

职场成功秘籍

Creating Success

如何与 难相处的人打交道

(英) 罗伊·利利 著

王芃南 苗欣 译

· 减少“战争”
争取“和平”

· 平息冲突

· 激励员工

Dealing with Difficult People

Roy Lilley



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



Kogan Page

C
职场成功秘籍

Creating Success

如何与 难相处的人打交道

(英) 罗伊·利利 著

王芑南 苗欣 译



Kogan Page

© 东北财经大学出版社 2007

图书在版编目 (CIP) 数据

如何与难相处的人打交道/(英)利利 (Lilley, R.) 著; 王芃南, 苗欣译. 大连: 东北财经大学出版社, 2007.4

(职场成功秘籍)

书名原文: Dealing with Difficult People

ISBN 978-7-81122-037-7

I. 如… II. ①利… ②王… ③苗… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 049748 号

辽宁省版权局著作权合同登记号: 图字 06-2006-123 号

Roy Lilley: Dealing with Difficult People

Copyright © Roy Lilley, 2006 by Kogan Page, ISBN 0 7494 4751 6.

First published by Kogan Page. Authorized Simplified Chinese Edition by Kogan Page and Dongbei University of Finance & Economics Press. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of Kogan Page and Dongbei University of Finance & Economics Press.

All rights reserved.

本书简体中文翻译版由 Kogan Page 授权东北财经大学出版社独家出版发行。未经出版者预先书面许可, 不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书版权由北京版权代理有限公司代理。

东北财经大学出版社出版

(大连黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

东北财经大学印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 140mm×215mm 字数: 105 千字 印张: 15 1/2 插页: 2
2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

责任编辑: 李季 吴迅捷

责任校对: 一心

封面设计: 冀贵收

版式设计: 刘瑞东

ISBN 978-7-81122-037-7

定价: 20.00 元



前言

这不是一本供你从头读到尾的书。它不是《战争与和平》，幸运的话，它可以向你提供一些方法，帮你减少一些“战争”，争取更多的“和平”。

这是一本供你浏览的书。你可以在书中寻找现实生活中所遇到的麻烦，找出相应的解决办法，将其应用到现实中，然后继续前进。生命太短暂了，你不能把时间花在与别人争吵上。

这是一本你可以在页面上信手涂写、撕掉其中的几页或对其随便处理（虽然如果在学生时期会因此而遭到批评）的书！这是一本资料书，不是一本参考书。这是一本可以钻研但不必沉溺其中的书。

这是一本用来提高自我表现的书。它是团队工作方法的集萃，可以帮助你提高团队的表现。

即使这些目标都无法实现，它也至少是一本足够重的书，可以砸向那些真正难以相处的人，而不必担心给对方造成严重的伤害！



对缺乏经验的人来说，难以相处的人会成为生活中的致命因子、美景中的瑕疵、工作中的克星。本书旨在帮助你享受与难以相处的人共度的日子。一旦掌握了诀窍，你便可以在神不知鬼不觉中启发、影响他们，并让他们为你工作。

你还会发现什么？



我们考虑这一点

小灯泡将促使你考虑一个新想法，尝试一种新方法，采取一些新措施。



危险警告

危险警告为粗心的人指出陷阱和问题。它的意思是说：“当心，改正这个，否则你会陷入麻烦之中！”



这是一些好主意，也是捷径，它可以帮你从漫无头绪中找到出路。



咖啡杯的意思是现在该仔细读些东西了，让自己保持舒适吧。或者说，适可而止，休息一会儿吧！

对付难以相处的人

第一条守则：

世上没有难以相处的人，只有需要我们学会如何与之相处的人……

第二条守则：

再读一遍第一条守则……



目 录

1 有关人际关系的简短一课 1

- 谁难以相处，是我吗？【4】

2 对付七类典型难相处者一点通

——如何在一杯咖啡的工夫里变成专家 8

- 认出难以相处的人了吗？【10】
- 诊断【22】

3 快速指导你如何判断和应对

冲突 33

- 何谓冲突【35】

4 对付能把你逼疯的老板 37

- 愤怒先生【41】



- 永远不要让他们看见你流汗【42】

5 难以相处的同事

46

- 疯狂竞争【51】
- 竞争对手、反对者和人身攻击【52】
- 总是安静的人【54】

6 难以相处的员工

56

- 独立的还是固执的？【63】
- 当时针指向 12 点【64】
- 优秀的老板不窥探，但是他们应该试探【66】
- 挥手走人【67】
- 调查自己是否是个优秀的老板【71】
- 员工中极难相处的人【72】

7 安抚自我主义者

74

- 如果难以相处的人是一个极端自我主义的老板【76】
- 如果难以相处的人是以自我为中心的下属【77】
- 极端自我主义的同事【78】



- 打击万事通【79】

8 在不受伤害的前提下对付爱 挑衅的人

80

- 如果一个挑衅的经理蔑视你的想法【83】
- 如果分配给你一个不可能成功的项目【84】
- 如果遭人诽谤【85】

9 在懒惰者的身下放置炸弹

86

- 老是看钟等下班的人、遵守规则手册的人和没有创造力的人【89】
- 如果你受到一位懒惰同事的拖累【90】
- 吊儿郎当的老板【91】
- 你怎么吃下一头大象【93】
- 可耻的懒惰【94】

10 以牙还牙对付恃强凌弱者

95

- 爱吼叫的独裁者【98】
- 当你万事不顺时【99】
- 当其他所有的办法都失效时【99】
- 爆竹型的同事【101】



11 发牢骚者、抱怨者和挑剔者 103

- 被人浇冷水的苦恼【106】
- 努力建立联盟【107】
- 你不想听到的话【107】
- 当挑剔者把枪口对准自己时【108】

12 至善论者令人讨厌 110

- 是什么造就了至善论者【113】
- 规定就是规定【114】
- 追求至善的老板【115】

13 操纵操纵者 116

- 如果你成了替罪羊【119】
- 让我们做个交易【121】
- 如果你很爱听奉承【123】
- 如果被员工奉承【124】

14 改变顽固不化者 125

- 当客户完全了解情况后【128】



15 士气、态度及其对你的影响 129

- 如果你对员工请病假感到苦恼【133】
- 人人都请病假【134】
- 派系、拉帮结伙的小团体【135】

16 吹毛求疵的人和找茬的人 137

- 如果你有一个爱找茬的老板【140】
- 爱找茬的同事【141】

17 流言：你可以扑灭的森林

大火

143

- 对流言问题的回答【148】
- 预防胜于治疗【149】

18 顾客永远是正确的

——真是这样吗？

151

- 对付难以相处的顾客【154】
- 你何时要产品？【155】
- 避免麻烦【156】



- 真正、真正、真正、真正难以相处的顾客【156】
- 提醒他们你有多优秀【157】
- 尖声叫喊的人【158】
- 尖声抱怨服务【161】
- 如果雇员大喊大叫【162】
- 当老板尖叫时【163】
- 是什么让他们发怒【164】
- 不要非常无礼地对待非常无礼的人【164】
- 掩饰的无礼【165】

19 抱怨：我们爱它

167

- 成功的六个步骤【169】

20 工作场所的电子骚扰

177

21 会议，该死的会议！

182

- 坚持原则与讲求技巧【184】
- 技术【188】
- 开会还是不开会【188】
- 会议是个大熔炉【193】
- 让会议富有成效的五条黄金法则【211】



22 没有变化就没有进展 214

- 变化会带来四个 C 【216】
- 在变更时期对付难以相处的人 【218】

23 处理冲突：平息冲突的十个方法 224

24 最后……最后…… 231

有关人际关系的

简短一课



本书是教你如何应付难以相处的人，而不是教你如何处理困境或难题的。首先应弄明白，我们关注的是人。毫无疑问，难以相处的人会让你感到不自在，还会制造麻烦和棘手的问题。然而，这一切的关键在人。了解人的行动、想法及其来由，你就能避免不愉快的局面，棘手的问题也将迎刃而解。

6 个最重要的字：“我承认我错了。”

5 个最重要的字：“你干得不错。”

4 个最重要的字：“你怎么想？”

3 个最重要的字：“介意吗？”

2 个最重要的字：“谢谢。”

1 个最重要的词：“我们。”

最不重要的字：“我。”

如果播了种而未开花，责怪花是无济于事的，也许是土壤、肥料出了问题，或者浇的水不够。但谁知道真正的问题出在哪里呢？因而，我们要找出问题所在，并加以改正。如果与家人、同事或朋友存在分歧，一味地指责别人又有何用？我们应找出原因，解决分歧。