

受益一生的

心计学

【做人有心眼 做事有手腕】



社会是现实的，世界是险恶的，你不能太老实，你要学点心计学。
心计不在书本上，也不在精明人的口袋里，它在你的心里。
打开本书，你将发现，做一个有心计的人竟如此简单。

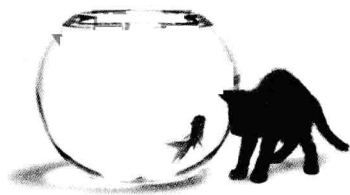
心计是做人做事的最大资本，掌握心计就是掌握命运

端木自在◎编著



受益一生 心计学

端木自在◎编著



心计是做人做事的最大资本，掌握心计就是掌握命运



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

受益一生的心计学 / 端木自在 编著. — 武汉 : 华中科技大学出版社, 2012.4
ISBN 978-7-5609-7299-2

I. 受… II. 端… III. 心理交往-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 166788 号

受益一生的心计学

端木自在 编著

责任编辑: 石 薇

封面设计: 任燕飞

责任校对: 孙 倩

责任监印: 熊庆玉

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027)87556096 (010)84533149

印 刷: 河北固安保利达印务有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 18.25

字 数: 300 千字

版 次: 2012 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 35.00 元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

前言

在生活中，你是否曾因无力说服别人而懊丧？是否曾被别人牵着鼻子走而浑然不觉？是否曾真心地善待他人，可对方却不领情？面对这些纷纷扰扰的生活琐事，你也许会束手无策，苦闷困惑：为什么有些人就那么有心计呢？难道自己就只能这么傻乎乎地处于被动地位吗？

相信你是心有不甘的。其实，你不必为此而灰心丧气。“心计”虽高明却并不神秘，你无须羡慕别人的交际手腕，只要细细品味生活的方方面面，懂人性、知人心，就会拨开迷雾见青天，明白生活中“心计”的关键所在。

当然，我们这里所说的“心计”并非指见不得人的阴谋权术，也不是指为达到某种目的而使用的不光明的手段，而是指为人处世的技巧，是帮助人们走向成功的谋略。细细想来，在人类历史的进程中，心计是处处存在、时时都有的。人们所进行的各种活动，包括政治、经济、军事、教育以及社交、求职等等，从一定意义上讲都是某一方面或某一角度的心计活动。

一个人不管家庭背景多显赫，自身多聪明、多能干，如果不懂得做人的道理，没有一点心计，也是很难成就事业的。不清楚何时“该出手”，不明白怎样与上级、下属、同事、朋友，乃至家人融洽相处，就会处处碰壁，屡受挫折，不仅影响与他人的关系，也使自己在生活中难以立足。

所以，我们要想在这个波诡云谲的人生之海中，绕过波涛汹涌的暗流，绕过错综复杂的险礁，就必须有“心计”。有了心计，就意味着你可以在片刻之间，洞悉他人内心深处潜藏的隐秘；可以辨人于弹指之间，察其心而制其人；可以在人生的旅途中左右逢源，绝处逢生；还可以用各种各样的方法瞬间改变他人的心理轨迹。总之，有了心计，你就可以潇洒地



辗转于人生的竞技场中，把主动权牢牢地掌握在自己手中。

说了这么多心计学的妙用，那么学心计很难吗？当然不会，每天学点心计学，相信你很快就能成为“心计高手”了。本书概括出生活中各个方面的心计学，希望可以给你最全面、最有效的“心计”提示。

本书分别从办公室、销售、办事、生活、恋爱、家庭、处世、谈判、管理、说话、社交这十一个方面，详细讲解了不同领域中不同“心计”的运用方法，立足于现实，取材于生活，并用实例佐证，内容生动，语言轻松，便于你在自由随意的阅读中，学到真正实用的生活哲学。

也许你才刚刚走出校门迈入社会，还信奉纯真和坦荡，将青涩作为你的保护色，将单纯作为你的防腐剂，那么，你不妨花些时间用在这本书的阅读上。有了这本书，就如同有了一张驰骋江湖的王牌，你可以游刃有余地面对人生中的各种挑战，既能够看破别人的心思，不动声色地影响对方，达到自己的目的，也能够不动声色地识破对方的图谋，并采取有效的对策，从他人的控制网中逃脱。相信本书会让你受益颇多，引领你走出迷惑不前的低谷，迈向至高无上的巅峰。

目 录

第一篇 日常生活中的心计学

第 1 章 把握生活的细微之处

- 领悟蝴蝶效应，从微小处识别人心 2
- 不修补一扇窗，就会有更多窗被砸烂 4
- 及时矫正正在发生的问题 5
- 保持好品性，不要让坏习惯滋生 6
- 关注细节，不要让成功毁在细节上 9

第 2 章 注意树立良好形象

- 品德是决定形象的关键 12
- 用美好的品质弥补能力的不足 14
- 使用敬语和谦词 16
- 美貌真的是一种资本 17
- 清爽的外在形象为你加分 18
- 认清自我，秀出独特的自己 20

第 3 章 做到让他人喜欢自己

- 别说别人错了 24
- 抢先承认错误 26
- 尽可能地尊重他人 28
- 从对方的心理需求着手 30
- 表达出你的喜爱之情 31





增加见面的次数	33
对别人表示关心	34
自制力是你的力量之源	35

第 4 章 学会借助名人和权威

名人一语，点石成金	39
让名人为自己撑腰	40
名人招牌引得客源滚滚来	43
想说服别人时，添加点权威成分	45
不要被“权威”所迷惑	46

第二篇 为人处世中的心计学

第 5 章 人在江湖漂，哪能不伪装

示弱一时，赢得一世	52
避开强势，以柔克刚	54
人在屋檐下，一定要低头	55
小心被自己的锋芒刺到	57
学会韬光养晦	59

第 6 章 在处世中坚持适度原则

逾越极限，适得其反	62
一次错误只能给一次批评	64
依据对方脾气，决定交往程度	66
言多必失，不要授人以柄	69
切忌无限制的愤怒	72

第 7 章 不要被表象蒙蔽了眼睛

从眼睛看到他人心灵	75
从表情窥破他人内心	78



从衣着看破他人心理	80
别被“第一眼”所迷惑	82
人不可貌相，海水不可斗量	83
第 8 章 学会化解他人的敌意	
换一个角度看问题	88
不碰触别人的痛处	90
避开矛盾的焦点	91
偶尔暴露小缺点	92
第 9 章 以道理说服人	
以理套理，无懈可击	94
善打数据牌	95
采用单面和双面宣传法	97
讲道理需要把握最佳时机	99
运用南风效应，温暖说服对方	101

第三篇 求人办事时的心计学

第 10 章 求人办事诱之以利	
兴趣、利益诱惑法	106
天下熙熙，皆为利来	107
利益均沾，一荣俱荣	109
投其所好，巧灌“迷魂汤”	110
满足对方的欲望	113
要想办成事，最好事换事	114
有“礼”走遍天下	116
第 11 章 以真情打动他人的心	
动人心者，莫乎情	119





为人置梯，以德报怨	121
做一个真诚的倾听者	122
以真情争取他人的理解	124
富有激情才能感染人	126
经常进行感情投资	127

第 12 章 面对苦难，勇于开口求助

别怕给朋友添麻烦	129
求助不会破坏你的形象	130
平时多烧香，急时有人帮	131
求助方式有技巧	133

第 13 章 眼泪和微笑是最好的武器

用眼泪打动人心	135
用眼泪表现真情与淳朴	137
用眼泪冲垮他人的心理防线	138
微笑是全世界通用的语言	139
笑容是制伏愤怒的法宝	141

第四篇 婚姻家庭中的心计学

第 14 章 让他如痴如醉的攻心术

善解男人的心意	144
不动声色“耍诡计”	145
识破男人的“花言巧语”	147
温柔是你的制胜法宝	150
柔声细语征服男人心	153
保留一点神秘感	155



第 15 章 让她温顺体贴的攻心术	
利用时间的变化	158
二者选择其一	159
制造偶然的时机	161
找出值得赞美的地方	162
言语间多放点“蜜”	164
该道歉时就道歉	165
第 16 章 夫妻间的相处之道	
赞扬是幸福的催化剂	167
小小“昵称”抓住爱人的心	168
“撒娇”是夫妻的“独门暗器”	170
让婚姻保留一份危机感	171
男人会挣钱，女人就要会花钱	173
第 17 章 父母与孩子间的相处之道	
对孩子别过于苛刻	175
向孩子敞开心扉	176
信任是沟通的起点	178
让孩子有一定的控制权	180
用故事说服倔强的孩子	181
不粗暴专制地对待孩子	184
不急于纠正孩子的“出格”行为	185
巧言相激胜过好言相劝	188

第五篇 职场管理中的心计学

第 18 章 如何得到同事的喜爱	
试着成为企业最受欢迎的人	192
不做团队里的“异类”	194





不作没有意义的争论	196
对同事的态度恭敬些	198
不要吹嘘自己的成就	199

第 19 章 使下属积极效力的办法

使用积极性的字眼	201
使用激将法	203
攻人之恶思其堪受，教人之善使人可从	204
鼓励使人积极，训斥使人消沉	206
满足员工的心理需求	208

第 20 章 有效的管理方式

疏导是治理拥塞的根本	210
让员工把不满说出来	212
走动管理法	214
制造威慑力	216
设立竞争对手	217

第 21 章 管理的重点是“管心”

从人的心灵入手	220
管理大师首先是心理大师	223
让员工心灵快乐	226
让员工为幸福工作	228

第六篇 销售谈判中的心计学

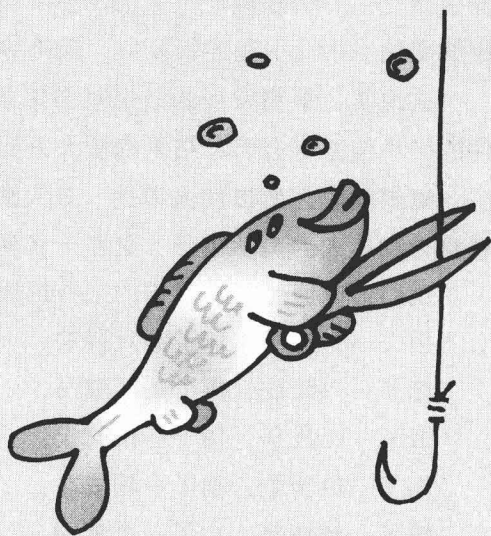
第 22 章 激发客户的购买欲望

客户心底潜藏着对商品的占有欲	232
用语言调动客户的想象力	233
用触感让客户参与其中	235
把心理预演变成现实	237

营造一种有利的说服情境	238
从好奇心下手	239
制造短缺假象	241
第 23 章 了解客户，迎合客户	
学会揣摩客户的心理	244
充分了解客户的每一方面	246
识别“两栖”类消费者	249
保持好的形象，迎合客户口味	250
使用让客户高兴的字眼	251
第 24 章 维护好与客户的关系	
你的客户为什么在流失	253
维系老客户比赢得新客户更重要	254
关系好也要多作感情投资	255
不断满足客户的“感性需求”	256
为客户提供跟踪服务	257
客户的抱怨就是你工作的动力	258
第 25 章 谈判要把握开局	
占据开局优势地位	260
先肯定谈判对手	261
对首次报价表示惊讶	263
泼冷水，迫使对方同意	264
第 26 章 在谈判中使用小技巧	
用期限逼迫对方就范	266
把握好让步的策略	269
适时适度地示弱	271
倾听谈话中的有用信息	274

.....第一篇

日常生活中的心计学





第1章

把握生活的细微之处

▶▶ 领悟蝴蝶效应，从微小处识别人心

一只南美洲亚马逊河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，就可能在两周后引起美国得克萨斯州的一场龙卷风。这就是美国麻省理工学院气象学家洛伦兹于1963年12月在华盛顿的美国科学促进会的一次讲演中提出的著名的蝴蝶效应。

蝴蝶效应产生的原因在于：蝴蝶翅膀的运动，导致其身边的空气系统发生变化，并引起微弱气流的产生，进而引起四周空气或其他系统产生相应的变化，由此引起连锁反应，最终导致其他系统的极大变化。

这说明，事物发展的结果对初始条件具有极为敏感的依赖性，初始条件的极小偏差将会引起结果的极大差异。

蝴蝶效应之所以使人着迷、令人激动、发人深省，不但在于其大胆的想象力和迷人的美学色彩，更在于其深刻的科学内涵和内在的哲学魅力。

我们可以通过西方流传的一首民谣对此作形象的说明。这首民谣说：

丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；

坏了一只蹄铁，折了一匹战马；

折了一匹战马，伤了一位骑士；

伤了一位骑士，输了一场战斗；

输了一场战斗，亡了一个帝国。



马蹄铁上丢失一个钉子，本是初始条件的十分微小的变化，但其“长期”效应却是一个帝国存与亡的根本差别。这就是蝴蝶效应在军事和政治领域中的具体运用，这似乎有点不可思议，但确实能够造成这样的结果。

但同时蝴蝶效应也有可能使我们以小的代价换得未来的巨大“福果”。

古埃及流传着这样一个故事：

一个小伙子听说有人说他的坏话，就愤愤不平地去找人打架。路上走得口渴了，他便向路边小屋的主人要一杯水喝。主人热情好客，看他满头大汗，除了送水以外又递过来一条毛巾。他谢过走出屋外，主人又追出来送给他一把伞让他遮阳。

这个小伙子出门以后，心情豁然开朗，只走了几步就转头回家了。为什么？因为他对小屋主人的热情招待充满了感激，原来充斥在他心中的愤愤不平的想法被冲淡了，他不想为区区小事去拼命了。

可能连小屋的主人都没想到，一把小小的遮阳伞——一个看似微不足道的善举，居然避免了一场可能发生的打斗。

此外，一些小地方的准确把握会对交往产生很好的促进作用。很多时候，在与人的交往过程中，我们的一句话、一个小动作，都能对他人有重大的影响，要么是让他打开心门，要么是从此关闭。

有一个中学生在她的QQ空间里写道：

“一天晚上，一个朋友拉我出去。我们并排坐在草坪上，十几分钟过去了，她一句话都没有说。从她的面部表情中，我看得出她遇到什么伤心的事情了。然后，我轻轻抚着她的手，看着她的眼睛，关切地说：‘你不会是拉我出来看月亮的吧。’瞬间她就破涕为笑，笑过之后大颗大颗的眼泪滴落下来。我只是静静地抱着她，任她在我怀里哭泣。我知道，她需要的不是说教、追问，而是一颗体味她的心。此刻，她的心向我敞开，而我也抓住了这颗心。自从那晚之后，我们的关系上升成以心读心的最好朋友。”

当对方经历了痛苦的事情，失落、沮丧、痛苦不堪时，我们并不需要多说什么，一个无言的拥抱，一个关切的眼神，一句“很难受吧”，都能引起他的共鸣，让他对你敞开心扉。





▶▶ 不修补一扇窗，就会有更多窗被砸烂

生活中有很多情景和现象值得我们深思。

早晨上班时，路口人流如织，等红灯的人们焦急地望着交通信号灯。终于有一个性急的小伙子等不及了，开始横穿马路。在这种情况下，如果交警或协警不制止这个“愣头青”，其他人就会像潮水一样紧跟其后，视红灯若无物。

在干净整洁的广场上，你不好意思随手丢弃纸屑或烟头，而是四处寻找垃圾箱。但如果是一地污物，满阶尘土，你就会毫不犹豫地将烟头弹出一个漂亮的弧线。

一面洁白的墙上，如果出现第一个“办证”的涂鸦，在不能及时清除的情况下，这面墙很快就会长满“牛皮癣”。

环境既有约束力，也有诱导性。个体的行为在无约束的情况下，会引起多米诺骨牌效应，犹如蚁穴不填实，就会造成大堤溃决。

犯罪学家凯琳曾注意到一个问题。在她上班的路旁，有一幢非常漂亮的大楼。有一天，她注意到楼上有一个窗子的玻璃被打破了，那扇破窗与整幢大楼的整洁美丽极不协调，显得格外刺眼。又过了一段时间，她惊奇地发现，那扇破窗不但没得到及时的维修，反而又增加了几个带烂玻璃的窗子……这一发现使她忽有所悟：如果有人打破了一个建筑物的窗户玻璃，而这扇窗户又得不到及时维修的话，别人就可能受到某些暗示性的纵容去打烂更多玻璃。久而久之，这些破窗户就给人造成一种无序的感觉，在这种麻木不仁的氛围中，犯罪就会滋生。这就是凯琳著名的“破窗理论”。

换句话说，当我们置身于一个异常优雅整洁的环境中时，环境的优美就会给我们一种不自觉的提示：这里不能随地吐痰，不能随手乱丢纸屑果壳。但是，如果有人丢了废纸，且没有人来及时清扫，对于其他人可能就会产生一种暗示：原来这里是可丢废纸的。丢得愈多对后来者来说就愈有一种纵容感。接下来就可想而知，这里很快就会成为一个大垃圾场。其实，人的心灵就如这样一幢整洁美丽的大楼，如果当初有一扇窗子的玻璃



破了得不到及时的维修，久而久之，这幢大楼就有可能变得千疮百孔……

破窗理论给我们的启示是：环境具有强烈的暗示性和诱导性，必须及时修好第一个被打破玻璃的窗户。千万不要因为我们个人的粗鲁、野蛮和低俗行为而形成“破窗效应”，进而给别人带来无序和失去规范的感觉。从这个意义上说，我们平时一直强调的“从我做起，从身边做起”，就不仅仅是一个空洞的口号，它决定了我们自身的一言一行会对环境造成什么样的影响。

▶▶ 及时矫正正在发生的问题

上一节我们提到“破窗理论”体现的是细节对人的心理的操纵效果，以及细节对事件结果不容小视的重要作用。为了防止“破窗效应”，我们应该及时矫正正在发生的问题，以避免引起更大的损失。

纽约市交通警察局长布拉顿受到“破窗理论”的启发。他在给《法律与政策》杂志写的一篇文章中谈道：“地铁无序和地铁犯罪在（20世纪）80年代后期开始蔓延。那些长期逃票的、违反交通规则的、无家可归骂街的、站台上非法推销的、墙壁上涂鸦的……所有这些加在一起，使得整个地铁里弥漫着一种无序的气氛。我相信，这种无序就是抢劫犯罪率不断上升的关键动因。因为那些偶然性的犯罪，包括一些躁动的青少年，把地铁完全看成是一个可以为所欲为、无法无天的场所。”

布拉顿采取的措施是号召所有的交警认真执行有关“生活质量”的法律。虽然地铁站的重大刑案不断增加，他却全力打击逃票。他发现，每七名逃票嫌疑犯中，就有一名是通缉犯；每二十名逃票嫌疑犯中，就有一名携带武器。结果，从抓逃票开始，地铁站的犯罪率竟然开始下降，治安大幅好转。

1994年1月，布拉顿被任命为纽约市的警察局局长，就是因为他对“破窗理论”的出色阐释。而布拉顿也开始把这一理论推广到纽约的每一条街道、每一个角落。他指出，这些小奸小恶正是暴力犯罪的引爆点。结果，通过对这些微小事件的大力整顿，社会治安取得了显著的改善。

正所谓防微杜渐，及时修复被打碎的第一块玻璃，将改变周遭所有人

