

人的缺点：自私、势利、不耐烦……

人的优点：自尊、好强、同情心……

都是心理弱点，用好它们，就可以百说百中。



MOZHUNXINSI  
ZAISHUOHUA


# 摸准心思 再说话

如何用好人人都有的**28**个心理弱点

盛大集团总裁唐骏、阿里巴巴总裁马云、著名作家海岩、  
张晓风、林清玄等用切身经历告诉我们掌握别人心理的诀窍

陈文中◎著



九州出版社  
JIUZHOU PRESS

THE HISTORY OF THE  
MIND



# 換換心思

# 再說話

THE HISTORY OF THE MIND

THE HISTORY OF THE MIND

THE HISTORY OF THE MIND



THE HISTORY OF THE MIND

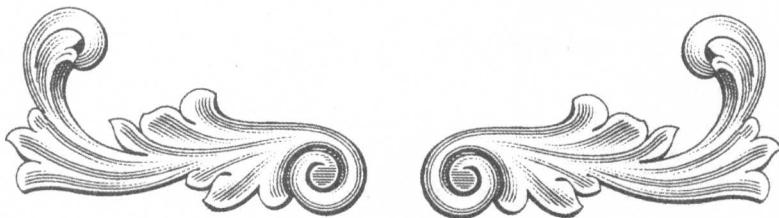


MOZHUNXINSI  
ZAISHUOHUA

# 摸准心思 再说话

如何用好人人都有的**28**个心理弱点

陈文中◎著



九州出版社  
JIUZHOU PRESS

**图书在版编目 (CIP) 数据**

摸准心思再说话 / 陈文中著. 北京: 九州出版社, 2008. 1  
ISBN 978-7-80195-774-0

I. 摸… II. 陈… 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 (2007) 第 201748 号

**摸准心思再说话**

---

作 者 陈文中  
出版发行 九州出版社  
出 版 人 徐尚定  
地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)  
发行电话 (010)68992190/2/3/5/6  
网 址 www.jiuzhoupress.com  
电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com  
印 刷 三河东方印刷厂  
开 本 720×1020 毫米 16 开  
印 张 17.5  
字 数 208 千字  
版 次 2008 年 1 月第 1 版  
印 次 2008 年 1 月第 1 版 第 1 次印刷  
书 号 ISBN 978-7-80195-774-0/C·149  
定 价 32.00 元

---

★版权所有 侵权必究★

# 前言

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将他撬开。钥匙来了，它瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”的一声打开了。

铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大的力气也打不开，而你却轻而易举地就把它给打开了呢？”

钥匙说：“因为我最了解它的心。”

看了这则寓言，我们是否能够有所启示呢？为什么在生活中我们有些人总是不会和人打交道，总是不能很好地处理与他人的关系，在社会上活得磕磕碰碰？最主要的是因为我们不了解对方的心思。因此，在交际中，了解对方的心理并对症下药，就会取得很好的效果。

有这样一件真实的事例：某单位有个头头个子不高，一次，一位个子也不高的职员有机会和该头头在一块闲聊，职员说：“李局长，我和你保持高度一致！”该职员想和领导幽默一把，与局长建立良好的关系。但是，局长却脸色铁青，一言不发，理都不理就走了。

职员想幽默一下本来不错，但是，他却犯了一条交际中的大忌，每个人对自己的缺陷都是讳莫如深的，局长个子不高，是他的忌讳，而该职员却哪壶不开专提哪壶，拿局长的个子开起玩笑来了，局长能不生气吗？

由此可见，交际中不了解别人的心理，只会把事情搞糟。

在这本书里，我们精选了一些当代名人讲述自己如何巧妙利用心理学的知识在交际中取得成功的例子。

比如，盛大网络公司总裁唐骏在读书时，什么人都不认识，但是，他利用心理学知识，从素不相识的教育部司长那里弄来了当时非常紧俏的出国指标，要是不出国留学，唐骏的人生可能就要改写了。他的做法对我们这些没有背景的草根阶层应该很有启发意义。

本书精选了近二百个从生活中提炼出来的有关交际心理的经典事例，告诉我们如何摸准对方的心理，巧妙地进行交际，以便我们能够成为洞悉对方心理的交际高手。



# 目 录

## 前 言

- 第一章 巧妙运用心理定势 / 1
- 第二章 巧妙利用人们的自利心理 / 11
- 第三章 巧妙利用人们的好胜心理 / 19
- 第四章 巧妙利用某些人的势利心理 / 24
- 第五章 巧妙利用某些人的贪婪心理 / 36
- 第六章 巧妙利用人们的怀疑心理 / 43
- 第七章 成全别人的成就感 / 51
- 第八章 人人希望被尊重 / 63
- 第九章 没有人不在乎面子 / 76
- 第十章 人是可以被感动的 / 85
- 第十一章 人们总是喜欢好人 / 100
- 第十二章 用好人们的比较心理 / 114
- 第十三章 大家都会宽待坦言不足的人 / 126





- 第十四章 人们通常原谅主动认错的人 / 130
- 第十五章 大家喜欢积极主动的人 / 140
- 第十六章 世界上没有人不好奇 / 148
- 第十七章 人人都关注特别的人 / 156
- 第十八章 人很容易受到影响 / 164
- 第十九章 用好人们的矛盾心理 / 186
- 第二十章 没有人耐得烦 / 196
- 第二十一章 “鬼也怕恶人” / 207
- 第二十二章 给别人找个借口 / 213
- 第二十三章 顺着毛摸，狮子也会听你的 / 220
- 第二十四章 如何才能打动人 / 231
- 第二十五章 总有一招搞定你 / 237
- 第二十六章 遇到问题怎么办 / 244
- 第二十七章 和解是化解冲突的良方 / 247
- 第二十八章 再学几招心理武器 / 263





心理定势是人们根据以往的经验 and 经历，来对当前的事物做出反应和判断，或者根据一种普遍的现象，来推断个体行为的一种心理。在生活当中，人们都会受到这种心理的影响，因而，我们如果能够巧妙地运用人们的心理定势，就会达到出其不意的效果。

## 1、人人都有心理定势

文学名著《约翰·克里斯朵夫》有这样一段话：“多数人本质上只活到二十或三十岁，这个年龄层一过，他们就成了自己的影子，余生也只是在模仿自己的过程中度过，并且以一天比一天更机械、更离谱的方式，重复他们以前说过的、做过的、想过的、爱过的人与事。”

这句话，说的就是心理定势。思维定式有其自身的优点：它简化了日常生活，让我们在很短的时间内可以做出取舍、选择；同时它也保护着我们自身的安全，经历过的危险往往不会再对我们构成威胁——思维定式会提前预告那危险。

我们一旦检视自己的生活，就会发现思维定式的好处在生活的细枝末节中无处不在。上学时，一次次的练习、测验就是为了让在大考的时候不犯同样的错误；工作时，老师傅教给你新的手艺、技术以及注意事项，都是思维定式的传递与养成；被骗了一次，思维定式让

你避开了一次次的欺骗；受伤一回，思维定式让你躲过下一次的伤害。

另一方面，思维定式也是有缺陷的，它会严重限制我们的生活。“一朝被蛇咬，十年怕井绳”，就是我们的思想和行为受思维定式制约的最佳写照。例如，在爱情中，我们不敢再一次全身心地投入，而只是面对自己心中爱的倒影顾影自怜；在工作岗位，我们不再放肆地闯，而只是小心翼翼地人云亦云，亦步亦趋。

生活中，人人都有心理定势，那些阅历越多、经验越丰富的人，心理定势往往越厉害。就像《三国演义》中的司马懿，就是因为自己的心理定势，被孔明用空城计吓退。空城计实际上就是运用心理定势的最好的案例。

诸葛亮之所以敢敞开城门“欢迎”司马懿，其实是基于他对对手的思维定式的把握。司马懿想的是：诸葛亮不可能这么轻易地让我破城，这其中一定有诈！在这样的思维定式面前，当诸葛亮“真心实意”地引狼入室，“狼”反而被吓跑了！

司马懿之所以不敢进城，是基于这样一种心理定势：诸葛亮一生谨慎，从不冒险。因而，不敢冒险的诸葛亮这样做一定是有恃无恐的，肯定在城里设了埋伏。而诸葛亮就是利用司马懿的这种心理定势，玩了一回心跳，结果，司马懿上当了。司马懿这样精明的人，都被自己的心理定势害了，我们一般人，受心理定势的影响就会更厉害。因此，我们一定要重视心理定势对我们行为的影响。

司马懿戎马一生，什么阵势没见过，就是不敢突破自己内心的思维定式，不敢攻下一座有诸葛亮在城头抚琴的空城。由此可见，思维定式的力量是何其强大！一个人往往身陷其中而无法摆脱。一个被看透的思维定式，就这样成全了一个千古流传的“妙计”。

## 2、思维定势的表现

心理定势表现之一：以某一类型的人来推断某个人，也用某一个人的表现来推断整个类型的人。

人们会用一种类型的人的表现来推断这个群体中单个人的表现，同样，人们也会用某群体中的单个人的表现来推断这个群体中所有人的表现。比如，前段雪村的一首歌《东北人都是活雷锋》传唱开来后，人们就想当然地认为所有的东北人都是热情好客的人；还有一听对方是老师或者学生，就会给人一种善良的感觉。这种爱屋及乌、以偏概全的现象就是心理定势的一种反映。

网上有这样一段话：老板看到男下属的桌上摆放着全家福的照片，老板心想：他一定是个顾家、负责的好男人。看到女下属的桌上摆放着全家福的照片，老板心想：事业对她来说不会是最重要的，看来不用寄望她会全心全意为公司打拼了。

看到男下属杂乱的桌面，老板心想：他真的是很努力，很用功，连收拾桌面的时间都没有。看到女下属杂乱的桌面，老板心想：原来她这么乱，组织能力一定不行。

看到男下属在跟同事说话，老板心想：他一定是在讨论最近的工程项目，真是积极。看到女下属在跟同事说话，老板心想：哼，又在说人是非道长短。

看到男下属不在他的位子，老板心想：他一定是去见客户了，看到女下属不在她的位子，老板心想：她一定是去 Shopping 了。

.....

有意思吧，因为在老板的心里，已经有了一种先入为主的心理定势：男人是事业型人物，因此，他的每一个表现都会让人联想到他在做事；而女性给人的印象是顾家的，因而每一个行为都会让老板认为她们的心思不放在工作上。

因此，只要我们先前在别人心目中形成一个好的印象，我们的一切事情，别人都会往好的方面去想！因此，给人一个好的印象可以带来很多实质性的好处。就像胡雪岩曾经说过的那样：只要我们把信誉竖起来，今后我们就是卖假货，他们也不会相信是我们干的。

但是，如果某个群体中的一个人做了一件不好的事情，往往也会推广到所有的人身上。我们平常说的一粒老鼠屎坏了一锅汤，就是人们心理定势的表现。请看下面这个例子。

有一个中国留学生，在瑞士留学。瑞士的冬天很冷，寒气几乎呛得人喘不过气来。他迫切希望买一顶皮帽，好度过这个寒冷的冬天。

当他有一天没戴帽子走在寒冷的街上时，他碰到了一个人，老人可怜他，于是把自己的帽子借给他，要他买到帽子后还给他。

老人走了，他一时有些鼻酸。在这遥远而又陌生的国度，在这冰冷的隆冬季节，竟然有一位陌生的老人，送给他一顶祖传的帽子，这多么不可思议呀！

一股暖流开始在他身体里涌动，他立刻感觉好多了。想到明天还得把帽子还回去，他进而生出一丝淡淡的沮丧。

路过一家帽子商店，他走了进去。一看标签，暗自一惊，最便宜的一顶帽子也要三百瑞士法郎！乖乖！他转身又出去了。

第二天，老人如约等在了那里，准备取回自己的帽子。可是左等右等，就是不见那个中国人！第三天、第四天……中国人始终没出现。

这件事很快就在小镇传开了。

小镇上的人很淳朴，他们评判事物的标准一向简单而明了，并且马上就能反映在他们的行动中。于是，他们毫不客气地给镇上所有中国人——甚至日本人、越南人——贴上了“有色标签”，认为他们都是不可信赖的人。不再与他们为友，不再买他们的东西，不再吃中国饭馆的食品，毅然决然地将中国人从他们的生活中剔除了！

当然，他也未能幸免。他租不到房子，房东们都拒绝把房子租给中国人；他没有朋友，人们都对他敬而远之；他更不敢戴那顶帽子在街上走，甚至还买不到一顶新帽子，因为所有的商店几乎都拒绝把帽子卖给像他这样的东方人。

他被这里的天气冻坏了，最后，他真的病倒了。医生说染上了伤寒，而且很严重。

“竟然都是因为一顶皮棉帽?！”他感到震惊和恐慌，灵魂深处正遭受着前所未有的煎熬，他也从未像现在这样，感到自己竟是如此的虚弱和乏力，孤独和凄凉！

“一顶皮棉帽！”他哭了，而且哭得很伤心……

这个中国人因为骗了一个瑞士老人，就使所有的中国人在瑞士人

的心灵里留下了骗子、贪婪的不好印象。我们不能怪瑞士人偏激，这是人们的正常心态。所以，我们做一件好事，可以给同一个人增添光彩，我们做的每一件坏事，也可以败坏同一个人的形象。

心理定势表现之二：人们会爱屋及乌，喜欢一个人，就是他的行为不好，人们也会原谅。

爱屋及乌的本来意思是，一个人如果喜欢一座房子，他也会喜欢房子上的乌鸦。它比喻一个人如果喜欢另外一个人，就会连带喜欢那个人的缺陷。比如，一个喜爱自己恋人的人，对自己的恋人抽烟可能就不会反感，但是，如果是别人抽烟她可能会相当讨厌。

也就是说，如果你能够做到让别人喜欢你，你就是做了不好的事情，人家也会原谅你！如果你令人讨厌，即使你是正确的，人家也不会站在你这一边！

在古老的西方，有个人因为偷了一匹马而受审。要知道，在当时盗马是一项非常严重的罪行，如果被判有罪，盗马贼将被绞死。

凑巧的是，那个丢马的人是个损人利己之徒。不论和谁打交道，他都想方设法地占对方便宜。除了为自己，他从没试图为任何人做过一件好事，所以在整个镇子里他没有一个朋友。

这个案子经过审讯，提交到陪审团，不利于被告的证据相当充分。大约三十分钟之后，陪审团回到法庭上。

“各位陪审员，你们作出判决了吗？”法官问道。

陪审团主席起身回答：“是的，尊敬的法官大人，我们已作出判决。”

“判决是什么？”法官问。

片刻的沉默之后，陪审团主席开口说：“我们的判决是——如果被告归还马匹，他将被无罪释放。”

法庭内顿时一片笑声。法官整肃了秩序之后，向陪审团警告说：“我不能接受这个判决，你们必须作出另外的判决。”

陪审团回到他们的房间，商讨起来。陪审团成员里没有一位对丢马者有丝毫的好感，他们每个人都被他不止一次地占过便宜。一个小时过去了，陪审员终于作出了另外的判决。他们重新回到法庭，在陪审团席上就座。法庭内渐渐安静下来。

“各位陪审员，”法官开口道，“你们作出判决了吗？”

陪审团主席站起身：“是的，尊敬的法官大人。”

“判决是什么？”法官问。

四下一片静寂，连一根针落地都能听得见，众人都急于知道最后的结果。陪审团主席朗声宣读了十二个忠实可靠的好人作出的最后决定：“我们判决被告无罪，它可以保留那匹马！”

整个法庭哄堂大笑！

这样的例子在生活当中并不少见，我们喜欢一个人，他的缺点我们也可以原谅；我们讨厌一个人，就会讨厌他的一切！

心理定势表现之三：人们会以一种以往的经验来推断现在发生的事情。

有人曾经做过这样一个实验：他往一个玻璃杯里放进一只跳蚤，发现跳蚤立即轻易地跳了出来。再重复几遍，结果还是一样。一测试，原来跳蚤跳的高度一般可达它身体的四百倍左右。接下来实验者再次把这只跳蚤放进杯子里，不过这次是立即同时在杯上加一个玻璃盖，“啪”的一声，跳蚤重重地撞在玻璃盖上。跳蚤十分困惑，但是它不会停下来，因为跳蚤的生活方式就是“跳”。一次次被撞，跳蚤开始变得聪明起来了，它开始根据盖子的高度来调整自己跳的高度。再一阵子以后呢，实验者发现这只跳蚤再也没有撞击到这个盖子，而是在盖子下面自由地跳动。

一天后，实验者开始把这个盖子轻轻拿掉了，但它还是在原来的这个高度继续地跳。三天以后，他发现这只跳蚤还在那里跳。

一周以后发现，这只可怜的跳蚤还在这个玻璃杯里不停地跳着，其实它已经无法跳出这个玻璃杯了。

难道跳蚤真的不能跳出这个杯子吗？绝对不是。只是它的心理已经默认了这个杯子的高度是自己无法逾越的。这种心理定势在动物实验中普遍存在。

大鱼吃小鱼，这是大自然的规律，然而科学家通过一项特别实验，却得到了相反的结论：

他们将一个很大的鱼缸用一块玻璃隔成两半，先在鱼缸的一半放

进一条大鱼，并连续几天不给它喂食。之后，在另一半鱼缸里放进了很多条小鱼，当大鱼看到了小鱼后，就径直朝小鱼游去，但它没想到中间有一层玻璃隔着，所以被玻璃顶了回来。第二次，它使出浑身力气朝小鱼冲去，但结果还是一样。很快，它已经是鼻青眼肿疼痛难忍，于是放弃了眼前的美食，不再徒劳了。

第二天，科学家将鱼缸中间的玻璃抽掉了，小鱼们悠闲地游到了大鱼面前，而此时的大鱼再也没有吃掉小鱼的欲望，而是眼睁睁地看着小鱼在自己面前游来游去

因为大鱼在长期的碰壁中形成了一种心理定势，以为在小鱼面前一定会有一块看不见的东西隔开，所以就不会再去尝试了。

动物如此，人也如此，人们往往也会犯同样的错误，一朝被蛇咬，十年怕井绳，就是受到心理定势的影响。

### 3、巧妙利用思维定势进行交际

在交际中，我们可以巧妙地运用人们的心理定势，来达到我们的交际目的。首先让别人按照心理定势行事，让他的行动落入自己的圈套。请看一个美国故事。

加利福尼亚州一个大城市的律师去艾奥瓦州的乡间打猎，他打下一只野鸭，野鸭落到了围栏另一侧的一个农民的院子里。当律师翻越围栏时，一个老农出来了，问他在做什么。律师回答说是自己打下来的一只野鸭落到他的院子里了，想把它捡回来。但是，老农说这是他的地产，鸭子归他了。

愤怒的律师说：“我是律师，如果你不让我拿回鸭子，我会起诉你，夺走你拥有的一切。”老农笑道：“显然你不知道我们在艾奥瓦怎么处理事情。对这样的小分歧，我们用‘艾奥瓦踢三下法’解决”。

律师问道：“这个踢三下法是什么意思？”

农民回答：“首先我踢你三下，然后你踢我三下，这样轮流踢，直到有人认输为止。”

律师迅速地权衡了一下老农提议的比赛，觉得自己能轻易胜过这个老头。于是他同意入乡随俗，让老农先踢。

老农走到这个城里人面前。第一下，老农狠狠踢了律师的腹股沟，痛得律师弯下了腰。第二下，他几乎把律师的鼻子踢掉。第三下踢中了律师的肾，令他扑倒在地，差点想认输了。

律师用尽全身的力气才站起来，说：“好，你这个老家伙，现在轮到我了。”

老农微笑着说：“不，我认输。野鸭子归你了。”

这个农民聪明在什么地方？他巧妙地利用了律师的心理定势，律师以为农民也会按照自己一样的方法来做，让他也踢三下，哪想到农民用认输的方法一下子就跳出了比赛，律师白白挨了三脚。

第二是要在做事的时候，打破心理定势，不按常规出牌。

人们在做某些事情时，一般都有一些常规的做法。比如，做贼的一般都是半夜三更出来，或者是偷偷摸摸。如果，我们不按一般的常规做事，别人就会认为我们做的不是某种事情。在著名作家冯骥才的《绝盗》中，就讲述了这样一个故事。有一对青年在某地租房结婚，每天一早，小两口就出门做事上班。邻居也不知他们姓甚名谁。有一天，小两口去上班不久，忽然来了一辆拉货的平板三轮。车上有三个人，一个老头，两个小伙子。他们到了那新婚小两口的门前，老头子跳下车大骂起来：“这不孝的禽兽，不管爹娘，跑到这儿造宫殿来了。小二、小三，给我把门砸开！”于是那两个小子抡起板斧，把门锁砸散，三人进屋搬东西，老头边搬边骂：“好呵，没心没肺的东西！从小疼你抱你喂你宠你，把你这白眼狼养活成人，如今你娘一身病，请大夫吃药没钱，你一个子儿不给，弄个小妖精藏到这儿享福来，你娘快死啦！你享福？我就叫你享福享福享福！小二、小三！站着干嘛！把屋里东西全给我弄回家去！要敢偏向你们大哥，我就砸折你俩的腿！”邻居们跑出来围观，听这老头子一通骂，都觉得这种连快死的老娘都不管的人是该惩罚。搬了东西，老头子又把房里的东西砸得一塌糊涂，便扬长而去。傍晚，小两口回来，到家门口一看，蒙了。便去问邻居，邻居告诉他们说，这是他爹干的，新郎一听，禁不住大声叫道：“我哪还有爹呀！我三岁



时爹就死了，我娘大前年也死了。只有一个姐姐嫁到关外去，哪来的兄弟？”

你看，这个贼高明吧，人们哪里想到贼会大白天大摇大摆地装成人家的爹来偷人家的东西，而且兴师动众。在人们的印象中，贼是偷偷摸摸的，哪会这样大喊大叫的。贼真是摸准了人们的心理，这样大砸大闹哪像个贼啊？！

所以，做事时，不按常规出牌，打破人家的心理定势，你就会出奇制胜。

以前，还没有银行卡的时候，有一个人，要拿十万元现金去进货。他怕钱丢了，于是想出了一个办法。于是，他拎着一网兜钱去上火车，所有人都张望着他，议论纷纷。车上的乘警也觉得太奇怪了，马上去向列车长汇报。列车长对乘警说，“最近咱们这趟列车上不太平，出过好几档事了。我看这人十有八九是便衣。要是警察在‘钓鱼’，咱也好配合着些。别到时人家说了，警察在你们列车上抓坏人，你们反倒不闻不问，那咱们可就被动了。”于是乘警就重点关注他。

而那个人走进车厢后，找了个靠窗的座位，把网兜往头顶上的行李架栏杆上一系，从衣服口袋里掏出张报纸，就悠哉游哉地看起报来。沉甸甸的一网兜钱在他头顶上方悬空吊搭着，晃来晃去。

等列车开动时，几乎整个列车上的人都知道这桩事。

晚饭时间到了，年轻人起身去餐车吃饭，那一网兜钱仍挂在座位上空。他吃了一个多小时才回来。回来后，就开始呼呼大睡。

夜深人静，一车厢人基本没睡，总是看看那兜钱是不是还吊在那儿。乘警、列车长，也经常来车厢巡视。这吊钱谁也不敢动。

到站了，小伙子拿着钱和接站的朋友大摇大摆走了，钱安全到达目的地。

这种利用人家的心理定势的做法，在生活当中也很有用武之地。比如，你看中了某件东西，买家往往就要漫天喊价。因为他算准了你想要的东西，再贵也要买。所以，你必须了解对方的这种心态，巧妙化解别人踩痛脚的行为。

有个人在一个古旧商品市场看到一块玉，但是，这块玉被随意丢弃在一块砚台旁边。当他看见那块玉时，心脏几乎要从胸腔里跳出来，