



准确测算他人内心所想

瞬间打开对方心扉

石真语 著

冷读术

• 瞬间赢得他人信任的终极社交技巧 •

 电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

美迪心理讲堂/职业发展与心智成长

冷读术

——瞬间赢得他人信任的终极社交技巧

石真语 著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书在综合了心理学、成功学、社会科学和营销学等学科内容精华的基础上,系统而全面地阐述了冷读术这种轻松通过行为、会话、心理策略等,迅速与他人建立信任关系的终极社交技巧。阅读和掌握本书的内容,能让您通过瞬间读心,读出对方心里所想,说中对方的心思,从而与对方达成心理共鸣,获得对方信任。

本书内容通俗易懂,有实际操作性,适合所有希望自己在工作和生活中处处受人欢迎的读者朋友阅读使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

冷读术:瞬间赢得他人信任的终极社交技巧/石真语著. —北京:电子工业出版社, 2009. 6

(美迪心理讲堂/职业发展与心智成长)

ISBN 978-7-121-08664-9

I. 冷… II. 石… III. 人际交往—通俗读物 IV. C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 059868 号

责任编辑:戴新

印 刷:北京天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本:787×980 1/16 印张:17.75 字数:250 千字

印 次:2009 年 6 月第 1 次印刷

定 价:36.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言

两年前，我在给一家企业做内训时，有人对我说：“我真害怕和自己的领导沟通，他顽固而且霸道，开会发言，处处压制……”同样，在为一些企业打造销售团队时，我也听到一些声音：“销售员害怕听到顾客的拒绝，不能和自己的客户打成一片……”在不断的接触和交流中，我深有感触，不管是在日常生活，还是在社会交往、职场、商业活动中，每个人都在修筑着自己的堡垒，把自己和自己的心思都隐藏了起来。我们发现想了解对方，和对方建立信任关系是如此之难！

在长期的咨询和培训实践中，我总结了一些与人沟通的技巧——在我的企业内训体系中称之为共识系统，并在职场交流、推销等领域进行了一些实战培训。庆幸的是，我的努力得到了客户的赞誉，我甚至被业界朋友谬称为“幽默大师”。但我知道，要让我的培训能够解决“瞬间看懂他人内心，轻松赢得对方信任“这一终极社交需求”的问题，还有些路要走。

那么到底有没有一种可以瞬间与对方——甚至是陌生人，达成信任关系的社交技巧呢？直到去年年中，我终于找到了答案——这就是冷读术。

冷读术在心理学领域已经被深入研究，它是一种轻松地通过行为、会话、心理策略等，迅速与他人建立信任关系的终极社交技巧。它是通过瞬间的读心，读出对方的心里所想，说中对方的心思，从而与对方达成心理共鸣的人际沟通艺术。我们掌握和使用它后，就可以瞬间轻松地洞察并“俘虏”我们的朋友、恋人、伙伴、客户、上司的心。因为信任，我们的一言一语都会得到善意的解读，从而事事如意。

这不正是我们要寻找的答案吗？

在接下来的时间里，我和我的团队不断研究、总结和实

践了心理学、成功学、社会科学和营销学等学科内容，构思完成了这本书——《冷读术——瞬间赢得他人信任的终极社交技巧》。我们努力将冷读术这门人际关系中的科学写得通俗易懂，使之具有可操作性，同时注重系统性和全面性，以给予读者真正有益并且健康的思想启迪。

本书的目的是帮助读者朋友解决一个关键性问题：如何与工作、生活中的人相处得更好，主导他们与你交流并合作。通过阅读本书，相信读者朋友将会轻松掌握和运用冷读术这门人际交往中的科学，从而成为一个处处受人欢迎，能够顺利与他人达成合作关系的成功人士！

在本书的写作过程中，姜上泉、林海、刘耿、齐忠玉、沈方楠、杨兴文、杨玉柱、杨智斌、孙丽、冯彬、孙九莲、吴发明、孙科炎、杨靖、孙东风、陈凌飞、李小红、孙科柳、邱丽丽、曾建英、宋莹莹、李春燕、石强等人一起为本书收集、整理资料，并参与部分文字的编写和校正。在此，对以上人员给予的鼎力支持表示衷心的感谢！

石真语

2009年·春天

目 录

第1章 瞬间让人相信的沟通技巧 1

1. 读懂他人内心 2
 - 瞬间赢得他人信任的沟通技巧 2
 - 如何把话说到对方心坎里 3
 - 影响对方潜意识，迅速使对方打开心扉 7
2. 透视对方内心的神秘力量 10
 - 运用心理魔术，轻松窥探对方内心 10
 - 察言观色，一分钟看透他人内心 13
 - 支持冷读术的矛盾心理 16
3. 人人都可以使用的冷读术 19
 - 面相识人，练就火眼金睛 19
 - 抢先占到座位或买到票 23
 - 避免被拒，屡试不爽的搭讪法 25
 - 安装蔡氏指令，轻松获取对方手机号码 28
4. 运用冷读术的会话策略掌控生活 31
 - 通过沟通产生理解和信任 31
 - 提高人际交往中的会话能力 33
 - 让我们拥有对事物的主动权 37

第2章 透视并操控对方心思的技巧 39

1. 你怎么说，对方就怎么信 40
 - 巧妙运用巴南效应，轻松了解对方 41
 - 打开对方的心扉，赢得对方的好感 43
 - 选择性记忆的圈套，让对方相信 44
2. 制造同步反应，获得对方的好感 49
 - 投其所好，博得信任 49
 - 营造相似印象，拉近交往距离 51

- 瞅准时机，配合对方言行 54
- 3. 运用潜意识，不知不觉掌控对方的心 56
 - 影响对方的潜意识，留下正面印象 56
 - 让对方的潜意识感受到亲近 59
 - 若无其事地在对方心里投入暗示 61
 - 潜意识说服的 7 大法则 62
- 4. 善于运用心理暗示，让对方认同 67
 - 委婉暗示，让对方轻松接受 67
 - 创造情境，形成自我暗示 69
 - 心理暗示的 3 个技巧 71
- 5. 只要让对方认为被说中就可以了 75
 - “被说中”的心理误区 75
 - 巧妙构造“被说中” 76
 - 巧妙规避“没说中” 79

第 3 章 3 分钟内获得对方好感的技巧 83

- 1. 第一句话说对很容易 84
 - 给对方良好的第一印象 84
 - 营造初次见面时的融洽气氛 87
 - 妙用例行话题，轻松找准切入口 89
 - 训练：轻松说对第一句话 92
- 2. 运用细节表现引导对方的注意力 93
 - 运用细节改善自我形象 93
 - 制造引起对方注意的细节表现 98
 - 巧妙排除不利于沟通的干扰性细节 99
- 3. 外化个性，让对方主动记忆你 103
 - 打造自己的个性名片 103
 - 博得对方好感的几类“个性” 106
 - 彰显个性的技巧 108

4. 用快乐情绪缔造完美沟通的技巧 111
 - 挖掘和表现沟通中的快乐情绪 111
 - 生动地表现自己，让对方的心理获得放松 113
 - 营造吻合对方心理感受的交流情境 116
 5. 句句说到对方心坎上，成为对方的知己 119
 - 发掘对方的兴趣点 119
 - 通过倾听，获得对方的心理认可 121
 - 投其所好，说对方爱听的话 123
- 第4章 加深印象，让对方充分信任的技巧 127**
1. 通过闲聊一点一点打动对方 128
 - 创造活跃的闲聊气氛 128
 - 在闲聊中引导对方的技巧 130
 - 从闲聊中加深彼此感情 131
 2. 创造与对方共鸣的沟通情境 134
 - “情境同一性”的妙用 134
 - 引起共鸣的6个方法 135
 - 向对方传递共鸣情绪的技巧 136
 3. 自然地赞美他的另一面 141
 - 寻找对方性格的另一面 141
 - 隐藏自己，赞美他的另一面 143
 - 掌握赞美诀窍，让对方印象深刻 144
 4. 沟通中让人信任的反馈机制 147
 - 适度称赞对方，不刻意逢迎 147
 - 委婉地提出批评，体现真情实意 150
 - 从否定到肯定，更能赢得人心 152
 5. 坚持尊重和互惠是赢得人心的基石 154
 - 尊重他人，让对方感受到你的诚意 155
 - 进行换位思考，权衡双方利益 157

训练：换位思考 4 步曲 158

形成互惠双赢的局面，赢得对方的信任 159

6. 保持主动和客观，赢得持续信任 162

积极主动地交往，给予对方持续的好感 162

6 个主动与对方深入交流的技巧 164

保持合理的人际距离，尊重对方的心理空间 166

打造“客观”这一良好品格，赢得持续信任 168

第 5 章 冷读术常用话术的心理策略 173

1. 运用巧妙质问法探听对方讯息的技巧 174

选择性质问，让对方主动说出来 174

不知不觉中质问对方 176

故意弄错，套取信息 178

2. 运用肯定问句主导对方思维的技巧 180

让对方回答“是的”的技巧 180

把“不是”变为“是的”的技巧 182

3 种状况下的常用肯定问句 183

3. 运用否定问句主导对方思维的技巧 186

运用情感型否定问句感染对方 187

运用否定问句说中对方心思 189

运用否定问句引导不合作者 190

4. 把没说中的变成说中的技巧 193

扩大法使用技巧 193

缩小法使用技巧 195

扩大缩小法混合使用技巧 197

5. 说中未来，让对方充分信任你的技巧 199

算命师的阴谋 200

预测未来的实战技巧 201

说中未来的 6 种常用话术 202

- 6. 化危机为转机的通用沟通技巧 204
 - 使用分割法,让对方心态恢复平衡 205
 - 使用组合法,消除对方的抗拒心理 206
 - 分割/组合的3组实战训练 209
- 第6章 和不同类型的人深入沟通的技巧 211**
 - 1. 和平和型性格的人深入沟通的技巧 212
 - 识别平和型性格人士的技巧 212
 - 利用平和型性格特征交流的策略 214
 - 与平和型性格人士交往的心理技巧 216
 - 2. 和完美型性格的人深入沟通的技巧 219
 - 识别完美型性格人士的技巧 219
 - 利用完美型性格特征交流的策略 221
 - 与完美型性格人士交往的心理技巧 223
 - 3. 和活泼型性格的人深入沟通的技巧 225
 - 识别活泼型性格人士的技巧 225
 - 利用活泼型性格特征交流的策略 227
 - 与活泼型性格人士交往的心理技巧 229
 - 4. 和力量型性格的人深入沟通的技巧 231
 - 识别力量型性格人士的技巧 231
 - 利用力量型性格特征交流的策略 232
 - 与力量型性格人士交往的心理技巧 235
- 第7章 让冷读术助你成为生活和职场赢家 237**
 - 1. 7种常见商业活动中的冷读技巧 238
 - 谈判中的善意威胁话语 238
 - 谈判中争夺发言权的技巧 239
 - 使用具体数字说服的技巧 239
 - 轻松处理会话失误的技巧 240
 - 让对方主动开口的技巧 240

第 1 章

瞬间让人相信的沟通技巧

你是否曾遇到过以下某种情况：

面对谈判对手强有力的说辞，不知如何应对？

面对精明的讨价还价，总是无法完成最后一击？

面对陌生人，拘谨，忐忑不安，找不到话说？

面对重要的约会，准备的台词一句话也记不起？

偶遇崇拜和敬仰的人物，手忙脚乱，语无伦次？

.....

有没有这么一种沟通技巧——在见面的瞬间就让对方相信你，从而让你成为他无话不说的朋友呢？研究发现，恰当地运用心理学技巧，我们每个人都可以做到这一点，一眼看懂对方的内心，把话说到对方心坎上。

1. 读懂他人内心

阅读正文之前，我们先做一个测验。

“你的朋友有点傻，很单纯，你将来会有好运。”

“你的妈妈很善良很好，爸爸很倔，你的命很好。”

阅读完之后，闭上眼睛，慢慢回想一下他们是不是这样……

怎么样，这两句话是不是比较符合你现在的状况？即使你是一个从来不信命的人，在一个比较神秘的气氛中，当一位算命师一字一句对你这样说时，很有可能这两句话正好说对了你的现状。这就是算命师常用的冷读技巧。

一些人相信算命师，就在于算命师仿佛看透了他们的内心，一语道出了他们心中的困惑，进而让他们产生了强烈的心理认同感。

难道算命师真的有看透人心，解读前世今生的特殊力量？

随着心理学的深入研究和不断发展，这层神秘的面纱终于被揭开了：算命师只不过是利用心理学上的冷读技巧，通过测试者的心理作用，做到了类似于“偷梁换柱”的这样一种测算效果罢了。

瞬间赢得他人信任的沟通技巧

熟悉算命师内幕的朋友都知道，算命师的“执业第一守则”就是“取得求算者的信任”。为了达成这一目的，许多算命师利用冷读技巧，通过制造气氛、装酷、摆架子，说一些模糊往事、寻常的感慨……一点一点地探试求算者的心思，逐渐获得求算者的信任。

事实上，当一个人在求助算命师时，其内心已经处于一种渴望得到别人认同和理解的极不自信状态，只要对方说出一些稍微靠谱的话，他就会认为对方真的说中了自己的心事。算命师非常清楚求助者的这种心态并加以利用，在测算过程中通过观察求助者的眼神、谈吐、行为，即可轻易看穿对方的心事。

这种察言观色、问话套话的沟通技巧，在心理学中称为冷读术。“高明”的算命师将这种技巧运用得炉火纯青，用来骗人钱财。

小张向一位心理咨询师求助，说她遇到了一位料事如神的算命先生。

“那天我与同事一起在景区的一座寺院游玩，算命先生拦住了我，说要给我算命，算不准不收钱。他说：‘你正在为感情的事烦恼。其他什么都顺，就是感情把你难住了。’

我心里一惊，这不就是我最大的困扰吗？慌问：‘那该怎么办？’

大师不语，我知道该添钱了，于是欣然奉上大票。

算命先生说：‘你的个性有点儿优柔寡断，所以造成现在的局面。’然后，他轻轻吐出7个字，让我至今觉得玄妙：‘顺势而为，别强求。’

我心里一直纳闷：那么多人他怎么偏偏说我有感情困扰呢？他怎么知道我优柔寡断呢？他怎么这么神呢？”

心理咨询师笑问：“你那天是不是有点郁郁寡欢？”

小张回答：“是的！”

心理咨询师又问：“在大师陈述的过程中你是不是表示了极大的认同和兴趣，并随着他的思路就说出你的犹豫了？”

小张说：“是啊！”

心理咨询师：“哦，这就是他为什么这么准的原因了。”

这时，小张才恍然大悟。

在日常生活中，一些人之所以信任算命师而上当受骗，究其原因，就是因为算命师“说得靠谱”——看懂了他们的内心所想，说出了他们心中的困惑。算命师的这种能力一方面来源于他们的“工作”经验：因为接触过很多求算者，所以通过细心观察或简单聊几句，就能分辨求算者是哪类人，从而大概了解求算者的心理；另一方面算命师都精通冷读术，能够在瞬间看出求算者的心思。

如何把话说到对方心坎里

不知你是否有过这样的经验，当你向对方诉说他认同的观念、立

场、兴趣、爱好或经历时，两人的思想就很容易产生共鸣，碰撞出激烈的火花。心理学家指出，这其实就是人的一种相似相惜心理。根据这种心理，在与他人交往时，如果我们能找到对方的“动情点”，把话说到对方心坎里，就能很容易与对方建立起良好的交往关系。

算命师为什么能把话句句说到求算者的心里？正是因为他深谙这种心理原理，巧妙地利用冷读术不断地说中求算者的心思，从而轻易让对方相信了自己。

一个人去算命，不外乎三种问题：一算财，二算事业，三算感情。只要去找人算命，那一定是这三方面出了点问题。求算者的心理问题会很自然地通过外在神情举止表现出来，上文中的小张就是因为感情问题表现出郁郁寡欢，被算命师抓住机会而被骗的。

算命师不会把话说死，大多是些似是而非、怎么解释都不会错的话语，让对方觉得很准，从而取得信任。那么，我们怎么样才能看懂别人的内心，把话说到对方心坎里呢？

● 观察和捕捉别人心思

面相识人是算命师的看家本领，他能通过他人的外在表现捕捉他人的内心活动。

· 面部表情。从对方的脸上发现皱眉、抽搐、眨眼等症状时，就可以判断出这种症状的背后潜藏着什么样的情绪。

· 手足活动。人要想隐藏真实感情时，就很容易引起指尖和脚的活动。例如，思维敏捷却不擅于演讲的人在电视里出现时，手和脚总是乱动，有些还会伴随不自觉的舌头动作。

· 谈话方式。内心感情会通过谈话方式表露出来。人在愉快时嘴会比较爱说，郁闷时则会变得沉默寡言。说话的速度和语调也都会受到内心感情的影响。

4 当学会了有效地观察和捕捉他人心思，我们自然就知道了什么时候该说什么话。我们不断说中别人的心思，或不断说出对方想听的话，这时候，对方自然就很高兴，也乐于和我们继续交谈。

● 极具技巧的会话策略

别人想听什么，我们就说什么！这是最有效的会话技巧，也是与对方迅速缩短心理距离的最简单的策略。要说中别人的心思，我们在语言表达时就不能说得太绝对，要利用多种表达方法、多义词、意思含糊的词汇，提高“说中”的准确性。

销售员小张，在向赵经理电话推销时，就成功地利用冷读术让对方相信了自己。

小张：赵经理，我是小张啊。（说中，对方肯定认识姓张的人）

赵经理：哦？你好，你好。（赵经理不得不这样接话）

小张：你怎么还不来北京啊？（好像很熟，说一句对方无法印证的话）

赵经理：哦，最近……（只能这样说，公司的确在北京有业务啊）

小张：你答应过我们一起吃个饭，交流一下 XX 订单的事……

小张最后切到了自己的主题上了，赵经理也不得不听一听，因为他也搞不准对方是否真的是自己的熟人呢！生意场上人来人往，每个人每天见了多少个人，谁能把所有的人都记住呢？只要我们把冷读术运用到位，对方也不得不信以为真。

再从反面来讲一个例子。我们经常收到一些类似下面的短信，对方正是试图利用冷读术的策略进行诈骗。

“XXX，我的银行卡号已经改为XXXXXXXXXXXX，你下次汇这个。”

“我是XXX，我的电话快没钱了，我正在外地，请帮我充100元。”

“我是XXX，我现在受了伤，急需用钱，您先借我XXXX钱，汇到XXXXXXXXXXXX这个账号。”

如果对方报出的姓名你恰好熟悉，你又急于帮助对方而不加以查实，那么你就有可能上当了。

每个人的内心或多或少都会有一些弱点，这正是冷读术得以发挥作用的奥秘所在。当然，社会中的绝大部分人并不存在阴暗心理，但就人

的内心来讲，每个人都存在被尊重、被理解、被倾听、被宽慰等心理需求。这些心理需求正是我们成功实施冷读术，创造良好的沟通情境，从而使双方达成信任关系的契机所在。

我们再来看看算命师是如何利用冷读术和求算者进行会话的，这样我们就可以更进一步地了解这种会话技巧，从而在人际交往中更加巧妙地加以运用。

如果选结婚对象去算命，算命师对付男性求算者的常用话语一般有如下几种。

- 你很有桃花运。（男性很容易自作多情，觉得自己是很有桃花运的）
- 是不是觉得有点怀才不遇？（男性都觉得自己是怀才不遇的）
- 你的人生走到这个阶段，还是相当不稳定，有一些梦想还没有实现，但是到40岁之后，你就会稳定下来。（40岁？到时候不准我找谁去）

对付女性求算者的常用话语则常有下面这些。

- 你带桃花很重。（每个女人潜意识里都希望被关注被爱慕）
- 你在爱情里付出了许多，但对方都感受不到你的真心。（女人大多数在爱情中扮演弱者和苦情的角色，在心理上常常把自己放在付出者的位置）
- 你早婚必定失败，晚一点结婚才可以挑到好的对象。（结婚之后必然会有争吵，而争吵的时候，多数女人在气头上会认为自己“婚姻不幸”）

80%的算命师都这样说，之间穿插阴阳五行、生辰八字等，把别人的婚姻当作儿戏信口开河，其实是利用了“人喜欢听自己想听的话”的心理弱点而已。

一种技巧无好坏之分，全在于使用者是否端正用心。揭秘算命师，可使人们避免上当受骗，同时，把算命师的常用技巧——冷读术用在建设性的人际交往中，则会加深我们与交往对象的理解、信任、欣赏和尊

重，保持愉悦的交流状态，维持我们人际交往中的安全感。

影响对方潜意识，迅速使对方打开心扉

假如在和陌生人交往的过程中，还没等你开口或你刚说几句话，对方就将你拒之门外，你是否想过破解的方法？下面这个成功使用冷读术的案例，也许对你有些启发。

某咨询公司业务员刘某，主要负责公司产品推广，听说几个同事都从一家IT公司吃了闭门羹回来，就决定过去见识一下。

刘某走进公司，看见大厅的门口写着“谢绝推销”4个大字，他径直走入大厅，环视了一下大厅办公区域，很有礼貌地给公司经理递上名片，不料那位经理大怒道：“难道你没长眼睛，没看到门上的字吗？”

“我当然看到了，但我是特意帮您解决问题来了，您有时间的话不妨听我说说。”刘某面带微笑地说。

经理一脸疑惑地问道：“我能有什么问题需要你帮忙解决？”

刘某：“经理啊，您是不是正为职员缺乏干劲所困扰呢？”

经理：“是啊，最近管理人员很松懈，害我没办法处理其他工作！”

刘某一边点头一边说：“果然是这样。刚好我手边有一项培训课程，可以提高管理人员的干劲，您要不要听听呢？”

就这样，这位经理很有礼貌地把刘某请进了里间的会客室。

你是不是觉得不可思议？这就是冷读术的高明之处：在事先完全没有准备之下，面对第一次见面的人，立即推测出对方的心理。

刘某是怎么做到的呢？其实很简单，刘某环视大厅办公区域，通过细心观察，捕捉到了“职员缺乏干劲”这一信息，然后通过行动（充满自信的微笑）和语言（“我是特意帮您解决问题来了”）上的暗示，影响了对方的潜意识（表现在经理的一脸疑惑上面），让对方在不知不觉中袒露了自己的心扉（“最近管理人员很松懈，害我没办法处理其他工作！”）。

潜意识是心理学家弗洛伊德首先提出来的，是指潜藏在我们一般意