



Speak Backwards



柯君◎编著

说话尺度 办事分寸 全知道

语言是交际的工具，运用语言是一门学问。



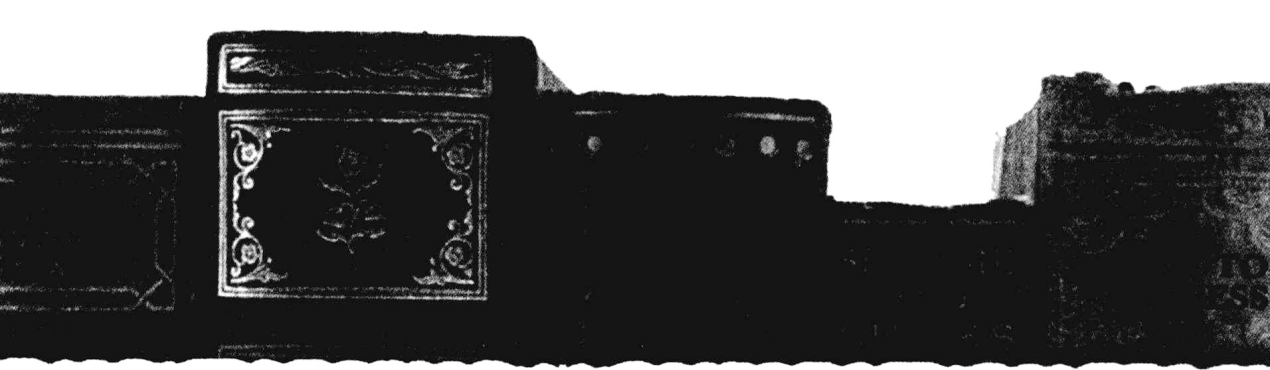
增强版

第三卷

的

的





说话尺度 办事分寸

全知道



第三卷

图书在版编目 (CIP) 数据

说话尺度办事分寸全知道 / 柯君编著. —北京:
新世界出版社, 2010. 11

ISBN 978 - 7 - 5104 - 1376 - 6

I. ①说… II. ①柯… III. ①人间交往—通俗读物
IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 207000 号

说话尺度办事分寸全知道

作 者: 柯 君

责任编辑: 梁小玲

责任印制: 李一鸣 黄厚清

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

[http: //www. nwp. cn](http://www.nwp.cn)

[http: //www. newworld - press. com](http://www.newworld - press. com)

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: [frank@nwp. com. cn](mailto:frank@nwp.com.cn)

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

经销: 新华书店

开本: 710 × 1092 1/16

字数: 307 千字 印张: 20

版次: 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5104 - 1376 - 6

定价: 36. 00 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

.....Preface

前言



中国人自古就讲究说话尺度和办事分寸。古人说：“遇沉沉不语之士，且莫输心；见悻悻自好之人，应须防口。”“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”可见，不管是与人说话、与人交往、与人办事，都蕴含着分寸的玄机。

说话有尺度，交往讲分寸，办事讲策略，行为有节制，别人就很容易接纳你、喜欢你、帮助你，并且尊重你的体面，满足你的愿望。反之，你不懂分寸，说话冒失，办事不讲原则，举止失体，不识深浅，不知厚薄，就会人人讨厌，时时难过，事事难为，处处碰壁。所以，说话办事是要讲究尺度、分寸，这种“尺度、分寸”表现在诸多方面，值得我们深入研究。

每个人都有自己的理想和追求的目标，每个人都渴望拥有成功的人生，理想和目标为我们指出了人生的方向，但仅仅拥有方向是不可能成功的，若想实现人生的目标，不但需要勇气，同时也需要能力。可以说，能力是实现理想和目标的手段和基础。一个充满勇气的人，如果没有必要的能力来辅佐，就不可能在正确的道路上前进。我们认为，实现理想的能力和手段多种多样，但会说话、能办事、显然是核心能力。

我们知道，实现理想和目标，必须拥有充沛的信心和坚定的意志，这是毋庸置疑的。本书的目的是为读者讲解培养会说话、能办事的技巧，所以对信心、意志等良好品德论述不多，重点放在了实用性较强的技巧方面，希望能为读者提高这方面的能力有所帮助。

同时,在人与人的交往中还要注意各种说话的艺术。例如:批评、赞美是生活中不可或缺的说话艺术,那么如何运用才能将它们的能量发挥到最高境界呢?求人办事,总让你难以张口,不知从何说起,那么要怎样达到求人的目的而又不会尴尬呢?与同事、上司、朋友、恋人、家人又要怎样谈话才能让人与人的关系更近一步,更加和谐呢?一句话可以成一件事;一句话也可以坏一件事;一句话可以拉近两人关系;一句话也可以让两人老死不相往来。所以,学习说话的艺术,让语言成为你成功的武器;让语言成为你引以为豪的优势;让你与人沟通不再有语言障碍。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点,针对不同的场景、不同的主题,从与同事说话办事;和朋友交往;与领导下属共事;与爱人或恋人相处;批评、赞美或说服别人;求人办事,维护自己的利益等方面,生动而具体地讲述了提高说话水平、改善办事能力的方法和技巧。

愿本书让你成为语言的主宰,行动的巨人,使你办事顺利、交往轻松、相处和谐、生活愉悦,从而助你事业发展一臂之力。



第一章 同事间说话办事宜真诚得体

- 作为新进职员首先要搞好人际关系 / 1
- 处理好与工作相关的具体事情 / 5
- 让生活中的应酬达到联络感情的目的 / 6
- 注意自己平时的言行细节 / 8
- 与不同的同事交谈必须注意的问题 / 11
- 把握好与异性同事交往的分寸 / 15
- 与同事交谈回避不合适的话题 / 17
- 与同事轻松愉快的交谈 / 19
- 得体真诚的安慰同事 / 21
- 与多名同事交流时要照顾到每一个人 / 23
- 与同事交流时避免和控制冷场的发生 / 25
- 学会和同事愉快地合作 / 28
- 顺利渡过与同事交际的危险期 / 30

第二章 与上司相处把握积极主动的分寸

- 把握细节，创造机会让领导认识你 / 36
- 光明磊落地与上级保持良好的人际关系 / 38
- 通过自己的努力成为值得提拔的人 / 41





把握好与互相有矛盾的领导相处的分寸 / 42

和领导保持适当的距离 / 44

注重维护领导的权威 / 46

要经得起上级的批评 / 47

为了共同的利益与上司一起努力 / 49

无条件地服从上级的指示 / 50

接受任务以后注意和上司保持联系 / 51

积极主动地和上司进行日常交流 / 53

积极避免与领导产生矛盾 / 55

轻松地与爱发火的上司交往 / 57

得体地应对爱挑剔的领导 / 59

在特殊情况下处理好上司布置的任务 / 62

巧妙拒绝领导委托的某些事 / 65

得罪上司后要积极挽回不利局面 / 69

第三章 领导对下属要有威信

做一个让人尊敬的上司 / 71

在下属面前充分注意外表和言谈举止 / 74

尽量使口头指示被下属正确地执行 / 76

避免做出一些让下属对你失去信心的行为 / 78

上级和下级沟通时应诚恳坦白 / 80

做好和下属谈话的各项工作 / 81

委婉、诚恳地向下级通报不好的消息 / 83

在接受下属批评时应把握的分寸 / 85

积极缓和与下属的矛盾 / 86

与员工保持适当的距离 / 89

第四章 和朋友交往不可忽视的秘诀

认真对待择友的问题 / 92

把握好交往周期 / 94

为自己织一张好的“关系网” / 97

把握好与朋友交往的分寸 / 99

求同存异是最好的相处哲学 / 104

和朋友愉快相处，友谊才能天长地久 / 105

时刻注意说话的礼仪 / 108

倾听朋友说话，把握插话的分寸 / 109

给朋友留足面子 / 110

性情宜豪爽，态度勿随便 / 113

与朋友交往要大度 / 115

热心帮助朋友，朋友才会帮助你 / 117

尽量避免和朋友发生矛盾 / 119

不乱揽事，避免不必要的麻烦 / 121

对朋友不必“有求必应” / 123

拒绝朋友时要讲方式 / 126

重视对朋友的承诺 / 129

第五章 与爱人或恋人相处多包容少挑剔

准确地分清友情和爱情 / 133

恰当地对意中人表述衷情 / 134

更委婉些，让你的恋爱充满含蓄美 / 136

恰当地接受男友的“殷勤” / 138

不要对爱情期望过高 / 140

一定要努力闭上挑剔的眼睛 / 142

在生活中经常赞美你的爱人 / 145

适时适当地安慰你的女友 / 147

为丈夫做出小小的牺牲 / 149

对心爱的人不能无条件地顺从 / 151

吵架时不能伤害彼此感情 / 152



目 录

Contents

.....

夫妻间要学会道歉与原谅 / 154

夫妻间彼此保留一份自我空间 / 156

支配和控制配偶，又让对方保持愉快 / 158

第六章 说服别人也是一种艺术

说话因人而异 / 159

知彼才能百战 / 162

从满足对方需要的角度增强说服力 / 165

说服别人需要耐心 / 168

充分考虑各种因素来增强说服力 / 170

通过交流达成对自己有利的结果 / 173

让你的想法征服对方 / 175

让对方变被动接受为主动反思 / 177

对人忠告也需把握好分寸 / 180

利用幽默的说服力量 / 182

有效说服心存抵制的员工 / 183

怎样给上司提建议 / 186

与上司相处巧“进言” / 188

第七章 掌握“批评”这门艺术

选择适宜的批评时机 / 190

“批评”要因人而异 / 191

批评必须能达到一定的目的 / 193

让批评有“春风化雨”的力量 / 194

批评别人时要注意的禁忌 / 195

按照对方心理承受的能力进行批评 / 196

采用先扬后抑的方式进行批评 / 198

使用“三明治”式的批评方法 / 199

“巧妙地暗示”是一种间接的批评方法 / 201

利用逆反心理批评别人 / 202

上司有效批评下属的技巧 / 203

尽量不要触犯领导的尊严 / 205

让上司乐于接受你的批评 / 206

克制批评上司的欲望 / 208

第八章 同事间说话办事宜真诚得体

说话直爽不等于言语毫无顾忌 / 210

学会运用迂回曲折的含蓄语言表达本意 / 213

运用含糊的语言进行交际 / 214

说话要得体、讲究分寸 / 216

说话尽可能做到三缄其口 / 220

说话要克服“招人烦”的习惯 / 222

说话切忌啰嗦 / 223

与人交谈时千万不能口无遮拦 / 225

对别人的“隐私”一定要守口如瓶 / 228

谈论性的问题，要有分寸 / 229

不可随意和上级开玩笑 / 231

不适宜在办公室里说的话就别说 / 233

和同事交往一定要避免的几种话题 / 236

与外国人谈话不可犯忌 / 240

第九章 求人办事的艺术

求人办事的实用技巧 / 242

深入了解所求之人 / 246

把握住求同事办事的分寸 / 249

与不同个性的人办事要因人制宜 / 252



目 录

Contents

托朋友办事前，自己先要吃点亏 / 257

巧妙地让已发达的朋友为你办事 / 259

互帮互助才能互赢互利 / 261

轻松地向同事借到你所需的东西 / 262

求人办事时把握住“跑”的分寸 / 263

把握好求上司办事的分寸 / 267

“捧”着领导帮你办事 / 268

第十章 人与人相处赞美必不可少

赞美是最好的礼物 / 270

审时度势、恰当地赞美别人 / 274

男女需要不同类型的赞美 / 276

不同的女人需要不同的赞美 / 278

领导的赞扬是下属最需要的奖赏 / 280

上司得体地赞扬下属的技巧 / 283

用得体的赞美赢得上司的好感 / 285

恭维客户也要注意分寸 / 288

第十一章 要懂得维护自己的利益

要敢于争取你应得的权利 / 290

尊重自己的利益并努力得到它 / 293

不必追求无益的个人“胜利” / 296

避免正面冲突，迂回制胜 / 297

用沉着冷静挫败不友善的对手 / 298

躲开“惹不起”的人，避免不必要的麻烦 / 299

区别对待别人对你的嘲讽 / 301

学会被上级批评时为自己辩护的分寸 / 303



第一章

同事间说话办事宜真诚得体



作为新职员首先要搞好人际关系



第一章

同事间说话办事宜真诚得体

不久前出版的马来西亚《光华日报》的一篇文章指出：“如今，职场人最大的挑战并非如何把工作和事务做好，而是如何将职场人际关系做好。”在中国，职场的人际关系也是非常重要的。因为同事之间关系融洽，心情就会很舒畅，这不但有利于能够很好的工作，而且也有利于自己的身心健康。而如果与同事之间的关系不是很好，甚至有些紧张，那样无论在你的生活中还是工作上都会让你很烦恼。

因此，刚进入一个新单位的时候，一定要把搞好人际关系当作头等大事来抓。

每当来到一个陌生的地方，我们总是要先看一看周围的环境和人，然后融入其中；同样，每当一个陌生的人来到我们身边，我们首先要观察他，然后才接纳，这是常规。所以，在我们刚刚迈入工作岗位的时候，我们应该心态从容地面对原有圈子里的人对我们有意无意的排斥与观察，

自然不必期待一脚就能够踏进同事的旧有圈子里。若想尽快加入其中和他们打成一片，则必须有耐心和智慧。下面的几点建议或许会对你有所帮助：

1. 摆正自己的位置

每个人在交际中都有相应的位置，这是交际规律的反映，也是社会规范的要求。不能正确摆正自己的交际位置，在交际圈中必然显得唐突、冒失、蹩脚，也会受到社会群体的责怪、怨愤、抵触、嘲弄，甚至打击。交际关系复杂多变，交际者难以一眼窥清，不易正确把握。准确地确定自己在交际圈中到底处于何种地位，如何调适好自身位置，更不是轻而易举的事。所以面对新环境、新朋友，第一步你要好好认识自己、评估自己，确定好以什么面孔、怎样的交际基调进入新的交际角色。

变换了生活空间，人的社会角色会随之改变。若心理调整不过来，行为不能重新校正，你就无法适应新环境，左右碰壁，别人也会对你产生诸多误解和非议，你就难免成为一个与新环境格格不入的人。人是能动的，环境是不以人的意志为转移的，人应主动适应新环境，没有理由要求新环境去迁就你个人。所以，进行角色转换应是一种自动行为，而且尤其应在“有效”二字上下些功夫，实现角色适时适当的成功转换，将自己完整、及时、可靠地变成新环境中的新成员。

摆正自己新位置，是一个精深的过程，并不是每个人都能做得成功的。这其中需要交际悟性，需要良好的心理素养。保持平常心往往在自己位置调适中起着突出的作用。

2. 采取沉稳的交际姿态

人与人的差异情形万千，总存在着这样那样的矛盾和冲突。你作为一个新面孔，在进入陌生的交际领域的时候，一开始就无所顾忌，目空一切，张牙舞爪，是无法与他人磨合的。这似乎是外向性格者、青年人常有的现象，也是应该努力克服的问题。采取沉稳的交际姿态才是适宜的，更有助于实现你与新环境的磨合。这是一种以静观动的方法，在你自我保留节制中，你会对新的交际环境进行全面细致深入的观察和把握，从而有针对性、有实效地实现与新环境的契合和交融。表面上看来这是一种消极的方式，实质上是一种高明的策略，是一种更积极有效的技巧。



3. 从打招呼做起

如果员工有心想在公司里建立良好的人际关系，就应该从打招呼做起。

尽管打招呼对员工来说甚为重要，但是做起来要很自然坦诚，而不可以表现得一副心不甘、情不愿的样子。

与同事打招呼时，以下事项必须注意：

①首先，自己主动打招呼，每天一进办公室就向同事说声“早安”。

②打招呼时声音要清晰、明朗、有元气，语气则要温和。

③不可因个人的喜好、厌恶而选择打招呼的对象，这样做会破坏工作场所的气氛，应该亲切地和每个人“打招呼”才是。

④进出要招呼。一个有礼貌的员工，在上完一天班之后，如果要比其他同事先离开办公室，应该说声：“对不起，我先失礼了”或“再见”等问候语。

员工早到公司上班，遇到同事就应该主动亲切地打声招呼。外出洽谈公事时，绝对不可以一声不响，应该向上司或周围同事说声：“我要出去了！”办完事返回公司时，则要说：“我回来了！”至于留守公司的上司或同事，则应该做出“请便！”或“哦，你回来了！”等相对的应答。

有些刚进公司的员工，不好意思比前辈先走，则在下班时，不妨问前辈：“还有什么需要我帮忙的吗？”如果对方回答说：“你先回去吧。”员工就应该说：“那么我就先走了。”或“再见”。

4. 保持适当的距离

人际关系密切程度通常是表现在人际距离上的。双方关系亲密，相互间距离较近；双方关系生疏，相互间距离较远。与新同事、新朋友初处，彼此不熟识、不了解，关系刚刚形成，距离自然是较大的。你若生硬地去与人亲近，则有违交际规律，对方不仅不会做出友好表示，还会产生反感情绪。这种适得其反的效果，会把你置于被动地位。保持适当的距离，能给对方冷静地观察你认识你的机会。你们会在逐步熟悉和了解中，实现思想的沟通，情感的交融。你们的关系慢慢亲密了，彼此的距离就会悄然隐去。保持距离重在适当，掌握在对方认可的范围内，并能有效地促使双方互相吸引。

5. 顺其自然，不要虚假

工作时间是你和同事相处、争取早日融入同事圈子的最好机会。“路遥知马力，日久见人心”，你只管认认真真工作，踏踏实实为人，无论多坚固的旧圈子，都会渐渐接纳你的。在你和同事之间，本来没有什么牢不可破的障碍，只不过因为陌生，或者仅仅因为你自己内心设置的屏障，所以使你感觉到他们排拒，实际上未必是事实。工作过程中的每一个平实的日子，都是你和同事们相处最好的中介，只要你有耐心，和同事们打成一片不过就是时间问题而已。千万不要把这件事当作一个难题，而是应该轻轻松松、自自然然地去面对这个必经的过程。

需要注意的是：你千万不要为了尽快投入同事圈子，而刻意改变自己，去适应别人。比如在言语和行为上，故意应和同事，心底里挺冷淡，而表面上却装成极热情的样子……这样是没有必要的，会很累，也不长久；一旦他们看出你虚伪，反而会鄙弃你的为人，倒不利于你融入集体之中了。

6. 细心关怀、体贴同事

你不要怕主动表达你的关爱，只要你是真心诚意的。比如去收发室取报纸时，顺便就把楼上几个办公室事的信和报刊都带上去送给他们；比如哪位同事工作忙，中午加班，你就主动帮他买午餐；再比如哪位同事病了，下班后晚上打个电话过去问候一下，诚恳地问他是不是需要帮忙，明天能不能上班等。即便同事不需要你的帮忙，你的心意他是会领受的。这样，你随时细心地体察同事的需求，时时抱着善意和助人的心态，那么同事圈子就一定会很快地认同和接受你的。

7. 要宽容，要满足

你永远不必希望一个团体里的每一个人都认同和接受你，因为人的性情总是多种多样的，你只需要被大多数人接纳和喜欢就足够了。所以，面对个别的人的排拒和冷漠，你要宽容，认定它是一种正常现象，并且对他一样地微笑和处事，至于他对你的态度如何，你完全没有必要计较。当你已经被一个圈子里的大多数人所接纳和欣赏，你就已经是融入到这个群体之中了，你要学会满足。每天怀着一种明媚的、对一切都满意的心态去面对你的工作和你的同事，往往就能够获得更令你满意的结果。如果你一直紧张，甚至有所抱怨，那么你就不易于融入人群，因为人们总是欢迎那些给他们带来快乐的人，而不是带来尴尬和压抑的人。



处理好与工作相关的具体事情

同事之间，对于工作问题上的不同意见和看法，完全可以直言不讳地进行讨论、争议和协商处理，因为有一整套有关工作的组织制度在制约着对方，所以，同事之间一般不会因为工作问题上的争议而相互记恨、彼此隔阂。但是，仍有一些与工作有关联的琐碎、具体的事情，需要很好地对待和处理，因为这些事情处理得好与不好，直接关系到能否培育良好的人际关系。

1. 搞好办公室的人际关系

一个办公室是集结了许多相关者以便提高效率的地方。不与他人合作是行不通的。只要你先切除心中的芥蒂，避免无意义地发言、给他人刺激，即使听到不中听的语言也别放在心上，只要不让成见占据你的心头，你就不会不愿跟人合作了。

2. 对男同事多关心和理解

许多人往往认为男同事应该豪迈大方，有“男子气概”，所以一旦遇到男同事焦躁不安、借题发挥的情景，就会感到十分惊讶，并可能认为他是一位心胸狭窄的人。这种想法是错误的。因为一个对工作十分努力、殚思竭虑的人，如果没有达到理想的目标，比如眼看可以签订正式合同却在商谈中失败时，往往会很颓丧，感到懊恼，有些年轻男士遇到这种情况，常会把苦闷、懊恼发泄出来，以求得心理上的平衡。在这种情况下，作为同事的你，一定要表示你的理解和关心，只有这样做，才会改进和完善同男同事之间的人际关系。

3. 对女同事多帮助和体贴

女同事在工作上遇到困难时，往往需要别人的体谅和帮助。比如一位女同事边看表边叹息说：“要是不加班的话，今天的工作完不成了。”这时你不妨伸出援助之手，使对方感到有依靠，减轻思想负担，提高工作效率。



第一章

同事间说话办事宜真诚得体

率。这次你伸出援助之手，下次当你碰到困难时，她必定会跑过来帮你的忙。这是一种在工作中的互相协作的精神，应当发扬光大。

4. 对同事的错误坦诚相告

改进与完善与同事之间的人际关系，当然不仅仅在理解与关心对方等方面做文章，在遇到原则性问题，尤其是察觉同事有犯错误的倾向时，一定要坦诚相告，直言不讳地提醒。有的女人往往担心，这样做会不会撕破情面，造成人际关系恶化呢？犹豫不决，结果带来不可避免的重大错误和损失。所以，不论对方是年长的前辈，还是同龄人，一旦发觉有犯错误的倾向时，用不着多做考虑，直截了当地指出来，以期尽快纠正。实际上，说出真心话，是对同事的信任、爱护和关心，不但可以使公司避免重大损失，而且可以使同事避免“一失足成千古恨”。

5. 把工作放在首位

能被同事们所关心，这恐怕是每一个人的希望。

在工作场所中，衡量一个人是否受到周围人喜欢的标准，并不在于你如何笑容可掬、无事套近乎和装出一副惹人喜欢的模样，而在于你如何对待工作，任务完成得如何，效率是否高，是否经常有合理的意见和建议，是否经常为公司和周围的人着想等等。所以，在工作场所，大可不必为了得到周围人喜欢，而放下手中工作，一味想方设法取悦于人，专事多余的工作。只有认真工作，奋发努力，积极向上，你才能进一步获得周围人的喜欢和尊重。



让生活中的应酬达到联络感情的目的

生活中的应酬是搞好同事关系必不可少的。为人处事，同事之间有许多事需要应酬：张三结婚，李四生日，王五得了贵子，马六新升了职务，这些事要躲当然也能躲开，但别人会说你不懂得人情世故。善于社交的人，常常会伸长耳朵来打听这一桩子事，帮人凑份子、送礼请客，皆大欢喜。为什么？因为他把日常生活中的应酬，看作是一门人情练达的学问。