。

如果员工有心想在公司里建立良好的人际关系，就应该从打招呼做起。

尽管打招呼对员工来说甚为重要，但是做起来要很自然坦诚，而不可以表现出一副心不甘、情不愿的样子。

与同事打招呼时，以下事项必须注意：

①首先，自己主动打招呼，每天一进办公室就向同事说声“早安”。

②打招呼时声音要清晰、明朗、有元气，语气则要温和。

③不可因个人的喜好、厌恶而选择打招呼的对象，这样做会破坏工作场所的气氛，应该亲切地和每个人“打招呼”才是。

④进出要招呼。一个有礼貌的员工，在上完一天班之后，如果要比其他同事先离开办公室，应该说声：“对不起，我先失礼了”或“再见”等问候语。

员工早到公司上班，遇到同事就应该主动亲切地打声招呼。外出洽谈公事时，绝对不可以一声不响，应该向上司或周围同事说声：“我要出去了！”办完事返回公司时，则要说：“我回来了！”至于留守公司的上司或同事，则





应该做出“请便!”或“哦,你回来了!”等相对的应答。

有些刚进公司的员工,不好意思比前辈先走,则在下班时,不妨问前辈:“还有什么需要我帮忙的吗?”如果对方回答说:“你先回去吧。”员工应该说:“那么我就先走了。”或“再见”。

(4) 保持适当的距离。

人际关系密切程度通常是表现在人际距离上的。双方关系亲密,相互间距离较近;双方关系生疏,相互间距离较远。与新同事、新朋友初处,彼此不熟识、不了解,关系刚刚形成,距离自然是较大的。你若生硬地去与人亲近,则有违交际规律,对方不仅不会做出友好表示,还会产生反感情绪。这种适得其反的效果,会把你置于被动地位。保持适当的距离,能给对方冷静地观察你认识你的机会。你们会在逐步熟悉和了解中,实现思想的沟通,情感的交融。你们的关系慢慢亲密了,彼此的距离就会悄然隐去。保持距离重在适当,掌握在对方认可的范围内,并能有效地促使双方互相吸引。

(5) 顺其自然,不要虚假。

工作时间是你和同事相处、争取早日融入同事圈子的最好机会。“路遥知马力,日久见人心”,你只管认认真真工作,踏踏实实为人,无论多坚固的旧圈子,都会渐渐接纳你的。在你和同事之间,本来没有什么牢不可破的障碍,只不过因为陌生,或者仅仅因为你自己内心设置的屏障,所以使你感觉到他们排拒,实际上未必是事实。工作过程中的每一个平实的日子,都是你和同事们相处最好的中介,只要你有耐心,和同事们打成一片不过就是时间问题而已。千万不要把这件事当作一个难题,而是应该轻轻松松、自自然然地去面对这个必经的过程。

需要注意的是:你千万不要为了尽快投入同事圈子,而刻意改变自己,去适应别人。比如在言语和行为上,故意应和同事,心底里挺冷淡,而表面上却装成极热情的样子……这样是没有必要的,会很累,也不长久;一旦他们看出你虚伪,反而会鄙弃你的为人,倒不利于你融入集体之中了。

(6) 细心关怀、体贴同事。

你不要怕主动表达你的关爱,只要你是真心诚意的。比如去收发室取报纸时,顺便就把楼上几个办公室事的信和报刊都带上去送给他们;比如哪位同事工作忙,中午加班,你就主动帮他买午餐;再比如哪位同事病了,下班后晚上打个电话过去问候一下,诚恳地问他是不是需要帮忙,明天能不能上

