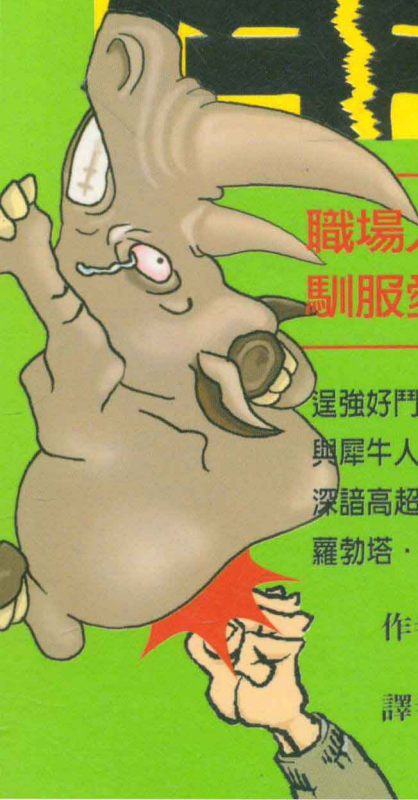


倒倒 犀牛



職場人際交流技巧精華，
馴服愛作對的「犀牛」同事

逞強好鬥、不長眼睛，你的辦公室有犀牛人出沒嗎？
與犀牛人周旋的能力，是職場必備的競爭力。
深諳高超的交流藝術，處理職場矛盾的大師——
蘿勃塔·舍勒博士教你該怎麼做？要怎麼贏？

作者／蘿勃塔·舍勒博士
Dr. Rhoberta Shaler
譯者／李思婷

國家圖書館出版品預行編目資料

摔倒犀牛/蘿勃塔·舍勒著· --初版--

臺北市：海洋文化，2006〔民95〕

面：公分

ISBN 986-7371-52-6(平裝)

1. 職場成功法 2. 人際關係

494.35

94025550

Hidden 8



海洋文化

摔倒犀牛

著作／蘿勃塔·舍勒

責任編輯／謝八達

版面設計／泫工作室

出版者／海洋文化事業有限公司

Ocean Culture CO.,Ltd

社址／台北市文山區木柵路三段117號

電話／(02)2937-7206

傳真／(02)2936-3170

E-mail／ocean-book@umail.hinet.net

印刷／普林特斯資訊有限公司

總經銷／旭昇圖書有限公司

地址／台北縣中和市中山路二段352號2樓

電話／(02)2245-1480

傳真／(02)2245-1479

香港總代理／全力圖書有限公司

地址／香港新界葵涌打磚坪街58-76號和豐工業中心一樓8室

電話／(852)24219438

傳真／(852)24947609

出版日期／2006年2月初版一刷

定價／250元

尊重智慧財產權未經同意請勿翻印

ISBN 986-7371-52-6

Printed in Taiwan

碎劍 犀牛

職場人際交流技巧精華，
馴服愛作對的「犀牛」同事

逞強好鬥、不長眼睛，你的辦公室有犀牛人出沒嗎？
與犀牛人周旋的能力，是職場必備的競爭力。
深諳高超的交流藝術，處理職場矛盾的大師——
蘿勃塔·舍勒博士教你該怎麼做？要怎麼贏？

作者／蘿勃塔·舍勒博士
Dr. Rhoberta Shaler





【目錄】

名人推薦序

作者引言

本書導讀

為什麼用犀牛作比喻？

你的辦公場所所有犀牛人嗎？

摔倒犀牛篇

利用人際交流技巧，磨礪競爭力的利刃

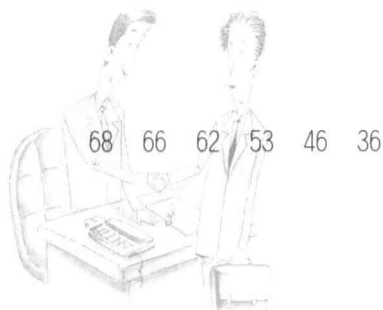
你邁出最好的那隻腳了嗎？

你屬於何種反應類型？被動型，侵略型，還是自信型？

你是一名可以帶來增加價值的員工嗎？

為什麼別人不能都像我一樣？

與人競爭莫若與己競爭



摔倒犀牛



職場人際交往與精華·
副院長作家的「犀牛」回擊

賞識不嫌多

犀牛咆哮篇

我們可以談一談嗎？

別猶豫，說出來！

說你所想

說出難以啓齒的真相

你的資訊有效的傳達給對方了嗎？

如果你希望對方傾聽並理解你，請使用對方的言語！

為何而傾聽？

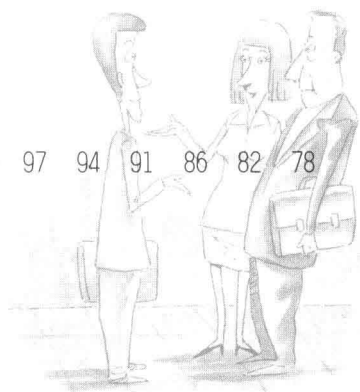
男女有別，交流方式亦有別

付之於筆端

沒想到我的電話線是荷槍實彈的！

不要找藉口逃脫，要面對！

118 114 110 104 100 97 94 91 86 82 78 71





犀牛暴怒篇

懸而不決的衝突無疑為企業放血

你用這三種方法處理衝突嗎？

輕推輕觸比猛推猛撞來得更有效嗎？

劃清界限，睦鄰友好

巧妙的界定你的界限

在澄清誤會之前……

摔倒犀牛——應付難相處之人

在展開艱難的對話時所應該掌握的原則



124

130

135

140

143

149

153

162

犀牛憤怒篇

撫平豎起的羽毛

「我很生氣」

生氣是健康的一種表情

當你動怒的時候



172

177

181

183

摔倒犀牛



職場人際交際的科學
別讓後座的「犀牛」同事

犀牛爭論篇

你不能忍受隔壁辦公室的同事？

我不懂為什麼他要扯我後腿

口頭暴力

閉嘴！

當恐懼襲來的時候，第一不應該採取什麼措施？

放暗箭的人最終會自食其果

談判是生活的一種形式

在壓力之下維護自己的利益

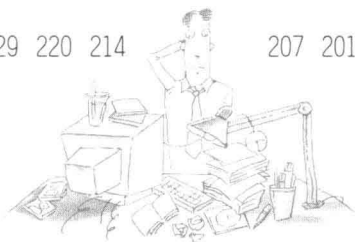
糟糕的談判意味著失敗

養成開口要你所要的习惯

知道何時「張」何時「弛」

使談判富有成效的因素

241 238 233 229 220 214 207 201 199 195 190 186





規則和反思篇

怎樣拋開幾乎將你淹沒的重壓

防止灼傷

懸而未決的事情？

登山選擇鼯鼠丘？

追求成熟的品質還是長期的雇用？

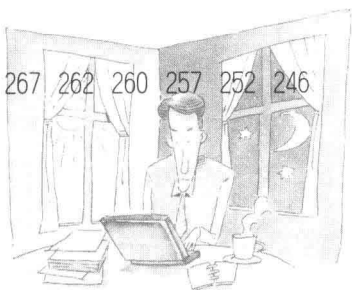
當你的工作已然成了「雞肋」

當你工作中有了質疑，撤出！

當水塘在不斷縮小時



277 272 267 262 260 257 252 246



摔倒犀牛

——職場人際交流技巧精華，

馴服愛作對的「犀牛」同事



试读结束：需要全本请在线购买：www.ertongbook.com



名人推薦序

看看各界名流是如何評價羅勃塔·舍勒博士的新書《摔倒犀牛》的？

「摔倒犀牛，多麼新穎的一個概念！這本書適用於各行各業的人士。羅勃塔·舍勒博士為你濃縮了人際交流技巧的精華，提供了具有可操作性的具體建議，讓你輕鬆釋放職場上的恐慌感和焦慮感。人際關係中的矛盾和問題不可避免的存在，只有能夠正確駕馭和處理這些矛盾衝突，方可免為任其擺佈的受害者。」

傑姆·凱斯卡 《人際關係兜售》作者 www.cathcart.com

「公司和雇員的關係是否融洽，雇員與雇員之間的和諧與否，直接關係到公司的利益。這一點是眾所周知的。人際關係融洽的企業的贏利要比人際關係糟糕的機構高出百分之四十。但是目前大多數的企業中都沒有使這方面資本最大化的機制。您的公司已經有這方面的機制了嗎？羅勃塔·舍勒博士把這方面的知識和專長濃縮到了這本書裡面，



這一點無人可及。我強烈的推薦您閱讀此書，並將裡面的內容加以運用，相信你會有收穫。」

艾倫·S·寶瑞斯《我——討厭——兜售》作者

www.alanboress.com, www.thatselfinginstitute.com

「羅勃塔·舍勒博士為職場上所有的管理者、經理人以及準經理人製作了一本指南。最讓我驚訝的是，這本書不僅可以僅服務於職場上的人際交往，更適於職場以外的生活中的人際交往。無論是作為父母、作為配偶、作為家庭成員、作為朋友或者鄰居，這本書裡所講的內容都適用。」

大衛·M·布魯德尼，友好營銷諮詢專家 www.davidbrudney.com

「請繫好你的安全帶！本書將帶你開始真理號快速列車之旅。本書不會使你在醒來後聞得到玫瑰的芳香。但是他會在玫瑰叢林消失前將你喚醒。本書不僅僅是一本啟迪智

摔倒犀牛



服務他人 解決危機 技巧 有聲書
近期最受矚目的「女性」話題



慧和心靈的書，他會教會你如何處理職場交流中棘手的矛盾和問題。我願意向所有的讀者，尤其是女性讀者推薦此書。這本書將會使我們未來的生活更輕鬆自如！」

派特·里奇，女性廣播與女性日曆主創和總編輯

www.womenradio.com, www.womenscaldender.org

「羅勃塔對影響生產力的核心問題作了很好的總結，並對如何正面的化解衝突和矛盾作了深刻的闡述。她的創造力是無窮的，並且這種創造力可以立刻帶來你事業上的成功。」

馬克·樂布蘭卡《創立你的事業》作者 www.markleblanc.com

「如果非要我選擇一種可以使人成功的技能，我會選擇良好的交流能力。我深信沒有其他方面的能力——個人能力或者業務能力，能夠比良好的溝通能力更能帶來成功。舍勒博士堪稱深諳交流藝術，包括處理棘手的職場矛盾的大師。《摔倒犀牛》能夠成為你



藏書架上最有價值的一本書之一，相信你會不時地訴諸於它，啓迪你交流的智慧。」

麥克·安琪，成功網路國際主席 www.successtnet.org

「在擔任了四十餘年的總裁或企業首席代表之後，有一生意經在腦海中越發的清晰：不管企業的產品有多好，服務又多棒，企業的成功最終取決於企業裡的人，取決於這些人應對職場衝突的能力。如果你也希望事業成功，那麼這本書不得不讀。」

蘭斯·舍勒，思科資訊服務有限公司總裁（與本書作者無親緣關係）

「作為一名租賃行業的培訓師，我體會到與「錢」有關的衝突越發的複雜。我強烈的建議讀者研讀本書的某些段落和句子，其中的觀點和建議都是解決職場衝突所必備的。這本書會成為你書房裡最重要的參考書之一。」

凱倫·戴伊斯，基礎營銷有限公司總裁

摔倒犀牛



職場人際交流技巧精理
副部長特約的「犀牛」同學

「時下快節奏的企業氛圍滋生了草率的、殘缺的、甚至帶來誤解的交流和溝通。蘿勃塔·舍勒博士為此開出了一道良方。這本書觸及心靈，也觸及了企業交流文化的核心，幫助你建立信任、減少衝突、搭建和諧人際關係的平臺。」

吉姆唐奈爾，美洲虎諮詢公司總裁 www.jaguarconsulting.com

「蘿勃塔·舍勒博士的這本書就像一位私人教練和諮詢師，指引你朝正確的富有成效的人際交往方向前進。她是溝通方面的專家」

米米·唐納德遜《與亞巴溝通》一書的合著者 www.mimispeaks.com

「一本現世的經典之作！舍勒博士此書向你展示改善的人際關係能為你增加效益的。她用敏銳的筆觸和恰當的例證，闡明了怎樣將人際交流這一令人頭痛的問題轉化為帶來增值的奇蹟。最後，她還向你指出了一種如何輕鬆解決矛盾衝突的方法。你可能現在身處一片犀牛出沒的叢林，但是有了這本輕鬆易讀的書作為武器，你一定會化險為夷，到



達風景宜人的廣闊草原。「摔倒犀牛」是二十一世紀的人才所應該必備的競爭力之一。
《摔倒犀牛》是必備寶典。」

斯達凌·瓦倫丁，市場營銷專家 www.turbochargeyourmarketing.com

「大多數職場人士每週工作四十小時，甚至更長的時間。職場上的矛盾問題和衝突更是增加了人們的壓力。在《摔倒犀牛》一書中蘿勃塔·舍勒博士將告訴你人際關係如何提升你的競爭力，教會你如何化解氣憤的情緒、如何理解交流與競爭、如何應對矛盾問題，如何交談磋商、如何構築和充實你的常識等等。改變職場風貌不僅可以減少辦公室裡的衝突，也會讓你的家庭生活更加愉悅。秉承自己了一貫的誠實、真摯和引人入勝的筆風，蘿勃塔·舍勒博士這本《摔倒犀牛》是一本具有啓迪意義的書，值得一讀。」

羅伊·布洛克，首席執行長 www.onlinetradingguru.com