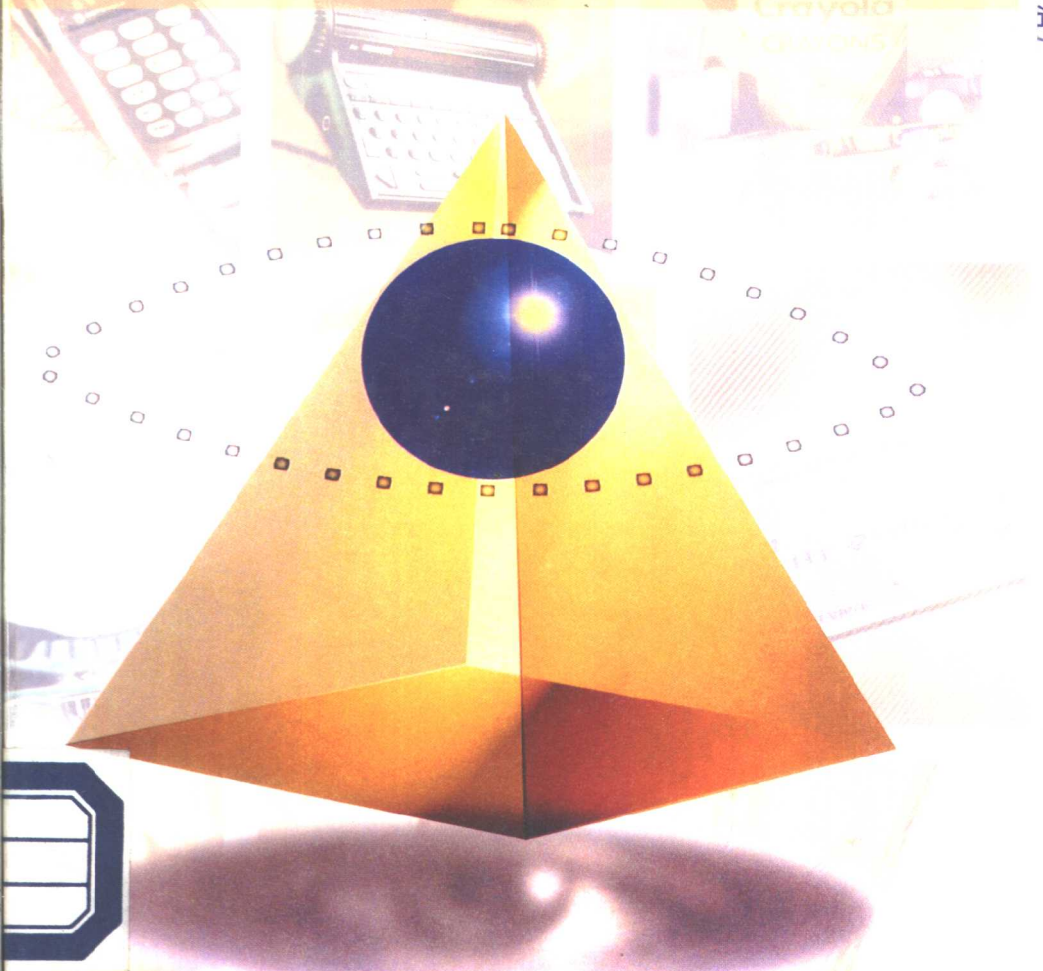


人生管理系列

处世的顶尖智慧

Dealing With People You Can't Stand

[美] 里克·布林克曼/里克·基尔希纳 著 黄美龄 译



时事出版社

处世的顶尖智慧

里克·布林克曼 著
里克·基尔希纳 译
黄美龄

时事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

处世的顶尖智慧 / (美) 布林克曼, (美) 基尔希纳著.

—北京: 时事出版社, 1997. 1

ISBN 7-80009-370-0/C · 2

I. 外… I. ①布… ②基… III. 人际关系-通俗读物

N.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 21057 号

原著书名 Dealing With People You Can't Stand

Copyright ©1994 by Dr. Rick Brinkman and Dr. Rick Kirshner

Chinese Translation Copyright ©1996 by McGraw-Hill Int'l Enterprises Inc. (Singapore) All rights reserved.

English Edition Published by McGraw-Hill, Inc. (0-07-007838-6)

处世的顶尖智慧

责任编辑: 周 勤

特邀编辑: 赵志强 黄建沂

时事出版社出版发行

(北京市海淀区万寿寺甲 2 号 邮编: 100081)

新华书店经销

铁道标准化怀柔印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 8.25 字数: 180 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

定价: 12.80 元

序

学会打交道

郑石岩

人不能孤独地生活，因为一个人太寂寞，力量太单薄，孤独会失去安全感和温馨的生活。因此，人际关系是人类生活中很重要的一环。人际关系良好，心理就健康，发展潜能的机会随之提高。我们要认清：知识和判断是从人际互动中相互启发来的；成就感和信心是从别人的回应中建立起来的；爱的感受和互助的温暖，则是从人际互助中获得的。

人需要朋友，需要彼此知心，更需要有共同的信念，这样才有休戚与共的相属感。但很不幸的是，每一个人个性不同，兴趣互异，立场见识也差别甚大。如果不懂得处理人际关系，人就会陷入人际冲突，造成心理上的困扰，影响彼此的合作。因此，我们常看到怨偶把家庭幸福胡乱践踏，看到工作伙伴相处不来而拆台，看到亲子的关系因冲突而破坏。

人际的冲突很具破坏性，现实治疗心理学大师葛拉塞（William Glasser）认为，大部分的心理问题，导源于自己与他人关系的破坏。在人的一生之中，健康与幸福

端赖你处理人际问题的能力。人际关系失败将导致寂寞、失落感和自我价值的幻灭。但我们必须认清：如果自己在这方面有了困难，就必须改变自己的所作所为。也就是说，我们可以透过检讨来建立正确的行动，让人际关系变好，以便和人形成有效的沟通。

我年轻的时候，跟着父亲学做生意。我从零售水果摊，然后慢慢学会中盘和大批发。刚开始作生意时，年轻气盛，碰到啰嗦的人，会失去耐性，然后不再招呼他，碰到脾气火爆的人，会躲开他，或者干脆不卖。有一次，我遇到一位犹豫不决的人来批购水果，翻来翻去的，又下不了决定，于是我直接了当地告诉他：“请别再碰我的货了，它快被你翻烂了。”那个人漠然看看我，一语不发走开了。那一天市潮不好，到了上午十点多，我们还有许多存货未售出去。你是知道的，水果多存放一天，就会多一些损失。父亲对我说：“我们作买卖的人要有这样的本事，不管谁来买，只要货卖得出去，对方付钱都算成交，任何个性、任何穿着、说任何话的人，我们都得跟他打交道。只要他高兴付账，你的推销就算成功。”

“记着！你是来做生意的，不是来这里看人是否顺眼的。如果你想成功，你就得学会对不同的人，作适当的回应。你有没有听过，生意难做，难就难在这里。”

当天父亲半责备半劝导的神情，我依稀留在脑海里，虽然后来我转了行，不再克绍箕裘，但他的教诲一直都很管用。我常常把人和事分开来想：对人要同理，要多了解别人的立场和需要；对事要明白事理。这样比较容易把事情做好。

俗语说：“一种米养百样人”，所以你注定要跟性格互异，角色不同，利害相左的人相处。这当然不容易。但经验却告诉我们：每个人都免不了要面对这些难题。你千万别以为：“只有我倒霉才碰上难缠的人”，其实每一个人都会碰到，要学习跟别人打交道的方法。特别是那些难缠的人，他往往正是你通往成功之路必须通过的把关者，你要有耐心，更要有智慧和技术才行。

每一个人都需要别人接纳、支持和了解，只要你把握住他们的心理需求，能对他们作适当的回应，意见的沟通就变得容易了。《处世的顶尖智慧》一书，是针对如何应付头痛的人物而写的。作者里克·布林克曼和里克·基尔希纳两人都是自然疗法的心理医师，他们从实际经验中寻找有效的原则和技巧，帮助人们克服困难，增进彼此沟通。

他们重视人的需求，教你看出人的需求和对他们有效的回应之道，并分别举出十种难缠的人物，教你打交道的技巧。我很欣赏这本书，因为它提供了具体可行的建议，并有实例帮助读者了解沟通的过程。实在是一本通俗易懂、容易受用的好书。（本文作者为台湾知名作家）

导 论

里克·布林克曼博士

里克·基尔希纳博士

你无法忍受的人是指那些不按你意思去做的人、做你不想要他们做的事的人，而且你不知道要如何应付的头痛人物。现在，你再也不用受他们的气了！虽然你不能改变头痛人物，不过，你可以用一种能让他们改变自己的方式来和他们沟通，你就能在他们有不好的行为时，知道该怎么应付他们。

本书将帮助你辨认并组合有效的沟通要素。

其实，和难缠人物的沟通，就好像打电话一样，如果想要电话接通，你拨的号码顺序就必须完全正确，即使只漏掉一个数字，你的电话就无法接通。如果事后才想到拨区域号码，你的电话就会接错线了。要是知道电话号码、拨号的方法也正确、和你无法忍受的人进行完全的互动是可能的！

不幸的是，总有一些头痛人物，无论你怎么做，就是不愿意接你的电话。面对这些并不多见的情况，你可以把应付无法忍受的人，想成是到了沟通健身房，头痛人物会帮助你锻炼出沟通肌肉，并激发出你的沟通潜能，也许以后，这可能正是你在另一个时空，维持一次更有价值的关系所需要的力量。

面对人际问题，我们希望你的注意力能集中在以下四个主要领域：

1. 首先，我们要看一下使人变得难缠的各种原因，碰到有人大吼大叫时，有人会不发一语，有人会发动反击。这些有趣的差别正说明了不同的行为动机导致的差异。一旦你了解这些差异，就比较不会把这些棘手的行为当作是纯粹个人的问题了。

2. 其次，我们将检视基本的沟通技巧，这将有助于化冲突为合作，转情绪为理性，将暗中的计划变成开诚布公的对话。其实，在你平时与人相处时已经用上了这些基本技巧，但是在应付头痛人物时，却往往未能使用出来。我们会把沟通的过程说明白，让你在遇到人们表现最糟的时候，可以活用这些技巧。

3. 接下来，我们把焦点放在处理你无法忍受的十种棘手行为的特定策略上，你将学会如何使人停止发牢骚、攻击、发脾气和不守信用。

4. 在本书接近尾声时，我们将论及如果你受不了自己时又该怎么办。到那时候，也许你已经看出自己也有些令人头痛的行为，这一章会帮助你辨认并改变自己难缠的行为，因为你愈容易与人相处，要应付的棘手人物就愈少。

我们建议你在读了一到八章后，直接翻到你所要应付的头痛人物那一章。如果你在应付难缠人物的态度上，还需要一点帮助，请参阅本书后面有关《态度调整》的附录。

在你开始阅读本书之前，请容我们自我介绍，并说

明我们写这本书的动机。

我们两个人都叫里克 (Rick)，是心腹知己，生意伙伴，也都是自然疗法的心理医生（虽然我们这一行在一百年前的美国就有了，但你可能到现在才听说过有这么个行业）（注^①）。我们还在医学院念书的时候就成了朋友，后来是因为有一位区域医院里的内外科医生成了我们的良师之后，我们友谊的花朵才绽放开来。

由于他的指导和鼓励，我们从心态的角度来研究保健。我们希望找出心理和情绪健康的原则，并且找出怎么运用这些原则来预防或治疗生理疾病。我们一再发现，如果人们能澄清价值、更新观念、学习有效沟通和放松的技巧，制定并努力完成目标，就会感到生活比较好受，而且随着心理和情绪健康的改善，许多生理症状也就消失了。“医生”这个字，也有教师的意思，所以我们开始讨论在研习营中和大家分享的一些理念。

1982年时，有一个心理健康机构请我们制作一个“如何应付头痛人物”的节目，开始以本书形式出现的研究计划于是正式开始。在制作过程中，我们改变了做事方式，现在我们把工作当作是一种对人的延长教育。

过去十多年来，我们一直在研究人们的希望和恐惧，人们如何建立起生活或者毁灭了生活；人们如何沟通，是

① 注：自然疗法心理医师依照传统的医学预科教育，必须在四年制医学院接受机能整体性的内科医师训练。和传统的医生一样要学习科学以及诊断和临床技巧，不过重点放在复健和疾病预防上，而不是利用药物治疗和切除症状处理方式。学生必须修习四年的临床营养（传统医生只要上一个星期的课），并接受咨询技巧的训练，以便引导病人改变生活形态。他们也必须接受自然疗法的训练，以便增强并运用与生俱来的治疗力量。本书付梓之际，美国已有三所四年制自然疗法医学院，加拿大则有一所。

什么原因使得人们难以相处；以及如何用最好的方法来应付人们最糟的行为。写这本书就是要把这种信息传达给你，我们已经在讨论会上或是利用录音带对数以万计的人提出这些理念，而且得到强烈的回响，我们希望、也相信本书的理念能对您的生活品质造成持久的影响。

作者简介:

里克·布林克曼

(Rich Brinkman)

里克·基尔希纳

(Rick Kirshner)

两人都是全科医生，专长是心理和情感方面的治疗和保健。布林克曼是健康生活指南“创意生活”录音带作者，而基尔希纳博士则制作了“追求的快乐”录影带，两人的客户包括AT&T、惠普、西屋电器、凯悦饭店等知名企业。

策 划: 严慈亮
王小民
田 涛
杨 钧

富国人生管理系列丛书:

- 《处世的顶尖智慧》
- 《时间舵手》
- 《无往不利》
- 《如何与老美共事》
- 《如何成为抢手货》
- 《追求成功的热情》
- 《获利一辈子》
- 《创业不败》
- 《电脑时代的恐惧与压力》
- 《当男人，做爸爸》
- 《全面公关时代》
- 《求职的十大误区》

目 录

序

导论

第一部：认识头痛人物

- 1. 十大头痛人物 (3)
- 2. 增进了解的透镜 (17)
- 3. 通往地狱之路是由好意所铺成的 (30)

第二部：生存之道，在于沟通

- 4. 化冲突为合作 (41)
- 5. 学会倾听才能了解人 (48)
- 6. 获致更深的了解 (55)
- 7. 话说得让人了解 (62)
- 8. 心想事成 (72)

第三部：化阻力为助力

- 9. 烈火战车 (83)
- 10. 暗箭伤人的狙击手 (99)
- 11. 万事通先生 (115)
- 12. 自以为是的半瓶醋 (128)
- 13. 一触即发的手榴弹 (139)
- 14. 满口允诺的好好先生 (151)
- 15. 犹豫不决的或许先生 (170)
- 16. 闷不吭声的没事先生 (184)

17. 负面思考者	(198)
18. 牢骚大王	(211)
19. 如果别人受不了你，又该怎么办	(222)
跋 如何利用本书的小步骤获致大改变	(240)
附录 如何改变你的态度	(243)

第一部

认识头痛人物

我们将揭示十大头痛人物，并提供了解他们的透镜，还要告诉你为什么与魔鬼交手之路是由好意所铺成的。

1. 十大头痛人物

- 烈火战车
- 暗箭伤人的狙击手
- 一触即发的手榴弹
- 万事通先生
- 自以为是的半瓶醋
- 满口允诺的好好先生
- 犹豫不决的或许先生
- 闷不吭声的没事先生
- 负面思考者
- 牢骚大王