



会说话 | 会做人 | 会做事

成功人生必备的三大本领

会其一可立身，会其二可出众，会其三则无往而不胜

何平 马杰◎编著



行走社会必不可少的生存本领

当你真正掌握了说话的分寸、做人的准则和做事的尺度时，你就拥有了成功的资本，就一定能在事业上取得成功，在人生中找到幸福。

时事出版社

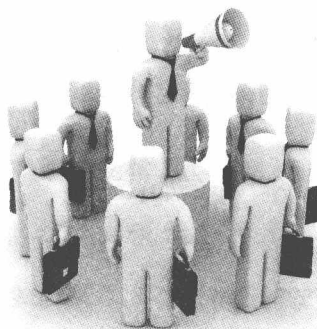


会说话 | 会做人 | 会做事

成功人生必备的三大本领

会其一可立身，会其二可出众，会其三则无往而不胜

何平 马杰◎编著



行走社会必不可少的生存本领

时事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人生三宝：会说话 会做人 会做事 / 何平，马杰
编著. — 北京：时事出版社，2015.1

ISBN 978-7-80232-751-1

I. ①人… II. ①何… ②马… III. ①人生哲学—通俗读物 IV. ①B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 254025 号

出版发行：时事出版社

地 址：北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编：100081

发行热线：(010)88547590 88547591

读者服务部：(010)88547595

传 真：(010)88547592

电子邮箱：shishichubanshe@sina.com

网 址：www.shishishe.com

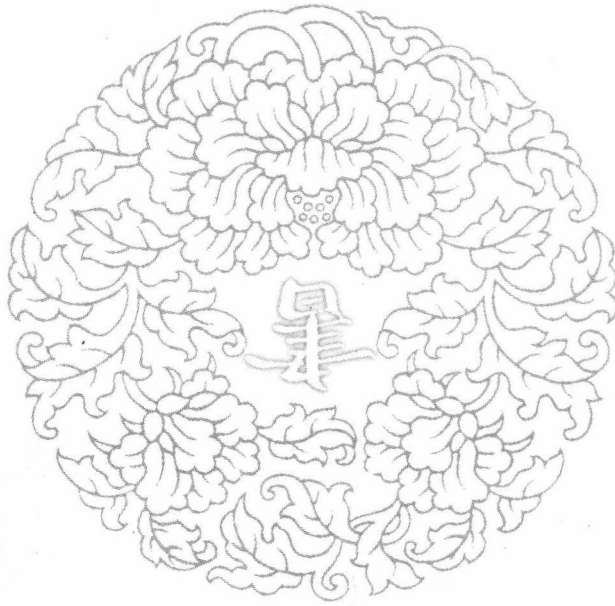
印 刷：北京市业和印务有限公司

开本：787×1092 1/16 印张：20 字数：320 千字

2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

定价：33.80 元

(如有印装质量问题，请与本社发行部联系调换)



前言

p r e f a c e

人人会说话，人人在做事，但结果却是天地之别。越是与我们天天相伴的人与事越容易被忽略，越是经常被忽略的东西却越重要。家庭背景、学历、机遇……我们的眼光往往过多地集中在这些对一个人的成功看起来似乎至关重要的要素上，实际上，所有这些只是给你提供了一个迈向成功的台阶，而说话、做人与做事的本事才是助你迈上这一台阶的原动力。

为什么有的人总是幸运的？为什么有的人总是在倒霉？为什么有的人离成功那么遥远？为什么又总有人在演绎成功？原因其实在说话技巧和做人做事方法的运用上。

我们在社会中生活，要交流信息、沟通思想，靠什么呢？靠说话的交际能力。在这种能力中，说话能力尤其重要，应用也最为广泛。不善言谈的人是很难让人了解其价值的。说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。所以，我们一定要找到正确说话的诀窍。

做人是很难的一件事。它对人的成长和成功起着决定性的作用。人是做出来的，做人是一种修养。人活一天，就得做一天人；尽一天责，就得讲一天修养。只要一息尚存，修养就一刻也不能放松。做人不但是大难事，也是大艺术。从普通平凡的人提升到不普通、不平凡的人，提升到超凡脱俗；再从超凡脱俗提升到鹤立鸡群，独

特独造，这就达到了做人的最高标准、最高艺术境界。

做事是做人的延续和体现。做人首先要做事，做人的价值正是在做事中不断实现的。没有做出事来，做人就只是一句空话。做事是做人的体现，什么样的人就会做出什么层次的事。万事从小事做起，是人生最大的学问。当你把每一件小事当成大事来做，你就锁定了成功；当你把每一个小成功和每一个小进步当成毕生的追求时，你就是在享受人生。

本书将最实用、最常用、最好用的说话、做人、做事技巧与方法倾囊相授。读者如能结合自身情况，细细加以揣摩，一定会获益良多。当你真正掌握了说话、做人、做事这人生“三宝”，你就拥有了人生成功的资本，成为生活中的智者，事业上的赢家，在属于你的人生中找到幸福。

目录

c o n t e n t s

第一篇 会说话

第一章 说话有礼貌	003
彬彬有礼，善始善终	004
简明扼要，条理分明	008
认真倾听附和，不要乱插话	015
不拆台不揭短	017
第二章 说到点子上，说到人心里	019
根据对方心理反应，应对说话	020
说话要合时宜	024
说话要有分寸	026
人以群分，说别人爱听想听的话	027
跟人说话要对脾气	033
把自己的诉求转换成对方的希望	036
第三章 说话看场合，灵活应对	038
息事宁人，打圆场	039
把指责变成商量	041
巧谏胜于死谏	042
正确面对不同的批评	046

辩解——明确责任而非推卸	048
巧妙应对刻薄话	050
化整为零，减轻压力	052
虚实相掩	053
借力打力	055
让对方的子弹转弯	057
转移不利于你的话题	060
四两拨千斤	062
顺水推舟	063
偷换概念	065
第四章 好话人人爱听	068
赞美是人际交往中的无形投资	068
把赞美变成艺术	071
把握好赞美的分寸	073
称赞女性有秘诀	074
赞扬是最好的激励方式	077
夸人夸到点上	078
第五章 拒绝别人，注意技巧	082
礼貌拒绝，不伤面子	083
婉拒领导委托的某些事	085
既不陷于被动，又不伤及对方自尊	088
巩固拒绝的成果，预防对方反驳	091
第六章 说话亲切，委婉批评	095
先扬后抑	095
“三明治”式批评	096
看破点破不说破	099

间接暗示	101
反向操纵	102
区别对待	103
注意禁忌	105
第七章 避免争执，淡化矛盾	107
尽量少与他人争论	107
跟人交流要善于求同存异	110
说话时要尽量避免遭人误解	111
避免使用让人感觉不舒服的字眼	113
诚恳道歉，争取对方的谅解	115
第八章 找出共同点，激发共鸣	118
人同此情	119
心同此理	122
用“我们”化敌为友	123
 第二篇 会做人 	
第九章 做人要有志气	128
匹夫不可夺志	129
希望、梦想与现实	131
心怀梦想，志存高远	133
明确志向，规划人生	135
立志贵专，不可三心二意	141
第十章 做人要低调	146
放下身段，俯身低就	147
低下头，看清脚下的路	149

不拿架子，融入身边人群	152
收敛自己的锋芒	155
大争不争，从容面对	157
不显山不露水	160
像野草那样默默地生长	163
不多计较，难得糊涂	165
藏拙胜于炫巧	167
得意切莫忘形	169
低调做人不是低人一等	172
低调不等于消极避世	174
第十一章 做人要持平常心	176
虽处高位，本性依然	177
将心比心，常为他人着想	179
笑对人生，直面挫折	181
安守本分，先做“蘑菇”	183
少发牢骚少抱怨	187
第十二章 做人要谦虚	189
谦虚，成功的垫脚石	190
骄傲，成功的绊脚石	191
谦虚一时易，坚持一生难	195
谦虚使人受益终身	197
第十三章 做人要与时俱进	200
世界不会为我们而停止变化	201
人生有涯而知无涯	204
与时俱进，不断学习	208
不断提升自身能力	212

在学习和应用中创新	214
第十四章 做人要本分	217
勤奋努力高于天赋	217
坚定意志，当断则断	220
乐于合作，不惧竞争	221
尊重别人就是尊重自己	223
给别人面子就是给自己面子	226
错而能改，善莫大焉	229
言必行，行必果，诚信做人	234
常怀感恩之心	235
莫以善小而不为	238
不要让自己成为温水中的青蛙	240

第三篇 会做事

第十五章 做事要有价值	244
做你爱做的，爱你所做的	245
选准目标，坚定前行	246
要做，就做到最好	248
要做，就一次做到位	251
做事，方法要得当	253
关注细节，防患未然	256
第十六章 做事要有责任心	260
勇于担当，是一种良好的素质	260
勇于承担职业责任	263
负责任就是全神贯注	267

负责任就是提升你的竞争力	270
责任心为你赢得信任和尊重	272
能负责，才会有好结果	275
马马虎虎，就是不负责任	278
找借口，就是不负责任	281
于细微处见责任心	284
责任心和忠诚让你脱颖而出	288
把负责任当作一种生活态度	290
第十七章 做事要有效率	294
时间就是生命	294
拉紧生命的纤绳	296
分清事情的轻重缓急	298
简单，才会有效率	300
效率“三原则”	303
全力以赴，追求高效卓越	305

第一篇 会说话

什么叫会说话？

小时候，听大人夸别家的小孩子：“这孩子真有礼貌，逢人就问好，爷爷奶奶、叔叔阿姨，张口就来，嘴甜，会说话。”

我们记住了：会说话，就是嘴甜，有礼貌。

后来，进学校了，常听老师夸别班同学：“某某同学回答问题，很有条理，前因后果、来龙去脉非常清晰；懂了就懂了，不懂的就说不懂；做错了就承认，不找借口编瞎话；一有问题就提问，丝毫没有流露出一点怪老师没讲透的意思，只说自己脑子笨，真是很会说话……”

我们懂了：会说话，就是条理清楚，实话实说，自责而不责人，多请教，让人怜。

再后来，长大了走出校门进了社会，时常也能听领导同事夸人：“某某很不错，很会说话，该说的说得很溜，不该说的一句也不多讲……”“听他说话就是爽，很在行，每句话都说到了点子上……句句在理，一句废话都没有”；“这话，我爱听，都说到咱

心坎儿里去……”“这人会说话，条分缕析，话说得很明白，没那么多小肚鸡肠，用不着费心思绕来绕去地猜，很实在，也很有分寸，既解了结，又不伤人情面，真是太会说话了……”“这人说话很负责任，一是一，二是二，从不夹缠，有理有据有节，不服不行……”“这人说起话来温文尔雅，从不伤人，怎能不让人承他的情？”

于是，我们又学会了：会说话，就是优雅得体，有理有节有分寸，不多话不乱说，要说到点子上，分析透彻不兜圈子，有啥说啥不见外，不伤人情面，让人想听爱听……

所有这些，都是会说话的基础，即使演讲、辩论、谈判技巧再好、再专业，若是离开了这些基础，就算你能在台上口吐莲花，台下掌声如雷，其实又有几人用心在听？又有几人听到心里去了？更有几人心服口服？

第一章 说话有礼貌

俗话说得好：礼多人不怪，说话也是如此。若是别人跟你说话开口闭口“喂”字当头，粗俗不堪，毫无礼貌，你会做何反应？肯定懒得理会，即便情势所迫，不得不应对，多半也会心不甘情不愿地应付打发了事。人同此心，心同此理，我们在跟别人说话时，就应当注意五讲四美，保持应有的礼貌。这不仅是对别人的尊重，也是尊重自己，而且还会因此赢得他人的尊重和欢迎。

还有些人一开口说话声音大得如喊叫，而且不分场合，一应如是，尤其是酒桌之上喧嚷起来如若无人，令人侧目，让人讨厌。这是很失身份、很没礼貌的坏习惯，不仅会影响别人对你的观感——也许除少部分好友会觉得你很爽朗外，绝大部分人都会低看你一眼：粗俗没教养！而且还会让那些与你同桌、跟你说话的人，和你一起把脸都丢没了。你说，这又何必呢？

还是古人说得好：有理不在声高。不管我们的话多有道理，说话时也不要高声大喊，更何况平时说话。

记住，说话要有礼貌，多用敬语，礼多人不怪；说话语气要平和，控制好声调；而且还要简明扼要，要知道，说话前颠后倒，语无伦次，啰哩啰嗦，显得毫无准备，也是很失礼的一件事。

彬彬有礼，善始善终

初次见面的第一句话，是决定留给对方的第一印象。这句话说好说坏，关系重大。说第一句话的原则是：亲热、贴心、消除陌生感。常见的有这么三种方式：

1. 攀认式

赤壁之战中，鲁肃见到诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，是鲁肃的挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何两个人只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。

例如：“你是××大学毕业生，我曾在××大学进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷。你我真是‘近亲’啊！”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺，今天得遇同乡，令人欣慰。”

2. 敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意掌握分寸，恰到好处，不能胡乱吹捧，不说“久闻大名，如雷贯耳”之类过头的话，表示敬慕的内容也应该因时因地制宜。

例如：“您的大作《教你能说会道》我读过多遍，受益匪浅。想不到今

天竟能在这里一睹您的风采。”

“桂林山水甲天下。我很高兴能在这里见到您这位著名的山水画家。”

3. 问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄与自己相仿者，称“老×(姓)，您好”，则显得亲切；对方是医生、教师，就称“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

.....

好了，现在话说完了，善始还得有善终才行，怎么办？

4. 关照式收尾

“刚才我讲的一些话，是一些不成熟的看法，我觉得不必让他人知道，请你不要传出去，以免引起麻烦……”

“小张，我要讲的都讲了，全是心里话。有关小王的事你千万不要告诉别人，不然会闹出大乱子来的。”

这种收尾方式，是交谈双方说完了自己的思想、意见或流露了某些内心意向之后，觉得谈话中的有些话和问题带有范围性、对象性、保密性和重点性，当交谈即将结束时，就关照对方不要将其中的某些话张扬出去，或关照哪些问题是重要时，就应该说明。

这种关照式收尾有一种提醒注意、防患于未然和强调重点的作用，能使交谈的对方增进了解和增强“使命感”、“责任感”。

5. 征询式收尾

交谈行将完毕，主谈者根据自己的“谈话使命”综合“交谈情况”，即目的与交谈后的吻合情况向对方征求意见、说明、要求或建设性的忠告、