



被译为十几种语言
销量过百万的超级畅销书

Dealing with People
You Can't Stand

当无所不知 遇到自以为是……

如何与不能忍受的人打交道

里克·布林克曼 里克·克斯纳 著



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

715

0912.1-49

1397

Breakthrough
South China State

当无所不知 遇到自以为是……

如何与不能忍受的人打交道

德里·布洛克曼 里克·克斯内 著
许 姪 庞 锦 译

中信出版社

CHINA CITIC PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

当无所不知遇到自以为是……/ (美) 布林克曼等著; 许娅等译. —北京: 中信出版社, 2002.12

书名原文: Dealing With People You Can't Stand

ISBN 7-80073-599-0

I. 当… II. ①布… ②许… III. 人际交往-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第091841号

Dealing With People You Can't Stand

Copyright © 2002, 1994 by Dr. Rick Brinkman and Dr. Rick Kirschner.

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公司防伪标签, 无标签者不得销售。

当无所不知遇到自以为是……

DANG WUSUOBUZHI YUDAO ZIYIWEISHI

著 者: (美) 里克·布林克曼 里克·克斯纳

译 者: 许 娅 庞 锦

责任编辑: 周 琳 玉晶莹 **责任监制:** 朱 磊 王祖力

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: 北京思信诚胶印厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 **印 张:** 10.25 **字 数:** 131千字

版 次: 2003年1月第1版 **印 次:** 2003年1月第1次印刷

京权图字: 01-2002-6090

书 号: ISBN 7-80073-599-0/F · 437

定 价: 22.00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

010-85322522

介绍

1994年，我们出版了《当无所不知遇到自以为是……》一书的第一版；随后，这本书便以数百万册的销量在全世界持续热销。自从此书首次出版以来，世界已经发生了很大的变化。经济实现了真正的全球化，而崭新的科技也改变了我们与世界各国人民经商和交往的方式。生活节奏加快了，而我们也因此更加疲惫不堪。于是，根据我们在多次研讨会上所收集的反馈信息，我们感到推出一个全新的版本以帮助新一代的读者已是刻不容缓的事。

令你难以忍受的是这样一类人：他们令人感到棘手，要么不做你希望他们做的事，要么偏做你不希望他们做的事，所以，你简直不知道该拿他们怎么办。不过，你再也不用做这些人的受害者，为他们而发愁了。虽然你不能改变这些棘手的家伙，你却能以一种使他们自己改变自己的方式与之交往。要达到这个目的，你只需知道怎样在他们表现不佳时与他们进行沟通。

这本书将帮你确定并归纳许多利于交往的有效因素。从这个意义上讲，与问题人物的交往就像打电话。你得按正确的顺序拨对所有的号码，哪怕只漏掉一个数字（算上区号，这个数字只占整个号码的1/10），你也不可能接通对方。如果你拨错了区号，接电话的就将是陌生人。然而，要想知道所拨打的号码是完全可能的事，正确地拨打一次，你就能把自己的整个儿思想传达给你所难以容忍的人。

不幸的是，总有少数令人头疼的人存在，不管你怎么做，他们都拒绝接听你的电话。在这种罕见的情况下，你可以转换比喻，把与讨厌的人打交道当做交往锻炼中的小障碍。其实，棘手的人将高强度地锻炼你用于交际的筋

骨和肌肉，并强化你交往的毅力。反过来，这些力量又将成为你在今后某时某地维系更重要的人际关系时所需的条件。

我们将按以下5个重点指导你如何解决人际交往问题：

1. 首先，我们将考察那些迫使人们处于种种困境的力量。当一个人开始大喊大叫时，另一个人也许会让他停止，但不做任何评论，换个人却可能开始不停地抨击对方。这些奇妙的差别就是那些不同行为倾向的标志。一旦你理解了这些差异，你就能减少将棘手的行为个人化的倾向。

2. 然后，我们将考察那些关键的交往技巧——化干戈为玉帛，化冲动为理智，化潜藏敌意为诚恳对话。事实上，值得高兴的是你已经在与那些相处不错的朋友的交往中运用了这些重要技巧。现存的问题则是当你与那些棘手人物交往时，你没能利用这些技巧。所以，我们将把交往的过程变得清晰明确，从而使你能在他人最难对付时运用这些你最需要的技能。

3. 接着，我们将集中讨论在面对你难以忍受之人10种最令人讨厌的行为时的具体策略。你将切实地从中学到让人停止抱怨、攻击、大发脾气和食言的办法。

4. 此外，我们将使用电话和电子邮件来确定我们与他人的关系。我们将帮助你通过最大限度地有效利用这些工具来避免矛盾，并与他人建立合作关系。

5. 在本书的最后，我们将讨论在你不能容忍自己时该怎么办。在此之前，你很可能在某些关于问题人物的描述中看见了自己的影子。而在这个章节里，你将认识并改变自己令人讨厌的行为，因为你越使人容易交往，你所遇到的麻烦人物就越少。

我们建议你先读一到八章，然后直接跳到关于对付自己令人讨厌之处的那一章。如果你需要一点额外的帮助来改善你对难以相处之人的态度，敬请阅读本书末尾的附录“改变你的态度”。

在你继续阅读之前，请允许我们做一个自我介绍，并告诉你我们是怎样开始写这本书的。

我们是里克兄弟，是最好的朋友、商业伙伴和自然疗法医师（虽然我们的专业在美国已经诞生了100多年，你也许在此之前从来没听说过它）。当我们还是中学生时，我们就成了朋友，但我们的友谊之花盛开却是在一位来自地区医院的内外科医师成为我们共同的导师之后。在他的帮助和鼓励下，我们从个人态度的角度出发研究健康问题。我们曾希望确定精神和情感健康的主要原则，并获知这些原则怎样用于预防或治疗身体疾病。我们一次又一次地发现当人们清楚他们的价值观，不断更新他们的观念，学会了有效的交往和放松技巧，并用来为实现他们的目标服务时，他们的感觉就会好得多。随着精神和情感健康的改善，他们的许多具体生理症状就会消失。由于“医师”一词意味着老师，我们便开始通过研讨会和工作室的形式共享这些观点。

1982年，一个心理健康组织邀请我们创建一个有关与讨厌之人打交道的的项目。这个项目标志着本书所阐述的研究课题的正式开始。在研究过程中，我们改变了原先计划的方式，现在，我们将自己的所有工作都视为一种对人的持续性教育。

20多年来，我们一直在研究人们的希望和恐惧，研究人们怎样建设或毁坏他们的生活，怎样相互交往，调查使人难以相处的原因，探讨在人们处境最糟时怎样最好地应付。我们写这本书的目的正是要把这些信息传递给你。我们已通过研讨会和录像带形式把这些观点呈现给数百万人，得到了热烈的回应。我们真诚地祝愿并相信这本书里所含的观点会给你的生活质量带来一个意义深远、作用良久的改变。

目录

介绍

第一部分 认识你所不能容忍的人

我们将揭示10种最令人讨厌的人，并为您提供了解这些人的
放大镜，向您展示善意的初衷是怎样导致恶果的。



1. 10种最令人讨厌的人 3

10种人们表现最糟时的具体行为！

坦克 (The Tank) ……狙击手 (The Sniper) ……手榴弹
(The Grenade) ……万事通先生 (The Know-It-All) ……
半瓶醋先生 (The Think-They-Know-It-All) ……好好先生
(The Yes Person) ……或许先生 (The Maybe Person) ……
没事先生 (The Nothing Person) ……不行先生 (The No
Person) ……牢骚大王 (The Whiner)



2. 人们所为何来 19



一个观察行为的放大镜揭示其潜藏的动机。

是什么决定注意力和决断力……完成任务……正确完成任务
务……与人和睦相处……获得别人的赞赏……有时你得到

你所给予的……这是一个平衡问题……当你的意图改变时，你的行为也随之改变……你能听出人们“所为何来”……共享首要目的，没问题……当目的不能实现时会发生什么

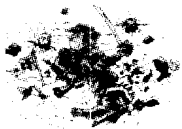
3. 通往地狱的路是由美好的初衷铺成的 35



受阻碍的意图是怎样产生令人讨厌的行为的。完成任务的意图受阻碍……正确完成任务的意图受阻碍……与人和睦相处的意图受阻碍……获得赞赏的意图受阻碍……小结

第二部分 生存之道，在于沟通

在无法控制之前预防冲突并解决问题



4. 从冲突到合作 47

团结，我们就能相互理解；分裂，我们就难以相互容忍。当重点放在差异上时，矛盾就产生了。减少差异可化矛盾为合作。

两种基本技巧：融合和转向……用身体和表情进行非语言融合……用音量和语速进行语言融合



5. 学会倾听，理解别人 55



当两个或更多人都想被倾听，却没有一个人想倾听时，争论是不可避免的。先倾听并理解，那你就能打开人们的心灵之门。

人们希望被倾听和理解

6. 达到更深的了解 63

有时，交流中最重要、最有用的部分是隐藏的，不仅对听者如此，对说者也是如此。找出这些内容，取得积极的结果。

确认积极意图……确认受到高度重视的标准



7. 被人理解 71



你对他人所说的话可产生防备或信任，增强抵抗或合作，增进矛盾或理解。学习一些简单的预防措施！

控制你的语气……说明你的良好意图……得体地插话……告诉对方真相……机动行事

8. 心想事成 81

人们的表现往往居于他人期待值的上下范围内。积极回应棘手人物，他们会出乎意料地满足你的期盼。

皮格马利翁 (Pygmalion) 的力量……在证据不足时宁信其无辜……感谢批评



第三部分 化阻力为动力

对待10种最令人讨厌之人的具体目标和行动计划



9. 横冲直撞的坦克 91

既粗鲁又无情，既吵闹又强势，或者是紧张的沉默和激光般的准

确。坦克认为结果好，手段就好。别指望怜悯。
你最好改变自己的态度……你的目标：要求尊重……行
动计划……如果坦克的指控是真的，你确实犯了错……
棘手人物生活中的伟大时刻



10. 暗箭伤人的狙击手 107

通过在你身后的破坏或你面前人群中的恶言，这种隐藏
的对手确认了你的弱点，并以此攻击你。



不友善的炮火……友善的炮火……你最好改变自己的态度……你
的目标：把狙击手从藏身处引出来……行动计划……特殊情况：
友善的炮火……特殊情况：第三方的狙击……棘手人物生活中的
伟大时刻

11. 无所不知的万事通先生 125

这种人知道所有事情的98%。只需问他们！无所
不知的万事通先生会把他们知道的都告诉你——
一次好几个小时——但不会用一秒钟来听你的拙
见。

你最好改变自己的态度……你的目标：打开对方接受新
观点的心灵之窗……行动计划……棘手人物生活中的伟
大时刻



12. 自以为是的半瓶醋先生 139

这种人其实并不知道很多，但他们不愿暴露真相。
夸张、吹牛、误导、转移，他们自己心中的神话会
使你脱离正确的轨道。

你最好改变自己的态度……你的目标：给他们的坏主意下
一个圈套……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻



13. 一触即发的手榴弹 151



当他们拉开引信时，就再也不能停下来，榴霰弹片攻击到射程范围内的每个人。然后，烟雾散开，尘埃落定，恶性循环再次开始。

你最好改变自己的态度……你的目标：控制局势……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻

14. 满口允诺的好好先生 165

答应得快，行动得慢，好好先生留下一连串未履行的承诺。尽管好好先生不能使任何人高兴，但他们正是为了取悦别人才过多地许诺！

你最好改变自己的态度……你的目标：获得能够信赖的承诺……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻



15. 犹豫不决的或许先生 187



在做决定的紧要关头，他们不停地拖延，直到为时已晚。这不是任何人的责任，而是或许先生自己的错误。

你最好改变自己的态度……你的目标：帮助他们学会果断地思考……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻

16. 闷不吭声的没事先生 203

你不会知道发生了什么事，因为他们什么也不会对你说！没有语言回应，也没有非语言回应。他们封住自己的嘴巴，透过你往前看时仿佛你根本不存在。

你最好改变自己的态度……你的目标：说服没事先生开口说话……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻



17. 凡事说“NO”的不行先生 219

他们说，发展上升的必然衰落，而衰落的再也不会焕发生命。既悲哀又沮丧，是他们把自己逼向了绝望。

你最好改变自己的态度……你的目标：转变为解决问题……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻



18. 没完没了的牢骚大王 233



他们的生活有一个计划，但他们自己不在计划中。相反，他们沉溺在悲哀之中，不停地抱怨，并把全世界的重担都扛在自己肩上。

你最好改变自己的态度……你的目标：构成解决问题的同盟……行动计划……棘手人物生活中的伟大时刻

19. 如果别人不能容忍你怎么办？ 245

到目前为止，你也许已经认识到自己有时也表现极糟。那么，你该怎么办呢？在这些来往书信中找答案吧。

如果你是坦克怎么办？……如果你是狙击手怎么办？……

如果你是万事通先生怎么办？……

如果你是半瓶醋先生怎么办？……如果你是手榴弹怎么办？……

如果你是好好先生怎么办？……如果你是或许先生怎么办？……

如果你是没事先生怎么办？……如果你是不行先生怎么办？……

如果你是牢骚大王怎么办？



第四部分 信息时代的交流

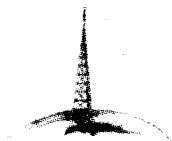
我们将揭示电话和电子邮件交流的局限性和陷阱，并向
你展示怎样通过预防使陷阱变成优势。



20. 交流和技术挑战 263

当你利用电话和电子邮件之类的数字交流的优势时，你同时失去了宝贵的交流暗示。但有失去的，也必然有获得的。我们将向你展示怎样把这些工具作为你的优势。

“有意义的数字”……失去的和得到的



21. 电话交流中的8盎司预防措施 269



你看不见他们。在这里，我们将向你展现怎样利用对方也看不见你的优势！

塑造感觉……用你的身体控制语气……为你的生活呼吸……记录过程……知道什么时候“挂机”，什么时候通话……传递倾听的信号……没准备也要像准备了似的……你可以闭上眼睛

22. 电子邮件交流中的8盎司预防措施 281

你既看不见，也听不到！这里，我们将描述怎样避开陷阱，并获得成功的可能性。

利用时间的优势……发泄，但不要寄出……读两遍……再读一遍……取

得第二种意见……以意图开始，以说明结束……早引用，常引用……靠情感符号创造更好的感觉……小心开玩笑……花时间就是节约你的时间



后记 297

怎样为实践书中的小步骤而迈出大步子



附录 301

怎样改变你的态度

当你想逃跑或者迎上前去面对坚决的反对时，怎样才能找到勇气，坚定自己的立场呢？在你需要时，恰当调整你的态度！
改变你的反应……改变你的视角……改变你对自己说话的方式

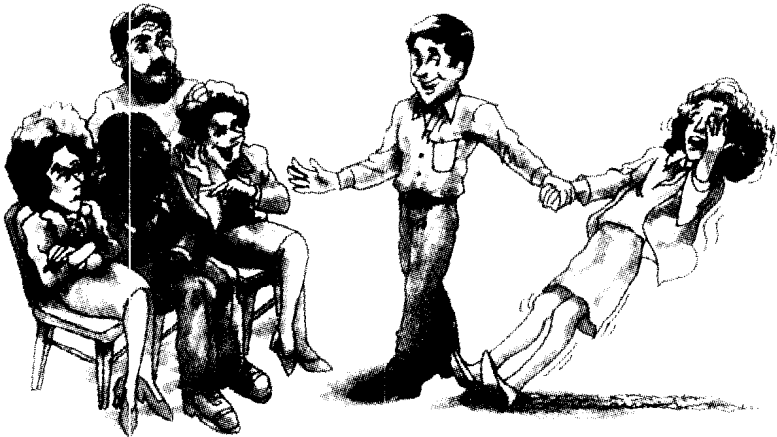


来自作者的邀请

第一部分

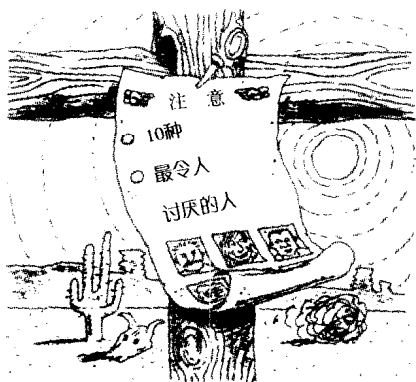
认识你所不能容忍的人

我们将揭示10种最令人讨厌的人，并为您提供了解这些人的放大镜，向您展示善意的初衷是怎样导致恶果的。



1

10种最令人讨厌的人



在你的众多交往技巧中总存在着不同程度的知与不知，其结果便是你人际交往中的优势和劣势。因此，在对待令人无法容忍的激进者或麻木者时，你也许毫无困难，但对那些消极的抱怨者，你可能感觉较为棘手；或者，你发现跟好斗的人交往最具挑战性。被动的人也许使你绝望，或者吹牛和唠叨的人让你难以容忍。同样，你也可能使别人沮丧，因为每个人在某些时候都是别人的问题对象。

你也许不赞同这些看法，或对谁是谁的棘手人物有不同见解。不管怎样，在文明的社会里对“谁是麻烦人物，以及他们为什么让人头疼”总有一定的共识。我们发现：理智的人在感到面临危