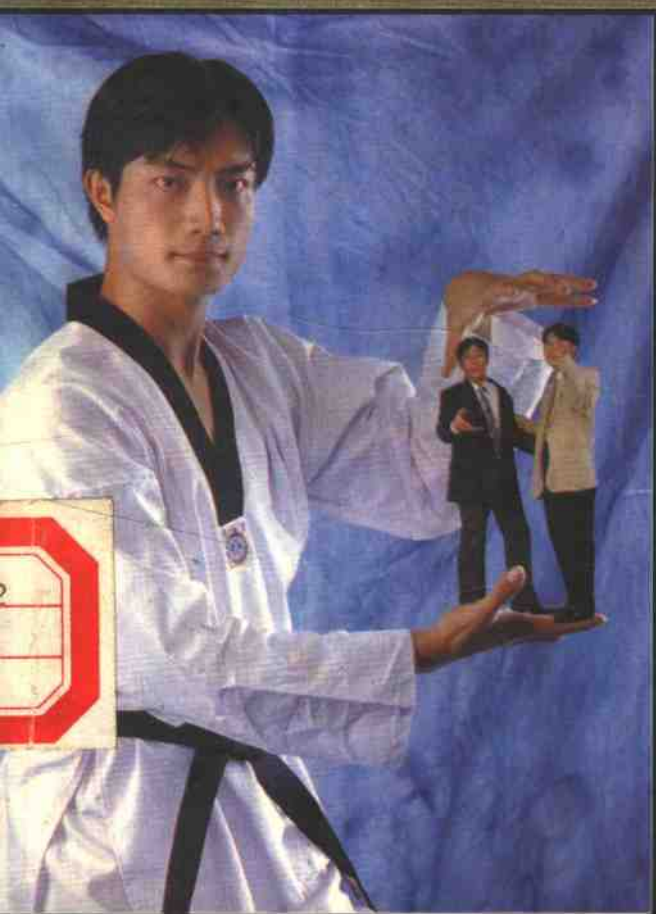


艾 伦·豪 尔 博士◎著 于有慧◎译
克利斯·加德佛

人际擒拿高手

掌握人际攻防战的尚方宝剑

How to Cope with Difficult People Alan Houel with Christian Godefroy



独家获得授权出版国际中文版

YODAVI

人际擒拿高手

艾 伦·豪 尔
克利斯·加德佛 著

内蒙古人民出版社

责任编辑:王月林

封面设计:卜 林

版式设计:张 心

人际擒拿高手

艾伦·豪尔 克利斯·加德佛 著

内蒙古人民出版社出版发行

(呼和浩特市新城西街20号)

北京市包头营印刷厂印刷 新华书店总经销

开本:850×1168 1/32 印张:6.5 字数:150千字

1997年11月第1版 1997年11月第1次印刷

印数:1-5000册

ISBN 7-204-03177-6 定价:14.80元
1·537

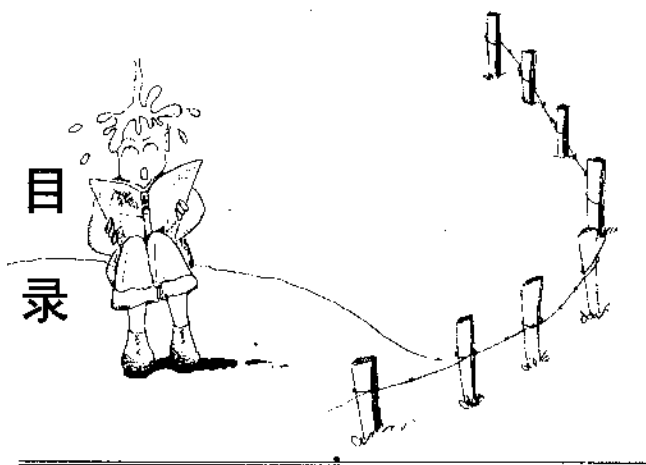
人际擒拿高手



HAPPY

艾 伦·豪 尔 博士 著
· 克利斯·加德佛

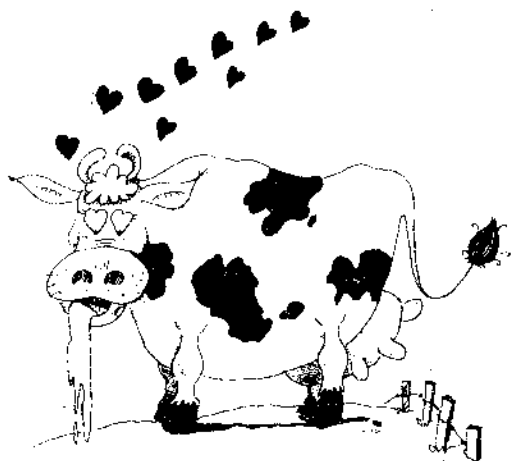
目 录



人际擒拿高手

译者序——于有慧

前言	(3)
一、自己是不是难相处的人？	(9)
二、攻击型的人	(24)
三、爱抱怨及悲观型	(41)



- | | |
|-------------|-------|
| 四、闷葫芦型 | (64) |
| 五、互相报复，彼此伤害 | (89) |
| 六、如何对付难缠的人？ | (113) |
| 七、说话的艺术 | (132) |
| 八、练就金刚不坏之身 | (148) |
| 九、最佳武器——幽默感 | (180) |

前言

人生的际遇是很奇妙的，有些情境似乎总是一再地发生，模式也大都类似，就拿人际关系这件事来说吧，好像到处都有那些让人很难相处的人。相信很多人都曾听过有人在抱怨他们的老板，或是有些恋人在经过一段不幸的婚姻生活之后，终于以离婚收场。

看到别人这些不幸，我们或许会这样告诉自己：“下一次他们的运气应该会好一点！”不过，很不幸地，常常事与愿违，这种类似的故事总是一再地重复上演，而许多人之间的关系，也常是以悲剧终结。

至于你个人的经验又是如何呢？是不是也曾遭遇一些脾气火爆的上司？易怒而又官腔官调的办事员？吃了炸药的客人？蛮横的售货员？不搭理人且主观意识强的同事？或是一些心不在焉而又不听话的学生？如果你都没有这样的经验，我猜你若不是生活在孤岛上，就是根本在欺骗自己！不管你的情况为何，如果你从来就没有人际关系上的问题，事实上，这本书就不适合你了。

“我再也受不了查理了！”有位生化研究员这样地抱怨着和他一块工作的同事：“理论上，我们是应该

一块工作的，不过，每次我提出任何建议，他都一口把我回绝，他的态度让我觉得自己是个白痴，如果我‘胆敢’再坚持我的立场，他就会当场翻脸，最差劲的是，在我离开之后，他却又开始和人讨论我的点子，就像那是他想出来的一样，如果结果成功了，功劳都是他的，他从来不会让我也沾光。我们本来是应该定期开会的，不过，他从不和我讨论事情，我真的不知道该怎么再和他相处下去了！”

“我看到我爸，就像是大难降临一般。”这是出自一位二十五岁的年轻人的说法：“他从来就不把我的话当真，在他眼中，我还只是个孩子，是个狂妄、不知天高地厚的孩子，不管我说什么，他都不同意，总是和我唱反调，如果我想进一步和他讨论，他就生气了，就好像只有他是无所不能，而我是什么都不知道似的！有时候，他明明知道有些事是错的，但还是很坚持，原因就只在于他不愿承认我是对的！如果结果真的证明我对、他错，他就显得很失望的样子，然后开始抱怨身体有多么不好，让我有罪恶感，好像他有这么不开心都是由我一手所造成似的。”

如果生活中没有这些令人不愉快的人，那该有多好！少了这些人，生活有多和谐呀！世界上也不会有那么多的不公平，人与人之间也会更加地容忍！

但是，我们和这些难缠的人是不是真的就不可能相处呢？是不是有什么方法可以让我们和他们更有

效、更和谐地相处在一起呢？这些难相处的人真可说是无所不在，不管是在我们日常生活中，或是我们的亲密好友、家人或是同事之间，如果我们知道了一些有效沟通的方法，就可以让我们和他们和平共处，生活也不再那么地痛苦不堪了。

为了化解人与人之间的不愉快，我们需要想想自己的立场，修正自己的待人处世之道、而在同时，对方也可能会因我们的转变而有所改变，人与人的关系可能就不再那么紧张了。

难相处的人的类型

难相处的人大约可分成几个类型，只要经过仔细分析，你便可以大致将那些人作些分类，我们在这里先简单地区分，在本书后面我们将再作详细的说明，并传授给各位与他们的相处之道。

攻击型

这类型人的特征是带有敌意、喜欢伤害人、说话带刺、不愿和人合作、傲慢自大、自以为是。他们喜欢支配别人、羞辱别人，他们也常非善类，在“必

要”的时候，为了维护自己的利益，他们会不惜在背后捅人一刀。当然，这类人的脸皮也通常是比较厚的，他们很会自我推荐，由于他们自信满满，绝对不会承认有什么事是他们所不知道的。

爱抱怨型

相信我们对于这型的人也一定不会不熟悉，他们是那些喜欢抱怨、爱发牢骚、消极悲观的人，对于他们而言，生活里好像什么事都不顺，真是倒楣透顶，所以，他们特别爱抱怨；如果问题都有了答案，他们好像就没有生活下去的“乐趣”了！他们的“任务”就是在到处浇冷水，让别人觉得自讨无趣，如果他们只是自己在发泄也就罢了，最糟的是，他们这种消极的态度就像是毒素一般，会传染，所以很麻烦。

不说话型

最后一类型是那种内向、不爱说话的人，我们从来无法让他们开口，如果能聊，也顶多只是像天气这种浮面的话题，我们从来就不知道他们心里真正的想法或感觉。他们是那种不和人沟通的人，即使那天他

心情不错，你也只能从他们那里得到一些简单的只字片语，不会再多了。

难相处的人的相处之道

遇到一些很难相处的人是很平常的，不要为此而感到失望泄气，事实上，应付这些人并不是没有方法，而且并不一定非得使用“以暴制暴”的方式不可。本书就打算教各位一些技巧，一旦你学会使用它们之后，熟能生巧，久了之后，你会发现，原来，要和这些人好好相处也并不是完全不可能的。

内在屏障

面对难缠的人，首先最重要的是，先要把自己武装好，让自己不易受到外来的伤害，如果先作好了心理建设，在面对困境时，就可以让自己先有所防备。接下来是一些重要做法的简单说明：

一、说话

说话是一个人最基本的能力，无论你是用来为自

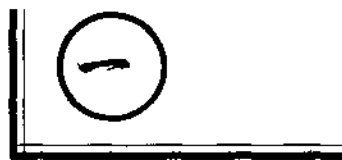
已作辩护，或是陈述自己的立场，如能善用你的说话技巧，将可以使你获得事半功倍的效果，本书后面将有更多的介绍。

二、沟通

沟通是一种艺术，而在我们的日常生活中，有太多的时候是需要去和人沟通的，在稍后，我们将教你如何与难缠的对手沟通时，成为一位赢家。

三、幽默感

在我们和那些难相处的人打交道时，幽默感是其中一项相当重要的武器，它可以化解人与人之间的紧张关系，让彼此间剑拔弩张的态势得以缓和，是一种最惠而不贵的工具。



自己是不是难相处的人？

你走进一个人山人海的宴会厅，有些人和你相识，并且和你打招呼，说了声“嗨！”；有些人趋前带着微笑与你握手，不认识你的人则继续着他们的交谈；你四处走走，最后停下来与一些相识的人聊着天。

上面所描述的情况可以从两方面来说明，而这两者是彼此相关联的，事实上，它所反映出来的就是你这个人的个性。首先，从你的外表、语调、握手的方式，甚至你的动作等等，对外人看来，代表的就是你这个人的形象；其次则是反映出你这个人的个性，这才是你真实的部分，对于一般人而言，这也是比较难以了解的一部分。

理论上，一个人表现出来的形象应该是他个性的反映，不过，在真实的情况下，却往往并非如此。形

象是可以经由包装刻意制造的，人们往往希望藉由良好的形象，换取他人对自己的好感，因此，要判断一个人，绝对不可以只从这个人的外在形象来决定，因为有时候一个人的外表和他真实的情况是相差十万八千里的！

所以，当我们看到的只是一个人的外在表现时，也许我们所获得的也只是这个人的外在假象而已，不见得就是真的了解这个人的真实个性。

决定一个人个性的四大要素

对于“个性”这个名词是十分难下定义的，它包含的要素非常的多，即使心理学家也不见得能提供标准答案，大多仍旧是呈现各说各话的局面，不过，在这里我们还是试着举出四点，说明一个人个性形成的主要动力，那就是：感情上的需求、经济上的需求、典范以及价值观。

感情上及经济上的需求

一个人如果来自一个温暖、关爱的家庭，他表现出来的通常是比较希望获得他人的敬爱，而对于他人

也比较不会吝于表达情感；同样地，一个从小就过着优渥生活的人，通常也比较不会太小气。

相反地，如果一个人是来自一个从不表达彼此关爱的家庭，这也许并不能因此断言他将完全无法或是不会表达他的内在情感，只是也许在爱人与爱自己这两方面的表达上会比较困难。

以上我们所举的例子并不是绝对的，并不是说一个人如果赚钱比较辛苦或是出身贫寒，就代表这个人一定会是小气鬼，完全不是，但是不可否认的，穷人阶级和富人阶级对于财富的态度与看法是有所差距的。

一个人如果经常能获得他人有形或无形的鼓励与支持，他表现出来的形象往往是比较有自信的，他知道自己价值何在，他也了解自己的能力和不足，但是他不会成天怨天尤人，怪自己的运气不好；相反地，如果在你的生活周遭老是会有一些人把你踩在脚底，对你的能力没有信心，在这种情况下，你可能就常受到那些人的影响，处处吃憋，你无法自我肯定，尽管你常想力争上游，不过，却常常失败。

典范

每个人在潜意识里都有他崇拜的典范，并且对他

的行为产生重大的影响。在小时候，我们也许会以父母作为典范，常常会不自觉地学习他们的行为；在成长的过程中，我们又会接触到朋友、师长、同事、上司、或是一些名人，他们在不知不觉之间，也会对我们产生一些影响。

价值观

价值观的形成是一个十分复杂的过程，它可能是透过教育、环境的影响、学习、工作经验、旅行、宗教信仰，以及你对是非黑白的判断，所日积月累逐渐建立的。

你是不是一个自我肯定的人？

这是一个十分重要的问题，一个人是否能自我肯定将影响到他该接受什么样的训练。接下来我们有一些小小的测验，可以帮助你真实地自我评量，在和一个不容易相处的人打交道时，你必须能坚定立场，当然你也必须知道自己的弱点，如此才能真正地知道该如何保护自己。

有时候，你觉得一个人很不好相处，但是其他人

也许并不如此认为，所以，在人际关系当中，“客观性”是很难建立的。

测验：

1. 你是否觉得他人和你相处时是坦率真诚的？
2. 你是否能够自我解嘲？
3. 你是否能够指出对你深具影响（不管是正面或是负面）的五个人？
4. 你是否自认对人都很坦诚？
5. 你是否认为应该指出自己的错误以及特质？
6. 你是否喜欢分析自己和你的生活？
7. 你是否常对他人感到失望？
8. 你是否认为为了顾及形象，而应该完全克制自己的情绪？

说明：

下面所列的是上面各项测验的正确答案，答对一题，请记一分。

1. 正确答案应该是对。与人相处贵在真诚，虽然很多时候在听到实话时并不好受，不过，一个成