

# 与难缠者共事



[与难缠者共事 下载链接1](#)

著者: (美) 拉斐尔 · 拉平 (Raphael Lapin)

出版者:世界图书出版公司 · 后浪出版咨询(北京) 有限责任公司

出版时间:2010-2-1

装帧:精装

isbn:9787510029349

【试读本】：<http://ishare.iask.sina.com.cn/f/12816565.html>

“管理人手册”是一套实用性商业管理指导丛书，面向从大公司到小企业的不同工作环境下的初学者和有经验的管理者。丛书作者皆为实践及著述经验俱丰的专家学者，行文叙事清晰明快。

而又字字珠玑，状物说理鞭辟入里而又生动豁达；而正文之外，流程图、附注图表、自我测试、现实案例研究以及近千条

“小贴士”或“提要”融文字内容与视觉效果于一体：版式设计独到，阅读重点突出。

这套丛书对于商业管理人士的指导作用和意义不仅在于工作也在于生活，且其指导作用和意义并不局限于商业管理人士，对于普通白领甚至所有上班族都是完全适用的。这套丛书的两大特点就在于“语言的浅白晓畅”和“惊人广泛的读者适用范围”

管理，所管之事无非人事，其中部分可称为“难缠者”，这类人存在于任何组织当中，把这部分人管理好了，组织的高绩效才有保障。本书从这一独特视角切入，对“难缠者”的定义、“难产者”之所以“难缠”背后的原因、“难缠者”的应对技巧等分别给出了解答，阐述切实且晓畅。

## 作者介绍：

拉斐尔·拉平 (Raphael

Lapin)，哈佛出身的谈判专家，为世界各地的公司和各国政府提供咨询服务。他是“冲突管理”(Conflict Management)、“谈判与协商”(Negotiation and Mediation)两家咨询公司的合伙人，同时是“拉平谈判战略”(Lapin Negotiation Strategies)咨询公司的创始合伙人。

目录: 出版说明 /3

引言 /9

第一章 理解难缠者 /10

1.1 转变自身心态 /10

关注行为本身 /10

发挥影响 /11

承担责任 /11

取得掌控 /11

1.2 建立有效机制 /12

维护关系 /12

开展对话 /12

协商一致、寻求解决 /13

1.3 加强能力 /14

制定规程 /14

改进技巧 /14

培养技能 /15

1.4 解决深层根源 /16

辨识症状 /16

体察缘由 /16

难缠行为背后的根源 /17

1.5 化解对抗 /18

了解他们的游戏 /18

改变他们的游戏 /18

合作共事 /19

树立合作心态 /19

第二章 进行卓越沟通 /20

2.1 克服障碍 /20

理解差异 /20

杜绝干扰 /21
知悉不同见解 /21
2.2 双向倾听 /22
重述 /22
澄清 /23
观察 /23
表露理解 /24
提出你的见解 /24
焦点提问 /25
有效倾听 /25
2.3 避免冲突 /26
问题重构 /26
信息准备 /26
信息传达 /27
通过AFIR 模型避免问责式表述 /27
2.4 建立信任 /28
真实沟通 /28
言为心声 /28
重视他人的关切 /29
开展真实沟通 /29
2.5 巧妙提问 /30
开放式提问 /30
封闭式提问 /30
避免陷阱式提问 /31
2.6 应对负面情绪 /32
回应他人情绪 /32
控制自身情绪 /32
管理他人情绪的方法 /33
2.7 避免电邮冲突 /34
避免含糊不清 /34
传达恰当情绪 /35
设立电邮准则 /35
第三章 协调冲突 /36
3.1 协调真实需求 /36
避开立场冲突 /36
察觉对方真实需求 /37
告知自身真实需求 /37
留意个人需求 /38
自我披露适用 /38
探讨个人需求 /39
察觉个人需求 /39
3.2 开展合作 /40
界定问题 /40
创造性方案头脑风暴 /41
方案评估 /41
3.3 打破僵局 /42
观点重构 /42
询问 /42
僵局的根源和解办法 /43
3.4 跨越阻扰 /44
理解阻扰 /44
考虑备选方案 /44
应对威胁 /45
3.5 平息“地盘”争斗 /46

把脉“地盘”争斗	/46
检视目标	/47
协同目标	/47
培养合作关系	/47
3.6合意管理	/48
多方质疑、防患未然	/48
常备不懈、以防万一	/48
“立字为据”	/49
协议管理相关问题	/49
3.7说“不”	/50
建设性地说“不”	/50
关系的调整和充实	/50
如何建设性地说“不”	/51
3.8提出要求	/52
明确	/52
可行	/52
尊重	/53
措辞释义	/53
3.9应对不诚实	/54
权衡斟酌	/54
正面应对	/54
划清界限	/55
第四章 管理难缠者	/56
4.1从自己开始	/56
以身作则	/56
寻求反馈	/57
积极乐观	/57
勇担责任	/57
4.2应对难缠行为	/58
中立对抗者	/58
打败失败主义者	/58
打断夸夸其谈者	/58
常见难缠行为应对	/59
能-职匹配	/60
满足员工需求	/61
激励和奖励	/61
4.3绩效分析	/62
明确目的	/62
员工参与	/62
为员工设定合理目标	/63
察觉征兆	/64
商讨不佳业绩	/64
了解自身局限	/65
4.4培训员工	/66
何为培训?	/66
发问	/66
酌情鼓励	/67
训练的四个阶段	/67
4.5应对难缠团队	/68
促进对话	/68
致力合作	/69
持续推进	/69
4.6包容难缠者	/70
密切互动	/70

给予鼓励 /70
授权 /71
4.7 执行最后方案 /72
熟知相关法律 /72
传达坏消息 /72
帮助员工换职 /73
决定何时解雇 /73
索引 /74
专栏目录
小贴士
三思而行 /10
修补关系 /11
克制强硬主张 /18
尊重其他文化 /20
倾听, 吐露 /22
提出见解 /24
坚持AFIR模型 /26
练习! /27
理解他人的利益和关切 /29
首先自问 /31
监控你自己的情绪 /32
避免大写字母 /34
先发制人 /35
帮助对方 /37
将对方需求放在第一位 /37
认清个人需求的重要性 /39
预见问题 /48
事先构思好你的要求 /52
不要马上行动 /54
保全对方的面子 /54
利用招贴 /56
行为引导 /58
不具威胁地询问 /60
真诚地认可 /61
向员工寻求信息 /64
讨论你的想法 /65
给员工时间 /66
有效运用身体语言 /67
确立职责及规则 /68
创想无极限 /69
让员工独立寻求解决办法 /70
保持诚恳 /70
确保人力资源部在场 /73
聚焦
“24小时条例”应用 /35
建设性批评 /71
问卷调查
机制应用 /13
用心聆听 /22
解决难题 /41
检视表现欠佳的行为 /65
案例研究
转变游戏方案 /19
创造稳妥的环境 /21

威胁应对 /45
能-职匹配 /60
利用反馈 /69
问问自己 .....
电邮发送之前 /34
磋商开始之前 /45
有关你的要求 /53
如何 .....
应用机制 /13
揭露隐秘情感 /14
被聆听 /25
重构观点 /42
授权 /71
• • • • • (收起)

[与难缠者共事](#) [下载链接1](#)

## 标签

管理

沟通

手册

交往

DK

难缠

经营管理

战略管理

## 评论

哈哈哈哈哈哈这本真的哈哈哈哈

与到难缠的同事怎么办呢？大部分时候是很尴尬！！有的时候需要智慧，这本书就叫你怎么化解这尴尬/

很小很实用的一本书，对人际交往很有帮助。

[与难缠者共事 下载链接1](#)

书评

[与难缠者共事 下载链接1](#)