



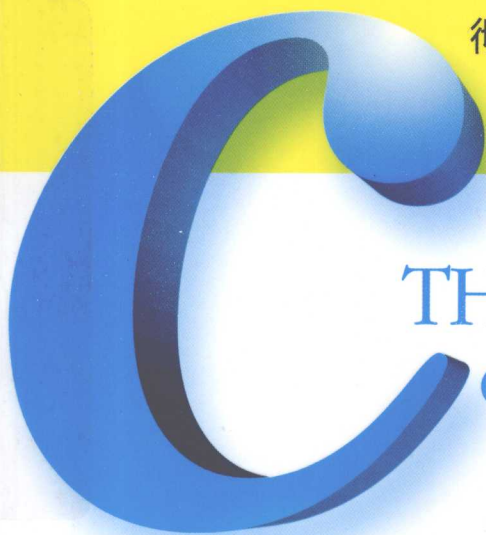
# 掌控他人<sup>的</sup> 力量

本书将为你揭示  
影响人际关系的  
6大深层  
心理规则

苗一梅◎编著

人人都要读的心理操纵术

震撼人心的心理学观点和策略，  
彻底解决你工作和生活中的人际关系难题！



THE POWER  
OF PSYCHO-CYBERNETICS



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



人人都用心理学系列 /

# 掌控他人<sup>的</sup> 力量

苗一梅◎编著

人人都要读的心理操纵术

震撼人心的心理学观点和策略，  
彻底解决你工作和生活中的人际关系难题！



THE POWER  
OF PSYCHO-CYBERNETICS



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

人与人之间的关系是世上最复杂的关系，而中国人之间的关系更加微妙。本书是一本社会人际关系心理学应用书，侧重点在人际关系的吸引、驾驭方面。

本书共介绍了六个方面的问题，包括如何吸引他人亲近自己、如何改变他人的态度、如何获得他人的帮助、如何说服并处理反对意见、如何强化他人的服从意识、如何化解双方冲突。在内容上深入浅出、通俗易懂。更重要的是，这些规则和相应的策略，既可以运用在社会生活中，也可以用在组织管理和业务工作中，无论是与人相处、情感关系还是团队管理、业务销售，都会给你提供实有效的帮助。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

掌控他人的力量：人人都要读的心理操纵术 / 苗一梅  
编著. —北京：机械工业出版社，2010. 1  
(人人都用心理学系列)  
ISBN 978 - 7 - 111 - 29129 - 9

I. 掌… II. 苗… III. 人间关系-社会心理学 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 217133 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：文菁华 责任编辑：文菁华 尔学会

版式设计：张文贵 责任印制：洪汉军

三河市宏达印刷有限公司印刷

2010 年 1 月第 1 版 · 第 1 次印刷

170mm × 242mm · 12.75 印张 · 1 插页 · 198 千字

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 29129 - 9

定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：(010) 88379649

读者服务部：(010) 68993821

封面无防伪标均为盗版

## 顾问的话

在过去的一年里，专业心理学的研究已经逐渐深入并发展到现实生活各个领域，比如经营管理、社会公共交往、个人心智成长以及青少年教育等。在各个不同的领域，心理学的研究都取得了相当大的成果，同时也被诸多相关团体和个人加以应用。

最近机械工业出版社出版的这套书，目的是将心理学的专业知识通俗易懂地介绍给各类读者，以更有效地改善读者的工作和生活。丛书包括了《情绪调节术》、《奖惩心理学》等，共计五本，涵盖了自我修养、社会交往、组织管理等几个主要领域，这是对心理学研究成果的普及，也是对心理学知识的再发展。

就我的理解，现在很多大众在生活和工作中，也包括在企业的管理活动中，都缺乏心理学的指导，更不知道专业心理学研究的究竟是什么，以及它们对我们个人的工作和生活可以起到怎样的积极影响——这不能不说是一个遗憾。

正是因为这个原因，当我受邀为华通咨询心理书系的研究队伍作专业知识审核顾问时，我对他们所做的工作表示深深的敬佩。吸引我参与这项事业的是一个简单的理念：将复杂的心理学研究成果，以通俗易懂的方式给广大社会团体和个人在工作和生活中碰到的现实问题提供切实有效的指导。比如，怎样控制人际关系冲突、怎样提高自己的情商、怎样引导他人在生活和工作中朝着积极健康的方向努力等。这些看似简单的问题，事实上都有复杂的心理学研究背景——换句话说，心理学的研究成果可以有效地提供强有力的实用方法。

遵循着这样的理念，我们的成果将陆续与广大读者见面。希望读者们能够喜欢我们的成果，更希望这些成果能够给读者们以实实在在的帮助。

### 陈华 博士

陈华 北京师范大学心理学博士，认知心理学和应用心理学研究专家，青少年心理专业咨询师，历任过记者、教育心理研究员、青少年心理咨询师等职，在心理学咨询上具有突出的实战风格。

# PREFACE 前言

## 驾驭人际关系的心理密码

“人与人之间的相互依赖性，使得人际关系成为我们生存的核心需要”，这句话来自美国社会心理学家戴维·迈尔斯。确实，你、我还有我们身边的任何一个人，从内心深处都有一种强烈的社会关系需求。我们渴望被关爱，渴望与他人产生牢固的友谊，我们同样渴望减少不必要的摩擦，处理好各种各样的人际关系矛盾……亚里士多德将人称为“社会性动物”，确实有他的道理。

当然，有这种需要是一回事，是否能够有能力获得这种满足则是另一回事。这一点就像在大海中航行或在夜幕下行走一样，大多数人并不知道如何获得更好的或者是更亲密的人际关系。而且，即使是那些具备良好人际关系的人，也可能不知道自己为什么会如此，就像那个写下《草叶集》的美国著名诗人沃尔特·惠特曼所说的那样：“我说不出我的脚踝怎样弯曲和我最微小的愿望来自何处，也说不出我付出友情的缘故，以及我收回友情的缘故。”

我们的观点是：如果不知道为什么，那么显然也无法知道怎么得到它。所以，有一个最基本的规则：需要达到某种结果，就首先要了解产生这种结果的原因或者条件。

下面这些看似简单的观点或者问题，隐藏着一个世纪以来社会心理学研究的伟大成果，探索这些观点的来龙去脉，你揭开的将是一幅幅神秘的“心理电码图”：

**1. 关于喜欢和不喜欢：对方接近你、喜欢你，不是因为你比其他人更优秀，而是因为你最靠近对方！**

激动人心的爱情、亲密的友谊、受人欢迎的喜爱和支持……类似这样的

关系似乎可遇而不可求，很多人都相信爱情是机缘，亲密的知己难找，而事业上的伙伴更是大海捞针般缥缈。但是，心理学的研究为我们展现了另一个图景：你与他人是否能够产生符合期望的关系，是从接近性开始的，以外表、相似性和互补性为基础，最终在关系的相互回报中得到巩固。反过来的道理也一样，如果你能够提供这些条件，那么你也会成为最受欢迎的人。本书的第1章将详细为你解答这些问题。

**2. 关于改变他人的态度：一个人是因为某种态度产生了相应的行为，还是因为作出了某种行为，然后产生了相应的态度呢？**

做父母的因为无力改变孩子而烦恼，管理人员因为改变不了员工的态度而焦虑，朋友之间因为对待事物的不同态度而产生矛盾，因态度产生的各种社会关系问题随处可见。调节或改变他人态度的秘密就隐藏在上面这个问题的背后。本书的内容将揭示：所有的态度都是可以改变的，而成功地改变一个人的态度总是需要心理认知、心理刺激、意识唤醒、角色调节以及行为激发五个方面的策略加以综合运用。本书的第2章将深入说明如何有效地运用这些策略。

**3. 关于帮助和拒绝：一个真正无私的人很难产生你需要的帮助行为，恰恰是因为“自私之心”促使对方伸出了援助之手。**

你避免不了需要他人的帮助，就像这个社会中的其他人一样，我们处在一个相互帮助才能幸福生活的社会环境中。但是，当你提出一个请求或者要求时，怎样才能让别人更加积极地帮助你而不是拒绝你的请求？心理学的研究发现了一个简单的道理：所有的帮助行为都不是基于无私之心，寄希望于对方的责任心或者无私感是无法获得善意帮助的。相反，你必须借助于对方的“自私之心”——当然，你需要掌控足够的心理技巧。本书第3章对这方面的内容有详细的介绍。

**4. 关于反对和说服：当需要说服某个人或者某些人的反对意见时，你会采用怎样的策略？**

我们每天要面对太多的说服，要说服一些重要的领导，让他们相信确实

有必要做某项工作，要说服你手下的部门，让他们毫无反对意见地去干活，还有你的客户，说服他们接受你的方案和产品……说服的过程是一场有趣的战斗，是强有力的说服途径、语言等多个心理要素的完美结合。这方面的内容详见本书第4章。

### **5. 关于服从与抗拒：人人都有倾向于服从他人的人格特质，而最有效的服从总是发生在情境的引导中。**

对大多数从事组织管理、社会活动的人来说，这个命题有极其特殊的意义——它意味着有效地获得大众或相关群体的认可和合作。心理学家们一次次证明了绝大多数正常的、社会适应良好的成年人会对他人的命令或看法产生服从行为。服从似乎并不是一个人格特质上的弱点，而应该是一种强大的情境力量的产生。换句话说，真正能够让他人产生服从行为的是一种情境的力量，有技巧地创造这种情境，你就能够轻易地让他们信服你——本书的第5章对此有详细的说明。

### **6. 关于冲突的化解：冲突都是被环境诱发的，解决的方法也必须从情境调节入手。**

大多数冲突的调节似乎都以失败告终，那成功的冲突调节究竟隐藏着怎样的规则？心理学家证明，很多冲突中真正的对立目标只是核心处的一小部分，更大的问题来自对对方的动机和目标的误解。所以，化解冲突时我们应该找准核心。第6章中介绍的冲突调解和化解办法会告诉你：化解冲突不是特别难的事情，甚至有的冲突也可以变成积极的、建设性的。而所有冲突的化解必须依靠一定的手段调节情境，这些手段包括情绪上的疏导、气氛的缓和等，本书的第6章对此进行了细致的说明。

以上六个方面的内容构成了本书的6章。本书在内容上对相关的心理学原理和技术如何应用于生活实践有非常具体的描述。从更实用的角度讲，这些心理学原理和技术既可以用作个人与个人之间的人际关系调节，同样也可以作为个人与群体、组织与群体之间的深层原则指导——生活和工作中的人际关系问题无处不在，欢迎你在本书中找到解决问题的答案。



# CONTENTS 目录

顾问的话

前言 驾驭人际关系的心理密码

## 第1章 如何吸引他人接近自己 / 1

人际吸引力的 NASCR 法则 / 1

N = near, 接近性吸引力 / 2

A = appearance, 外表吸引力 / 3

S = similarity, 相似性吸引力 / 4

C = complementarity, 互补性吸引力 / 4

R = return, 关系回报吸引力 / 5

三个步骤让别人更容易接近你 / 6

增加交往的频率 / 7

表露出你希望接近他 / 9

给予对方安全感 / 11

增加身体魅力的六大秘诀 / 12

丰富的脸部表情 / 13

恰当得体的手部姿势 / 14

头部动作暗藏的吸引力 / 16

增强眼睛交流的魅力 / 16

优雅的体态语 / 17

从身体的距离中产生吸引力 / 18

让对方看到你和他是一样的 / 19

支持对方的观点 / 19

寻求同类意识 / 20

保持志趣相投的感觉 / 22

增强互补吸引力的三大策略 / 23

看看自己是哪种人格 / 24

适时改变性格 / 25

适度批评的策略 / 26

从关系回报中提升交往的兴趣 / 27

保持关系中的及时回报 / 28

诱发对方愉快的情感 / 28

提高自己对他人的回报预期 / 30

## 第2章 如何改变他人的态度 / 32

改变他人态度的 DLARB 法则 / 32

D = dognition, 认知 / 33

L = love, 爱心 / 34

A = arouse, 唤醒 / 35

R = role 角色 / 35

B = behavior, 行为 / 36

改变对方认知的三个步骤 / 36

优化你的谈话技巧 / 37

从侧面入手改变认知 / 39

环境的影响力 / 40

以刺激调节对方喜好感的四个手段 / 42

找到归因习惯 / 42

奖励和惩罚 / 43

过度刺激 / 44

短缺原理 / 46

唤醒对方积极情绪的五个技巧 / 49

给他们足够的关心和爱 / 49

挠准唤醒的三个痒处 / 50

良好的情境 / 51

## 重造对方角色意识的四个步骤 / 53

清晰的角色认知 / 53

角色的学习 / 54

提升角色期待 / 55

强化角色实践 / 56

## 强化对方行为的四个手段 / 58

强化外在的依从 / 58

强制性的行为约束 / 59

给对方足够的理由（认知不协调） / 60

## 第3章 如何获得他人的帮助 / 62

### 获得他人帮助的RRSRO法则 / 62

R = repay, 内部回报 / 63

R = reciprocal, 互惠原理 / 64

S = situation, 情境 / 65

R = resonate, 共情 / 65

O = only, 唯一性 / 66

### 增强对方积极的内部回报感 / 67

巧妙利用他人的内疚感 / 67

善用他人的积极心境 / 69

### 巧妙建立双方的互惠关系 / 70

互惠关系的相关原理 / 71

考虑双方的共同利益 / 72

主动帮他一个小忙 / 73

对他人的帮助给予积极的反馈 / 75

### 运用积极情境激发对方提供帮助 / 78

克服对方的时间压力 / 78

让他作出积极的承诺 / 80

给他贴上乐于助人的标签 / 81

在请求中获得对方认同的共情技巧 / 83

成为对方认同的人 / 84

让他感到你们有所关联 / 85

唤起对方类似的情感反应 / 86

激发对方付诸行动的心理技巧 / 87

增加紧迫性 / 88

减少环境的不利干扰 / 88

明确对方的责任 / 90

## 第4章 如何说服并处理反对意见 / 92

说服他人的 WLCUS 法则 / 92

W = way, 途径 / 94

L = language, 语言 / 94

C = control, 控制 / 95

U = use, 利用 / 95

S = strengthen, 强化 / 96

说服他人的三个有效途径 / 97

中心途径 / 97

外周途径 / 98

经验法则 / 99

情感偏好 / 100

使语言更具说服力的四个技巧 / 101

以称赞为开端 / 102

语言要流畅 / 103

避免用命令的语句 / 105

对不同的人要使用不同的语言 / 106

控制他人辩驳的五个方法 / 107

以对方喜好为切入点 / 107

使他分心 / 109

怎样得寸进尺 / 110

温水煮青蛙 / 111

利用对方情绪的三个手段 / 112

好心情效应 / 113  
唤起他的恐惧 / 114  
用情感左右他的情绪 / 115  
强化说服效果的四个方法 / 116  
使他作出承诺 / 117  
强调机会的唯一性 / 119

## 第5章 如何强化他人的服从意识 / 121

强化他人服从意识的 IGASR 法则 / 121

I = insinuate, 暗示 / 122  
G = group, 群体 / 123  
A = authority, 权威 / 124  
S = sight, 情境 / 124  
R = reduction 弱化 / 125

运用暗示强化心理服从 / 125

谢里夫的规范形成实验 / 126  
心境联结与变色龙效应 / 126  
暗示的实际操作 / 127

强化群体同侪压力 / 129

阿希的群体压力实验 / 129  
群体规模 / 131  
群体的一致性 / 132  
群体的凝聚力 / 133

利用权威强化服从 / 135

米尔格拉姆的服从实验 / 135  
保持接近性 / 137  
增加影响力 / 138  
合法性 / 140

利用情境引导服从意识 / 142

情感距离 / 143

公开的反应 / 144

承诺的力量 / 145

弱化个体独特意识的三个手段 / 148

手段1: 避免“回飞镖效应” / 148

手段2: 使他抛弃独特性 / 149

手段3: 利用思维定式 / 150

## 第6章 如何化解双方的冲突 / 153

化解双方冲突的FRCEF法则 / 153

F = feelings, 情绪 / 154

R = reduction, 弱化 / 155

C = communicate, 沟通 / 156

E = emotions, 情感 / 156

F = frequency, 频率 / 157

控制冲突的四个情绪调节方法 / 158

把握好自己的情绪 / 158

避免言语冲撞 / 161

在不重要的问题上道歉 / 162

给对方一个台阶 / 164

弱化对抗的三个冲突缓和手段 / 165

加强互动 / 166

以合作代替竞争 / 168

寻找第三者调停 / 170

有效冲突调解的五个沟通手段 / 170

做好沟通前的准备 / 171

面对面的沟通 / 172

做忠实的听众 / 174

善用你的肢体语言 / 175

选择适合的环境 / 176

以情打动对方的心的三个方法 / 177

甜美的话语 / 178

宽大为怀 / 180

真诚地对待 / 181

降低冲突频率的三个心理策略 / 183

避免过度竞争 / 183

减少知觉到的不公正 / 185

把误解降到最低 / 187

# 第 1 章 如何吸引他人接近自己

---

我们总是被那些可接近、有共性或互补的人所吸引，并折服于对方的某些魅力。反过来也一样，如果你能够提供可接近、有共性或互补以及相应的人格魅力，你也会成为最受欢迎的人。

---

人与人之间的关系是世上最复杂的东西，而中国人之间的关系更加微妙。你可能很可爱、很能干，但你不能确保自己有足够的吸引力——吸引他人来接近你。

而我们每一个人都有一种强烈的归属需要，那就是要与他人建立持续而亲密的关系。当我们将有归属时，感到被一种亲密的关系所支持时，我们会更加健康和快乐。反之，就会情绪低落，引起自卑感和失败感。心理学家的实验证明，即使在虚拟世界，被一个永远不可能见面的人拒绝交往，我们都会产生挫折感。

为了得到这种快乐感和归属感，我们希望、喜欢别人来接近自己、亲近自己。而这些，都可以通过自身的做法来影响他人。

这一章，就是教给大家如何通过心理战术的运用技巧来获得更多的吸引。

## 人际吸引力的 NASCR 法则

有一个不好的消息，心理学家研究发现，在现代社会中，无论在学校、工作场所还是在家庭，人们都会用排斥来调节社会行为。想一下，被故意避

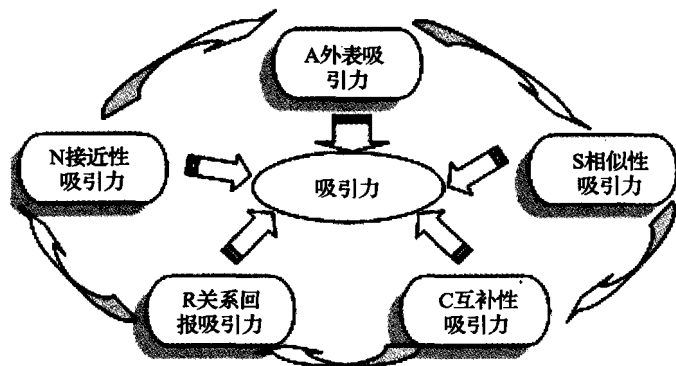


开、转移视线或是默然以对是一种什么滋味呢？

人们对排斥的反应常常是抑郁、焦虑，感到情感被伤害并努力修复关系，以致最后陷入孤僻。从家庭成员或同事那里遭受这种沉默以对的人，都会认为这种对待是一种“情感上的虐待”，是一种非常可怕的武器。

就此，心理学家做了这样一个实验，从62个国家招募了1486名被试者，让每个被试者与另外两人一起玩一种网络飞碟游戏（另外两个人实际上是电脑模拟的）。结果，那些遭到另外两人排斥的被试者感到情绪低落。后续实验发现，他们的大脑皮层活动性较高的区域，与身体创伤所激活的脑区是一样的。被排斥，看来的确是一种实实在在的创伤。

那么，我们应如何避免这种创伤并吸引他人接近自己呢？如下图所示，这就是接下来我们要阐述的人际吸引力的NASCR法则，具备了这些吸引力，你就能轻松赢得他人的喜欢和接近。



让他人接近自己需要具备的几种吸引力

## N = near, 接近性吸引力

两个人能否成为朋友进而保持良好的友谊关系，接近性是一个强有力的预测源。尽管接近也可能诱发敌意，但接近性更容易产生喜欢和吸引。社会学家已经证实，大多数人的婚姻对象是那些和他们居住在相同小区或在同一公司工作或曾在同一班里上过课的人。