

· 比语言更含蓄、更有力的沟通技巧 ·

每天学点心理学 No.2

THE MOST PRACTICAL SOCIAL SKILLS OF PSYCHOLOGY

# 心理密码

最实用的  
社交心理操纵术

洪峰◎编著

※ 畅游他人内心世界，掌握社交主动权的案头书 ※



中国妇女出版社

THE MOST PRACTICAL SOCIAL SKILLS OF PSYCHOLOGY

# 心理密码

最实用的  
社交心理操纵术

洪峰◎编著

※ 畅游他人内心世界，掌握社交主动权的案头书 ※

中国妇女出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

心理密码:最实用的社交心理操纵术/洪峰编著. —北京:中国妇女出版社,2009.8

ISBN 978-7-80203-776-2

I. 心… II. 洪… III. 人际交往—社会心理学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 123949 号

## 心理密码:最实用的社交心理操纵术

---

作 者: 洪 峰 编著

责任编辑: 万立正

责任印制: 王卫东

封面设计: 胡椒设计

出 版: 中国妇女出版社出版发行

地 址: 北京东城区史家胡同甲 24 号 邮政编码: 100010

电 话: (010)65133160(发行部) (010)65133161(邮购)

网 址: [www.womenbooks.com.cn](http://www.womenbooks.com.cn)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市通州富达印刷厂

开 本: 170×240 1/16

印 张: 18.5

字 数: 210 千字

版 次: 2009 年 10 月第 1 版

印 次: 2009 年 10 月第 1 次

书 号: ISBN 978-7-80203-776-2

定 价: 35.00 元

---

版权所有 侵权必究(如有印装错误,请与发行部联系)

## 成为社交活动中的心理高手

诗人约翰·唐说：“没有别人，你即是一座孤岛。”人生在世，必然要与他人交往，能否成功的交往在一定程度上与人们的心理有着很大的关系。懂心理学的人，不仅能够调适自己的不良心理，还善于运用心理学知识去揣摩别人的心理，从而让对方感觉到被理解和支持，这种惺惺相惜的心灵沟通一定能帮助你构建一个良好的人际关系网。

中国古代兵法说：“用兵之道，攻心为上，攻城为下；心战为上，兵战为下。”现代的人际交往如同古时候的打仗，都需要懂点心理学知识。心理学知识是现代社会中应用最广泛的知识，可以说它就像一座灯塔，能够指引人们去探索人心的奥秘。

曾国藩曾说过：“欲成天下之大事，须夺天下人之心。”交际高手之所以能够在社会交往中做到游刃有余，说话只是技巧的运用，懂得攻心术才是基石。这是因为了解到对方的需求和弱点，你才能在交往中“对症下药”，打动对方，化敌为友，这便是攻心的目标，反之，人际关系中的矛盾、冲突一般都来自于不了解对方的“心”。

人际交往中，说话办事都与心理学有着千丝万缕的关系，掌握心理学知识往往能够化解社会交际

# 前言

---

中的诸多矛盾，让你顺利成为职场、商场、亲友圈中最有分量、最受欢迎的人。

本书从心理学角度入手，运用心理学原理和知识，结合生活案例，对社会交际和为人处世中可能遇到的各种心理现象进行了详细的分析，并提供了简便的解决思路与方法。

本书立足于认识自我、了解他人，目的是让你掌握能够派上用场的心理学知识和策略，迅速成为能说会道且有眼力和心力的交际高手，实现自己辉煌的人生计划，获得事业和生活上的成功。

本书是一本通俗易懂的大众读物，引用了大量鲜活、真实的案例，并引证了部分心理实验，集可读性、实用性与科学性为一体，全面介绍了适用于职场、商场和家庭中的心理学知识。巧妙灵活地运用这些知识和方法，就能够轻而易举地影响他人，从而达到你的目的，这便是本书主导的心理操纵战术。

# 目 录 | Contents

## 第 1 章 如何赢得他人的好感

- 赞美——拉近距离的钥匙/ 2
- 关心对方最亲近的人，更能打动对方的心/ 5
- 成功，只需记住别人的姓名/ 6
- 主动维护他人的“面子”/ 8
- 微笑能够打开他人的心门/ 11
- 请人帮忙，也能赢得人心/ 13
- 好话要“不经意间”说出来/ 15
- 最得人心的人情话/ 18
- 从他人最感兴趣的事着手/ 21

## 第 2 章 听到别人的心里话

- 交谈中，让对方占上风/ 24
- 沉默更有力量/ 26
- 见机行事，适时地闭上嘴巴/ 28
- 认真地做一名听众/ 30
- 此时无声胜有声/ 33

### 第3章 说服他人的心理战术

适当示弱，也是一种高明的说服技巧/ 38

以退为进也能解决难题/ 40

运用“同理心”拉近彼此的距离/ 42

以情动人，以理服人/ 45

变换立场，以心换心/ 47

投其所好，发现对方的闪光点/ 50

欲批评对方，先称赞他/ 53

直言是把双刃剑/ 55

把不同意见说成细枝末节/ 57

逆向思维，让沟通更有说服力/ 59

### 第4章 摧毁对方心理防线的策略

抓住重点，攻破对方心理防线/ 64

耐心与优势对手周旋会动摇其判断力/ 65

适当示威，让对手畏惧/ 68

严厉后的亲密会使对方动摇/ 69

恰当地使用“证人”/ 71

想终止对方谈话时，视线不要看对方/ 73

转移话题，让对方顺着自己/ 75

反驳要善于利用他人的破绽/ 76

抓住对方的心理弱点/ 79

沉默可以打败对方的精心准备/ 81

将错就错，使其思路混乱/ 83

激将法，扰乱对方的心智/ 85

## 第5章 化敌为友的心理策略

- 用幽默化解僵局/ 90
- 凡事不可太较真/ 92
- 显示自己的谦卑/ 95
- 勇于承认“是我的错” / 98
- 给对方足够的时间抱怨/ 101
- 圆场要“打”得恰到好处/ 103

## 第6章 赢得合作的心理策略


- 巧妙地让对方说“是” / 108
- 迎合从众心理，故意制造群龙之首/ 111
- 多说“我们”，少说“我” / 113
- 把虚名让给别人/ 115
- 恰如其分地显示自己的才能/ 117
- 利用权威效应，引导对方的态度和行为/ 119
- 不给对方说“不”的机会/ 121

## 第7章 勿入他人的心理禁区


- 做个聪明人，勿往别人的伤口上撒盐/ 126
- 避开让对方生厌的话题/ 128
- 打人不打脸，揭人不揭短/ 131
- 勿做“长舌”，学会保守秘密/ 132
- 不讲容易触碰暗礁的“话” / 134



## 第8章 应酬中的心理技巧

- 
- 为自己制造一点儿神秘感/ 138
  - 应用别人“以貌取人”的心理/ 140
  - 手势给人的“心灵烙印” / 142
  - 创造一些悬念来吸引对方/ 146
  - 别把“世故”当做“成熟” / 149
  - 注意你的“口头禅” / 151
  - 人人都讨厌“大独裁者” / 154
  - 提出忠告时，多“私下”少“当众” / 156
  - 一张扬，给人的好处全“泡汤” / 158
  - 得意忘形，将走向失意/ 161
  - 他人心思要看破，但不要点破 / 162
  - 抓住领导者爱面子的心理/ 164

## 第9章 求人办事的心理策略

- 
- 寻找合适的“引路人” / 170
  - 千万不要给人“受控”的感觉/ 172
  - 平时多做人情债的“债主” / 174
  - 互利承诺，给对方一些心理平衡/ 176
  - 期望一个人帮助你，不妨先赞扬他/ 177
  - 学会激发对方的同理心/ 180
  - 先捧后求，让对方享受成就感/ 182
  - 告诉对方事情很难办，激起他的挑战欲/ 184
  - 求人之后的感谢对对方很重要/ 187

## 第10章 送礼要称人心

礼品的选择以令人回味无穷为关键/ 190

送礼要分轻重/ 192

对于习惯收礼的人，自然要送大礼/ 194

“师出有名”，让对方乐于接纳/ 196

送礼千万莫碰对方的禁忌/ 198

礼品选择有说道，迎合人心是关键/ 200

送礼，要符合对方的身份/ 203

送礼时回避尴尬的技巧/ 205

给领导送礼应该注意的细节/ 208

送对礼，还要说对话/ 211

## 第11章 宴会与请客的心理

请客要称对方的心/ 214

了解对方，让人宾至如归/ 216

座位的安排有说道/ 218

了解所请人的关系，以免好心办坏事/ 219

点菜也要深入人心/ 222

中餐和西餐，不一样的应酬之道/ 224

敬酒里面的心理学/ 226

与领导一起喝酒应该注意的事项/ 228

碰杯时，记住你的杯子永远低于别人/ 230

桌面不谈生意，喝得好就有戏/ 231

中途离席，切忌不辞而别/ 233

不做“夹心饼干”，避开左右为难的选择/ 235




## 第12章 谈判中的心理策略

- 在第一印象中获得优势/ 240
- 气势上压倒对手，心理上先胜一分/ 241
- 不断发问的攻势，能够占据上风/ 243
- 选择熟悉的地方，为自己增加胜算/ 245
- 选择一个令对方心烦意乱的地点谈判/ 247
- 让对方疲惫不堪，动摇对方的判断力/ 248
- 巧妙利用最后时限，迫使对方就范/ 250
- 将最关键的让步留在最后/ 252



## 第13章 销售中的心理策略

- 手段新颖，抓住他人的猎奇心理/ 256
  - 客人需要权威、专业的印象/ 258
  - 让客人感觉得到的多/ 259
  - 花钱后，让顾客买到开心/ 261
  - 让客户为你想办法/ 262
  - 口碑很重要/ 265
  - 如何赢得回头客/ 267
  - 读懂顾客的心理需求/ 269
- 

## 第 14 章 朋友间相处的心理策略

交友的基础——找出“共同点” / 274

“锦上添花”不如“雪中送炭” / 275

让朋友帮忙也要适可而止 / 276

朋友交往要把握好“度” / 278

找朋友帮忙，别向朋友借钱 / 280

保持人格独立，不能相互设限 / 282



## 第 1 章

# 如何赢得他人的好感

●成功的交往必须在短时间内赢得他人的好感。那么如何才能在第一时间得到对方的认可呢？只有先突破对方的心理防线，获得对方的好感，才能取得对方的信任，让交往继续进行下去。

●如果你想在交际场上游刃有余，就要成为让人喜欢的人。虽然有些人天生就有被人喜欢的条件，但是真正让人难以忘记的往往是后天环境培养出来的，比如社交技巧等。事实上，在社交过程中，漂亮的外表只能吸引对方的眼球，而真正的社交技巧才能够吸引对方的心。如果你懂得社交心理战术，就能够赢得他人的好感。



## 赞美——拉近距离的钥匙

美国管理专家戴维·马尔斯曾这样评价过自己的成功：“我认为我所拥有的最大财富是我能激起人们极大的热忱。要激发人们心中最美好的东西，方法就是鼓励和赞美。如果说我喜欢什么东西，那就是诚挚地赞扬别人。”

事实上，多数人都希望自己所做的事情能够在第一时间得到对方的表扬和赞誉，这种心理在心理学中被称为“反馈效应”。

“反馈效应”是心理学上的一个著名概念，是由心理学家C. C. 罗西与L. K. 亨利曾经做过的一项试验得出的。他们把一个班的学生分为三组，每天学习后就测验。然后，对第一组学生每天公布学习成绩；对第二组学生每周公布一次学习成绩；对第三组学生的学习成绩却从来不公布。

这样的学习和测验一直进行了8周。随后，他们改变做法，将第一组与第三组对调，第二组不变，也同样进行了8周的教学试验。结果发现，除了第二组学生的成绩依然稳步前进外，第一组学生与第三组的情况大为转变：第一组学生的学习成绩逐步下降，而第三组的成绩则突然上升。

试验结果表明，及时告知对方的学习成绩将有益于对方进步，而且效果非常明显。

“反馈效应”是一个非常有效的激励法则，主要依靠的是通过成果推动效率的提升。这个法则在人际交往中也同样适用，及时有效地向对方反馈你的赞美和钦佩，对人际关系的促进非常有效。



福克斯波罗公司是美国的一家知名企业，主要生产精密仪器设备等高技术产品。

在创业初期的一次技术改造中，公司遇到了一个难题。那天晚上，公司总裁为此冥思苦想了很长时间，都未找到解决办法。到了深夜，突然一名技术人员闯进办公室告诉总裁：“我想到了！”

当技术人员一步步阐述完他的解决办法之后，总裁紧皱的眉头逐渐舒展开来，他觉得这个办法非常有道理。于是，总裁决定嘉奖这个技术人员。

然而，他在抽屉中翻找了好一阵也没有发现合适的奖品。最后，总裁实在找不到其他东西，他拿出抽屉中唯一的一根香蕉递给这名技术人员，说：“这是我此刻所能找到的唯一奖品了。”技术员听后十分感动，因为他的成果及时地得到了肯定。

有效的反馈应该是及时的，对于别人的行为，尤其是其出色的表现必须及时地反馈，这样才能让对方获得心理满足感。然而，绝大部分人总是在对方几乎忘记自己的成绩时才给他们肯定和奖励，从而错过了激励的最佳时机。如果你不能在第一时间对同事、朋友的成绩表示赞赏和肯定，其内心就会产生失落感，这会让他们对你的青睐大打折扣。

能够灵活地运用这个心理效应，对于提升自我形象、提高人际吸引力、加强交往对象的心理满足感都是极为有效的。

有一次，日本松下电器的创始人松下幸之助在一家餐厅宴请客人。他们一行6人都点了牛排，等6个人都吃完正餐之后，松下让助理去请烹调牛排的主厨过来，他还特别强调：“不要找经理，找主厨就可以了。”助理看到松下的牛排只吃了一半，心想莫非松下对主厨有什么不满。

当主厨得知有客人找他，而且还是大名鼎鼎的松下先生，

## 第 1 章

如何赢得他人的好感



## 心理 密码

最实用的社交心理模式大

心中自然十分紧张，还以为是自己烹制的牛排出现了什么问题。于是，见到松下先生时，主厨忐忑不安地说：“先生，是不是牛排有什么问题？”

松下对他微微一笑，然后略带歉疚地说：“不，不，牛排很美味，你是一位出色的厨师，但我只能吃一半。原因不在于厨艺有问题，而在于我年纪大了，胃口大不如前。”

主厨与在场的人听了松下的话，不由地面面相觑。松下看出了大家的茫然，连忙向主厨解释说：“我想当面和你谈谈，是因为我担心你看到只吃了一半的牛排被送回厨房时，心里会难过。”

松下幸之助能够成为赫赫有名的成功典范，自有其独特的个人魅力，其中熟知人心就是非常重要的一点。在处理人际关系时运用反馈技巧，其实就是及时地回应对方的帮助、服务以及为你所做的事情，这是一种真诚的表达方式，能够在短时间内赢得对方的好感。

心理学家布朗通过实验表明：反馈方式不同，其促进作用也不同。一般来说，及时反馈比迟来的反馈更能激励他人，使对方能够立刻感受到一种关怀，从而赢得对方的敬重。

毫无疑问，每个人都渴望得到他人的承认。当一个人得到同事、朋友、合作伙伴的欣赏时，不仅可以让他更加愿意付出，还能够让彼此的关系更融洽。

真正有效的激励绝不是绞尽脑汁地说甜言蜜语，更不是想方设法地许下无数利益的承诺，而是平时的关心。当朋友支持你时，一声“谢谢”就能让对方得到助人的心理满足感；当同事帮助你时，一句“麻烦你”就能让对方深刻体会助人之乐；当合作伙伴为共同的梦想舞台添加了色彩的时候，及时的赞赏能让他对你的信任倍增。

当然，在反馈时，要正确运用鼓励。鼓励很重要，但也





不能夸大其词。要使鼓励收到实效，关键是理解和尊重，凭借敏锐的感觉体察对方的心理，利用智慧对症下药，这样才能让对方感受到你反馈中的真诚。

## 关心对方最亲近的人，更能打动对方的心

多数人都希望获得周围人的关心，这既是自我意识的体现，也是自我满足的需求。同时，如果发现别人也在关心着自己所关心的人，那么心中自然就会产生一种亲近之感。正是由于共同关心着一个人，从而缩短了你与别人的心理距离。

人际交往中，利用关注“共同人”的这种心理，从关心对方最亲近的人着手，可赢得对方的好感，拉近彼此的距离。

1980年1月，在美国旧金山一所医院里，一位身体硬朗、声若洪钟的老人正站在一间隔离病房外，对一位小护士说要探望一名因患痢疾住院治疗的女士。

但是，医院有规定，对这种住在隔离病房的病人，即使是病人家属也不能随意探望，所以，护士丝毫不予以退让。

这位一再坚持原则的护士有点“有眼不识泰山”，因为站在她面前的这位衣着朴素的老者，正是被美国《电信》月刊选为“世界最佳经营家”的企业巨子斯通先生，也就是通用电气公司的总裁。

护士对这一切毫不知晓，她更不知道斯通先生探望的女士既不是他的家人，也不是他的合作伙伴，而是通用电气公司在加利福尼亚州的销售员哈桑的妻子。

当销售员哈桑获知这一情况时极为震惊，并激动不已。从此以后，哈桑每天都更加努力地工作，有时工作竟长达16

## 第1章

如何赢得他人的好感