

说话，不但是一门心理学，也是一种生存的技术，更是一种生活的艺术。

说话艺术 与办事艺术



聂尊阳◎编著

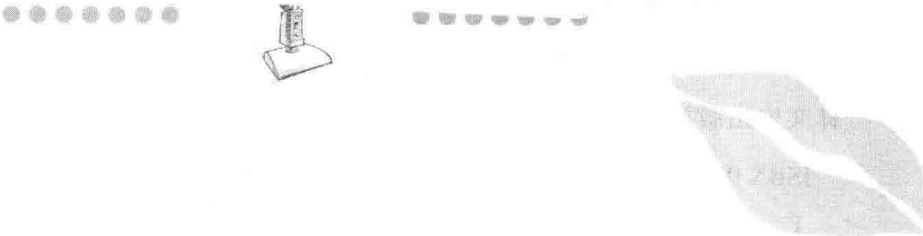
在适当的时机，说合适的话，让你的**人格魅力**彻底爆发！

微妙的**语言转变**，重大的**生活改变**。

一句话，改变你的生存现状，助你登上**成功高峰**！



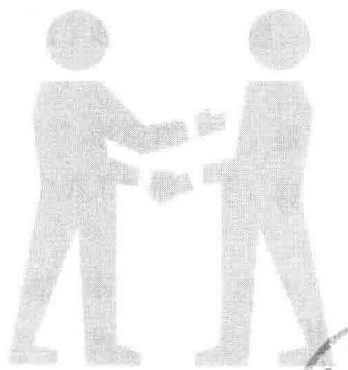
吉林文史出版社
JILINWENSHICHUBANSHE



说话艺术 与 办事艺术



聂尊阳 编著



吉林文史出版社
JILINWENSHICHUBANSHE

图书在版编目 (CIP) 数据

说话艺术与办事艺术 / 聂尊阳编著. -- 长春: 吉

林文史出版社, 2017.3

ISBN 978-7-5472-3911-7

I. ①说… II. ①聂… III. ①心理交往—通俗读物

IV. ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 045531 号

说话艺术与办事艺术

书 名: 说话艺术与办事艺术

编 著: 聂尊阳

出 版 人: 孙建军

责任编辑: 程 明

封面设计: 艺海晴空

文字编辑: 陈凤玲

美术编辑: 牛 坤

出版发行: 吉林文史出版社

电 话: 0431-86037509

地 址: 长春市人民大街 4646 号

邮 编: 130021

网 址: www.jlws.com.cn

印 刷: 北京市昌平新兴胶印厂

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 16 印张

字 数: 269 千字

印 次: 2017 年 3 月第 1 版 2017 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5472-3911-7

定 价: 36.00 元

前言

说话嘴上要有硬功夫，办事心里要有软手段

会说话办事是一门学问，更是一门艺术。深谙说话技巧和办事之道的人，总是更容易受到成功的青睐！

一家公司新招了一批职员，老板抽时间与这批职员见个面。他按员工姓名表把新员工一个个叫起来认识一下。

“黄烨（huà）。”老板微笑着叫道。全场一片静寂，没有人应答。

老板又念了一遍。

这时一个员工站起来，怯生生地对老板说：“杨总，我叫黄烨（yè），不叫黄烨（huà）。”

人群中发出一阵低低的笑声。老板的笑脸不见了，脸上有些不自然。

一个精干的小伙子忽然站了起来，解释道：“请杨总原谅，我是新来的打字员，是我把名字打错了。”

“太马虎了，下次注意。”老板挥挥手，接着念了下去。

之后不久，叫黄烨的那个员工被解雇了，而那个打字员则被提升为制作部经理。

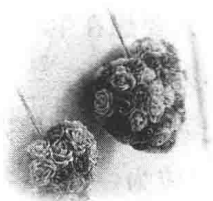
在现实生活中，每个人都离不开说话、办事，甚至可以说，我们是在说话、办事的过程中度过一生的。一个人要想在生存和竞争中游刃有余，在社会上吃得开，就要充分依赖说话水平与办事能力。

但是，并不是每个人都能把话说好、把事办好，为了帮助读者把话说得滴水不漏，把事办得妥妥当当，尽快成为一个会说话会办事的人，我们出版了《说话艺术与办事艺术》。

说话嘴上要有硬功夫，办事心里要有软手段。本书从实用、方便的原则出

发，将日常生活中最直接、最有效、使用率最高的口才技巧和处世方略介绍给读者，使读者在最短的时间把握说话的分寸、办事的尺度，掌握能言善道、精明处世的本领，在任何场合面对任何人都能做到左右逢源。

说话办事是一个人在复杂的社会环境中保全自己，在激烈的竞争中获得胜利的必备本领。当你真正掌握了说话的技巧，具备了办事的策略，你就拥有了成功人生的资本，就能在事业上取得成功，在人生中找到幸福！那么，还等什么，拿起本书吧，它将是你说话办事的最好指南！



目 录

第一章 把话说得滴水不漏，把握说话艺术

将语言“软化”后，再说出来·····	1
不把话说绝，平和解决矛盾·····	1
“好事多磨”，遭到拒绝后坚持言语和气·····	2
淡化感情色彩，委婉地表达你的不满·····	3
批评之后给对方铺退路·····	5
对“不争气”者多激励，少责骂·····	6
用模糊语言说尖锐的话·····	7
在嘴巴上耍耍小聪明，把话说到点子上·····	9
说话避开别人的痛处，才能赢得好感·····	9
同女士交谈要注意距离·····	10
别人说话时，不要轻易打断·····	11
出了错误，掩盖不如用谐音把话说圆·····	13
认真谦虚地听，完美地展现社交魅力·····	15
用“心”来表达的话，更容易被人认同·····	17
看清谈话对象的身份，然后再开口·····	17
别人郁闷时多说些让他宽心的话·····	18
从顺着对方的话开始，让对方放松下来·····	20
多请教，以满足他人的为师欲·····	20

给人留足面子，做个受欢迎的人..... 22

有了分歧，切忌跟人发生正面冲突..... 22

学会尊重，私底下指出别人的缺点..... 23

用谦虚的态度和人说话..... 25

反驳也要给别人留面子..... 26

第二章 把事办得完美，把握办事艺术

会来事才能在竞争中占据主动..... 28

与人相处，最重要的是“心领神会”..... 28

眼色与手脚比知识更重要..... 29

比别人多些“心眼”，多点“心计”..... 30

不先把人“搞定”，就不会把事搞定..... 31

适时吃点儿“眼前亏”，才不会在以后吃大亏..... 33

抓住别人的“把柄”是掌控他的关键..... 34

人情投资：放长线，钓大鱼..... 36

人情，应该在最需要的时候用..... 36

给冷庙多烧香，为自己提前备好人情资源..... 38

遇事待人要帮他看住面子..... 39

被人需要胜过被人感激..... 41

看透但不点透：事情说得太直白会伤和气..... 43

超出别人的期待，吸引更多的注意..... 44

借力办事，获取成功的捷径..... 47

找个贵人为自己造势，成事更顺利..... 47

把问题推给别人，借力成事..... 49

发现别人的优势和长处，取之长补己短..... 50

力量不足时，找一个暂时的“寄生者”..... 52

“鸡鸣狗盗”也能闪光..... 54

办事送礼有说道·····	56
送礼，莫碰对方禁忌·····	56
送礼一定要权衡利益得失·····	57
找个合适的理由把礼送出去·····	58
实用的礼物才是最好的礼物·····	59
送有个性的礼物方显与众不同·····	60

第三章 说好难说的话，办好难办的事

说好难说的话，摆脱窘境远离尴尬·····	62
主动，“开涮法”解决冷场时·····	62
巧妙应对咄咄逼人的话·····	63
借他人之口传达歉意·····	64
绕个圈子，学会艺术地说“不”·····	64
难以启齿的逐客令要讲的不动声色·····	65
拒绝求爱者最好用暗示·····	66
以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言·····	67
谈吐有趣，在笑声中摆脱窘境·····	68
遭遇尴尬时故说“痴”话·····	69
实话要巧说，坏话要好说·····	70
六招儿秘籍，打破与陌生人无话可说的尴尬·····	71
应对嫉妒，低调是最好的策略·····	72
对无理取闹，不可针锋相对·····	73
多花心思，利用微薄的人力资源办成事·····	75
利用领导这层关系来帮你办私事·····	75
让已发达的朋友为你办事·····	76
五招儿，让远亲为你解决烦恼·····	77
求助过去的“敌人”为你办事·····	78
找准最有效的方法，让小人为你所用·····	79
让不显山不露水的“小人物”全心全意为你办事·····	80

让“驴”般的人为你办事·····	81
获取有利消息，求助自以为是的人办事·····	81
让自私自利的人来给你带来收益·····	82
让清高傲慢的人放下架子来帮你·····	83
与性情暴躁的人合作办事·····	84
直截了当，求沉默寡言者办事·····	85
采取措施搞定不合作的人·····	86
放开胸怀，与疑心过重的人合作办事·····	87

与陌生人“零距离”，与极端人极端谈····· 88

冲破障碍，说好初见时的第一句话·····	88
消除距离，快速让陌生人对你有好感·····	89
牵线搭桥，漂亮的为他人做介绍·····	90
与完美主义者对话·····	91
与过度老实人交谈·····	92
跟实用主义者说话·····	93
如何用语言摆布浪漫主义者·····	94
如何打动冷眼旁观者·····	95
与怀疑论者过招·····	96
投其所好应对享乐主义者·····	97
面对领袖型人物，最好听他先说·····	98
跟和事佬打交道，别让他绕过你·····	99

花最少的精力和时间，办好职场最难的事····· 101

注意说话方式，为求职增加胜算机会·····	101
离职原因小心说，避免自我设限·····	102
初入职场，说话切忌“慷慨激昂”·····	103
帮老板开脱，下一个晋升的就是你·····	104
放聪明些，别让合理建议打了“回票”·····	104
留住想辞职的优秀员工·····	105
如何消除部下对你的敌意·····	106
员工要求非分，领导拒绝不可非分·····	107

对素质低的上司，适当地给予反击才是明智之举·····	109
收揽散漫的人心，把手下拧成一股绳·····	110
巧妙应对难对付的“马蝇式”下属·····	111
得罪上司后积极挽回不利局面·····	111
积极争取，别成人人可以指使的“垫脚石”·····	112
面对派系斗争，中立是最佳选择·····	113
面对排挤要忍耐，但必须有底线·····	114
删除升职落空、不幸降职的负面情绪·····	115
上司要垮台，如何找到新靠山·····	116

第四章 少走弯路，做个会说话办事的人

懂点儿说话办事技巧，少一些生活磨砺·····	118
倾听对于别人来说就是恭维·····	118
巧说赞美之词助你成事·····	119
主动调侃比解释效果更好·····	120
远离无谓的争论，有效深入人心·····	121
委婉地表达自己的意思更易被人接受·····	122
开玩笑时不要信口开河·····	123
大大方方，说话要不羞怯·····	124
首次见面，自我介绍要别出心裁·····	126
多准备一些话题，消除交谈“瓶颈”·····	128
多寒暄几句，让对方开口说话·····	129
把话说得恰到好处，把事办得圆滑漂亮·····	131
感化陌生人从打招呼开始·····	131
获得好感的好方法：记住别人的名字·····	132
不宜直说的话就要模糊的来表达·····	133
言不在多，找到重心最关键·····	134
说服别人时要给对方台阶下·····	135
拖延也是一种说话办事的技巧·····	137

与人相处，不要轻易许下诺言·····	138
对待下属要先商量后命令·····	139
对下属最好的奖赏：肯定和赞扬·····	140
守住自己的底牌，给人一种“神秘感”·····	141
六种方法，避开左右为难的话题·····	142
有效反击，巧妙应对别人的有意刁难·····	144
把握分寸，掌握尺度，做个会说话办事的人·····	146
巧搬“第三者”，事情更容易办成·····	146
把握好时机，办事不难·····	147
化解语言冲突，占据社交优势·····	148
抓住别人的心理特征，让其伸出援助之手·····	149
自贬，摆脱自己不愿意做的事·····	151
适可而止，凡事都给自己留条退路·····	152
恭维的话要切合实际·····	153
管住自己的嘴，没用的话不要说·····	154
给别人充分的重视和信任·····	155
对别人充分重视和信任的典型表现就是授权·····	156
说话宽容，你的路才会越走越宽·····	156
说意见不讲效果，无助于解决问题·····	157
用“甜言蜜语”浇灌爱情之树·····	159
外圆内方，方正做人圆融做事·····	160
别犯忌，说话办事要得体·····	161
言行一致，说话不要总是口是心非·····	161
别人的短处不要随意谈论·····	162
当心，说话无礼招人烦·····	163
对上司的“痛处”讳莫如深·····	164
广结人缘，不在背后诋毁他人·····	165
有错就要及时道歉·····	166
不要散布同事的流言蜚语·····	168
少发牢骚，别把自己弄成“怨妇”·····	169

谦卑，铲除人际交往中的有害病症·····	170
说话办事要和气，不要轻易得罪人·····	171
让别人在“不经意”间就采纳自己的意见·····	172
及早逃离苦恼的是非之地·····	173
朋友遭遇不幸要及时安慰·····	175
维护朋友的自尊心，留住友谊·····	176

第五章 不同场景下的说话办事艺术

请托有方，办好难办的事·····	177
软磨硬泡更有效·····	177
“激”着对方为你办事·····	179
“心理共鸣”求人办事法·····	180
“捧”着别人为你办事·····	183
情趣诱导法·····	185
应接自如，顺利通过面试·····	187
巧妙化解面试中的危机·····	187
跳出面试中的陷阱问题·····	188
机智挽救濒临失败的面试·····	191
巧妙询问薪酬·····	192
成功进行自我介绍·····	195
求职面试的说话禁忌·····	197
观者清，做个公正的纠纷调解者·····	199
抬高一方使其主动退出·····	199
劝架要一碗水端平·····	200
将不同点淡化·····	201
领导调解纠纷时的语言艺术·····	203
左右逢源，和颜悦语对同事·····	204
与同事说话的分寸·····	204

避开同事的隐私问题..... 205

同事与你抢功劳时的语言对策..... 206

被同事悦纳的有效说话方式..... 207

探望病人——金玉良言，枯木逢春..... 210

一反惯例出奇效..... 210

顺耳良言利于病..... 211

“一次只流一粒沙”式的劝告..... 214

用暗示性的语言让他精神振作..... 214

探望病人的语言禁忌..... 216

巧妙应对上司..... 217

巧妙拒绝上司委托的某些事..... 217

如何表达与上司相反的意见..... 220

把对上司的“意见”变为“建议”..... 221

汇报工作有说法..... 223

与上司说话的禁忌..... 225

对下属，恩威有方获拥戴..... 228

用恰当的话语消解下属的怨气..... 228

有效批评下属的技巧..... 229

告知下属坏消息的技巧..... 232

“下命令”不是“猜谜语”..... 234

安抚下属的语言技巧..... 235

与心爱之人相处——甜言蜜语，爱意无限..... 236

恋人间“斗嘴”的技巧..... 236

巧妙说出心中的“我爱你”..... 238

温柔的谎言能加固爱情的堡垒..... 241

沐浴爱河时应多多放“蜜”..... 242

夫妻交流的误区..... 243

第一章 把话说得滴水不漏， 把握说话艺术

将语言“软化”后，再说出来

不把话说绝，平和解决矛盾

在发生矛盾后，双方肯定谁心里都不痛快，很容易失态，口出恶言，把话说绝了。一时把话说绝了，痛快也只能是一时的，而受伤害的是双方长远的关系和自己的声誉。所以，即使有了再大的矛盾，我们也应该把握住一点，就是不把话说绝，给对方，也给自己一个台阶下。

一位顾客在商场买了一件外衣之后，要求退货。衣服她已经穿过一次并且洗过，可她坚持说“绝对没穿过”，要求退货。

售货员检查了外衣，发现有明显的干洗过的痕迹。但是，直截了当地向顾客说明这一点，顾客是绝不会轻易承认的，因为她已经说过“绝对没穿过”，而且精心地伪装过。于是，售货员说：“我很想知道是否你们家的某位把这件衣服错送到干洗店去过，我记得不久前我也发生过一件同样的事情。我把一件刚买的衣服和其他衣服堆在一块儿，结果我丈夫没注意，把这件新衣服和一堆脏衣服一股脑地塞进了洗衣机。我觉得可能你也会遇到这件事情，因为这件衣服的确看得出已经被洗过的痕迹。不信的话，可以跟其他衣服比一比。”

顾客看了看证据，知道无可辩驳，而售货员又为她的错误准备了借口，给了她一个台阶下。于是，她顺水推舟，乖乖地收起衣服走了。

售货员如果直白地揭穿顾客的“伎俩”，再强硬地驳回对方的要求，就等于在大庭广众下把话说绝了，换来的只会是一场尴尬和不欢而散。现实生活中，人们普遍存在着吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈的人，如果你说话“硬”的话，他也可能比你更硬；你如果来“软”的，对方倒会于心不忍，也就有话好好说了。

有的人会说，发生这个矛盾，我就打算和他绝交了，把话说绝了又怎么样。真是这样吗？要知道，暂时分手并不等于绝交。

友好分手还会为日后可能出现的和好埋下伏笔。有时朋友间分手绝交并非彼此感情的彻底泯灭，而是因一时误会造成的。如果大家采取友好分手的方式，不把话说绝，那么，有朝一日误会解除了，很可能破镜重圆，使友谊的种子重新开放出绚丽的花朵。在这方面不乏其例。

17世纪初，丹麦天文学家第谷·布拉赫和德国的开普勒共同研究天文学，两个人建立了亲密的友谊。后来，由于开普勒误听妻子的挑唆，丢下研究课题，离开了第谷。然而第谷并没有因此而指责开普勒，还宽大为怀，写信解释。不久，开普勒终于明白自己误听谗言，十分惭愧，写信向第谷道歉，并回到已病重的第谷身边。两个人言归于好，再度合作，终于出版了《鲁道夫星表》，他们的名字得以载入科学史册。

从这个事例可以看出，他们所以能恢复友谊并共同做出成就，是与当时采取友好分手方式有直接关系的。所以说，不把话说绝实在是一种交际美德，值得提倡。有的人不明白这个道理，他们一和别人发生矛盾时就取下策而用之，与人反目为仇，谩骂指责，把话说得很绝以解心头之恨。这样做痛快倒也痛快，但他们没想到，在把别人骂得狗血喷头的时候，也就暴露了自己人格上的缺陷。人们会从这样的情景中看到，他对别人居然如此刻薄，如此不留情面，如此翻脸不认人。把话说绝得不偿失，所以，在与人发生矛盾时，要友好地解决问题。

“好事多磨”，遭到拒绝后坚持言语和气

当我们怀着某种目的与别人谈话时，总是希望能得到肯定回答。但正如俗话所谓“好事多磨”，开始时往往被人拒绝。

被拒绝了心里肯定不好受，那怎样回应呢？有的人气盛，一句话就给人家顶回去了，搞得不欢而散。有的人虽然心里不快，却还能冷静下来，用平和的语气来晓之以理。显然后者是讨人喜欢的，能让对方也冷静地予以思考并认为你很有涵养。转机说不定就会在此发生。

尤罗克是美国著名的剧团经理人，在较长时间内和夏里亚宾、邓肯、巴芙洛丽这些名人打交道。有一次，尤罗克讲，同这些明星打交道他领悟到了一点，就是必须对他们的荒谬念头表示赞同。他为曾在纽约剧院演出过的最著名男低音夏里亚宾当了3年的剧团经理人。夏里亚宾是个令人难堪的人。比如，该他演唱的一天，尤罗克给他打电话，他却说：“我感觉非常不舒服，今天不能演唱。”尤罗克先生和他争吵没有？没有。他知道，剧团经理人是不能和人争吵的。他马上就去夏里亚宾的住处，压住怒火对他表示慰问。

“真可惜，”他说，“你今天看来真的不能再演唱了。我这就吩咐工作人员取消这场演出。这样你总共要损失2000美元左右，但这对你能有什么影响呢？”

夏里亚宾吁了一口长气说：“你能否过一会儿再来？晚上5点钟来，我再看感觉怎样。”晚上5点钟，尤罗克先生来到夏里亚宾的住处。他再次表示了自己的同情和惋惜，也再次建议取消演出。但夏里亚宾却说：“请你晚些时候再来，到那时我可能会觉得好一点儿。”

晚上8点30分，夏里亚宾同意了演唱，但有一个条件，就是要尤罗克先生在演出之前宣布歌唱家患感冒、嗓子不好。尤罗克先生说一定照此去办，于是撒了这次谎，因为他知道这是促使夏里亚宾登台演出的最好办法。

遭到拒绝是很令人沮丧的事情，但即使再沮丧，也应该坚持说话和气一些。因为一时的拒绝并不等于永远拒绝，甚至有可能是对方的一个小花招儿。你如果因此口出恶言，就彻底断绝了回旋的余地，而坚持言语和气，还能为今后合作埋下一个好的伏笔。

淡化感情色彩，委婉地表达你的不满

在公众活动中，经常可能遇到让人尴尬而不满的情景。在这种情景下是不好生硬地表达不满的，而应该淡化感情色彩。

著名科学家爱因斯坦风趣幽默，有一次，由他证婚的一对年轻夫妇带着

小儿子来看他。孩子刚看到爱因斯坦一眼就号啕大哭起来，弄得这对夫妇很尴尬，爱因斯坦脸上也有些挂不住，但幽默的爱因斯坦却摸着孩子的头高兴地说：“你是第一个肯当面说出对我的印象的人。”这句妙答给了这对夫妇一个情面，活跃了气氛，融洽了关系，当然也含蓄地表达了爱因斯坦的不满。在这里爱因斯坦向我们显示了他在交际中的机智。面对孩子大哭给自己和年轻夫妇带来的尴尬，他干脆采用了自嘲的方式来帮助对方化解尴尬并表现自己的不满。然后放低姿态，凭借“慈祥”的语气表示自己对此态度的认同，淡化了感情色彩。

1988年8月3日，英国首相撒切尔夫人在出访澳大利亚时参观墨尔本市市容，突然遭到爱尔兰共和军支持者的围攻。在示威者的一片谩骂声中，撒切尔夫人在澳大利亚警方的保护下仓促离去。即便对一个老资格的政治家来说，这也是一件很尴尬的事情，而对东道主澳大利亚来说，也是大丢脸面的。在当晚的宴会上，撒切尔夫人在宾客好奇的期待和主人难免的困窘尴尬中，轻松地评论说：“墨尔本是一个美丽而吵闹的城市。”哄然大笑之后，听众热烈鼓掌，大家为撒切尔夫人巧妙淡化、摆脱尴尬的技巧所叹服。她把一场激烈的政治性示威淡化为城市由于人口高度密集而难免的喧嚣吵闹，使自己的不满在双方的笑声中表现了出来。

英国前首相丘吉尔在他执政的最后一年，出席一个政府举办的仪式。在他身后不远的地方有几个绅士窃窃私语：“你看，那不是丘吉尔吗”“人家说他现在已经开始老朽了”“还有人说他就要下台了，要把他的位子让给精力更充沛更有能力的人了。”当这个仪式结束的时候，丘吉尔转过头来，对这几个绅士煞有介事地说：“唉，先生们，我还听说他的耳朵近来也不好用了。”

丘吉尔知道，自尊自爱就要以适当的方式来表达自己的思想感情，他在这里的幽默一语，既淡化了感情色彩，给自己解了围，表达了不满，又使那些绅士自讨没趣。

美国前总统威尔逊在一次竞选演讲中，遭到一个捣乱分子的挑衅。演讲正在进行，捣乱分子突然高声喊叫：“狗屁！垃圾！臭大粪！”这个人的意思很明显，是骂威尔逊的演讲臭不可闻，不值得一听。威尔逊对此感到非常生气，但只是报以微微的一笑，安慰他说：“这位先生，我马上就要谈到你提出的环境脏乱差的问题了。”随之，听众中爆发出掌声、笑声，为威尔逊的机智幽默