

怎么办系列丛书

怎样应对难缠的人

Managing DIFFICULT People

铁 宁/编著

管理、应对别人的能力

尤其是应对那些难缠的人的能力，
现在已经被各个单位看作是将来必须具备的最重要的能力之一。

擅长于与人沟通

可以督促别人、激励别人、更好地与别人相互配合完成工作，
这是每个人都应当掌握的最重要的一种能力，
也是老板最看好的一种能力。

如果你自己要创业

那么这种能力对你就更重要了。即使你没有什么更高的理想，
那么这种能力也是你可以从容处世的保障。

中国三峡出版社

09/2.1
58

怎么办系列丛书

怎样应对难缠的人

Managing
DIFFICULT People

铁 宁/编著

中国三峡出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样应对难缠的人/铁宁编著.

北京: 中国三峡出版社, 2003. 8

ISBN 7-80099-771-5

I. 怎… II. 铁… III. 人际关系学

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 062809 号

中国三峡出版社出版发行

(北京市海淀区太平路 23 号院 12 号楼 100036)

电话: (010) 68218553 51933037

编辑室 51933033

<http://www.e-zgsx.com>

E-mail: sanxiaz@sina.com

北京管庄永胜印刷厂印刷 新华书店经销

北京楠竹文化有限公司设计制作

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 10.625

字数: 195 千字 印数: 1—8000 册

ISBN 7-80099-771-5/C·84 定价: 20.00 元

前 言

在工作和生活中，我们经常会遇到一些难于相处的人，他们总喜欢给我们制造一些难于应付的局面。他们通常被称为难缠的人。这些难缠的人，往往难于沟通，有着多种多样的坏脾气和坏习惯。他们或自私自利、或脾气暴躁、或心胸狭隘、或不守信用、或好刁难人，等等，不一而足。

他们为什么会变得难缠呢？只要设身处地地为他们着想，你就能明白其中的奥妙。从客观上看，各种差异如文化差异、地域差异、性格差异、性别差异、身处位置或环境差异、教育差异等，是造成他们难缠的原因。从主观上看，这些难缠的人，是要通过一些难缠的行为，让你向他妥协，从而达到自己的目的。这种换位思考的思维方式，不仅能帮助我们理解难缠的人的难缠行为的心理根源，而且还会有助于我们控制难于应付的局面。

只有掌握了应对难缠的人的方法，你才能更好地与他们相互配合完成工作任务或办成一件事情。因此，这种能力已经成为每个人都应当掌握的一种最基本的能力，也是老板、上司最欣赏的一种能力。你应该马上开始训练、培养这种能力，你的事业生涯会从此走上一条光明大道，你

将会有良好的升迁机遇。而且如果你自己要创业，那么这种能力就更为重要了。即使你没有什么更高的理想，这种能力也是你可以从容处世的保障。

怎样应对难缠的人呢？因为人的本性是很难改变的，所以我们无法让他们改变自己的行为，我们必须掌握应对难缠的人的方法和技巧。本书根据西方人类行为学家和心理学家的最新研究成果，结合中国人的道德标准和思维处世习惯，总结出了一整套应对各种难缠的人的方法和技巧。这套方法和技巧就像“工具箱”一样，方便、实用、有效，能够让你在碰到麻烦问题时直接拿出来使用，便可以轻松地解决难以应付的局面。

目 录

第一章 应对难缠的人的基本功

一、为什么会产生难缠的人 (2)

- ☐ 什么样的人为难缠的人
- ☐ 人变得难缠的原因是什么
- ☐ 怎样建立起与难缠的人相处的双赢局面

二、培养应对难缠的人的良好的

心理素质 (13)

- ☐ 应对难缠的人的心理准备
- ☐ 应对难缠的人的自信心的建立
- ☐ 应对难缠的人要具备良好的倾听能力

第二章 怎样应对难缠的上司

一、如何识破难缠的上司 (22)

- ☐ 小心宠信背后的阴谋
- ☐ 冷静对待唱高调的上司
- ☐ 韬光养晦 方为上策

二、应对嫉贤妒能上司的策略 (29)

- ☐ 避免在上司面前炫耀自己
- ☐ 留点破绽给上司挑
- ☐ 从细节处给足上司面子
- ☐ 功归上司 放低姿态
- ☐ 怎样应对上司嫉妒的嘲弄
- ☐ 假如你的才能受到平庸上司的压制怎么办

三、应对言而无信上司的措施 (41)

- ☐ 应对推卸责任的上司的两种方法
- ☐ 小心提防口是心非的上司
- ☐ 应对背信弃义上司的4大绝招
- ☐ 不被欺上瞒下的上司所利用

四、应对脾气火爆上司的技巧 (49)

- ☐ 善于控制火势
- ☐ 找准火候巧妙争辩
- ☐ 把挨骂看成是一种机会

☐ “迂回”说服独断专行的上司

☐ 应对刚愎自用上司的 7 大法宝

五、应对阴险自私上司的计谋 (66)

☐ 麻痹上司 保全自己

☐ 转移上司的注意力

☐ 不做嫁祸于人的上司的替罪羊

☐ 应对追逐名利上司的 4 种方法

六、应对吹毛求疵上司的秘诀 (72)

☐ 曲线应对上司的吹毛求疵

☐ 调整焦距 变换应对方式

☐ 揣摩上司心理 投其所好

七、应对好色上司的杀手锏 (78)

☐ 让他死了这条心

☐ 把握好与上司的距离

☐ 以委婉的方式拒绝

第三章 怎样应对难缠的同事

一、如何与嫉妒心强的同事一起

共事 (88)

☐ 正确认识同事的嫉妒心理

☐ 理解同事的嫉妒心态和处境

☐ 用关爱消除同事的嫉妒心

二、应对爱打“小报告”同事的绝妙

招术 (95)

☐ 抢占先机戳穿嘴脸

☐ 针锋相对把事实公布于众

☐ 利用旁证说明真相

☐ 当众对质 予以回击

☐ 摸清底细 不留把柄

三、怎样应对喜欢挑拨离间的

同事 (102)

☐ 识破挑拨者的真正用心

☐ 正直坦荡 不为所动

☐ 敬而远之 保持适当距离

四、和专门利用他人的同事的交往

秘诀 (108)

☐ 认清本质 敬而远之

☐ 坚决而巧妙地拒绝请求

五、与爱搬弄是非的同事的相处

原则 (113)

☐ 对搬弄是非者要有充分的认识

☐ 循序渐进的解决办法

- ☐ 交往中的 3 种选择方式

六、同有敌意的同事打交道的

谋略 (118)

- ☐ 以和为贵 增加情感密度
- ☐ 从自身寻找原因
- ☐ 真诚表达关爱
- ☐ 尊重对方的几个要点
- ☐ 把握处事原则

七、应对爱刁难的同事的方法 (134)

- ☐ 守中有攻 巧妙回击
- ☐ 以子之矛 攻子之盾

八、如何应对不讲理的人 (137)

- ☐ 冷静应对
- ☐ 剖析事理有法
- ☐ 给对方情面

九、如何应对不愿合作的同事 (143)

- ☐ 同情并理解对方
- ☐ 欲擒故纵法
- ☐ 用既成事实诱导对方

第四章 怎样应对难缠的下属

一、防范难缠下属的招法 (150)

- ☐ 识透下属的 8 大谋略
- ☐ 别卷入下属派系之争的漩涡
- ☐ 御下的 7 种方法

二、应对谄媚下属的手段 (158)

- ☐ 采取降职的办法予以警戒
- ☐ 请他另谋高就
- ☐ 重用的同时,改正他的毛病
- ☐ 谨防口蜜腹剑的下属
- ☐ 不要被投机取巧的谄媚者所蒙骗

三、应对长舌下属的招术 (165)

- ☐ 不要轻信长舌下属的小报告
- ☐ 长舌下属的常见类型
- ☐ 别听信谣言

四、应对爱发牢骚下属的办法 (170)

- ☐ 用事实堵住牢骚者之口
- ☐ 应对下属积怨的 3 种方法
- ☐ 应对下属牢骚的 9 条法则
- ☐ 应对下属的攻击有招

五、应对斤斤计较下属的技巧 (181)

- ☐ 应对斤斤计较下属的 3 个要点
- ☐ 动力诱惑法
- ☐ 给下属以应有的封赏
- ☐ 如何应对狡猾下属的“病假”

六、应对恃才狂傲下属的谋略 (189)

- ☐ 善用恃才狂傲下属的“长”与“短”
- ☐ 应对争胜逞强下属的“让”与“争”
- ☐ 驾驭好带刺的千里马
- ☐ 利用下属失败时激励他
- ☐ 对人才不要过于苛求

七、警惕女下属的美人计 (200)

- ☐ 小心美色的陷阱
- ☐ 避免成为公司绯闻的主角
- ☐ 摆脱女下属情感纠缠 9 招

八、黑白术的运用诀窍 (208)

- ☐ 不怕唱黑脸
- ☐ 红白脸的巧妙运用策略
- ☐ 用好“降级刺激”法
- ☐ 解雇下属的 7 个秘诀

第五章 怎样应对难缠的朋友

一、恃人情者不能为友 (218)

- ☐ 看透其人本质
- ☐ 识人的 7 种途径
- ☐ 避免上当受骗的技巧

二、摆脱势利小人的纠缠 (225)

- ☐ 警惕攀附权贵的人
- ☐ “义”“利”是判别朋友的标准

三、千万别把两面派当朋友 (229)

- ☐ 细品朋友
- ☐ 朋友相交 情在危难
- ☐ 两面三刀不可交
- ☐ 从细节中考察品性
- ☐ 从交谈中摸透心思

第六章 怎样应对难缠的客户

一、应对难缠的商业骗子的谋略 (246)

- ☐ 掌握不见兔子不撒鹰的交易原则
- ☐ 不被骗子所迷惑
- ☐ 采用时间推移法识破骗局
- ☐ 防范“明修栈道，暗度陈仓”的诡计
- ☐ 拒绝“美人计”的腐蚀
- ☐ 认清“大生意”背后的“大阴谋”

二、应对难缠的谈判对手的智慧 (260)

- ☐ 知己知彼的制胜策略
- ☐ 巧用软性套牢法“杀价”
- ☐ 采用迂回战术曲线诱导
- ☐ 投石问路的谈判技巧
- ☐ 谈判中的提问策略
- ☐ 谈判中的难题答复
- ☐ 使对手妥协的说服术
- ☐ 如何对付刁钻的谈判对手
- ☐ 攻心为上的取胜战术

三、应对难缠的顾客的艺术 (297)

- ☐ “造势”的公关妙方
- ☐ 谨防阴险的美人计

- ☐ 委屈求全处理投诉
- ☐ 说到顾客的心坎上
- ☐ 怎样对付大吵大闹的顾客
- ☐ 吸引无心的买主上钩的诀窍
- ☐ 投其所好争来公道

第七章 应对形形色色难缠人的机动战略

- ☐ 应对否定一切的人的要诀
- ☐ 应对自以为是的人的妙法
- ☐ 应对优柔寡断的人的技巧
- ☐ 应对怨天尤人的人的高招

为什么会产生难缠的人

什么样的人为难缠的人

为什么某些人与他人是这么难于相处？为什么跟他们打交道你会觉得烦恼不堪？在社交场合，你可以选择与还是不与这些人相处，跟不跟他们在一起消磨时间，但工作时间内你却无法拥有这种奢侈。你不仅要忍受和这些人一起工作，还要与他们保持一种有效、积极的工作关系。你可以通过对他们和他们的行为的充分了解来获得这一和谐的人际关系，但同时你也需要注意调整自己的行为。

怎样理解这些难缠的人？难缠的人是什么样的人？或者换句话说，什么样的人可以定义为难缠的人？这是比较复杂的问题，我们认为下列因素是造成难缠感觉的原因：

1. 文化差异
2. 地域差异
3. 性格差异
4. 性别差异
5. 身处位置或环境差异
6. 教育差异

文化差异 这比较好理解，因为我们生存的世界变得越来越小，文化上的差异就需要更多的理解沟通。

例如，你是一个中国人，你和一位欧美人士一起工作，你跟他说话时，会觉得他讲话时态度生硬又冷漠，过于直白，不讲情面。你会觉得他是一个难于打交道的人。他也许理解不了你所讲的笑话，或者不能参与到你们的社交圈子中，同你们谈话、聊天。而结果就是不久以后，他就会被冠以“不好打交道的、难缠的人”的称号。

看看法国人的情况。他也许看起来也是讲话态度生硬、做事或说话方式太直接或是态度太粗鲁。然而在他的眼睛里流露的却是相当正常普通的神色，觉得自己的行为再正常不过了，而相反的，他觉得你的行为才反常呢。

允许人们的行为和说话带有各自的文化差异，你就会发现他们一点也不难打交道。你也许会注意到由于大家各自所带有的不同的文化特征，而导致团队工作更加和谐，更趋于一种平衡。