

降人术

怎样与难以交道
的人打交道

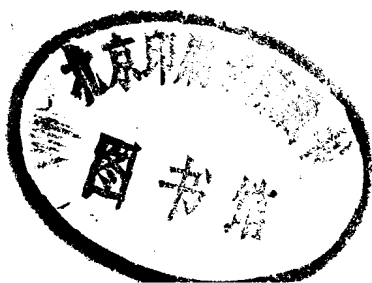
大连出版社

C912.1
88-219

降 人 术

——如何与难以交道的人打交道

于秀臣 胡振开 吕义军 编译



S010898B

大连出版社

0164/18

降人术

——如何与难以交道的人打交道 于秀臣 胡振开 吕义军 编译

大连出版社出版（大连市中山区昆明街36号）

吉林省新华书店发行

长春市印刷厂印刷

开本：787×1092

1/32

印张：5.625

印数：1—30,000

1990年1月第1版

1990年1月第1次印刷

责任编辑：刘民
于薇

封面设计：曲刚
责任校对：广琪

ISBN7-80555-177-4/G·4

定价：2.55元

人活在世上，必然要同各种各样的人打交道，即使对方很难打交道也难免接触。对于这个生活中铁一般的现实，明智者所作出的抉择不是逃避，而是正视并加以应对。

这本书所告诉你的就是那些你尚不甚了了的应对措施，由此这本书将成为你生活中一个无声的好朋友。

——编者题记

目录

● 降人术解要.....	(1)
● 怎样与恶意攻击者打交道.....	(1)
公开攻击者.....	(7)
公开攻击者的画像.....	(7)
公开攻击者的心态.....	(9)
对付公开攻击者的诀窍.....	(9)
请您记住.....	(18)
中伤者.....	(19)
中伤者的画像.....	(19)
中伤者的心态.....	(21)
对付中伤者的诀窍.....	(22)
防患于未然.....	(25)
请您记住.....	(26)
急性子.....	(27)
急性子的画像及心态.....	(27)
对付急性子的诀窍.....	(30)
请您记住.....	(32)
● 怎样与爱发牢骚者打交道.....	(35)
爱发牢骚者的画像.....	(35)
三角发牢骚者.....	(37)
爱发牢骚者的心态.....	(38)
对付爱发牢骚者的诀窍.....	(42)
对付三角发牢骚者的三步法.....	(52)

听到牢骚话之时.....	(54)
● 怎样与无声反抗者打交道.....	(58)
无声反抗者的画像.....	(58)
无声反抗者的心态.....	(59)
对付无声反抗者的诀窍.....	(61)
请您记住.....	(70)
● 怎样与虚伪者打交道.....	(72)
虚伪者的画像.....	(72)
虚伪者的心态.....	(73)
对付虚伪者的诀窍.....	(76)
请您记住.....	(81)
● 怎样与泼冷水者打交道.....	(83)
泼冷水者的画像.....	(83)
泼冷水者的心态.....	(86)
对付泼冷水者的诀窍.....	(87)
● 怎样与万事通打交道.....	(94)
独断型万事通.....	(95)
独断型万事通的画像.....	(95)
独断型万事通的心态.....	(97)
对付独断型万事通的诀窍.....	(98)
请您记住.....	(105)
吹嘘型万事通.....	(106)
吹嘘型万事通的画像.....	(103)
吹嘘型万事通的心态.....	(107)
对付吹嘘型万事通的诀窍.....	(108)
请您记住.....	(111)
● 怎样与犹豫不决者打交道.....	(112)

犹豫不决者的画像.....	(112)
犹豫不决者的心态.....	(115)
对付犹豫不决者的诀窍.....	(118)
请您记住.....	(128)
● 降人术的六个基本步骤.....	(129)
分析形势.....	(129)
不会“立地成佛”.....	(134)
冷静、热心.....	(138)
制定抗干扰计划.....	(138)
执行计划.....	(141)
随时调整.....	(142)
● 降人术的思维方式.....	(146)
思维方式要适应环境.....	(147)
五种思维方式.....	(149)
了解自己的思维方式.....	(154)
● 降人术战法.....	(158)
打防御战.....	(158)
打迂回战.....	(164)
打有准备之战.....	(169)
打有信心之战.....	(170)

降人术解要

人活在世上，必然要同各种各样的人打交道，进入现代社会之后，这种必然性就更是日益昭彰了。随着现代文明的渗透，孤立、分散、自给自足的隐士般的生活方式逐渐被融化，万事不求人的古老原则变成了不切合实际的幻想。现代社会仿佛是一个环环相扣的网状组织，只要你一置身其中，就会身不由己地同四面八方伸来的各种触角结成千奇百怪的关系。

于是，现代人的生活内容基本上就由与各种人打交道充实起来了。也可以这样说，现代人只有在与他人打交道的过程中，才能完成其意图，实现其成就，展现其才能。如同新石器时代的人必须会磨砺石器一样，有效地与他人打交道也是现代人所必须掌握的基本技能之一。不掌握或不能很好地掌握这门技能的人，在现代社会中就不能获取完满的生存，更谈不上有所作为了。

俗话说：人上一百，形形色色。在一个人的一生中，与之打交道的人何止一百。而在这成千上万的人当中，如果永远没有出口伤人的同事，遇事推宕的领导，牢骚满腹的下属，脾气暴躁的生意伙伴，你将是一个无比幸运的人，当然就没有看此书的必要了。可是现实生活偏偏不让你如意。那些难以打交道的人总是出现在你的生活之中，困扰着你，使你头痛，影响你的工作和学习，妨碍你的计划和成功。如果你遇到了这种情况，就应该好好读一读这本书。倘若那些难以打交道的人对你并非可有可无，必须争取过来才能实现某

种意愿，这本书的作用就显得更为重要了。

简言之，将难以打交道的人争取过来，变成易于相处的人，这就叫作降人。降即为降服，而降服似乎是个咄咄逼人的字眼，好象带有动刀动枪的意味。如果你这样来理解，那就未免大错特错了。

降有武降与文降之分。武降就是以力服之，巨手扼住喉咙，枪口逼住胸膛，利刃加于颈项。顾及到生命的安危，只好违心地表示屈服。文降则是以心服之，或动之以情，或晓之以理，或现身以说法，使对方幡然醒悟，明理明义，心悦诚服。我们在这里讲的降人是后者而不是前者。

降人有术，又好象带有玩弄阴谋诡计的韵味，不那么光明正大，又缺少君子之风。如果你是这样理解，又是大错特错了。

术即为方法。降人作为一种方法，其实质并不是整人耍旨、治人诀窍、骗人高招，而是与人友善相处。与难打交道的人打交道，被绝大多数人看作是一件极为头痛的事情。在不想打交道而又非打不可的时候，人们常常感到很尴尬，或者难以控制愤怒而大发其火。气愤和难堪虽然难免，但却于事无补。相比较而言，还是降人之术更为可取一些。它以友好妥善地与人打交道为前提，既要求人们迅速识别和应对各种难以对付的人，还要求人们注意本身的弱点，采取适当的行动方式，协调各种关系，减少难打交道者所造成的消极影响，调动其积极作用，把自己想要干好的工作干好。

当然，与难打交道者打交道必然会引起不愉快的冲突，忍受他们难以忍受的各种怪诞行为，也是一种并不轻松的痛苦。由于你的忍受，他们甚至还会觉得你软弱可欺而变本加厉。但是，如果能以此换取难打交道者个性的改变，从而与

他们顺利而有效地合作共事，把工作做好，那便是很值得的。从道德角度看，这种降人术并不一定显得多么高尚，多么仁至义尽，但决不卑劣。运用降人术起码可以抵消难打交道者的不良影响，创造一个心情舒畅的工作环境，使人们增加合作共事的兴趣。

兵法云：知己知彼，百战不殆。要想妥善而有效地与他人打交道，就必须对对方有一个透彻的理解。从这种理解的角度来说，将各种各样难打交道者加以分门别类，便是很有意义的事情了。

各种难打交道者都具有不合作、搞分裂、搞破坏活动的共同特征，除此之外，每一种难打交道者又具有不同的行为样式：

恶意攻击者 稍有不合己意之处，这种人便加以威胁、恐吓和攻击，或者喋喋不休地恶语伤人，或者大发雷霆。

发牢骚者 这种人总是自以为是，怨声不断，自己却不肯去改变现状，认为那是别人的事情，与己无关，自己也无能为力，对寻求如何解决问题的方法不感兴趣。

无声反抗者 这种人对本来应当作出回答的问题一声不吭，或者虽有反应但却没有任何价值。

虚伪者 这种人很善于社会交往，总说些使人高兴的话，表面上很讨人喜欢，实质上是回避要害、阳奉阴违、口是心非，其根源在于过分追求别人的喜欢和爱戴。

泼冷水者 这种人对任何建设性意见都持消极态度，企图使人确信一切都会成为泡影，他们与实干家的表现恰恰相反。

万事通 这种人自命不凡，觉得自己比任何人都强，能包办一切，不尊重别人的意见，要求别人都听自己的，把

功劳归于自己，把错误和责任推给别人，这种人中不乏精明强干者，但也有冒牌货，光会吹牛皮。

犹豫不决者 这种人很长时间才能作出一项决定，作出决定后又不断地改变主意，他们之所以这般优柔寡断，其原因是害怕有人反对自己的意见，影响彼此间的友好关系。

在生活中你遇没遇到过以上诸种人呢？你与他们是怎样打交道的呢？猜测起来，恐怕是苦恼多于愉快，失败多于成功。如果你是一个细心人的话，就会发现，在你的周围总有一两个人能够很好地与各种难以对付的人合作共事，与之和睦相处。你羡慕他们的这种本领呢？你想不想学会他们降人的方法呢？

要想学也不难。美国有位罗伯特·布兰森先生，非常注意研究那些难打交道者的言行表现及其原因，寻求与之打交道的方法。14年来，布兰森和他的助手们，在数百个不同组织中进行了广泛调查，收集“刺儿头”们形形色色的表现，从中总结出规律，以帮助人们提高与“刺儿头”的合作共事能力，减少与他们的争执和冲突。实践证明，布兰森总结出来的方法非常行之有效，很多人在学会了他所提供的应对方法后，觉得自己的工作能力和效率有所增强，气愤和难堪的局面大为减少。这本书是根据布兰森的经验总结写成的，对人们的帮助和指导意义当然就更大了。

与难以对付的人打交道，本来是一件不愉快的事情。但是，既然打这种交道在所难免，现在又有了把这种不愉快变成轻松、愉快、有效的可行方法，任何有头脑的人都是会欣然加以接受的。

怎样与恶意攻击者打交道

恶毒攻击者是内在的恶意与外在的攻击性兼而有之的一种人。根据恶意和攻击性二者结合方式的不同，这种人又可以分成三类，罗伯特·布兰森分别把他们称为公开攻击者、中伤者和急性子。

在介绍这三种人的特点以及我们应采取的应对方法之前，先来看两个实例：

“十分抱歉，比勒先生。”广告部主任助理说“哈特先生不在这儿，一小时前，他到芝加哥去了。”

“你说他不在这儿？这是什么意思？”一位重要的顾主比勒说，“他妈的，我从几百里远的地方乘飞机跑来看他，可你却说他不在这儿，你怎么能做出这样的蠢事？”

“我核对了哈特先生的日程安排，你应当下周到这儿来，我敢确定……”

“噢，”比勒说，“看在上帝的份上，不要胡说八道，不要找借口，你要做什么？他妈的，说！”

“我真的不知道……”助理试图说明。

“你叫什么名字？”比勒大嚷起来，“这个公司的董事长是我的朋友，我要让他知道，你们这位主任工作很不称职。”

那位助理站在那儿，呆呆地打量着比勒先生。最后，他掏出名片递过去，比勒看也不看，大摇大摆地走出办公室。

“这个高嗓门！”助理对哈特的秘书说，“还不等我告诉就走了，我可以在飞机起飞之前找到哈特。”

“哎，”秘书说，“你怎么不努力对他说呀！”

“就你能？”助理嘟囔了一句，无精打彩地回到自己的办公室，他对比勒盛气凌人的态度十分恼火，但又特别担心下周能否还在这儿工作。

布兰森的诉讼委托人查理是一家大公司的部门经理，他在向布兰森讲述自己与经理部人员相识以来所发生的事情时，执行副董事长利纳德突然推开桌子说：“这简直是浪费时间，我对你的话毫无兴趣。我宁肯辞职，也不愿听。”

两周后，查理准备向董事会提交一份自己在过去两年时间里设计费用较多的综合工程报告，他告诉布兰森说：“我可以告诉你，如果我参加会议，将会发生什么事。那个执行副董事长利纳德，这个狗娘养的，他甚至想吃了我，他已经干了三次了。他平庸卑鄙，恶语伤人，当众嘲笑我，就喜欢踩着别人的肩膀往上爬。没人赞同他这样做，我也很讨厌他。就连我的老板——副董事长杰利也被他吓个半死。我再也忍受不了啦，我宁肯辞职，也不能让他再污辱我。”

比勒和利纳德的表现清楚地说明，他们在工作中常常被人们认为是难以对付的恶意攻击者。这也暗示人们，分裂性行为对日常工作的消极影响多么大。顾名思义，他们这种可怕的行为方式，是把恶意和主动进攻行为结合在一起的。由于恶意和攻击同时出现，所以容易使人们认为，二者既不可分割，又相互影响。实际上则不然，攻击却无恶意，或者相

反，有恶意却不主动攻击，其可能性也是存在的。具有攻击性的人都试图按照自己所设想的模式来改造世界。一个人可能有强烈的进攻性，但又不失体面，他可以强迫人们掌握克服困难的方法，去做对本人有益的事。同样，恶意和伤害别人的企图，都可以不伴随着直接的攻击。例如，无声反抗的不负责任的人，可以用拒绝答复别人的请求，或者用根本不与人交谈的方式来表达其恶意。

公开攻击者

公开攻击者的画像

罗伯特·布兰森讲了一个公开攻击者行为表现的典型事例：

“我从来未见过这样的人，我希望自己永远不再见到她。如果我做的事不合她意，她就走到我眼前，看我如何做。还这样说，‘这儿的人都精明强干，为什么你却一直做这种蠢事呢？就是白痴也懂得这种事应该如何做。’有一次，她把一本书正好扔在我桌子上，还把咖啡洒在上面，当她站在那儿向我咆哮时，气得我泪水夺眶而出，我明白不能让她那样对待自己，但是，自己却又感到被公开攻击者吓住了。”

公开攻击者的外在表现就是攻击，当然并不总是动武。从上边那个女人言行表现上，就可以看到这一点。这种人就象一个复仇者一样，残酷无情，粗暴无理，威胁恐吓，更为

严重的是无人可挡。他们独断专横，讲话蛮横无理。当他们批评别人所说或所做的事情时，不是批评这件事错在哪里，而是用非难的方式批评当事人本身。

他们蔑视受害者，认为受害者低人一等，理应受人欺侮和蔑视。

在这种人中，有的人表现粗暴无理，庸俗下流，令人难以忍受。也有的人有很多人有很多锦囊妙计可以产生震慑的威力和效果，他们不是疾言厉色，而是用冷若冰霜的批评和论说来迫使人违心地同意他们的观点。这二者的作用是相同的。这也是那些脸色不很难看的公开攻击者能够爬上领导地位，握有领导权的原因所在。公开攻击者由于掌握了攻击取胜的技巧，在人际交往中就具有强大的震慑力。这种力量主要来自攻击行为使对方产生特殊反应：思维混乱、感到孤立无援、绝望、痛哭流涕，或大发脾气，逃之夭夭。

有一位受害者这样描述自己在失去冷静时的感觉：“我感到慌乱不堪，惊恐万状，一句话也说不出，没有时间去想。”“我的心怦怦直跳，以为他要吃了我。”“我控制不住自己，觉得头部的血管要崩裂，真想去堵住他的嘴。”“我气得发抖，把门猛地打开，冲出去，又随手砰的一声关上，连墙都震得直颤。”

这些反应使受害者丧失了冷静及恰当地处理面临问题的能力，公开攻击者正是借此顺利达到目的的。愤怒和怯懦，远不能阻止公开攻击者的行动，常常反而使其变本加厉，等于鼓励而不是阻止其攻击行为。

为了有效地对付他们的攻击行为，就要更多地了解其行为的实质。

公开攻击者的心态

公开攻击者急需向自己和别人证明，自己的看法是正确的，他们的任务和目标总是具体清楚的，实施方法总是简单明了的。有人不理解他们的观点，他们就不耐烦，听到一点反对意见，就恼羞成怒。

公开攻击者认为，这事别人应该做，那事别人也应该做。这与他们过于自信分不开，自信又来源于他们每次都能成功地欺压别人。可悲的是，这种人缺乏对别人的信任和关心。

公开攻击者通常能实现短期目标，但是，这要以破坏与同事长久的合作关系，失去友情，产生隔阂为代价。这些粗鲁野蛮、难以对付的人，认识不到自己行为的后果是什么，也缺乏辨别二者因果关系的能力。

顾名思义，公开攻击者非常重视和经常运用恶意与攻击的方法，借此把别人搞得瞠目结舌、语无伦次、疲惫不堪，以为贬低别人自己就会显得强大，高人一头、信心百倍。这是他们心中的小算盘，也是产生妄自尊大感觉的根源。现实生活中，这样的例子屡见不鲜，也促使一些人学习和使用这一方法。

公开攻击者想表明自己是正确的，认为对那些不做应该做的事的人发脾气是理所当然的。这样一来，他们就伤害了那些被贬低的人的感情，破坏了友好关系。

对付公开攻击者的诀窍

对付公开攻击者的方法，就是不按照他们的意图去做，不满足这种人的期望。他们想借助恐吓或愤怒，来使别人无

所作为。同时，还必须与这种人~~不~~进行直接交锋，不谈谁是谁非、谁赢谁输，但有几件事非得做，也有几件事不能做。

对付任何公开攻击者的第一条规则，就是要维护自己，勇敢地面对他们。谁让这种人牵着鼻子走，谁就完蛋，这种人就不会把你看作是一个值得注意的人了。比如，一组人员在讨论重大事情，马克提出一项计划，让塞龙考虑，塞龙是个进攻性人物，他这样说道：“不行，不行！那根本行不通。”如果马克不维护自己，只说：“哎，请等下，我看你并没有真正了解我的想法。”塞龙就会更加随心所欲，不把马克当作会议参加者来对待，不看他，也不提及他，把他的~~话~~话置于一边。

因此，你必须勇敢地面对任何进攻性人物，同他们保持真挚稳定的关系。诚然，你所认识的公开攻击者也许并无恶意，只具有攻击性，他所批评的可能只是你所做的事而不是你本人。但如果你不能勇敢地面对公开攻击者，那么，你将毫无价值地受其欺侮，这种人只把你当做失败者来对待。

当你面对公开攻击者时，如果你沉默不语，就会被他们把你当作不屑一顾的人，就等于发给他们一张欺侮你的许可证。当你被公开攻击者震慑住时，你最不愿做的事，可能是勇敢地面对他，尤其在公开攻击者是你的上司的时候。这是不可否认的。绝大多数人当意识到别人要征服自己的时候，会激发其决心去击败对手，去攻击对方身体，丑化其双亲的形象。因此，有些攻击行为的受害者，常常回忆起这样的情景，好象自己成了难以对付的人。对付公开攻击者这种十分难以对付的人，能使你认识到，自己的混乱和恐惧是很容易产生的，在遭到攻击时，你常会出现心慌意乱、愤怒和苦于无所作为的反应。对付进攻性人物并维护自己，有许多重要