

一生必读的沟通指南◎改变命运的高效法则



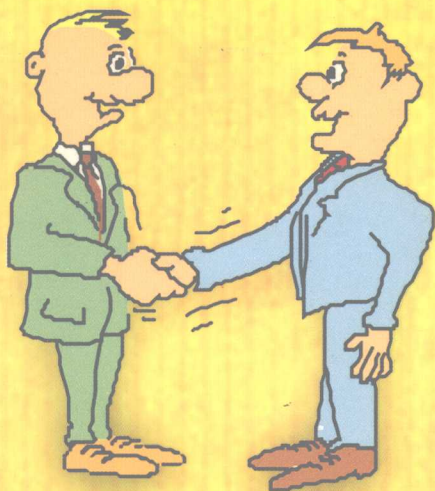
XUEHUI SHUOHUA

学会说话 学会办事

张倩◎著

XUEHUI BANSHI

如何正确把握好说话办事的尺度



人人会说话，人人在办事，但结果却是天地之别。为什么会有如此之大的区别呢？关键是因为有的人把握好了说话的尺度和办事的分寸。说话与办事的本事是助你迈上成功这一台阶的源动力。说话嘴上要有硬功夫，办事心里要有软手段。只有在办事的过程中琢磨说话的窍门，通过说话水平的提高办成别人办不成的事，这才算找到了学习办事技巧与说话诀窍的门径。

一生必读的沟通指南◎改变命运的高效法则



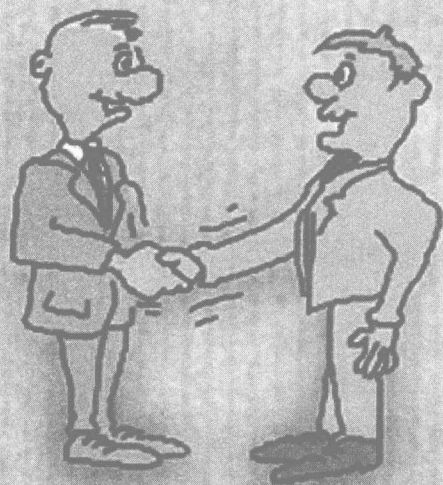
XUEHUI SHUOHUA

学会说话 学会办事

张倩◎著

XUEHUI BANSHI

如何正确把握好说话办事的尺度



人人会说话，人人都在办事，但结果却是天地之别。为什么会有如此之大的区别呢？关键是因为有的人把握好了说话的尺度和办事的分寸。说话与办事的本事是助你迈向成功这一台阶的原动力。说话嘴上要有硬功夫，办事心里要有软手段。只有在办事的过程中琢磨说话的窍门，通过说话水平的提高办成别人办不成的事，这才算找到了学习办事技巧与说话诀窍的门径。



现代出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学会说话 学会办事/张倩编著. —北京: 现代出版社,
2007. 11

ISBN 978 - 7 - 80188 - 926 - 3

I. 学… II. 张… III. 人间交往—语言艺术—通俗读物
IV. C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 183365 号

编 著: 张 倩

责任编辑: 张 璐

出版发行: 现代出版社

地 址: 北京市安定门外安华里 504 号

邮政编码: 100011

电 话: 010 - 64267325 010 - 64240483 (兼传真)

电子信箱: xiandai@cnpitc.com.cn

印 刷: 北京明月印务有限责任公司

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 20

版 次: 2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 80188 - 926 - 3

定 价: 39.80 元

版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载

前 言

说话是一门技巧性很强的艺术，它直接影响到我们生活中的方方面面。聪明的巴比伦人曾说过：“不懂得如何与人相处者，其事必不能成功。”“如何”二字，一语道破人际交往的天机：说话要讲学问，办事要论技巧，不谙个中事理、不识其间奥妙，只会一味胡乱行事、言行无状，最终的结局必然是事与愿违。

追古思今，我们的生活同样也是现实且残酷的，无论你是否愿意，那些令你尴尬、窘迫的境况总会不期而至，扰乱你正常的逻辑思维，那时，拙于言辞的你是否能应对自如？你想拥有一份友谊、稳住一个客户、做成一笔生意，是否也能轻易地实现？当你想批评、赞美、拒绝一个人时，是否也能让他心悦诚服？

从某种意义上讲，一个人事业和人际的成功与否，就体现在他是否能把握好说话与办事的尺度上。总之，能否与他人进行有效的沟通，并赢得他们的信任与合作，是每个人都应该努力培养的一种能力。

说话讲尺度、办事讲分寸，说起来简单，且体操作却是很难。它增一分会太长，减一分则太短，它多一点会太咸，少一点会太淡，只有从生活的实践中不断地锤炼自己，从说话的多少上详略上，下功夫。从办事的缓急上深浅上，沟通的观念上行为上，去体悟。

说话讲尺度是真学问，办事论分寸是大文章。

目 录

上 篇

- 第1章 赞美是一种艺术** (3)
- 有人说：“对人表示赞许，是洒向心灵的阳光雨露。”赞美别人的实质，是对别人的尊重和评价，也是送给别人的最好的礼物和报酬，是搞好人际关系的一笔暂时看不到利润的投资。
- 赞美应注意的几个事项 (4)
- 赞美也需要及时 (6)
- 赞美可以把许多尴尬一一化解 (7)
- 过分的赞美就变成阿谀 (9)
- 真诚的赞美才具有效力 (11)
- 让你瞬间就能博取对方的好感 (13)
- 不要冲撞对方的忌讳 (15)
- 到什么山上唱什么歌 (17)
- 让对方回忆起昔日的辉煌 (18)
- 让对方明白，他是个重要人物 (19)
- 做个优秀的发现者 (21)
- 他需要什么，你就给他什么 (23)
- 人人都需要得到他人的肯定 (24)
- 将话题转到“将来” (26)

恰到好处地恭维..... (27)

用赞美激励对方..... (29)

第2章 批评是一种技巧..... (31)

“人非圣贤，孰能无过？”但这个“过”怎样指出来也是一门艺术。批评他人时，一定要讲究策略。一时冲动就口无遮拦，是十分愚蠢的做法。我们需要真诚的赞美，也需要善意的批评。

批评是责任，也是艺术..... (32)

缓解批评时的紧张情绪..... (35)

避免没有必要的批评..... (37)

给对方留面子，自己才有面子..... (39)

有话好好说..... (41)

忠言未必逆耳..... (43)

让人明了你的善意..... (46)

人也喜欢顺“毛”摸..... (48)

就着糖水送药吃..... (50)

不要当众指责别人的过错..... (52)

建设性地批评..... (54)

“高帽子”的妙用..... (56)

不要让对方背上沉重的思想包袱..... (58)

第3章 说服是一种能力..... (61)

说话技巧好的人，刚开始说话时，便能获得许多“是”的反应，原因是他将对方的思绪导入了同意的一面。

用事实说话..... (62)

把“我的”变为“我们的”..... (64)

通过别人的观点看世界..... (66)

攻破对方的心理防线·····	(69)
促使对方下决心·····	(72)
让他行动起来·····	(74)
让对方产生疑惑·····	(75)
怎样诱导对方·····	(77)
类比能让人对问题有个直观的认识·····	(83)
给对方制造一个悬念·····	(85)
缓和气氛麻痹对方·····	(87)
提供给对方一道多项选择题·····	(89)
为对方提供一条行为准则·····	(92)
让对方变被动接受为主动反思·····	(95)
第4章 拒绝是一种学问·····	(99)
有亲戚求你办事，你无能为力，不得不说“不”；妻子想买高档化妆品，你没有钱，不得不说“不”；好友约你一同去违纪，你不得不说“不”；恋人过生日，你公务在身，对她的邀请，不得不说“不”；……但说“不”会伤感情的，有没有一些既说“不”又不伤感情的方法呢？	
不伤感情巧说“不”·····	(100)
把意图隐晦曲折地表达出来·····	(103)
推掉不必要的应酬·····	(105)
为对方指明一条新的出路·····	(107)
让答案消失在等待中·····	(109)
将话题扯远·····	(111)
糊涂得恰到好处·····	(113)
要“否定”也要“技巧”·····	(116)
把难处说出来·····	(118)
退让一步，伺机推托·····	(121)

- 明确地拒绝 (122)
- 让幽默营造拒绝的气氛 (123)

第5章 摆脱尴尬有诀窍 (125)

在一些场合中，人们总是会碰到一些意想不到的事情，也许是自己言语失态，也许是周围环境令自己始料不及，也许是对方反应不如事先预料的那样敏捷。在这种情境下，人们有必要学会控制环境，也就是要随机应变，才不致使自己进退两难。

- 借题发挥 (126)
- 错了就应立刻承认 (128)
- 巧借自嘲 (130)
- 及时弥补自己的疏漏 (133)
- 为别人打圆场 (136)
- 化解别人的责难 (140)
- “谎言”被戳穿时，该怎么办 (144)
- 无意间伤害了别人的感情，该怎么办 (146)

第6章 人入职场有法宝 (147)

面试也许是在找工作过程中压力最大的一个阶段，但是否能成功就业，全靠这临门一脚。这需要你从履历表的文字中走出来，用生动的语言向主考官证明：选择我是最明智的！

- 印象深刻的自我介绍 (148)
- 如何谈你的工作经历 (150)
- 面试时别说这些话 (152)
- 回答好“陷阱”问题 (155)
- 跳槽者面试的“忌语” (158)
- 讲薪酬的窍门 (160)

第7章 与人沟通讲方法 (161)

现时的困惑之一，就是并非每个人都可以充分地、慢条斯理地沟通，相反，大多数的沟通都是在忙碌中匆匆地完成的。这样的沟通总让人担心会有什么缺陷。的确，有很多人都觉得沟通已经变得困难了，面对一张张匆匆且淡漠的城市面孔而茫然无措，这反过来又加剧了对沟通的担忧。

恰当地称呼对方 (162)

说好第一句话 (164)

没有介绍人的场合 (166)

制造余韵无穷的谈话 (167)

打开对方的话匣子 (169)

交谈要恰到好处 (171)

应付沉默寡言者 (172)

语言的规则 (173)

控制好说话的音量 (175)

把握好说话的语速 (176)

让对方充分领会你的意图 (178)

树立自己的独特形象 (180)

把名片当作交际中的联谊卡 (182)

第8章 与人谈判靠策略 (183)

哈佛大学教授、美国著名语言学家约克·肯说：“生存，就是与社会自然进行的一场长期谈判，获取自己的利益，得到你应得的最大利益，这就看你怎样把它说出来，看你怎样说服对方了。”

谈判语言有禁忌 (184)

谈判中的“提问”艺术 (187)

谈判中的“答复”技巧	(190)
准确无误地陈述你的意图	(192)
说服的三点要诀	(194)
话中有话	(197)
沉默是为了更好地说	(199)
谈判中的示弱求胜之术	(201)
巧问须巧答	(203)
出奇制胜的答复技巧	(205)

下 篇

第9章 如何做有魅力的领导

(209)

作为一个上司，你经常会碰到这样的员工，他们没有犯很大的错误，因而你无法直接批评和惩戒他们，但是，他们确实影响了工作任务的高效完成。而且，实际上，是他们对你的敌意和戒备，才会有许多低效行为，影响工作的正常进度。因此，你必须学会与他们交流沟通并实施管理的技巧。

与员工成为知己	(210)
鼓励不同意见	(213)
乐于听取抱怨	(215)
恩威并举方奏效	(218)
下属逞强怎么办	(221)
充分信赖你的员工	(222)
如何用犯过错的下属	(225)
让下属情愿加班	(227)
揽心有术	(228)
洞悉员工的共同需要	(230)

积极替下属承担责任	(233)
公正地对待下属	(235)
向下级通报不好的消息	(236)

第 10 章 如何做受器重的下属

(239)

作为一名普通的职员，就要注意把握好与上一级之间的距离。为了工作的需要，为了使自己的才能得以充分地发挥，与领导怎么说话就变得至关重要了。

读懂领导	(240)
别轻易说“我不能”	(241)
与领导产生矛盾怎么办	(242)
领导爱挑剔怎么办	(244)
领导有错了怎么办	(246)
不替上司“背黑锅”	(248)
把“意见”变为“建议”	(250)
效率便是你的才干	(254)
怎样向上司汇报工作	(256)
怎样与摆架子的领导相处	(259)
怎样和老板谈加薪问题	(261)

第 11 章 如何做受欢迎的同事

(263)

办公室里可不是太平之地。不管你是喜欢“路见不平，拔刀相助”，还是“事不关己，高高挂起”，都要和这些同事们日复一日、年复一年地相处下去。这就需要你掌握一些与同事说话的艺术，尤其是要把握好说话的分寸，从而在同事中游刃有余……

与同事有矛盾怎么办	(264)
与同事相处的艺术	(267)

- 怎样与同事说话 (270)
- 怎样与小人共事 (274)
- 同事与你抢功劳怎么办 (275)

第12章 如何做被爱戴的家人 (277)

家庭生活的幸福与否，直接影响到一个人的一生。在家里讲究说话的艺术，可以让平淡的生活激起一串串五彩浪花，使你的家庭更加温馨，成为幸福美好的港湾。

- 与长辈怎么说话 (278)
- 教育孩子时忌说的话 (281)
- 夫妻间的称呼 (283)
- 夫妻间该说的话 (284)
- 夫妻间的伤情话 (286)
- 经常改变说话方式 (288)
- 不要让唠叨话毁了你的幸福生活 (290)

第13章 如何做被信赖的朋友 (293)

跟朋友说话，要真诚实在、和气，但这并不等于不讲究说话的技巧。话说得好，可以加深朋友之间的感情；话说得差，不讲究方式，迟早会疏远朋友，甚至得罪朋友。

- 与朋友交往时须注意的问题 (294)
- 交朋友要保持弹性 (296)
- 不把朋友当拐杖 (298)
- 原谅朋友 (300)
- 防着点儿“小人”朋友 (302)
- 妥善处理朋友间的麻烦 (304)

学会说话

学会办事

上篇

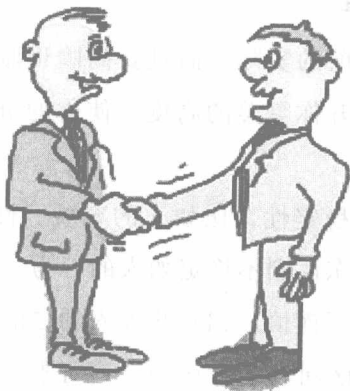
- ▶ 赞美是一种艺术
- ▶ 批评是一种技巧
- ▶ 说服是一种能力
- ▶ 拒绝是一种学问
- ▶ 摆脱尴尬有诀窍
- ▶ 人入职场有法宝
- ▶ 与人沟通讲方法
- ▶ 与人谈判靠策略

第 1 章

赞美是一种艺术



有人说：“对人表示赞许，是洒向心灵的阳光雨露。”赞美别人的实质，是对别人的尊重和评价，也是送给别人的最好的礼物和报酬，是搞好人际关系的一笔暂时看不到利润的投资。



赞美应注意的几个事项

列宁说：“真理向前跨越一步就是谬误。”任何事都是这样的。适度的赞美，会使人心情舒畅；反之，则使人十分尴尬。为了防患于未然，合理把握赞美的“度”就成为赞美者们必须重视的问题。

频率适中

这里的频率是指相对时期内对一个对象赞扬的次数。次数太少，起不到应有的作用；次数太多，也会削弱应有的效果。而赞扬的频率是否适中，是以受赞扬者优良行为的进展程度为尺度的。如果被赞扬者的优良行为同赞扬的频率成正比，则说明赞扬的频率是适度的；如果呈现反比的现象，则说明赞扬的频率过高，已经到了“滥施”的程度。

要有前瞻性和预见性

赞美不仅要符合眼前的实际，而且要高瞻远瞩，具有一定的前瞻性和预见性。那样才能提升你赞美的高度，使你的赞美经得起推敲和时间的考验。

有些东西具有相对稳定性，比如人的容貌、性格、习惯等，这方面比较容易称赞。而有些东西则不稳定如人的行为、成绩、思想、态度等，若从长远考虑，赞美时要谨慎。如有些人入党之前各方面表现都很积极，领导便开始称赞他：“该同志一直……”有经验的人就会想，先别夸那个，慢慢儿看吧。果然，他入党之后，各方面就开始松懈了。人迫于某种压力或某种需求，做一件好事很容易，难的是一辈子都做好事。如果赞美人时仅限于就事论事，极易犯目光短浅的错误。

注重过程

我们可能有过这样的体验。当你夸奖朋友取得的成绩时，他会说：“你不知道我付出了多少心血！”言语间仿佛有你不知其艰辛、看结果不看过程的意思。相反，如果你说：“真不错，一定花了你许多的心血吧！”他就会觉得心里舒服，认为你很了解他。可见，夸奖劳动的付出是必不可少的，甚至效果更佳。

其实，很多人做事并不仅仅在乎结果，更注重过程。如果你人云亦云地夸奖他取得的成果，不但有势利之嫌，还会让人这样想：“如果我失败了呢？”因而也许对你心生厌恶也未可知。很多名人讨厌记者的采访，也许有此同感。