

High 07 好心情

Coping With Difficult People

我要和你做朋友

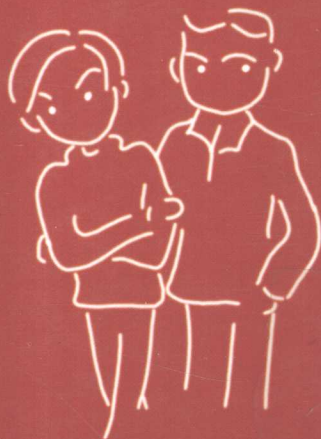
——非常EQ的溝通法

人際管理大師

羅柏·布蘭姆森(Robert Bramson) / 著

張彤 / 譯

非常人類、非常手段，
搭起友誼的橋樑，
讓敵人變成朋友，
共創大和解時代！



我要和你做朋友 ——非常EQ的溝通法

作者／羅柏・布蘭姆森

譯者／張彤

責任編輯／翟瑾荃

編輯／黃敏華、羅煥耿

美術編輯／林逸敏、鍾愛蕾

發行人／林正村

出版者／世潮出版有限公司

登記證／局版臺省業字第5108號

地址／台北縣新店市民生路19號5樓

電話／(02) 2218-3277

傳真／(02) 2218-3239

郵撥帳號／17528093 世潮出版有限公司

電腦排版／龍虎電腦排版公司

製版廠／長紅印製企業有限公司

印刷廠／長紅印製企業有限公司

合法授權・翻印必究

初版一刷／1999年1月

定價／210元

COPING WITH DIFFICULT PEOPLE

Copyright © 1981, Robert Bramson. Chinese language publishing rights arranged with Carol Mann Agency through Big Apple Tuttle - Mori Agency, Inc. Chinese language Copyright © 1998 SHY CHAUR Publishing Co. All rights reserved.

・本書如有破損、缺頁、裝訂錯誤，請寄回本社更換・

Printed in Taiwan

國家圖書館出版品預行編目資料

我要和你做朋友：非常EQ的溝通法 / 羅柏·布
蘭姆森(Robert Bramson)著；張彤譯。-- 初
版。-- 臺北縣新店市：世潮，1998[民87]
面；公分。-- (High好心情；7)
譯自：Coping with difficult people
ISBN 957-776-152-6(平裝)

1. 人際關係

177.3

87014995

C912.1/268

你的生活周遭是否存在這類人物：

- (1) 懷有敵意且具攻擊性者
- (2) 只會抱怨者
- (3) 惜言如金而毫無反應者
- (4) 超級附和者
- (5) 永遠抱持負面看法者
- (6) 以無所不知的專家自居者
- (7) 優柔寡斷者

別沮喪，也別急著放棄，本書為你
揭開此類人物的特性及行為模式，
助你輕易破解他們的為難招式！

作者簡介

羅柏·布蘭姆森(Robert Bramson)

國際知名的企業管理顧問及作家，其客戶包括了IBM、美國銀行及惠普公司等大型企業，對於防範並處理各種難纏行為以及協助主管人員獲致最佳表現方面，擁有領導權威的地位。

布蘭姆森博士的資歷甚豐，除了曾從事多種不同的工作，包括從藍領階級至白領主管階層之外，尚攻讀心理學及組織行為學，先後得到文學及哲學博士的學位。

布蘭姆森博士經常應邀至各公私營電視、電台以及各類會議上發表演說，其作品也散見於各大報章雜誌，現為美國心理學會會員，作家同業公會會員以及國際合格諮詢顧問協會會員。

生活大學・勵志潛能開發

A1 召喚好運的100成功法則	劉素梅／譯	定價140元
A2 心想事成的金科玉律	KOUICHI SHIMAZU／著	定價140元
A3 做個真正有自信的人	加藤諦三／著	定價150元
A4 如何激發靈感	湯尼・布桑、喬伊絲・威克芙／著	定價160元
A5 登峯造極（修訂版）	基格・奇格拉／著	定價200元
A6 般若心經的100成功法則	松本幸夫／著	定價160元
A7 武田信玄的亂世成功法則	松本幸夫／著	定價150元
A8 拿破崙・希爾——年致富法	拿破崙・希爾／著	定價180元
A9 成功者共通的七個條件	無能唱元／著	定價170元
A10 心像建立成功法	品川嘉也／著	定價170元
A12 拿破崙・希爾的成功之鑰	拿破崙・希爾／著	定價220元
A13 般若心經願望的力量	松本幸夫／著	定價160元
A14 思考致富	泰格・鮑威爾博士／著	定價160元
A15 釋放內心的巨人	茱迪・鮑威爾博士／著	定價180元
A16 掌握人財的成功法則	無能唱元／著	定價150元
A17 轉個彎活得更開朗	田中眞澄／著	定價160元
A18 夢想成真的科學成功法	青柳宏／著	定價180元
A19 激發創意腦	品川嘉也／著	定價170元
A20 改變命運的腦波開發法	楯山明雄／著	定價180元
A21 如何在40歲以前事業有成	吉野富士雄／著	定價170元
A22 金克拉贏家銷售心法	金克拉／著	定價340元
A23 硬頸客家人	高木桂藏／著	定價180元
A24 拿破崙・希爾的積極成功法	拿破崙・希爾／著	定價180元
A25 改造身心的自癒力	無能唱元／著	定價180元
A26 增進腦力	瑪莉蘭・福斯・莎凡／著	定價170元
A27 增強疫力的自律訓練法	河野友信／著	定價160元
A28 腦力倍增	大島 清／著	定價180元

生活大學・勵志潛能開發

A29生命的能量——靈氣	台夕起子／著	定價170元
A30拿破崙・希爾成功與致富的說服術	拿破崙・希爾／著	定價200元
A31敞開心胸・走出鬱卒	加藤諦三／著	定價170元
A32縱橫人際的魅誘力	無能唱元／著	定價160元
A33做個真正成熟的人	加藤諦三／著	定價160元
A34心靈的邀約——音樂療法	田中正道／著	定價170元
A35奧格・馬蒂諾——激發無限成功的潛能	奧格・馬蒂諾／著	定價200元
A36思考致富的巨人——拿破崙・希爾傳	小麥可・瑞特、柯特・蘭德／著	定價250元
A37自尊心的改造訓練	馬修・馬凱、派屈克・凡寧／著	定價220元
A38能說善道——讓你成為說話高手	史帝夫・布朗／著	定價170元
A39改變一生的曼陀羅MEMO技法	今泉浩晃／著	定價180元
A40如何克服壓力	猪俣公宏／著	定價160元
A41 α 腦波革命	志賀一雅／著	定價170元
A42拿破崙・希爾的思考致富實踐法	拿破崙・希爾／著	定價250元
A43與成功相會	若山節仔／著	定價180元
A44心想事成II念力篇	松本幸夫／著	定價170元
A46輕輕鬆鬆成功法	川北義則／著	定價170元
A47與你在巔峯相會	金克拉／著	定價320元
A48天長地久——金克拉事業成功、婚姻美滿之道	金克拉／著	定價280元
A49賣向巔峯	喬・吉拉德／著	定價320元
A50金克拉的銷售聖經	金克拉／著	定價350元
A51成功的人際關係	洪偉智／編	定價150元
A52做個揮灑自如的女人	羅倩怡／著	定價180元
A53少年吔！放乎輕鬆	永尾符美／著	定價200元
A54卡耐基的演說聖經	戴爾・卡耐基／著	定價180元

[illegible]

生活大學・自修必勝法則

B1如何在各類考試得高分	高登・格林／著	定價150元
B2如何考上理想大學	三杉孝一郎／著	定價160元
B3高中聯考必勝讀書法	石井郁男／著	定價160元
B6最新期貨考照精選題庫	鄭育惠／著	定價260元
B7最新期貨經紀商業務員資格測驗題庫	林紹華／著	定價320元
B8完全考上手冊	林則武／編著	定價200元

生活大學・生活資訊

C1流行情報站《交友篇》	サンマーク出版編集部／著	定價180元
C2流行情報站《人際篇》	サンマーク出版編集部／著	定價180元
C3流行情報站《血型篇》	サンマーク出版編集部／著	定價180元
C4最新夢的診斷	砂町玄舟／著	定價160元
C5流行情報站《性格篇》	サンマーク出版編集部／著	定價190元
C6戀愛秘笈——約會心理學	富田隆／著	定價170元
C7有趣的速算術	中村義作／著	定價160元
C8今生來世	P.M.H. Atwater／著	定價200元
C9改變性格新配方——完全魅力手冊	小林 司／著	定價160元
C10雙贏的人際關係	羅柏・布蘭姆森／著	定價200元
C11理家高手——輕鬆的主婦(夫)	唐蕙敏／著	定價180元

High好心情

1. 其實你不懂我的心
——有趣的心理分析 涉谷昌三 180元
2. 讓你更Smart的右腦體操 品川嘉也 200元
3. 致勝潛能訓練聖經 羅伊·韓特 180元
4. 非常男女非常速配——血型篇 鈴木芳正 200元
5. 做個魅力十足的EQ人
——47個提昇人氣指數的妙方 青木匡光 180元
6. 生活積極就是享受 南博 見 190元
7. 我要和你做朋友——非常EQ的溝通法 羅柏·布蘭姆森 210元
8. 給我記住——如何留下深刻的第一印象 敦玫瑰蘭 180元
9. 說服他人其實很Easy 葉淑美 190元
10. 看你的身體在說話 葉淑美 180元

我要和你做朋友

——非常EQ的溝通法

Coping With Difficult People

羅柏·布蘭姆森／著

張彤／譯

本書原名爲《雙贏的人際關係》，現易名爲
《我要和你做朋友——非常EQ的溝通法》出版

你是否認識任何諸如下列各類型的人物？

懷有敵意且具攻擊性者：這種人經常以攻擊手段來使他人屈服，而且會講出一些傷感情的話或亂發脾氣。

只會抱怨者：這種人只知不斷地抱怨，但對於抱怨的事項卻無法提出任何解決之道。惜言如金而毫無反應者：這種人對於任何問題只會以「是」、「不」或「嗯」等單字來回應。

超級附和者：這種人通常顯得通情達理、態度誠懇且唯唯諾諾地支持你，但從不對你許下任何承諾。

永遠抱持負面看法者：這種人對於別人所提出的建議都會以「行不通」、「不可能」等否定態度來加以反對。

以無所不知的專家自居者：這種人往往自以為無所不知，且希望別人認同他們。

優柔寡斷者：這種人只是把最後的決定束之高閣，等待別人來替他作主。他們只有等到一切圓滿如意後才會採取行動，但這無疑意味著永遠按兵不動。

假若上述任何人，甚至所有類型的人物令你感到窮於應付，經常使你的生活困擾不堪，布蘭姆森博士所開立的處方將可讓你一帖見效，且永絕後患！

前言

筆者之所以撰寫本書，是因為我居然在坊間找不到此類體裁的作品。要知道，如同本書所描述那種令人窮於應付、甚至無法忍受的「難纏之人」隨處可見，在在構成人際關係之間的鴻溝，對個人成就及企業前途的影響既深且遠，而有關此類的探討及著述竟是付之闕如，委實令人感到費解。事實上，這種人際關係間的鴻溝不僅需要予以填補，而且也不難加以填補。

自從我擔任企業管理顧問之職十四年以來，經常發現大部分的客戶爲了應付這類難纏的人——包括他們的僱主、老闆、客戶或同事等，所耗費的時間與心力，往往遠超過其他事項，而我也發覺有許多方法可以幫助他們解決問題。透過十四年來的觀察與研究，我的工作伙伴已掌握了許多有關應付此類難纏之人的有效技巧與訣竅。正因市場上缺乏實用及完整的參考資料，加上參與我們研習班的許多人一再提出要求，才促使我投注了頗長的一段時間來撰寫此書。

在此需要致予謝意的人很多。十四年前，斯圖爾特·艾金斯（Stuart Atkins）向我提示了六種最令推銷員深感頭痛的「難纏之人」典型，而首度引起我對此項問題的好奇。

我當時曾經設法探究究竟，看看他所稱的這六種典型是否果真最令人難以應付，事實的確如此。斯圖爾特、阿倫·凱契爾（Allan Katcher）及艾理雅斯·波特（Elias Porter, Jr.）對於我思考有關人際交往不和諧方面，給了我很多的啓示，本書第十一章中有關自我防護行為的資料，許多部分便包含了他們的概念。

我的工作伙伴尼克·巴雷提（Nick Parlette）、阿倫·哈里遜（Allen F. Harrison）以及蘇珊·布蘭姆森（Susan Bramson）也根據他們本身與客戶及難纏人物的接觸經驗，提供了許多寶貴的資料。他們同時幫助我理解為何某些方法可行，而某些方法似乎應可派上用場，卻又行不通的原因。本書第十章便是在阿倫的熱誠協助下完成。

威爾遜·袁德爾（Wilson Yandell）對於我加深對人類行為的理解，可說遠遠超乎他人之上，他讓我明白別人對我們的意圖其實深深影響了我們自身的行為。更重要的是，他使我了解到，一個人是否能從人際交往的桎梏中脫困而出，端視看清自己與他人彼此間互受對方意圖影響的程度而定。

本書第二章至第八章中有關理解難纏人物的行為部分，則是我在參考了許多作家的論述之後，將他們的觀點包含在內，尤其喬治·凱利（George Kelly）更曾親身與許多難纏人物進行多次面談，其資料亦用來充實本書的內容。這些資料並非意在說明或分析人類行為的複雜性，套一句喬治·凱利所說的話，其目的在於「從一個人的內裡去理解」，以

便當一個人身陷於人際關係的困境時，俾能採取積極而有效的行動來脫困。

此外，強納生·柯布（Jonathan Cobb）對於我的寫作指導良多，有關本書的結構及手稿的編列方面，均為我提供許多良好的修正。同樣地，我的代理人卡雷爾·梅恩（Carol Mann）以及我的編輯瑪利·杜頓·布朗（Marie Dutton Brown）均提供了許多寶貴的建議及協助。

對於尚有許多惠賜有關本身與難纏之人交往經驗的人，筆者謹在此致上最高的謝意。事實上，是這些熱心的人——而非筆者本身使此書得以付梓。或許有些朋友及鄰居認為在本書所引用的例子中看到了自己，這無疑是錯誤的。

我衷心感謝弗烈德（Fred）與卡洛琳·貝金（Carolyn Batkin）二人，因為他們經常容許我借用他們家裡做為我的藏身之處。

最後，我要向溫狄（Wendy）、杜恩（Don）、格恩維爾（Guinevere）、馬尼（Marni）、艾立克（Eric）、羅伯（Rob）、西恩（Sean）、帕屈立克（Patrick）、哲里米（Jeremy）以及希拉利（Hillary）等人表達無限的愛意與感謝，因為，在我寫作期間，壞脾氣及健忘的狀況伴隨而來，而他們在這段期間卻一直支持我、安慰我。

目錄

前言	4
第一章 緒論	9
第二章 懷有敵意且具攻擊性者	
——坦克車、狙擊手、火爆型	21
第三章 只會抱怨者	73
第四章 惜言如金而毫無反應者	109
第五章 唯唯諾諾、超級附和者	133
第六章 專潑冷水者	
——永遠抱持負面看法的人	153