

DEALING WITH PEOPLE YOU CAN'T STAND

HOW TO BRING
OUT THE BEST
IN PEOPLE AT THEIR WORST
畅销15年，帮助200万人提高沟通技巧



如何与难以相处的人打交道

(美)里克·布林克曼 里克·基施纳◎著
楚立峰◎译

山西出版传媒集团
山西人民出版社

如何与难以相处的人打交道

里克·布林克曼博士² 里克·基施纳博士◎著

楚立峰◎译



山西出版传媒集团

山西人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何与难以相处的人打交道 / (美) 布林克曼, (美) 基施纳著; 楚立峰译. —
太原: 山西人民出版社, 2012.6
ISBN 978-7-203-07712-1

I. ①如… II. ①布… ②基… ③楚… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第116846号

著作权合同登记号 图字: 04-2011-044号

Dr. Rick Kirschner and Dr. Rick Brinkman
Dealing with People You Can't Stand: How to Bring Out the Best in People at Their Worst
ISBN: 978-0071785723
Copyright © 2012 by McGraw-Hill

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) and Shanxi People's Publishing House & Beijing Wenyuan Culture Development Co., Ltd. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2013 by The McGraw-Hill Education (Singapore) PTE.LTD and Shanxi People's Publishing House & Beijing Wenyuan Culture Development Co., Ltd.

版权所有。未经出版人事先书面许可, 对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播, 包括但不限于复印、录制、录音, 或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司和山西人民出版社合作出版, 此版本经授权仅限在中华人民共和国境内(不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾)销售。

版权©2013由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司与山西人民出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签, 无标签者不得销售。

如何与难以相处的人打交道

著 者: (美) 里克·布林克曼博士 里克·基施纳博士
译 者: 楚立峰
责任编辑: 李建业
装帧设计: 兆天书装

出版者: 山西出版传媒集团·山西人民出版社
地 址: 太原市建设南路21号
邮 编: 030012
发行营销: 0351-4922220 4955996 4956039
0351-4922127 (传真) 4956038 (邮购)
E-mail : sxskcb@163.com 发行部
sxskcb@126.com 总编室
网 址: www.sxskcb.com

经销者: 山西出版传媒集团·山西人民出版社
承印者: 三河市航远印刷有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16
印 张: 15.75
版 次: 2013年10月第1版
印 次: 2013年10月第1次印刷
书 号: ISBN 978-7-203-07712-1
定 价: 29.00元

如有印装质量问题请与本社联系调换

致谢

我们要感谢下列人员对本项目的帮助和支持：我们的妻子林迪娅·K. (Lindea K.) 和莉萨·B. (Lisa B.)，以及我们的女儿阿登·K. (Aden K.) 和卡尔·B. (Carle B.)，她们给予了鼓励、灵感、直觉和建议；我们的父母洛伊丝 (Lois) 和阿兰·K. (Alan K.)，以及西蒙娜 (Simone) 和费力克斯·B. (Felix B.)，他们给我们作出了榜样，给予了我们无条件的支持和信任；没人愿意陪我们熬夜工作，夜深人静之时只有那些猫与我们相伴；医学博士罗伯特·道顿 (Dr. Robert Doughton, M.D.) 为我们指明了道路；吉米 (Jimmy) 和杰夫 (Jeff) 给予了我们畅所欲言和发表看法的机会；弗雷德·H. (Fred H.) 和阿兰·S. (Alan S.) 给予了我们指导和忠告；还有很多人通过言传和/或身教，加深了我们对人类问题和问题人类的了解和认识：莱斯利·卡梅伦·班德勒 (Leslie Cameron Bandler)、戴维·戈登 (David Gordon)、约翰·格林德 (John Grinder)、医学博士米尔顿·埃里克森 (Milton Erickson M.D.)、罗伯特·迪尔茨 (Robert Dilts)、弗吉尼亚·萨季尔 (Virginia Satir)、小肯·凯斯 (Ken Keyes, Jr.)、罗伯特·博尔顿博士 (Robert Bolton, Ph.D.)、莱尼·卡茨 (Lenny Katz)、马克斯 (Max) 和摩西·戈德曼 (Moshe Goldman)、菲德尔·拉米雷斯 (Fidel Ramirez)、华雷斯·夏皮罗 (Juarez Shapiro)、罗伯特·M. 布拉姆松博士 (Robert M. Bramson, Ph.D.) 伯特·米勒 (Burt Miller)、罗兰 (Roland) 和西奥多·克洛弗 (Theodore Clover)；有些姓名我忘了提及，在此一并表示感谢；许许多多的人来参加我们的讨论会，观看我们的录像带节目，和我们分享他们的经历；最后还要感谢教育我们勇往直前的库力索法公司 (K&S)。

引言

1994年，这本书第一版出版，在全球持续热卖，销量达到了数十万册。第一版面世之后，世界发生了改变。经济实现了真正的全球化，新技术改变了我们做生意的方式，也改变了我们和世界各地人民交流的方式。生活更加繁忙，我们更加疲惫不堪。基于在讨论会上收集到的反馈信息，我们认为应当推出升级版本，为整个新一代读者提供帮助。

让你难以忍受的人：他们难以相处，你想让他们做的，他们不做；你不想让做的，他们偏做——你不知道拿他们怎么办。好啦，你不用再做他们的牺牲品。你改变不了难相处的人，但你可以想方设法与他们交流，促使他们改变自我。当人们举止怪异时，知道如何与其联系沟通，这就是问题的所在。

本书将助你鉴定和收集有效交流的元素。在这个意义上，与刺头交流就像是打电话。如果你想拨通电话，就要按照正确的顺序拨打所有的数字。漏掉一个数，电话就无法接通。忘记拨区号，你的电话就打错地方了。然而，记住号码，正确拨打，找到让你无法忍受的人，彻底改变你们的交往模式，这一切都是可能的。

不幸的是，总有些难相处的人，无论你做什么，他们都拒绝接听你的电话，不置一词。在这些罕见情况下，你可以换种思路，把对付让你难以忍受的人看成是到交流馆（communication gym）一游。难相处的人会帮助你训练交流能力，开发交流技巧。反过来，这可能正是你所需要的实力，能在将来的某个时间和地点，让你维护更加宝贵的关系。

我们要请你注意五个关键方面，以解决你的人类问题：

1. 首先，难相处的人形形色色，我们要检查他们背后的推动力量。当一个人开始吼叫的时候，另一个人避而远之，一言不发，还有一个人开始狙击。这些有趣的差别表明不同的行为意图受到了挫败。你一旦理解了这些差别，就不那么会把难相处的行为与某个人画上等号了。

2.其次，我们要检查基本的交流技巧，它们可以化冲突为合作，化情感为理性，化隐性议程（hidden agenda）为真诚的对话。好消息是，你已经利用了这些基本的技巧与人们和睦相处。坏消息是，在对付问题人类时，未能运用这些技巧，带来了大麻烦。我们要明确交流过程，这样，你就可以在必要的时候开始利用这些技巧，应对处于低谷中的人。

3.然后，让你难以忍受的人有十大难相处的行为举止，我们会关注特定的战略，用以应对这些行为举止。你将学会确切的应对措施，让人们停止诉苦、攻击、发脾气和食言。

4.我们越来越多地用电话和电子邮件来界定与别人的关系。我们会帮助你充分利用这些工具，避免冲突，发展合作。

5.本书行将结束之际，我们要处理的问题是：如果你难以忍受自己，怎么办？在此之前，你可能已经在针对问题人类的一些描述中发现了自己的影子。这一章会帮助你鉴定和改变自己难以相处的行为，因为你越容易相处，你需要对付的难相处的人就越少。

我们建议你通读第一章至第八章，然后直接阅读相应的一章，这一章会告诉你如何对付对你来说难相处的人。对付让你难以忍受的人，应该采取什么样的态度，就此，如果你还需要一点额外帮助的话，请阅读本书末尾的附录：如何改变你的态度。

在继续阅读之前，请允许我们介绍自己，并告诉你我们是如何点滴积累，写成本书的。

我们是里克和里克，最好的朋友、生意伙伴和自然疗法医生（Naturopathic physicians）（虽然一百年之前我们的职业就已经在美国出现，但直到现在你可能都没听说过*）。还在医学院读书的时候，我们就成为了朋友。后来，一个地区医院的医生成为了我们的导师，他既是一位内科医师，也是一位外科医师，从此，两个里克的友谊花开繁盛。在导师的指导和鼓励下，我们从态度的角度研究健康。我们希望确定精神健康和情感健康的原则，厘清利用这些原则的可行性方法，防止和治愈身体疾病。我们一再发现，如果人们澄清了他们的价值，更新了

观念，学习了有效的交流和放松技巧，下定决心，为实现目标而去工作，那么，他们就会感觉较好。当他们的精神健康和情感健康改善时，许多特定的身体症状就会消失。因为内科医师这个单词的意思就是教师，我们开始通过讨论会和讲习班分享这些想法。

1982年，一个心理健康组织请我们做一个节目，内容是关于如何对付难相处的人。这标志着一个研究项目的正式开始，这个研究项目以本书而告终。在研究过程中，我们的行为模式也由此而改变。现在，我们把自己所有的工作都看成是对大众的一种继续教育。

20年来，我们一直在研究：人类的希望和恐惧，人类是如何营造和摧毁生活，人类如何交流，什么使人类难相处，怎样才能最恰如其分地对付低谷中人。我们写了这本书，向你传达我们的研究成果。我们在讨论会上和录像带里向一百万多人提出了这些想法，得到了热烈的回应。我们希望也相信本书的想法会持续提升你的生活质量。

里克·布林克曼博士和里克·基施纳博士

*按照传统的医学预科教育，在四年制医学院里，自然疗法博士（Naturopathic doctor）（N.D.）接受的是整体最初保健护理（primary care）内科医师训练。一个自然疗法博士和传统的博士（医学博士）（M.D.）一样学习科学、诊断技巧和临床技巧，但是自然疗法博士侧重于健康恢复和疾病预防，而不是通过药物治疗和手术切除来处理病症。学生需要学习四年的临床营养学（clinical nutrition）（而传统的博士只需要学习几周），并接受咨询技巧训练，以便指导病人改变生活方式和进行自然治疗。自然治疗促进和利用内在的自愈能力治疗疾病。要了解更多信息，请访问美国自然疗法医生（American Association of Naturopathic Physicians）网站www.naturopathic.org。

目 录

第一部分 认识让你难以忍受的人

我们揭示了十大令人生厌的人物排行榜，为你提供了理解的透镜，向你展示良好的意图如何铺就通往地狱的道路。

1 十大令人生厌的人物排行榜.....	2
坦克	3
狙击手	3
手榴弹	4
万事通	5
三脚猫	6
老好人	6
和事佬	7
闷葫芦	8
悲观主义者	9
牢骚大王	10
2 理解的透镜.....	13
什么决定了焦点和自信?	15
这是个平衡问题	18
目的改变，行为举止也会改变	19
你能听到人们正从何方而来	22
共同的当务之急，没有问题	24

意图无法实现，怎么办？	24
3 良好的意图铺就通往地狱的道路	26
遭受威胁的意图完成任务	26
遭受威胁的意图认清任务	28
遭受威胁的意图与人和睦相处	29
遭受威胁的意图赢得人们的赞赏	31
总结	33

第二部分 巧妙的交流让你渡过难关

你会明白：为什么团结起来我们就能屹立不倒，一旦分裂，我们就无法容忍对方？如何为了理解而倾听？如何达成深入的理解？如何为了被理解而诉说？如何得到你所规划与期待的？

4 从冲突到合作	36
两个基本技巧：调和与变向	36
无声的调和：肢体语言和面部表情	38
有声的调和：音量和语速	40
5 为了理解而倾听	42
人们希望向别人倾诉，并得到别人的理解	42
小结	46
6 达成深入的理解	47
认出积极的意图	47
认出极其宝贵的标准	49

小结	51
7 为了被理解而诉说	52
监控你说话的腔调	52
陈述你的积极意图	53
当发言被打断时，要机智得体地打断对方发言	55
说出你的真相	56
灵活机动	57
小结	57
8 得到你所规划与期待的	59
皮格马利翁力量	60
尽量往好处想，对别人的嫌疑作出善意的解释	61
感谢批评	63
小结	64

第三部分 让低谷中人发挥出巅峰功效

你学习专门的技巧和战略去对付坦克、狙击手、万事通、三脚猫、手榴弹、老好人、和事佬、闷葫芦、悲观主义者、牢骚大王和难相处的自己。

9 坦克	66
你最好调整你的态度	67
你的目标：博得尊敬	69
行动计划	69
如果坦克的指责属实，你是错的，怎么办？	73

经典战例：击败难相处的人	74
小结	77
10 狙击手	78
不友好的射击	79
友好的射击	80
你最好调整你的态度	80
你的目标：让狙击手现身	82
行动计划	82
特殊情况：友好的射击	85
特殊情况：第三方狙击	86
经典战例：击败难相处的人	87
小结	89
11 万事通	91
你最好调整你的态度	93
你的目标：开发他们的头脑，让他们接受新的想法	93
行动计划	94
经典战例：击败难相处的人	98
小结	101
12 三脚猫	102
你最好调整你的态度	103
你的目标：驱逐他们的拙劣想法	105
行动计划	105
经典战例：击败难相处的人	108
小结	110

13	手榴弹	111
	你最好调整你的态度	113
	你的目标：控制局势	114
	行动计划	114
	经典战例：击败难相处的人	117
	小结	120
14	老好人	121
	你最好调整你的态度	124
	你的目标：得到可行的承诺	124
	行动计划	125
	经典战例：击败难相处的人	131
	小结	135
15	和事佬	137
	你最好调整你的态度	138
	你的目标：帮助他们学会思考作出决策	139
	行动计划	139
	经典战例：击败难相处的人	144
	小结	148
16	闷葫芦	149
	你最好调整你的态度	151
	你的目标：劝闷葫芦开口	152
	行动计划	152
	经典战例：击败难相处的人	158

小结	160
17 悲观主义者	161
你最好调整你的态度	163
你的目标：转而解决问题	164
行动计划	164
经典战例：击败难相处的人	168
小结	170
18 牢骚大王	172
你最好调整你的态度	174
你的目标：组建联盟，解决问题	175
行动计划	175
经典战例：击败难相处的人	178
小结	180
19 如果人们受不了你，怎么办？	181
如果你是坦克，怎么办？	181
如果你是狙击手，怎么办？	182
如果你是万事通，怎么办？	183
如果你是三脚猫，怎么办？	184
如果你是手榴弹，怎么办？	185
如果你是老好人，怎么办？	186
如果你是和事佬，怎么办？	188
如果你是闷葫芦，怎么办？	189
如果你是悲观主义者，怎么办？	190
如果你是牢骚大王，怎么办？	192

第四部分 数字时代的交流

我们揭示了电话交流与电子邮件的限制和陷阱，向你展示如何采取一些预防措施把陷阱变成有利条件。

20	交流与技术的挑战	196
	“意思的数量化”	197
	有失，有得	199
21	电话交流的八项预防措施	201
	第一项 形成感知	202
	第二项 用你的身体控制腔调	203
	第三项 为了生命而呼吸	204
	第四项 标绘路线	204
	第五项 知道何时暂停，何时结束	205
	第六项 发送正在倾听的信号	206
	第七项 即使没有准备，也要让人听起来胸有成竹	207
	第八项 你可以闭上眼睛	207
	小结	208
22	电子邮件交流的八项预防措施	209
	利用时间的优势	211
	第一项 发泄，但不要发出	212
	第二项 再读一遍	213
	第三项 换个时间再读一遍	213

第四项 征求别人的意见	214
第五项 始于意图，终于指令	214
第六项 早引用，多引用	216
第七项 更好地理解感情符号	217
第八项 慎开玩笑——好开玩笑的人注意了	219
充分利用时间，节约你的时间	219
小结	219
后记 如何善用本书，积跬步而至千里	221
附录 如何改变你的态度	223
改变你的反应	224
改变你的视角	226
改变你跟自己说话的方式	227
总结	229

第一部分

认识让你难以忍受的人

我们揭示了十大令人生厌的人物排行榜，为你提供理解的透镜，向你展示良好的意图如何铺就通往地狱的道路。



1

十大令人生厌的人物排行榜



在你全部的交流技巧中存在着不同程度的认知和无知，在人际交往中分别带来便利和阻碍。因此，别人都受不了的咄咄怪人，你交往起来可能一点问题都没有。爱发牢骚的人和消极的人，你可能对付起来比较困难。你可能会发现暴躁好斗的人最难对付。消极的人可能使你灰心丧气。或者你难以容忍夸夸其谈的牛皮大王。同样，你本人可能使几个人灰心丧气，因为每个人至少在某些时候都会成为难相处的人。

谁是难相处的人，谁不是难相处的人，你和其他人的看法可能不尽相同。然而，哪些是难相处的人，他们做的哪些事让别人难以接受，在文明社会还是能够达成一定共识的。我们确定了十种特定的行为模式，它们代表了明智的人与逆境的抗争和从逆境中的突围。在感觉到威胁或者挫败时，明智的人可以借鉴这些行为模式。这里是十个难相处的行为举止，代表了正常人处于低谷之中。