

◎ 说话办事的能力，是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助、恋人亲密的必要条件。朱自清说：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话办事里。”

方州/编著

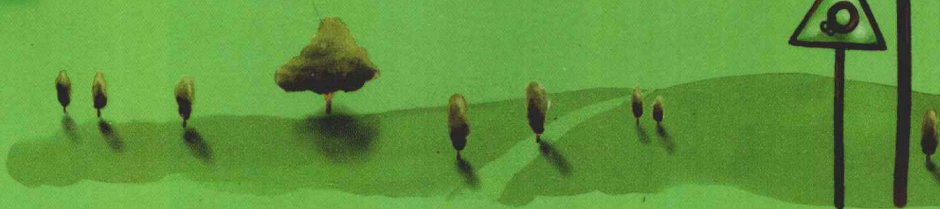
说话办事

取舍之道

Shuohua Banshi
Qushe Zhidao

[在一取一舍之间
争取说话办事的最佳效果]

知道说话办事重要是一回事，学会提高说话办事的水平是另一回事，要点就在于“取舍”二字。
说话办事要有取与舍的标准，要讲取与舍的分寸，要用取与舍的策略。
该取者不犹豫，当舍者不吝惜，
这样说话才能说到位，办事才能办得好。



中国华侨出版社

◎ 说话办事的能力，是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助、恋人亲密的必要条件。朱自清说：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话办事里。”

方州/编著

Shu
Qu

说话办事 取舍之道

[在一取一舍之间
争取说话办事的最佳效果]



知道说话办事重要是一回事，学会提高说话办事的水平是另一回事，要点就在于“取舍”二字。

说话办事要有取与舍的标准，要讲取与舍的分寸，要用取与舍的策略。

该取者不犹豫，当舍者不吝惜，
这样说话才能说到位，办事才能办得好。

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事取舍之道/方州编著. —北京: 中国华侨出版社, 2008. 3

ISBN 978 - 7 - 80222 - 564 - 0

I. 说… II. 方… 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 (2008) 第 022425 号

●说话办事取舍之道

编 著/方 州

责任编辑/文 慧

封面设计/纸衣裳书装

版式制作/春蕾工作室

责任校对/王 磊

经 销/新华书店

开 本/710 × 1000 毫米 1/16 印张 18 字数 280 千字

印 刷/利森达印务有限公司

版 次/2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷

印 数/6000 册

书 号/ISBN 978 - 7 - 80222 - 564 - 0/G · 437

定 价/30.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 305 室 邮编 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708

网 址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com

前言

一个人的说话能力，是获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助、恋人亲密的必要条件。

近代著名散文家朱自清说：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”说话的重要性因此可见一斑。

纵观中国历史，因为会说话而成功者比比皆是。苏秦推行其论，而身配六国相印；诸葛亮舌战群儒，而使孙刘结为战略联盟。“一言以兴国，一言以丧邦”，这些都显示了语言艺术不可思议的魅力和无坚不摧的力量。

追古思今，我们面对竞争日趋白热化的现代社会，说话能力显得尤为重要。不仅在日常的社会交往中，时刻离不开说话，而且在工作事业的发展中，更少不了好口才的推动。能说话和会说话，已成为现代人必不可少的基本能力，成为成功者不可或缺的素质。

然而在现实生活中学会说话，非常容易；但要学会说让别人爱听的话，可不是一件容易的事。在生活中，后者是至关重要的，当然也是不容忽视的。难怪台湾著名成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”

的确，“说话的力量”是巨大的。在生活中，有些人本领极高，他



们精通业务，才思敏捷学识渊博、文采飞扬，但是就因为不会说话，或者总是说让人别扭的话，结果总是让自己活在气喘吁吁的感觉之中；相反，有些人本领一般，但是就是有一张好嘴，结果做什么事情都顺顺利利。这种结论，不是简单得来的，而是被无数事实证明了的金科玉律。

如何让说话成为你生活中做事的助推器呢？这其中就涉及到一个取与舍的问题——取让人感觉舒服的话来说，做让人感觉愉悦的事来做；舍弃那些让人尴尬的话、让人揪心的事。当然，这其中有许多技巧需要在实践中慢慢体会。本书即是以实践为蓝本，经过提炼而列出的说话办事中的取舍之道。

书中内容是古今中外经验与智慧的总结、归纳和提炼、升华，其中许多实用性强的技巧，都是经过成功人士的实践和锤炼，相信广大读者经过学习和训练，也能够大大提高自己的说话水平和办事的能力！

目 录

第一章 说话办事规则的取舍艺术

在人们日常说话办事的过程中,存在着各种各样的规则,有明规则,也有潜规则,虽然没有人强迫你遵守它,但你一旦违背,会令你说话办事的效果大打折扣。当然,对于这些规则也不能不问黑白照单全收,也有一个如何取舍的问题:有的话该这么说,有的事该那么做。从一定程度上说,对某些规则的取与舍,决定着一个人说话办事的水平。

上篇:取之道:必须遵守的说话办事规则..... (2)

1. 顺其自然,按规律办事..... (2)
2. 因事制宜,不要打肿脸充胖子..... (4)
3. 尊重别人,满足人的心理需求..... (6)
4. 掌握分寸,为自己留有余地..... (8)
5. 不揭人短,多给别人面子..... (9)
6. 协调关系,人缘大于事缘..... (11)
7. 随境而言,什么场合说什么话..... (14)
8. 文雅谦逊,多说润滑关系的人情语..... (16)



- 9. 了解对方真心实意地赞美 (19)
- 10. 成人之美,复杂人生的立足基点 (22)
- 11. 责人如责己,别用批评发泄心中的不快 (24)
- 12. 打破常规,不沿过去的老路走 (26)

下篇:舍之道:放弃那些让自己被动的说话办事方式 (28)

- 1. 切忌交浅言深 (28)
- 2. 避免说话不“过脑子” (30)
- 3. 对市侩小人不能缺少城府 (32)
- 4. 不做无原则的忍让 (34)
- 5. 办不到的事别硬撑 (36)
- 6. 拆掉沟通时的“架子” (38)
- 7. 杜绝不给别人说话的毛病 (39)
- 8. 消除强迫别人的“怪癖” (40)
- 9. 改造优柔寡断的弱点 (42)
- 10. 谎言使自己的信用打折 (45)

第二章 说话办事技巧的进退方略

说话的目的是为了办事,所以解决具体问题是说话的出发点和落脚点。但是具体的问题总是复杂而多变的,总要与各种各样的人和事纠缠在一起,不讲求说话的方法和技巧,就不能以最恰当的方式,把话说到最恰当的地方,其结果就是让说话毁了办事的实效。

上篇:取之道:掌控以退为进的说话办事技巧 (48)

- 1. 学会倾听 (48)



2. 制造谈话中的共同话题	(52)
3. 运用非语言传递信息	(53)
4. “含糊法”交际要诀	(54)
5. 灵活运用你的沟通潜能	(57)
6. 找到一位替你穿针引线的朋友	(59)
7. 让别人心顺才能让自己事顺	(62)
8. 变“陌生”为“故知”:没话找话说的诀窍	(66)
9. 出奇制胜,巧妙运用“激将法”	(68)
10. 有礼有节,灵活应对非常场景	(70)
11. 妙语反击无理的行为	(72)
12. 了解对方的弱点	(75)
13. 暗示比直接批评更有效	(77)
下篇:舍之道:远离“得寸进尺”的说话办事技巧	(78)
1. 丧失本色:唯唯诺诺未必能讨好人	(78)
2. 交际之患:好争论容易伤感情	(81)
3. 急功近利:心急难吃热豆腐	(85)
4. 兵高压帅:讲话不会察言观色	(86)
5. 心平气静:小地方让步无碍大雅	(88)
6. 旁敲侧击:换一种批评方式	(92)
7. 不气不恼:求人碰钉仍争取	(94)

第三章 说话办事心态的增减算法

在名利面前,很少有人不动心。当名利就在眼前时,你应该如何对待?当名利为他人所得时,你该如何自持?得意忘形是幼稚的表现,它会招来同事对你的反感;眼红妒嫉是弱者常犯的



毛病,它无法提升你的进取精神。保持自己的平常心才是成熟的表现。

上篇:取之道:增强积极健康心态..... (98)

1. 难得糊涂 (98)
2. 培养开朗的性格..... (100)
3. 适应周围的环境..... (103)
4. 做战胜困境的强者..... (105)
5. 培养冷静自制的心理习惯..... (107)
6. 好马照吃“回头草” (110)
7. 挨骂是有效的“收益点” (111)
8. 从容应对压力 (113)
9. 正确对待冷遇 (116)
10. 顺境中也要广结善缘 (118)

下篇:舍之道:减掉功利是非之念 (120)

1. 改掉投机取巧的观念..... (120)
2. 摒弃自卑的消极心态..... (122)
3. 扔下完美主义标准..... (125)
4. 克服嫉妒之心 (127)
5. 化解贪功之念 (130)
6. 不宜强求别人的回报..... (132)
7. 仇恨的烈焰会烧伤自己..... (133)
8. 自我挽回:事情没有想象的那样糟 (135)
9. 适当冒险:凡事求稳并非良策 (137)
10. “经验”误事:没有所谓的想当然 (140)
11. 拓宽胸襟:让不满消于无形 (142)
12. 化敌为友:相逢一笑泯恩仇 (144)



第四章 滴水含光:说话办事细节的把握标准

表达能力往往不在于你是否能口若悬河、滔滔不绝,在特定环境下,更在于对细节处的把握,从细节入手提高语言表达的水平,可以让你做一个说话的高手。

上篇:取之道:在说话的环节上展示自我素养…………… (148)

1. 给人留下良好的第一印象…………… (148)
2. 平时积累你的口才…………… (151)
3. 自我介绍要得体…………… (153)
4. 清楚地表达出自己的想法…………… (155)
5. 社交中巧妙提问…………… (156)
6. 注重细节:消除沟通中的障碍…………… (158)
7. 抑扬顿挫:让你的声音更有魅力…………… (162)
8. 快慢适中:控制自己的语言…………… (163)
9. 遣词造句:运用手中的“调色盘”…………… (164)
10. 摆正心态:像对平常人一样与名人交谈…………… (166)
11. 消除距离感:用平常心与富人交谈…………… (168)
12. 互通融合:以请教之心与老年人交谈…………… (169)

下篇:舍之道:丢掉有损个人魅力的不良小节…………… (171)

1. 对人不满意不必形于言辞…………… (171)
2. 空头支票开不得…………… (172)
3. 客气话太多招人烦…………… (174)
4. 幽默不能随处用…………… (175)
5. 别当面揭人短…………… (176)

- 6. 改掉不良的谈吐习惯..... (177)
- 7. 用语得当:避免你的赞语引起误解 (179)
- 8. 真诚不敷衍:夸人要夸到点子上 (180)
- 9. 因人制宜:赞美应区别不同的对象 (181)

第五章 纵横捭阖:掌控职场中的“与”“得”方法

拥有一份有前途的职业是一个人一生的福分。但你的职业是不是有发展前途,很多时候不在于工作本身,而在于你会不会说话办事儿,是否善于解决工作中的难题。在任何一个单位里工作,都少不了与领导、同事或下属打交道,其间因为彼此常常存在各种利益竞争关系,有些事很难办。衡量一个职场中是不是有发展潜力的一个重要标准,就是看他是否善于处理工作中面临的方方面面的难题。具备了这方面的能力才会有升职的可能,也才会有一个光明的前途。

上篇:取之道:遵守职场规则 (184)

- 1. 主动向别人打招呼..... (184)
- 2. 说好各种即席发言..... (187)
- 3. 避开拍马的嫌疑..... (189)
- 4. 掌握说“不”的艺术 (191)
- 5. 不做办公室的“末等人” (194)
- 6. 克服升职路上的阻力..... (196)
- 7. 为升迁的机遇做好热身..... (199)
- 8. 消除同事间的误会..... (202)
- 9. 求同事办事有讲究..... (204)
- 10. 做办公室中的“受欢迎者” (206)



下篇:舍之道:规避不成体统的说话办事方式·····	(209)
1. 工作场合莫谈私事·····	(209)
2. 玩笑不能开过头·····	(210)
3. 别在背后议论别人·····	(213)
4. 勿干扰同事的生活·····	(216)
5. 管好自己的嘴巴·····	(220)
6. 不可贸然向上司进谏·····	(222)
7. 勿和上司称兄道弟·····	(223)
8. 建议想好才能提·····	(223)
9. 同事间聊天的禁忌·····	(225)
10. 别在他人之上出风头·····	(227)
11. 功劳面前先说低头话·····	(228)
12. 打开客户的话匣子·····	(230)
13. 重视电话沟通·····	(232)
14. 正确应对客户的“不”·····	(233)
15. 用软话平息客户的怒话·····	(235)

第六章 栉风沐雨:懂人情世故,说话办事才有底气

每个人不管处于什么样的地位,都自觉不自觉地与周围的人发生着关系。只有了解人,研究人,懂得所谓人情世故,你说话办事才有底气,才少出差错。

上篇:取之道:采取灵活处世的为人之道·····	(238)
1. 察言观色:通晓人情世故·····	(238)
2. 礼尚往来:保持联系是强化感情的“催化剂”·····	(240)



3. 知己知彼:充分了解对方意图 (241)
4. 以“硬”碰硬:扮“恶”保护自己 (243)
5. 未雨绸缪:在感情的账户上多存些钱 (245)
6. “退”即是“进”:凡事退让三分 (248)
7. 低头认错:自责换来谅解 (251)
8. 谦让随和:勿得罪小人 (252)
9. 曲尽其妙:提高自己的“语商” (254)
10. 难得“征服”:笑容是一种武器 (256)

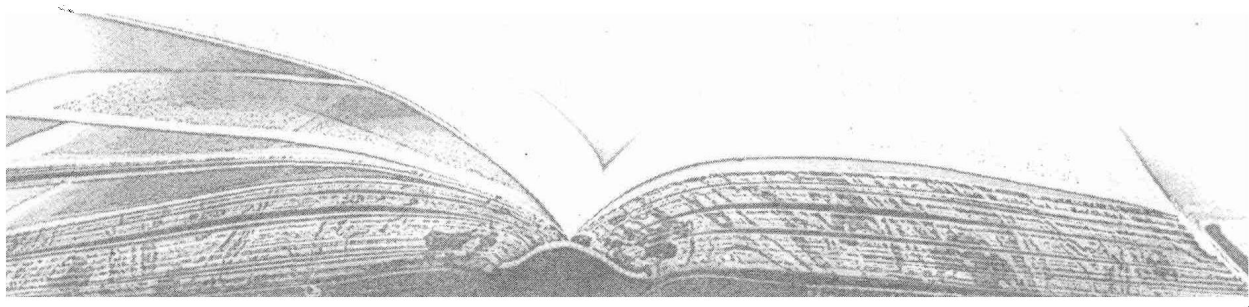
下篇:舍之道:去除不合时宜的做人做事方式..... (258)

1. 做人不可一味傲慢..... (258)
2. 亲戚“常走常新” (260)
3. 能言善辩不是强词夺理..... (262)
4. 凡事想好再做 (264)
5. 提升效率,增强时间观念 (266)
6. 理清顺序,按条理办事 (270)
7. 机敏果断,分清轻重缓急 (272)
8. 示假隐真:关键时刻要懂得保护自己 (273)

第
一
章

说话办事规则的取舍艺术

在人们日常说话办事的过程中,存在着各种各样的规则,有明规则,也有潜规则,虽然没有人强迫你遵守它,但你一旦违背,会令你说话办事的效果大打折扣。当然,对于这些规则也不能不问黑白照单全收,也有一个如何取舍的问题:有的话该这么说,有的事该那么做。从一定程度上说,对某些规则的取与舍,决定着一个人说话办事的水平。



上篇：取之道： 必须遵守的说话办事规则

1 顺其自然，按规律办事

我们每一个人办事，都想求得一个圆满的结果。从事物发展的角度来看，成事须有条件，须顺应客观规律，一味去强求，只会适得其反。

两千多年前，老子告诉我们，办事需顺其自然，顺应客观规律，乱来不得。所谓顺其自然，就是要顺时而动，依势而动；就是要冷静行事，相机行事。需要等待时便等待，需要行动时便行动，而且行必果断，行必迅速。以前有人提倡“有条件要上，没有条件也要上”，这种想法近乎一厢情愿。在许多情况下，没有条件，想上其实也上不了，硬上则往往碰得头破血流。因为事物遵循其规律发展的自然过程并不以人的意志为转移。

孟子说：“我们厌恶使用聪明，就是因为聪明容易陷于穿凿附会。假若聪明人像大禹治水，使水循着正常的渠道运行，就不必厌恶聪明了。大禹治水，就是行其所无为，顺其自然，因势利导。假若聪明人也能行其所无为，不违反自然之理而努力实行，那他的聪明也就不小了。”

孟子这里说顺其自然，一是说要顺应事物运行的客观规律办事，二是说要依凭客观条件和情势办事。从行事有为的情况看，顺应事物运行的客观规律，往往就能占尽天时、地利、人和；违背了客观规律，往往天时、地利、人和全失。比如治水。因为水能流，总往下流，所以我们

就可以或堵或导，以使它更好地流。人类学会治水以后，大体上都采取堵、导结合的方法：修堤筑坝，该堵则堵；疏浚河道，当导则导。堵和导都是为了让水好好地流，驯服地流。如果像上古鲧那样，只是一味去堵，人类今天是什么状况？很难想象。这就是顺其自然。

俗话说：“末大必折，尾大不掉。”末与本相对，尾与头相反。末大、尾大相对而言，乃是本小、头小也。它违反了常规，如逆转来，就形成了喧宾夺主的悖论现象。如果一件事或一个事物处于次要地位的、从属地位的部分超出了居于主要地位的、支配地位的部分，那么该事物就要发生质的变化，变成其他事物了。

围绕这一主题，还有一个典故：

楚灵王派公子弃疾灭掉蔡国后，想封弃疾为蔡公，心里未决，便与上大夫申无宇商议怎么办。

申无宇答曰：“‘知子莫如父，知臣莫如君’。关于此事，还是大王您自己决定吧。若要臣表态，那我就给您讲一个故事吧：从前，郑庄公建成栎城后，派子元去防守。子元去后，招兵买马，扩充实力，其势越来越大。到了郑昭公时代，子元的势力能够箝制王室，逼得昭公连‘公’字也称不起了。有这么一种说法：不能同时把五个身份高贵的人置于远方，也不能同时把五个身份低贱的人留在朝廷。不能让血亲到外界去，也不能让外臣进入朝廷机要处。这是治国安邦的好方法。大王您不依这个道理办事，竟想让弃疾戍守在外，而使郑丹为臣居于朝内，这将招致大祸呀！请大王明察！”

灵王认为申无宇说得有道理，便听从了他的建议。接着他又问道：“国内筑大城是好事，还是坏事？”

申无宇回答：“郑昭公因筑栎城而被杀，宋子游为建亳城而被诛，齐无知因渠城被害，卫献公却因蒲城而遭放逐。栎、亳、渠、蒲都是大城，甚至与国都相等。这好比大树一样，当树枝的末梢过大时，树干就不堪其累而折断，又如动物一样，其尾太粗，超过了头部，它就无法摇动、弹转。因此，敦请君主再慎重斟酌。”



申无宇以他头脑清晰，思维敏捷的辩才，深入浅出、有理有据、立论环环相扣的答案，简直无懈可击，不怕灵王不听。申无宇给灵王提供的答案，同时也为我们提供了一个很好的借鉴：办事一定要遵循客观规律，头脑发热盲目地去办事，不但不能达到预期的目的，还会受到客观规律的惩罚。

2 因事制宜，不要打肿脸充胖子

我们在生活中要面对的事情很多，处理不同的事情要用不同的方法和技巧，因事制宜才能把事情办好。

你能不能成功，重要的一点是看你会不会办事。除非你本人确实是个独具天赋的艺术家或运动员，否则想不通过办事就能问鼎成功，几乎是不可能的。

事情有难易之分、大小之别。有的事情和自己的切身利益紧密相连就要去办，有的事情和自己关系不大则可办可不办。如果你觉得自己对即将要办的事情无法办到，就不要打肿脸充胖子；如果你觉得自己对即将要办的事情把握不大，就要小心谨慎，亦步亦趋；如果你觉得自己对即将要办的事情可以办到，就要放开手脚去办。因事制宜，才能把事情办好。

(1) 自吹自擂等于自取灭亡

办事时千万不要过于自信，更不可吹牛。过于自信、吹牛，结局只能是失败，只能是自己遭殃。元末有个士人王同喜欢说大话，尤其爱谈论军事，一谈到军事必定推崇孙武和吴起。遇元末大乱，张士诚在姑苏称王，跟朱元璋争天下。决战前，王同拜见张士诚说：“我看，现在地理形势没有比姑苏更便利的，但是你占据姑苏却不能称霸天下，原因在于将领无能。现在你手下的将领，都是本领低下的人，打仗都不懂兵法，如同老鼠打架一样。大王如果能让我做将军，便可取得中原，对付