

畅销全球 24 年 第 3 版 销量逾 2,000,000 册

美国NASA、CNBA培训师沟通技巧内训课

这世界 可以你说了算

与13种人格的沟通指南

DEALING WITH PEOPLE YOU CAN'T STAND

(美) 雷克·克斯切纳 & 雷克·布林克曼 著
Dr. Rick Kirschner & Dr. Rick Brinkman

李晓磊◎译

听懂言外之意 · 掌握沟通技巧 · 针对不同人格 · 精准高效表达

在任何时间 / 任何场合

搞定任何难搞的人 / 办成任何你想办到的事

How to Bring Out
the Best in People at Their Worst

北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

这世界 可以你说了算



[美] 雷克·克斯切纳&雷克·布林克曼◎著

李晓磊◎译



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

这世界可以你说了算：与 13 种人格的沟通指南 /
(美) 雷克·克斯切纳, (美) 雷克·布林克曼著; 李晓磊译. -- 北京: 北京联合出版公司, 2018.6
ISBN 978-7-5596-2075-0

I . ①这… II . ①雷… ②雷… ③李… III . ①心理交往—通俗读物 IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 085210 号
著作权合同登记 图字: 01-2017-9102

这世界可以你说了算：与 13 种人格的沟通指南

作 者: (美) 雷克·克斯切纳 雷克·布林克曼

译 者: 李晓磊

总 发 行: 北京华景时代文化传媒有限公司

策 划: 左美玲

责任编辑: 管 文

封面设计: 吉冈雄太郎

版式设计: 柳淑燕

责任校对: 赵 娜

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京中科印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数 200 千字 880 毫米 × 1230 毫米 1/32 11 印张

2018 年 6 月第 1 版 2018 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5596-2075-0

定价: 49.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010-83638551

谨以此书献给世界和平

当人们学会与那些他们难以忍受的人和平相处时，
这世界对于每个人来说也终将更加和平美好

致 谢

感谢以下人士在本书创作过程中的帮助和支持：我们的妻子林迪亚·K和丽萨·B，我们的女儿艾丹·K和卡拉·B。感谢她们给予的鼓励、启发、直觉和建议。感谢我们的父母：路易斯·K，艾伦·K和西蒙娜·B，芙蕾丝·B，感谢他们为此书提供案例，并给我们无条件的支持和信任。感谢家里的猫，在我们熬夜时仍然相伴。感谢罗伯特·多顿博士对我们的指引。感谢我们的编辑贝齐·布朗，感谢她对我们充满信心，提供实用建议，需要时做出及时回应。感谢吉米和杰夫给我们提供这个诉诸笔端的机会。感谢弗雷德·H和艾伦·S提供的指导和咨询。还要感谢那些通过言语或行为加深了我们对各种问题理解力和洞察力的人：莱斯利·卡梅隆·班德勒，大卫·戈登，约翰·格林德，弥尔顿·埃瑞克博士，罗伯特·迪奥兹，弗吉尼亚·萨图，小肯·凯斯，林尼·卡兹，马克斯·格曼和莫什·格曼，菲德尔·拉米雷斯，华雷斯·夏皮罗，罗伯特·博尔顿博士，罗伯特·M.布拉姆森博士，伯特·米勒，罗兰·克拉夫和西奥多·克拉夫。感谢所有名字忘记被提及的人；感谢成千上万参加我们研讨会、收看我们节目并与我们分享自己故事的人。最后，我们要感谢K和S，是他们鼓励我们勇往直前。

序言

为人处世，总会碰到一些你不喜欢的人：他们要么不做你想让他们做的事，要么做一些你不愿让他们做的事——这让你感到为难，不知道怎样跟他们相处。现在开始，你不必纠结了。虽然你不能改变这些人，但你可以用特定的方式跟他们沟通，使他们做出相应的转变。当他们表现很糟糕的时候，知道如何与他们沟通非常重要。

本书将帮助你识别和收集有效沟通的要素。从这个意义上来说，与问题人士进行沟通就如同打电话一样：想接通电话，你必须按照正确顺序按下所有的数字号码。即便落下哪怕只是一个数字（只占整串电话号码的 10%），电话也打不通。而如果区号顺序拨错了，电话则会打到错误的人那里。但你仍然可以记住号码，正确拨号。了解沟通的诀窍，并正确利用，就完全可以改变跟问题与认识之间的互动关系。

不幸的是，总会有些难相处之人，无论你怎样努力都拒绝与你沟通。在这些极少数情况下，你可以换一种看待方式，把它比喻成去健身房——对交际能力和耐力的锻炼，而这也可能正是你所需要的能力。在之后人生里的某个时间和地点，它可以帮助你维护更有价值的人际关系。

解决这些人际沟通的难题，我们将从以下五个方面进行阐述和引导。

1. 首先，我们将分析令人们产生各种难缠行为的原因。某件事情发生后，人们的表现各不相同：有人会大喊大叫，有人则沉默不语，还有人会暗箭伤人。这些有趣的行为差异正是人们的不同意图遭到挫败而产生的现象。一旦了解了这些差异，你就不会再认为这些行为是针对你个人的。

2. 其次，我们将探究基本的沟通技巧。这些技巧将有助于你将冲突转化为合作，感性转化为理性，背后议论转化为公开对话。好消息是，在与喜欢的人交往的过程中，你已经自然地运用了这些基本技能。坏消息是，在跟难缠人士相处时这些技巧失效了——而这变成了一个大问题。我们将更加清晰地对沟通过程进行阐述，这样在面对难缠人士时，你就可以运用相应技巧灵活以对。

3. 接下来，我们将重点讨论与这 10 (+3) 种难缠人士相处的具体策略。你将学会如何让这些人停止抱怨，停止攻击，停止爆发，不再违反承诺。

4. 我们越来越多地使用电话和电子邮件来定义与他人的关系。我们希望你充分利用这些工具来避免冲突，建立合作。

5. 本书的最后，我们将讨论当你变得难缠时需要怎么做。到这个阶段，你可能已经认识到自己属于哪种难缠人士了。第 23 章将帮你认识并改变自身的难缠行为。这势必会解决你人际沟通上的难题，因为你变得越好相处，你需要面对的难缠人士就会越少。

我们建议你通读第 1 ~ 9 章，然后直接去看怎样应对难缠人士的章节。

在你开始读这本书之前，请容许我们介绍一下自己以及这本书的来历。

我们都叫瑞克，既是死党又是生意伙伴，我们还都是自然疗法医师。（虽然我们从事的职业在 100 多年前就已存在于美国，但也许最近几年你才听说这个名词。^①）在医学院学习期间，我们成了朋友。而我们的友谊真正升华是在地区医院的一名内外科医生成为我们共同的导师之后。在他的指导和鼓励下，我们转而从不同的角度来研究疾病与健康的关系。我们希望能够定义精神和情感健康的标准，并依照这些准则去预防或治疗身体上的疾病。我们一次又一次发现，当人们价值观明确，努力实现自己的目标，并且学到有效的沟通和放松技巧时，他们会感到更幸福。而当他们的精神和情感健康得到改善时，很多身体上的不良症状也会消失。既然医师这个词也具有老师的含义，我们便开始通过研讨会的方式来分享这些想法。

1982 年，一个精神卫生组织请求我们做一个应对问题型人群的课题。这标志着此研究项目的正式开始，也最终促成了本书的诞生。在研究过程中，我们也改变了之前对我们所做事情的定义。现在我们把

^① 在传统的预科医学教育后，自然疗法医师（N.D）要再经过四年制医学院的培训，成为整体初级保健医师。自然疗法医师与传统医生（M.D.s）学习相同的科学报告、诊断和临床技能，但教育侧重于健康的恢复和良好以及疾病的预防，而不是通过药物治疗和动手术来消除病症。N.D 学生必须接受四年（传统医生为数周）的临床营养学习，并接受咨询技能方面的培训，用以指导患者改变生活方式；还须接受自然疗法的培训，以增强和利用身体的自愈能力来治疗疾病。欲了解更多信息，请访问美国自然医学协会（AANP）的官方网站：www.naturopathic.org。

这份工作视为一种对人性的持续教育。

20 多年来，我们一直致力于研究人们的希望和恐惧，人们如何过上理想生活又如何将之毁灭；人们如何沟通；什么使人感到难以沟通；如何在别人表现最糟糕时更好地与其相处。我们通过这本书将这些信息分享与你。在此之前，我们已经通过研讨会、录像带以及纸质传媒面向百万人分享了这些成果，并得到了热烈的反响。我们希望并相信这本书里的内容会给你的生活带来积极和持久的转变。

雷克·布林克曼博士

雷克·克施切纳博士

目 录

致 谢	V
序 言	VII
第一部分 了解那些难缠之人	
第 1 章 13 种最不受欢迎的人	003
第 2 章 透视与理解人的行为意图	018
第 3 章 意图受挫使人变得难相处	034
第二部分 有技巧地沟通	
第 4 章 将冲突转向合作	049
第 5 章 倾听并理解	055
第 6 章 深层理解	060
第 7 章 表达清楚	065
第 8 章 将事情往好处想	075
第 9 章 改变你的态度	083

目 录

第三部分 将人们的最差表现引向最好行为

- | | | |
|--------|-------------------|-----|
| 第 10 章 | 坦克——爱挑衅和攻击 | 095 |
| 第 11 章 | 狙击手——爱让别人当众出丑 | 109 |
| 第 12 章 | 万事通——不容异己，自视权威 | 124 |
| 第 13 章 | 自命万事通——爱胡扯，博人眼球 | 137 |
| 第 14 章 | 炸弹——脾气暴躁，爱发火 | 147 |
| 第 15 章 | 老好人——什么都答应，什么都做不到 | 158 |
| 第 16 章 | 拿不准——优柔寡断 | 176 |
| 第 17 章 | 闷油瓶——习惯沉默 | 189 |
| 第 18 章 | 牢骚大王——喜欢抱怨 | 202 |
| 第 19 章 | 挑剔专家——鸡蛋里挑骨头 | 214 |

第 20 章	法官——爱批判,吹毛求疵	227
第 21 章	操心帝——认为自己能为他人安排好一切	243
第 22 章	烈士——渴望回报的给予者	262
第 23 章	假如别人不能忍受你	283

第四部分 数字时代的沟通

第 24 章	科技时代的沟通和挑战	305
第 25 章	电话沟通中的八条建议	310
第 26 章	电子邮件沟通中的八条建议	319

后记	运用本书几小步,迈出改变一大步	333
----	-----------------	-----

第一部分

了解那些难缠之人

我们列出了 13 种最令人反感的行为，并带你切实理解什么叫好心办坏事。



第1章

13种最不受欢迎的人



对于沟通技巧，每个人都会有所知，有所不知。于是在人际交往中，人们各自呈现出不同的优势和弱点。结果可能是，总体来说，与他人融洽相处对你来说一点都不成问题，甚至对所有人都不能忍受的那个冷面怪咖，你也能应付自如。但即便这样，你可能还是受不了爱抱怨和消极的人，跟强势的也完全相处不来。消极的人可能会让你沮丧，爱吹牛的人可能会让你心烦。反过来，你也可能让别人感到难以相处。因为通常来说，每个人或多或少都会令别人感到头痛。

你可以同意或反对某人说谁难缠或谁好相处。但在文明社会中，还是存在一些共识来界定，哪些人比较难缠，以及他们做的什么会令人难以忍受。我们已经确定其中10种具体的行为模式，理智正常的人

面对这些行为时，会感到威胁或挫折，这表明他们在面对不想看到的情况时所做出的挣扎。另外，我们还列出了其他三种不良的行为模式，这些行为模式在家庭矛盾中较为常见。以下这些就是一般人最糟的 13 种表现。

坦克

真是个好天气啊！天空晴朗无云，窗外小鸟在欢唱。吉姆手中的项目正在进展当中，办公室里各项工作正有条不紊地进行着，一片祥和。

突然，一个熟悉的声音传来，令人避之不及。

吉姆感觉似乎有辆“坦克”正轰隆隆轧过走廊，刹那间，地板仿佛震颤了起来，那“坦克”上的远程雷达正嘀嘀响着寻找目标。吉姆竖起耳朵，大气也不敢出。这时，“坦克”本尊——乔·宾纳从拐角出现了。他抬起手，手指如炮筒一样指向吉姆这边。吉姆明显感觉炮筒准星已经锁定了目标——没错儿，正是他！绝望中，他的意念早已举手投降，然而“坦克”并没有要放过他的意思，径直开到他面前。他惊骇地瞅着那个炮筒指在了他脸上，同时大炮开火了，宾纳对他破口大骂：

“你真是个弱智，白痴！你这没用的东西，把你叫作人真是糟蹋了人这个字！你父母生你生错了吧？这个项目你已经接手两周了，却什么也没有做出来！我不想再听些乱七八糟的理由了！你给我打起精神听好了，你必须这么着！”

透过余光，吉姆看到办公室的其他人不是赶紧找地方躲起来就是被吓得呆若木鸡愣在原地。宾纳像炸雷一样吼叫命令着……终于，这场计划好的突袭像开始时一样忽然结束了。“坦克”宾纳又往另一个方

向开去，留下吉姆兀自一人坐在那里，自己的所有努力和决心被炸成了一堆炮灰。

“坦克”爱挑起冲突，喜欢针对人，容易气急败坏，具有极端的挑衅性和攻击性。

狙击手

为了准备这个报告，苏使出了浑身解数。意义重大的这一天终于到来，如果她能够专业完美地做完展示，那么等待她的极有可能是升职的机会。展示开始了，所有的目光都聚集在她身上。而她胸有成竹，胜券在握。

当她终于拉到报告的底部时，突然听到一阵仿佛树叶窸窣作响般忙碌的声音，她看到会议室的一角有人动了一下。紧接着，那人向她开火了。

“嗨，我说！”声音刺耳又带着几分嘲弄，“你的那个想法让我想起了一本书，好像是在第11章呢！”

话声未落，会议室里先是响起了一声不怀好意的坏笑，之后更多人跟着讪讪地笑了起来。苏不禁乱了阵脚，她无法集中注意力，也丧失了原本清晰的逻辑。“您说什么？”她一边尴尬地小声问，一边环顾四周寻找说话的那个人。那位“狙击手”狡黠地讪笑着，已经准备好补刀了：

“或者也没准儿是在第13章？哈哈。不过你不用管我啦，请继续讲吧。我现在觉得你其实并不太了解这个课题哦。”

无礼的评论，讽刺挖苦，不失时机地翻个白眼，“狙击手”最拿手的就是让你当众出丑。