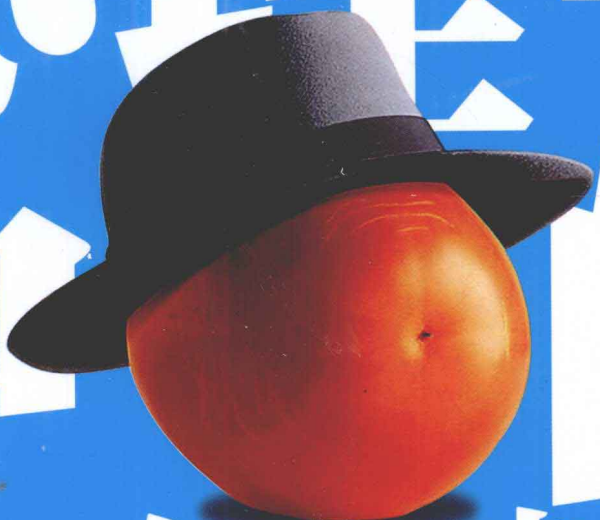


江乐兴 编著

心理学的 攻心术



XINLIXUE ZHONG DE
GONGXINSHU

识破人心是基础，掌控人心是手段

谈判中对方拖延不决，始终不作决定怎么办？
婚姻遭遇“七年之痒”，男人产生了审美疲劳怎么办？
员工不听指挥，总想着跳槽怎么办？
掌握攻心术，一切都好办！

北京工业大学出版社

心理學

心理學的 攻心術



如何運用心理學原理
掌握人心

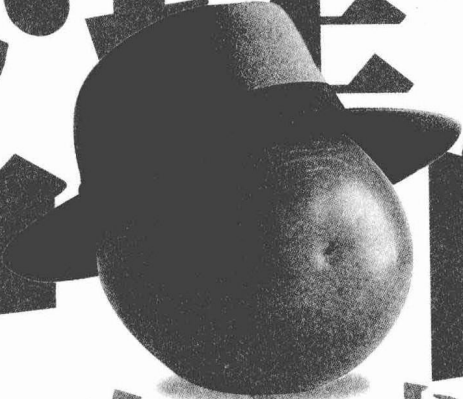
你曉得人心思怎麼想，掌握人心思的秘訣

心理學大師馬斯洛、華生、皮亞傑、
艾利斯、羅素、佛洛伊德、
班杜拉、加德納、皮爾斯、

心理學大師馬斯洛

江乐兴 编著

心理学的 攻心术



XIN
GONGXINSHU DE

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学中的攻心术 / 江乐兴编著. —北京: 北京
工业大学出版社, 2011. 6
ISBN 978-7-5639-2722-7

I. ①心… II. ①江… III. ①心理交往—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 (2011) 第 066806 号

心理学中的攻心术

编 著: 江乐兴

责任编辑: 姜 山

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm×1000 mm 1/16

印 张: 16

字 数: 209 千字

版 次: 2011 年 6 月第 1 版

印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2722-7

定 价: 26.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

在生活、工作、婚姻中，我们会遇到各种各样的问题。谈判中对方迟疑拖延，始终不作决定怎么办？客户总是顾左右而言他或者将你拒之门外，同时老板又催着你要业绩怎么办？老板希望雇佣价格低廉的员工，却不会从心里重视这样的员工怎么办？同事或朋友欺软怕硬，你一再退让都没有用，怎么办？婚姻遭遇“七年之痒”，小日子不再甜蜜怎么办？员工不听指挥，总想着跳槽怎么办？一向听话的孩子突然不听话了，处处与家长对着干怎么办？……

其实，随着社会的发展，心理学离我们的生活越来越近，而我们研究心理学的目的就是指导我们的生活。更何况，很多问题都是心理问题，很多问题都可以从心理学上找到答案，而这种利用人的心理来解决问题的方式就是一种攻心术。

事实上，攻心术在生活中无处不在。在人与人的交往中，在职场的成长中，在各种各样的辩论和谈判中，在恋爱婚姻与家庭生活中，都可见心理上的进攻与反攻的过程。可以说，在人类社会历史上，攻心是处处存在、时时都有的，人们所进行的各种活动，包括谈判、经营、就职、社交、管理、教育等各方面的活动，从某种程度上来说都是不同形式的攻心活动。人与人之间各种各样的相处、沟通从本质上来说都是不同程度的心理上的交流、碰撞和融合，那些对对方的心理活动和心理变化轨迹了然于胸，并能够熟练掌握一定的攻心术的人往往能够成为最后的赢家。相反，那些不懂人的心理、只会凭着自己的感觉去行事的人最后往往无法获得想要的结果。

你想钓鱼就要知道鱼儿爱吃什么；你想获得对方的认同、得到对方

的支持，就要懂得察言、观色、攻心，弄清楚对方到底在想什么，他的心理是怎样的。只有这样，你才能快而准地解决问题。

这本书结合了心理学的相关知识，从心理学中引申出了一系列处理实际问题的行之有效的方式方法，内容精辟，结构严谨，语言通俗易懂，条理清晰，集实用性与科学性于一身，可以在生活的许多方面为你指点迷津，使你在轻松阅读的同时掌握攻破他人心理防线的策略。



目 录

第一章 谈判要懂攻心术

谈判如战场，谈判桌上的唇枪舌剑、斗智斗勇取代了战场上刀光剑影的争锋，虽无形却同样含有杀气。战争需要以策略取胜，谈判同样需要依据形势的变化随时调整策略，出其不意，攻其不备，在极短的时间里对对方形成心理震慑力量，削弱对方的判断力，打乱对方的安排和策略，使谈判向自己期望的方向进行。从这个角度上来说，与其说是利益的谈判，毋宁说是心理的争斗。

大脑短路：出其不意，让对方震惊 / 2

心理疲劳：用拖延考验对方的意志力 / 4

温水效应：用幽默让对方走出备战状态 / 7

曲径通幽：旁敲侧击，搞清形势才能行事 / 9

卖乖术：得了便宜也卖乖 / 14

强势效应：不战而屈人之兵 / 16

锁定效应：先报价，不被对方的报价影响 / 19

自己人效应：有共同点，才更容易认同 / 22

冷热水效应：减低对方的心理预期 / 24

有所图心理：尊重对方的正当利益 / 26

人都有弱点：抓住机会，点对方的穴道 / 28

第二章 销售要懂攻心术

在销售中，销售员与客户就好像医生与病人。医生给病人看病，要对症下药

药，才能药到病除。销售员进行推销，要透过客户表现出来的情绪直击客户内心最真实的需求和欲望，找到客户的购买特点，然后去伪存真，找出问题之所在，并采取恰当的推销方式，推销才能成功。所以，对于对销售员来说，掌握恰当的攻心术是必做的一门功课。

禁果效应：要想广而告之，就要先遮盖好 / 32

表现欲望：倾听也是一种双赢 / 34

积极回应：关心对方关心的，他会给你你关心的 / 37

首因效应：说好第一句话，才有机会说话 / 39

眼见为实：给客户足够的证明 / 42

名字效应：记住他，记住他的名字 / 44

惯性思维：迎合对方，让对方说“是” / 47

布里丹的驴子：选择越多，就越不容易作出决定 / 49

棋手效应：贬低对手不一定就抬高自己 / 52

占便宜心理：爱占便宜是天性，给客户便宜占 / 54

情绪效应：爱上推销，积极对待推销 / 56

侥幸心理：他怕买不到，就给他危机感 / 59

凡勃伦效应：事关面子，贵的不一定不好卖 / 64

第三章 职场要懂攻心术

职场如赛场，不进步就等于退步，你今天懈怠工作，明天他人就会懈怠你。职场又如江湖，波诡云谲，充满玄机，你不争取不会有人为你争取，你没有足够的实力就不会有人给你足够的报酬。能够在职场上站稳脚跟的人都有一定的聪明才智，只有能忍、能争取，能独立战斗、能收服人心，眼光长远、不拘小节的人才能够真正地笑到最后。

心理底线：人人都有底线，做事要有分寸 / 68

幸灾乐祸心理：坏事传千里，永远别背后论人非 / 71

领地效应：不越权，才能有权 / 73

周末效应：要提要求，先看时机 / 75

黑猫白猫效应：不空谈，业绩永远是最重要的 / 78

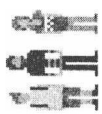
自我存在的价值：给他人帮助你的机会 / 81

喜欢谈“我”：多让人说自己，你才会被重视	/ 84
犬獒效应：绝地往往就意味着绝处逢生	/ 86
蛋糕效应：适度表功，不做“幕后英雄”	/ 88
价值匹配原则：该要求加薪的时候，绝不手软	/ 92
珠穆朗玛峰效应：要做就做第一	/ 95
积极关注：永远不要说自己的坏话	/ 97
零和博弈：不贪小利，对方才能给你大利	/ 100

第四章 社交要懂攻心术

约翰·邓恩曾说：“没有别人，你即是一座孤岛。”对于每一个人来说，社交都是一项必须做的工作。人际关系的好坏决定着一个人的生活质量和事业前途。从心理学上来看，一个人的人际关系质量取决于人们的心理。如果不能洞察人们的心理状态就会阻碍正常的人际交往，所以，在社会交往中，我们要懂心理，并善于利用他人的心理发挥自身的魅力，获取他人的认同感。

糖衣效应：否定的话也要好好说	/ 104
身体语言：注意你的身体语言	/ 107
近因效应：有始有终地保持自己的好形象	/ 109
舌头效应：话多少不重要，合适才重要	/ 112
海格力斯效应：真诚对人，他人才会真诚对你	/ 115
传染效应：微笑是最好的妆容	/ 117
钓鱼效应：打蛇打七寸，说话要投其所好	/ 120
礼貌问题：好的印象源于好的基本礼貌	/ 123
趋利法则：有用，才能获得更多的友谊	/ 126
欺软怕硬心理：对欺软怕硬的人就要更强硬	/ 130
相互吸引定律：要被接受，先接受别人	/ 132
多看效应：看得越多，就越容易亲近	/ 134
邻里效应：远亲不如近邻，主动靠近他人	/ 136



第五章 婚姻要懂攻心术

婚姻是供心灵休憩的港湾，一个幸福的人必然有一个美满的婚姻，但很遗憾的是多数中国人的婚姻都处于“亚健康”状态，有的夫妻的婚姻甚至可以说是已经“病入膏肓”。不是因为不爱了，不是因为有什么原则性问题，很多时候我们之所以选择终结婚姻只是因为一些极其琐碎的小事，只是，小事积累得多了，便无从说起，也无从下手，于是只好选择放弃。其实，越是复杂的事情越是可以简单处理，如果你懂得一些心理学知识，相信拥有幸福的婚姻不是什么困难的事情。

浪漫情结：读懂女人骨子里向往的情调 / 140

依靠心理：了解女人的不安全感 / 143

英雄情结：每个男人都有成为伟人的欲望 / 144

过度理由效应：抱怨是种坏习惯 / 147

得寸进尺心理：宽容是风度，但也要适度 / 149

心理距离效应：婚姻要相守，而不要看守 / 152

杠杆原理：做好细节，营造温馨的氛围 / 155

马斯洛理论：即便是夫妻也需彼此尊重 / 158

角色互换：将心比心，读懂爱人的心 / 160

互补定律：优劣互补，夫妻相处更和谐 / 162

审美疲劳：保持神秘感，保留自己的圈子 / 164

参与效应：婚姻不是一个人的事 / 167

噪音效应：要挽回一个男人的心，就先让他分心 / 169

爱情半糖主义：要让他珍惜，先让他吃不饱 / 170

幸福递减效应：婚姻可以裸，但不要奉献得太彻底 / 173

第六章 管理要懂攻心术

管人的最高境界是不管而自清，管人的最低层次是什么都管，到最后什么都管不好。《管子·心术下》说过“心安是国安”、“心治是国治”，《诗经》中也提到“他人有心，余忖度之”，这都是上上乘的管理艺术。这也说明，从本质上来说，管理其实就是管心，使人心服口服，管理工作自然就水到渠成。所以，在管理活动中与其面面俱到，最后身心俱疲，倒不如做一些加减乘除，学一些攻心术，用最少的时间收获最好的结果。

- 手表定律：制定统一的管理标准 / 178
- 团队凝聚力：团队制有时比加薪更有效 / 180
- 承诺法则：言而有信，说出就要做到 / 181
- 管家婆效应：管得越多，就越糟糕 / 184
- 卢维斯定律：架子太大只会架空你 / 186
- 竞争优势效应：引入合理的竞争机制 / 188
- 旁观者效应：责任到人层层落实 / 192
- 破窗效应：将问题消灭在萌芽状态 / 195
- 霍布森选择效应：管理要制度化，更要人性化 / 197
- 榜样效应：榜样的力量是无穷的 / 199
- 物质永远是基础：为员工提供合理的薪水 / 201
- 羊群效应：管好关键员工，让他人跟随 / 204
- 信任的力量：明确说出对员工的信任 / 206
- 洛伯定理：不做监工，让员工自觉动起来 / 210
- 彼得原理：提拔员工要适度，以免高处难胜任 / 212
- 热炉效应：制定明确公正的管理制度 / 214

第七章 教育要懂攻心术

孩子的健康成长不仅仅涉及吃饱穿暖的问题，家教的成功与否也不仅仅体现在学习好不好。孩子的成长过程也是孩子与成人之间的灵魂碰撞与磨合的过程。在孩子的成长过程中，其特定的心理特点和思维行为模式决定了家长要有特定的教育手段。家长要多用点心思，多沟通，多理解，给孩子的成长创造一个良好的环境。

- 逆反心理：越压制，越反抗 / 218
- 青霉素效应：赏识再好也要适度 / 221
- 贴标签效应：不要随意给孩子否定的评语 / 223
- 增减效应：先说小毛病，再给予表扬 / 226
- 重复效应：好习惯的形成，先从重复开始 / 228
- 鲇鱼效应：让孩子经历些挫折 / 229

蝴蝶效应：不忽略孩子成长中的任何问题 / 232

睡袍效应：给孩子制定合适的目标 / 234

南风效应：温暖比打骂更有效 / 236

罗森塔尔效应：对孩子来说，最重要的是欣赏 / 238



第一章

谈判要懂攻心术

谈判如战场，谈判桌上的唇枪舌剑、斗智斗勇取代了战场上刀光剑影的争锋，虽无形却同样含有杀气。战争需要以策略取胜，谈判同样需要依据形势的变化随时调整策略，出其不意，攻其不备，在极短的时间里对对方形成心理震慑力量，削弱对方的判断力，打乱对方的安排和策略，使谈判向自己期望的方向进行。从这个角度上来说，与其说是利益的谈判，毋宁说是心理的争斗。

● 大脑短路：出其不意，让对方震惊

在生活中，人们常常会有这样的感觉：如果之前在谈论一个话题，突然有人提出了一个新的完全不相干的话题，人们就会觉得头脑有一刹那的短路，然后才能正常地谈论这个新的话题。如果突然发生了一件意料之外或与自己原本的心境相左的事情，人们往往会觉得大脑空白，一下子丧失了判断力。这样的现象很常见，也常常被人们用在战争中。

自古以来，兵家就讲究“出其不意，攻其不备”，得当地运用战术，往往可以制造出令人惊奇的效果。比如超出对方的意料在短时间内震惊对手，使对方感受到巨大的心理压力，或者使对方的思维陷入短时间的短路中，从而不费吹灰之力而擒敌于无声之中。

有人说谈判如战争，这话一点不假。在战场上是力量与力量的刀光剑影的争锋，胜者为王败者寇，而谈判是在唇枪舌剑中进行智慧上的争斗，虽无形却同样含有杀气。所以适用于战争的策略往往同样适用于谈判，只有那些能够依据形势的变化随时调整策略以及自己的状态而不拘泥于形式的人才能取得最终的胜利。此时，出其不意、攻其不备就是最有效的方式。它可以让自己在极短的时间里对对方形成心理震慑力量，削弱对方的判断力，打乱对方的安排和策略，从而使自己驾驭整个谈判过程，并最终取得谈判的胜利。

某市机床厂生产了一批新的机床后，该厂厂长率领一个业务小组赴北京寻找销路。出发前，厂方已给北京的一个公司打过电话，表明了自己的意图。厂方与公司的负责人见面后，便就公司方所需的机床规格逐一报价。在磋商中双方在价格上互不相让，结果相持不下，最后厂方的厂长表示在价格上可以考虑让一让。厂长说完之后，北京公司的负责人说价格上还有些贵，为此他们需要再考虑一下。就这样，这个公司的负责人两天都没有和机床厂的厂长联系。

在这两天之内，机床厂的厂长也没有闲着，他除了继续了解北京这家公司的购买需求外，还积极联系其他的有机床需求的单位。结果工夫不负苦心人，他通过调查研究后发现，现在和他们谈判的这个公司，其实正急着购买车床，之所以表现出满不在乎的样子，其实就是为了在心理上先给他们一个下马威。了解到这一点之后，机床厂的厂长越发成竹在胸。第三天，他主动给北京公司的负责人打电话，说价格上可以考虑再降一降，让他们过来签合同。

双方见面后，就一些购买事项达成了口头协议，可是当快要签合同的时候，厂长却突然说道，这家公司需要的机床数量可以保证，但是价格上保持原价不变，如果这个公司不下订单的话，他们将立即和另外一家公司签订购买合同。这回，北京公司的负责人急了，他怕送上门的机床真的被别人抢走，于是急忙和机床厂的厂长签订了购买合同。

正所谓“兵不厌诈”，在谈判形势不利于自己的时候，你可以给对手制造一点出乎其意料之外的情况以便扭转战局。有些谈判人员一开始谈判就想摆出架子准备进行艰难的拉锯战，此时，最佳的防守兼进攻的策略就是出其不意，提出时间限制。你可以在谈判桌上给对方一个突然袭击，改变态度，使对手在毫无准备且无法预料的情况下不知所措。在这个案例中，机床厂厂长就是看到对方精神上的放松，于是突然提出“威胁”，使对方感到错愕，进而手足无措，再加上对方在资料、条件、精力、思想、时间上都没有充分准备，于是，在经济利益和时间限制的双重驱动下，对手不得不屈服，最终在合同上签字。

当然，这种制造意外的方式不一定非要是出其不意地提出时间限制，其他方式如突然抛出新的谈判信息，或者突然改变谈判策略、更换谈判人员等，只要能够达到目的，而且不侵犯自己和对方的合法权益都是可以的。

但需要注意的是，这种谈判方式虽然可以使对方因为措手不及而产生心理盲点，但也很容易使对方产生不信任、尴尬或恐惧的情绪，以致阻断双方意见的交流，在双方之间形成更多的隔阂，所以在采用这种方

式的时候一定要把握好度，以免偷鸡不成蚀把米。

心理疲劳：用拖延考验对方的意志力

有人说过，要让一个人毁灭，就先让他疯狂；要让一个人失去理智，就先让他冲动、让他焦躁。事实就是如此，当人们处于焦躁、冲动、不耐烦的情绪中时，往往很容易作出违背自己原则的决定，或者更快地作出决定。在谈判中，高明的谈判人员在时机成熟的时候也常常会用拖延战术，重复、慢节奏地损耗谈判时间，降低谈判效率，尽可能地消磨对方的意志力和耐心，最后，那些耗不起时间的对手就会接受对方的要求。这种谈判方式说白了其实就是一种意志战，谈判双方谁有耐心坚持到最后，谁就能取得最终的胜利。

人的意志就像弹簧一样，虽然说压力越大反弹力也越大，但是只要持续很长一段时间地施加一定的压力，它就可能再也恢复不了原状，而拖延就是这种施压方式。突然的中止、没有答复或是含糊不清的答复往往比破口大骂、暴跳如雷更能够给对方带来强大的压力。而在谈判中，双方各有不同的利益和需求，为了从对方那里索取更多东西，谈判双方会出现这样那样的分歧、矛盾和冲突，进而陷入拉锯式的谈判僵局中，但不是每一个人都能够坚持到最后，也不是每一个人都打得起时间战，这样，缺乏耐心或有赖于时机的一方就会败下阵来。

以色列一位声名赫赫的将军凯旋，并受到了家乡人的热烈欢迎。众多贵妇的追逐青睐让他烦不胜烦，一位在当地颇有名气的女记者更是不断地给他写信希望结识自己心目中的英雄，但始终未能如愿。

在一次当地政府特地为将军准备的舞会上，这名女记者终于逮到了机会，与将军撞了个正着，并将手中的桂枝送给将军。将军躲闪不及，只好停下来，绅士般地笑了笑，言语极为恳切地拒绝道：“桂枝应该留给缪斯。”

女记者想当然地把将军的话视为打破尴尬气氛的方式，所以并没有放在心上，而是继续努力寻找话题，想将谈话继续下去。将军礼貌地与之交谈，没有生硬地中断谈话。

女记者问：“将军，请问您最喜欢的女人是谁呢？”

将军彬彬有礼地回答说：“是我的妻子。”

女记者穷追不舍：“这太简单了，那么请问您最器重的女人是誰呢？”

将军笑着说：“是最会料理家务的女人。”

女记者有点沉不住气了：“我知道这一点，那么，请问您心中的女中豪杰是谁呢？”

将军仍然笑眯眯地说：“是最能生孩子的女人，夫人。”

.....

女记者挖空心思地想了很多问题，试图将将军的思维引到自己想要的结果上去，但始终没有达到目的，谈话气氛越来越紧张，也越来越令人窒息，越来越没有进行下去的必要。女记者开始感到局促不安，为了不自讨没趣，只好放弃了追问。

在这里，将军没有说一个“不”字，但自始至终都是在绕圈子，顾左右而言他，对实质性问题始终不作出正面回答，使对方的意志力遭到打击，最终自己放弃努力，这就是拖延战的妙处。只要对方性格急躁，或因时间紧迫而希望速战速决时，你就可以故意不急不慢，拖拖拉拉，以毫不在意、满不在乎的态度来消耗对方的时间和精力，打击对方的意志和决心，最终使其自动缴械。

当然，有的时候，比如，对方急于得到结果，而你的条件并不让他满意，沉默也是一种很好的拖延时机的方式。这是因为，在时间面前，沉默永远都是一种对耐力的极大考验，能够给人带来极大的心理压力。一方沉默的时间越长，另一方感受到的心理压力就会越强。

只要条件具备，不要害怕拖延会让对方反感。人的心理都是相通的，在同样的事情和处境面前，当你感到害怕或担心时，对方很可能和