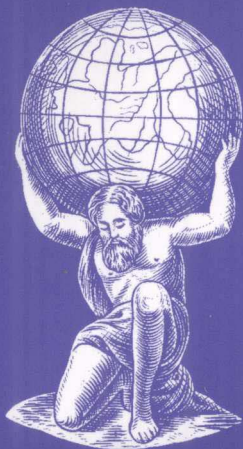


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

职场语言艺术

〈2〉

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

语言艺术知识大课堂之二十六

职场语言艺术

(第2册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

三、与同事相处的语言艺术

新人如何与同事说话	(99)
与同事交往不要信口开河	(103)
与同事说话的艺术与分寸	(106)
如何把握言谈的细节	(110)
用幽默语言与同事分享快乐	(114)
工作中如何避免和摆脱别人闲聊	(117)
与同事闲聊时讲究格调	(119)
正确面对同事间的闲言碎语	(121)
遭同事冷言冷语时要理智对待	(123)
遇同事误会如何进行自我辩解	(124)
当同事与你抢功时的说话方式	(125)
与同事发生误会时应及时消解	(126)
看到同事的缺点可委婉交换意见	(129)
当同事得罪你时主动化解僵局	(131)

四、与下属相处的语言艺术

与下属说话的艺术与分寸	(133)
上司怎样与下属交谈	(136)
诱导下属的参与意识	(138)
指令下属办事时使用的任务语言	(140)
要下属接受自己观点时的语言技巧	(141)
表扬下属的口才技巧	(145)
在下属失误时一句话收揽人心	(148)
怎样向下属发布不好的消息	(150)
怎样批评容易被接受	(153)
怎样应对下属向上司的抱怨	(159)
怎样与无理要求的下属进行沟通	(162)
解决下属之间争执的技巧	(165)

五、职场中电话交流的语言艺术

让电话语言恰当又有活力	(170)
电话交谈与谈话的不同点	(174)
怎样选择最佳的通话时间	(175)
电话中的自我介绍	(177)
正确使用电话的基本用语	(178)
在电话里树立形象	(179)

接听电话时应该注意的问题	(181)
电话的筛选和过滤	(186)
打错电话应该怎么办	(188)
如何消除电话中的误解	(190)
善用电话,生意兴隆	(192)
借助电话取得商业谈判奇效	(193)

三、与同事相处的语言艺术

新人如何与同事说话

到一个新的工作环境，能否让“老前辈”极快地接受自己，有没有口才，即话语是不是能够拉近与大家的距离起到了关键作用。稍不慎就会因言语给自己招来是非。例如，一位办公室主任始终对新来的大学生小宋没有好感，私下里，只有主任自己知道那是为什么：从小伙子报到的第一天起，就始终口口声声高喊他“陈副科长”，而别人都叫他“陈科长”的……

初来乍到，一切都是陌生的，多观察、多思考、多探听、少说话是尽快适应新环境的最明智之举。

但当你知道同事们对新来的你都颇感兴趣，却又故作平静地在一旁观望你的方方面面时，你会如何给人家正确的印象？

在刚开始时，你应该主动扮演的惟一角色，就是避免创造出刚好与你预期相反的印象。你是个陌生人，那就是缺陷。

听！听会让你确定别人想要什么。他希望留给你什么印象？或希望你喜欢他？还是受尊敬？

同意他人的特定观念，你就可创造出你想要的印象；你可以强调他怎样让你印象深刻，你多么喜欢或尊敬他。不久之后，他会让你意识到，哪些是他喜欢在别人身上发现到的态度和想法。

最好的第一个步骤，就是去找什么是他人认为最糟糕的印象，而去避免它。

一般而言，事先你就要知道要给人的好印象是由哪些部分组成，还要知道什么会弄糟了它。大部分想给人好印象却遇到麻烦的人，不是不知道人家期待他们什么，就是不知道情况严重到要全副武装，他们对这件事太马虎。

很少有人知道别人期待他什么之后，还不知道怎样在某种状况中采取行动。通常只要花点时间就能了解，最好用耳朵听。绝不要把别人对你的印象留给运气去评定。

要决定什么是人家期待你的态度，就得考虑：

1. 同事是什么样的人（比如：依赖、自制、好斗）。
2. 同事的目标为何（被爱、保持自制、赢得尊重）。
3. 他害怕什么（失去某人、失去控制、丢脸）。

做一个针对性的目标计划，把恐惧也考虑在内，首先避免讨论它们。

要创造出最好、最持久印象的方法，就是去找那些和你兴趣一致、志同道合的人。

要接近一个难以取悦于他的人，就不要冒犯他。这意味着你应该试着让他解释他的态度、意见和评语，当它们与手边的问题有关时，你一定要同意他的看法。的确，假如你不能，就不要假装你能同意。但是，要很有耐心地听别人怎么讲，让人家感觉你赞成他。记住这种人无论在什么情况下，对你都十分猜忌，随时都准备好要指出你缺乏真诚的地方，如果他真挑到了，你就再也没有机会说服对方任何事了。

如果你不能让人相信你是真的同意，就不该假装同意；但至少也不要明坚持反对的态度。相反，应该表明你没有确定，还需要知道更多情况，对方可能会告诉你更多。不要想让别人对你印象深刻；只鼓励他继续说下去，表达更多他的感受。他说得愈多，你对他的了解就愈清楚，再过一段时间之后，你就有可能同意他某些与你接近的想法，以及利用倾听的力量，来改变他的立场。

一般而言，人们喜欢以他们想要的方式来看别人。如果你需要一个恶棍，你就会找到一个。大致而言，人们把别人分成两大类：他们“像我”或“不像我”。无论是用统御、控制、赢得争辩、处理、领导、教导或其他影响别人的方法，首先都得先了解有哪些特质会使对方符合“像我”的这一类别。

只有在你了解到“像我”这样的标准对对方的意义时，你才有希望接近他。要创造出一个胜利者的风范，就得要

让别人相信，你们彼此有很多共同的地方。

即便如此，交浅言深也仍然是初到新工作环境的人所应该避免的。

陈先生刚刚调入某局一个月，一个月来由于他处处小心做事，每每笑脸相迎，所以同事们对他的态度也颇为友善，竟不曾遇到他所担心的任何麻烦。一天全科室的人决定一块儿去餐厅聚餐以度周末，也邀了陈先生。席间大家有说有笑，无所不谈。其中有一名同事与陈先生最谈得来，几乎把局里的种种问题，以及科里每位同事的性格、缺点都尽诉无遗。陈先生一时受宠若惊，加之对局里的人事一无所知，着实很珍惜这样一位“知无不言，言无不尽”的同事，彼此显得相当投机，于是开始放松自己的防卫，便将一个月来看到的不顺眼，不服气的人和事通通向这位同事倾诉而后快，甚至还批评了科里一两个同事的不是之处，借以发泄心中的闷气。

不料由于对这位同事了解甚少，怎知这位同事竟是个翻云覆雨之人。不出几日便将这些“恶言”转达给了其他同事，立刻令陈先生狼狈之极，几乎在科里没了立足之地。这时陈先生才如梦初醒。悔不该一时激动，没管好自己的嘴，忘记了“来说是非者，必是是非人”这样一个浅显的道理。

由此看来，初到新环境中，必须学会与同事保持一段距离，凡事采取中道而行，适可而止。在大家面前不要轻

易表露行动及言行，学习做个聆听者。“人不犯我，我不犯人”，公平对待每一位同事。避免建立任何小圈子，对谣言一笑置之，深藏不露。如此才能尽快适应新环境，打开新局面，成为新环境中的生存者，而非受害者。

与同事交往不要信口开河

语言大师卡耐基说过：“所以要讲究说话的技巧，是因为许多人常常不假思索就信口开河，因而导致种种不良的后果。”

有的人口齿伶俐，在交际场上口若悬河、滔滔不绝，这固然是不少人所向往的。但是，假若口无遮拦，说错了话，说漏了嘴，也是很难补救的。若因言行不慎而让别人下不了台，或把事情搞糟，是不礼貌的，也是不明智的。因此，在与人交谈时必然注意以下几点：

(1) 不要探问别人的个人隐私

热衷于打听别人隐私的人是令人讨厌的。在西方人的应酬中，“探问女士的年龄”被看成是最不礼貌的习惯之一，所以西方人在日常应酬中可以对女士毫无顾忌地大加赞赏，却不去过问对方的年龄。

在你打算向对方提出某个问题的时候，最好是先在脑中过一遍，看这个问题是否会涉及到对方的个人隐私，如果涉及到了，要尽可能地避免，这样对方不仅会乐于接受你，还会为你在应酬中得体的问话与轻松的交谈而对你留

下好印象，为继续交往打下了良好的基础。

具体地说，在日常应酬中，涉及隐私的主要有以下几个方面：

- 女士的年龄；
- 工作情况及经济收入；
- 家庭内务及存款；
- 夫妻感情；
- 身体（疾病）情况；
- 私生活；
- 不愿公开的工作计划；
- 不愿意为人所知的隐秘。

（2）不能当众揭对方的隐私和错处

有人喜欢当众谈及对方隐私、错处。心理学研究表明：谁都不愿把自己的错处或隐私在公众面前“曝光”，一旦被人曝光，就会感到难堪而恼怒。因此在交往中，如果不是为了某种特殊需要，一般应尽量避免接触这些敏感区，免使对方当众出丑。必要时可采用委婉的话暗示你已经知道他的错处或隐私，让他感到有压力而不得不改正。知趣的、会权衡的人只须“点到即止”，一般是会顾全自己的脸面而悄悄收场的。当面揭短，让对方出了丑，说不定会恼羞成怒，或者干脆耍赖，出现很难堪的局面。至于一些纯属隐私、非原则性的错处，最好的办法是装聋作哑，千万别去追究。

(3) 不能故意渲染和张扬对方的失误

在交际场上，人们常会碰到这类情况，讲了一句外行话，念错了一个字，搞错了一个人的名字，被人抢白了两句等等。这种情况，对方本已十分尴尬，生怕更多的人知道。你如果作为知情者，一般说来，只要这种失误无关大局，就不必大加张扬，故意搞得人人皆知，更不要抱着幸灾乐祸的态度，以为“这下可抓住你的笑柄啦”，来个小题大做，拿人家的失误来做取笑的笑料。因为这样做不仅对事情的成功无益，而且由于伤害了对方的自尊心，你将结下怨敌。同时，也有损于你自己的社交形象，人们会认为你是个刻薄饶舌的人，会对你反感、有戒心，因而敬而远之，所以渲染他人的失误，实在是一件损人而又不利己的事。

(4) 不宜过早说深交话

在交往中，我们有时结识了新朋友，即使你对他有一定好感，但毕竟是初交，缺乏更深切的本能性的了解，你不宜过早与对方讲深交、讨好的话，包括不要轻易为对方出主意。因为这很可能会导致“出力不讨好”。因为对方若实行你的主意，却行不通，则可能以为你在捉弄他，即使行之有效，他也不一定为几句话而感激你。除非是好友，否则不宜说深交的话。

(5) 说话不能不看时机

有的人说话时旁若无人、滔滔不绝不看别人脸色，不看时机场合，只管满足自己的表现欲，这是修养差的表现。

说话应注意对方的反应，不断调整自己的情绪和讲话内容，使谈话更有意思，更为融洽。

与同事说话的艺术与分寸

办公室的是是非非每天都发生着，你可能是个很有正义感的人，忍不住要挺身而出“匡扶正义”，也可能你是个外向型的人，眼里看不惯嘴里要说出来，也可能你是个“事不关己，高高挂起”闲事少管的人……不管你是个什么样的人，你都得要和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有分寸的招法，在他们中间塑造一种受欢迎和受欣赏的说话形象和风格，以便使身边的同事不至于小看你或者抓住你的某个话柄找你的麻烦。

(1) 永远不说同事的坏话

与同事相处，要讲究分寸。话太少不行，人家会认为你不合群、孤僻、不善交往；话多了也不行，容易让别人反感，而且也容易让别人误解，认定你是个乌鸦嘴。所以说话一定要讲分寸，该说的，一定要说，说得到位。不该说的，一定不说，要恰到好处，适时打住。

不管同事怎样冒犯你，或者你们之间产生什么矛盾，总之“得饶人处且饶人”，多一句，不如少一句，凡事能够忍让一点，日后你有什么行差踏错，同事也不会做

得太过分，推你走向绝境。至于如何才能培养出这种豁达的情操，也是有办法的，比如让心思意念集中在一些美好的成就等，当你的报复或负面的思想产生时，叫自己停止再想下去！

当你偶然发现某位跟你十分投契的同事，竟然在你背后四处散播谣言，数说你的不是和缺点，这时你才猛然觉醒，原来平日的喜眉笑目，完全是对方的表面文章！

晴天霹雳之余，你会痛心地想，跟他一刀两断吧！然而大家是同事关系，你若摆出绝交态度，一定吃亏，一则别人以为你主动跟他反目成仇，问题必然出在你身上，这无形中给对方一个借口去伤害你，这样做太不理智了。

更何况你俩还有合作机会，加上上司最不喜欢下属因私事交恶而影响工作。

所以，你应该冷静地面对，千万别说出过火的话来，这样对谁都不利。

“谁人背后无人说，谁人背后不说人。”这话虽然说得有些绝对，却也说明了一个道理，那就是，大多数人都多多少少地在背后说过别人，只是所说的是好话还是坏话无从考证了。不过有一点，经常在背后说别人坏话的人，肯定不会是受欢迎的人。因为凡是有点头脑的人，都会自然而然地这么想：这次你在我面前说别人的坏话，下次你就有可能在别人面前说我的坏话。这样一来，你在别人的印象中就不可能好到哪里去。

在日常生活中，常常会遇到别人在你面前说另一个人的坏话，对此，你就得端正态度，用辩证的思维去考虑这种情况，把握好应对的分寸。

(2) 慎重地判断询问者的意图

被上级询及对同事的意见时，答不出来实在令人伤脑筋。若是针对人格评价的问题，必须得慎重处理。

首先要诀是掌握对方的意图，观察上级的心意是属于哪一种类型，比如：

第一种类型：只是灵机一动的发问。

第二种类型：为了确认自己的见解。

第三种类型：对自己的看法不确定，想参考属下的意见。

第四种类型：为得到一个公正的评价，而询问其他部属的意见。

第五种类型：故意在同事之间造成对立，使彼此心生暗鬼，再由此操纵他们。

判断妥当之后，再考虑如何应答。

如果是属于第一种类型，说法、口气都会比较轻松，不难立刻判断出来。自己只要顺水推舟，把话题转向就可以。有问题的是其余四种类型。

(3) 先做不解状，观察对方的反应

无论任何一种情况，都先做不解状地侧头沉思，迅速观察对方的反应。

“嗯，他是个好人吧……”

对方若是这样反应的时候，是属于第三种类型，不必太在意。稍微沉默一会儿之后，不妨反问：“不知您的看法如何？”试探他的反应。

如果是第二、三种情况，上级应该会说：“我个人的看法是……”把自己的意见说出来。如果和你所想的一样，就表示同感。否则，就把自己认为不同的地方陈述出来。谈论别人的缺点，也应仅止于大家都认同的地方，如果有上级未曾注意的，点到为止就可。

（4）多听少说为佳

如果上级在谈到某同事时说：“我只跟你说”对这样的话你可别太当真了。

假使你对该同事也不具好感，按捺不住地也对上级说：“这些话只跟您提而已……”如果随意地就大发议论的话，正中上级下怀。你所说的话会立刻传入该同事的耳中。

此时，只要假装一概不知，愿闻其详的表情就可以了。

俗话说：一言可以兴邦，一言可以乱邦。所以老于世故的人，对人总是惟惟诺诺，可以不开口的，就尽可能做到三缄其口。

在现实中，正人君子有之，奸佞小人有之；既有坦途，也有暗礁，在复杂的环境下，不注意说话的分寸，往往容易招惹是非，授人以柄，甚至祸从口出。因此，说话小心些，为人谨慎些，使自己置身于进可攻、退可守的有利位

置，牢牢地把握人生的主动权，无疑是有益的。一个毫无城府、喋喋不休的人，会显得浅薄俗气、缺乏涵养而不受欢迎。西方有句谚语说得好：“上帝之所以给人一个嘴巴，两只耳朵，就是要人多听少说。”

有句老话叫做“祸从口出”，为人处世一定要把好好口风，什么话能说，什么话不能说，什么话可信，什么话不可信，都要在脑子里多绕几个弯子，心里有个小九九。害人之心不可有，防人之心不可无。

如何把握言谈的细节

导致同事之间关系不够融洽的原因，除了重大问题上的矛盾和直接的利益冲突外，平时不注意自己的言行细节也是一个原因。

那么，哪些言谈细节会影响同事间的关系呢？

对同事隐瞒不该隐瞒的事

有同事出差去了，或者临时出去一会儿，走时没告诉你，但你知道。这时正好有人来找他，或者来电话找他。你不妨告诉找他的人；如果你确实不知道，那不妨问问别人，然后再告诉对方，以显示自己的热情。明明知道，却说不知道，一旦被同事知晓，彼此的关系就势必会受到影响。外人来找同事，不管情况怎样，你都要真诚和热情，这样，即使没有起实际作用，外人也会觉得你和他要找的