

卓越
EXCELLENCE

吳長發 譯

附錄：個人價值觀與公司策略

做人的技巧



PEOPLE SKILL

Robert Bolton

卓越人叢書③

做人的技巧

羅勃·包頓 著

譯者：吳長發

PEOPLE SKILL

by ROBERT BOLTON

卓越
EXCELLENCE

卓越人叢書③

做人的技巧

吳長發 譯

策 劃／中華民國管理科學學會

發行人／林日峰
社 長

著作權人／林日峰

譯 者／吳長發

出版者／卓越文化事業股份有限公司出版部

地 址／台北市民生東路342－1號七樓

電 話／(02)501－5420八線

信 箱／台北郵政3361號信箱

郵政劃撥0746080～9帳號

總經銷／雨辰書報社

地 址／台北市中華商場義二棟115號

電 話／(02)381－1897

登記證／局版台業字第3212號

印 刷／ 錦龍印刷實業有限公司
板橋市大觀路二段355號 ☎(02)968-6636(五線)

二 版／1987年 8 月

訂 價／100元

版權所有請勿翻印

(本書如有缺頁、裝訂錯誤，請寄回調換)

出版序

「做人的技巧」是頗易引起爭議的書名，但看過的讀者會發出會心的微笑，因為它實在就是名符其實地教人「做人」的一本書。

乍看之下，讀者會將「做人的技巧」歸類於心理學，但我們堅持這是現代卓越人非讀不可的修身工具書，它解開了「人際溝通」這門艱深學問的謎底。

譯者吳長發選輯的「個人價值觀與公司策略」這篇文章，畫龍點睛地彰顯了本書的實用性。

御繁於簡的說理和生活化的實例，若能幫助讀者在改進人際關係的目標上有所斬獲，帶給讀者最大的滿足，是卓越出版本書唯一的心願。

卓越出版社七十五年七月

譯者序

本書取自“PEOPLE SKILL/ROBERT BOLTON, PH.D.”。中文勉強翻成“做人的技巧”乍看之下這很像“優生學”的書，其實也不差，如果努力去做，可使自己獲得新生，也可用來教養下一代，這樣說似有些武斷，但是相信只要看過的讀者都能夠諒解。

回顧我五千年中華文化，做人的道理所在多是，卻硬是“道理”而不是“技巧”。蓋我們長於綜合而拙於分析，故比較喜歡形而上的東西，可是我們這一代受的是西方教育，那有時間埋首於四書五經中，去求做人的道理。這就讓人覺得腳踏兩隻船，有若無，實若虛，不東不西，不是東西。台灣地狹人稠，一眼望去卻盡是這些不會“做人”的新生代。

期望上司、父母、師長，接受你？了解已經很困難了！還談接受？

反過來說，你了解他們？你接受他們？

爲了自己順從的性格，好似皮球踢來踢去，你感到苦惱？

爲了自己侵略的個性，處處受到排擠，你感到苦惱？

有耳無嘴的乖小孩，好部下，你想趕快媳婦熬成婆？

那裡有不卑不亢的做人方法呢？

譯者自己也有相同的困擾，記得四年前在美修 MBA 時，指導教授曾介紹這本書，當時讀了覺得很有收穫，現在剛好有點時間，就以“唐人寫經”的心態，完成了這本書的翻譯工作。

本書談了很多“價值觀”，所以譯者自己付上了有關這方面曾經見過的最好的文章，“哈佛商業評論”的古典作”：個人價值觀與公司策略”。

本書中所有和原文出入的地方，皆是譯者蠅付驥尾，如有不周處，希望日後能有所彌補，在此先向諸位前輩和讀者對不起。

譯者吳長發記於七十五年六月

作者序

愛默生說：「好書是由好讀者所造成的」，這句話對本書尤其正確。只想要了解幾個觀點的讀者不可小看這本書，這是爲有強烈渴求改進人際關係的人，願意爲所述的方法做實驗的人而寫的。

對我而言，有效的溝通術來得不易，如果早年我就有這種訓練，我也不必這麼用心，就因爲溝通對我而言是一個問題，我研究，在嘗試與錯誤中學習、教人及寫書。

本書是在照顧自己的管理顧問公司當中，猛力找時間，前後花了六年才寫成的，這些技巧已被成千上萬的人在日常生活的應對進退中所使用。

這些心路歷程我及本書能給您更大的幫忙，上千本已經在溝通的寫作訓練中使用過，很多人因此改變了他們對人際溝通的看法，改變他們的人際關係。

所有這些理論、構想及方法來自
THOMAS GORDON, CARL ROGERS

RS, ALLEN IVEY, GERARD EGAN
及 ROBERT CARKUFF。我甚至把他
們的措辭，一一抄入本書。

我感謝所有幫助我完成這的朋友。

雖然我是這麼地述而不作，我仍然把
它叫做我的書，我也願意為本書負責。

我對你，親愛的讀者，的期望是，你
能享受到這些技巧的好處，就如同他們對
我所產生的好處一般。

ROBERT BOLTON

目錄

出版序·····	1
----------	---

譯者序·····	2
----------	---

作者序·····	4
----------	---

I 導引

前言：做人之三種基本態度·····	9
-------------------	---

1 溝通：惡水上的大橋·····	17
------------------	----

2 溝通底十二拒馬·····	23
----------------	----

II 傾聽的技巧

3 「傾」和「聽」·····	35
----------------	----

4 四種映的技巧·····	47
---------------	----

5 身體語言·····	57
-------------	----

6 如何增進映的技巧·····	63
-----------------	----

III 自決的技巧

7 三種人際關係·····	79
---------------	----

8 三段句的自決法·····	93
----------------	----

- 9 六段式的自決行動····· 107
10 其他自決的方法····· 121

IV 衝突的解決技巧

- 11 衝突的防止與控制····· 141
12 處理衝突的感情成份····· 147
13 共同解題的技巧····· 161

V 結語

- 14 知行合一····· 181

附錄

- 個人價值觀與公司策略····· 189

出版序

「做人的技巧」是頗易引起爭議的書名，但看過的讀者會發出會心的微笑，因為它實在就是名符其實地教人「做人」的一本書。

乍看之下，讀者會將「做人的技巧」歸類於心理學，但我們堅持這是現代卓越人非讀不可的修身工具書，它解開了「人際溝通」這門艱深學問的謎底。

譯者吳長發選輯的「個人價值觀與公司策略」這篇文章，畫龍點睛地彰顯了本書的實用性。

御繁於簡的說理和生活化的實例，若能幫助讀者在改進人際關係的目標上有所斬獲，帶給讀者最大的滿足，是卓越出版本書唯一的心願。

卓越出版社七十五年七月

譯者序

本書取自“PEOPLE SKILL/ROBERT BOLTON, PH.D.”。中文勉強翻成“做人的技巧”乍看之下這很像“優生學”的書，其實也不差，如果努力去做，可使自己獲得新生，也可用來教養下一代，這樣說似有些武斷，但是相信只要看過的讀者都能夠諒解。

回顧我五千年中華文化，做人的道理所在多是，卻硬是“道理”而不是“技巧”。蓋我們長於綜合而拙於分析，故比較喜歡形而上的東西，可是我們這一代受的是西方教育，那有時間埋首於四書五經中，去求做人的道理。這就讓人覺得腳踏兩隻船，有若無，實若虛，不東不西，不是東西。台灣地狹人稠，一眼望去卻盡是這些不會“做人”的新生代。

期望上司、父母、師長，接受你？了解已經很困難了！還談接受？

反過來說，你了解他們？你接受他們？

爲了自己順從的性格，好似皮球踢來踢去，你感到苦惱？

爲了自己侵略的個性，處處受到排擠，你感到苦惱？

有耳無嘴的乖小孩，好部下，你想趕快媳婦熬成婆？

那裡有不卑不亢的做人方法呢？

譯者自己也有相同的困擾，記得四年前在美修 MBA 時，指導教授曾介紹這本書，當時讀了覺得很有收穫，現在剛好有點時間，就以“唐人寫經”的心態，完成了這本書的翻譯工作。

本書談了很多“價值觀”，所以譯者自己付上了有關這方面曾經見過的最好的文章，“哈佛商業評論”的古典作：個人價值觀與公司策略”。

本書中所有和原文出入的地方，皆是譯者蠅付驥尾，如有不周處，希望日後能有所彌補，在此先向諸位前輩和讀者對不起。

譯者吳長發記於七十五年六月

作者序

愛默生說：「好書是由好讀者所造成的」，這句話對本書尤其正確。只想要了解幾個觀點的讀者不可小看這本書，這是爲有強烈渴求改進人際關係的人，願意爲所述的方法做實驗的人而寫的。

對我而言，有效的溝通術來得不易，如果早年我就有這種訓練，我也不必這麼用心，就因爲溝通對我而言是一個問題，我研究，在嘗試與錯誤中學習、教人及寫書。

本書是在照顧自己的管理顧問公司當中，猛力找時間，前後花了六年才寫成的，這些技巧已被成千上萬的人在日常生活的應對進退中所使用。

這些心路歷程我及本書能給您更大的幫忙，上千本已經在溝通的寫作訓練中使用過，很多人因此改變了他們對人際溝通的看法，改變他們的人際關係。

所有這些理論、構想及方法來自
THOMAS GORDON, CARL ROGERS

RS, ALLEN IVEY, GERARD EGAN
及 ROBERT CARKUFF。我甚至把他
們的措辭，一一抄入本書。

我感謝所有幫助我完成這的朋友。

雖然我是這麼地述而不作，我仍然把
它叫做我的書，我也願意為本書負責。

我對你，親愛的讀者，的期望是，你
能享受到這些技巧的好處，就如同他們對
我所產生的好處一般。

ROBERT BOLTON

目錄

出版序·····	1
----------	---

譯者序·····	2
----------	---

作者序·····	4
----------	---

I 導引

前言：做人之三種基本態度·····	9
-------------------	---

1 溝通：惡水上的大橋·····	17
------------------	----

2 溝通底十二拒馬·····	23
----------------	----

II 傾聽的技巧

3 「傾」和「聽」·····	35
----------------	----

4 四種映的技巧·····	47
---------------	----

5 身體語言·····	57
-------------	----

6 如何增進映的技巧·····	63
-----------------	----

III 自決的技巧

7 三種人際關係·····	79
---------------	----

8 三段句的自決法·····	93
----------------	----

- 9 六段式的自決行動····· 107
10 其他自決的方法····· 121

IV 衝突的解決技巧

- 11 衝突的防止與控制····· 141
12 處理衝突的感情成份····· 147
13 共同解題的技巧····· 161

V 結語

- 14 知行合一····· 181

附錄

- 個人價值觀與公司策略····· 189