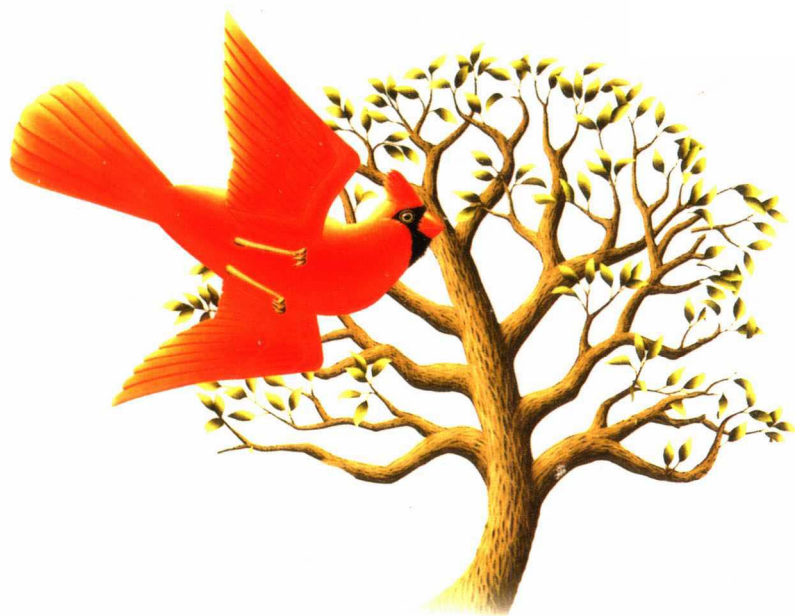


话应这样说 事要这样办

话要说到心窝里才管用 事要办到家才有效

HUA YING ZHE YANG SHUO
SHI YAO ZHE YANG BAN

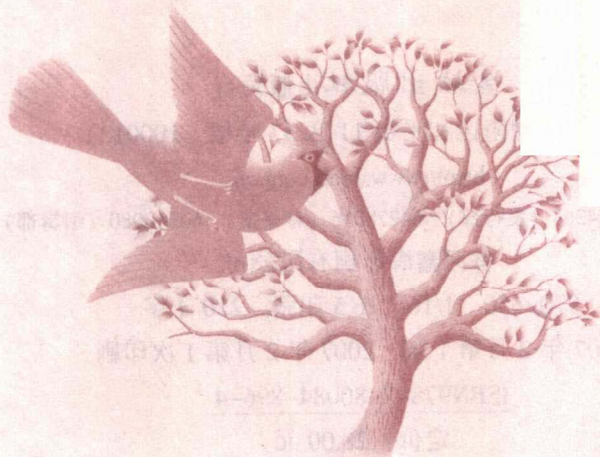
周洪杰 / 编著



话应这样说 事要这样办

话要说到心窝里才管用 事要办到家才有效

周洪杰 / 编著



 金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

话应这样说, 事要这样办/ 周洪杰编著. —北京: 金城出版社, 2007.1

ISBN978-7-80084-896-4

I. 话... II. 周... 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 (2006) 第 135890 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

<http://www.jccb.com.cn>

电话: 84254364 (发行部) 64228516 (总编室) 64210080 (编辑部)

香河鑫海印刷有限公司

970×650 1/16 16.5 印张 210 千字

2007 年 2 月第 1 版 2007 年 2 月第 1 次印刷

ISBN978-7-80084-896-4

定价: 28.00 元

前言



没有人不想获得成功。

人是群居动物，人的成功只能来自其所处的人群及社会。

家庭背景、专业知识、机遇……这些似乎是成功的重要因素，但实际上它们只是提供了一个迈向成功的台阶。

那成功的关键在哪里？

有专家指出，一个人事业上的成功，70%的因素是与他人的良性互动。也就是说，一个人的成功离不开拓展和维护人际关系，但归根到底是通过说话、办事实现的。

会说话、会办事，是一个人立足社会、获得成功的两大途径。

会说话不仅能产生影响力、号召力，更能带来控制权，所以有“话语即权力”之说。说话有“术”，会说话绝对是一种本事。古代有“一言兴邦”、“妙语退敌”之事，现代则有“会说话当钱花”之说。但是，现实当中有不少人“嘴上功夫”欠缺，说话说不点子上，甚至出现无的放矢、话不投机、祸从口出等令人遗憾的后果。因此，为了提高说话水平，我们需要掌握说话的“术”，让舌头成为表情达意、得偿所愿的“软武器”。

会办事会使目的及早实现，使成功尽快到来。办事有“术”，会办事更是一种本事。每个人都想把事办得顺顺当当、漂漂亮亮，



但现实中人们常感觉力不从心——人人不给面子，处处“不好办”；还有一种可能，办事人自认为胸有成竹，办事时也认认真真、任劳任怨，但仍不能把事办成。对于办事“碰钉子”的人来说，与其埋怨“人心不古”、“时不待我”，不如反思一下：为什么说“办事的技巧不是‘工匠活’，而是‘布局术’”？哪些必需的办事技巧自己还没掌握？

美国著名成功学家鲍比·凯说：“我从来不相信世界上的好事都是留给幸运儿的，我认为好事是留给精于办事技巧的智者的。”这句话说明了会办事对获得成功的决定性作用。实际上，只要我们留心观察就会注意到，“办事高手”们懂得“背靠大树好乘凉”，他们有着常人少有的长远眼光，精于编织关系网，随时进行“感情投资”，而且能把握一个又一个机会，结识一个又一个“贵人”，最终获得“好风凭借力，送我上青云”的成功结局。

本书是一本“处世必备书”，借助大量生动、鲜活、智慧、成功的事例，深入浅出地分析了最直接、最便利、最有效的说话、办事技巧，让你在最短的时间内，轻松愉快地掌握说话、办事之术。

上篇 话应这样说



第一章 功夫在“话”外

功夫在“话”外,是指说话的策略、艺术不在开口说话这一动作上,而在说话前的酝酿、准备上;也就是说,学习说话之“术”,不是单纯追求练成一副伶牙俐齿,而应将很大一部分精力放在营造合适的说话氛围上。

1. 要和陌生人说话 3
2. 倾听也是一门艺术 8
3. 说话忌偏激 13
4. 得理要饶人 18
5. 响鼓不用重锤敲 23
6. “适度沉默”才是“金” 28

第二章 练就“嘴把式”

“嘴把式”没什么不好:对方听你说话,如同看到武师练功夫,这样的说话方式能不引人入胜吗?对方能不喜闻乐见吗?越是需要“出彩”的说话场合,越需要动用“嘴把式”。

1. “悦人”靠幽默 35
2. “服人”靠说理 40
3. 情理并用化冲突 47
4. 请将不如激将 52
5. 有时要“说谎” 57
6. 辩论是高层次的斗嘴 62

第三章 把不利“说”成有利

说话不可能总是滴水不漏,与人相处不可能总是“你好我好”,难免出现这样那样的不利场面。说话的智慧之一,就是面对不利场面时能“巧说”,获得“起死回生”的效果。这时对说话的要求是:急中生智,化被动为主动;拿捏分寸,让话语由“火辣辣”变成“甜蜜蜜”。

1. 前话说错后话“补” 75
2. 自嘲摆脱尴尬 80
3. 身处危难时,说话避祸全身 85
4. 给上司纠错时,让忠言不逆耳 90
5. 拒绝别人时,不妨有策略地说“不” 95
6. 批评别人时,为对方留出面子 102

第四章 会说话当钱花

“会说话当钱花”,就是要把说话之术“价值化”、“市场化”,让说话“术”给你带来切实的益处:求职时脱颖而出,工作时不背包袱、不吃哑巴亏,得益时不被嫉妒,求人时“一路绿灯”,等等。

1. 自我推介时,中气十足地说话 109
2. 接受任务时,有困难要说出来 115
3. 被上司委屈时,顺势处理不抱怨 120
4. 交代任务时,把干劲儿鼓出来 125
5. 春风得意时,多说别人的功劳 130
6. 赞美别人时,让好话声声悦耳 135

下篇 事要这样办



第五章 朋友多了事好办

在家靠父母,出外靠朋友。办事离不开朋友,离不开人情、人缘。要拥有人情、人缘,就要广交真朋友,尤其要结交优秀的朋友(牢记“近朱者赤”的道理)。与人交往虽然不排除日后求其办事的目的,但也不能表现得太功利,而应在平时将人情做足。

1. 多个朋友多条路 143
2. 感情投资妙不可言 149
3. 多结交比自己强的人 159
4. 与暂时不得势的人交往 165
5. 平时也要“抱佛脚” 171
6. 发现自己的“命中贵人” 177

第六章 求人办事须用脑

办事有各种“术”,要正确运用“办事术”,就必须具体情况具体分析。世事洞明皆学问,人情练达即文章。精于此道的人,能从容应对时世、事态的变化,因时制宜地办事。中国传统文化中的谋略取之不尽、用之不竭,若能从中汲取营养,学得精髓,并在现实中灵活运用,则将为办事提供极大的帮助。

1. “办事”离不开“求人” 185
2. 察言观色知进退 190
3. 灵活变通之道 194

4. 让求人变成共赢	198
5. 巧布局，掌火候	202
6. 借他人之风，扬自己之帆	207
7. 好事多磨学会“磨”	212
8. 打好感情这张牌	217
9. 求人办事，方法因人而异	222

第七章 心态好万事通

心态左右命运。办事时的心态决定了事情的成败，借用一句耳熟能详的话，“说你行你就行，不行也行”。因此，想要办成事，就必须培养自己良好的心态，这不仅仅是与人交往的态度、方式问题，更是价值观、人生观的问题。记住，拥有“阳光心态”，才可望万事亨通。

1. 微笑是交往的“必需品”	229
2. 不强人所难	234
3. 求人要不卑不亢	238
4. 为办事不怕吃亏	246
5. “脸皮厚，吃个够”	250

上篇

话应这样说

1

功夫在“话”外

功夫在“话”外，是指说话的策略、艺术不在开口说话这一动作上，而在说话前的酝酿、准备上；也就是说，学习说话之“术”，不是单纯追求练成一副伶牙俐齿，而应将很大一部分精力放在营造合适的说话氛围上。



1. 要和陌生人说话

说到和陌生人说话，首先让人想到不久前的一则报道和一篇文章。

2006年8月2日的《河南商报》有这样一则报道：

近日，一名家住郑州黑庄的小男孩在乘坐26路公交车时迷路，该男孩不吃不喝也不说话，这可难坏了一群帮他找家的市民。最后民警赶到，小男孩才开了口。

平时家人反复教育该男孩，不要和陌生人说话，由此才会出现开头的一幕。

看罢此则报道，让人哭笑不得：在现实生活中，人们认定“不要和陌生人说话”，并将其上升为处世原则，“主动”将自己与别人隔离开来；家长和学校对此更是高度重视，对孩子极尽耳提面命之能事，唯恐孩子被坏人欺骗。诚然，不和陌生人说话是避免自身遭受伤害的一个有效方法，但这绝不是让人自我封闭。和陌生人说话，和陌生人接触，多多少少都有点冒险的成分，但如果人们都不与陌生人说话，整个社会将被信任危机笼罩，最终陷入发展无以为继的可怕境地。这绝不是危言耸听：几个骗子对社会造成的危害，远远没有人们之间的不信任与冷漠可怕，更没有不健康的心理将伴随一大批青少年一生这一悲惨后果可怕。

交流是人类的本能和愿望，它包括语言（如“你好”、“谢谢”、“再见”等），也包括表情（如微笑、点头、赞许等）。“不要和陌生人说话”，起码违背了人类的本性，更有悖于现代社会文明人的交际和礼仪准则。

相逢何必曾相识。出门在外，谁也免不了向陌生人打听点什么，问问路或寒暄几句等。一句话，文明进步是从交流开始的，越与陌生



人交流,进步越快;现代信息社会的核心就在于交流,由于有交流,地球才变成为了一个“村”。

不能因噎废食,要和陌生人说话。

为什么许多人和陌生人说话都会感到拘谨?因为他们对陌生人一无所知,特别是进了充满陌生人的群体,有些人甚至怀有不自在和恐惧的心理。那么,怎样才能消除这种心理,并设法把陌生人变成老朋友那样呢?首先要在心目中建立一种乐于与人交朋友的愿望,心里有这种要求,才能有积极的行动。

2006年5月24日的《新安晚报》,刊登了黄复彩先生的一篇名为《与陌生人交谈》的文章。下面是该文章的结尾,也是笔者认为最感人的部分:

今年春节,我是在广西凭祥那座小县城度过的。每天黎明,我都被一阵歌声惊醒。确切地说,那歌声近似于干哑的吼叫,让人想起一头孤独的兽。有人告诉我说,那是一个老华侨,回来有好多年了,孤身一人,又身染恶疾,从来不与人交流,怕没有多少时候了。

出于好奇,一天清晨,我决定去寻觅这苍凉的歌声,去探觅这歌声背后隐秘而厚重的人生。循着那条开满野花的山路,我在一处山泉边终于见到了那个老人。

见到陌生人,老人的歌声戛然而止。然而,我却接着老人的歌声唱了起来,同样是一种近似野兽般的吼叫。

老人朝我看看,笑了笑说:“会唱这种老歌的人不多了吧。”

我说:“应该很多吧。”

于是我又唱起了另一首老歌。

老人有70多岁了,瘦削的脸上写满了沧桑。他用一只塑料水壶在接汨汨流淌的山泉水,据说这种泉水能治疗多种疾病。

我们说话间,水壶也就满了。

老人撕开一盒糕点递到我的面前说:“这个不错,你北边来的人怕没有尝过。”



我没有拒绝老人，一边吃着老人的糕点，一边说：“这么好的糕点，怎么就舍得送给陌生人吃呢？”

老人接着就说：“出门在外，你怎么敢吃一个陌生人送你的糕点呢？”说完，我们同时哈哈大笑。

我就是这样认识了这位老人，也认识了他歌声背后隐秘的人生。

我在广西的朋友奇怪了，说：“那可是一个出了名的古怪老头，你怎么就同他聊上了呢？”

我回答她说：“因为我接上了老头爱唱的一首歌。”

黄复彩先生善于与陌生人说话，由此他有了许多别人所没有的意外收获。从黄先生的文章《与陌生人交谈》中看出，他之所以与陌生人谈得投机，主要是因为他不甘于“将自己的心封死在钢筋水泥里”，敢于和善于打破“人与人之间筑起的那道不可逾越的‘隔离墙’”。

在现代社会生活中，一个人少不了与陌生人说话：出差、旅游、调查、购物、娱乐以及应聘，都要与大量的陌生人打交道，而这种打交道都是以说话开始的。因此，学会与陌生人说话，可以说是走向社会的第一课，而这一课其实并不难。

首先，要有与陌生人说话的勇气。与陌生人交谈，关键是勇敢地说出第一句——这第一句说出了，其他的话就好说了。记住，要自信，可以暗示自己：“怕什么，他是人，我也是人；他能说，我为什么就不能说？”

有时候，大家不期而遇，走到一起，比如同是旅客，或同是排队的顾客等，这时的时空、地域及相同的目的就成了彼此共有的东西。“同是天涯沦落人”，此刻共同的处境就把人们联系在一起，说什么都可以，只要有一方先开口，对方马上会礼貌地响应，从而攀谈起来，而且话题会十分广泛、丰富。

其次，要寻找话题。与别人交谈，选好话题是关键。抓住双方感兴趣的事情进行交谈，不妨从下述角度寻找“话题”：人人关心的热点话



题或重大的社会新闻,如物价问题、利率问题、下岗就业问题、体育竞赛问题、选举问题等。投其所好,也是成功交谈的一招,如对方喜欢谈论股票,你就说股票;对方喜欢足球,你便从谈论足球开始,这样容易获得认同感。即兴引题,借用当时、当地和对方的某方面材料为题。

一个人的口音就是一张有声名片,它能告诉人们他(或她)是哪里人,起码说明他(或她)在哪居住过。因此,你就可以从这种口音及其提供的地域引出很多话题。比如,从乡音说到地域,从地域说到那里的特产、自然风光、风土人情等等。

人们携带的物件有时候也能反映其兴趣和爱好,或者提供有关信息。比如,在车站有人在看一本杂志,你就可以从这一杂志说开去。还有一些物品是可以作为借口,以试探的口气来问的。比如,询问对方手提的一个新产品的产地,价格等,以此为由与对方搭话,找到说话的机会。有一位先生身穿一件大衣,很时髦,这时你便可以搭话:“请问你穿的这件大衣是在哪儿买的,真漂亮!”仅此一句赞美的话,对方一定会给以回答,这样就可以以大衣为起点谈起来。

第三,与陌生人说话要选对机会。

做一件不常做的事之前,以及到陌生的地方去,多询问、多请教,是绝对不会吃亏的。人在外面,身在异地,不懂、不清、不识、不知的事总会有的,比如路不认识了,方言听不懂了,东西叫不出名了等等。不懂就问嘛!一问一答,这就是交流。可有的人从来不问,有的人想问而不敢问,有的人怕人家不好好回答。多问多请教,不但可以增长知识,为自己的活动提供方便,而且也是彼此沟通的一个契机。假如遇到热心人,有时还能得到你没有问但也是你需要的信息,这就是额外的收获。当然,询问和请教都要热情有礼貌,问后要表示感谢。这是以询问请教为说话机会。

许多人外出少不了带一张报纸或几本杂志,为的是闲下来翻阅。当你看到别人翻阅后放在一旁时,你不妨问问对方:“能不能借我看看?”在你把带着的报刊杂志翻阅后,不要马上收藏起来,可摆在显眼



处,以便对方翻阅。互相阅读后,对一些共同感兴趣的内容,自然可以交谈一下。陌生人之间的谈话,往往是从时事政治、社会新闻开始的。有了第一句,第二句、第三句就会源源不断。这是以借阅报刊为说话机会。

一同在外,出现一些意外事件是不可避免的:谁的皮夹不见了,谁的肚子不好过,或者出车祸了,或者遇到了小险情等等。对这些偶发事件,你都可以主动参与进去,一起出出力,或者一起想想办法。不要以为反正与我无关,要我多什么嘴?也不要以为,反正倒霉的不是我一个,我用不着管,于是袖手旁观甚至幸灾乐祸。这都是不对的。有些事,譬如遇到小偷,你不响,他不吭,小偷就会肆无忌惮;如果你一言我一语,或者你呵斥他指责他,他自然就不敢了。这些偶发事件往往也是陌生人之间开始交谈、互相熟悉的一个契机。假如你从不参与,那么你永远是个陌路人。这是以应对偶发事件为说话机会。

最后,与陌生人说话要注意分寸,过分的热情和过分的冷漠都是不可取的,态度要诚恳、自然,语言要得体、大方。

在各个场合,你有许多接触他人的机会。如果你想接近他们,让他们成为你人际关系网中的一员,你必须付出像西方议员那样的努力。假如你到一个新的环境,如机关、企业、学校等,在彼此都不认识的时候,你要主动“出击”,以真诚友好的方式把自己介绍给别人。

如果你想多结交一些朋友,你就应主动地了解对方的志趣爱好。你可以通过多种方式去得到他们这方面的信息,你要注意与其相处时积累一些有关他(或她)的情况,你可以通过他(或她)的朋友了解他(或她)的为人处事,你可以通过他(或她)的一些个人资料记录了解他(或她)。“独木难支大厦”,朋友在关键时候帮你一把,可能会直接导致你事业的成功。所以,要时刻注意能结交人缘的好机会,你对此必须有所准备,因为机遇是一件捉摸不定的“宝贝”,它专爱有准备的头脑。



2. 倾听也是一门艺术

许多人之所以对别人的话“充耳不闻”，纯粹是因为他们根本没有倾听他人说话的愿望，他们完全被“自我”主宰，喋喋不休地诉说，希望他人理解；他们的注意力全都放在了自己想要做的事和想要说的话上了，以至于根本没有时间（当然也没有愿望）听听别人说什么。

在日常生活中，父母、老师以及其他的权威人士也经常给我们一些误导（使我们无法养成健全的听话习惯），他们传递的错误信息包括：“不要理他”、“只要你将头转过去，他就不会来烦你”以及“他只是在说气话，千万别当真”等等。事实上，我们经常因为不会倾听而误解别人的意思。

与之相对，会倾听的人到处都受欢迎。会倾听决定了许多事情：做成生意，得到工作，通过考试，甚至——赢得爱人。然而，倾听却得到了一个“被动”的名声。不，不是这样，倾听是成功的“先声”。很多成功人士感言：一个人倘若学会了倾听，即使是从闲言碎语中也能获益匪浅。



倾听是一种尊重，是一种修养，甚至是一门艺术。

美国著名的主持人林克莱特在一期节目上访问了一位小朋友，问他：“你长大了想当什么呀？”

小朋友天真地回答：“我要当飞机驾驶员！”

林克莱特接着说：“如果有一天你的飞机飞到太平洋上空时，飞机所有的引擎都熄火了，你会怎么办？”

小朋友想了想，回答：“我先告诉飞机上所有的人绑好安全带，然后我系上降落伞，先跳下去。”