

Strategy in
Handling People

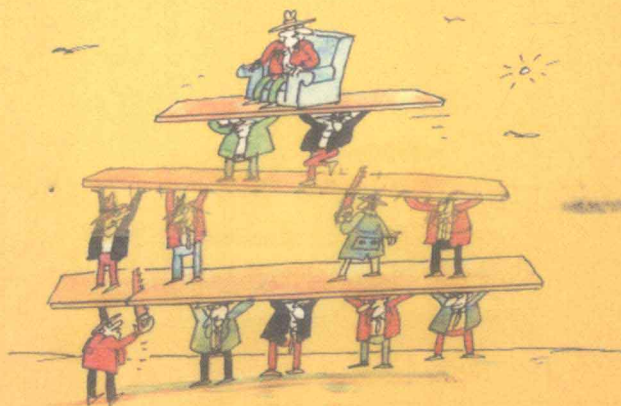
心理 操纵术

人际关系中的心理策略

[美] 尤文·韦伯 约翰·摩根 著

T. Webb Ewing & John J. B. Morgan

李安安 编译



本书将教你运用不露痕迹的心理战术，迅速化敌为友，结交朋友，让你拥有超强人气，成为人生的终极赢家。

显然，这本书将会十分畅销，因为它能够帮助普通人解决生活中遇到的各种实际问题，并且它运用的心理学原理是正确无误的。

——美国心理学协会 (American Psychological Association)

这本书将会改变你的生活。它最突出的特点，就是实用和通俗易懂。一读完，你就能马上运用本书所介绍的各项技巧。

——《美国心理学》杂志 (The American Journal of Psychology)



中国致公出版社

*Strategy in
Handling People*

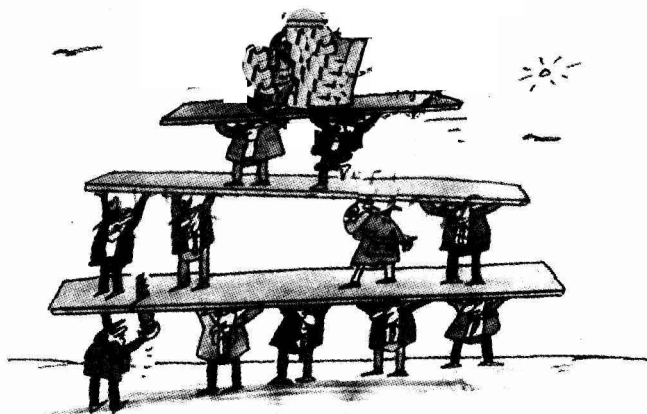
心理 操纵术

人际关系中的心理策略

[美] 尤文·韦伯 约翰·摩根 著

T. Webb Ewing & John J. R. Morgan

李安安 编译



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

心理操纵术 / (美) 韦伯, (美) 摩根著; 李安安编
译. —北京: 中国致公出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5145-0013-4

I. ①心… II. ①韦… ②摩… ③李… III. ①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230803号

心理操纵术

著 者: (美) 尤文·韦伯 (美) 约翰·摩根

编 译 者: 李安安

责任编辑: 王 聪

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路11号西门 电话: 66168543 邮编: 100120)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京九天志诚印刷有限公司

印 数: 1—12000册

开 本: 787×1092mm 1/16开

印 张: 19

字 数: 250千字

版 次: 2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5145-0013-4 定 价: 36.00元

版权所有 翻印必究

前言

通过这本书，你可知道那些有心计的人，在日常生活中是如何处理人际关系的；书中还对他们所采用的心理策略做了分析说明。让人吃惊的是，这些小小的心理策略居然能起到显著的效果！

保尔·里奇是《芝加哥日报》的著名记者，此时，他正坐在胡佛的专车上。巧合的是，他和胡佛正好在同一节车厢上。里奇当然知道，这是一个多么重要的采访机会。但是，里奇却一时不知如何开始，为此他十分烦恼——因为胡佛保持缄默，看上去根本不想开口讲话。好不容易遇上这个著名人物，里奇可不想一无所获，眼睁睁失去这个获得第一手材料的机会。于是，他紧紧地跟着胡佛。

里奇靠近胡佛。有好几次，他试图把话题扯到胡佛最感兴趣的事情上，想以此调动起对方的谈话热情。但胡佛那双机灵的暗蓝色眼睛告诉他：这个努力是徒劳的，他对此根本没兴趣。

相信每个人都遇到过类似的难题：想积极地给一个比自己年长，且位高权重的名人留下一个好印象，但人家对自己表现出毫无兴趣的冷淡。那么，这时里奇该用什么办法让胡佛注意到自己呢？为此他一筹莫展。突然，里奇头脑中灵光一现，想起采访中常用的一个心理策略：故意在内行面前发表错误观点，以引发对方的反驳兴趣。

回忆起当时的情况，里奇说：“正当我要放弃时，上帝保佑，我对一件事发表了一通错误看法，而胡佛对这可是很内行的。当时火车正经过内华达州。我望着窗外寂静而荒凉的土地和远处云烟缭绕的群

山说：“上帝！没想到内华达州还在用锄头和铁铲来种地呢。”果然，胡佛马上接茬说：“近代以来，那些原始落后的开垦早被先进的机械所取代。”然后，他开始侃侃而谈，几乎用了整整一个小时，跟我聊起有关农业垦殖的事情。而且，他越说越有兴致，后来还跟我说起石油、航空、邮递等其他话题。”

胡佛是当时世界上地位最显赫的人物之一，那次是他作为共和国的总统候选人到巴罗·阿尔托作巡回演讲。在他的专车里，不知有多少重要的客人希望能与他交谈，以引起他的注意，可他却与素不相识的里奇兴致盎然地聊了近两个小时！里奇成功了。通过这次谈话，他给胡佛留下了很深的印象。

从这里我们可看出，里奇之所以能赢得这次机会，依靠的不是他的聪明表现，而是他的无知表现，由此创造了一个胡佛指正他错误的机会，这样，他也就达到了自己的目的。

里奇的这个策略为何这么有效呢？其实，答案很简单。事实上，里奇运用的这个策略，只是那些交际高手在人际交往中所用的最普通的方法而已。

在本书中，我们将对众多人际关系中的典型案例加以分析，尤其是其中的心理策略。在书中，我们将看到，莫罗是如何通过提一些小问题而让众多名人喜欢上他的；胡佛是怎样通过假装熟练使用打字机而开启他毕生的事业之门的；西奥多·罗斯福为什么能够对一些人们经常忽略的细节加以重视，而让一个陌生人转变为他最狂热的支持者的。诸如此类的案例可让我们明白，那些世界上最耀眼的大人物，是如何成功地应对那些我们时常面临的各种问题的。

在这些人际关系的案例中，我们都能找出一个能直接运用的、立竿见影的心理策略。

通过这本书，我们想让你明白，这些心理策略有多么重要，而学会正确运用这些简单而实用的心理策略，将会给你的生活和事业带来巨大的变化。同时，我们还将解答那个被无数人问了无数遍的问题：“成功人士与我们有何不同？”

在人际交往中，越是成功的人越谨慎，他们能时刻注意那些常被人们忽略的细节。他们更明白：想要成功，除了能力，还需要在别人身上多下工夫。

有很多人，尤其是年轻人，他们思想活跃，才华横溢；他们做事勤奋，有良好的职业操守，但他们通常不愿在人际交往的学习和方法上多下工夫。也因为如此，他们在现实生活中经常碰壁，甚至受制于人。

查尔斯·施瓦布能在长达30年的时间里被人冠以“美国最伟大的推销员”的称号绝非偶然；罗斯福是公认的“私人交际专家”；欧文·扬能够做到对别人的困难了如指掌；亨利·福特以能够了解他人的需求而闻名——他们的成功都并非出自偶然。这些显赫的成功人士处世中最主要的一个技巧是：洞察人的心理和本性，运用一些小技巧来处理人际关系中的大问题。本书把这种小技巧称为“心理操纵术”。在后面的章节中，我们可以看到，这些“心理操纵术”其实都不复杂。但是，它总给人们一种神秘莫测的感觉，以至于没人能通俗地解释这些策略。

事实上，就连那些领袖人物自己也说不清，他们身上所具有的那种感化别人的能力究竟是什么。对他们而言，他们会比常人更细心地观察他人；他们了解很多关于人性的知识；在人际交往中，他们善于运用一些心理学的知识。通常情况下，他们在人际交往中，虽然会运用这些心理策略，而他们自己对这些心理策略可能并没有一个清晰的概念。在他们看来，这样做似乎是再自然不过的事情！因此，通常情况下，他们并不能很容易很清楚地把自己所用的这些心理策略描述出来。因此，我们也明白了许多领袖人物的秘书最后也成了领袖人物的原因——耳濡目染，日积月累，他们学会并能自如地运用那些高超的交际方法了。

塞缪尔·因撒尔是托马斯·爱迪生的秘书；约翰·拉斯可普是皮蓬的秘书；安德鲁·卡内基是托马斯·斯科特的秘书；乔治·科特刘是西奥多·罗斯福的秘书；帕林杰是约翰·帕坦森的秘书；詹姆

士·辛普森是玛希尔·菲尔特的秘书，等等，他们在后来所取得的杰出业绩是与他们给领袖人物做秘书的经历分不开的。

数以百计的政界风云人物，都是从担任领袖人物的秘书开始自己的事业的。通过这样一个潜移默化的过程和机会，他们领悟到了有效运用“心理操纵术”的方法。

本书将对这些领袖人物在人际中运用的“心理操纵术”进行详细的分析说明。而这些“心理操纵术”也将帮助我们更好地处理人际关系，应对日常工作和生活中遇到的问题。

目 录

Contents

第一章 如何让他人喜欢你 / 11

1. 请他帮个小忙 / 12
2. 维护他的自尊 / 16
3. 满足他的个性化需求 / 19
4. 迎合他的特别习惯 / 21
5. 时不时献点小殷勤 / 23

第二章 如何与他人交朋友 / 27

1. 进入他的“私人乐园” / 28
2. 要了解他的癖好 / 31
3. 尽可能尊重他 / 35

第三章 如何让他人心悦诚服 / 41

1. 从他最感兴趣的事着手 / 42
2. 关心他最关心的事情 / 45
3. 吸引他的注意力 / 48
4. 熟悉并使用他人的语言 / 51

第四章 如何让他人畅所欲言 / 57

1. 做他最好的倾听者 / 58
2. 找到他感兴趣的话题 / 61
3. 向他请教他最专长的问题 / 64

第五章 如何让他人主动帮忙 / 69

1. 不知不觉中让他上套 / 70
2. 巧妙地给他灌输思想 / 72
3. 让他尝到参与的甜头 / 76

第六章 如何化解他人的敌意 / 79

1. 激发起他的自尊心 / 80
2. 在他面前表现出谦卑 / 83
3. 让他提出可选方案 / 85
4. 和他建立起信任关系 / 88

第七章 如何获得他人的支持 / 93

1. 要识别他的真实意图 / 94
2. 向他描绘一幅美好前景 / 97
3. 明白各人所求不同 / 100
4. 别被外在的假象所迷惑 / 102
5. 用他的观点来说服他 / 105
6. 想办法让他说“是” / 107
7. 不给他说“不”的机会 / 109

第八章 如何了解他人的需求 / 113

1. 小心谨慎地观察他 / 114
2. 预测他的个人需求 / 117
3. 巧妙运用反对意见 / 121

第九章 如何处理他人的反对意见 / 127

1. 耐心听完他的抱怨 / 128
2. 对他的反对适当作些让步 / 132
3. 尽量避免与之争辩 / 135
4. 不妨问他：“您的高见是……” / 139

第十章 如何避免与他人结仇生怨 / 145

1. 换个角度向他传递坏消息 / 146

2. 不妨让自己表现得笨拙些 / 149
3. 让他站在聚光灯下 / 153

第十一章 如何让他人积极效力 / 157

1. 向他表示出钦佩 / 158
2. 给他一个有诱惑力的头衔 / 161
3. 适时地探望他 / 163
4. 善于拿自己“开涮” / 165
5. 牺牲自己的虚荣心 / 168
6. 把功劳归于他 / 171

第十二章 如何有效地赞美他人 / 177

1. 真正挠到他的痒处 / 178
2. 恰如其分地给他赞美 / 181
3. 找出他真正值得赞美的地方 / 184

第十三章 如何洞察他人的内心 / 189

1. 从细节处观察他 / 190
2. 透过表象看实质 / 194
3. 看他是否愿意说“是” / 199
4. 看他是否愿意承担责任 / 201
5. 观察他无意识的小动作 / 204

6. 暗中考察他 / 207
7. 看他在没提防时的言行 / 211
8. 掌握他的所有信息 / 214
9. 养成研究人的习惯 / 216

第十四章 如何增强自己的说服力 / 221

1. 把实物展现给他 / 222
2. 用图画来说服他 / 226
3. 用事实说话 / 228

第十五章 如何隐藏自己的真实想法 / 233

1. 不妨放一个“烟幕弹” / 234
2. 隐藏起自己的动机 / 238
3. 严格保守自己的秘密 / 240
4. 适当吹嘘一下自己的实力 / 243
5. 虚张声势又何妨 / 247
6. 让他先开口说话 / 250

第十六章 如何展现自己的正面形象 / 255

1. 关键时刻当仁不让 / 256
2. 让人注意自己的长处 / 259
3. 努力维护自己的信誉 / 261

4. 把握自作主张的时机 / 263
5. 依靠常识去打破常规 / 266
6. 充分展现自己的个性 / 269
7. 有计划地自我宣传 / 273
8. 增强自己的人格魅力 / 277

第十七章 如何巧用幽默情绪 / 283

1. 用善意的幽默 / 284
2. 一笑化僵局 / 287

第十八章 如何巧用愤怒情绪 / 291

1. 发威要迅猛有效 / 292
2. 守住自己的缄默 / 294
3. 用沉默挫败敌人 / 296
4. 有预谋地发怒 / 298

The **Secret**
of Making People
Like You

第一章

如何让他人喜欢你

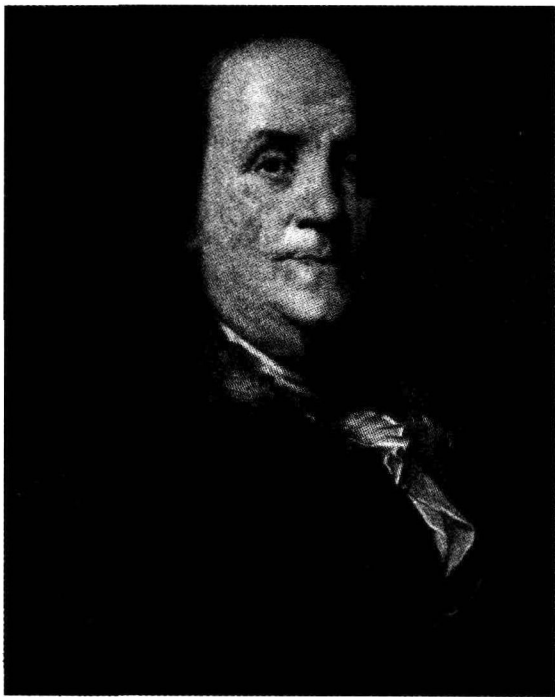


1. 请他帮个小忙

本杰明·富兰克林和安德鲁·卡内基，这两个杰出人物，在其事业起步时，都运用过一些巧妙的心理策略。

创业之初，他们都遇到了一个普遍性的困难：有人反对他们的计划。因为他的一个合作伙伴突然撤出，卡内基事业受阻；而富兰克林则碰到了一个喜欢和他作对的人。

但他俩几乎运用了相同的方法，就轻而易举地克服困难。那么，他们到底用了什么方法呢？对此，他们自己曾经兴致盎然地描述过那时的情形。



本杰明·富兰克林

几乎只用了一夜的时间，富兰克林就成功地把一个对手转变为他终生的朋友。那时，富兰克林还很年轻，他在费城开了一家小印刷厂。在州议会的复选中，他被推举为宾夕法尼亚议会下院的书记员。

但就在这紧要关头，却出现了危机：一个新当选的议员在正式选举之前为难他——那位议员公开发表了一篇反对他的演

说，演说篇幅很长，措辞激烈尖锐，他一点不把富兰克林放在眼里，把他批得一文不值。这个出人意料的情况，的确让富兰克林感到有点茫然而手足无措。

他该怎么做呢？后来，富兰克林这么告诉我们：“坦白说，这位新议员提出他的反对意见后，我很生气。但他又是一位有才识又德高望重的绅士，他个人的杰出才能也使他在议院中的地位举足轻重。当然，我并不想为讨好他，为博得他的好感而卑躬屈膝地面对他。那次演讲后，我用了另外一种更妥当、更有效的方法。

“我听说他收藏了几本相当稀有而名贵的书。于是，我写了封短信给他，表示我十分向往，希望他能答应我的请求，让我得以阅读那些珍贵的书。他接到信后，马上把书送了过来。一周后，我准时送还了那些书，另附了一封热情洋溢的信，表达了我的感谢之情……”

“后来，我们在议院偶尔相遇，他居然很主动地跟我打招呼（以前他从不和我说话），而且十分客气。临别时，他表示：将尽他所能来帮助支持我。从此，我们成为很好的朋友，直到他去世。”

事实上，这一心理策略能产生如此有效的作用，连富兰克林本人也感到十分惊讶。

再来看安德鲁·卡内基的故事。安德鲁·卡内基博闻强记，他用同样的方法征服了一个居心不良的伙伴。或许，他就是在《富兰克林自传》中学到的这个方法呢！

派伯中校是卡内基的副手，他是一个有些刁钻古怪，又有些可爱的人。在一个关键时刻，他竟然想背叛卡内基。

当时，他们正准备在圣路易斯的某地为公司刚修好的一座桥征收税款。但这时，中校先生却突然想家了，他头脑一热，就想搭夜班车马上回匹兹堡老家去。怎么办？眼看着卡内基的计划就要毁于中校的心血来潮之中了。

情急之下，卡内基头脑中生出一个办法：他没有请求中校留下来帮他把事情做好，相反，他不动声色地和中校谈起了另一个话题——平时，他就注意到中校很喜欢名马。于是，卡内基就对中校说，以前

就听人说，圣路易斯专产名马，一直以来，想给他的姐姐买匹好马，因此，他想请中校帮他挑匹好马，暂时不要急着回家。没想到，听了卡内基的话，这位古怪而可爱的派伯中校果然痛快地留了下来。

卡内基自己写道：“鱼儿果然为这个香饵所诱……我们最终成功地做完我们的工作，派伯也完成了他的光荣使命。”卡内基就是这样，让中校留了下来，且没有一点不满情绪。

在这一点上，卡内基同富兰克林一样，通过向对方提出一个小请求，即希望得到一个小帮助，一举解决问题，从而走向事业的成功。

不知你是否留意过？当别人拜托你帮个小忙时，你通常会十分高兴，特别是当他人向你请求的事情又正好是自己最拿手的事情时，会感到格外高兴。人就是这样。

这个心理策略看起来既巧妙又简单。但可惜的是，现实中没几个人能很好地运用它。由上面的两则事例看出，富兰克林与卡内基使用这个策略获得了十分明显的成效。

由于这种心理策略契合了人性中的一种潜在的需要，所以运用时才能取得如此显著的成效。现在，我们来研究一下，这种潜在需要是如何在富兰克林和他的对手间发挥作用的。

为何那位议员瞬间就改变了对富兰克林的看法？是什么使他迅速消除愤怒，并和富兰克林化干戈为玉帛呢？

其实，答案很简单。富兰克林仅仅通过向“对手”借书这个小举动，就已经是在向他暗示自己对他的崇敬，他主动“放低”自己，有意抬高对方。这样，那位议员就成了高高在上的“施主”，而富兰克林则成了乞求帮助的人。这个策略使人感觉到被尊重——在他人心目中，自己很重要。

从心理学角度来解释，就是富兰克林通过这个策略激发了他人的自尊心(Ego)。在拉丁文中，“Ego”是“我”的意思。心理学家用它来解释我们“自己”所拥有的“观点”。这是对自我进行判断的一个基本依据，也是对自身价值进行选题的重要标准。形象点说，这是在审视自我时做的一幅自画像。维护自尊心的欲望是人类所有欲望中最