

STRATEGY IN



他人心理

人际交往中的心理学常识



HANDLING PEOPLE

[美] E.T. 韦伯 J.J. 摩根/著 周智文/译



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

STRATEGY IN

他人心理 人际交往中的心理学常识

HANDLING PEOPLE

张德胜 著
张德胜 著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

他人心理：人际交往中的心理学常识/（美）E.T.韦伯，（美）J.J.摩根著；周智文译. —北京：新世界出版社，2009.7

（点点励志馆）

书名原文：Strategy in Handling People

ISBN 978-7-5104-0451-1

I. 他… II. ①E…②J…③周… 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110481号

他人心理：人际交往中的心理学常识

著 者：（美）E.T.韦伯 （美）J.J.摩根

责任编辑：黄 浪

装帧设计：亿点印象

出版发行：新世界出版社

社址：北京市西城区百万庄大街24号(100037)

总编室电话：+86 10 6899 5424 6832 6679(传真)

发行部电话：+86 10 6899 5968 6899 8705(传真)

本社中文网址：<http://www.nwp.cn>

本社英文网址：<http://www.newworld-press.com>

本社电子信箱：nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电子信箱：frank@nwp.com.cn

版权部电话：+86 10 6899 6306

印刷：三河市汇鑫印务有限公司

经销：新华书店

开本：710×1000 1/16

字数：167千字 印张：19.25

版次：2009年8月第1版 2009年8月北京第1次印刷

书号：978-7-5104-0451-1

定价：39.80元

新世界版图书 版权所有 侵权必究
新世界版图书 印装错误可随时退换

译者序

德国著名哲学家尼采说过：“人类之伟大处，正在它是一座桥而不是一个目的。人类之可爱处，正在它是一个过程。”在死亡面前，人人都是一样的，没有谁能逃得出这人类最终的归宿。奥勒留在他的那本《沉思录》中写道：“马其顿的亚历山大和他的马夫被死亡带到了同一个地方。”人与人的差异完全在于一路走过时所经历的沧桑之有无，所欣赏到的人生之路上的风景之多寡。因此，就会有平淡无奇的人生：这样的人只愿在寻常的道路上行走，让千篇一律的风景堆满大脑；这样的人生就像一条直线，没有起伏、没有高潮就画上了句号。也会有相信“好风景，必在险处”的人生，他们不愿把自己束缚在同一个平面上，渴望“会当临绝顶，一览众山小”，将无限美景尽收眼底。

人生当不断征服高山，惟其如此才不枉到人间走一遭。故而，你最先必须有一种征服山巅的强烈愿望，否则你就可能根本不会上山。

接下来就是如何顺利登顶、如何把理想变成现实的问题了，也就是要有实际行动。如果你只是把你的愿望停留在想像中，只知不满于你现在是站在山谷中，而不去一步一步地攀登，你还是到不了山顶的。若你只是悠闲地望着山顶，或是想像着你已经置身于高山之巅，那你也是决计不能达到山顶的。你必须鼓起劲来，一步一个脚印地往上爬。

爬上最高的山顶，是人生的大目标。人生最后的大目标，总是距离我们

很遥远，最初恐怕只能隐约地看见。最高的目标当然是模糊的，因为比起眼前的目标来说，它要远多了。人除了知道自己的目标在哪里，还应该知道如何走向自己的目标。据说拿破仑就曾经说过这样一句话：“如果一个人只知道要往何处去的话，他是不会走得很远的。”

聪明的人，起初就会画出路线来，然后，按照预先画好的路线从他现在的位置出发，通过自己的努力慢慢地达到他想要到达的地位。他在这一过程中会树立起许多小目标，对于那些最近的目标会积极地努力来实现它们，因为这可以在比较短的时间内完成。每当他达到一个小目标的时候，就会觉得自己有了进步，便会兴致盎然。在原地休息一会儿，又鼓起劲来，再树起第二个目标，接着继续向着那里前进。

当然，如果你只是望着山顶，糊里糊涂地乱爬一通，也不管前面是岩石还是山崖，那么，你也不会到达山顶的。你必须当心你眼前的脚步。你的目的地是山顶，山顶有时清楚，有时模糊得完全看不见，但是，不管看得见还是看不见，它总可以给你以最后的目标。你所要时时注意的是眼前的步骤——如何越过石头、如何涉过溪流、如何绕过山崖、如何避免从绝壁滑下。

本套丛书的目的，就是以成功人士的奋斗经历为实例，把深刻的道理寄寓在晓畅的故事中，指引我们如何成功地登上人生的最高峰，“如何越过石头、如何涉过溪流、如何绕过山崖、如何避免从绝壁滑下”，也就是如何树立人生的目标，如何欣赏生活的游戏，如何与他人打交道，如何克服一个个困难的技巧。书中的那些成功人士曾经和我们一样一文不名，但通过经年累月与人与物的周旋，获得了珍贵的经验，摸索出了成功的“黄金法则”。只要你细细地去品味，用心地去琢磨，一定会发现你寻找已久的，能给予你力量、信念和行动的勇气的东西。

本书作者 E.T. 韦伯和 J.J. 摩根是美国著名的励志书作家，其最大特点为作者实地采访了诸多成功人士，以一个个生动的真实故事来剖析成功法则。《他人心理》这本书是其最著名的作品之一。在本书中，作者详细阐述了成功人生过程中必须处理的一个重大问题——如何与他人交往最有效。作者认为，交际的最关键问题是弄清楚他人的心理，从而了解他人、尊重他人，把对方作为一个惟一的个体去对待。作者将一个个心理学常识融合在一个个具体故事中，非常易于接受。



目 录

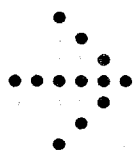
译者序	1
第一章 左右逢源并不难	1
第二章 让别人满意的策略	7
第三章 在家靠父母出门靠朋友	15
第四章 如何让人悦服	27
第五章 倾听的力量	41
第六章 如何让别人为你做得最好	51
第七章 激发对方的自尊心	61
第八章 细节的力量	73
第九章 如何获得别人的首肯	81
第十章 学会观察	97
第十一章 成功营销的秘诀	111
第十二章 如何战胜对手	117
第十三章 如何避免与人为敌	133
第十四章 获取善意的妥当方法	143
第十五章 正确评判他人	155

第十六章	评判人物的方法	171
第十七章	培养人格魅力	189
第十八章	令人乐于其事	195
第十九章	赢得人心的方法	203
第二十章	颂扬人的艺术	211
第二十一章	该出手时就出手	223
第二十二章	树立你的名誉	233
第二十三章	清晰地阐明你的意见	249
第二十四章	处变不惊	263
第二十五章	克敌制胜之道	275
第二十六章	恰当地利用幽默	287
第二十七章	何时作战与怎样作战	293



第一章

左右逢源并不难



本书的目的，是让我们来看看那些有才干的著名人物，是如何处理种种我们在日常生活中经常要碰到的与人打交道的问题，并且说明他们所采用的方法为什么常常能够取得意想不到的效果。

如何打破交往的僵局

胡佛说了一刻钟的“是的”或“不是”等诸如此类的话。

胡佛面色红润，温和地坐在那张硕大的安乐椅里——等候着。

此时，《芝加哥日报》的著名记者保尔·里奇却感到非常烦恼。他这时正在胡佛的专车上，并且还和胡佛在同一节车厢里。他紧紧地跟着胡佛，对他而言，这岂不是一个采访这位知名人士，获取第一手资料的最佳时机吗？然而——他却连一点东西也没有得到，这个绝好的机会眼看就要白白地浪费了。

胡佛却始终不愿意说话。

里奇屡次谈到胡佛平时最感兴趣的话题，想把他的谈兴调动起来。

可是，从胡佛的那一双机灵、暗蓝色的眼睛里，丝毫也没有透露出他感兴趣的神情来。

这时的里奇遇到了一个我们大家都曾经遇到过的难题：他要使一个比他年长而且地位比他高的重要的人物对他产生一个好印象，然而，这位重要人物却对他非常冷淡、甚至可以说是不以为然。

在这种情形之下，里奇怎样才能让胡佛对自己感兴趣呢？

就在这时，他突然灵机一动，想到了一个非常神奇的策略。

里奇说：“正当我感到绝望的时候，老天帮了我一个忙，我无意中对一件

胡佛很内行的事情，发表了一些明显是错误的见解。

“这时火车正从内华达州经过。

“我眺望着那些寂静、凄凉的荒地和远处烟雾缭绕的群山，说道：‘嘿！没想到这个地方还在用锄头和铲子人工垦殖呢。’”

胡佛立刻就接着说：“近代先进的机械方法早就已经取代了那些旧式的、无目的垦殖了……”于是，他差不多整整聊了一个小时有关开矿的话题……他越谈越有兴致，以至于后来他的话题还涉及到石油、航空邮递，以及其他五六种别的问题。

当时的胡佛差不多是全世界最重要的人物之一，他是以共和国总统候选人的身份，到巴罗·阿尔妥去参加宣传大会的。在他的专车里，不知有多少重要的客人都在期望着能有机会与他谈话，希望能够引起他的注意。然而，他却与一个自己素不相识的青年兴致勃勃地聊了差不多两个小时。

这番谈话使胡佛对这个小伙子有了很深的印象。里奇并不是以表现出自己如何机灵去获得这次机会的。他所采用的方法，恰恰完全相反，他以表现自己的孤陋寡闻，使胡佛有一个指正他的机会，于是在无形中达到了他的目的。

为什么这一策略会对胡佛产生这么明显的效果呢？

这个问题其实很容易回答。我们不妨简单地分析一下这个案例。

实际上，里奇当时偶然运用的策略，只是那些交际天才们在对付别人时所运用的最简单而又最普通的方法。

我们在本书中所要讨论的，就是这些神奇的方法。

首先，我们不妨再举几个例子来看一下，我们来看看德怀特·莫罗是通过问几个小问题而得到许多大人物的恩宠的；富兰克林是如何向他的敌人“乞求”一点小恩小惠而使自己的一个敌人成为他的终生良友的；胡佛又是如何假装会使用打字机而奠定了他毕生事业之基础的；西奥多·罗斯福又是如何因一种我们平常都会忽略了的小小的戒备，而使一个陌生人成为他最热烈

的拥护者的。

在通过对诸如此类的小细节的分析当中，我们可以看到，那些世界上最杰出的伟人们是怎样成功地解决并利用这些我们每天都会碰到的种种问题的。

在每一件偶然碰到的事情中，我们都可以找出一个接近他人的简单方法。我们要明白利用这种方法的重要性；要懂得怎样才能正确地运用这种方法；我们还得给那个已经问了好几次的问题：“大人物与我们有什么不同吗？”找出一个答案来。

在和别人打交道的时候，越是伟大的人物越是谨小慎微。他们随时都会特别留心那些一般人往往会忽略的东西。他们知道，只有从别人身上才能找到使自己成功的东西。

当我们忘记了我们现在所遇到的困难，抛弃了从前所有成功或挫折的经历对自己的影响时，我们难道还看不出别人的真实身份，还看不出他到底是一名上司还是一名职员，一个伙伴还是一个对手，一个朋友还是一个亲戚吗？

我们都知道，有许多人，尤其是年轻人，这些人都有着超凡的才能，活跃的思想，勤奋而又忠诚的工作态度，可是，他们却往往不会动一点脑筋去学习如何对付别人的方法，正因为如此，他们往往在实际生活中受人的摆布和愚弄。

所以，查尔斯·施瓦布把“美国最伟大的推销员”这一头衔保持了长达30年的时间，这并不是偶然的事；罗斯福被公认为是“私人交际的天才”，欧文·杨以能够洞察别人的种种困难问题而出名，亨利·福特以能够了解别人的需要与愿望而备受称誉，这些都不是偶然的事情。

凡是这些有头有脸的大人物，他们处世的最重要的技巧之一，就是善于培养和运用他们接近别人的能力。

做人有学问

这些人都掌握了一种技巧，熟知做人的学问。

我们在下文就可以看到，这些学问，其实都是非常简单的。然而在以前，它们往往都被一层神秘的面纱笼罩着，没有人对它们作出通俗明白的解释。

譬如，举个例子来说吧。有人去问美国国际公会会长马修·布拉什，最好的“获得成功”的方法是什么？他的回答是：“去向一个事业有成的人学习吧，认真地学习他的经验，就像你去向一位大音乐家认真地学习音乐一样。”

事实上，许多领袖人物身上所具有的那种感化别人的能力，连他们自己也说不出个所以然。

对于伟人们来说，他们观察别人时，要比我们平常人更为仔细。他们了解很多关于人类性格的知识。他们在与别人打交道时，都擅长于应用一些心理学的原理。然而，他们虽然在交际中经常会用到这些方法，却并没有完全意识到这些方法。因为对他们而言，这似乎都是自然而然的事情。所以，他们都很清楚地解释他们所应用的这些方法。

正因为如此，我们就会明白为什么有许多大人物的秘书后来也都成了伟人，这其实是很自然的，因为这些助理人员每天都有机会看见他们的杰出的主人的行为方式，耳濡目染，久而久之，他们也就学会了那种高超的驭人技巧。

托马斯·爱迪生的秘书塞缪尔·英萨尔，皮蓬的秘书约翰·拉斯科布，托马斯·斯科特的秘书安德鲁·卡耐基，西奥多·罗斯福的秘书乔治·科特柳，约翰·帕特森的秘书巴林杰，马希尔·菲尔德的秘书詹姆斯·辛普森，等等，这些人后来都取得了非常骄人的成功，这是与他们给伟人做秘书的经历分不开的。

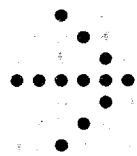
有好几百个著名的政界领袖，他们都是从担任著名领袖人物的助理人员开始自己一生的事业的。因为他们就是通过这一良机，从幕后学到了一些驾

驭人才的技巧。

本书所要讲述的就是这种成功的伟人们的驭人策略。我们将会看到，这些策略其实都是非常简单又实用的。这些策略会帮助我们去解决许多怎样和别人相处的问题，而这些人，我们差不多每天都会在工作中或日常生活中遇到。

第二章 让别人满意的策略

让别人满意的策略



如何化敌为友

安德鲁·卡耐基与本杰明·富兰克林在他们早年的奋斗时期，都曾经运用过一些很有技巧的策略。

在开展自己事业的过程中，他们俩都曾碰到过一种很常见的困难：他们的计划遭到了另外一些人的反对。卡耐基的事业因为一个伙伴的突然告退而受到了阻碍；富兰克林则是碰到了一个爱和他唱反调的棘手人物。

可是，卡耐基和富兰克林差不多都是运用了同样的方法，迅速而轻易地解决了这些困难。那么，他们究竟是运用了一些什么样的方法呢？关于这些事情的详细情形，他们自己都有过非常有趣的描述。

差不多只用了一夜的工夫，富兰克林就让他的一個对手成了他终生的良友。

当时，富兰克林还很年轻，他在费城开了一家小小的印刷厂。他在复选中被推举为宾夕法尼亚议会下院的书记员。

但是，就在这关键时刻，困难出现了。在选举之前，有一个新当选的议员对他发表了一篇很长的、措辞尖锐的反对演说。这个人简直把富兰克林贬得一文不值。

对于这样一位出其不意的敌人的攻击，富兰克林真有点措手不及。

他该怎么办才好呢？事后，他是这样告诉我们的：“坦白地说，对于这位新议员的反对，我是很不高兴，然而他却是一位很有名望、学养很高的绅士。他的杰出才能使他后来在议院里产生过很大的影响。当然，我从来没有想到要在他面前表现出一种卑鄙的阿谀奉承的态度来取得他的好感。在他发表了那次演讲后，过了几天，我运用了另外一个更为适当而有效的方法。”

“我听到有人讲起他的藏书室里有几部非常名贵、非常罕见的书以后，就给他写了一封短信，说明我非常想看看这些极为有价值的书，希望他能慨然应允，让我借阅几天。

“他立刻就把书送了过来，大约过了一个星期，我将那些书准时送还给他，并另外附了一封热情洋溢的信，对他的慷慨表示了衷心的感谢。

“当我们有一次在议院里偶然碰见的时候，他居然主动和我攀谈起来了（他以前是绝对不和我谈话的），而且语气非常之客气。临别的时候他答应在一切事情上都尽量帮我的忙。于是，我们遂成了知己，我们的友谊一直维持到他去世。”

说实话，这一策略产生了这么大的效力，连富兰克林自己也感到十分吃惊。

现在我们来谈谈安德鲁·卡耐基的故事。这位博览群书的人，说不定就是在富兰克林的自传中学会这个策略的。因为他正是运用了同样的方法来对付他的一个心怀叵测的伙伴的。

他的副官，那位古怪而可爱的派珀上校，在一次非常紧要的关头竟然想背叛他。

当时，他们俩正一起在圣路易斯的某个地方，准备为卡耐基的公司刚刚建好的一座桥去征收一些税款。可是这位中校突然害起了思乡病来，他心血来潮要搭夜班车回匹兹堡去。

卡耐基的全盘计划眼看就要被这位中校一时耍的孩子脾气破坏了。

就在这节骨眼上，卡耐基忽然心生一计，他并没有去哀求这位中校，请求他留在圣路易斯帮助他办好这件事情。而是不动声色地谈起了另外一个话题，他平常就留心到这位派珀中校对良驹有一种特别的爱好，所以卡耐基就对派珀说，他曾听说圣路易斯以产名马而著称，他一直想买一匹好马送给他的姐妹供她们驾车之用，所以他请求派珀暂时不要急着回去，好帮他挑选一匹好马。