

化解人际冲突，改善人际关系

金雪莲 著

自我管理系列丛书

化解冲突



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

你只需笑着推诿就行了。

◆ 遇到吹牛拍马的同事,不要与他较真儿

假如你遇到吹牛拍马的同事,要与他搞好关系,但切忌被他吹昏了头脑,一定要心中有数。他吹牛拍马对你无害,不能与他为敌,更不能得罪他,平日见面还需笑脸相迎。否则,你若有意孤立他或招惹他,他往往把你当成向上爬的垫脚石,暗中算计你。

◆ 遇到尖酸刻薄的同事,适当保持警觉

尖酸刻薄型的同事,在公司里常令同事们厌恶。他的特征就是与同事们争执时常常挖人隐私不留余地,同时冷嘲热讽无所不用,让同事们的自尊心受损,颜面尽失。

尖酸刻薄型的同事,生就一副伶牙俐齿。因为他的行为离谱,所以在公司里没有什么朋友。他之所以能在公司里生存,不是因为别人怕他,而是因为别人不想搭理他。

假如这类同事不幸是你的搭档,那么你最好换个部门或换个工作。在事情还未敲定的时候,不要让他知道。不然的话,他的一番人身攻击,或许会让你受不了。

假如他是你的同事,可与他保持一定的距离,不要惹他。如果听见一两句刺激的话,就当耳旁风,装作没有听见,绝不能动怒。

◆ 遇到挑拨离间的同事,言行举止要慎重

有的同事喜欢挑拨是非,离间同事。职场中的挑拨离间往往会把一个单位搞得七零八落,人心惶惶,人人彼此生疑。

挑拨离间的同事给公司带来的破坏和影响是巨大的。只要稍不注意或者处理不妥,就会搞得人人自危,互不团结。应付这类同事,没有其他什么好办法,你只能谨言慎行与他保持距离,不让他有搬弄是非的市场,或者发现了就赶紧制止或者清除。否则的话,后果将不堪设想。

◆ 遇到翻脸无情的同事,要留一手

有的人风平浪静时尚能和睦相处,一遇到利害冲突时,便会是另一副嘴脸。这种翻脸不认人的同事好像是患了一种“恩将仇报病”,你对他的

不即不离的状态,也就是说,不要对其中某一个特别亲近或特别疏远。在平时,不要老是和同一个人说悄悄话,进进出出也不要总是和一个人。否则,你们两个也许亲近了,但疏远的可能更多。有些人还以为你们在搞小团体。如果你经常在和同一个人“咬耳朵”,别人进来又不说了,那么别人不免会产生你们在说人家坏话的想法。

◆ 不肯向同事求助

轻易不求人,这是对的。因为求人总会给别人带来麻烦。但任何事物都是辩证的,有时求助别人反而能表明你对别人的信赖,能融洽关系,加深感情。比如你身体不好,你同事的爱人是医生,你不认识,但你可以通过同事的介绍去找,便可以诊得快点,诊得细点。倘若你偏不肯求助,同事知道了,反而会觉得你不信任人家。你不愿求人家,人家也就不好意思求你;你怕人家麻烦,人家就以为你也很怕麻烦。良好的人际关系是以互相帮助为前提的。因此,求助他人,在一般情况下是可以的。当然,要讲究分寸,尽量不要使人家为难。

◆ 拒绝同事的“小吃”

同事带点水果、瓜子、糖之类的零食到办公室,休息时分吃,你就不要推,不要以为难为情而一概拒绝。有时,同事中有人获了奖或评上了职称什么的,大家高兴,要他买点东西请客,这也是很正常的,对此,你可要积极参与。你不要冷冷地坐在旁边一声不吭,更不要人家给你,你却一口回绝,表现出一副不屑为伍或不稀罕的神态。人家热情分送,你却每每冷漠

同事带点水果、瓜子、糖之类的零食到办公室,休息时分吃,你就不要推,不要以为难为情而一概拒绝。有时,同事中有人获了奖或评上了职称什么的,大家高兴,要他买点东西请客,这也是很正常的,对此,你可要积极参与。你不要冷冷地坐在旁边一声不吭,更不要人家给你,你却一口回绝,表现出一副不屑为伍或不稀罕的神态。人家热情分送,你却每每冷漠

推,不要以为难为情

什么的,大家高兴,

极参与。你不要冷冷

人总想在嘴巴上占便宜。有些人喜欢说别人的笑话,占人家的便宜,虽是玩笑,也绝不肯以自己吃亏而告终;有些人喜欢争辩,有理要争理,没理也要争三分;有些人不论国家大事,还是日常生活小事,一见对方有破绽,就死死抓住不放,非让对方败下阵来不可;有些人对本来就争不清的问题,也想争个水落石出;有些人常常主动出击,人家不说他,他总是先说人家。

向上级汇报是绝对必要的。于是,李萍来到经理办公室。“老板,您看,我们今天要去,这是我做的工作计划。”李萍把几种方案的利弊分析了一番,接着说:“我决定包一辆车去!”汇报完毕,李萍满心欢喜地等着赞赏。

没想到经理却板着脸生硬地说:“是吗?可是我认为这个方案不太好,你们还是买票坐长途车去吧!”李萍愣住了,她万万没想到,一个如此合情合理的建议竟然被驳回了。李萍大惑不解:“没道理呀,傻瓜都能看出来我的方案是最佳的。”

其实,问题就出在“我决定包一辆车”这句自作主张的话上。李萍凡事多向上级汇报的意识是很可贵的,但她错就错在措辞不当。在上级面前,说“我决定如何如何”是最犯忌讳的。如果李萍能这样说:经理,现在我们有三个选择,各有利弊。我个人认为包车比较可行,但我做不了主,您经验丰富,您帮我做个决定行吗?领导若听到这样的话,绝对会做个顺水人情,答应你的请求,这样才会两全其美。

老板才是公司的最高决策者,无论事情的大小都有必要听取他的建议。但这些事情并不是一些零星的小事,而是有建设性的问题,这样才是对老板的尊重。员工的工作归根结底是为公司的利益,也完全围绕着企业的管理者展开,因此需要了解老板的工作风格、工作方式、工作重心及紧急程度,了解老板的人际网络,理解他的工作压力。和老板保持良好的沟通,就要对老板的地位及能力永远表示敬意。

对待不同性格的老板,都要保持耐心与宽容,把你的决定以最佳的方式渗透给他,从主动的提议变成被动的接受。忌急躁粗暴,多倾听和征询老板的意见和建议,少做一些不容辩驳的决定和争论,即使你可能是对的。即使对待能力不强的上级,同样要保持尊重,不得擅自行动和做决定。这些如果你都做不到,就有可能遭受老板的冷遇。因此,凡事要量力而行,不可擅做主张。

◆ 每个人都有属于自己的位置

在一个团体中,我们应该根据现实情况找准自己的位置,不要让自己越位,也不要让别人占据了自己的位子,这样,才能够保证团体成员间的协调合作,推动共同的事业向前发展。如果大家都找不准自己的位置,团

太宗听后有些吃惊,问道:“你这样讲有什么根据吗?”魏征于是便举出三件事来加以佐证,这三件事反映的是唐太宗在魏征所说的三个时期内对人的三种不同的态度。

唐太宗于是接受了,以后更加虚心地听取臣下的意见了。

由此可见,给领导提建议,有很重要的一个学问,那就是一定要注意领导的心境、把握时机,以便使领导能用心领会你的建议,并不会导致对你的反感。

例如,在娱乐活动中,一般领导的心情比较好,这时候提出建议会使领导更容易接受。特别是如果你能把所提的建议同当时的情景联系起来,通过暗示、类比等心理活动的作用,则会对领导有更大的启发。

下属向上司提意见,如果一开口就否定,或者是只否定不肯定,尽管有时就其否定的内容来看也许是对的,但往往达不到预期的效果。无论是谁,如果一开始就遭到别人的直言否定,都可能会产生敌意。下属直言不讳的否定,往往使上司感到脸上无光,自尊心受损,威名扫地。

然而,通过迂回的方式表达自己的建议,力求使上司改变不正确的想法,却是十分有效的。你无须过多的言辞,无须撕破脸皮,更无须牺牲自己,但可以轻松地达到上司接受你建议的目的。

有些聪明的下属,在发现上司的决策或意见有错误时,他们先不直接点破错误之所在,而是用婉转的方式,让上司自己去明白所犯之错;然后,再适时提出自己的建议。总之,要想使忠言不逆耳,下面三点对你或许会有帮助:

◆ 小声“唱”

就是指有意见私下向领导单独提,不要当着大家的面反驳他,因为领导有领导的威信和面子,你当面提的再对,他一般也都会不听的,而且容易记恨你。

◆ 乱声“唱”

当大家同时对一件事有意见时,你可以跟着大伙一起提,但是注意,不要突出你这个重点人物。

很少有领导像要求下属那样要求自己。这并非说领导虚伪,也的确不是虚伪,只是一种职业习惯和角色需要。演员在台上当了好人,在台下照样当坏人,或者在台上当了坏人,在台下照样当好人。领导在人前当了圣人,在人后也只有当俗人,但转换角色总没有演员自然,总有些尴尬。因为领导在心理上不可能像演员那样坦然承认自己是在演戏。领导通常都忌讳自己在人后当俗人的一面让群众知道。所以,领导通常有把群众排斥在自己的普通生活圈以外的习惯。因此,领导通常都没有下级朋友。所以,我们不要指望领导和我们交朋友。

但假如我们已经是领导的朋友了,或是我们和他先是朋友,后来他才成为领导。我们应该识时务者为俊杰,赶紧撤退。领导需要保持人前的神圣和尊严,但作为朋友,我们早就知道他在人后的庸俗。这种情况是最危险的。他可以在别人面前坦然保持神圣和尊严,在我们面前是继续通俗还是继续神圣?这是一个难题,这就是尴尬。

中国历史上没有不杀功臣的皇帝。狡兔死,走狗烹,飞鸟尽,良弓藏,这是被无数事实换来的长叹。人们通常只注意到这个现象的社会原因,却忽略了皇帝这个领导或者领袖的职业的心理因素。

所以,我们的朋友一旦当了我们的领导,我们千万不要高兴,不要以为对自己有好处,我们最好离他远远的,忘掉和他曾经是朋友,时刻提醒自己,他已经是我们的领导。如果我们真的把他当朋友,我们就体谅他作为领导的难处,维护他做领导的神圣和尊严。我们远离他后,或许他会感谢我们,在适当的时候照顾我们一次。

知己知彼，因人而异

上司也与普通员工一样,也有情绪、脾气、爱好、性格等。因此,要和你的上司融洽相处、不发生冲突,并进一步得到他的赏识,了解他是哪一种类型的上司,对你的发展前途大有帮助。

倘若你的上司是这种类型人物,你一定会时常感到精神总是处于紧张状态,很难在工作中获得成就感。所以,你必须努力争取自己的权益,以真诚坦率的态度对上司说出心中的话,尝试以朋友挚诚相待,看看他究竟有什么忧虑,或是什么原因总是对下属缺乏信任。你应该相信,你的上司也是一个普普通通的人,很多时候也需要人家的肯定,肯定他的人生价值与成就。倘若他对任何一件事都表现出放心不下的态度,你要尽量想办法让他感到安心,而最好的方法莫过于主动向他报告你的工作进展情况,让他对一切明了如镜。

上司的心中往往有些疑虑:下属每天好像都很忙,但又不知道他们在忙些什么。因而下属一定要主动报告自己的工作进度,让上司放心,不要等事情做完了再讲。有时小小的一点错误,发展到后面就会变得很大,所以最好早早地向上司汇报你的工作进度,一旦有错误,他可以及时地纠正你,避免犯大错误。

作为一个下属,你有多少次主动向上司报告你的工作进度?须知,经常地向上司报告,让上司知道你的工作进度,让他放心,才能让他继而对你产生好感。对上司来说,管理学上有句名言:下属对我们的报告永远少于我们的期望。可见,上司都是希望从下属那里得到更多的报告。

因此,下属越早养成这个习惯越好,相信你的上司一定会心情舒畅许多,而对你再也不是那样虎视眈眈,你与上司的合作一定会渐趋于轻松愉快。

无论是哪种行业,哪一个单位的上司,无论他的职位有多高,但他毕竟是人,不是神。所有正常人的七情六欲、喜怒哀乐都会在他的身上体现出来。正如孙子兵法上所说的那样:“知己知彼,百战不殆。”假如你对自己的上司的秉性有了充分地了解,这就为你以后的行动打开了方便之门。因此,你有必要对自己的上司的品行特征做点总结归纳,从而成为自己与之相处的指南。

办公室的上司个性无外乎分为七种类型,每一种类型都需要员工去区别对待:

◆ 顽固型的上司

不管你如何努力向他解释自己的处事方法,他一概不理,指定要你依

主动伸出“橄榄枝”

即使是开明的上司也很注重自己的权威,也希望得到下属的尊重。消除你与上司之间的冲突是很有必要的,最好自己主动伸出“橄榄枝”。

作为上班族中的一员,无时无刻不在与上司打交道,大部分是工作上的接触,但也有可能是非工作方面的。不可避免地就带来了另一个问题——有意无意地会与上司发生冲突。

不管谁是谁非,得罪上司无论从哪个角度来说都不是件好事,只要你还没想调离或辞职,就不可陷入僵局,否则在这样的环境里工作你不仅不愉快,而且还可能会影响你的前程。所以你有必要提醒自己不可一时冲动,而要理智地处理,为自己留有回旋的余地。

◆ 不要急于找同事倾诉

无论何种原因得罪上司,往往会想向同事诉说苦衷。如果失误在于上司,同事对此不好表态,也不愿介入你与上司的争执,又怎能安慰你呢?假如是你自己造成的,他们也不忍心再说你的不是,往你的伤口上撒盐,更有居心不良的人会添枝加叶后反馈回上司那儿,加深你与上司之间的裂痕。一般来讲,上司的自尊心都较强,不愿意将下属顶撞他的事宣扬出去,因为这有损于他的权威。如果是上司自己的失误,则更不想扩大影响。所以最好的办法是自己清醒地理清问题的症结,找出合适的解决方式,使自己与上司的关系重新有一个良好的开始。

◆ 适时与上司沟通

当你控制住了自己的情绪后,下一步就是要消除你与上司的隔阂,因为你还要与上司相处,受其领导,如果相互之间心存敌意,总会给你的工作以至你今后的发展带来负面的影响,所以最好自己主动地伸出“橄榄

解,也不需花太大的工夫。而有的人则死要面子,对于领导向他发火会耿耿于怀,甚至刻骨铭心,此时则需要善后工作细致而诚恳。对这种人要好言安抚,并在以后寻机通过表扬等方式予以弥补。还有人量小气盛,则不妨使善后拖延进行,以天长日久的工夫去逐渐感化他。

用钱以外的东西激发工作热情

如何采取激励措施,最大限度地发挥每个成员的潜力,是团队的重要任务之一。团队之所以需要激励,在于人的潜力处于一种应激状态,只有加以激励才能发挥出来,成为一种现实的凝聚力。

高工资表面上看起来是一种好的激励方式,但绝不是一种最好的激励方式。现实生活中,员工与领导注重物质的报酬,因为物质报酬比较容易定性、衡量和在不同个人、工种和组织之间的比较。相反,非物质报酬难以进行清晰的定义、讨论、比较或谈判的。

领导赞扬下属是为了更好地调动其积极性、激发员工的热情和干劲,光说一些漂亮话是不够的。配合实际行动,不失时机地显示你的关心和体贴,无疑是对下属的最高赞赏,这种方法可以在下列场合中收到最好的效果。

领导在工作中以情动人,用真诚去感化人,不但能够使领导者得到一颗心,更重要的是在旁观者看来,会觉得领导者肚量宽广,有人情味,自然会对你产生敬意,也就会对你产生几分信赖,从而为你尽心出力,帮助你成就事业。

诚然,工资的高低不仅在物质上给员工提供了不同的生活水准,而且还在某种程度上体现了一个人的价值有多大。这样,工资高否已成为许多人择业时考虑的一个重要因素。同时,许多企业为了留住与吸引人才,不惜血本,为其提供优厚的工资。他们认为只有高工资才能吸引人才,才

对手,而是来自不良的情绪。

一个学生在学习中,往往有几门功课比较好,而另外一两门功课比较差。这时,学生本人、他的家长,甚至连他的老师在内,都认为是这个学生在这方面的天赋能力较差。其实,主要问题是在于学生对这门功课的不良情绪上。该学生一拿起这本书来,各种不良情绪先就纠集在一起,沉沉地压在心上。

情绪一坏,一个人就在心理力量上解除了武装,缴了枪。别说是提高能力,就是原来已有的能力和熟练技巧也发挥不出来。

在乒乓球比赛中,常常可以看到,一个高手一旦陷入这样一种境地,就会技术失常、一败涂地。

要获取胜利,就一定要学会控制自己的情绪。作为领导,要稳重大方,慎重于一言一行,遇到多大的事情也不会大惊失色,因睚眦小事引起的心理细微变化更不能显露在外表上。

一些领导往往会因为下属的工作出现一点儿错误或不当就会大发雷霆,显示出怒不可遏的样子。一些领导会因为在家里与家人发生了不愉快的事情,而把一张阴云密布的脸带到工作岗位上。一些领导会把工作上的一时不顺,牵连到下属身上,这种无端而生的做法在他自己看来似乎还不无道理。

许多人在一个职位上干了十几年、甚至几十年,都得不到提升;有些人常常招致大多数下属的厌恶,而上司对他们也不会有好的评价,这又是为什么呢?

其中,一个很重要的原因,可能就是你对自己言行缺乏应有的控制,从而失去领导者所应该具有的冷静和理性。

你是否会因为丢失了钱包,几天来心情都非常不好呢?是不是这几天在下属面前还没有笑过一次呢?工作效率是不是有一定程度的下降呢?如果在诸如丢钱包一类的小事上,你就会持续一段时间的低沉,那么,作为领导,你又如何处理得了繁杂的大事呢?

况且,这种情绪的易波动性,极不利于你处理好与下属正常的关系。一个因为丢了钱包而整天愁眉苦脸、长吁短叹的领导,是很难在下属心目中树立起威信的,那么,你又如何能带领下属完成好各项工作呢?而且,

有些人自以为朋友和自己心心相印,说什么他都不会计较,就对他当面诉说你对他本人的不满。也许你的朋友并不像你想象的那么大度,则很有可能记恨在心,而伺机暗中布设圈套陷害你。因此,你在坦言之前,最好是认真思考一下这样做的后果,看对方是否能够接受,是否会产生逆反心理,是否感到你的行为过于轻率,是否会影响到你们之间的友谊。当你发现对方心胸比较狭窄的时候,必须认真考虑对方有没有实施报复行为的可能性。

距离并不是情感的隔阂,保持适当的距离可以让友谊获得新鲜的空气。交友时,要把握好交往过程中主客体间的空间距离、心理距离,要考虑到双方彼此间的关系、客观环境的因素,给对方一定的空间。

精心建档, 区别对待

对于朋友,心理上要划分出等级,这样,与朋友相处时就会比较冷静客观,可把伤害程度降到最低。

不管什么人,只要在社会中生存,就必须靠朋友帮忙,虽然有的朋友也不见得能帮你什么忙,甚至还会拖累你,但没有朋友却会无路可走。尤其在当今知识经济时代,信息的重要性更是非同一般,一个朋友有意无意的一句话,就可能蕴藏着巨大商机。所以,广交朋友不仅会带来精神的慰藉,更是无数机会的源泉。

每一片树叶看上去都相似,实际上却各不相同。朋友也是这样,有的正直无私,有的别有所图;有的是事业上的伙伴,有的只是酒桌上的知己……对这些形形色色的朋友,只有区别对待,才能正确“亲近”,合理利用这种资源。

有的人交际活动很多,认识的朋友太多太滥,整天为应付自己找来的朋友而忙忙碌碌,甚至叫苦连天。网织得虽然很大,但漏洞百出,而且又

有许多死结,结果没有实际用途,撒进海里网不到鱼。

有个人朋友无数,三教九流都有,他也曾向人夸耀,说他朋友之多,天下第一。我曾问他,朋友这么多,你都同等对待吗?他沉思了一下说:“当然不可以同等对待,要分等级的。”他说他交朋友都是诚心的,不会利用朋友,也不会欺骗朋友,但别人来和他做朋友却不一定是诚心的。在他的朋友中,真挚诚恳的朋友固然很多,但想从他身上获取一点利益,心存他意的朋友也不少。“对心有坏意、不够诚恳的朋友,我总不能也对他推心置腹吧,那只会害了我自己呀!”

所以,在不得罪朋友的情况下,他把朋友分了“等级”:“刎颈之交”、“推心置腹”、“可商大事”、“酒肉朋友”、“点头哈哈”、“保持距离”,等等。他就根据这些等级来决定和对方来往的密度和自己心窗打开的程度。他曾说,“我过去就是因为人人都是好朋友,受到了不少伤害,包括物质上和心灵上的伤害,所以今天才会把朋友分等级”。

把朋友分等级听来似乎无情,但分等级确有其必要——为了保护自己免受别人伤害。

人的精力是有限的,交际一定要理顺关系网,建立一个朋友档案,该增的增,该删的删,该修的修,该补的补。如何做到这一点呢?把他们通通纳入我们的“朋友档案”。“朋友档案”的建立其实很简单。

首先,把我们的老朋友的资料整理出来,并做成记录。这样,当我们有需要时,冲着老朋友的关系,相信他们会给我们某种程度的帮忙。这种朋友关系,如能加以掌握,将是一笔相当大的资源。当然,要加强与这些朋友的关系,必须时常参加朋友聚会,并且随时注意朋友动态。

其次,把我们身边最有用的朋友的资料建立起来,对他们的专长、住所应有详细的记录。他们的工作有变动时,也要在资料上予以修正,以免必要时找不到人。而这些变动情况,则有赖于我们平时和他们的联络。

朋友的资料越细越好,我们还可以记下他们的生日。在他们生日时写上一张贺卡,或请吃个便饭,保证与朋友的关系不断线。

另外,有一种“朋友”也是不能忽略的,那就是在应酬场合认识的,只交换名片谈不上交情的“泛泛之交”。这种“朋友”各种行业、各种阶层都会有。我们不应把这些名片丢掉,名片带回家后,要依姓氏或专长、行业

王某的电脑设计室。

一天中午,徐某又来到了王某的电脑设计室,趁王某不备偷走了王某的店门钥匙,迅速偷配了一把。农历腊月二十九那天,王某停业回家办置年货去了。当晚,徐某就用偷配的钥匙打开房门,租来一辆车,将设计室里的电脑主机以及显示器、扫描仪、打印机一股脑儿拉回家中。

农历正月初六一早,王某便来到了设计室,准备收拾一下过两天开业,当他打开店门时,发现店里所有的设备不翼而飞。王某心想:门钥匙只有搭档单某那里有一把,十有八九是他在春节期间将东西拿走了。王某当即拨打了单某的手机,怎奈单某的手机关机,王某只好作罢。农历初八这天上午,各家商店纷纷开始营业,王某与单某终于见面了,当王某质问单某为何拿店里的机器不打招呼时,单某当时竟莫名其妙。王某一见事情严重了,便与单某一起来到派出所。

民警接到王某的报警后,仔细查看了发案现场,随后便立即从接触过钥匙的人入手,通过王某的反复回忆,很快就划定徐某具有重大作案嫌疑。农历初八上午10时,派出所民警赶到了徐某的住处,找到了徐某,民警当即在他的家中搜出全部赃物。

日常生活中,或是因为面子问题,或是因为过于信任,我们对于朋友总是疏于防范。殊不知,他们最有机会骗你,甚至害你。虽说绝大多数的朋友是值得信赖的,但如果你信错了一个,往往就会追悔莫及。

曾经有位武林高手,一次偶然的机会,在一个破旧的寺庙中发现一名男婴。武林高手出于一片好心,把婴儿带回了家,并准备将他养大成人。男孩一天天长大,他将全身武艺毫无保留地传授给了男孩。可男孩生性顽劣,对师父的养育不但不思图报,反倒认为养他育他的师父是他成名途中的绊脚石,留着只会碍事。最终他凭着年少力勇,用师父传授给他的绝招将师父杀害。

针对这一现象,有人可能会说这毕竟是少数,但是我们不能否认会有这种情况的发生。分析其中的原因不难发现,故事中的武林高手简直太“实在”了,他只顾把毕生的绝学都传授给不思回报的劣徒,可没想到自己的性命却断送在他亲手栽培的徒弟手里。

与此相反的还有一个关于猫与老虎的寓言故事:传说中老虎曾经向

如其来地找人谈话,对他的某种“不当思想和行为”提出一针见血的批评,令被批评者瞠目结舌,几乎丧失快速反应能力。马宁说,就像回到了高中时代,被一帮爱打小报告的“小喇叭”和疯狂统治的“母狮林”(某女班主任的外号)镇压。打小报告的瘦小男人,经常竖着耳朵听办公室里每一点细碎的声音,而其他时候他都趴在桌上像个癞蛤蟆,无精打采,眼皮耷拉,眼神迷离,天天不知在做点什么,只有在窃听和汇报之时,才精神抖擞,神清气爽。马宁也曾由于公司不履行销售提成的承诺而嘟囔过两次,第二天就被女上司训话。大家都很紧张。最后的解决之道是:在办公室里说些公司里的正常废话,重要的事都互相打电话小声说,就像在耳边叮咛一样,这总不会被刺探到吧。如果还有重要话想说,又怕在公司里讲电话依然被窃听,可以回家再打电话。

马宁有时还会有一种恐惧,就是除了那个小瘦猴,说不定还有喜欢打小报告的坏坯子隐藏在其他同事中间呢!“知人知面不知心”啊!

两面三刀的人往往当面一套,背后一套,心怀叵测,笑里藏刀。干正事没能耐,害别人很精通,骨子里装的全是个人的小算盘,不去靠积极工作提升自身价值,却把全部心思用在暗算那些埋头实干而又缺乏防范的人身上,做梦都想踩着同事的身子往上爬,一心挖别人的肉补自己的疮,是极端的自私主义者。我们应该怎样对付这样的人呢?

(1)对他微笑,微笑,继续微笑。首先因为并不是每个人都是天生的心理阴暗;其次你每次微笑着对他,他总能感觉得到你的温暖,就不至于害你了;再次,也许他心理的阴暗是因为有一定的原因,比如说别人对他的冷漠,而就因为你的微笑他能得到改变,那不是很好的一件事情吗?

(2)害人之心不可有,防人之心不可无。既然那个人是两面三刀的人,那么你也要小心提防点,平时多注意自己的言行,不要给别人钻了空子。

(3)出其不意,反戈一击。如果那个人实在是恶毒的没救了,你如此对他,他还是在背地里害你,那么你就狠狠地对他——静静地寻找机会,在人多的场合,制造一个意外,将其恶毒的一面曝光在他可以利用或有望利用的人面前。但一定要做得很无辜,要一下子把他从你的生活中清出。当然也可以利用他,留着 he 以后给自己背黑锅。这样的人很好被利用,主要还是看你怎样把握。

谈判一开始,对方就拿来一些国际惯例跟她谈。由于双方文化背景、思维方式、运作方法的不同,谈判很快进入了僵局。但是美琳绝不轻言放弃,她一遍又一遍地研究对方的资料,挖掘对方的弱点,用自己的认真和敬业来感化对方,一星期下来,谈判终于成功了。美琳也欣然接受了经理出去吃饭的邀请:“我当时的高兴劲儿真可以用眉飞色舞来形容。在上司面前也顾不上矜持,吃过饭,他邀我去跳舞,我也毫不犹豫地就答应了。”

以后经理便经常请美琳吃饭、泡酒吧、打保龄球、桌球、壁球,多半是借口庆祝叶小姐的出色表现和业绩。有时叶小姐并不想去,但看到他那诚恳的眼神,又想想他是自己的上级,叶小姐就不好意思再拒绝。而经理每次出差都会给她带回些别致的小礼物,这当然逃不过外人的眼睛。

一来二去,难免有人在背后议论美琳和她的上司,这其中不乏对美琳的出色表现已怀妒忌者。经理听后淡淡一笑,美琳却苦恼不已:相恋两年的男友听到传闻后深信不疑(因为美琳时常晚归和失约)。他揣测好强的美琳一定是利用了上司才做出那么好的成绩的?任凭美琳怎么解释他也听不进去。而经理眼神里的暧昧也是美琳一想起来就烦恼的。

其实,在公司里这是一种普遍现象,许多白领女性都经常会遇到这种情况,那么怎么办呢?要学会拒绝,要掌握说“不”的艺术。

小芳是一位活泼可爱的女孩,很受大家的喜爱。她同大家都保持着一份纯真的友情,而其上司却对小芳一往情深。在一个月色迷人的夜晚,两人坐在露天咖啡馆的圆桌旁,品着浓香沁人的咖啡,上司突然双手握住小芳的手,激动地说:“你愿意做我的女朋友吗?”小芳马上反应过来,浅浅地一笑说:“我难道不是你的‘女朋友’吗?”上司惊讶不解地望着她,小芳说:“我们是朋友,而我又是女孩子,我当然是你的‘女朋友’啦。”上司立即明白了小芳话里的含意,放开她的手说:“是哦,你就是我的‘女朋友’。”

作为女性,无论什么时候都要有自己的原则,工作中应该学会服从上司的安排,但其他方面更要学会以诚相待,不卑不亢。拒绝上司并非一定是坏事,许多时候能让上司发现你的成熟矜持和个人的尊严,让他对你产生敬重,也有助于提高你在他心中的地位。

方,而“腹剑”才是他真正的目的。

对付这类小人,一定要做到“害人之心不可有,防人之心不可无”,多留意一下身边的小人,尽可能地免遭他们的伤害。如果不幸没能躲过那些射来的暗箭,但只要我们不把这种欺骗和陷害硬塞入心,就会摒弃许多痛苦和烦恼。

- (1)不要轻易相信谣言。
- (2)要及时消除嫉妒。
- (3)让事实来揭穿小人的谎言。
- (4)要有容人之量,不听小人的挑拨离间。
- (5)待人以诚,让小人无可乘之机。
- (6)明哲保身掩盖自己的优点。
- (7)先向别人打预防针。
- (8)巧用计策,阻止谗言。

巧制见利忘义的小人

见利忘义是典型的小人嘴脸。小人“做人”重于做事,“谋人”多于谋事。他们遇到恩人的帮助和提携,他日思夜想的不是感恩,而是如何尽快超越恩人的地位。

见利忘义是典型的小人嘴脸。这种人没有原则,没有立场,不讲信用,不懂感情,奉行“有奶便是娘”的实用主义原则,与人交际是为我所用,谁对自己有利就依附谁、巴结谁、紧跟谁。需要时,可摧眉折腰寻找后台;遇事时,便溜须拍马拜门槛。在权势面前唯唯诺诺,吹吹拍拍,一旦达到了目的或一朝得势再用不着他人时,立即撕下虚伪的面具,又不断地去巴结新主,寻求新的靠山。这便是“小人爱财,不惜弃道”。这种人只能共得富贵,共不了艰难。遇到麻烦,为了一己之私利,可以背叛亲朋、背叛