

说话办事的技巧远没有你想象中的那么简单。话要说得滴水不漏，事要做得天衣无缝，
只有这样，才算是把握了成功交际的真谛。

职场说话办事 取舍之道

李
晋
○
编著

在一取一舍之间争取说话办事的最佳效果



WIN

想要在纷繁复杂的人际关系中脱颖而出，
关键在于掌握好说话的学问和办事的技巧。把握好说话办事的取舍之道，
就能起到出奇制胜的作用，做个聪明人就不再是难题。

Zhichang Shuohua banshi Qushe zhidao

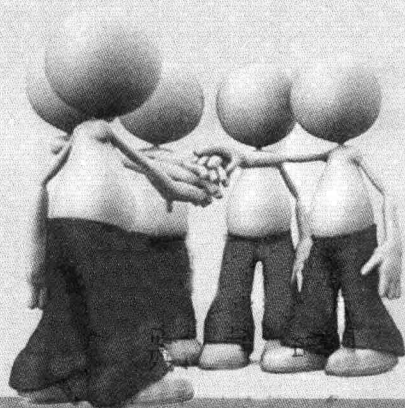


中国时代经济出版社

职场说话办事 取舍之道

在一取一舍之间争取说话办事的最佳效果

李晋◎编著



WIN

Z

hichang

she zhidao



中国时代经济出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

职场说话办事取舍之道 / 李晋编著. — 北京: 中国时代经济出版社, 2013. 10

ISBN 978 - 7 - 5119 - 0562 - 8

I. ①职… II. ①李… III. ①口才学 - 通俗读物②人间交往 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49②C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 246574 号

书 名: 职场说话办事取舍之道

作 者: 李 晋

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市丰台区右安门外玉林里 25 号楼

邮政编码: 100069

发行热线: (010) 83910203

传 真: (010) 83910203

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgscdj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京溢漾印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 16

版 次: 2013 年 10 月第 1 版

印 次: 2013 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5119 - 0562 - 8

定 价: 30.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究

PREFACE

前言

面对竞争日趋白热化的现代社会，说话能力显得尤为重要。我们不仅在日常的社会交往中，时刻离不开说话，而且在工作和事业的发展中，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！”

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动辄得咎的感觉之中。相反，有些人本领一般，但就因为有一张好嘴，结果做什么事情都顺顺利利。

只有那些说话得体、办事得当的人，才能在工作 and 生活中左右逢源、八面玲珑、顺风顺水。说话办事是一门学问，更是一门艺术。说话办事要讲诚信，更要讲技巧，讲艺术。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。

如何让说话成为你生活中做事的助推器呢？这就涉及一个取与舍的问题——取让人感觉舒服的话来说，舍弃那些让人尴尬的话、让人揪心的话不说。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、提炼与升华，其中许多实用性强的技巧，都是经过成功人士的实践检验并证明了确实是行之有效的，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能力！



第一章 说话办事的心态调控

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;眼红妒忌是弱者常犯的毛病,它无法提升你的进取精神。保持平常心才是一个人真正成熟的表现。

上篇:取之道——增强积极心态	2
1. 大智若愚,大巧若拙	2
2. 调整心态,亮出自己	5
3. 物竞天择,适者生存	7
4. 逆境造“英雄”	9
5. 泰山崩于前而色不变	12
6. 不妨走走回头路	15
7. 化“挨骂”为动力	17
8. 没有挑战哪来乐趣	19
9. 打通冷遇之门	21

下篇:舍之道——去除功利、是非之念	24
-------------------------	----

1. 投机取巧,挖井自埋	24
2. 把自卑丢进太平洋	26
3. 完美——造物主的难题	29
4. 嫉妒——无能之举	31
5. 贪功——目光短浅的表现	35
6. 你的人生难道就是为了等待别人报答	36
7. 别让仇恨之火自毁大厦	38
8. 绝望就不会再有希望	40

第二章 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,就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——说话办事要有规矩	44
------------------------	----

1. 跟着规矩走	44
2. 打肿脸你也不是胖子	46
3. 用尊重“讨好”别人	48
4. 留一条后路,多一条活路	50
5. 揭疮疤的事咱不干	52



6. 没“人”难办事	54
7. 逢人说人话,见鬼说鬼话	57
8. “人情话”要常说	59
9. 识赞美,懂赞美,会赞美	62
下篇:舍之道——说话办事不能被动	67
1. 交情不深,就别掏心	67
2. 用脑子说话	69
3. 留心市侩之人	71
4. 做人,有所忍,有所不忍	73
5. 没有金刚钻,不揽瓷器活	75
6. 你摆谱给谁看	78
7. 你的话没那么金贵	79
8. 己所不欲,勿施于人	81
9. 再犹豫,再失去	83

第三章 说话办事进退有度

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——以退为进,以守为攻	88
1. 发挥耳朵的作用	88

2. 投其所好,找点他感兴趣的话题	92
3. 用全身说话	93
4. 含含糊糊,遇事不输	95
5. 玩转你的沟通武器	97
6. 找人做你的“红娘”	99
7. 妙语连珠,驳斥无理要求	103
8. 掌握对方软肋	106
9. 含蓄之中显成效	108
下篇:舍之道——说话办事,切忌“得寸进尺”	110
1. 唯唯诺诺,下人之姿	110
2. 不逞口舌之争	113
3. 一锹挖不出一口井	116
4. 拜占卦者为师	118
5. 退一小步,他好走你也好走	120
6. “批他”,还要让他舒服	124
7. 没有登不上的山	126

第四章 滴水含光——说话办事的细节把握

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——言谈举止中彰显个人修养	130
1. 第一印象关乎成败	130



2. 练就“莲花口”	133
3. 自我介绍要“出语惊人”	136
4. 让对方明白你想要说什么	137
5. 善用提问为交际添彩	139
6. 让沟通变得畅行无阻	140
7. 强化声音魅力	144
8. 控制语速、语调	146
9. 把仓颉的发明活用起来	147
 下篇:舍之道——丢掉残害个人形象的不良细节	 149
1. 你的嘴不是机关枪	149
2. 做不到别承诺	151
3. 别让客套话将自己拉入黑名单	152
4. 幽默也要分场合	153
5. 当着瘸子不说短话	154
6. 不良谈吐要不得	156
7. 赞语、箴语,一纸之隔	158
8. 高手,夸人必夸到心里	159
9. 拍马别拍到马腿上	160

第五章 栉风沐雨——说话办事中的人情世故

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——为人处世方圆有道、融会变通..... 164

1. 鉴貌辨色，让人情往来操纵自如 164
2. 有来有往——为人处世“礼”不可少 166
3. 用“恶相”吓退敌人 168
4. 预作投资，收益“情感红包” 171
5. 宁停三分，不抢一秒 173
6. 以自责赢回人缘 177
7. 得罪小人，危矣 178
8. 要做“最会说话”的那个人 180
9. 用笑容俘虏对方 182

下篇：舍之道——剔除身上的毛刺 185

1. 傲慢只会令你众叛亲离 185
2. 亲戚——不可远，不可嫌 187
3. 善言者不屑强词 190
4. 遇事三思而后行 191
5. 改掉拖拉恶习 194
6. 按条理出牌 197
7. 孰轻孰重了然于心 200
8. 给自己穿上“迷彩服” 201

第六章 纵横捭阖——深谙职场“给”、“得”之法

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。衡量一个职场中人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——恪守职场规则 206

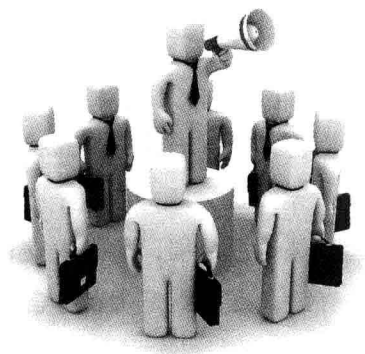
1. 主动之中显热情 206
2. 让即席发言精彩起来 209
3. 躲开“溜须”这张网 211
4. 拒绝的智慧 213
5. 开拓地盘、提高身价 216
6. 扫除晋升障碍 219
7. 机遇钟爱有准备的人 221
8. 将误会消于无形 224

下篇:舍之道——远离职场忌讳 227

1. 私事回家谈 227
2. 玩笑别开出“火”来 228
3. 不做流言蜚语的传播者 231
4. 尊重个人空间,莫侵扰同事生活 235
5. 记住嘴巴的作用 238
6. 你不是魏征,你的上司也未必是唐太宗 240
7. 上司就是上司 241
8. 提建议要“瞻前顾后” 242

第一章 说话办事的心态调控

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;眼红妒忌是弱者常犯的毛病,它无法提升你的进取精神。保持平常心才是一个人真正成熟的表现。



上篇：取之道——增强积极心态

1. 大智若愚，大巧若拙

在人的一生中，并不是什么时候都能把自己的聪明派上用场。“聪明反被聪明误”的事情时有发生。面对纷繁复杂、变幻莫测的人心世态，有时有必要“睁一只眼闭一只眼”，以一副糊涂表象示之于众人。否则你的精明就有可能招来众人的嫉妒与怨恨，甚至为你带来祸端。因此，适时地装装糊涂无疑是一种明智的处世哲学。

“糊涂学”并非是一种处世的技巧，也不是基督的那种泛爱与宽容，而是中国人特有的为人处世的大学问、大智慧，也是中国人特有的一种人生大境界。

有时“糊涂”是大智若愚、大巧若拙；是大勇若怯，以柔克刚；是处事不悖，达观权变；是外乱内整，内精外钝；是有所不为，尔后大有所为；是宠辱不惊，是非心外；是得意淡然，失意泰然；是宽容忍让，不计前嫌；是不以物喜，不以己悲；是藏锋露拙，明哲保身；是匿壮显弱，明知故昧；是乐天知命，顺应自然；是淡泊名利，知足常乐；是与世无争，宁静致远；是吃亏是福，财去人安；是居安思危，未雨绸缪；是保静养神，清心寡欲；是沉默是金，寡言鲜过；是谤我容之，侮我化之……

有了“糊涂”这种大智慧，人才会清醒，才会冷静，才会有宽容



之心，才能平静地看待世间这纷纷乱乱的喧嚣、尔虞我诈的争斗；才能超功利，脱世俗，善待世间的一切，才能居闹市而有一颗宁静之心，待人宽容为上，处世从容自如。

有了“糊涂”这种大智慧，你就会感到“天在内，人在外”，天人合一，心灵自由，获得一种从未有过的解放。

凭着这颗自由的心，你再不会为物所累，为名所诱，为官所动，为色所惑。

有了这种大智慧，你才会幡然顿悟，参透人生，超越生命，不以生为乐，不以死为悲，天地悠悠，顺其自然，人生得以恬静，心灵得以安宁。

老子大概是把“愚”的处世艺术上升至理论高度的第一人。他自称“俗人昭昭，我独昏昏；俗人察察，我独闷闷”。而作为老子哲学核心范畴的“道”，更是那种“视之不见，听之不闻，搏之不得”的似糊涂又非糊涂、似聪明又非聪明的境界。人依于道而行，将会“大直若屈，大巧若拙，大辩若讷”，中国人向来对“智”与“愚”持辩证的观点，《列子·汤问》里愚公与智叟的故事，就是我们理解智愚的范本。庄子说：“知其愚者非大愚也，知其惑者非大惑也。”人只要知道自己愚和惑，就不算是真愚真惑。是愚是惑，各自心里明白就足够了。

孔子说：“宁武子，邦有道则知，邦无道则愚。其知可及也，其愚不可及也。”宁武子即宁俞，是春秋时期卫国的大夫，他辅佐卫文公时天下太平、政治清明。但到了卫文公的儿子卫成公执政后，国家出现内乱，卫成公出奔陈国。宁俞则留在国内，他虽为国忠心耿耿，表面上却装出一副糊里糊涂的样子。后来周天子出面，请诸侯霸主晋文公率师入卫，诛杀佞臣，重立卫成公，宁俞依然身居大夫之位。这是孔子对“愚”欣赏的典故，他很敬佩宁俞“邦无道则愚”的处世方法，认为一般人可以像宁俞那么聪明，但很难像宁俞那样糊涂。

在古代上层社会的政治倾轧中，装愚是官场权力较量的基本功。仅

以三国时期为例，就有两场充满睿智精彩的表演：一是曹操、刘备煮酒论英雄时，刘备佯装糊涂得以脱身；二是曹、司马争权时，司马懿佯病巧装糊涂反杀曹爽。后人语云：“惺惺常不足，蒙蒙作公卿。”苏东坡聪明过人，却仕途坎坷，曾赋诗慨叹：“人人都说聪明好，我被聪明误一生。但愿生儿愚且蠢，无灾无难到公卿。”

“难得糊涂”是糊涂学集大成者郑板桥先生的至理名言，他将糊涂学升华为：“聪明难，糊涂亦难，由聪明转入糊涂更难。放一着，退一步，当下心安，非图后来福报也。”做人过于聪明，无非想占点小便宜；遇事装糊涂，只不过吃点小亏。吃亏是福不是祸，往往有意想不到的收获。能糊涂者歪打正着，“吃小亏占大便宜”。有些人只想处处占便宜，不肯吃一点亏，总是“斤斤计较”，到后来是“机关算尽太聪明，反误了卿卿性命”。郑板桥曾说过：“试看世间会打算的，何曾打算得别人一点，真是算尽自家耳！”

郑板桥以个性“落魄不羁”闻名于世，心地却十分善良。他曾给其堂弟写过一封信，信中说：“愚兄平生谩骂无礼，然人有一才一技之长，一行一言为美，未尝不啧啧称道。囊中数千金，随手散尽，爱人故也。”以仁者爱人之心处世，必不肯事事与人过于认真，因而“难得糊涂”确实是郑板桥襟怀坦荡无私的真实写照，并非一般人所理解的那种毫无原则稀里糊涂地做人。糊涂难，难在人私心太重，太过自我，陡觉世界太小，眼前只有名利，不免斤斤计较。《列子》中有齐人攫金的故事，齐人被抓住时官吏问他：“市场上这么多人，你怎敢抢金子？”齐人居然理直气壮：“拿金子时，看不见人，只看见金子。”可见，人性确有这种弱点，一旦迷恋私利，心中便别无他物，唯利是图，用现代人的话说是：掉进钱眼里去了！

聪明与糊涂是人际关系范畴内必不可少的技巧和艺术。得糊涂时且糊涂，是做人的真谛，聪明人不妨试一试。



2. 调整心态，亮出自己

性格开朗的人比较重视人际关系，对环境的适应能力强，也能很快地交到新朋友。他们办事很有效率，再加上自己的聪明和极强的应变能力，所以会很讨上司的喜欢。他们往往会成为聚会和晚会上的灵魂人物，总能够吸引大家的注意。他们开朗的性格使别人愿意接近他们，也决定了他们良好的人际关系。而内向的性格与之相比就会有很大的不足。

笨嘴拙舌在以往是老实、憨厚的表现，普遍获得大众心理上的好感，而在当今的信息时代，那种老实憨厚的形象，那种不愿意与他人往来，一味躲在自己的小天地里的态度和行为，与时代的要求越来越不协调了。性格的内向或外向没有绝对的好坏之分，只是在人际交往中，性格比较保守的人，对于密切人际关系，沟通情感，对于获得社会信息，开阔思路和视野，将是不利的。

性格主要是后天在社会生活实践过程中形成的，是能够改变的。因此，了解自己的性格特征，采取积极主动的态度，是可以重新塑造和培养自己的性格的。

只要你注意观察，就会发现人们爱交际的程度有时是受个人心情所左右的。情绪高涨了，性格内向者会增加交际活动并显得坦率；情绪不高，连爱交际的人也会懒得理人。情绪是交际中的重要因素，注意调整自己的情绪，保持良好的心境或满腔热情，是性格内向者打开社交局面的重要一环。因此，正确对待生活、事业和集体，热爱并关心它的成长，有意识地培养自己积极热情的情绪，是性格内向者产生话题的情感基础。你热情投身到生活中去了吗？你在执着地追求着事业目标吗？你