

<<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>

## &lt;&lt;职场冲突化解之道&gt;&gt;

## 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。有些人为了了一己之利甚至六亲不认，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

## &lt;&lt;职场冲突化解之道&gt;&gt;

## 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>