



赢得最佳人际关系的职场纵横术

这样说话最有效

TO SPEAK LIKE
This Make Success

王洪梅◎编著

31个尴尬和冲突场景下的说话原则

在必须面对的职场尴尬中，你应该如何去表达？

在难以回避的工作冲突中，你将怎样实现双赢？

有一些事情，因为说话和表达不当，会让人遭受无尽的麻烦和痛苦。

书中内容帮你把握最实用有效的原则，使你在人际沟通中无往不利。



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com



这样说话最有效

王洪梅◎编著

TO SPEAK LIKE
This Make Success

31个尴尬和冲突场景下的说话原则



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

图书在版编目 (CIP) 数据

这样说话最有效:31 个尴尬和冲突场景下的说话原则/王洪梅编著.—北京:北京邮电大学出版社,2006

ISBN 7-5635-1211-X

I. 这… II. 王… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006) 第 005111 号

书 名: 这样说话最有效:31 个尴尬和冲突场景下的说话原则

编 著: 王洪梅

责任编辑: 韩敏

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号(100876)

北方营销中心: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

南方营销中心: 电话: 010-62282902 传真: 010-62282735

E - mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市昌平北七家印刷厂

开 本: 787×1092 mm 1/16

印 张: 13.75

字 数: 128 千字

版 次: 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 7-5635-1211-X/G·225

定价: 27.60 元

·如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社营销中心联系·

内 容 简 介

说话得当
出言不慎
把握原则



海阔天空
麻烦不绝
左右逢源

在复杂的职场**人际沟通**中，我们常常会遇到一些**尴尬**和**冲突**的场合，往往**难以**启齿，又无法回避。这时，该如何得体地**说话**就显得非常重要。**表达**得当，海阔天空；**出言**不慎，麻烦不绝。把握其中的微妙、**技巧**和原则无疑是**关键**中的关键。

- 辞退员工，老板该如何开口，才能既达到目的，又可以让员工体面地离开？
- 员工该怎样向老板提出加薪申请，才能够既不伤颜面，同时又能实现双赢？
- 消除与同事之间的误会，实现部门领导之间更好的合作，这一切将如何实现？

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

如果你掌握了
本书的沟通技巧与说话原则
你就会有如上
场合中如鱼得水并纵横捭阖

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

欢迎投稿：ckocoo@263.net

北京宝利嘉图业文化有限公司

宝利嘉文库：中西合璧的本土化管理利器
宝利嘉智库：关注人的成长与成功
宝利嘉译库：传播全球化智慧的汉译精品
中国思库网：中国企业和经理人的知识库

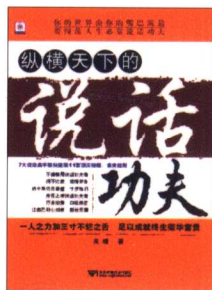
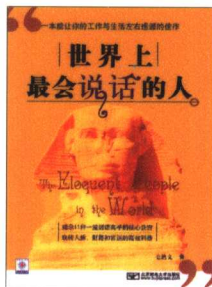
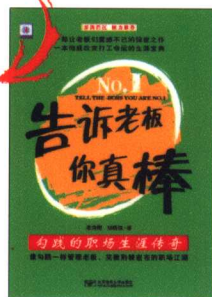
如需了解详情，请访问“中国思库”网站
<http://www.ckocoo.com>

TO SPEAK LIKE This Make Success

作者简介

王洪梅 曾任电视媒体记者。译有《如何让顾客购买》(Stop Whining, Start Selling!)《创富之父的17堂经典课》(The Science of Getting Rich)等励志类畅销书。

新品热卖



购书热线: (010) 62176689
详情访问: www.ckocoo.com

封面设计



谨以此书献给

希望提高职场沟通智慧的朋友

渴望在沟通中

赢得尊重和肯定的朋友



关注人的成长和成功

F 前言

FOREWORD

带上安全气囊走职场

俗话说，“常在路上走，哪有不跌倒？”

常常驾车上路的朋友，难免会遭际有惊有险、让人心悸的险境。每当这个时候，我们都希望车内的安全设施能够及时启动。比如，安全气囊能够即时弹出，以帮助我们降低伤害，化险为夷，不至于受伤太深。

这种情形很容易让人想起一个形象的比喻：两辆汽车在同一时空以有违常规的形式相遇，就好比职场当中的两个人因为客观的情势所迫（比如双方的利益冲突），或者在心绪和看法上（比如对工作方案不能达成一致）出现了撞车，而面临着沟通上的危机或尴尬，如果不能及时有效地予以解决，使矛盾与冲突升级，导致合作破裂，工作目标无法达成；或者个人的利益受到损害，就可能会极大地影响我们的人际关系，恶化职场环境，甚至断送我们大好的发展前程。这个时候，如果我们能够及时启动沟通中的安全气囊，就可能将伤害降到最低，甚至化干戈为玉帛，握手言和。

如此说来，难道沟通中真的存在着安全气囊吗？那么，它又是怎么样的一个形貌呢？

没有错！的确存在！这个看不见摸不着的安全气囊就是——
蕴藏在你我心中的沟通智慧！

这种智慧包含着许多的人际沟通的原则与技巧，既有他人的经验之谈，也有我们自身的血泪教训。如果我们能够将这些原则与技巧化育为自己的习惯，让习惯成为一种本能。那么，当我们不慎与他人陷入到沟通中的尴尬境地时，这种本能就会像性能良好的安全气囊一样立即投入工作——即时弹出，在陷入尴尬的双方之间形成一个具有弹性和保护功能的安全区，从而将那些负面的、消极的因素和情绪屏蔽在彼此的关系之外。使双方不再面目可憎，相持不下，而是相逢一笑，各自相安无事地重新驶入安全的快车道。甚至，成为一路相携相伴的同路人。

这个安全气囊是如此重要，它甚至会成为我们行走职场的必备利器之一。就如一个剑客，行走江湖不能不佩宝剑一样。

因为在职场空间，虽然不过方寸之地，却会耗占我们人生二分之一的的时间还多。而日渐激烈的职场竞争中，无论你是高踞权力金字塔顶端的大老板，还是低眉顺目的草根族，亦或是承上启下的职场中坚，都会遭际到不可避免的人际摩擦与碰撞，它的自然与必然就如同四季风雨，月亏月盈。再俗一些说来，职场的人际尴尬和冲突就如家常便饭，如果我们不能为自己找到一套行之有效的应对之策，那么这种便饭将会变得很难应付。最终，就有可能让我们变成消化不良的食痞，甚至落下终身的胃疾。而如果情形刚好相反，尴尬和冲突来临时，我们能够迅速启动那些沟通智慧，巧妙地化干戈为玉帛，化戾气为祥和，我们就能够在人际交往中做个快乐的行者，左右逢源，且歌且行。

我们之所以把这种化解冲突与尴尬的沟通原则与技巧比喻为汽车中的安全气囊，是因为这种沟通智慧与安全气囊的工作原理有着很多相似之处：它在对立着的双方之间形成了一个安全的缓冲垫，钝化了尴尬双方之间硬碰硬的冲击。在瞬间将可能会导致关系僵

化、合作破裂的凌厉之势消弥于无形。比如：

当一个管理者在面对面地辞退员工或批评员工的时候，如果能够运用一定的沟通技巧，而不是简单的言辞加上粗暴的态度，那么就能够使原本可能发生冲突的双方，在一场如沐春风的谈话中解决问题。

当一个普通员工希望老板加薪或者拒绝老板的委派的时候，如果他不懂得沟通之道，不能把话说到老板的心坎上，甚至“触龙鳞，逆圣听”，那么他非但达不到自己的目的，还有可能断送自己的职业生涯。

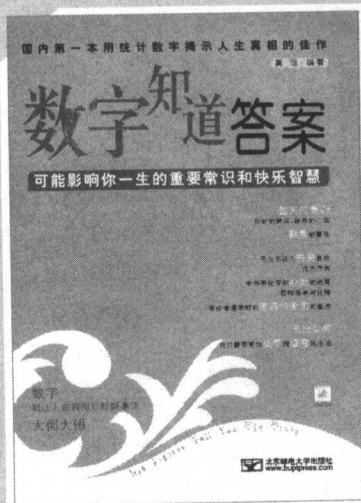
而处于团队当中中流砥柱位置的中层管理者，如果不修炼自己的应对能力，工作中就会遇到更多的刁难而不是左右逢源的协作。

所有这一切都取决于我们能否出神入化地将沟通智慧和原则贯彻其中。

本书中的这些沟通技巧与原则之所以值得学习和探讨，是因为它遵照了古今中外人们普遍遵循的沟通规律，并借鉴、提炼了许多精于沟通人士的经验之谈，以及根据人际与心理学的研究成果而得出的深具指导意义的实践方法。无论我们是在进行对话、交流，或者是在争辩、谈判，只要我们能够娴熟地运用这些原则和技巧，那么我们就是在运用智慧和理性进行无往不利的沟通。

人生本不完美，很多事情都有待完善、精进和提高，这其中当然就包括我们的沟通能力，特别是在尴尬、冲突情形下的沟通能力。但愿这本书能够为你走向完美人生提供一些极富价值的帮助。毋庸置疑，这既是本书的定位，也是本书的宗旨。

邮购书目



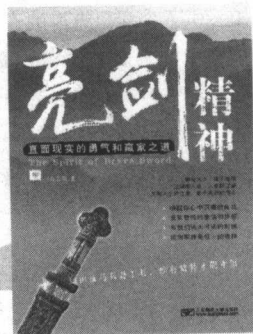
《数字知道答案 莫语/编著，定价：29.60 元
——可能影响你一生的重要常识和快乐智慧》

从浩如烟海的数字信息里，撷取那些发人深省的数字并挖掘其背后的含义，给人指点迷津，令人醍醐灌顶，从而得到通往快乐人生的常识和智慧。比如，男女相识方式的比例数字让你在吃惊中摒弃对介绍相亲的偏见，用更宽容的态度去接纳缘分的开始；从人们得到 100 元的幸福和失去 100 元的痛苦这两种感受之间悬殊的不平等，让你在进行风险投资和决定利用惩罚与否时更为理性……

《亮剑精神——直面现实的勇气和赢家之道》

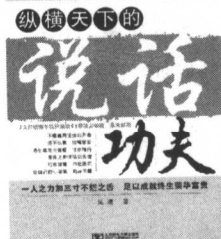
马志明/著，定价：26.80 元

亮剑精神，是直面现实的勇气和赢家之道。欲功名成就，就必须领悟到，知识技巧只是工具，惟有精神才能永恒。舍精神而求技巧，无疑舍本逐末。本书能帮助人们穿越心中的迷雾和梦魇，绕过传统文化的虚弱和陷阱，以大无畏的豪情追寻成功的真相，直抵成功人生的内在精神和本质。



《纵横天下的说话功夫》

吴楠/著，定价：29.60 元



你的世界由你的嘴巴筑造，要纵横社会必靠说话功夫。本书里的说话高手联袂施展 11 套顶尖秘籍，你拿来就可以用。是的，一人之力加三寸不烂之舌，足以成就你终生的荣华富贵。要赢得人生胜局，说话功夫是你必须掌握的最关键的武器与功夫，它亦必将助你行走社会时如鱼得水，前途无量。

《这样说话最有效——31 个尴尬和冲突场景下的说话原则》

王洪梅/编著，定价：27.60 元

在复杂的职场人际沟通中，我们常常会遇到一些尴尬和冲突的场合，难以启齿，又无法回避。比如：辞退员工，老板该如何开口，才能既达到目的，又可以让员工体面地离开？员工该怎样向老板提出加薪申请，才能够既不伤颜面，同时又能实现双赢？类似于这些场合之中，得体的说话显得非常重要。《这样说话最有效》帮助职场中人把握这些场合的对话技巧和原则，使你在职场人际沟通中更加得心应手。





《超级模仿——你确实不需要重新发明轮子》吴庸/著,定价:29.60元

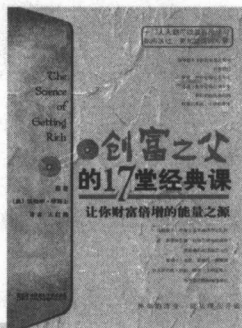
通过向别人学习而找到捷径的惊人法则

任何时代,财富和成功都流向学习力强大的人身上!学习力就是“超级模仿”!超级模仿可以帮你:不再浪费宝贵时间,走弯路;不再用错误的方法,继续得到错误的结果;模仿成功者的想法和行为,就能收获成功者的结果和成就!

《创富之父的17堂经典课——让你财富倍增的能量之源》

(美)沃勒斯 D.华莱士 著/王洪梅 译,定价:16.60元

本书是美国励志学鼻祖沃勒斯 D.华莱士最为杰出的著作。作者认为:致富是一种人生的权利,更是一门人人都可以掌握的学问,只要我们能够坚守创造致富而不要竞争致富,学会心存感恩和感激,做一个积极进取的人……我们就一定能过上富足而快乐的生活。书中深刻而又温和的睿智观点,既是引导人们从容致富的良方,又不失为劝人心态达观而平和的箴言。



《优秀的人才 是免费的——500强企业奉为主桌的观念和法则》

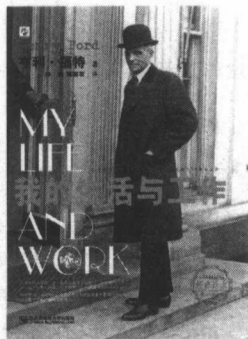
余仕强/著,定价:25.60元

本书献给那些痴迷于挖掘和培育优秀人才的企业和企业家、全力以赴成为卓越人物的职场人士和创业者。对企业而言,“优秀的人才 是免费的”,无论是在选人育人,还是在用人留人,这一观念和原则从不越矩。对个人而言,如何超越平庸、不被淘汰,是任何职场人士都应该面对的一场永恒的挑战。优秀的人才就是竞争力,竞争力通常都是免费的。

《我的生活与工作》

亨利·福特/著 梓浪 莫丽芸/译,定价:27.60元

本书展示了美国汽车大王亨利·福特的传奇人生。被誉为管理经典读物的50种必读之一。喜欢发明的性格让福特由一个美国农民,最终成为美国汽车界第一个亿万富翁,直至美国汽车工业的“元始天尊”。作为一个杰出的“管理者”——在大工业时代,福特仍然坚持自由经济,坚决批判垄断、殖民剥削和投机主义;他还是一个爱憎分明、无私付出的“梦想家”——他建立的职业学校,为千万贫困孩子提供了实践和工作的机会;他建立的医院,真正体现了“人人平等,病人为先”的宗旨;他修建的铁路,改变了美国铁路系统的糟糕状况。他的人格和业绩永远值得我们景仰。



《宠信你的员工——一种真正有效的管理观念和艺术》

杜海龙/著，定价：26.80元

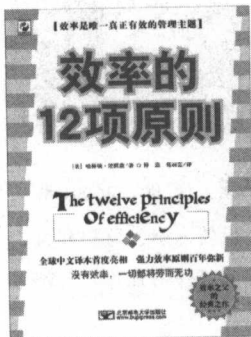
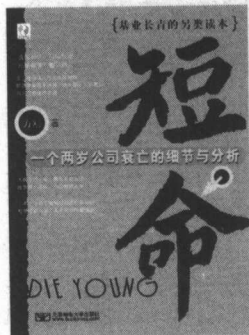


本书旨在最大程度上提升员工的积极性和绩效能力。它关注激情胜过关注程序；它关注人本胜过关注技能；它关注自觉胜过关注驱使。它告诉我们的管理者，如何对员工实施情感投资，如何帮助员工“自我实现”，如何塑造他们的自我价值观念，从而为你的企业带来巨大的收益和业绩。这种与“传统管理”截然不同的管理理念与领导风格，会让你达到你想要达到的所有目标，并在每一天的工作生活中充满着新的期待！

《短命——一个两岁公司衰亡的细节与分析》

方刚/著，定价：29.60元

这是一个只活了两岁的短命公司的衰败传奇。本书的最大价值在于它的鲜活与真实。案例是真实的。这家公司从组建到偃旗息鼓，前后不到两年时间。个中细节发人深省。课堂教学是真实的。昔日的管理者，今日成了大学教师，整个事件被演化成案例搬上了讲台。学生剖析是真实的。一百多名学生对事件进行了鞭辟入里地分析。不仅蕴含深刻的管理之道，而且许多观点和结论令人震撼。本书以各种动物的名称指代当事人的真实姓名，使阅读更加轻松自然，体例、情景和节奏的安排也是别出心裁，耐人品读。



《效率的12项原则》

哈灵顿·埃默森/著 梓浪 莫丽芸/译，定价：28.60元

这是一本管理思想史上里程碑式的名著。作者埃默森被认为效率研究的鼻祖和传播效率主义的先驱者，他创立了一套企业管理中应遵循的科学法则。即《效率的12项原则》。这些原则相辅相成，形成了建立管理体系和提升效率的基础。历经百年的实践验证，仍然彰显出不朽的光辉。

史迪文/著，定价：19.80元

《你的油箱有多满？——积极工作与达成目标的动力策略》

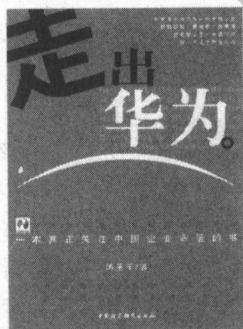
我们每个人身上都有一只看不到也摸不着的油箱，它实实在在地与我们相依相伴。这个油箱，是我们积极工作和达成目标的唯一动力来源。如果你想成功，你准备为成功付出，那么，你应该随时随地，每时每刻地问一问这个问题：你的油箱有多满？



《走出华为——一本真正关注企业命运的书》

迄今为止解析中国企业里程碑式的佳作。不讹传，不捏造，不谰语，不猎奇。一个亲历华为的资深人士告诉您一个真实的华为。任何企业都无法回避成长过程的冲突、矛盾和悖论，任何试图成为伟大企业的组织更无法回避命运的考验和敲打，华为的管理实践是所有中国企业弥足珍贵的财富和经典案例。

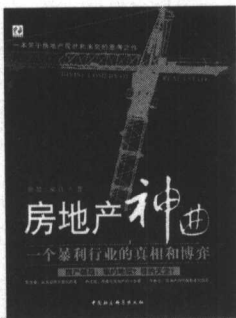
汤圣平/著，定价：36.00 元



《房地产神曲——一个暴利行业的真相和博弈》

吴昊 雍江/著，定价：35.00 元

本书将理论与实践融为一体，通过大量实例研究和精妙论述，揭示房地产行业，政府、开发商和购房者作为三种主要角色，资本、资源和客户作为三种主要力量，他们相互制约，使出浑身解数参与博弈。本书也能为行业相关人士指点迷津，明示方向。

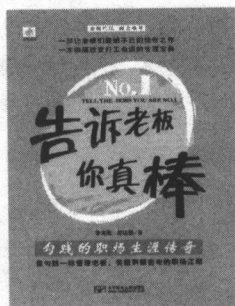


本书以史为鉴，借历史人物勾践为你现身说法，传授其精妙的职场生存之道，以及“管理老板”夫差的三十六计，深入阐述“管理老板”的技巧和方法，语言风趣幽默，情节起伏跌宕，使你尽快树立管理老板的全新观念，掌握实战技巧，从而纵横职场，无往不利。

《告诉老板你真棒

——勾践的职场生涯传奇》

李海刚 郑瑞强/著，定价：28.00 元



《世界上最会说话的人》

史迪文/著，定价：26.80 元

揭示 11 种一流话语高手的核心诀窍，玩转人脉、财路和官运的高效利器。一本能让你的工作与生活左右逢源的佳作，一目标本兼修的“口才教科书”。

☐ 需要邮购以上图书的读者，请汇款至：

北京 8172 信箱（海淀区大慧寺路 5 号）宝利嘉收，邮编 100081

☐ 汇款以图书定价为准，免邮寄费。

如需了解详情，请访问中国思库网（www.ckocoo.com）

读者服务咨询热线：010-62176689

☐ 投稿邮箱：ckocoo@263.net

目录

CONTENTS

前言 带上安全气囊走职场

场景1 上级对下级

1. 是不是该让他体面地走开 / 3
2. 拒绝加薪，怎一个“不”字了得 / 8
3. 批评好比做手术 / 13
4. 面对坏消息，打开天窗说亮话吧 / 26
5. 绩效评估，是穿小鞋还是鼓干劲 / 34
6. 当优秀的员工要“改嫁”时 / 45

场景2 下级对上级

7. 在老板面前增加你的能见度 / 55
8. 给自己找个好“婆家” / 62
9. 将“加薪”进行到底 / 75
10. 给老板挑错——从“面对面”到“肩并肩” / 91

- 11. 让坏消息来得更温柔些吧 / 96
- 12. 夹心饼干，吃得做不得 / 99
- 13. 有了委屈怎么办 / 102
- 14. 巧妙向老板说“NO” / 108

场景3 部门领导之间

- 15. 婉拒对方的“烫手山芋” / 117
- 16. 要唱戏，得先有人搭台 / 119
- 17. 有人忙中添乱，你该怎么说“不” / 123

场景4 公司同事之间

- 18. 让“摘桃子”的同事望而却步 / 128
- 19. 不要轻易“说出你的秘密” / 132
- 20. 同事之间开口说“不”有讲究 / 134

场景5 如何应对客户与供货商

- 21. 面对供货商的“三脚猫”产品 / 140
- 22. 如何应对欠债的“爷” / 142
- 23. 要珍惜“客户投诉” / 147
- 24. 走出谈判的沼泽地带 / 153
- 25. 怎样与不同类型的对手谈判 / 161

场景6 如何应对媒体

- 26. 山雨欲来，怎么应付媒体的试探 / 171
- 27. 危机时刻，要赢得媒体“芳心” / 173
- 28. 与媒体短兵相接如何全身而退 / 181

场景7 办公室应对

- 29. 在流言中游刃有余 / 188
- 30. 巧妙对付办公室“黄帝” / 193
- 31. 不做小道消息的传声筒 / 197

尾声——尴尬场合中使你全身而退的沟通王牌