

<<职场冲突化解之道>>

图书基本信息

书名：<<职场冲突化解之道>>

13位ISBN编号：9787508269351

10位ISBN编号：7508269357

出版时间：2011-8

出版时间：金盾

作者：桑柏

页数：246

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<职场冲突化解之道>>

前言

本书是笔者经过采访多位职场冲突的受害者，经过提炼筛选，对职场冲突的起源，冲突双方的心理状态，做了详细的阐述；对各种冲突的表现形式，分别提出了行之有效的对策，希望读者朋友通过本书能够更好地把握职场冲突，规避恶性冲突，把冲突转化为力量，转化为动力，在职场中左右逢源，如鱼得水。

职场冲突由来已久，从古到今无一例外。

职场冲突是社会矛盾在职场中的反映，是人类社会矛盾的一部分。

古今中外，官场内外、部落内外，上至皇亲国戚，下至黎民百姓，只要有人群的地方，有职场的地方，就有人与人之间的矛盾，就有各种冲突的发生。

引发职场冲突的根本原因是人的道德观念不强、思想境界不高，名利之心膨胀、个人欲望太高所致。有些人为了己一之利甚至六亲不认，不择手段地进行争斗，他们以为利益得的越多越好，职位升的越快越好，他们以为这就是福。

幼时常听老人讲三个和尚的故事。

大意是：一个和尚挑水吃，两个和尚抬水吃，三个和尚没水吃。

为什么会这样呢？

根本原因是利益驱使，是人的私心和惰性。

一个人挑水利益独享，吃苦也心甘；两个人利益均摊，为了自己不吃亏，所以两人抬水吃；三个人就出现了互相推诿，结果大家都没水吃。

这是典型的由懒惰和自私自利产生的矛盾，也是由于思想觉悟不高而产生的心理冲突。

中国封建社会，官场是矛盾冲突最集中的地方，如今职场成了矛盾冲突的大本营。

在强调个人价值、自我表现和个性张扬的今天，职场冲突尤为激烈。

在职场中，经常会听到某某被辞职了，某某被调离了，某某被架空了，某某被孤立了等等，我们看到的是，一些人莫名其妙地被各种矛盾和冲突折磨得疲惫不堪。

职场冲突没有真正的赢家，只有暂时的胜者。

任何身处其中的人，没有真正的达到目的者或如愿以偿者。

《圣经》上有这样一个故事：人类的祖先当初只有一种语言。

他们在底格里斯河和幼发拉底河之间，发现了一块异常肥沃的土地，于是就在那里定居下来，修筑城池，建造起了繁华的巴比伦城。

后来，他们的日子越过越好，人们为自己的业绩感到骄傲，他们决定在巴比伦修一座通天的高塔，来传颂自己的赫赫威名，并作为集合天下弟兄的标记，以免分散。

因为大家语言相通，同心协力，阶梯式的通天塔修建得非常顺利，很快就高耸入云。

上帝耶和华得知此事，立即下凡视察。

上帝一看又惊又怒，因为上帝是不允许凡人达到自己的高度的。

他看到人们这样统一强大，心想：人们讲同样的语言，就能建起这样的巨塔，日后还有什么办不成的事情呢？

于是，上帝决定让人世间的语言发生混乱，使人们互相言语不通。

从此，人们各自讲起不同的语言，感情无法交流，思想很难统一，于是就出现了互相猜疑，各执己见，争吵斗殴。

修造通天塔的工程因语言纷争而停止，人类的力量相互抵消了，通天塔终于半途而废。

这个故事告诉我们，做人做事要求一个“和”字。

“和”的思想来自中国儒家学说。

《论语·学而》中说：“礼之用，和为贵。”

“和”的精神起源于中国，然而“和”在现代企业管理中的运用，却在日本体现得最为完整。

这得益于他们具有“和”的团体精神，其核心内容是和谐、团结和合作。

这种“和”的精神不仅体现在同行之间的关系和谐与精诚合作上，而且还体现在企业内部的人事关系上。

<<职场冲突化解之道>>

面对职场冲突，我们要坚持“和”的原则，和风细雨、和颜悦色、和衷共济，总之“和”则双赢。

与同事相处难免会在一些问题上出现意见分歧、立场不同、利益纷争等。

冲突是难以避免的，然而当冲突发生时我们要理解，并且尽量去化解，把握好分寸，给彼此留些余地，千万不要让矛盾激化到不可收拾的地步。

儒家还有一个著名的观点是“和而不同”。

人际关系的和谐是每个人追求的理想目标，然而，有时为了达到“和为贵”，为了达到一团和气，让自己丧失了个性与原则，让集体变得死气沉沉，这样的“和”显然是不足取的。

和谐并不等于完全一致，集体内部没有矛盾和冲突就失去了动力和生机，事实上也是不可能的。

因为即使是志同道合的两个人，为了达到目标所采取的方法也不尽相同。

集体的生命力就在于“和而不同”，在于处理好各种矛盾和冲突，而不是没有矛盾和冲突。

个人在“冲突”中进步，集体在“冲突”中前进。

职场中人，不要谈“冲突”而色变，只要妥善化解各种冲突，就能达到“和”的目的。

那么如何化解职场冲突？

一是学习中华传统和现代科学文化，提高思想道德水准，在职场中真心为人，善心待人，忍让与人，从根本上解决人的素质问题。

二是大力发展社会生产力，使物质达到极大丰富的程度，以缓解利益之争的尖锐性。

三是参照本书提供的职场冲突化解方法，解决现阶段职场中存在的实际问题。

书中所列举的化解职场冲突的案例和方法，具有一定的代表性和借鉴作用，对广大读者化解职场冲突具有指导意义。

此外，在附录中为职场新人提供了部分职场人应知的说话艺术、处事方法和注意事项等知识和经验，仅供参考。

本书在编写过程中虽然下了很大功夫，但由于本人知识水平和采访职场冲突的受害者范围有限，不可能涵盖社会上所有的职场冲突，不一定符合每个读者的具体情况，敬请广大读者提出宝贵意见，以便再版时修改完善。

作者

<<职场冲突化解之道>>

内容概要

《职场冲突化解之道》是笔者桑柏经过采访多位职场冲突的受害者，经过提炼筛选，对职场冲突的起源，冲突双方的心理状态，做了详细的阐述；对各种冲突的表现形式，分别提出了行之有效的对策。

读者朋友通过本书能够更好地把握职场冲突，规避恶性冲突，把冲突转化为力量，转化为动力，在职场中左右逢源，如鱼得水。

<<职场冲突化解之道>>

书籍目录

第一章 正确处理因利益纷争引起的冲突

- 面对同事的屡屡挑衅怎么办
- 背后发牢骚被上司知道了怎么办
- 某人突然送来“白吃的午餐”怎么办
- 表现太冒尖被同事孤立了怎么办
- “菜鸟”遭遇“老鸟”欺凌怎么办
- 新来的同事胜过自己怎么办
- 试用期一再延长怎么办
- 有了功反而被冷落怎么办
- 与他人较真自己被排斥怎么办
- 触动了公司里的“皇亲国戚”怎么办

第二章 正确处理因个性差异引起的冲突

- 自己过于情绪化怎么办
- 话说得太满兑现不了怎么办
- 与上司说话欠考虑怎么办
- 跟同事说话太随意怎么办
- 同事知道了自己的隐私怎么办
- 过分自我炫耀反遭众人冷落怎么办
- 把同事当成朋友看待了怎么办
- 总是控制不了自己的情绪怎么办
- 拒绝上司授意的工作被“下放”了怎么办
- 因心直口快遇到了麻烦怎么办

第三章 正确处理因地位差异引起的冲突

- 徒弟变成了自己的上司怎么办
- 职位晋升后被同事疏远了怎么办
- 被人妒忌且产生了不良后果怎么办
- 在什么情况下可以越级汇报工作
- 当面反驳上司被坐冷板凳怎么办
- 新官上任下属不服从管理怎么办
- 跟上司称兄道弟被疏远了怎么办
- 被“空降”来的新上司排挤了怎么办
- 被新上司当做“倣猴”的“鸡”怎么办

第四章 正确处理因工作理念引起的冲突

- 下属不合作上司不信任怎么办
- 同级部门领导不配合工作怎么办
- 被上司批评因争辩被冷落怎么办
- 在什么情况下可以替上司作决定
- 与新上司发生了矛盾怎么办
- 与老客户发生了矛盾怎么办
- 与同事发生了矛盾怎么办
- 面对浑水摸鱼的同事怎么办

第五章 正确处理因遭受不公引起的冲突

- 被上司当成了替罪羊怎么办
- 同事向你打听公司的秘密怎么办
- 被下属倾轧发生了冲突怎么办

<<职场冲突化解之道>>

因拒接分外工作被调离岗位怎么办

因频繁跳槽被上司不信任怎么办

因“唱独角戏”得罪了同事怎么办

因推卸责任被上司架空了怎么办

被当成忙忙碌碌的蜜蜂使唤怎么办

两位上司不和作为秘书怎么办

第六章 正确处理因被人侵犯引起的冲突

不慎说了上司的秘密怎么办

老板要我们经常加班怎么办

工作时同事站在身后偷看怎么办

因不注意细节被上司批评怎么办

用不正当手段竞争遭受鄙弃怎么办

不与上司同流合污被排挤了怎么办

年轻美女被女上司妒嫉怎么办

职场新人被当成了出气筒怎么办

因提出跳槽被挽留而失去了信任怎么办

第七章 正确处理因被人误会引起的冲突

因工作关系被上司误会了怎么办

工作中遭遇流言袭击怎么办

被同事陷害受老板冷落怎么办

对人热情被视为拍马屁怎么办

成了派系之争的牺牲品怎么办

第八章 正确处理因男女情感引起的冲突

当女下属爱上了自己怎么办

痴情女爱上了不真爱自己的人怎么办

男上司爱上了女下属怎么办

靓女爱上了英俊男上司怎么办

拒绝上司的性骚扰被有意刁难怎么办

附录

职场人应知的12条说话艺术

职场人少走弯路的10条忠告

聪明职场人必做的10件事情

职场中10种竞争力你有几种

最受前辈欢迎的10种职场新人

让企业老板摇头的15个坏习惯

职场生涯中对自己最重要的五种人

换工作不如换心情

会说话说好话可改变一切

做事要方做人要圆

职业道德是成功的法宝

静水流深波平无声

明智的人不与他人争强

好心待人远离是非

<<职场冲突化解之道>>

章节摘录

版权页：插图：话说得太满兑现不了怎么办刘品辉是个说得到做不到的人。

他虚荣心较强，人前爱炫耀，希望看到别人羡慕自己的眼神。

小时候跟随爸爸回乡下的老家，刘品辉就眉飞色舞地对邻居小孩说：“我们家有三辆小轿车……”“那你这次回来坐谁的轿车？”

邻居孩子追问。

“这次回来没有坐轿车，因为乡下没有公路，不好开车，都停在我们家的车库里了。”

邻居家的成人知道了，就不再让自己的孩子和刘品辉一起玩了。

长大工作后，刘品辉依然如此。

他刚进公司上班时，经理把他介绍给大家认识以后，他就很大方地说：“认识大家很高兴，改天我请大家吃饭。”

大家客气了一番，当然谁也没有把他的承诺放在心里。

可是，从此以后，“请大家吃饭”就成了刘品辉的口头禅，动不动他就说：“等我有钱了，请大家吃海鲜去”，“最近发现了一个非常不错的餐馆，菜做得很有特色，哪天请你们去吃。”

不仅是吃饭，如果他要回东北老家，就说要给大家带点儿家乡的土特产。

如果他准备出去旅游，就说要给大家带点儿纪念品。

可是，刘品辉从来没有请大家吃过一顿饭，也从没见过他带的土特产和纪念品的影子。

时间长了，他再说“我请你们……”大家都不再理他。

刘品辉不仅对同事乱许诺言，他还经常向领导保证工作能如何如何地完成好，可是每次都会出现这样那样的小问题，最后他不但成了办公室里的孤家寡人，还失去了领导的信任。

说话不着边际的人，往往爱慕虚荣，内心空虚自卑。

他的愿望一般在现实当中得不到满足，便把这种无法实现但又渴望得到的心理，表现在嘴上了。

虽然他过足了嘴瘾，但他在别人心目中的形象却一落千丈。

因为这样的人不实事求是，随意夸大自己的行为，致使自己的人格魅力丧失殆尽。

杯子留有空间，就不会因再加一些液体而溢出；气球留有充气的余地，就不会因再充一些空气而爆炸；说话留有余地，就不会因“有人发难”而下不了台。

很多时候我们做事需要给自己留退路，说话留有余地，才有回旋的空间。

就像快车道上前后车辆保持安全距离，才可以随时调整，进退自如。

细心的人不难发现，很多人在面对记者询问时，都偏爱用这些字眼，诸如：可能、尽量、或许、研究、考虑、评估、征询各方意见等，这些都不是肯定的字眼。

他们之所以如此，就是为了留一点儿空间好容纳“意外”；否则一下子把话说满了，结果未能如愿或事与愿违，那么，别人就会说你食言；即使别人不说话，自己也会难为情。

我们在工作中尤其应该注意，对上级交办的任务要愉快接受。

当上级问有没有问题时，最好不要说“保证没问题”，应代之以“应该没问题，我全力以赴”之类的话。

这是为万一做不到所留的后路，这样回答问题既无损你的诚意，又显出你的谨慎，上级会因此而更信赖你；即便事情没做好，上级也不会过多地责怪你。

说话不留余地，等于不给自己留退路。

要么成功、要么失败的简单逻辑，已不适合现在复杂多变的职场。

否则，为此付出的代价有时是无法承受的，与其跟自己较劲儿，不如采用语气缓和的说话方式。

用适当的话语回答问题，一般都可以降低人们的期望值，你若不能顺利地完成任务，人们因对你期望值不高而能用谅解来代替不满，有时还会因此而看到你的努力，不会全部抹煞你的成绩；你若能出色地完成工作，他们往往喜出望外，这种增值的喜悦甚至会给你带来一些好处。

因此凡事要留有余地，不要把话讲的太满，要能够收放自如，让自己立于不败之地，从而在适度和完美之间找到平衡。

如果你不小心对别人许下了诺言，就一定要去兑现它，这是个人素质和诚信的检验，更是一种人格魅

<<职场冲突化解之道>>

力和人生价值的体现。

孔子说：“人而无信，不知其可也。”

”意思是说一个人不讲信用，就不知他能做什么。

所以，我们立身处世要言而有信，说到做到，只有这样才能赢得别人的信任。

曾子是孔子的学生。

有一次，曾子的妻子准备去赶集，由于孩子哭闹不已，非要跟着去，妻子就哄他说：“你在家等我，回来给你杀猪炖肉吃。”

”儿子这才答应留在家里。

等到妻子回来的时候，一进院就看见曾子正磨刀霍霍准备杀猪。

她赶忙阻拦说：“我不过是跟孩子闹着玩儿的，你真的要杀猪给他吃？”

”曾子认真地说：“我们的一言一行对孩子都有影响，我们说话不算数，孩子以后就不会听我们的话了，所以答应孩子的事是不能反悔的。”

”他果真把猪杀了。

曾子懂得，说出的话就一定要兑现，说话算话是做人的基本准则。

若食言不杀猪，家中的猪保住了，但失信于孩子，以后还有什么信誉可言？

不仅家长对孩子应该说话算话，在职场中的任何人都应该言而有信，如果是做不到的事，最好不说，说了就一定要做到。

否则，虽然你过了一把吹牛的“瘾”，却给他人留下了指责你的把柄。

<<职场冲突化解之道>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>