



BULLIES, TYRANTS
AND IMPOSSIBLE PEOPLE:
HOW TO BEAT THEM WITHOUT JOINING THEM

[美] 罗恩·M·夏皮罗 马克·A·詹克斯基◎著

经典
畅销



以弱胜强 的沟通术

独断的老板、贪婪的客户、
自私的邻居、阴险的竞争者、可笑的岳父……
美国著名沟通大师帮你搞定他！



全国百佳出版社
中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

以弱胜强 的沟通术

[美] 罗恩M.夏皮罗 马克A.詹克斯基◎著

张焱 姚婧翊◎译



全国百佳出版社
中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

图书在版编目(CIP)数据

以弱胜强的沟通术 / (美) 夏皮罗, (美) 詹克斯基 著;
张焱, 姚婧翻译. - 北京: 中央编译出版社, 2010. 10
ISBN 978-7-5117-0566-2

I. ①以… II. ①夏… ②詹… ③张… ④姚…
III. ①人际交往 - 通俗读物 IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 191048 号

Bullies, Tyrants and Impossible People: How to Beat Them without Joining Them
Copyright© 2005 by Ronald M. Shapiro and Mark A. Jankowski
All rights reserved.
This translation published by arrangement with Crown Business, an imprint of
The Crown Publishing Group, a division of Random House, Inc.

以弱胜强的沟通术 [美] 罗恩 M. 夏皮罗 马克 A. 詹克斯基 著

出 版 人: 和 龔
责任编辑: 张维军 刘文利
出版发行: 中央编译出版社
地 址: 北京西单西斜街 36 号(100032)
电 话: (010)66509236 66509360(总编室)
(010)66509361(编辑室)
(010)66509364(发行部)
(010)66509618(读者服务部)
网 址: www.cctpbook.com
经 销: 全国新华书店
印 刷: 三河市文阁印刷厂
开 本: 787 × 1092 1/16
字 数: 140 千字
印 张: 13
版 次: 2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
定 价: 32.00 元

本社常年法律顾问: 北京大成律师事务所首席顾问律师 鲁哈达

你身边的大灰狼

“三只小猪”的故事大家一定都耳熟能详吧，正如我们所知，大灰狼通过恫吓搞定了猪大宝，弄翻了它的稻草房子；又用同样的方式搞定了猪二宝，掀翻了他的木头房子；但是却在猪三石的石头房子前遭到挫折，并在试图穿过烟囱时一命呜呼。很明显，猪三石懂得大灰狼的各种伎俩，并采取了行之有效的对策来保护了自己和他的兄弟。这恰恰是我们想要教给你的东西——用以弱胜强的沟通术来应对强势人物。

在本书中，我们将教会你如何运用以弱胜强的沟通术，使你在面对像大灰狼那样的恶棍、暴徒和不可理喻的人物时，可以不费吹灰之力、轻而易举地搞定他们，而不会变得和他们一样胡搅蛮缠。在了解以弱胜强的沟通术后，你会发现它将帮助你清除工作、生活和家庭中的大灰狼。

首先，我们将教会你如何得到你想要的，无论生意场中、社交圈里、谈判桌前的对手是多么强势，我们将会教你如何不焦头烂额地疲于应付，如何不丧失冷静早早举了白旗，或让自己也变得同样不可理喻。

其次，我们会教给你一套系统的方法——以弱胜强的沟通术。它是你心想事成的基石：

- ◆ 调节情绪 (Neutralize your emotions)
- ◆ 分辨类型 (Identify type)

◆ 控制冲突 (Control the encounter)

◆ 提供选择 (Explore options)

再次，我们会给你提供许多技巧和训练方法，帮你提升自身的优势，弥补不足之处，从而在与强势人物打交道时能够游刃有余。

最后，我们介绍一些实战案例，使你对以弱胜强的沟通术有更贴切的了解，从而在真正面对强势人物时，能够对以弱胜强的沟通术运用自如。这些案例涉及到商业交易（包括世界 500 强公司和家族式企业）、员工管理、劳资冲突、体育合约、朋友交往和拜见岳父等各个领域。

前言 001

第一部分 以弱胜强的沟通术，帮你搞定强势人物 001

第一章 什么是以弱胜强的沟通术 002

强势人物无处不在 002

好人不当软柿子 003

以弱胜强的沟通术 004

以弱胜强的沟通术帮你应对生活中的难题 006

第二章 面对强势人物，首先保持头脑冷静 007

保持头脑冷静很重要 007

案例：愤怒的律师打不赢官司——情绪失控的恶果 008

经验之谈：有效行为取决于情绪调节 012

第三章 其次，学会分辨对手类型 013

强势人物分3类 013

认清他们的真面目 014

案例：丢了合同的竞标人——无法辨识强势人物类型的恶果 015

第四章 再次，学会控制冲突 019

冲动是魔鬼 019

案例：闯入便利店的暴徒 020

经验之谈：你不控制冲突，冲突就会控制你 022

第五章 最后，为未来的交易打开一扇门 023

找到双方利益的平衡点 023

案例：丢失的不仅是一份合同，而是一个客户——冲动的惩罚 025

尽量想个好办法，别急于最后摊牌 028

第二部分 以弱胜强第一步：调节情绪，主动应对 029

第六章 专注于事件本身，不受情绪干扰 030

面对冲突，保持冷静 030

要么战斗，要么逃跑 032

管住自己好斗的天性 032

专注于冲突本身 034

案例：证券监理员和行骗的经纪人之间的交锋 035

不要陷入报复的怪圈 039

第七章 培养积极信念，控制情绪 041

压力是情绪调节的敌人 041

冷静应对对手的攻击 042

有压力，笑一下 043

沉默应对挑衅 044

倾听缓解压力 045

改变行为，改变情绪 046

别让消极思维控制你 047

积极的心态，带来积极的行为 051

控制情绪，控制冲突 052

案例：一场体育经纪人和总经理的冲突 054

第三部分 以弱胜强第二步：认清对手，有的放矢 061**第八章 分辨“偶尔失控”型强势人物 062**

区分强势人物 3 步骤 062

“偶尔失控”型强势人物的 3 大特征 064

祸不单行，更容易出现过激反应 066

案例：当失控的孕妇遭遇警察 067

控制自己，化解冲突 072

第九章 分辨“战略战术”型强势人物 074

“战略战术”型强势人物的 3 大特征 074

“战略战术”型强势人物的20种战术 075

案例：油盐不进的照相馆营业员 077

第十章 分辨“天生抓狂”型强势人物 083

“天生抓狂”型强势人物的9大特征 083

案例：软弱的员工，霸道的老板 085

第四部分 以弱胜强第三步：控制冲突，掌控结果 095

第十一章 体谅他人，终将被人体谅 096

分辨类型，开始行动 096

寻找原因，控制冲突 097

顺其自然，释放情绪 099

换位思考，体谅他人 101

用耳朵（E、A、R）打开耳朵 103

案例：投桃报李的机场乘务员 104

闭上耳朵，也就封闭了心灵 107

理解他，并非同意他 109

案例：冷板凳上的棒球手，带来的奇迹 113

倾听的秘诀 116

 第十二章 识别战术、简化并聚焦于当前问题 119

- 将强势作为一种战术 119
- 相信你的第六感 119
- 直接揭露他的阴谋 121
- 专注于当前冲突 125
- 案例：银行如何追讨拖欠的债款 126
- 应对 20 种强势战术的对策 128

 第十三章 未经你的允许，没有人可以控制你 137

- 你也拥有制服对手的权力 137
- 确定对手的权力来源 139
- 敢于挑战权威 139
- 寻找选择，逃避惩罚 143
- 争取盟友，平衡力量 149
- 案例：弱势球队，注定无法赢得优秀球员吗？ 153
- 冷静、恰当告诉对方最终结果 155
- 忍无可忍，再发怒 158

第五部分 以弱胜强第四步：寻找出路，达成双赢 161 **第十四章 创新思维，打破僵局 162**

- 你不控制事态，对手就会控制你 162

新选择是结束冲突的最好解药 163
绕道而行，也能到达终点 164
案例：逃避惩罚的儿子 164
打破常规思维，打破僵局 166

第十五章 换位思考，为对方提供更多选择方案 169

提供更多选择，显示合作诚意 169
设身处地，为对手考虑 171
案例：电视台与主持人签订的天价合同——如何将一次失败的谈判宣传为一场重大的胜利 171

第十六章 让对方寻找解决方案 175

敢于想象，创造选择 175
让对方寻找解决方案 175
让对方寻找解决方案的方法 176
案例：一场关于球员薪资的讨价还价 177

第十七章 化解冲突比激化矛盾更明智 183

冥顽不化的强势家伙 183
结束冤冤相报 184
别和“疯子”顶着干 186
做好离开的准备 186
事情总有转机的可能 188
案例：谁的记忆更接近真相 190

第一部分

以弱胜强的沟通术：帮你搞定强势人物

**BULLIES, TYRANTS AND
IMPOSSIBLE, PEOPLE:**

HOW TO BEAT THEM WITHOUT JOINING THEM

第一章 什么是以弱胜强的沟通术

- ★强势人物无处不在
- ★好人不当软柿子
- ★以弱胜强的沟通术
- ★以弱胜强的沟通术帮你应对生活中的难题

强势人物无处不在

生活中，欺善怕恶、蛮横无礼、难以共处之徒无处不在。他们或许就在你的办公室、在大街上瞎逛、在商场里血拼、在飞机场候机、在排队付款、在你旁边的高速路车道、在网上，甚或正在和你通电话。他们或许是男人，或许是女人；或是思想古怪的老人，或是血气方刚的年轻人；或是陌生人，也可能是你亲密的朋友或家人。

无论你走到哪儿，他们都可能出现在你身边：把你批得一无是处的老板，永远抱怨价格不够低的顾客，豢养狂吠不止宠物狗的邻居，电影院不愿行个方便让你和朋友坐在一起的家伙，眼看你行李被盗却熟视无睹的服务员，看你急匆匆跑来改签却不停下办理手头那张票的墨守陈规的检票员，宁愿让房子闲置也不愿降价销售的贪婪的开发商，在供货商的竞争中坐收渔翁之利的采购员，只拿佣金不办事的经纪人，那些把自尊看得高于

一切的总裁……

这些难以对付的家伙使你的日常生活痛苦不堪。每次对话都会引发冲突，每次交易对你都是一次考验，每签一份合同都令人头疼不止，每次开会都像在打仗，每笔生意都是一场战争。这些人使你疲于应付生活，他们甚至怂恿你也成为他们中的一员。

面对这些难以对付的家伙，你该怎么办？以其人之道还治其人之身？还是默不作声，忍受他们的欺凌？



好人不当软柿子

你应该是一个好人吧，虽然偶尔也会做一些坏事。但你总体人品不错，试图做一个好人。其实，生活中有许多像你一样的人：他们历经生活沉浮，不想让人以为自己好欺负；做事莽莽撞撞，性子暴跳如雷，有时也会三心二意、固执己见，甚至冥顽不化。

但是，不管他们是你生意的对手，还是社交的朋友，亦或是家人，这些“好人们”总是可以找到生活中遇到的各种分歧的解决之道。

如果你与人交往的人通情达理，那么事情就很容易解决。虽然有些问题比较棘手，需要花费比较长的时间处理，甚至有可能会不断恶化，但通常我们总能找到解决之道。你们之间投之以桃，报之以李，相互倾听，不断沟通，最终会找到双方的共同利益，达成共识。

然而，在大多数情况下，与你交往的人并非善良之辈，他们并不打算成为好人，也不在乎自己在他人眼中的形象。如果你遇到的正是这样的人，你该如何实现你的目标，与他达成交易、解决争端，乃至共进晚餐呢？你会做出何种选择呢？

A. 放弃？掩盖矛盾，闭上眼睛，等待一切结束？对手还未发飙，你已缴械投降？如果他打你左脸，你索性把右脸也给他打？



以弱胜强的沟通术

BULLIES, TYRANTS
AND IMPOSSIBLE PEOPLE:
HOW TO BEAT THEM WITHOUT JOINING THEM

B. 以牙还牙，以恶制恶？不再做好人了，和他一样蛮不讲理，胡搅蛮缠？甚至比他有过之而犹不及？

C. 去发现其他可行的方法？一条能够让你达成所愿的“好人”方法？



以弱胜强的沟通术

生活中，我们难免会遇到一些强势人物，他们脾气暴躁、蛮不讲理、感情用事、为人苛刻、自以为是、恃强凌弱、不分是非、粗鲁无礼。你们之间难免会因此爆发冲突，这些冲突令人畏惧、憎恶、心烦意乱，让人感到压抑、不爽、恶心，感觉受了侮辱。

此时，许多人宁愿不做这笔生意、不开这个会、也不想坐下来和他们好好说话，甚至不想和这样的人再发生任何关系。但是，我们不能指望把自己的头埋在沙堆里就会使这些烂人、这些烂事远离我们。

这就是我们为什么要创造“以弱胜强”的沟通术的原因。

N—调节情绪 (Neutralize you emotions)

I—分辨类型 (Identify type)

C—控制冲突 (Control the encounter)

E—提供选择 (Explore options)

以弱胜强的沟通术是一个系统化的方法，它能够使我们有效应对那些难打交道的人，同时使我们不与这些人“同流合污”。实践证明，就应付各种难打交道的人而言，以弱胜强的沟通术都是一个简单有效的方法。

以弱胜强的沟通术的体系及其运行原理

N—调节情绪

要搞定强势人物，首先要控制好你的情绪。你越是感情用事，你也就越难理性对待。反之，你情绪控制得越好，你就越能得到你想要的积极结果。

I—分辨类型

强势人物有三大基本类型（它们之间还可以有不同的组合）： · 偶尔失控型：这类人只在某些情景或情况下变得难以理喻； · 战略战术型：这类人把强势作为一种策略和战术，认为只有这样，他们才能达到目的； · 天生抓狂型：这类人崇信“不讲道理就是最大的道理”，这条信条在他们的性格中根深蒂固。
C—控制冲突
一旦清楚你所面对的是何种类型的强势人物，就可以运用适当的技巧寻找解决困境的方案。如果方法得当，命运就掌握在你手中。从此生意风生水起，谈判顺利进展，你的日常生活也会有条不紊。
E—提供选择
即使你能够掌控局面，但你仍可能会陷入僵局。打破僵局的方式就需要你提供更多的选择余地——多种备选方案，以使大家能够各有所获。（正所谓“没有交易就是最好的交易”，如果在冲突升级前，双方就能够结束冲突，那将来就有可能达成交易）。

以弱胜强的沟通术是个逻辑严密、明智高超、体系健全的方法。但只有真正的完全理解，并不断在生活中实践它，你才能得心应手的运用它。所谓知难行易，只是知道以弱胜强的沟通术的原理并不代表你能用它来调节你的情绪。要知道你所面对的是一个活生生的人，他能走会说——会妨碍你们沟通和进展。无论是有意还是无意，他都会使问题变的不那么简单。

强势人物大多敏感、狡猾、执拗和不与人合作，或者兼有这几个特征。代表人物有：臭名昭著的如伊迪·阿敏^[1]和萨达姆·侯赛因，童话故事里的大灰狼，日常生活中的无礼服务员。

在人们的印象中，好人一般都温和顺从，被动消极且过于随和没有原则。典型代表有：罗杰斯先生（一个小国的驻联合国代表），老师的宠物^[2]。

[1] 伊迪·阿敏（Idi. Min, 1928－2003），20世纪70年代乌干达的独裁者，最富争议性的人物之一。被称为非洲屠夫、非洲狂人。在他的统治下，乌干达有30－50万人被杀。——编者注

[2] 在西方，孩子们把向老师打小报告的人称为“老师的宠物”。——编者注



以弱胜强的沟通术

BULLIES, TYRANTS
AND IMPOSSIBLE PEOPLE:
HOW TO BEAT THEM WITHOUT JOINING THEM

但是我们认为，好人做事应当专心致志、果敢坚毅和足智多谋。比如曼德拉、甘地、基辛格、巴菲特、乔·蒙塔纳^[1]——他们之中有外交家、负有盛名的成功人士、也有沉着冷静的运动员。

在此，我们要明确这样一个事实：做好人并不意味着就是要做软柿子，懦弱不堪，任人欺负。只要我们学会使用以弱胜强的沟通术，在与强势人物打交道时，我们就可以达成所愿，而且可以“出淤泥而不染”。

我们不能逆来顺受。让我们拿起以弱胜强的沟通术，向那些令我们难以忍受之人开战吧！



以弱胜强的沟通术帮你应对生活中的难题

以弱胜强的沟通术是一个系统化的方法，是在与那些难以忍受之人的无数次交锋中得出的经验总结，是经实践证明行之有效的理论。如果你想“好好”地在这个世界上活着，就不要忘记随身携带以弱胜强的沟通术以备不时之需。

以弱胜强的沟通术之所以行之有效，主要基于以下原因：

- ◆ 它能让你在遇到强势人物时，不假思索地就可以拿出应对之策；
- ◆ 它能够帮助你养成良好的习惯去积极主动、合理有效地对付那些难以忍受之人；
- ◆ 它能够使你明白在某些情况下你的行为是否正确，从而从中汲取经验教训，避免再犯同样的错误。

[1] 乔·蒙塔纳（Joe Montana），美式橄榄球史上最伟大的四分卫之一。——编者注