

华 森/著



这是一本一般人都会受益的书

人性的弱点全集

THE WEAKNESSES OF
HUMAN NATURE

(中国版)

它不仅是推销员的必读书，

同时它对服务人员、公务人员、经管人员，乃至政界、商界、文化界和大学生中

一切有现代意识的人士必将产生指导和启迪意义。

中国长安出版社

人性的弱点

全 集

(中国版)

华 森 著

中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

人性的弱点全集:中国版/华森著. —北京:中国长安出版社, 2005. 1
ISBN 7 - 80175 - 252 - X

I . 人… II . 华… III . 人间交往—通俗读物
IV . C912.2 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 007441 号

责任编辑 李多

人性的弱点全集(中国版)

华森著

出版:中国长安出版社

社址:北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址:<http://www.ccapress.com>

邮箱:cca@ccapress.com

发行:中国长安出版社 全国新华书店

电话:(010)65271800(编辑部)65270593;65270433(发行部)

印刷:北京京宇印刷厂

开本:960 × 640 1/16

印张:15

字数:219 千字

版本:2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7 - 80175 - 252 - X/C·081

定价:18.00 元

(如有印装错误 本社负责调换)

前言 一分耕耘，数倍收获

戴尔·卡耐基有一个基本的观点：“一个人的成功，15%取决于专业本领，85%取决于人际关系与处世技巧。”这一观点得到了人们的高度重视和广泛推崇。

无数事实证明：你的专业本领往往只能给你带来1个机会，而交际本领则可以给你带来百个、千个机会；专业本领只能利用自身力量，而交际则可以使你利用外界的无限能量。

浙江省杭州市的一位小学教师，曾用20年的时间对他的数千名学生跟踪研究，他发现了一个“奇怪的现象”：他的学生成年后，获得巨大成功的往往不是那些学习成绩前5名的学生，反而是那些名次在10名左右的学生。按一般人的理解，学习好的学生肯定“更有出息”，前5名的学生专业成绩往往很好，但最后成就却一般。由此他得出一个结论：专业成绩在人生的成功中不起主导作用，成功主要取决于人际关系和处世技巧等。

美国普林斯顿大学曾对1万人的人事档案进行分析，结果发现：“专业技术”、“知识”和“经验”只占成功因素的25%，其余

75%决定于良好的人际关系。

哈佛大学就业指导小组对几千名被解雇的男女进行调查,发现人际关系不好的比不称职的人高出2倍。

在好莱坞,流行一句话:“一个人能否成功,不在于你知道什么,而在于你认识谁。”

另一个有说服力的统计数字是,诺贝尔奖自1901年设立以来,到2004年为止,获奖者中因协作研究获奖的比例逐渐上升,在诺贝尔奖设立的第1个25年为41%,第2个20年跃升至65%,而现在则为79%。可见,交际和合作极为重要。

与常人交际重要,与巨人交际更为重要。诺贝尔心理学或医学奖得主、德国科学家瓦勃格指出:“一个年轻的科学家一生中最重要就是跟当代科学巨人进行个人接触。”

另一研究报告表明,在美国每一个离职的人员中,因人际关系不好而导致无法施展所长的占90%。

哈佛大学为了了解人际能力在一个人的成就中所扮演的角色,曾经对贝尔实验室的顶尖科学家做过调查。他们发现,被大家认同的杰出人才,专业能力往往不是重点,关键在于“顶尖人才有不同的人际策略,这些人会多花时间与那些在关键时刻可能有帮助的人培养良好关系,在面临问题或危机时便容易化险为夷。”而当一位表现平平的实验员遇到棘手问题时,也会努力去请教专家,之后却往往因没有回音而白白浪费时间。

可见,人际关系好坏何等重要。而人际关系的好坏,主要取决于交际本领的高低。

这就是我们平常所谓的“一分耕耘,数倍收获”。

目 录

前言 一分耕耘,数倍收获	1	
第1章 人性的基本弱点	1	目
1、人是感情动物	1	
2、人都有自重感	7	录
3、贪小便宜,怕吃亏	12	
4、官本位	17	
5、盲目从众	20	
6、“阴阳思想”	23	
7、心理暗示	27	
第2章 人际交往的基本技术	31	
定律1 满足他人的自重感	31	
定律2 满足他人的需要	39	
定律3 给帮你的人一点礼物	50	
定律4 激发他人的需求	53	
定律5 接受对方的好意	60	

第3章 如何推销自己,赢得朋友	64
第1个秘诀 让人对你“一见钟情”	64
第2个秘诀 称呼他人职务和名字	72
第3个秘诀 善于倾听他人讲话	78
第4个秘诀 赞美,满足他人的自重感	86
第5个秘诀 发现并创造双方的共同点	95
第6个秘诀 真诚为对方着想	102
第7个秘诀 谈论他人最感兴趣的	110
第8个秘诀 良言一句暖三冬	115
第9个秘诀 利用各种心理效应	122
第4章 如何说服他人	126
有效方法1 用“苏格拉底”法	126
有效方法2 用友善的方法	133
有效方法3 让对方为自己着想	138
有效方法4 发问,让对方多谈自己	143
有效方法5 千万不要争论	149
有效方法6 间接指正对方的错误	156
有效方法7 如果错了,迅速承认	163
有效方法8 提出建议,让对方做决定	169
有效方法9 尽快同情对方及其观点	175
有效方法10 激发高尚动机	181
有效方法11 实在不行,试试这个吧	186
第5章 如何改变他人	190
秘诀1 如果必须批评,就从称赞开始	190

秘诀 2	善用“皮格马利翁效应”	195
秘诀 3	称赞最微小的进步	201
秘诀 4	首先提及自己的缺点	205
秘诀 5	给对方留面子	209
秘诀 6	建议而不是命令	214
秘诀 7	给对方以改正的希望	216
秘诀 8	授予他人荣誉职务	222
秘诀 9	讲个故事暗规劝	225

第一章 人性的基本弱点

一、人是感情动物

本节要点：

- (1)美女当前男人失去理性。
- (2)人的理性是有限的,大多时候感性决定着人们的判断。
- (3)中国人往往先情后理。
- (4)我们怎样对待别人,别人就会怎样对待我们。希望别人怎样对待我们,我们就要怎样对待别人。

据英国《新科学家》杂志报道,加拿大马克马斯特大学的马尔戈·威尔逊和马丁·达利让该校 209 名男女生观看了网站上的异性照片。结果发现,男生在面对漂亮女性的照片时,更愿意选择短期利益,而不愿意等待未来可能会更好的长远利益。在美女面前,男人们的确会失去理性,为此不惜放弃未来的发展机会,急于一赌江山换美人。这证明:美女当前男人失去理性。

这表现为男生面对相貌平平的女孩照片时,更看重与这位女孩发展未来关系,做出“理性”选择;面对美女时则不顾将来的前景,想

要马上与美女发展关系,做出“非理性”选择。与此相反,不论是对英俊小生或相貌平平的男生,女生都做出了相同的“理性”选择。

威尔逊认为,有两种经济学原理可以解释美色当前男性理性大失的原因,那就是“非理性折现”原理和“理性折现”原理。

生物学家早就知道,面对同一种奖励,动物宁愿选择唾手可得的少量奖励,也不愿等到将来得到更多奖励。对人类而言,立即可用的现金比未来可能获得的同等金钱显得更有价值,这种现象被称作“未来折现”,又名“非理性折现”原理。反之,认为未来可能获得的更多金钱值得付出时间等待,这种行为被称为“理性折现”原理。

这两项原理正是人类社会众多经济模型的基础,表明价值对个人而言会随着时间变化而改变。

例如,彩票大奖得主可以选择一次性领取现金或在将来分期领取,一次性奖金需要缴纳高额税费,使奖金大幅缩小。然而,即使知道将来可以得到更多金额的现金,通常人们仍会选择马上拿钱。吸毒者更是如此。他们往往做出非理性的选择,情愿马上拿到少量的可卡因,也不愿将来以同样价钱拿到更多的毒品。

这证明了人的理性有限的另一个方面:钱并不具备完全的替代性。虽说同样是100元,但在消费者的脑袋里,分别为不同来路的钱建立了两个不同的账户,挣来的钱和意外之财是不一样的。这就是为什么赌徒的口袋里永远没钱的道理,输了当然没什么好的;赢了,反正是不劳而获,来得容易,谁愿意存银行啊?

中国女子曲棍球队队员程嘉妍对记者说:“一天,晚上训练完已9时多,金教练让我们全上他的房间去。我和大家一进门,就发现桌上摆着醒目的大蛋糕和水果、糖果等,大家全愣了。金教练笑着对我说:‘今天是你19岁生日,我和全体队友祝福你!来,吹蜡烛吧……’我这才想起那天是我的生日,激动得说不出话来。吹完蜡烛,金老师像慈祥的父亲那样吻了吻我的额头,大家在摇曳的烛光下唱起‘祝你生日快乐’。那一刻,我觉得无比温暖、幸福……”

金教练就是他们的韩国主教练金昶伯,一个被大多数队员哭骂过“魔鬼”的人。但她们都觉得训练场外的金昶伯慈祥如父亲。队员有病、有伤,金昶伯背起来就往医院送。奥运会奖励给主教练的奖

金,金昶伯全都拿出来给队员买冷饮、买狗肉做营养汤。有一次,金昶伯掏出 5000 多元给每个队员买了一身便服(上身 T 恤,下身牛仔褲),还亲自帮队员挑选。他说,要把这群姑娘打扮得漂漂亮亮的。金昶伯很细心,他把每个队员的生日都抄下来贴在宿舍的墙上,到时候就亲自为队员过生日。

带领中国姑娘打进悉尼奥运会后,当初和金昶伯翻脸的韩国曲棍球协会会长十分后悔,找到金昶伯连连道歉,并恳请金昶伯回国执教,他许诺的待遇和条件都大大优厚于中国,但金昶伯断然谢绝了。金昶伯说:“人是需要尊严和感情的,金钱对我来说并不是最重要的。中国在我最困难的时候接纳了我,全力支持我和我的球队,这份情谊,我能扔下吗?我要珍惜,并永远记在心里……”

其实他的话也代表了中国女曲所有队员的心声,有这样的主教练,再苦再累,她们也会努力训练。

人的心理现象有认知、情感、意志行为三种心理过程,其中以情感为活跃,它有时服从了认知,有时却影响认知与意志行为而成为心理活动的主导力量。

美国影片《罗马假日》中的一个记者,原计划要猎取公主的新闻及照片换来高额酬金,以改善他拮据的经济窘境,当他与公主邂逅后,产生了感情,最终坚决放弃自己的初衷;一个母亲正为新衣服溅上一滩墨水大怒,当她知道是宝贝儿子所为时怒气顿消;“情人眼里出西施”、“儿不嫌母丑”、“疑心生暗鬼”、“风声鹤唳草木皆兵”等都是情绪对认知的作用。

人是感情最丰富的高级动物,尤其女性,用情最细、最深,最容易被情所动。

情绪总是伴随人的认知,这使人对客观事物的感悟与判断带有浓重的感情色彩。白居易的“行宫望月伤心色,夜雨闻铃断肠声”,行宫虽美,却是伤心的写照,铃声悦耳,恰似肠断之声。

对于好的东西和坏的东西,人们总是愿意为好的东西付更多的钱。可是,在现实生活中,人的决策却并不总是如此“英明”。

我们来看一看芝加哥大学商学院终身教授、中欧国际工商学院行为科学中心主任奚恺元教授于 1998 年进行的冰淇淋实验:有两杯

哈根达斯冰淇淋,一杯冰淇淋 A 有 7 盎司,装在 50 毫升的杯子里面,看上去快要溢出来了;另一杯冰淇淋是 8 盎司,但是装在了 100 毫升的杯子里,所以看上去还没装满。你愿意为哪一份冰淇淋付更多的钱呢?实验结果表明,在分别判断的情况下,人们反而愿意为分量少的冰淇淋付更多的钱。

这证明了人的理性是有限的,大多时候感性决定着人们的判断。人们在做决策时,并不是去计算一个物品的真正价值,而是用某种比较容易评价的线索来判断。

我们中国人爱讲“情理”：“合情合理”、“人情入理”、“通情达理”。

虽然对“理”字的理想可能会有差异,但其基本含义除了指事物自身的客观本性和规律性之外,还应该包含规则或规范的意思。

“情”则带有明显的主观性与互换性。

中国人往往先情后理,而西方人至少在执行规则时,通常是理先情后。

深圳阳光酒店副总经理岳岭说:

“做了领班后,我感到压力很大。我手下的服务员大多数做服务行业时间比我长,而且很多是广东本地人,根本就不买我的账。刚开始我只是力求什么都做在所有人前面。我也是从普通服务员做起,因此非常了解服务员的心理,那就是你得真正了解他们需要什么。我非常注意他们每个人的情况,遇到有什么麻烦事我总是挡在前头。我还有一个原则,从不在主管面前讲哪个服务员不好,有什么事我都力求当面解决。

终于使我和她们融为一体是一件偶然的小事,我班上刚来的四川女孩因为身体不好,没休息好,上菜时把一盘基围虾打翻了。一盘基围虾值 100 来块,女孩当时就傻了。钱我是扣了,但是我替她付的——因为女孩还在试用期,工资很低,家里靠她寄钱。

从此再也没人和我过不去了,我们这个班成了酒店最团结的班组。”

“领班不只是一要协调好与服务员的关系,更要处理好和顾客的关系。那是一次意外,一个周末晚上,包厢的一个顾客用我们酒店提供的打火机时,意外地烧着了眉毛,而且烧得比较多。客人大发其火,

言语很难听,声称如果不赔他眉毛,一桌 2000 多块钱的账不结了,并且再也不上我们这儿来了。我们只有一遍遍地说对不起,而且是越看他的眉毛越是觉得对不起,当然最后在部门经理干预下打折结账了事。可是看他临出门时右边眉没有了,我真的感到很难过,他是个很注重外表的老顾客。”

“第二天我趁休息时买了毛发再生液和眉笔,然后找到了他爱人开的商店,抱歉地把经过告诉了她,希望她能劝他试试再生液,也希望在眉毛未长出前,麻烦她给爱人画画眉。”

没过多久这位顾客又来了,他把我去找他爱人的事告诉了经理,说:“我是冲阿玲来的,就冲你们那德性我才不会再来呢!”最后他感叹道:“老兄啊!我们广东人还不如一个外地女孩有人情味!”

几个月后经理又提升我做了主管。这样我成了到阳光酒店时间最短、提升最快的外来打工妹。很多人都说我运气好,但他们怎么知道我的好运除了我的勤奋,更与我的做人是分不开的。做事就是做人,一个人连人都做不好,又怎么能做好事呢?

我善于用情,而不是“滥用情”,获得了他人的尊重,从而获得了对方的“心”。

美国耶鲁大学的研究者最近得出一个结论:人的善恶观念影响其寿命的长短,品性善良的人比品性恶劣的人平均寿命要长。

研究人员认为,乐于助人的人可以激发人们对他(她)的友爱的感激之情,他(她)便能从中获得内心温暖,从而可以缓解他(她)在日常生活中常有的焦虑。从长远来看,这样的情绪有利于增强人体免疫力。反之,对他人心怀敌意,处处视他人为敌者,自己不但心情不好,而且还会导致血压升高而致病。

因此说,凡是品性善良、乐善好施的人,由于经常得到受惠者的感激,而激发其体内有利激素的产生,故而消除了自己生活中的不良情绪,心情总是处于愉悦状态,这利于自己的身心健康。

美国心理学家哈利·克塞克曾提出了人类通往幸福的 9 条忠告,其中有一条是善待身边的人,善待朋友、配偶及家人。而这样的人能得到善良的回报,这种回报将是一种幸福。

由此心理学家得出了公共关系中的回报原理。这个原理指出:

我们怎样对待别人,别人就会怎样对待我们。希望别人怎样对待我们,我们就要怎样对待别人。给人一束玫瑰,会留下一缕芬芳。

帮助别人,就是帮助自己,即使不是直接地帮助自己,也是间接地帮助自己。

中国人有句俗语:“善有善报,恶有恶报,不是不报,时候未到。”

这也是人性善良的原因。

人性的第 1 个基本弱点是:

人是感情动物。

二、人都有自重感

本节要点：

(1) 人的“自重心”或者叫“成就感”这个“弱点”使人对“总统”这个职位“趋之若鹜”。

(2) 穷人更需要自尊。

(3) 孩子也需要尊重，领导更渴望尊重和肯定。

(4) 一分欣赏，会换来十分的感动。

蒸汽机车的发明者斯蒂文森，是矿工出身，年轻时，他曾向后来成为他太太的贝蒂小姐写过一封求婚信，信中写道，我不才，没有钱，出身穷苦，并且我的一个叔叔上吊自杀了。

这封求婚信，倒是有点像对“旧社会”的血泪控诉，而且似乎有弦外之音：“我配不上你！”

有意思的是，心中有爱的贝蒂小姐并不在意他这些，反而激发了她那颗少女的心，她迫不及待地表白了自己与他“其实有许多共同语言”，信中写道：“我出身也不高贵，钱也不多，虽然没有亲人上吊，可是小猫刚从屋顶上摔下来……”

不久，他们便幸福地结合了。

一位美国作家根据工资、旅游、公差机会和安全程度等因素将250种职业进行了分级。令人意外的是，美国总统这个令人魂牵梦萦的职位，仅仅排在了241位。

后来经过多方研究发现，人的“自重心”或者叫“成就感”这个“弱点”使人对“总统”这个职位“趋之若鹜”。

阿明追求丽丽很久了，丽丽不是太喜欢他，可是，他就是不死心。我问丽丽：“你又不准备嫁给他，为什么又不干脆拒绝他呢？”丽丽说：“他从未正式向我求婚，我也没有正式机会表示拒绝，就这样分手，岂不很没面子？”

这话传到阿明耳朵里，他不仅不沮丧，反而更有信心。他发现女

孩子总是喜欢要面子,喜欢在这种事摆一回“贵千金”的谱,于是,他决定采取“哀兵”政策,突破最后一道防线。

男人求婚时,有用不完的鬼点子,女人则过于“愚蠢”。

一天,他捧着一束玫瑰,口袋里准备一枚铂金戒指,在丽丽家的客厅,突然跪下一条腿:“丽丽,我正式向你求婚,我不能没有你,如果你不答应,这一辈子我只好独身了……”从未见过这场面的丽丽,不知为什么心疼起来,一把扶起“忠心耿耿”的阿明,深情地说:“你这傻瓜,我又没说不要你……”

阿明成功了,以“弱”克“强”,说得比姜育恒唱得还好听,迷魂汤一出来,丽丽便把微晕当幸福,一头扑入他的怀抱。

我的妹夫阿华经常讲起这样一件事,他说他终生难忘。

这是阿华从农村到北京读书报到的第一天,他和几个同学在宿舍楼下乘凉,一个老人领着一个小孩子也在那里玩。于是他们开始逗小孩子玩,那位老人教小孩子喊他们“叔叔”。

阿华感动极了——这是第一次有“城里人”喊他叔叔,尽管那时他们这些大学生被人称之为“天之骄子”,他却为此难忘。

后来我才知道,从小失去母亲的他,非常自卑,要知道这是第一次有一个“城里人”承认他。

北京零点调查公司的一份令人惊奇而有趣的发现,中国手机换得最快的不是有钱人而是中学生和女清洁工,为什么?

因为女清洁工没法改变自己的身份和户口,所以她更重视改变手机和衣服——这说明,穷人更需要自尊。

数年前,广州市发生了一起令人发指的凶杀案:凶手血洗了老朋友的家,连襁褓中的婴儿也不放过。受害人是成功的生意人,一直慷慨资助这位生意失败的凶手。可是这个人却恩将仇报。是什么样的犯罪心理,导致了有悖常理的现象发生?

精神学家分析说:“强者对弱者施加关爱时,弱者的自尊受到伤害,因此便在潜意识里产生厌恶,最后积蓄成巨大的杀伤力。”这个典型案例告诉人们,一味施加关爱并不一定有好结果,只有尊重对方才会有好结果。人性就是这样的微妙,自尊就是这样的重要。如果把关爱看作是一幢建筑,那么尊重则是这幢建筑的地基,使对方自尊心

受到伤害好比将建筑建在沙漠上，风一吹建筑就会哄然倒塌。

在这个社会上，因为自尊问题没处理好，而把好事办成坏事的事情太多了。

章总的孩子老是贪玩，还爱惹祸，不肯做功课。不是老师家访反映情况，就是同学上门告状。道理说了一大堆，“法西斯教育”也实施得自己都手软了，可孩子就是不记在心上。

于是，他来找我这个“卡耐基专家”。我建议他多陪孩子玩，看效果如何。没过几天，他就电话向我报喜。

孩子一放学回来，老章就丢下手中的活，陪他踢毽子，踢足球，制作各种卡片等。反正，儿子喜欢什么就陪他疯玩什么。孩子玩得很尽兴，无形中，他把老爸当成了朋友，什么话都肯跟老爸说了。当老爸问他为什么不做功课，老爱惹祸时，他说他的成绩不好，老师和同学都不理他，而回到家里，父母都忙自己的事，也不理他，他采取这种手段是想引起大家的注意。弄清了孩子顽皮的根源，章先生便以朋友的口气说，这就是你不对了，你为什么不用积极的方式来引起我们注意呢？成绩不好不要紧，但你要对得起自己呀！孩子一听马上乐了，拍着小胸脯说，老爸，你这样够朋友，今后就看我的啦，不过，你要多多监督我。从那以后，孩子便自觉地改正自己的缺点，朝好的方面努力了。而作为父亲，章先生对孩子犯错误的惩罚是不跟他做朋友。不到一年时间，孩子不但懂事了，学习成绩也赶了上去。

自尊是什么？自尊是支撑一个人在社会上站立的无形因素。有了自尊，就有了恩恩怨怨，也就有了事业进取。自尊与生命孰重孰轻？不一定，有人为了自尊舍弃生命，也有人为了生命放弃自尊。但是，不管是生命重要还是自尊重要，我们都应该清晰地知晓自尊在人际交往中的重要性。

中国人重视面子，全世界，你大概再也找不到一个民族像中国人一样把名分看得比事实更重要的了，中国人即使为此吃了大亏也在所不惜。

孩子也需要尊重，领导更渴望尊重和肯定。

我的老乡陈小霖最近来看我，他告诉我升主管了，据我所知，小霖是一个耿直的人，因为“不会说话”而屡屡失掉工作，一直郁郁不得