



科文图书

201 Ways to Deal with Difficult People

[英] 艾伦·亚瑟罗德 吉姆·荷杰◎著



30秒应对“傲客”

如何与难相处的人共事

2000万英美白领必读手册

201条与人相处的艺术

办公室争执的完美解决方案

中国三峡出版社

30 秒应对“傲客”

如何与难相处的人共事

艾伦·亚瑟罗德 (Alan Axelrod)
(美) 吉姆·荷杰 (Jim Holtje)
林娟娟 译

201 Ways
to
Deal with Difficult People

中国三峡出版社

著作权合同登记图字:01-99-0472

图书在版编目(CIP)数据

30秒应对“傲客”/[美]艾伦(Alan, A)等著;林娟娟译.
-北京:中国三峡出版社,2003.1

ISBN 7-80099-727-8

I. 30… II. ①艾…②林… III. ①企业管理 IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第093066号

Original edition ISBN:0-07-116040-X

Copyright © 1997 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

中文简体字版版权©2003 科文(香港)出版有限公司

中国三峡出版社

中国三峡出版社出版发行

(北京市海淀区太平路23号院23号楼 100036)

电话:(010)68218553 51933037

<http://www.zgsx.com> E-mail: sanxiab@sina.com

北京科文剑桥图书有限公司

(北京市定安门外大街208号三利大厦四层 100011)

购书热线:(010)64203023 购书网址:<http://www.dangdang.com>

网址:<http://www.beijingkewen.com>

化学工业出版社印刷厂印刷 新华书店经销

2003年2月第1版 2003年2月第1次印刷

开本:787×1092毫米 1/32 印张:3.5 字数:62千字

ISBN 7-80099-727-8/C·71 定价:16.80元

目 录

1 开场白

3 不是只有你才碰到这种事

8 地狱来的主管

14 炼狱来的同事

20 饥渴的员工

26 纽约来的傲客

32 恐怖的吼叫者

37 粗鄙无礼者

42 阴谋伪善者

47 自大狂

52 羊皮下的狼

57 懒骨头

62 霸气凌人

68 爱在鸡蛋里挑骨头的人

73 吹毛求疵的完美主义者

78 傀儡大师

84 冥顽不灵的固执者

89 士气杀手

95 沟通短路者

100 找碴专家

105 疏通发泄渠道



开场白

处于21世纪的今天，真正的“朝九晚五族”，恐怕业已追随恐龙的脚步，自地球上消失了。

一周只工作40个小时？少做白日梦了！一周60个小时是大多数上班族的写照。时间——永远都不够！哪里有时间选读传统式文藻丰富、极尽修辞之能事的书籍呢？

这套“30秒”系列就是让你投入最少的时间，获得最渴望拥有的协助。我们将上班族亟待解决的问题分类整理，并将答案提炼成简明易读的条目形式，精辟扼要地提供给你，节省了时间就是赢得了金钱！

本书是“30秒”系列中的一本，主要教你如何应对职场中的“傲客”（傲慢、无礼、阴险、难于相处……的人）。与老板、同事、下属的融洽关系是职场生存的必备条件，然而粗鄙无礼者、阴谋伪善者、吹毛求疵者、



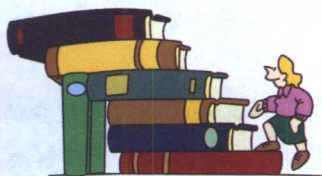
开
场
白



30 秒应对“傲客”

冥顽不化者……每一个办公室中都有他们的身影。如何与这样的人共事，是每个上班族最头疼的事。

《30 秒应对“傲客”》一书，教你 201 个有效战略，将血淋淋的都市丛林战转变成文明、理性及积极、正面的工作关系。你会发现，这是一本你梦寐以求、真正好看的必读之书！



不是只有你才碰到 这种事





1 与难相处的人共事首先要了解这种人真的会关心你的感受吗？——才怪。这种人只会想到自己。你不过就像他们身旁的家具罢了，只有当你碍到他们，或是他们需要利用你时，才会特别注意到你的存在。所以别太在乎他们的所言所行。

2 难相处的人是不会自己改变自己的，而你也不太可能改变他们（别傻了！）。但是在你绝望之前，请注意一件事，正因为这些人不太可能改变他们自己，你将可以很轻易地预测他们的下一步棋。虽然你无法寄望他们改变多少，但是至少当你面对他们的时候，可以做好充分的准备。你所做的准备不是要去改变他们的个性，而是将可能的冲突引导至正面的结果。

3 对付难相处的人你有两种选择：一是决定咬牙切齿、拼个你死我活；一是以正面积极的态度，共创双赢、快活。拟定策略之前，先确认你要的结果到底是什么，而不是一味想着事情负面的部分，或是你有多讨厌这个人。

4 告诉他们你的感觉。不要将你的不悦、愤怒、烦躁或受伤的感觉闷在肚子里。如果有人惹恼了你，告诉他你的感觉，但避免去指责对方。你可以问对方

问题，以澄清观点，例如：“我不太了解你想表达的意思，请你解释一下好吗？”

5 当你表达自己的感觉时，也请对方与你分享他们的感觉，以达双向沟通的目的。你需要了解你的老板、同事、部属及顾客对事情的看法，或者是你的言行对他们所产生的影响。不要默默地自己揣测别人的想法，要开口问。

6 以开放式问句询问他人的感觉与看法。避免用复选式题目引导或限制对方的答案。不要问这样的问题：“告诉我，你到底喜不喜欢我的建议？”试着问：“老乔，对于这个建议你的看法是什么？”

7 白纸黑字记录下来。文字记录不但可以将争论的可能性减至最低，使对方知难而退，甚至可能在紧要关头使你免去一场无妄之灾。知名好莱坞电影制片塞缪尔·戈德温 (Samuel Goldwyn) 说过一句话：“嘴巴说出来的承诺，还是比不上白纸黑字写下来的可靠！”把你要分配的任务，以备忘录的形式发出。老板交代给你一项重要方案时，将执行要点用文字明确记录下来，如果这项方案当时是口头交代，那么事后就补送一份备忘录详细记载执行要点，并请对方签名，以确认



不是只有你才碰到这种事



双方认知无误。

8

虽然备忘录很好用，但不要就以此取代面对面的沟通。试着与每一个人直接沟通，即使是令你觉得难以相处的人也一样。观察他们的肢体语言与聆听语气的变化是十分必要的。同样地，对他们而言，让他们与活生生的你互相接触也非常重要，而不仅仅是接触一堆文字或是电话那头传来的一个声音。

9

当发生争论时，不要搞人身攻击，而是以客观、具有公正性的有关准则做为讨论的依据，例如：法则手册、协议书、政策档案或其他类似的工具。

10

保持冷静是一则简单无奇、再明白不过的建议，但却不是件容易做到的事情。无论如何，只要能保持冷静与谦和，往往能使事情免于闹到不可收拾的地步。保持自我冷静与谦和的态度行为，同时也是显露你在自律上的修养。当对方的行为从令人不悦，严重到忍无可忍的程度时，你可以停止对谈，冷静地说出类似这样的话：“马利，我是以冷静与文明的态度与你讨论，我也希望你以同样的方式进行我们的交谈。请等你冷静下来之后，再来重新继续我们的话题。”

11

对人和善与仁慈。能够以对待朋友的态度对待你的敌人，才是拥有最大影响力与能力的人。保持警觉，但也要保持谦和。

12

即使你心里有任何不愿意，还是可以去请教一下那些个性难以相处的人的看法，或是寻求协助，这样做将会使他们对于你的工作方案产生一些兴趣与参与感。这并不能改变他们的个性，但对方会产生合作的态度，对双方互相合作的行为有正面的影响。

13

个性难处的人毕竟是少数，应该将他们对你负面的影响力减至最低。把你的精力投注在朋友与家人身上，专注于合作性高的同事与令人愉悦的客户。不要使难以相处的人成为你生命中的乌云，迷乱了自己的方向。



不是只有你才碰到这种事



地狱来的主管



14

在不影响你血压的前提下，试着回忆在职业生涯发展的过程中，所碰到过的最差主管。就是那些：大吼大骂型、尖叫型、权术操纵型、伪善型——那些控制你薪水的人。我们都遭受过类似的蹂躏。如果你现在有一个很棒的主管，恭喜你，这样工作起来要顺利多了。如果尚未碰到好主管，那就继续读下去吧！很多问题主管都自以为是。自以为是的原因是他们权力在手，却不知有效运用。自以为是的主管总把你的成就认为是他的功劳，面对这样的情形，最好的办法是顺着他的游戏规则来玩。别太在意他那种高高在上的姿态；反而应该告诉他，由于他的协助使你的工作绩效更上层楼，没有他的帮助，你不可能有目前的工作成果。



地
狱
来
的
主
管

15

主管是一群特殊人群。与同事相处时，你也许可以坦白地告诉他们，你对他们的感觉是什么，但对主管就不一样了！如果主管是个吹毛求疵，非常注重细节的人，那你最好做份工作记录。你可以考虑定期将工作进度以备忘录形式呈递主管，使主管明确地知道你已完成的事项与进行中之工作。吹毛求疵的主管有控制欲，所以要给他们事事皆在控制之中的感觉。你可用类似的方式说：“我想你可能想了解一下我们与甲公司的进度。到目前为止，我们已完成的部分是……。”



16 如果你的主管告诉你一件事，但事后发现他是有别的意思，这时最重要的是赶快去做澄清的工作。当然，这是要根据事实，而不是光凭感觉。例如：“我感到惊讶的是在上次的会议中，是您说由我们这一区负责这个客户的，瞧！这是我上次的会议记录……。”澄清时要婉转，不是抱着质询的态度，但又要让主管对自己的决策负责。

17 在电视上曾经有个很有名的除臭剂广告，最后一句话说：“不要让他们看到你流汗。”真是个好建议！尤其如果你的主管是那种最糟糕的尖叫型，你一定要很快地学会下列应变技巧。当主管火山爆发时，很多员工觉得应该以同样的方式回应，那就是：一把火给他烧回去。天大的错误！你必须学会如何结束吼叫的情形，因为大多时候这只是一时情绪失控，来如风，去无踪。最佳的处理方式是不要以牙还牙，即使目前你是对的，这种硬碰硬的举动还是错的！想办法使对方冷静下来，你可以暂时离开现场。例如：“我知道你在发脾气，但我们需要理性冷静地讨论这件事。也许我待会儿再过来会比较好，等你气消一点，再继续讨论。”

18 总有一种冲动在心里，想大声地对主管说：“你是个白痴，而且是前无古人、后无来者、天

下第一号、超级无比的大白痴!!”哇!要是真说出来,感觉一定爽到极点!但是好在,你没真的说出口。不幸的事实是,身为员工,打的本来就不是顺风牌。当主管的也许可以承担发脾气所带来的后果,你可不行。当你觉得自己开始越来越沉不住气的时候,试着安静地从一数到二十,随便对方火气扫射,也不管他有多烦人,沉住气,千万不要飞蛾扑火!如果主管火气大,数到二十还在喷火,那就继续从三十数到六十。视实际状况,需要数多少就数多少,给自己足够的时间调息。主管发火,你平静。一旦你沉不住气,和你主管一样幼稚地发起脾气来,场面就不好收拾。



地
狱
来
的
主
管

19 如果与主管的关系真的已到了水火不容的地步,不妨与人力资源部谈谈,有些公司提供调解与解决冲突的服务,可以协助缩短你与难以相处的主管之间的分歧。但请记住一点,将彼此互相合作的问题向更高阶层反应,将会使你的主管被迫受到质询。中间调解也许可以解决问题,但若失败,人力资源部的努力效果不明显,你的主管很有可能在心里恨得牙痒痒的,认为你胳膊朝外弯。所以要采取这种行动前,一定要深思熟虑。



20 有善于散播谣言与暗算的这种人的主管是很倒霉的事！通常这种人内心深处是极端不成熟的。制止谣言的方法是直捣黄龙。如果造谣者是你的主管，事情就不太好办了！但你可以试试这种说法：“我很抱歉要和您提一件事，那就是，我听说您对别人说我……这是真的吗？”通常的结果是：若对方真的感到不安，就一定会承认。如果情况是如此的话，也不要拆穿。试着这样回应：“那就好，让我心安多了。我也觉得您不会说出这种不通情理的话。”这样做的目的在于传达两个讯息：第一，您的主管歹心颠覆你的企图失败了；第二，你知道谣言是从何而起的。尤其第二个讯息会使你的主管有所警惕，将来又想造谣伤害你时，就会三思而后行。

21 有他人在场时，要小心你在滥权型主管面前的言行，尤其当你在会议上，而你主管的主管也在场的时候。你和你的主管都在台面上，他当然更在意他在他主管眼中的表现，至于你在他主管眼中是如何，那就不重要了。对你最有利的做法是尽量配合你的主管，使他在他的主管面前留下最佳印象。不要让他找到任何借口，会议后才来修理你。你也许必须运用媲美奥斯卡最佳演员奖的演技，但这是值得的！绝对不要给你的主管有机会对你说：“你让我在老板面前出尽洋相。”

这也许会是你在公司听到的最后一句话了!

22 主动积极! 在问题发生之前, 就要制止与主管冲突的可能性。在与主管工作一段时间后, 你应该已摸清他的个性, 也许他真的痛恨进度落后, 或是非常在意细节。不论主管在意的是什麼, 适度调整自己的工作习惯, 以适应主管的要求。

23 恶劣的主管可以使原本是梦寐以求的工作, 变成一场噩梦。如果你已用尽所有缓解压力的方法, 包括静坐冥想、转调其他部门等等, 而还是早上越来越不想起床去上班(因为你知道又要和那个人打交道!) 那就该考虑换工作了。就像离婚的理由通常是双方个性不合一样, 常见的离职原因是有一个令人无法忍受的主管(或老板)。但在你放弃以前, 必须自问是否已试尽所有可能的解决方法, 不要一踢到铁板就闹着要挂冠而去。



地
狱
来
的
主
管

