

<<成功应对职场困境全攻略>>

图书基本信息

书名：<<成功应对职场困境全攻略>>

13位ISBN编号：9787115305794

10位ISBN编号：711530579X

出版时间：2013-2

出版时间：人民邮电出版社

作者：苏珊 F.本杰明

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>

## <<成功应对职场困境全攻略>>

### 内容概要

无论您有多么喜爱自己的职业，难免会在工作中遭遇各种困境。

这将考验您保持头脑冷静的能力。

苏珊F·本杰明所著的《成功应对职场困境全攻略》提供了大量实用的措辞帮助您躲过灾难，规避与同事之间的尴尬场景，并且使您游刃有余。

如果您应邀做一个即兴演讲时，或无意间把一封私人邮件发给老板时，可以参考此书找到最佳用语。无论您遇到多么尴尬的困境，《成功应对职场困境全攻略》都会给您提供应对措辞，使您在职场上左右逢源成为职场达人。

## <<成功应对职场困境全攻略>>

### 作者简介

作为一位管理专家、沟通专家，以及“伟大之声”广播电台的嘉宾热线节目主持人，苏珊 F. 本杰明每星期的听众遍布于世界各地。

其独到见解专题刊登于各大刊物，包括《华尔街杂志》和《芝加哥论坛》。

她还在众多报纸上开辟了沟通问题的专栏，主要有《今日美国》、《迈阿密先驱报》、《芝加哥论坛报》和《纽约日报》等。

## &lt;&lt;成功应对职场困境全攻略&gt;&gt;

## 书籍目录

目 录	致谢 Acknowledgments1	第一章 职场困境简析 Part One An Introduction to Difficult Situations at Work1	化解职场困境的七个决定性因素 Seven Determining Factors When Addressing Difficult Situations at Work7	第二章 职场中常见的尴尬局面 Part Two Embarrassing Situations at Work8	错发私人电子邮件 A Personal E-Mail Reaches Someone Else10	私人电子邮件被错误地群发 A Personal E-Mail Reaches Almost Everyone Else13	为客户制定的方案中出现了其他客户的名称 You Send a Client a Proposal with a Different Client's Name in It15	老板无意中听到你对职场中人员和事情的批评言辞 Your Boss Overhears You Criticizing Something or Someone at Work17	你正在批评某人, 后来发现当事人可能听到了 You Were Criticizing Someone, Then Realized the Person May Have Heard19	听到了同事对你的非议 You Hear a Coworker Criticizing You22	向客户催款, 但实际上对方已经付过了 You Demand Payment from a Client Who, It Turns Out, Paid You Already23	你当众慷慨激昂地强调一个观点, 紧接着却发现自己弄错了 You Emphasize a Point—Strongly and in Front of Lots of People—Then Immediately Discover You're Wrong25	你在报告中提供的事实或者建议被发现是错误的 You Provide Facts or Advice in a Report That Proves to Be Wrong27	偶尔(明显地)打嗝、呻吟或者放屁(这的确时有发生) You Accidentally—but Obviously—Burp, Groan, or Break Wind(It Does Happen)30	叫错别人的名字 You Call a Person by the Wrong Name59	第三章 聚光灯下(怎么会站在这儿?)	!	)	Part Three In the Spotlight—(and Not Sure How You Got There)60	大庭广众之下感到难以胜任, 毫无准备 You're in Front of a Group and Feel Utterly Incompetent—and Unprepared62	没带必要的幻灯片、讲义或者是演讲稿的复印件 You Don't Have the Required Slides, Handouts, or Other Copy for Your Presentation66	需要延长会议或者通过电子邮件重新召集会议讨论某个棘手的问题 You Need to Prolong a Meeting—or Reconvene One via E-Mail—on a Difficult Topic70	同事让你处理某一难题, 并且你知道与会者不喜欢这一话题 Your Colleagues Ask You to Address a Situation That You Know the Audience Won't Like74	顾客在公司接待室大声抱怨时, 员工向你求助 An Employee Turns to You for Help When a Customer Starts Complaining—Loudly—in the Lobby of Your Business76	在会议上, 与会者要求你解释公司发生的一桩丑闻 At a Meeting, Participants Ask You to Explain a Scandal That Occurred at Your Company78	新闻界让你谈论你们行业所面临的某个问题 A Newspaper Asks You to Discuss a Problem Confronting Your Industry79	你成为某一问题或其他棘手情况的关键人物, 而你并不清楚怎么会这样 You're the Point Person for a Problem or Other Difficult Situation—but You're Not Sure Why111	第四章 职场中遭遇个人不幸 Part Four When Personal Tragedies Flare Up at Work112	同事被诊断出严重病情 A Colleague Is Diagnosed with a Serious Illness115	员工由于健康原因必须休假 An Employee Must Take Leave Because of a Health Problem118	同事的配偶或父母去世 A Colleague's Partner or Parent Dies121	员工由于父母或子女生病需要照顾而耽误工作 An Employee Must Miss Work Because a Parent or Child Is Sick and Requires Attention122	你正经历个人困境, 工作需要弹性安排 You Are Experiencing Personal Problems and Need Flexibility at Work124	你由于个人原因必须离职, 但最终可能想重返岗位 You Must Leave Your Job for Personal Reasons but May Want to Return Eventually146	第五章 遭遇违抗和怠工 Part Five In the Fire of Sabotage and Insubordination147	持续的消极对抗和抱怨削弱了团队的士气和精力 A Constant Air of Passive-Aggressive Whining Undermines Team Morale and Energy149	合伙人想要窃取你的项目 Associates Try to Steal Your Project151	你的公司或合伙人向客户谎报工作量以获得更多的业务 Your Company or Business Partners Are Lying to the Client About the Scope of Work So They Get More Business152	供应商未能提供所承诺的服务 Service Providers Don't Supply What They Promised154	大批员工突然跳槽到竞争对手的公司 There's a Sudden Exodus of Employees to Your Competitor156	你们的公司遭遇恶意收购 Your Company Gets Bought Out in a Hostile Situation174	第六章 应对压力 Part Six Pressure Cookers175	项目时间紧迫 Tight Deadline for a Project178	突发问题导致期限紧迫 Sudden Deadline Because of Unexpected Problems180	限期紧张源于竞争对手威胁要抢先发布新产品或者抢先开展新业务
-----	---------------------	--	--	--	---	---	---	---	---	--	---	--	---	---	---	--------------------	---	---	--	---	---	--	--	---	---	---	--	---	---	---	--	---	---	---	--	---	---	---	--	---	--	---------------------------------------	--	--	-------------------------------

<<成功应对职场困境全攻略>>

Tight Deadline Because a Competitor Threatens to Launch a Product—or Open a New Business—Before You Do<sup>182</sup> 你搞砸了一个项目，必须对客户做出解释 You Derail a Project and Must Explain to the Customer<sup>184</sup> 由于法律或其他方面的新规定，你必须改变你的员工规则、文件或者流程 Because of New Requirements (Legal or Otherwise), You Must Redirect Your Employees, Your Paperwork, and Your Processes<sup>198</sup> 第七章 遭遇财务困境 Part Seven Difficult Financial Situations<sup>199</sup> 你的团队预算花光了，必须对此给予解释 Your Team Went Over Budget, and You Must Explain Why<sup>200</sup> 需要应急专款 You Need Unexpected Funding<sup>202</sup> 你得知有员工窃取公司财物 You Learn Some of the Employees Are Stealing from the Company<sup>205</sup> 心仪的客户拖欠款项，你无法与对方交易 You Can't Sell to a Favored Client Because His Back Payments Are Long Overdue<sup>206</sup> 现金流转出现问题，你被迫推迟支付员工和承包商的工资 You Have to Delay Your Employees' and Contractors' Pay Because of Cash Flow Problems<sup>208</sup> 由于现金流转问题，你必须让客户提前付款 You Need to Ask Clients to Send Their Payments Early Because of Cash Flow Issues<sup>210</sup> 你目前工资收支不相抵，需要争取加薪 You Can't Make Ends Meet on Your Current Salary and Need to Push Hard for a Raise<sup>231</sup> 第八章 两性关系的沼泽 Part Eight Relationship Quagmires<sup>232</sup> 两名员工之间关系暧昧 When Two Employees Are Having an Affair<sup>234</sup> 老板不正当地向你表示好感 When You Receive Inappropriate Overtures from a Boss<sup>237</sup> 同事向你献殷勤 When a Coworker Comes On to You<sup>239</sup> 客户以下流的、粗鲁的或其他不正当的行为骚扰你或者你的员工 When a Client Bothers You or Your Employees through Lewd, Rude, or Other Inappropriate Behavior<sup>243</sup> 员工在工作时间使用不适当的材料或登陆成人网站 When an Employee Uses Inappropriate Materials or Accesses Adult Web Sites at Work

## <<成功应对职场困境全攻略>>

### 章节摘录

第一章 职场困境简析 化解职场困境的七个决定性因素 你如何应对困境？

当遇到个性冲突，当财务或名誉陷入危机，当遭遇尴尬甚至更糟的情况时，你该如何处理？

当遇到这些事情时，众多的因素决定了你能否应对自如。

你当然并不想让事态恶化，希望能扭转局势，但做出的努力最终却是多此一举。

你想把事情处理好，但结果却适得其反。

如果事情总是如此，那么你着手应对困境前，请先考虑以下七个决定性因素，它们将有助于你获得准确信息，做出正确判断，从而取得最佳结果。

1. 困境可能造成的损失程度 有时，局面可能有些麻烦，但仅此而已。

你如果致歉或者做了不必要的妥协，这种过度反应可能会对你不利。

反之，不合时宜的冷漠态度也会让人觉得你不友善甚至更糟。

因此，一定要先评估局势再做出反应。

2. 涉及到的个性因素 困境所涉及的人与困境本身一样重要，这决定着应对方法。

在正式场合遇见古板的副总裁或老学究，你千万不可儿戏；而如果你是面对一群推销员，并且经常与之在酒吧共度周末，那么一句笑话、拍拍后背或一封措辞幽默的电子邮件就是化解困境的灵药。

3. 机构的文化氛围 任何机构都有自己的内部礼节、文化和规则，这些能够界定是非。

所以应对困境的方式取决于当时的具体情况。

有些地方权力等级森严，有很明确的报告线。

想越级找高管讨论与其下属之间的严重问题？

想都别想！

就算你昨天刚与这些高管共进过午餐也不行。

你应该去找直接主管。

其他文化因素还包括说话的口气、传递信息的方式、副本抄送的对象以及机构的容忍度，即能否容忍造成困境的行为。

当然，在自己的领地比别人的地盘情况简单些，但无论哪种情况都要考虑机构的文化。

4. 应对的最佳时机 应对的时机与应对的方式同等重要。

遇到过这种尴尬情景吗？

你报告了不准确信息，是等着别人慢慢发现该错误，还是任由其误导他人？

这两种做法的后果都会极其危险，此时必须立刻采取措施。

要是与某位同事意见相左，也许一切都会过去。

或许迟早会风平浪静，这样问题就会更容易解决。

警惕自己的本能反应，它很可能是错误的。

如果你性格急躁的话，会冒然采取行动解决问题，继续前进。

如果你性格内向的话，会瞻前顾后。

不要让你的个性影响应对方式，那只是自我取悦。

5. 信息沟通渠道 应该当面讨论问题还是发送电子邮件说清楚？

要是众人目睹了情况会如何？

沟通渠道的选择是判断应对方式是否有效的关键。

例如：在危机时刻你采用发送电子邮件的方式，有些人可能会置之不理或者在某些情况下，有些人可能会过于敏感而做出错误的反应。

另外，书面形式致歉、承认或者解释实质上是制造了一份书面证据，很难说结果是否有利于你。

采用私下面谈的方式又如何呢？

你的听众转眼就会忘记你所说的。

当然，电子邮件和面谈也各有优势，你需要谨慎选择采用何种方式，也可将两者结合，这样将会为你带来福音，避免情况愈来愈糟。

6. 适宜的语气 以上讨论的都是他人的期望要求，以及相关文化的许可要求。

## <<成功应对职场困境全攻略>>

在充分考虑上述因素的同时，我们也要考虑自身的特点。

如果你是个风趣的人，善于开玩笑，那么活跃的气氛会有所帮助。

当然你也许想调整一下自己的行为方式。

事情一团糟时，态度应该严肃认真。

的确如此。

但是请注意：你也许无意之中采用了反常的沟通方式，却自以为那是最佳的方式。

大错特错！

殊不知他人希望你采用自己惯常的方式，这才是最好的方式。

唯一例外的是涉及法律事务时，风趣的调侃或者不合时宜的反应可能会让你面临起诉的麻烦。7. 你的诉求 这是最后一点，也是最重要的决定性因素，那就是你期望对方的看法和感受，当然最重要的是他们采取的行动。

有时你只是想重申善意；有时你可能希望对方采取进一步的行动，比如购买产品、停止传播谣言，或者庭外和解纷争。

因此要讲究策略，一定要制订出有效策略，再尽快使用本书提供的完美措辞或者其他方法。

P1-3

## <<成功应对职场困境全攻略>>

### 媒体关注与评论

书中提供了大量实用的措辞帮助您躲过灾难，规避与同事之间的尴尬场景，并且使您游刃有余。如果您应邀做一个即兴演讲时，或无意间把一封私人邮件发给老板时，可以参考此书找到最佳用语

## <<成功应对职场困境全攻略>>

### 编辑推荐

《成功应对职场困境全攻略》大量实用措辞 成功应对最棘手的职场困境。

你有多么喜爱自己的职业，难免会在工作中遭遇各种困境。

这将考验你保持头脑冷静的能力。

《成功应对职场困境全攻略》中提供了大量实用的措辞帮助您躲过灾难，规避与同事之间的尴尬场景，并且使您游刃有余。

如果您应邀做一个即兴演讲时，或无意间把一封私人邮件发给老板时，可以参考此书找到最佳用语。

<<成功应对职场困境全攻略>>

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>