

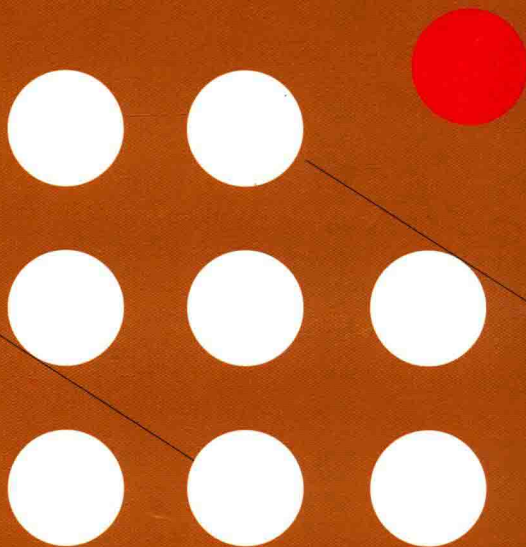
# Dealing with Difficult People

# 如何与难以相处的人 打交道

[第三版]



「英」罗伊·利利 著  
(Roy Liley)  
洪京徽 译



搞定职场里难以相处的人，  
原来是如此容易

Dealing with  
Difficult People

如何与难以相处的人  
打交道

[第三版]

[英] 罗伊·利利 著  
(Roy Lilley)

洪京徽 译

图书在版编目 ( CIP ) 数据

如何与难以相处的人打交道 : 第三版 / ( 英 ) 罗伊 · 利利著 ; 洪京徽译 . -- 北京 : 中信出版社 , 2017.11

( 创造成功经典系列 )

书名原文 : Dealing with Difficult People  
( Creating Success )

ISBN 978-7-5086-8196-2

I. ①如… II. ①罗… ②洪… III. ①人际关系学 - 通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2017 ) 第 240789 号

Dealing with Difficult People by Roy Lilley

Copyright © Roy Lilley, 2002, 2013, 2016

This Translations of *Dealing with Difficult People* is published by arrangement with Kogan Page.

Simplified Chinese translation copyright ©2017 by CITIC Press Corporation

ALL RIGHTS RESERVED

本书仅限中国大陆地区发行销售

如何与难以相处的人打交道 [ 第三版 ]

著 者 : [ 英 ] 罗伊 · 利利

译 者 : 洪京徽

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 )

承 印 者 : 北京通州皇家印刷厂

开 本 : 880mm × 1230mm 1/32

印 张 : 7.5 字 数 : 88 千字

版 次 : 2017 年 11 月第 1 版

印 次 : 2017 年 11 月第 1 次印刷

京权图字 : 01-2017-4266

广告经营许可证 : 京朝工商广字第 8087 号

书 号 : ISBN 978-7-5086-8196-2

定 价 : 42.00 元

版权所有 · 侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

## 关于这本书

这不是一本需要你从头读到尾的书。它不是《战争与和平》( *War and Peace* )，尽管它有幸能给你一些建议，让你免于战争，归于和平。

这是一本能深挖的书，想一想那些让你难以应对的性格或处境，找到解决办法，运用并前进。生命短暂，不必要将其浪费在与人争吵上。

你可以在这本书的书页上潦草涂鸦，还可以把书撕开，要是你还在学校，做这些事可是会被抓住留堂的！这是一本资料书，而非参考书。这是一本值得探究但不可沉迷的书。

你可以用这本书来改进自己的表现，也可以拿来当参考意见，改进你所在团队的工作表现。

如果以上这些都不顶用，这书够沉，拿去砸那个难以相处的人吧，前提是别砸成重伤！

对于缺少经验的人，难以相处的人简直是生活中的祸害、风景里的污点、工作上的绊脚石。这本书的出现，就是为了

帮助你享受应对难以相处的人的过程。一旦你掌握了要领，你就可以理解他们、影响他们、让他们为你工作，而他们却不会察觉。

第一法则：

没有什么难以相处的人，只有我们需要学习如何与之打交道的人。

第二法则：

重读第一法则。

## 目录

[ CONTENTS ]

关于这本书 / VII

第一章 关于人际关系的简短一课 / 001

难以相处，我吗 / 004

第二章 七种典型的难以相处的类型 / 009

认知所有人 / 011

首先，诊断 / 021

第三章 冲突及其如何处理的快速指南 / 031

什么是冲突 / 033

第四章 对付逼疯你的老板 / 035

爱生气先生 / 039

不要让他们看到你的狼狈 / 040

第五章 搞定你的同事 / 045

疯狂竞争 / 050

对手、敌人和人身攻击 / 050

总是安安静静的人 / 052

## 第六章 管好你的员工 / 055

独立还是顽固 / 061

当时针指向 12 点 / 062

好的老板不窥探员工——但他们应该试试 / 064

挥手还是淹没 / 064

要知道你是个多好的老板 / 068

非常难搞的员工 / 069

## 第七章 安抚利己主义者 / 071

如果难题在于自私自利的老板 / 073

如果难题在于为你工作的利己主义者 / 074

极端利己的同事 / 075

打倒“万事通” / 075

## 第八章 不打脸地对付侵略型的人 / 077

假如一个咄咄逼人的管理者试图否定你的想法 / 080

假如你受困于一个永远不能成功的项目 / 081

假如你被人从背后捅了一刀 / 081

## 第九章 给懒人埋个炸弹 / 083

混时间的人、墨守成规的人以及“非我发明”者 / 086

如果你被游手好闲的同事拖了后腿 / 087

无所事事的老板 / 088

怎样吃下一头大象 / 089

懒散成罪 / 090

## 第十章 在恶霸的游戏中打败他们 / 093

高分贝独裁者 / 096

当你做什么错什么 / 097

当其他一切都失败了 / 097

一点就着的同事 / 098

## 第十一章 抱怨者、呻吟者和批评者 / 101

冷水折磨 / 104

试着建立联盟、联合和联系 / 105

你不想听到的话 / 105

当批评家将枪口对准他自己 / 106

## 第十二章 完美主义者令人头痛 / 109

是什么造就了完美主义者 / 112

规则就是规则 / 113

完美主义的老板 / 114

## 第十三章 操控那些操控者 / 115

如果你被当作替罪羊 / 118

让我们做个交易吧 / 120

如果你很容易被奉承 / 121

如果你被员工奉承了 / 122

## 第十四章 改变固执的人 / 125

当顾客知道什么是最好的 / 128

## 第十五章 士气、态度以及你怎么看 / 131

如果你对请病假的人感到无奈 / 135



每个人都请病假 / 136

派系、圈子和女巫聚会 / 137

## 第十六章 吹毛求疵的人和挑三拣四的人 / 139

如果你有一个吹毛求疵的老板 / 142

挑三拣四的同事 / 143

## 第十七章 谣言：就像丛林大火一样止不住 / 145

对于谣言的回应 / 149

预防强于治疗 / 151

## 第十八章 顾客总是对的——是这样吗 / 153

对付难搞的顾客 / 156

你想要什么时候 / 157

避免麻烦 / 158

十分、非常、特别、极其难应付的客户 / 158

提醒他们你有多好 / 159

大喊大叫的人 / 160

对服务尖声怪气 / 163

如果你的一个员工勃然大怒 / 163

如果大喊大叫的人是老板 / 164

什么在困扰着他们 / 165

对付粗鲁的人，不必以牙还牙 / 165

伪装的粗鲁 / 166

## 第十九章 抱怨：我们爱它们 / 169

6步取得成功 / 171

**第二十章 电子邮件困境@你的办公场所 / 179****第二十一章 社交网络 / 185**

对明智的人说的话 / 188

网络暴力是什么 / 188

管理不善 / 191

这太简单了 / 192

你能做什么来避免网络暴力的侵害 / 193

你不是一个人 / 194

法律教会我们什么 / 195

如果你被欺凌了该怎么做——无论是在网上还是面对面地 / 196

防止脸书上网络暴力的 10 条建议 / 198

**第二十二章 如果不改变，就会维持原状 / 205**

改变中有 4 个 C / 207

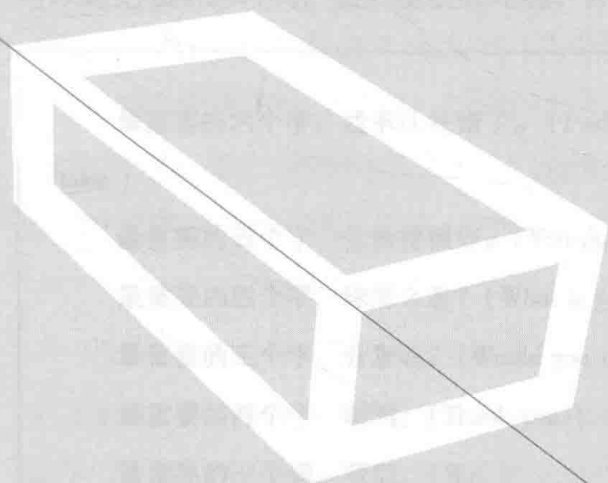
通过一系列的改变，来应对难以相处的人 / 209

**第二十三章 处理冲突：10 步冷却法 / 215****第二十四章 最后的最后…… / 223**

## 第一章

# 关于人际关系的简短一课

难以相处，我吗





这本书全都是关于如何与难以相处的人打交道的，而不是关于困境或难事的处理的。明白了吗？我们的关注点是人。当然，难以相处的人会给你带来难熬的时间、糟糕的处境和棘手的事情。然而，这些事的中心全是关于人的。通过对人的理解——他们怎样选择，如何思考，为何这么做——我们可以避免难熬的时间，摆脱糟糕的处境，并解决棘手的事情。

最重要的六个字：我承认我错了。( I admit I made a mistake. )

最重要的五个字：你做得很好。( You did a good job. )

最重要的四个字：你怎么看？( What is your opinion? )

最重要的三个字：介意吗？( Would you mind? )

最重要的两个字：谢谢。( Thank you. )

最重要的一个词：我们。( We. )

最不重要的一个词：我。( I. )

如果我们播撒一些种子，却没有鲜花盛开，责备花是没有用的。也许是土壤、化肥的缘故，抑或是水浇得不够，谁知道呢？我们只需要发现问题并解决它。

如果我们在与家人、同事或朋友的相处中遇到了困难，责备他们又有什么意义？我们只需要找出原因，然后处理好它。

## 难以相处，我吗

是的，就是你！在你考虑如何与难以相处的人打交道之前，让我们从你开始吧。你难以相处吗？你是那个不合拍的人吗？你是那个有问题的人吗？

这里有几个坏消息：好人并不都是像你这样的！是的，是的，我知道如果人人都像你一样，这个世界会变得更加简单，但他们不是的。他们会有不同的背景，不同的教育程度，不同的观点以及不同的抱负。他们会被不同的原因驱使，也会有不同的考量。但他们依然可以是好人！

真正难以相处的人大都自私自利，只关注自己。他们是不会在意你的。对他们来说，自己才是最重要的。所以，不要被他们激怒。

因此，与难以相处的人打交道的首要准则就是：

不要往心里去！

所以，你要怎么做呢？简单。问自己一个问题：

我与这个人打交道是想得到什么？

你与一个人打交道时，要提前明确以下几点：

- 与之相处的目的是什么；
- 你想达成的关键结果是什么；
- 你是否需要改变你的行为，以便从这段交往中获得最大效益。

这并不意味着你不得被像蠢猪一样的人践踏，但这确实意味着你不会卷入一场残酷的争斗。

### <<< 练 习 >>>

有人对你粗鲁？试着说：“我不太确定你说的那句话是什么意思。请你给我解释一下好吗？”这通常意味着他们会缓和下来。在他们冷静下来时，不要忘了说“请”！

想一想！残酷的事实是，他们并不在乎你。这也许使你有些震惊，但非常在意你的人真的很少。你的妈妈或许仍然爱你，在意你的人也许还有你的家人、伴侣和少许朋友。但是到了最后关头，你只能依靠自己。

我们如何对待彼此，很大程度上取决于我们对彼此的感

觉如何。大部分人的出发点都是中立的，一些是截然对立的，但事实上大多数人都根本不在意你。

情况还会更糟！难以相处的人一点儿也不在乎你，他们只关心自己。他们的关注点完全在自己身上。这就是为什么他们难以相处。

对此你能做什么？答案是残酷的，你做不了什么！你能改变他们的可能性很小。何苦呢？况且还有更简单的方法。

记住：难以相处的人是可以预测的。避免与之争吵。如果可以，不要争论。找一个中立的更高权威来解决争端。一本规则手册、系统协议、服务指南或公司制度都可能提供答案。不要进行人身攻击。

这一简单的事实会让你的生活更加舒适。你是否很多次听人这样说，“喂，别惹他，他爱发脾气”或者“别问她，她可挑剔了”。

你看，难以相处的人并不是只针对你。他们沉浸在自己的世界里，通常和谁都处不来。如果可以预测，那就容易应对了。对于难以相处的人，你可以提前准备、列出计划、制定策略、联合盟友来应对他们。他们囿于自己的套路。你需要做的只是动用策略。

这不是说你要做个“软柿子”，任打任捏；而是要你多动脑子，少闹情绪。技巧就是提前想清楚，你与之打交道的目的是什么，并据此制订计划并执行。

如果你知道有人吹毛求疵，一丝不苟，那你就给他们看细



节。“在报告中，我已总结了我能想到的所有背景信息，包括四个场景的电子表格。如果还有什么其他需要，请告诉我。”

如果有人是急性子，那就直奔主题，避免废话，切入问题的核心。“我知道你很忙，所以我就开门见山了。你觉得下一节这样开展如何？”

如果有人是极端自我主义者，那就让他们知道他们有多棒。“简，我知道你是这方面的专家，所以我把所有细节结合起来，列出几个推荐项。如果你有更好的想法，那么可以提出别的修改方案。”

策略其实很简单。你不用为了改变一个难以相处的人而变得和他一样。他们不在乎你，他们只在意自己。通过确定自己与之相处的目的，进而制定策略、进行调整、有所回避、做出改变——随你怎么称呼，你最终会取得胜利，得到自己想要的。

这很简单，最后你甚至会希望所有人都难以相处——因为难以相处的人最好对付！

### <<< 要点总结 >>>

- 首先，这有助于你了解如何与难以相处的人打交道，那就是事实上我们都是不同的——而这是很棒的事！但到头来，人都是为了自己而活，并不是为了你。
- 一旦你确定了自己与难以相处的人打交道的目标是什么，你可以根据它们修改策略并操控一切。