

《全面指点，让你在人际复杂的职场之中无往不利》

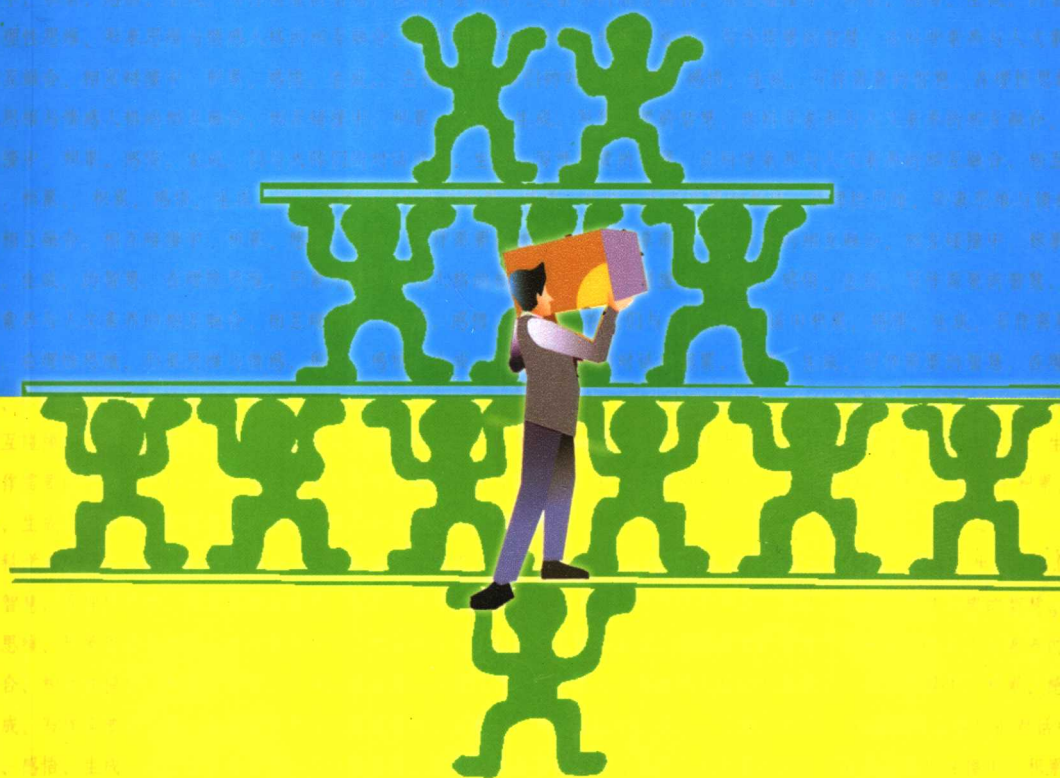
人事至上

[美] 梅尔·斯伯门(Mel Silberman)

[美] 弗瑞达·汉斯伯格(Freda Hansburg) 著

李陵申 李莎白 译

职场人际的6条成功策略



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

Working People Smart

《全面指点，让你在人际复杂的职场之中无往不利》

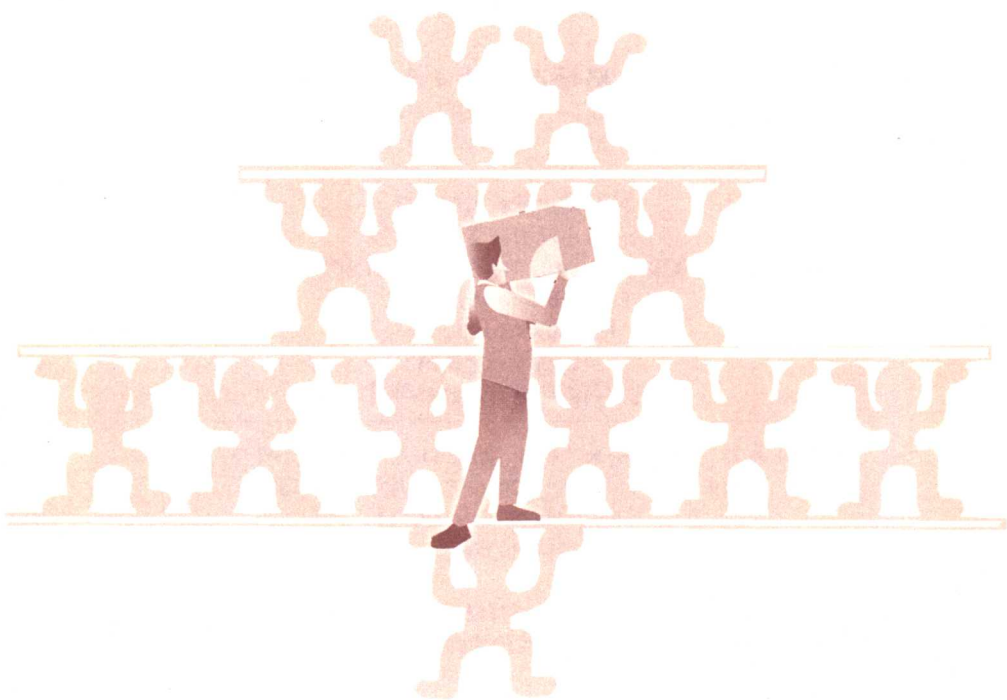
人事至上

职场人际的6条成功策略

[美] 梅尔·斯伯门(Mel Silberman)

[美] 弗瑞达·汉斯伯格(Freda Hansburg) 著

李陵申 李莎白 译



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

黑版贸审字 08-2003-002 号

图书在版编目(CIP)数据

人事至上:职场人际的6条成功策略/(美)梅尔·斯伯门,
(美)弗瑞达·汉斯伯格著;李陵申,李莎白译.-哈尔滨:哈尔滨出版
社,2006.11

ISBN 7-80699-689-3

I. 人... II. ①梅...②弗... III. 人际关系
学-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 069489 号

Chinese translation Copyright © 2006 by HARBIN PUBLISHING HOUSE
Original English language edition Copyright © 2004 by Mel SILBERMAN/FREDA
HANSBURG. This edition arranged with BERRETT-KOEHLER PUBLISHERS,
INC. Through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

责任编辑:李金秋 盛学国

封面设计:点识成智

人事至上:职场人际的6条成功策略

(美)梅尔·斯伯门 (美)弗瑞达·汉斯伯格 著

李陵申 李莎白 译

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市动力区文政街6号

邮政编码:150040 电话:0451-82159787

E-mail:hrbcbs@yeah.net

网址:www.hrbcbs.com

全国新华书店经销

北京高岭印刷有限公司印刷

开本 787×1092 毫米 1/16 印张 11.75 字数 150 千字

2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 7-80699-689-3/C·14

定价:19.80 元

版权所有,侵权必究。举报电话:0451-82129292

本社常年法律顾问:黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

内 容 简 介

职场人曰：人脉即财脉。如何处理工作中的人际关系，让自己在复杂多变的职场中如鱼得水，是每一个职场人的愿望。工作中，善于言谈、懂得人际交往技巧的人，不仅能快速提升个人形象，还能得到领导的赏识与重用。

本书无疑是改善你的人际关系的一剂良药。它就像你的私人指导老师，所传授的6条人际交往的策略，能够帮你有效地提高工作中人际交往的技能，教你如何与同事、客户、下属，甚至老板打交道。随时随地翻阅本书，你都能够从中找到有效的解决办法。

无论你是初入职场的无名小卒，还是刚刚上任的主管，或者是驰骋商场多年的领导者，只要希望你不断扩大自己的人际网络，学会更多的沟通技巧，就一定要好好研究一番。



作者简介

梅尔·斯伯门博士是邓波尔大学成人与组织发展学院的教授，也是能动培训学院院长。他是世界知名的心理学专家，也是人际交往智慧研究领域的先锋。35年来，他一直致力于人际交流技能的创新与完善，引导人们聪明地待人处世，快速学习以及高效合作。

弗瑞达·汉斯伯格博士是一名心理学家，资深培训师，能动培训学院的副院长。近期，她曾为北美洲宝马公司、美国储蓄信用与结算公司、莫科以及瓦雷诺精炼厂做过培训咨询师。她也曾为ASTD以及OD网络做过有关人际交流技能的报告，对人际关系学颇有研究。

译者简介

李陵申

东华大学管理科学与工程在读博士研究生，对外经贸大学工商管理硕士。中国纺织出版社社长、高级经济师，中国纺织工业协会常务理事，中国出版工作者协会理事，中国书刊发行业协会理事，国资委经济高级专业技术职务评委。曾获“中央国家机关优秀青年”、“中国纺织总会十佳青年”、“全国百佳出版工作者”等荣誉称号。

李莎白

北京第二外国语学院翻译专业硕士毕业，现任中澳国际合作西藏卫生支持项目专职翻译。曾参与影视剧本、心理学原型理论书籍的翻译。

责任编辑：李金秋 盛学国

封面设计：点识成智

前言

可以毫不夸张地说,人际纠纷往往会引发商业危机。本书的目的就在于告知人们如何去减少人事摩擦。无论你从事哪一行,它都能帮助你和你所任职的公司走向成功。

《人事至上》将成为你的私人指导,帮你提高工作中人际交往的技能,教你如何与同事、客户、下属,甚至老板打交道。随时随地翻阅本书便能够找到有效的解决办法。

我们一直致力于在各种商业组织中进行“人事至上”的研讨培训。这些组织包括大型跨国公司,私人企业,非政府组织和教育机构。我们对组织内的各级人员进行培训,包括公司中高层经理、一线主管以及后勤人员。通过各种方法,我们帮助这些商业组织培养建立积极协调的内部关系的能力。

6条成功的人际策略也正是我们三年来咨询与培训工作的总结。本书还将对每条策略进行补充讲解,希望在工作中助你一臂之力。

当我们在收集这些人际交往技巧时,也请教了许多处事灵巧的职场人士,与他们分享了经验教训。也正是从他们那儿,我们收集到了许多棘手的职场问题。本书中,我们列举了最复杂、最令人困惑的问题,也提供了明智的解决办法,希望能够启发读者想出更多方法,同时激励大家积极实践。

不过,只听建议远远不够,必须亲自测试才知是否可行。可是,改变



需要勇气,需要思考和个人行动。如果你愿意,你将会建立更多的自信,即使身处逆境,也能够取长补短,不断进步。

这样做也有显而易见的好处。如果你懂得取他人所长,你将会成为团队的智囊,你的工作才干也将获得承认,事业有成指日可待。

当我们试图灵活地处理人际关系时,领悟到最重要的一点就是:只有寻找“搭档”你才能够获得成功。在编撰本书的时候,我们也从搭档、好友那里得到许多好的建议,在此对他们表示感谢。

我们还要感谢“人事至上”研讨班的赞助商以及研讨班的参与者,感谢你们的坦诚、勇气以及受训热情。

我们非常欣赏“人事至上”咨询网中的一些出色的人才,以及全国范围内的一群职业人士,是他们把人际交往的研讨班带入到更多的人群当中。

最后,我们要感谢生活伴侣——烁莎娜和丹,感谢她们无限的爱与信任。

梅尔·斯伯门 于新泽西州普林斯顿

弗瑞达·汉斯伯格 于新泽西州伯克利



|| 目录 ||



导言

策略一 驱除烦躁,冷静分析

中途调来新上司	16
当顾客向你投诉	18
当你成为旧同事的上司	20
了解上司的工作重点	22
回应苛刻的同事	24
如果下属工作失职	26
如果顾客的口音妨碍了理解	29
对神秘莫测的同事敬而远之	31



策略二 在交流中体察听者的需求

把复杂的工作交代清楚	43
如果作报告的时间太仓促	45
如果有人不习惯团队的惯用语	47
必须道歉的时刻	49
如果别人没听懂你的话	52
如果老板没空听你讲话	54
宣布不受欢迎的公司决策	57
如何成功地作报告	59
如果人们不听你讲话	61

策略三 学会巧妙地表达个人意见

如果老板对你期望太多	74
如何让其他同事各尽其职	76
当你对下属发火时	78
一旦同事有非分之求	80
如果上司野蛮粗暴	82
如何与懒散的人共事	84
如果同事没能兑现承诺	86
如果工作任务违背了职业道德	88
如果有人总开过分的玩笑	90



策略四 让别人做你的镜子,而不是你的盲点

如何让严厉的上司表扬你 102

如果团队缺少反馈意见 104

如果下属需要改善衣着 106

递交辞呈 108

如何处理流言飞语 110

如何让内向的人开口说话 112

如果上司对你的工作进行口头警告 114

如何应付埋怨不休的同事 116

策略五 不要轻易反驳别人,学会容纳不同的意见

回复顾客愤怒的电子邮件 129

要求加薪 131

假如顾客没有回电话 133

当老板突然分配额外工作 135

鼓励有“电脑恐惧症”的下属 137

说服老板招聘新职员 139

说服顾客尝试新的服务项目 141

如果同事与你利益之争 143

当你左右为难的时候 145

策略六 优先考虑“我们”而不是“我”

培养团队合作的精神 158

如果成员的意见僵持不下 160

如果人们不是平等地参与讨论 162

当人们超负荷工作时 164

如何面对频繁流动的工作人员 166

鼓励成员摆脱惯性思维 168

与其他部门合作 170

当下属之间产生工作纠纷 172

后记



导 言

一个优秀的职员或企业总是懂得如何取他人所长。

在工作中,如果懂得尊重,善于交流,不仅能令周围的人产生好感,而且能够提升个人与团队的表现能力。服务周到的公司往往能赢得更多消费者的青睐;关心下属的上司往往能让自己的职员更加忠心耿耿;有凝聚力的团队会更有生产力;而擅长人际交往的人则更容易成功……在工作中,如果我们懂得尊重,善于交流,不仅能令周围的人对自己产生好感,而且能够使自己与团队的表现更优秀。

伴随着职场结构日益复杂,竞争也更加激烈,如何处理工作中的人际关系也变得越来越重要,越来越困难。如今,团队组织面临的挑战主要有以下三点:

事半功倍地工作 如何使人员紧缺、士气低下的团队提高生产能力,扩大合作。

团结员工 缩小多样性和实际工作环境造成的差距,促进人们相互理解与有效交流。

建立领导班子 从众多员工当中选拔、培养管理人才,勿枪打出头鸟。

当我们在接触顾客、同事、主管和下属时,总是难免出现人际交往中的尴尬状况,因为对大多数人来说,职场不是个人的温床,工作伙伴之间的摩擦总是层出不穷。据最近的一份调查显示,有近 70% 的工作人员抱怨过自己曾经遭受工作伙伴的羞辱。为了报复,他们往往会在背后说对方坏话、延误工作进度或故意冒犯顾客。你是否也有过类似的经历呢?

我们认为,在处理这些复杂、紧张的人际关系时,伺机报复、自暴自弃或者愤世嫉俗是最糟糕的反应,这样只会形成恶性循环。要想真正走出困境,唯一的办法就是学会睿智地待人处世。我们相信人人都能做到



这一点。所以本书的目的就是传授 6 条人际交往的策略,告诉你应该如何从容面对,化解令人望而生畏的人际关系,从而取得事业的成功。

何为“人事至上”

聪明的人善于在工作中取他人所长。这种人知道什么样的语言和行为能够让人敞开心扉、直抒胸臆而不会产生反感或抵触情绪,他们的锦囊妙计总能化干戈为玉帛。同时,他们的个人行为也启发、帮助了不善处理人际关系的同事,为他们树立了榜样。

那么,究竟该如何“八面玲珑”地工作呢?

多数人并非生来就是人际交往的天才,我们都需要学习。好在,按照本书的建议积极地进行实践,每个人都可以提高自己的人际交往能力。你可以把本书当做一本自我培训指南,生活中一旦出现必要的学习情况,都能够以本书为指导。

各类咨询任务令我们接触到更广泛的工作范围,因此,我们所观察到的职场人士可以说处于各种级别、各种环境,有大型公司的,非赢利组织的,政府机构的,小型企业的以及教育部门的。在观察中,我们格外留意了四个需要高超交流技巧的关键环节:

- ☞ 与老板打交道。
- ☞ 监督、指导他人。
- ☞ 与同事、团队成员合作。
- ☞ 为顾客服务或者向顾客推销。

通过这种广泛调查的机会,我们在观察懂与不懂得八面玲珑地工作的职场人士时总结出 6 条“策略”。之所以称其为“策略”,是因为它们不只是“雕虫小技”。这些策略是人们需要掌握的基本方法,使人们在重要的人际交往中无往不利。

在本书中,我们将深入挖掘这些策略,看看处世灵巧的人是为何,又如何运用它们,去应对复杂局面的。



6 条成功的人际策略

第一条 驱除烦躁,冷静分析

当我们与形形色色的人打交道的时候,难免会遇到一些无法理喻或者很难沟通的人。这种状况往往让人感到沮丧,有时甚至十分恼火。然而处世圆滑的人却能够十分冷静地应对这些局面。

第二条 在交流中体察听者的需求

当我们向他人传递信息的时候,往往会因为我们没有体察听者的需求,而导致表述不清。聪明人则非常明白:听者是与他们交流的“搭档”,所以,他们会考虑听者的理解模式,采取双向的交流方式来增加相互的理解。

第三条 学会巧妙地表达个人意见

工作中,每个人都会遇到需要表达个人意见、需求以及对他人工作期望的时候。有的人选择沉默,却因此心存积怨;有的人毫无顾忌,实话实说,却因此得罪他人。八面玲珑的人则十分清楚自己想法和主张的重要性,他们善于清晰地表达自己的观点,同时还懂得尊重他人的感受。

第四条 让别人做你的镜子,而不是你的盲点

其实别人对我们工作的不同看法与我们的成长、发展息息相关。然而,多数人却不大愿意听取他人的意见或建议。八面玲珑的人则很清楚一个道理:意见和建议是冠军的“早餐”。他们不会守株待兔,而是主动去征求意见和建议,为了获得有价值的建议,甚至还会采取一些策略。

第五条 不要轻易反驳别人,学会容纳不同的意见

一同工作的人们不可能永远看法一致或毫无保留地采纳彼此的建议。一旦出现意见不合或争执,人们要么会争论不休,要么就避而远之。八面玲珑的人说话则很有公信力,因为他们坚持让不同意见“浮出水面”,并且尽力去了解、明白他人的顾虑和反对的理由,从而找出解决纠纷的办法,令双方达成共识。



第六条 优先考虑“我们”而不是“我”

对任何一个组织或公司而言,团队合作都是至关重要的。然而,在日常工作中,我们很少会积极投身于它,有时甚至都没有意识到它的存在。即使我们的行为并非因私心而起,却在不知不觉中只考虑着自己。而那些八面玲珑的人呢?他们往往从团队合作中受益,不会自顾自地蛮干。

“我”能做到八面玲珑吗

现在你可能会问自己:“这6点我都能做到吗?”告诉你:绝对能够做到!作为心理学家,我们发现,人们在两种状态下有能力而且确实可以改变自己:

下定决心改变自己 你是唯一有能力使自己焕然一新的人。改变别人也许在“虚拟人生”的电视节目中时有发生,但在现实生活中,我们却没有能力去改变其他人。所以,最好还是来改变自己。幸运的是,在改变自己的过程中,我们往往能够从别人身上学到新东西。

通过行动改变自己 我们提出的6条策略不是处理人际关系的应急措施,它们需要你长期努力地实践。当然,这并不意味着本书中的某个方法不能帮你走出困境。相反,这些策略大都能帮你解决难题,只是你必须耐心十足、坚持不懈地将这些策略完全融入你的日常生活,即使遇到一些挫折也绝对不要放弃。

如果你需要从实践中掌握这些策略,我们可以做你的“虚拟教练”,教你熟练得体地处理工作中的难题。每个人都会遭遇考验交际能力的困境。细说完每条睿智处世的策略之后,我们来观察一些进退维谷的局面——一些考验交际能力、具有挑战性的实际工作场景,接着提供我们的策略。每个场景我们都要提供解决方法,让你看看明智的选择究竟是什么。

这就是我们的指导提示。

我们会教你提升人际交往能力的窍门,而你的任务就是运用它。准备好了吗?



人事至上

策略一

驱除烦躁,冷静分析



Smart

