

职场沟通 你学得会

男人来自火星，女人来自金星

MEN ARE FROM MARS
WOMEN ARE FROM
VENUS

纽约时报
最佳畅销书
NO.1



如何与工作、生活中的人相处得更好，并能影响他们

[美]约翰·格雷 著 曹植 译



中信出版社·CHINA CITIC PRESS

职场沟通 你学得会

男人来自火星, 女人来自金星

Man are from mars

Women are from venus



[美]约翰·格雷 著 曹植 译

图书在版编目 (CIP) 数据

男人来自火星, 女人来自金星: 职场沟通你学得会 / (美) 格雷著; 曹植译.

—北京: 中信出版社, 2011.10

书名原文: How to Get What You Want at Work

ISBN 978-7-5086-2678-9

I. 男… II. ①格… ②曹… III. 恋爱心理学—通俗读物 IV. C913.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 022483 号

How to Get What You Want at Work by John Gray

Copyright © 2000 by John Gray

The Chinese translation edition © 2011 by China CITIC Press

ALL RIGHTS RESERVED.

男人来自火星, 女人来自金星——职场沟通你学得会

NANREN LAIZI HUOXING, NÜREN LAIZI JINXING

著 者: [美] 约翰·格雷

译 者: 曹 植

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 北京通州皇家印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印 张: 9 字 数: 150千字

版 次: 2011年10月第1版 印 次: 2011年10月第1次印刷

京权图字: 01-2010-6626

书 号: ISBN 978-7-5086-2678-9/G · 662

定 价: 29.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

网 站: <http://www.publish.citic.com>

服务热线: 010-84849555

投稿邮箱: author@citicpub.com

服务传真: 010-84849000

自序

20年前，当我在创作《男人来自火星，女人来自金星》这本书时，我被书中的观点在职场中起到的作用深深震惊。在短短几个月内，我的学员人数增加了数倍，并排起了长长的队伍。其实，我只是作出了一个简单的改变，这种奇迹就发生了。对于女性顾客，我没有像往常一样立即向她们提供解决方案，而是耐心地倾听她们的心声，并多向她们提问，就这样，变化就悄然发生了。当女人在和我讨论问题时，我努力地控制住自己火星人的本能，没有立即向她们提供我的解决方案，于是，我的女性顾客越来越多。

我曾多次询问我的女性顾客，她们是如何知道我的。她们每一个人都给了我同样的答案：一个朋友告诉她们说，我真的很理解她们，关心她们，所以她们要来到我这里。这真是不可思议，我只在我的交流方式上作了如此小的改变，就被认为是“真的很关心、很理解她们”。可令人不解的是，在过去我也一直都

很关心和理解她们，为什么没有这么多人对我这样说呢？

在过去，我通过立即向她们提供解决方案来表示我对她们的关心。虽然男人们都很感谢我这种迅速提供解决方案的能力，但我发现：当我花更多的时间来倾听女性顾客的心声并向她们询问时，她们中的大部分都会对我表示更多的感谢。有了这个发现，我就能更有效地向她们提供我要给的帮助。随着我对男女解决问题方式差异的进一步理解，我更能有效地表达我对她们的支持了。

在《男人来自火星，女人来自金星》这本书中，虽然我重点讨论的是个人和浪漫的关系，但很多人都告诉我，书中的很多观点和见解在职场中也起到了很大的作用。男人和女人都谈论着对男女本身差异的正确理解在职场中为他们带来的好处。针对大家需要更多信息的要求，在本书中，我运用了很多《男人来自火星，女人来自金星》中的基本观点，还增加了许多其他观点，以便满足大家的需求。就像我们的差异是以各种不同的方式在个人关系中呈现，它们也以不同的方式在商业关系中呈现。虽然有时这些差异在职场中并不明显，但它们的确存在，并经常被误解。人们经常谨慎地保护着自己的个人情感，在这种环境下，洞悉他人的想法和需求，就能使你出类拔萃。

虽然有时男女之间的差异在职场中并不明显，但它们的确存在，并经常被误解。

本书所揭示的观点和见解是通用的，适用于所有人——首席执行官、首席运营官、经理、顾问、普通职员、助理和秘书。职场环境颇为复杂，有着各种不同的等级、团队、分工、部门和机构，男女之间的理解和误解更能在很大程度上影响到公司的成败。在职场中，更好地理解男女之间的差异能为个人和公司带来更大的利益。

在职场中，如果你能了解男女之间交流和处理问题方式的差异，你就能赢得更多的尊重、信任和支持。在展示自我和对他人的作出回应时，如果你作一些微小而重要的改变，你就会受益匪浅。

根据他人的需求，以合理的方式和他人进行沟通，你就能大有所获。

在职场中，我们彼此之间的差异都很大，似乎我们都来自不同的星球。是的，我们的确来自不同的星球：男人来自火星，女人来自金星。若能更好地理解我们之间的差异，世界就会变得更加和谐。差异并不意味着隔阂和分歧。理解了差异，男女就能相互尊重，相互信任，我们共同奋斗的职场也就会变得更加丰富多彩。

如果不能理解我们之间的差异，许多合作、信任和尊重的机会就会被忽视。如果女人误解了男人提供支持的本意，男人通常就不会去认同女人为职场带来的价值。理解了男女之间的

差异，职场中各个级别和层次的男人和女人就更能相互感激。

认识到这一点，男人和女人就能积极地调整他们的思想和行为，就能更有效地支持对方，就能得到对方更多的支持。如果不能理解男女之间的差异，我们会按照原来的方式来行为处事，就会止步不前。

合理的沟通方式创造成功

成功的人通常会根据需要，以合理的方式和他人进行沟通，并尽量地满足自己的需要。比如，一个伟大的演员和普通演员的差别就在于表现人物真实情感的能力。同样，在职场中，只有当我们以合理的方式来表现自我，并和他人进行积极有效的沟通时，才能获得成功。

对性别差异的理解，能让你更好地与异性进行沟通。

在职场中，人们的沟通方式千变万化，在这种场合有效的方式，在其他场合却不一定有用。显然，有些时候，我们可以表现真实的自我，但有些时候，我们却需要根据对方的需要作出适当调整。自负的人可能会这样说：“我就是我，我不必为他人作出改变。”但聪明的人会这样说：“我怎样才能更好地为你服务呢？”事实是，我们身上都有火星人和金星人的特点。我们可以根据需求来展示我们火星人或金星人能接受的一面。

在职场上需要基本的生存训练

男同事在一起开会时，开一些成人玩笑或谈论体育是合适的，但如果有女性在场，这样做显然有些不合适。同样，当有男人在场时，女人表露出自己脆弱的情感（如哭泣），或大谈八卦新闻，这显然也不太合适。随着越来越多的女性进入职场，也随着男女之间的合作越来越紧密，我们需要认清哪些是合适的行为，哪些是不合适的行为。如果每个人都只关心自我，我们的职场就会充满怨恨、沮丧和排斥。在其他的星球上生活，如果不进行一些基本的生存训练，不以合理的方式和异性进行交流沟通，那么，生存或成功就是不可能的任务。

即使我们对火星人和金星人有了一定的了解，我们还是不会有一个准确的答案去判断某种行为的是与非。行为的方式有千万种。有时男人对女人说话，他需要格外小心，有时则不需要这样。同样，有时女人可以表现出真实的自我，但有时，她却需要对自己的自然风格作出适当的调整。

做出合适的行为需要敏锐的洞察力、策略、灵活性和智慧。幸运的是，如果我们能了解男女之间的差异，我们就能合理地选择行为处事的方式。当我们犯错误时，不再积极地为自己辩护，而是从错误中吸取经验教训并调整我们的行为；当他人犯错误时，我们也能变得更加宽容，因为我们知道在其他星球上选择合理行为方式的难度。

在谈到办公室中的男人时，著名的电台主持人雪儿说：“杰

克真是极好的经理，跟他聊天就像跟女人聊天一样。”在这种情况下，谈论她的情感、男友和个人生活上的事情是完全合适的。杰克学会了以一种尊重的方式倾听她的心声。通过调整他的行为，他显得更为尊重雪儿，这样他也赢得了她的信任、合作和支持。

当销售代表汤姆谈到他办公室中的女人时，说他的经理凯伦“很棒”。她就像男人一样，他可以和她讨论任何事情。当他当着她的面讲一些成人笑话时，她也不会感到被冒犯。他们两个人的相互适应能力为他们带来了很大的好处。当然，不是每个人都能作出这样积极的调整。但幸运的是，这种适应能力不是成功所必需的唯一技能。我们只要能简单地认识、接受和尊重这种差异就够了。男人没必要表现得像女人，女人也没必要表现得像男人。

如何使用本书

对大部分人来说，本书所提供的方法和见解能让他们更好地理解异性在思维、情感和反应上的差异。在我的研讨会或工作室中，有些参与者点着头，将所有的事情都和自己联系起来，而有些参与者则只会选择那些对他们有用的地方作为参考。我建议你以同样的方式来阅读本书，并将本书看成一份自助餐。在这份自助餐里有大量的见解和方法供你挑选和参考。某个方法对你有用，但对他人却不一定有效。阅读本书时，请你选择对你有用的部分，并将其他不适合你的留下。

本书揭示了男女之间存在的大量差异。但这并不是说，所有男人都是一样的，或者所有女人都是一样的。事实是每个人都是不一样的。当差异出现时，我们需要积极准确地理解它们，从而避免沮丧、失望和焦虑。

当某人没按照我们的需要作出反应时，请不要去怨恨和愤怒，而应该知道：他本来和我们就是不一样的，他们有着不同的价值观和敏感度。不要对他人的差异产生敌意，只有这样你的职场生活才会变得更加轻松和愉悦。

每个人身上都带有男性和女性的特征。本书的目的不是要求你去改变这些特征。你已经很完美了。本书的目的就是为了帮助你了解男女之间的差异，并以一种最为有效的方式去和异性沟通，以便获得你所寻求或希望付出的尊重和支持。

本书是成功所需的实用手册

本书不是有关心理差异的理论研究，而是关于如何获得成功和增进合作的指导手册。认真阅读完本书后，或许，你会以更少的付出换来更大的收获。或许，你会发现你的工作经验立即得到了丰富。或许，你会发现有些工作根本就不适合你。不管你是在寻找更好的工作，还是想在目前的工作中得到更多的收获，现在，你手中掌握的就是一个能助你更加成功的金矿，里面有很多金灿灿的见解和方法。

本书的方法源于无数成功的个人经验，这些经验曾经对无

数个人和无数家公司产生了积极的影响。很多不同规模的公司都从本书提到的方法中受益匪浅。通过更好地了解我们之间存在的差异，本书能为你提供一系列实用的方式来帮助你更好地进行团队合作、改善沟通和增加各个层次之间的合作：管理层、员工、同事和客户。

若能更好地了解我们之间存在的差异，团队合作就能得到增强。

本书对男人来说，非常容易读懂。书中有很多有用的信息和方法，它们能帮助男人更好地了解女人，使他们在和异性相处的过程中更为成功。男人若能认真地学习本书，并加以练习，就能和他们的女性经理、员工、同事和客户建立起相互更加信任的关系。

当女人认为男人是值得她们信赖的，是关心、理解并尊重她们的，男人的影响力就会急剧提升。事实上，职场中的能力源于对自我的感知。你或许有能力，但如果他人没有认识到你的能力，你就没有机会去证明你的能力。理解了女人在思维、情感和反应上与男人的差异，男人就能更有效地表达对女人的尊重。因此，他就能更多地获得她们的信任。

如果他人没有认识到你的能力，你就不会有机会去证明你的能力。

当女人阅读本书时，她会经常感到像是在呼吸新鲜空气一样。最终，那些对她看似不公平的事情就会变得有意义。最终，女人可能会得到更多的重视和理解。至少，她现在有途径来争取成功所需要的支持了。

女人在职场中面临的挑战比男人更大。她必须突破现存的森严的等级制度。我们都知道，在刚进入一所新的学校或是刚加入一个新的团队时是多么的不易。学习本书提供的方法后，你的人生旅途就会变得更为轻松。

女人在职场中面临的挑战比男人更大。

为了获得更大的成功，男人和女人都需要作出积极的变化。职场中的活动需要男人和女人进行积极的配合。如果某人来自你的星球，你可以本能地以你们都能尊重和接受的方式对他作出回应。如果某人来自其他星球，你就需要对你的本能反应作出合适的调整，这样，你的方式才能被他接受。对男人和女人来说，你们都没必要改变自我，只需要作出一些积极的调整。理解了男女在思维、情感和反应上的差异，女人就能更好地和男人进行沟通，就能获得更多的支持和尊重。

对男人和女人来说，职场中的每一次互动，都需要双方的积极配合。

如果你在异国他乡工作，你的成功就直接与你的语言能力

和对当地风俗习惯的尊重程度有关。如果不接受某些特殊训练，你或许不会去尝试在其他的文化环境中工作。如果受到过良好的相关训练，你就不需要为了适应这些变化而去改变自我或改变自己的价值观。同样，理解了男人，女人就能通过作一些积极的调整来获得成功，并且还不需要改变自我。

如果你在日本工作，你就不会因为每个人都说日语而感到怨恨。有一个好的翻译或对日本有深入的了解，你就会对你的期望充满信心。同样的道理，如果女人能了解如何从男人那里获得尊重，她对男人的抱怨就会自动消解，并不再隔离自己。同时，她还会发现和她一起工作的男人在不断地给予她更多的信任和包容。

女人有时会感到不公平或受到排斥，这很正常。这是因为，在过去，女人不了解男人的思维习惯和行为处事的规则。所以，女人若想获得更大的成功，而又不了解男女的差异，她就只能原地踏步，停滞不前。

正面的、友善的沟通源于我们对彼此差异的理解。这样，男女之间、经理和员工之间、销售方和顾客之间的误解就能消除。

在职场中，人们已经采取了很多办法来保障女人的权益，但只有男女之间真正地相互理解，相互尊重，相互支持，他们的相处才能更加融洽。在这方面，立法和规章制度起到了很好的作用，但仅靠这些还是不够的。认真阅读本书，男人

和女人就会自动地获得他人的尊重和支持，而不用苦苦等待他人的施舍。

如果我们能主动获得帮助，那么，我们就不用苦苦等待他人的施舍。

好的消息是，大部分男人愿意并经常给予女人所需要的尊重。可尽管这样，许多女人还经常错误地认为，所有的男人都来自排斥女人的火星俱乐部。当女人了解了男女思维的差异之后，她就能认识到男人排斥的不是女人，而是她的某些言行。

在职场中作出变化

当男人和女人拿到了获得尊重和信任的秘密钥匙，成功和合作之门就会向他们敞开。知道了如何获得尊重，我们就不会坐在那里等待施舍。

成功的女人经常会讲她是如何破冰并将男人变成盟友而不是敌人的故事。这和男人走向成功的阶梯是同一个过程。理解了男女之间的差异，女人就能将她的男性同事、经理、员工和客户变成盟友。

女人打破坚冰，将男人变成盟友而不是敌人。

除非女人得到尊重，不然，她通常会对其他男人有所偏见。在认真阅读本书后，女人不仅能成功地打破这种偏见，还能获

得其他男人的尊重。就像滚雪球一样，她们从男人那里得到的尊重会越来越多。

这种变化并不是说，所有的事情都是那么简单和美好。不幸的是，偏见仍然存在，只有女人在证明自己的能力并赢得她应得的尊重时，这种偏见才会消失。所以，在职场中，女人面临着比男人更大的挑战。

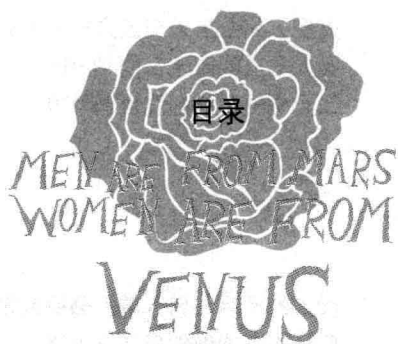
职场中的偏见，使得女人面临着比男人更大的挑战。

生活中的任何一个领域要发生变化，我们都需要为此作出一些改变。幸运的是，我们不必改变自我，只需改变我们的沟通方式。我们不必改变我们的本能，但需要改变对他人作出回应的方式。我们也不必牺牲真实的自我表现，但我们的表现需要得到他人的理解和尊重。理解了男人和女人之间的差异，我们就能拥有智慧来作出这些积极的应对。

和你们一起分享本书是我的荣幸。我衷心地希望男人和女人都能从中获益，并衷心地希望，职场能渐渐地变成一个更加美好的地方。

约翰·格雷

于美国加州磨坊谷



001)

· 自序 // X

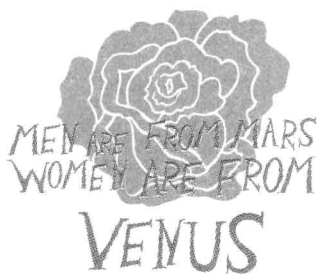
· 第一章

· 职场中的火星人和金星人

· 共同努力，梦想成真 // 004

· 理解火星人和金星人的不同 // 006

· 从相互理解中受益 // 007



011)

第二章

不同的星球，不同的语言

- 火星人和金星人交流方式的差异 // 013
- 女人交流的四大目的 // 016
- 四大交流目的的混合 // 020

023)

第三章

女人的倾诉，男人的牢骚

- 女人的倾诉和男人的牢骚听起来是一样的 // 024
- 职场中不能做的事情 // 028
- 男人不满的嘟囔听起来就像女人的怨恨 // 029
- 女人对牢骚作出的反应 // 031
- 请记住男女之间的差异 // 035
- 抱怨时请别情绪化 // 035
- 女人要尽量少用修辞疑问句 // 038
- 男人要避免质询和盘问 // 042

047)

第四章

“修理先生”和“职场改造委员会”成员

- 火星上的生活 // 049
- 金星上的生活 // 053
- 修理先生和职场改造委员会成员可以和谐共处 // 057