

Dealing with Difficult People

[美] 雷克·布林克曼 雷克·科斯纳/著

世界级大公司员工培训教程
发掘人性优点，职场轻松取胜

职 场 人 际

24 戒律



中 信 出 版 社
CITIC PUBLISHING HOUSE

Dealing with Difficult People

[美] 雷克·布林克曼

雷克·科斯纳 / 著

李新英 / 译

职 场 人 际

24

戒律

中 信 出 版 社
CHINIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

职场人际24戒律/[美]布林克曼等著;李新英译.—北京:中信出版社,2004.6
书名原文:Dealing with Difficult People
ISBN 7-5086-0223-4

I. 职… II. ①布… ②李… III. 人际关系学-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第054023号

Dealing with Difficult People by Dr. Rick Brinkman & Dr. Rick Kirschner

Copyright © 2003 by McGraw-Hill, Inc.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and CITIC Publishing House.

ALL RIGHTS RESERVED.

本书中文简体字翻译版由中信出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版,未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。本书封面贴有McGraw-Hill公司标签,无标签者不得销售。

职场人际24戒律

ZHICHANG RENJI 24 JIELU

著者:[美]雷克·布林克曼 雷克·科斯纳

译者:李新英

插图:袁泽铭

责任编辑:刘素丽 李耀

策划编辑:刘君楠

出版者:中信出版社(北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经销者:中信联合发行有限公司

承印者:北京国彩印刷有限公司

开本:787mm×1092mm 1/32 印张:3.5 字数:38千字

版次:2004年7月第1版 印次:2004年7月第1次印刷

京权图字:01-2004-3246

书号:ISBN 7-5086-0223-4/F·737

定价:16.80元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换。服务热线:010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

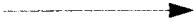
010-85322522

E-mail:sales@citicpub.com

author@citicpub.com



正如有些人总能让你展示出最好的状态，
而有些人却总是害得你表现出最差的一面一样，
你也可以使处于最差状态的人展示出他们最好的一面。
这其中的奥秘，
就是要清楚他们出于何种目的，
以及如何与他们相处。



沟通就像打电话时要拨的电话号码，如果你丢掉了其中的一个数字，这个电话就会打不通。

如果你把区号放在最后拨，那么，电话也不可能打通。

你需要拨打所有的数字，并且要按照正确的顺序，才能打通电话。





与难缠的人共事，既是好事，也是坏事。
坏事指的是你不得和他们共事；
好事指的是你可以研究他们，
了解他们的行为模式，
并能为自己设计出策略性反应。

不妨把和难缠的人打交道看成是去健身房健身。

因为他们给了你一次锻炼“沟通肌”的机会！

——▶ 尽管有时你得到的结果可能并不是自己期望得到的，

但是你从中培养的意志或许正是你处理其他对你真正重要的一些关系时所需要坚持的品质。

目 录

职场人际24戒律

Dealing with difficult people 001

职场沟通精要

戒律**I**. Recognize the 10 most unwanted behaviors 004

认清10种最不受欢迎的行为类型

戒律**2**. Choose your approach 008

选择你的应对方法

戒律**3**. Understand the four intents 012

了解4种目的

戒律**4**. Understand the first intent: get it done 016

理解第1种目的：完成任务

戒律**5**. Understand the second intent: get it right 020

理解第2种目的：把事情做对

戒律**6**. Understand the third intent: get along 024

理解第3种目的：与人和睦相处





戒律7. Understand the fourth intent: get appreciated 028
理解第4种目的：希望别人欣赏

戒律8. Recognize the results of threatened intents 032
认识目的未实现导致的结果

戒律9. Reduce differences 036
消除分歧

戒律10. Listen to understand 040
通过倾听更好地理解别人

戒律11. Reach a deeper understanding 044
加深理解对方的行为

戒律12. Speak to be understood 048
说话就是为了让别人明白

戒律13. Project and expect the best 052
给人期望并期待最好

戒律14. Bring out the best in the Tank 056
从坦克型的人身上发掘优点

戒律15. Bring out the best in the Sniper 060
从狙击手型的人身上发掘优点

戒律16. Bring out the best in the Know-It-All 064
从万事通型的人身上发掘优点

戒律17. Bring out the best in the Think-They-Know-It-All 068
从假万事通型的人身上发掘优点

戒律18. Bring out the best in the Grenade 072
从手榴弹型的人身上发掘优点

戒律19. Bring out the best in the Yes Person 076
从好好先生型的人身上发掘优点



目 录

戒律**20**. Bring out the best in the Maybe Person 080
从犹豫不决型的人身上发掘优点

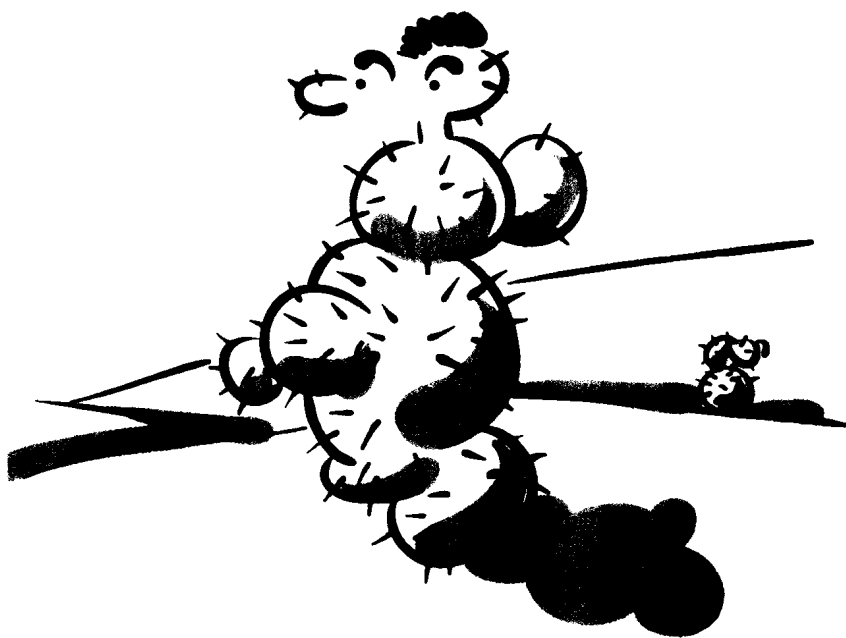
戒律**21**. Bring out the best in the Nothing Person 084
从三缄其口型的人身上发掘优点

戒律**22**. Bring out the best in the No Person 088
从否定型的人身上发掘优点

戒律**23**. Bring out the best in the Whiner 092
从抱怨型的人身上发掘优点

戒律**24**. Take the first three action steps 096
采取3个有效的行动

职场沟通精要



Dealing
with difficult people



难缠的人，就是那些让你无法忍受的、你要他向东他偏要朝西的人——你真不知道该拿他们怎么办！

不过，现在有了好消息：你将再也不必沦为这种人的受害者。虽然你无法改变这些难缠的人，但你可以通过某种让他们自己改变自己的方法和他们沟通。

在这本书中，我们详细说明了4个关键问题，这是你必须集中精力去解决的人际关系。

首先，我们会描述10种最不受欢迎的行为类型，并且分析是什么促使人们采取如此难以令人接受的行为。接着我们会帮你擦亮眼睛，从而更好地了解人们这样做的原因。能够识别4种关键的行为动机，是你成功影响别人、使他们的行为向积极的方向转变所迈出的第一步。

接下来，我们会着重探讨如何通过巧妙的沟通技巧来游刃有余地与难缠的人打交道，包括学会融合和再定位这样的关键技巧。我们会告诉你一些方法，帮助你从倾听中加深对他们的了解；我们也会提出一些建议，帮你改进谈话技巧，以便让他们更好地明白你的意思。

之后，我们将对这10种最不受欢迎的行为类型逐



Dealing
with difficult
people

个进行论述，告诉你如何应付它们，如何得到最好的结果。本书的结尾部分会鼓励你知难而上，并提出了一些实用的具体措施，帮助你与难缠的人更好地打交道。

近20年来，我们一直在研究人们的希望和恐惧、人们如何建设或破坏自己的生活、人们如何沟通、是什么因素导致一些人难以相处，以及应该如何更好地对待人们的缺点。我们很早就相信，人们一旦明确了自己的价值观，修正了自己的观念，掌握了有效的沟通和放松技巧，并致力于实现自己的目标，就会感觉良好。只要人们的心理健康和情感健康得到改善，身体上的许多症状就会消失。

我们写作此书的目的就是要向你传递这个信息。我们已经通过书籍、磁带和讲座的形式让数十万人了解了这些思想。我们希望并相信，我们这本书中的见解会使你的生活产生意义深远的变化。

这个世界上总是有难缠的人，我们总要去面对：
我们找出了10种典型的难缠行为，其中或许就有你最不喜欢的行为。

总有和他们相处的好方法——这正是本书的内容。

本书可以帮助你识别并运用有效沟通的要素。你可以成为一个为数不多的能够从很多有缺点的人身上找出优点的人。



Avoid or ignore
difficult people



Recognize

the 10 most unwanted behaviors

躲避或忽视难缠的人 认清10种最不受欢迎的行为类型

最不受欢迎的10种行为类型是什么？每个人对这个问题会有不同的回答，这取决于个人人际沟通技巧的优势和劣势。但对于哪种人难缠以及他们为什么难缠，人们通常都能够达成共识。我们确定了正常的人在感受到威胁或遇到障碍时通常会采取的10种特定的行为模式，这些模式表现出他们对不尽人意的环境所做的抗争或屈从。

坦克型 激进而冷酷，喧闹而有力，或者是拥有像激光一样安静无声的力度和手术级的精度。坦克型的人认为只要目的正当，就可以采取任何手段。如果你挡了他们的路，他们就会把你消灭掉。

狙击手型 这种人会因为某种原因把你作为怨恨的对象，他通常不会发怒，而是专挑你的缺点，然后通过故意捣乱、散布谣言、奚落等方式来对付你。



手榴弹型 这种人会大发脾气，表现得与现有环境不协调，搞得别人莫名其妙，只能敬而远之。

万事通型 这种人几乎什么都懂（你随便问好了）。这种人会滔滔不绝、口若悬河地告诉你他所知道的一切，却不愿意拿出一点点时间来听听你那“显然很幼稚的观点”。

假万事通型 尽管这种人知道的不多，但是他们自己却从不这么认为。当你不熟悉他们的谈话内容时，他们可能会误导你，给你带来麻烦或制造问题。

好好先生型 表达赞成意见时非常快，发表自己的观点时吞吞吐吐。这种类型的人会有一大堆未实现的承诺和违背的誓言。尽管他们无法取悦任何人，但他们却还在非常努力地去取悦他人。

犹豫不决型 当面临重要决策时，这种人总是不断推迟决定，直到一切都已太迟。错过了决策的机会，这样的责任只能由他自己负责。

三缄其口型 你不可能从这种类型的人那里知道任何东西，因为他们什么也不会告诉你——不论是书面的还是口头的，你得不到任何反馈。

否定型 这种人总是说：“任何机会都会存在风险。”“并不是我消极，我只不过是比较现实罢了。”否定型的人总是把别人引入悲观和失望中去。

抱怨型 这种人沉迷于自己的烦恼中，不断地



Recognize
the 10 most
unwanted
behaviors

抱怨。他们总觉得没有正确的事情，一切都是错的。这样的消极态度还会传递给别人，除非你做点什么，否则情况就会一直这样。

以下是应对这10种不受欢迎的行为类型的基本方法：

——> 认识到不同的人对上述这10种行为会做出不同的反应：

激怒你的人对另一个人来说却可能很好相处。

——> 真正地认识上述行为类型：

每个人对上述行为类型都会有不同的反应。想一下你周围的人，不管是在家庭中还是在工作中遇到的，有没有谁的行为与上述10种行为类型中的某一种相似？

——> 认清自己所扮演的角色：

我们总是会不时地遇到困难。从自身的角度了解这些行为将会帮助你成功地与别人相处。

在文明社会中，人们对于“什么样的人难缠”以及“他们难缠的行为是什么”这两个问题，总可以达成共识。