

◎ 攻城为下，攻心为上 ◎
——《孙子兵法》

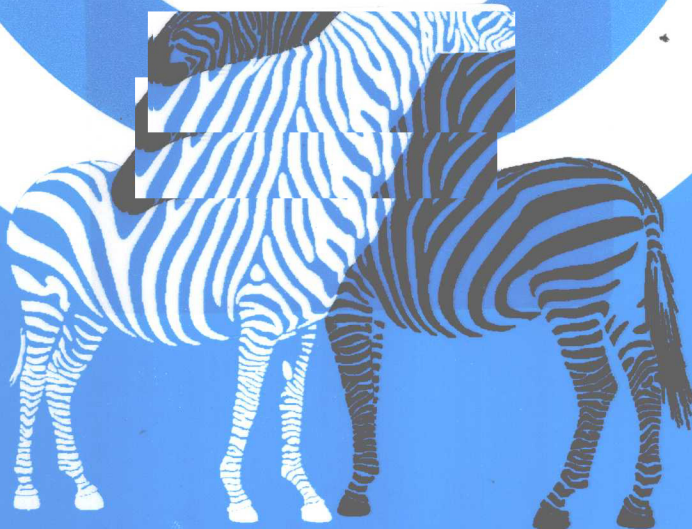
I

攻心术

STRATEGY IN HANDLING PEOPLE

人际关系中的心理策略

[美] 埃文·韦伯 约翰·摩根 著



这是一本值得极力推荐的实用有效的人际关系心理学教程，两位作者让美国心理学会的159位专家审读原稿，并征求意见修改。我们一致认同书中阐述的这些心理策略与人际关系技巧，并相信它能帮助每一位欲寻求良好人际关系圈、获得成功职业生涯的读者。

——美国心理学会

天津社会科学院出版社

与戴尔·卡耐基《人性的弱点》异曲同工的人际关系心理教程
美国西北大学心理学教授解密数百位“大人物”成功的心理策略

这是一本值得极力推荐的实用有效的人际关系心理学教程，两位作者让美国心理学会的159位专家审读原稿，并征求意见修改。我们一致认同书中阐述的这些心理策略与人际关系技巧，并相信它能帮助每一位欲寻求良好人际关系圈、获得成功职业生涯的读者。

——美国心理学会

我们通过此书，尽力将一些实用的心理法则与伟大人物的案例结合在一起，让读者更能了解和掌握这些策略，形成一套真正属于自己的人际关系策略。

——埃文·韦伯、约翰·摩根（本书作者）

大人物在与人交往方面比我们谨慎得多，他们总是提前充分准备，而这些往往都是我们不大重视的。他们懂得：只有通过别人的帮助，才有可能获得成功。

——沃尔特·斯科特（美国西北大学曾任校长）

对任何人来说，世界上最让人感兴趣的都是他自己。

——卡尔·比克尔（美联社曾任社长）

简单的一个微笑，往往要比一分钟说上一千个字更有价值。

——沃尔特·斯特朗（《芝加哥每日新闻》发行商）



Holybird Books

ISBN 978-7-80688-548-2



9 787806 885482 >

定价：29.80元

I

攻心术

STRATEGY IN HANDLING PEOPLE

人际关系中的心理策略



天津社会科学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

攻心术:人际关系中的心理策略/(美)韦伯,(美)霍根著;洪友译. —天津:
天津社会科学院出版社, 2010.4

ISBN 978-7-80688-548-2

I. 攻… II. ①韦… ②霍… ③洪… III. 人间交往-社会心理学-通俗读
物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 023082 号

出版发行:天津社会科学院出版社
出版人:项新
地址:天津市南开区迎水道7号
邮编:300191
电话/传真:(022) 23366354
(022) 23075303
电子信箱:tssap@public.tpt.tj.cn
印刷:北京领先印刷有限公司

开 本:720×960 毫米 1/16
印 张:15.5
字 数:250 千字
版 次:2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷
定 价:29.80 元



版权所有 翻印必究

致 谢



作为本书两位作者,我们一直在美国西北大学从事心理学教学,同时也更关注心理法则在实际生活中的应用。这也是我们教学的更大意义之所在。

为了让更多人对这些实际有心理法则产生兴趣,并在他们的生活和工作中派上用场,我们分析整理了数百位成功名人的传记与史料,分析和总结其成功之因。我们的最大感受是,这些大人物在通往成功之路的过程中都通晓一门艺术——人际关系的策略。于是便产生了写作此书的缘起。我们还采用了一套独特方案安排书中的这些素材,以便这本书让普通读者看起来不像死板的教材一样,而是通过真实生动的故事了解这些心理法则的应用。

在此,我们希望对美国心理学会以下成员表达深深谢意。在本书成稿之初,他们对书中运用的方法亲自加以验证并表示赞同,这让作者深受鼓舞。我只能部分列举如下:

戈登·W·奥尔波特教授(达特茅斯学院)

W·C·贝利教授(哥伦比亚大学)

C·霍默·比恩教授(路易斯安那大学)

查尔斯·斯科特·贝里教授(密执安大学)

弗雷德里克·E·波尔顿主任(华盛顿大学)

弗雷德里克·G·邦西尔教授(哥伦比亚大学)

沃纳·布朗教授(加利福尼亚大学)

威廉·M·布朗教授(华盛顿与李大学)

B·R·白金汉博士(哈佛大学)

威廉·H·伯纳姆教授(克拉克大学)

C·麦克非·坎贝尔教授(哈佛医学院)

伦纳德·卡米克尔教授(布朗大学)

哈维·A·卡尔教授(芝加哥大学)



韦尔·格兰特·钱伯斯主任(宾夕法尼亚州立学院)

哈里·伍尔芬·克雷恩教授(北卡罗莱那大学)

埃尔默·库勒教授(伊利诺伊大学)

约翰·弗雷德里克·达谢尔教授(北卡罗莱那大学)

琼·E·丹尼教授(怀俄明大学)

理查德·M·艾利奥特教授(明尼苏达大学)

贺瑞斯·B·英格利希教授(安提俄克大学)

J·E·埃文斯教授(爱荷华州立学院)

保罗·R·法恩斯沃斯教授(斯坦福大学)

谢菲尔德·爱佛里·弗朗茨教授(加利福尼亚大学)

弗兰克·N·弗里曼教授(芝加哥大学)

科拉·路易莎·弗里德琳教授(兰多夫-梅肯女子学院)

斯文·福罗伯格教授(古斯塔夫斯·阿道弗斯学院)

保罗·汉利·弗尔菲博士(美国天主教大学)

亨利·E·加勒特教授(哥伦比亚大学)

托马斯·拉塞尔·加思教授(丹佛大学)

亚瑟·I·盖茨教授(哥伦比亚大学)

埃丝特·艾伦·加沃主任(俄亥俄卫斯理大学)

阿诺德·格西尔教授(耶鲁大学)

A·R·吉利兰特教授(西北大学)

谢尔登·格鲁克教授(哈佛法学院)

亨利·赫尔伯特·高德教授(俄亥俄州立大学)

H·M·哈佛森教授(耶鲁大学)

塞缪尔·P·海耶斯教授(霍利奥克学院)

亚瑟·W·科恩哈尤瑟教授(芝加哥大学)

霍华德·斯科特·利德尔教授(康奈尔大学)

D·I·马赫特教授(约翰斯·霍普金斯大学)

马克·A·梅教授(耶鲁大学)

W·A·麦卡尔教授(哥伦比亚大学)

马克斯·弗雷德里克·迈耶教授(密苏里大学)

沃尔特·R·迈尔斯教授(斯坦福大学)

乔治·海内斯·芒特教授(南加利福尼亚大学)
 西德尼·M·纽霍尔教授(耶鲁大学)
 H·K·尼克松教授(哥伦比亚大学)
 富兰克林·克雷西·帕斯卡尔主任(范德比尔特大学)
 G·T·帕特里克教授(爱荷华大学)
 路易斯·A·佩奇斯坦主任(辛辛那提大学)
 F·A·C·佩林教授(得克萨斯大学)
 沃尔特·B·皮尔斯伯利教授(密执安大学)
 A·T·波芬伯格教授(哥伦比亚大学)
 路易斯·E·蒲尔博士(哥伦比亚大学)
 塞缪尔·伦斯霍教授(俄亥俄州立大学)
 函授讲师 A·A·罗巴克博士(马塞诸塞州立大学)
 克里斯蒂安·A·鲁克米克教授(爱荷华大学)
 亨利·阿尔弗德·鲁格教授(哥伦比亚大学)
 C·E·西肖尔主任(爱荷华大学)
 沃尔特·迪尔·斯科特校长(西北大学)
 M·艾伦·斯塔爾教授(哥伦比亚大学)
 爱德华·K·斯特朗教授(斯坦福大学)
 约翰·W·托德教授(南加利福尼亚大学)
 查尔斯·H·托尔教授(阿姆赫斯特学院)
 爱德华·蔡斯·托尔曼教授(加利福尼亚大学)
 M·R·特拉布教授(北卡罗莱那大学)
 卡尔·T·沃主任(南加利福尼亚大学)
 路易·温菲尔德·韦布教授(西北大学)
 阿尔伯特·P·韦斯教授(俄亥俄州立大学)
 玛丽·T·惠特妮教授(哥伦比亚大学)
 R·S·伍德沃思教授(哥伦比亚大学)
 海伦·汤普森·伍利教授(哥伦比亚大学)
 克拉伦斯·S·耶库姆教授(密执安大学)
 金伯尔·扬教授(威斯康星大学)
 保罗·托马斯·扬教授(伊利诺伊大学)

.....



我们这里当然无法列出所有 159 位心理学家的尊名，他们都十分赞同本书采用的基本方法，即利用成功人士职业生涯中的案例来论证心理法则。我们曾给这些心理学家写过一封信，请他们评价一下书中推荐的各种方法，他们的赞同意见算作是对该信的回应。也有些心理学家在是否应当采用其他方法问题上有不同意见，但对文章的基本观点都持赞同态度，在此我们一并感谢。

埃文·韦伯

约翰·摩根

于美国西北大学

目 录

致 谢	1
前 言	1
第 1 章 让他人喜欢你的秘诀	5
主动请他人帮个小忙	5
维护他人的自尊心	7
时常给人帮点小忙	7
第 2 章 结交新朋友的简单方法	11
以不同方式区别对待每个人	11
事先多多了解与对方相关的信息	13
尊重他人的姓名与风俗习惯	16
第 3 章 怎样吸引和说服他人	20
吸引并保持他人的注意力	20
从对方的特殊爱好入手	22
善于做一位优秀的“演员”	24
以对方的语言和观点说话	26
第 4 章 把话语权交给他人	31
以专注倾听诱使他人开口	31



不时抛出试探性话题诱导对方	33
让你的提问显示对他人学识的尊重	35
第5章 争取合作的诀窍	39
让对方心安理得地占用他人的想法	39
欲擒故纵,轻松搞定	41
让他人小有成就而激发其更大动机	44
第6章 无人能挡的策略	46
要变友为敌,就伤其自尊吧	46
让对方感到自身价值而吸引其兴趣	48
激发他人感兴趣的话题	50
出其不意,使之受宠若惊	52
第7章 以小额投入换得丰厚回报	55
投其所好,加深印象	55
惜字如金,不说半点废话	56
以看似不起眼的小事笼络人心	58
第8章 如何让他人说“是”	61
激发他人行事的主动性	61
唤起他人的欲望与想象力	63
让对方先亮出底牌	67
从自己和他人的角度看问题	69
第9章 用心揣摩他人的意图	73
弄清他人想法后再提建议	73
弄清别人的需求、观点和立场	77
尽可能预知他人的观点和立场	80



第 10 章	说服他人按你的方式行事	84
	尽力避免引发异议的秘诀	84
	一开始就得到对方的积极回应	86
第 11 章	在反对和质疑声中脱颖而出	89
	预测事态并防止抱怨和异议	89
	聪明人会尽可能做出让步	92
	平息争端的最佳方式就是避免争议	95
	推销术不是与人辩论	97
第 12 章	如何避免树敌	101
	捍卫他人的自尊心	101
	避免让对方感到低人一等	103
	借他人之口讲出你想说的话	106
第 13 章	获得好口碑的可靠方法	109
	以自嘲与自我批评俘虏人心	109
	为别人比你出众而高兴	111
	归功于他人并与其共同分享	114
第 14 章	如何评价他人	118
	很多人都爱慕虚荣	118
	满足他人的虚荣心	122
	巧妙应对不喜欢说“是”的人	126
	细致全面地分析评判打交道的人	127
第 15 章	衡量他人的依据	130
	从他人无意流露的信息中寻找线索	130
	暗中费尽心思研究他人	133
	以眼皮底下的线索衡量他人品行	136



	针对他人的个性而实施策略	139
	不失时机地倾听和提问	140
第 16 章	培养个性的简单途径	144
	培养取悦他人、乐于奉献的精神	144
	对他人产生由衷的兴趣	146
第 17 章	让他人乐于工作	148
	让他人感到自己的工作重要而荣耀	148
	给他人设立头衔和荣誉	150
	唤起下属的工作热情与忠心	152
第 18 章	慧眼识才	154
	让对方知道你渴望得到其配合	154
	真正的大人物注重人尽其才	156
第 19 章	赞美他人的诀窍与禁忌	159
	恰如其分的赞美提升他人的自尊心	159
	大人物不喜欢别人不停地恭维和赞美	162
	赞扬下属能激发他不同寻常的力量	164
第 20 章	属于你的要当仁不让	167
	懂得谦虚,也会自我推销	167
	树立自己的好名声	170
	以诚信赢得自己的良好声誉	172
第 21 章	树立你的好名声	174
	敢于从队伍中“向前迈进一步”	174
	潜心寻找自己的机会	176
	令人反感的方式也能吸引他人关注	179



人或许天性好斗	182
珍视自己的尊严	184
第 22 章 如何赢得他人的心	187
通过眼神建立一种联系	187
让你的信息易于让人理解和记忆	190
善用讲故事的方法	192
第 23 章 变出一张“扑克脸”	198
不要轻易外露自己的感情	198
掩藏你内心的真实意图	201
学会适度保守秘密	203
第 24 章 打出让自己胜算的牌	207
在劣势中也能占据主动	207
伪装有时也是一种办法	210
虚张声势也是一种艺术	212
隐藏自己的真实兴趣而控制他人情绪	214
第 25 章 运用幽默时的禁忌	219
放松和博取他人的好感	219
幽默是一把双刃剑	222
第 26 章 把握主动出击的最佳时机和方式	225
不要回避必须面对的战斗	225
以静制动	227
装得漠不关心而让对方情绪失控	229

前言



攻心为上：人际关系的法宝

读者朋友们，大人物在与人交往方面要比我们多数人谨慎得多，他们总是提前做好充分准备，而这些往往都是我们不重视的。他们懂得：只有通过别人的帮助，才有可能获得成功。

大约一刻钟，赫伯特·胡佛除了说“是”或“不是”之外，其他无法什么也没说。他双颊饱满红润，笑容可掬地坐在大安乐椅上干耗时间。

《芝加哥每日新闻》的招牌记者保罗·里奇很是担心。在这里，他又是乘坐胡佛的专列，又是乘坐胡佛的专车，而且现在除胡佛本人之外没有别人。多么千载难逢的采访良机！可是他却一无所获。

胡佛要么不愿开口，要么不会说话。

里奇接二连三提及胡佛爱谈的话题，希望引导他打开话匣子，但都没有在那双精明的蓝灰色眼睛里激起半点真正的兴趣。

里奇现在遇到了一个所有人都曾遇到过的问题。他希望给一个无论年龄还是地位都比自己更大的人留点儿印象，但这个大人物就是不为所动。

里奇怎样才能让胡佛打开金口、达到自己目的呢？

他无意中用到了采访常用的一个诀窍，而这次应用纯属偶然。

“正当我绝望之极时，”里奇说，“幸运之神前来帮我。我把一件他了如指掌的事描述错了。”

“列车当时正穿过内华达。”

“我看着窗外毫无生气的荒野和远处灰蒙蒙的山峦，说，‘这片土地仍然处在用锄头和铁铲开垦的年代。’”



胡佛立即接过话茬说：“‘现代方法已经取代了过去那种漫无目的的开垦方式……’此后将近一小时，他都在滔滔不绝地谈开垦……话题后来又转到石油、航空邮件和好几件其他事情上。”

当时，胡佛是全世界最显要的人物之一。此时，他正以共和党总统竞选候选人身份前往帕洛阿尔托，参加在那里举行的公告仪式。在他的专车里，许多身份显贵的客人正在焦急等待着他。然而，他却将差不多两个小时的时间专注于一个几乎从未谋面的年轻人身上。

里奇给胡佛留下了深刻印象。他达到这一目的，并非为了向胡佛显示他多么聪明，而恰恰是用了完全相反的方法。通过暴露自己的无知并给胡佛一个纠正的机会，他终于如愿以偿。

为什么这个伎俩能在胡佛身上起到显著效果呢？这个问题回答起来并不难，却能让我们获益匪浅。

保罗·里奇无意中采用的方法，只不过是聪明人与人交往过程中运用的诸多方法之一。这些方法虽然简单，却不同寻常。我们将要分析和研究的正是这些方法。

接下来我们将讨论德怀特·莫罗怎样仅通过提问便吸引和感化了一些头面人物；本杰明·富兰克林怎样通过请对方帮个小忙，便使一位对手变成终生挚友；赫伯特·胡佛怎样通过假装善用打字机，为职业生涯奠定基础；西奥多·罗斯福怎样通过采用一个多数人都不重视的小伎俩，便将素不相识的陌生人很快变成铁杆支持者。

在数百件此类有趣的小事中，我们将看到自己每天都遇到的问题，世界上最成功的人士是怎样轻松解决的。

在每件小事中，我们都会发现一种感化他人的方法。这些方法既屡试不爽，又简单易行。我们将了解这些方法起作用的方式，以及如何使其为我们所用。此外，我们还将找到一个被人无数次提及的问题的答案，这个问题就是：“伟人和我们区别何在？”

读者朋友们，大人物在与人交往方面要比我们多数人谨慎得多，他们总是提前做好充分准备，而这些往往都是我们不重视的。他们懂得：只有通过别人的帮助，才有可能获得成功。



当我们坐下来思考当前面临的难题以及昔日的成功得失时，难道没有发现其他人，如某位上司或下属，某个助手或客户，某个朋友或亲戚，才是产生和解决这些问题的根源吗？

我们都知道，人，尤其是年轻人，似乎总是因为遇到某些自己无法控制的人，从而前途黯淡、事业受挫。这些年轻人并不缺乏成功所需的关键品质，如勤奋和诚实，但就是懒得学习与与人打交道的艺术。

查尔斯·施瓦布被称为“美国最伟大的推销员”长达 30 余年，这决非偶然；西奥多·罗斯福有“人际交往的天赋”，这决非偶然；欧文·D·扬因善于体察他人难题而知名，这决非偶然；而亨利·福特则由于理解别人的需求和愿望而为人熟知，这也决非偶然。

这些人与人交往的主要目标之一，就是形成并施加对别人的影响力。他们都深谙被圣达菲铁路公司董事长威廉·斯托雷称为“驭人之道”的东西。正如我们将看到的那样，他们的策略其实非常简单。然而，多年以来，它总是带着一种神秘感。

例如，当有人问全美跨国公司负责人马太·布拉什“赢得成功”的最佳途径是什么时，他这样回答：“从成功人士身上学习成功的基本法则，就像你师从音乐大师学音乐一样。”

毋庸置疑，几乎所有领导者都掌握了影响和感化他人的相关知识，而这些知识却很难用语言来表达。

由于跟多数人相比，他们观察人更仔细。因此，他们对人的本性了解得更深刻。其实，在很大程度上，他们是通过运用几条心理法则来影响他人的。但是，他们在仰仗这些法则时，往往又是在尚未完全理解的情况下运用的。通常，他们并不能说清自己运用的法则或原理究竟是什么。

为什么现实生活中，有那么多名人秘书和工作人员自己也前途无量呢？之所以近朱者赤，这其中一个原因，是由于这些名人身边的人在日常生活中，总有机会认真观察自己的“老板”。

塞缪尔·英苏尔就是这样为托马斯·爱迪生服务的。约翰·拉斯科布服务于皮埃匀·杜邦、安德鲁·卡内基服务于托马斯·斯科特、乔治·科特柳服务于西奥多·罗斯福、J·H·巴林格服务于约翰·帕特森、詹姆斯·辛普森服务于马歇尔·菲尔德，无不如此。

无数著名经理人在事业之初，都曾担任某位杰出领袖的私人助手。在服务



于名人的幕后,他们能够观察到这些人真实的驭人之道。

我们将要探索的,正是成功人士的这种个人艺术。我们将发现这些人际策略非常实用。它将帮助我们解决与人交往中的许多问题,而我们每天在工作和生活中都会遇到这些问题。

同时,我们尽力将一些实用心理法则与大人物的案例结合在一起,让读者更能领会和掌握这些策略,形成一套属于自己的人际关系策略。