

• 中国版《人性的弱点》•



PSYCHOLOGICAL MANIPULATION AND  
ANTI-MANIPULATION

心理操纵   
反操纵

靳会永/编著

操纵对方而不被对方操纵的心理诡计

面对复杂的人际关系，教你一招搞定！

 华中科技大学出版社



PSYCHOLOGICAL MANIPULATION AND  
ANTI-MANIPULATION

心理操纵   
反操纵

靳会永/编著

 华中科技大学出版社

中国·武汉

## 图书在版编目(CIP)数据

心理操纵与反操纵/靳会永 编著. —武汉:华中科技大学出版社,  
2010年1月  
ISBN 978-7-5609-5760-9

I. 心… II. 靳… III. 人间交往-社会心理学-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 198618 号

## 心理操纵与反操纵

靳会永 编著

责任编辑:姜茜 亢博剑

封面设计:大观工作室

责任监印:张正林

责任校对:王清海

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

地 址:武昌喻家山

邮政编码:430074

电 话:027-87556096 010-64155588-8005,8006

网 址:<http://www.hustp.com>

印 刷:河北固安保利达印务有限公司

开 本:720×1000 1/16

印 张:15.5

字 数:248 000

版 次:2010年1月第1版

印 次:2010年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5609-5760-9/C.121

定 价:29.80元

---

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

## 前言

PREFACE

生活中你是否曾因无力说服别人而沮丧？是否曾被别人牵着鼻子走却浑然不觉？面对纷纷扰扰的人际关系，你束手无策，苦闷困惑，时常感叹为什么有些人就那么有心计呢？为什么有些人就那么有手腕呢？自己难道就只能这么傻乎乎地处于被动的境地吗？

相信你是心有不甘的。其实，你真的不必为此而灰心丧气。心机虽高明却并不神秘，你不需羡慕别人的交际能力，只要你懂人性、知人心，就会拨开迷雾见青天，明白人际交往中操纵与反操纵的关键所在。

爬山要懂山性，游泳要懂水性，成功要懂人性。“人心不同，各如其面”，每个人都有独特的性格或个性，但人性又是共通的，某些特质如自私心、自尊心、比较心、同情心和受夸赞心等是人类共有的。如果我们想跟别人建立起和谐的关系，从而塑造成功的人际关系网络，首先就应了解人性的共通特质，懂得人的心理规律，如果能善加运用，必可称心如意。如果可以进一步用心察知其特有性格，采取有效的应对方法，相信一定会出现你意想不到的结果。

得人心者得天下，掌控人心就能掌控一切。谁不渴望有一双慧眼，能够从别人的谈吐中推断其修养，从习惯中洞察人心理呢？但是，眼力来自于对心理规律的熟谙，如果你搞不清行为背后的秘密，又怎么能猜透别人的心理呢？

在这个竞争日益激烈的时代，透过现象看本质，把握人的内心，认请





心理现象的本质规律，是一个人在竞争中占据主动优势，操纵别人而不被别人操纵的必胜武器。

从本书中你可以了解到首因效应，明白第一次“闪亮登场”的重要性。既学会了用第一印象来成功推销自己，又学会了不被别人的“第一眼”所迷惑，从而明白日久见人心的道理；懂得了距离与美感的关系，你可以通过距离让爱情保鲜，同时也知道要保护好隐私，不被别人操纵；冷热水效应教你如何赢得对方好感，如何迫使对方同意，同时摸清底细，准备充分，避免被别人操纵；登门槛效应让你明白欲得尺，要先进寸的道理；学会用温水“煮”顾客，让他难以脱逃，同时也要注意别人“套近乎”背后的真实用意……

总之，本书在揭示心理学奥秘时，不但教会你如何洞悉他人心理，控制他人行为，还告诉你如何识破别人的心理圈套，避免被他人操纵。掌握了文中的心理学规律、交际的方法和技巧，你可以轻易地做到不会再因接受暗示从而冲动地顺从他人。无论是面对同事还是朋友、男人还是女人、上司还是下属、陌生人还是老熟人，你都能具备一双慧眼，衡量话语探索的尺度，从每个人的言谈举止中捕获他们的性格特征、生活习惯，从每个人的生活细节中了解他们的气质秉性，达到操纵他们而不被他们操纵的目的。

本书如同你驰骋江湖的一张王牌，有了它，你就可以游刃有余地面对人生中的各种心理挑战。既能够掌握人心，按照自己的意愿操纵对方，达到目的，也能够不动声色地识破操纵者的阴谋，采取有效的对策从他的控制网中逃脱。

打开它吧——操纵对方而不被对方操纵的成功之门！展开心理攻势，操纵他人，建立心理防线，避开心理陷阱不被他人操纵，你可以做到！

# 目录

CONTENTS

## 第1章 不能总对别人好

——距离与美感的关系

既相互取暖，又不彼此伤害 /3

有了距离，才有了效果 /6

通过距离，让爱情保鲜 /9

保护好隐私，不要被人操纵 /12

## 第2章 逆耳的话要先说

——顺序对效果的影响

先用冷水降温，再用温水感化 /19

先冷后热，赢得对方好感 /21

端出冷水，迫使对方同意 /23

往最坏处想，往最好处努力 /26

准备充分，才能避免被操纵 /29

## 第3章 要树立良好形象

——难以撕下的品质标签

个人品德，决定整体形象 /35





用美好的品质修饰能力的不足 /37  
时刻保持警惕，维护良好形象 /40  
用两只眼睛看人，切勿以偏概全 /41

## 第4章 破窗最先被砸烂

——小与大只有一步之遥

不修补一扇窗，就会有更多窗被砸烂 /49  
及时矫正和补救正在发生的问题 /50  
保持好品性，不要让坏习惯滋生 /52  
关注细节，不要让成功毁于细节之中 /55



## 第5章 小要求易被满足

——台阶要一级一级地登

欲进尺，先得寸 /61  
攻人之恶思其堪受，教人之善使人可从 /63  
温水“煮”顾客，让他难以脱逃 /65  
熟谙慢的智慧，切勿操之过急 /68  
察觉“套近乎”背后的真实用意 /72

## 第6章 名言更具权威性

——同一句话，不同影响

名人一语，点石成金 /77  
背靠大树好乘凉，让名人为自己说话 /79  
招牌打得响，客源自然来 /83  
添加权威成分，成功说服别人 /86  
揭开“权威”面纱，不要被“真理”所迷惑 /88

## 第7章 正话也需反着说

### ——正与反的间接艺术

- 利用逆反心理，出奇制胜 /95
- 变换方式，用反的说法达到正的目的 /99
- 不要直来直去，用巧语化纷争 /102
- 学说善意谎言，不要追求错位的执着 /105
- 矫正心理，别让对方激将法的套 /108

## 第8章 路遥才能知马力

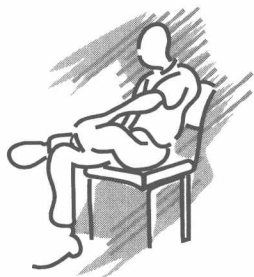
### ——不可小瞧的第一印象

- 最初的印象，最深的评价 /115
- 强化视觉影像，第一次“闪亮登场” /117
- 人不可貌相，海水不可斗量 /120

## 第9章 鼓励比批评有效

### ——积极鼓励与消极鼓励

- 鼓励使人积极，训斥使人消沉 /125
- 操纵别人，先满足他的心理需求 /127
- 善用赞扬激励自己的下属 /129
- 谨慎批评，不要因批评招致怨愤 /132
- 化训斥为力量，不要因责备而消沉 /134



## 第10章 要往人堆里面扎

### ——三人之语就等于权威

- 从众心理是普遍的社会心理 /141







想说服别人，就扣上“多数人”的帽子 /143

坚持思想的独立性，不要被众人所左右 /144

## 第11章 别人能够影响你

——旁观者对自己的影响

警惕旁观者效应，不要受他人影响 /151

认清你自己，免于被暗示操纵 /154

敢于说“不”，别被别人牵着鼻子走 /157

与人交往，多同流，少合污 /159

## 第12章 不发牢骚才危险

——宣泄是对危机的疏导

发出牢骚，关系才更健康 /165

进行“谈话实验”，让员工把不满说出来 /166

爱赞美更爱批评，小心“糖衣炮弹” /169

## 第13章 自己人更好说话

——变成对方的“自己人”

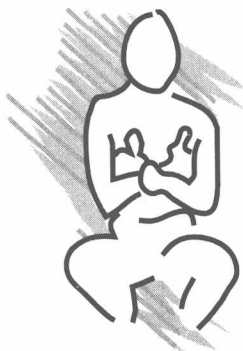
参与是支持的前提 /175

操控别人，先跟他“套近乎” /178

让员工觉得自己是企业的主人 /182

适当暴露弱点，会更有亲和力 /185

做好自我保护，不要被朋友“卖掉” /187



## 第14章 认错常能被包容

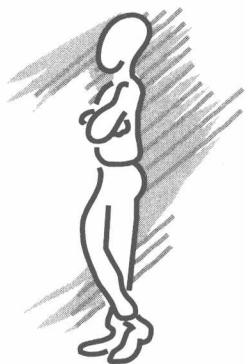
——承认错误，错误就成了资本

承认错误是一个人最大的力量源泉 /193

正视错误，你会得到错误以外的东西 /196

领导认错，得到的不只是谅解 /198

抢先承认错误，别给别人“演绎”的机会 /201



## 第15章 讲话也需要调味

——废话也有其存在的必要

废话是人际关系的调味品 /207

礼多人不怪，寒暄不可省 /210

学话家常，用闲聊增进亲和力 /213

## 第16章 过头一点就变味

——临界点的止步与逾越

逾越极限，适得其反 /219

一次错误只能给一次批评 /222

依据对方脾气，制定交往尺度 /225

言多必失，不要授人以柄 /229

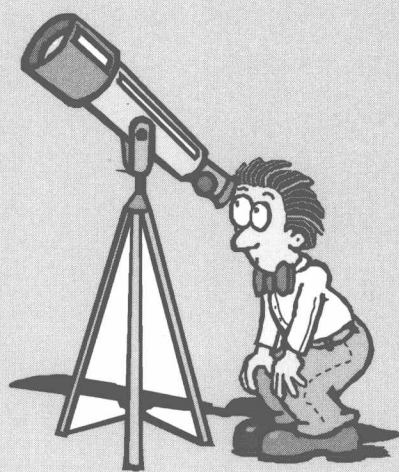
熟谙忍耐智慧，愤怒就会被人利用 /232

## .....第1章

# 不能总对别人好

## ——距离与美感的关系

在生活中，特别是在职场和商场上，和同事、客户应该保持怎样的一个交往距离呢？你是否发现，当你与别人距离太远时，你会失去很多机会和信息；可当你与别人走得太近时，你却往往被别人所操纵。





## ▶▶ 既相互取暖，又不彼此伤害

许多人都有这样的经验和体会：与某人的关系越亲密，就越容易发生摩擦和矛盾，反倒不及与初次见面者交往容易。家庭成员、情侣之间常常相互埋怨，正是这种情况的表现。按理说应该是交往得越深，就越容易相处，相互之间的人际关系也越好，可事实上并非如此。

这种现象可以用心理学上的“刺猬法则”（也叫心理距离效应）来解释。

“刺猬法则”说的是一个有趣的现象：在寒冷的冬季，两只困倦的刺猬因为冷而拥抱在了一起，但是由于它们各自身上都长满了刺，紧挨在一起就会刺痛对方，所以无论如何都睡不舒服。因此，两只刺猬就分开了一段距离，可是这样又实在冷得难以忍受，因此它们就又抱在了一起。折腾了好几次，它们终于找到了一个比较合适的距离，既能够相互取暖又不会被扎。这也就是我们所说的在人际交往过程中的“心理距离效应”。

在现实生活中，这种例子举不胜举。一个你原来非常敬佩或喜欢的人，与其亲密接触一段时间后，对方的缺点就会一点点的暴露出来，你就会在不知不觉中改变自己对其原有的感情，甚至感到失感，有时还可能会讨厌他（她）。夫妻、恋人、朋友以及师生之间都不例外。

曾有人做过这样一个实验。在一个大阅览室中，当里面仅有一位读者的时候，心理学家走进来坐在他（她）身旁，来测试他（她）的反应。结果，大部分人都快速、默默地远离心理学家到别的地方坐下，还有人非常干脆明确地说：“你想干什么？”这个实验一共测试了整整80个人，结果都相同：在一个仅有两位读者的空旷阅览室中，任何一个被测试者都无法





忍受一个陌生人紧挨着自己坐下。

由此可见，人和人之间需要保持一定的空间距离。人人都需要一个能够把握自我的空间，它犹如一个无形的“气泡”为自己划分了一定的“领域”，而当这个“领域”被他人侵犯时，便会觉得不舒服、不安全，甚至开始恼怒。

法国前总统戴高乐将军曾经说过：“仆人眼里无英雄。”这也说明了人与人的交往过程中应该留有一定的余地——相应的心理距离，否则伟大也会变得平凡。戴高乐是一个非常会运用心理距离效应的人，他的座右铭是：保持一定的距离！这句话深刻地影响了他与自己的顾问、智囊以及参谋们的关系。在戴高乐担任总统的10多年岁月中，他的秘书处、办公厅与私人参谋部等顾问及智囊机构中任何人的工作年限都不超过两年。他总是这样对刚上任的办公厅主任说：“我只能用你两年。就像人们无法把参谋部的工作当做自己的职业一样，你也不能把办公厅主任当做自己的职业。”这就是他的规定。

后来，戴高乐解释说，这样规定有两个原因。第一，他觉得调动很正常，而固定才不正常。这可能是受到部队做法的影响，因为军队是流动的，不存在一直固定在一个地方的军队。第二，他不想让这些人成为自己“离不开的人”。唯有调动，相互之间才能够保持一定的距离，才能够确保顾问与参谋的思维、决断具有新鲜感及充满朝气，并能杜绝顾问与参谋们利用总统与政府的名义来徇私舞弊。

戴高乐的这种做法值得我们深思。如果没有距离，领导决策就会过分依赖于秘书或者某几个人，易于让智囊人员干政，进而使他们假借领导名义谋一己之私，后果将会非常严重。如此说来，还是保持一定距离为好。

在美国著名人类学家爱德华·霍尔博士看来，彼此间的自我空间范围是由交往双方的人际关系与他们所处的情境来决定的。据此，他划分了四

种区域或者距离，每种距离分别对应不同的双方关系。

### 1. 亲密距离

这是人际交往中的最小距离，甚至被叫做零距离，也就是人们经常说的“亲密无间”。它的近范围是在6英寸（约0.15米）内，在此距离内，人们相互之间可以肌肤相触，耳鬓厮磨，以至于能够感受到对方的体温、气味以及气息；它的远范围是6~18英寸（0.15~0.44米），在此距离内，人们可以挽臂执手或者促膝谈心，通过一定程度上的身体接触来体现出相互之间亲密友好的关系。

在现实生活中，这种距离主要出现在最亲密的人之间。在同性间，常常仅限于贴心朋友；在异性间，常常仅限于夫妻与恋人。所以，在人际交往过程中，倘若一个不属于该亲密距离圈中的人，在没有经过对方允许时随意闯入这个圈子里，无论其用心与目的怎样，都是不礼貌的行为，都会引起对方的反感与彼此的尴尬。

### 2. 个人距离

这是在人际交往过程中稍有分寸感的距离。在此距离内，人们相互之间直接的身体接触已不多。其近范围在1.5~2.5英尺（0.46~0.76米），以能够互相握手及友好交谈为宜。这是熟人之间交往的空间。若是一个陌生人贸然进入此空间，就会构成对他人的侵犯。其远范围在2.5~4英尺（0.76~1.22米），所有朋友与熟人都可以自由进入该距离，但一般情况下，和比较融洽的熟人谈话时，距离更靠近远范围的近距离（2.5英尺）一端，而陌生人之间交往时则更靠近远范围的远距离（4英尺）一端。

### 3. 社交距离

它和个人距离相比，无疑又远了一步，体现的是一种社交性或者礼节上的比较正式的关系。其近范围是4~7英尺（1.2~2.1米），人们在工作场所与社交聚会上通常都保持这种空间距离。

一次，一位主办人在安排外交会谈座位的时候发生疏忽，在两个并列的单人沙发中间未摆放茶几。结果，坐在那儿的两位客人一直都尽可能靠





在沙发的外侧扶手上，而且身体也经常后仰。可以看出，在不同的情境和关系下，人们就需要调整不同的人际距离。倘若距离和情境、关系不对应的话，就会使人们出现明显的心理不适。

这种社交距离的远范围是7~12英尺（2.1~3.7米），它被认为是一种更正式的交往关系。在公司里，经理们一般使用一个大而宽阔的办公桌，并在离桌子一段距离处摆放来访者的座位，这样就能和来访者在谈话时保持一定的距离。同理，在企业领导人之间谈判、工作招聘面试、教授与学生的论文答辩等时候，也常常都要隔一张桌子或者保持一定的距离，这样便可能增加庄重的气氛，也增加了双方的适应程度，显得更得体与正式。

#### 4. 公众距离

这种距离是在公开演说时演说者和听众之间保持的距离。它的范围一般在12~25英尺（3.7~7.6米），其最远范围在上百英尺以外。这是一个基本上能够容纳所有人的“门户开放”空间。在此空间内，人们是可以相互之间不发生任何联系的，甚至人们完全可以对处于此空间内的其他人“视而不见”，不和他们交往。

在人际交往时，空间距离是彼此之间是否亲近、友好的重要标志。人与人之间选择正确的空间距离非常关键。

## ▶▶ 有了距离，才有了效果

有的时候人们常有这样的感觉，每天和爱人朝夕相处的时候，不觉得爱人很重要，一旦对方出差很长时间，就会感觉对方在自己的生命里尤为重要。这就是人们常说的“距离产生美”。

有时候，我们经常影视剧里看到这样的情景：一个男孩一直苦苦追求一个女孩，在追求的时候对她无比关心，可是女孩却总是不领情，当这个



男孩丧失信心停止追求之后，女孩往往会突然发现，自己好像爱上了这个男孩。这种感觉也是“距离产生美”的心理效果，它不一定是真的爱，却肯定是心理发生了微妙的变化。

懂得这个道理，我们就可以用“距离”来操纵对方的心理，实现自己的目标。运用到管理实践中，就是领导者与下属保持心理距离，可以避免下属的防备和紧张，可以减少下属对自己的恭维、奉承、送礼、行贿等行为，可以防止与下属称兄道弟、公私不分。适当的距离既可以获得下属的尊重，又能保证在工作中不丧失原则。一个优秀的领导者和管理者，做到“疏者密之，密者疏之”，这才是成功之道。

著名的酒店之王希尔顿深谙此道。

希尔顿为自己的旅馆王国立下过一条原则：最低的收费和最佳的服务。他要求饭店的所有职员一定要做到和气为贵，顾客至上。不管谁违反了这一规定，都要受到严厉的惩罚。

在平时的工作中，希尔顿总是和蔼可亲，他爱与员工们谈天，关心他们的生活，热心帮助解决员工的困难，所以员工们与他的关系都很融洽。和希尔顿聊天，就像是和一位长辈谈心，不用拘束，也不用担忧，因为他是把每个人都当作酒店的主人来对待的。

但是在原则问题上，他是绝不含糊的。在工余时间，他从不要求管理人员到家做客，也从不接受他们的邀请。

一次，饭店一位经理与顾客发生了争执，居然还大吵了起来。希尔顿知道这件事后，立刻辞退了这位经理。虽然这位经理业务能力很强，为饭店作出过不小的贡献，但希尔顿并没有姑息他，而是严格的执行了规章。希尔顿这种说一不二的性格，使得许多员工都认为他是一个特别严肃的人，所以都很尊重他，希尔顿在酒店中的威望与日俱增。

正是这种保持适度距离的管理，使得希尔顿的各项业务能够芝麻开花节节高。

