

Psychological manipulation Password

制胜之道在于心理操控  
揭开内心奥秘成功密码

# 操控

心理学密码

王慧芳◎编著



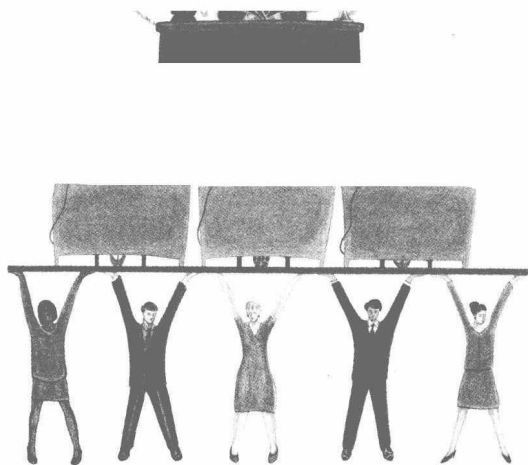
当代世界出版社

# 操控

## 心理学密码

制胜之道在于心理操控  
揭开内心奥秘成功密码

王慧芳◎编著



当代世界出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

操控心理学密码/王慧芳编著. —北京: 当代世界出版社, 2010. 2

ISBN 978 - 7 - 5090 - 0591 - 0

I. ①操… II. ①王… III. ①心理学—通俗读物  
IV. ①B84 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 218659 号

---

书 名: 操控心理学密码  
出版发行: 当代世界出版社  
地 址: 北京市复兴路 4 号 (100860)  
网 址: <http://www.worldpress.com.cn>  
编务电话: (010) 83908400  
发行电话: (010) 83908410 (传真)  
(010) 83908408  
(010) 83908409  
(010) 83908423 (邮购)  
经 销: 新华书店  
印 刷: 北京忠信诚胶印厂  
开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16  
印 张: 17  
字 数: 220 字  
版 次: 2010 年 3 月第 1 版  
印 次: 2010 年 3 月第 1 次  
印 数: 1 - 10000 册  
书 号: ISBN 978 - 7 - 5090 - 0591 - 0  
定 价: 32.00 元

---

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系调换。  
版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载!



# 前言

Preface

乍听起来，心理学这个词就像是一本呆板、生涩，毫无生气和情趣的大部头教科书，也只有那些的搞学术研究的教授才会偶尔翻翻。事实上，心理学并非高高在上，晦涩难懂，如果你想要在人生的舞台上成为主角，获得别人的嘉许，就更要懂一点心理学。

生活中的你，要懂一点情绪心理学。没有人觉得那个一会儿怒、一会哭、一会笑、喜怒无常的你最有魅力，那样你就常常会把别人搞得莫名其妙，甚至身心疲惫。而懂点情绪心理学的你就不同了，懂得适时控制自己的情绪，不受外界情绪的干扰和牵引，能够正确处理心中的怨气、愤怒、悲伤等不良情绪。你无论在任何时候表现出来的都是从容和淡定，这样才是生活中最潇洒的你。

交际场中的你，要懂一点社交心理学。你是不是想成为交际场上的明星，让人追捧和喜欢？而这只有在懂得社交心理学的基础之上，才会变得简单和容易起来。如果你有亲和力，富于热情，也经常换位思考，推己及人；你有自己的个性，却不偏执，那么这正是你的人格魅力之所在。

工作中的你，要懂一点职场心理学。你一定希望自己的职位节节攀升，你也希望自己能在领导的心目中留下一个好的印象，你更希望自己拥有一个好的交际圈子，所以，懂一点职场心理学，灵活地做事，圆滑地说话，能让你在职场中立于不败之地。

家庭中的你，要懂一点消费心理学。锅碗瓢盆、柴米油盐酱醋茶，是你生活所不可缺少的，在买你所需之时，如果懂得消费心理学的知识，你



肯定就能绕开消费陷阱，少花很多冤枉钱，买到物美价廉的商品高高兴兴地回家。

爱情中的你，要懂一点恋爱心理学。恋爱心理学会让你明白距离对爱情的重要性，让你知道恋爱该如何谈，让你识别什么才是真正的爱情，让你懂得有时候爱得越多越拴不住爱人的心的道理等等。这样的你才能与你爱的人修成正果，幸福一生。

另外，懂一点面子心理学，帮助你远离虚荣的陷阱，找到快乐的出口；懂一点成功心理学，让你掌握好事业与家庭之间的平衡，学会利用自己的优势，去争取成功的荣耀。

总之，心理学的领域是无限广泛的，它应用在你身边的每一个角落。你要想成为焦点，要想成功，就必须懂一点心理学。本书专门为处于迷茫中的你开设了心理课堂，旨在帮助广大读者应用心理学的知识和技巧，从根本上解决诸多心理难题。



# 目 录

Contents

## 第一章 自我管理，掌控自己才能掌控别人

1. 操纵好自己情绪的“转换器” / 1
2. 一定要学会控制自己的欲望 / 3
3. 学会等待，平息浮躁心理 / 5
4. 发怒之前从一数到十 / 6
5. 让忙碌代替忧虑 / 9
6. 面对中伤，保持冷静 / 11
7. 别让仇恨的种子萌芽 / 13
8. 退一步，柳暗花明 / 14
9. 化怨气为争气 / 16
10. 与其抱怨不如努力改变 / 18

## 第二章 魅力效应，让别人愿意接近你

1. 第一次一定要留下好印象 / 20
2. 亲和力，拉近你与周围人的距离 / 23
3. 热情是人际吸引的核心力量 / 25
4. 恰当地表现自己 / 28
5. 少用“我”，多用“我们” / 30



6. 低调谦虚，助你人气上升 / 33
7. 把别人放在心上 / 36
8. 要尊重所有的人，包括那些不喜欢你的人 / 38
9. 真诚是赢得人心的第一要素 / 40
10. 学会为他人鼓掌，你会得到更多 / 43
11. 幽默的人最具魅力 / 45
12. 当你虚心求教时，没人会拒绝你 / 47
13. 适当的沉默也是魅力 / 48



CAO KONG  
XIN LI XUE MI MA

操控心理学密码

002

### 第三章 投其所好，话要捡别人爱听的说

1. 常常给予别人肯定的鼓励 / 50
2. 见什么样的人说什么样的话 / 52
3. 学会给人戴“高帽” / 55
4. 夸人要夸在点子上 / 57
5. 坚持在背后说人好话 / 59
6. 物往贵处说，人往年轻讲 / 61
7. 肯定对方成绩，满足别人的荣誉感 / 63
8. 从对方得意的事情说起 / 66
9. 主动迎合对方的兴趣说话 / 68
10. 站在对方的立场说话 / 70
11. 问问对方“您的高见是……” / 72
12. 就他人最在行的事情提问 / 73

### 第四章 面子心理，口下留情脚下有路

1. 学会给对方一个台阶下 / 76

2. 反驳也要顾及对方留面子 / 78
3. 别人的隐私和短处不能碰 / 80
4. 永远不要指责别人 / 82
5. 批评时永远别说“你错了” / 84
6. 委婉地说“不”，让被拒绝的人有面子 / 87
7. 淡化优势，照顾对方的自尊心 / 89
8. 人的“逆鳞”是坚决不能碰的 / 91
9. 不能渲染和张扬别人的失误 / 93
10. 说话不能直肠子，转个弯儿效果更佳 / 95

## 第五章 寻找共鸣，获得对方的心理认同

1. 缩短彼此间的距离 / 99
2. 露点瑕疵，赢得别人的好感和认同 / 101
3. 见面时间长，不如见面次数多有效 / 104
4. 和对方找到有“共鸣”的话题 / 105
5. 找到别人与你的结合点 / 109
6. 发现对方的需要，并且唤起对方的需求 / 111
7. 让对方感到自己很重要 / 113
8. 要“坐到一条板凳上”说话 / 116
9. 能告诉我，你是怎么想的吗 / 118

## 第六章 迎合需求，赢得客户的信任与好感

1. 了解客户内心真正的需求 / 121
2. 销售人员就是要得寸进尺 / 123



3. 争取每一位客户 / 125
4. 善于抓住客户的好奇心 / 127
5. 为顾客量身定做，实行一对一的销售 / 129
6. 为顾客多做一点点 / 131
7. 让客户信任你 / 133
8. 经常与客户保持联络 / 135
9. 以变应变，永远给顾客新鲜感 / 138
10. 以让步换取客户认同 / 140
11. 不得罪任何一个顾客 / 142
12. 学会对客户致谢 / 144



CAO KONG  
XIN LI XUE MI MA

操控心理学密码

004

## 第七章 识破陷阱，不花冤枉钱

1. 为什么人们会随波逐流，人云亦云 / 147
2. 限时限量供应的特价促销 / 149
3. 购买商品时一定要货比三家 / 151
4. 为何免费的午餐连比尔·盖茨都想要 / 153
5. 买对的而不是买便宜的 / 155
6. 为何刷信用卡买东西感觉不心疼 / 157
7. 麦当劳的套餐真的实惠吗 / 159
8. 为什么精美的杯子能使杯中的咖啡更值钱 / 161
9. 别让攀比心理加重了你的生活负担 / 163
10. 为什么人们会推崇权威 / 165
11. 学会向冲动消费说“不” / 166
12. 试着砍价，让你少花冤枉钱 / 168

## 第八章 双赢博弈，如何在心理较量中取得优势

1. 借用冷热温差，巧达目的 / 171
2. 抓住谈判的关键因素 / 173
3. 永远不要接受第一次开价或还价 / 175
4. 把线放长些，钓到的鱼更大 / 178
5. 商务谈判中说“不”的艺术 / 180
6. “黑脸”“白脸”轮番唱 / 182
7. 给客户一点善意的“威胁” / 184
8. 掌握时间妙用的人才是真正的谈判高手 / 186
9. 巧布迷魂阵，请君入瓮来 / 188
10. 博弈的最高境界——谁也没有输给谁 / 191

## 第九章 攻心为上，赚得人心方能无往而不胜

1. 让自己成为领袖和榜样 / 194
2. 满足下属的不同需要 / 196
3. 找个对手激发下属的工作热情 / 199
4. 别让员工无所适从 / 202
5. 为什么 10 个人合作，力量会小于 10 / 204
6. 及时清除烂苹果 / 206
7. 怀着一颗感恩的心去体谅员工 / 208
8. 打一巴掌再给个甜枣吃 / 210
9. 用真诚贴心的关怀感动下属 / 212
10. 官架子越大，权威越小 / 215

## 第十章 把握距离，让爱结出最甜美芳香的果实

1. 和恋人保持温暖的距离 / 218
2. 理解与支持让爱情走得更远 / 220
3. 不要让你的感官失去对幸福的敏感 / 223
4. 彼此尊重，爱情常能长久 / 225
5. 爱情是手中的沙，握得愈紧失去得愈多 / 227
6. 七年之痒，别让厌倦心理毁掉爱情 / 229
7. 爱情中男人的眼泪该不该信 / 231
8. 莫把依赖当爱情 / 233



CAO KONG  
XIN LI XUE MI MA  
操控心理学密码

006

## 第十一章 心理误区，绕开成功的致命劣势

1. 一种可怕的自毁心理 / 235
2. 从赵本山《卖拐》说起 / 237
3. “不要为打翻的牛奶哭泣” / 239
4. 勿以恶小而为之 / 241
5. 算命先生为什么常常说得“很准” / 243
6. 别这山望着那山高 / 245
7. 他凭什么比我强 / 248
8. 世界上没有绝对的公平与不公平 / 251
9. 疑心使曹操误杀吕伯奢 / 254
10. 犹豫是你心理的“大敌” / 256

# 第一章

## 自我管理，掌控自己才能掌控别人

### ▶▶ 1. 操纵好自己情绪的“转换器”

心理学上所说的“情绪效应”也称“情感效应”，是指一个人的情绪状态可以影响到对某一个人今后的评价。尤其是在第一印象形成过程中，主体的情绪状态更具有十分重要的作用，第一次接触时主体的喜怒哀乐对于对方关系的建立或是对于对方的评价，可以产生不可思议的差异。与此同时，交往双方可以产生“情绪传染”的心理效果。主体情绪不正常，也可以引起对方不良态度的反应，就影响良好人际关系的建立。

天有不测风云，人有旦夕祸福。日常生活中，我们难免会遇到一些挫折、困苦等不愉快的事，而一味的生气、焦虑、怨恨，不但不会使事情有好转，反而更严重地伤害我们的身心健康。





人不会永远有好情绪，任何人遇到灾难，情绪都会受到一定影响。这时，你一定要操纵好情绪的转换器。而面对无法改变的不幸或无能为力的事，就抬起头来，对自己说：“这没有什么了不起的，它不可能打败我。”或者耸耸肩，默默地告诉自己：“忘记它吧，这一切都会过去的！”

被称为世界剧坛女王的拉莎·贝纳尔，突遇风暴，不幸在甲板上滚落，足部受了重伤。当地被推进手术室，面临锯腿的厄运时，突然念起自己所演过的一段台词。记者们以为她是为了缓解一下自己的紧张情绪，可她说：“不是的，我是为了给医生和护士们打气。你瞧，他们不是太正儿八经了吗？”

拉莎·贝尔在面对无法抗拒的灾难时，没有恨天怨地，没有抱怨命运不公，相反，她勇敢地跳出悲伤、焦虑的圈子，重新燃起生活的激情。一句“他们不是太正儿八经了吗？”说这话时，她心中的情绪转换器一定调整到了最佳状态！后来，拉莎手术圆满成功后，她虽然不能再演戏了，但她还能讲演，她的充满生命热情的讲演，使她的戏迷再次为她鼓掌。

情绪是可以调试的，只要你操纵好了自己的转换器，随时调整自己，鼓励自己，你就能让自己常常有好情绪。平常多散散步，把不满的情绪发泄在这上面，尽量使心境平和，在这种心情下，情绪就会慢慢缓和而轻松。

还有，最好的办法是用繁忙的工作去补充，去转换，也可以通过参加有兴趣的活动去补充，去转换。如果这时有新的思想、新的意识突然冒出来，那些就是最佳的补充和最佳的转换。

坏情绪会来，也会去。没什么了不得，没什么好恐慌。轻松地面对它，接纳它。它反而会感谢你的盛情，不再打扰你。

## ▶▶ 2. 一定要学会控制自己的欲望

某些时候，我们很难正确的控制自己，因为生活中有太多的不如意、不顺心，太多的欲望、追求，一件件事情刺激着我们的脑神经，让我们欲罢不能；身外之物总是不断诱惑着我们，此时我们往往不能做出正确的选择，迷失了自己。或许就是这样，做了违反原则的事情，反反复复中，丢掉了原本的自己。

著名心理学家瓦尔特·米歇尔（Walter miscue）曾对斯坦福大学附属幼儿园的一群儿童进行了一个有趣的试验：他告诉那些孩子说，一个大哥要外出办事，如果你耐心等待他回来，你就可以得到两块糖果。如果你不愿意等，便只能拿一块，还可以立刻拿到。这项试验足以检验一个孩子的自制能力。

有些孩子一直耐心等待大哥办事归来，在等待的十几分钟过程中或将头埋入手臂中，或自言自语，或跳舞唱歌，或玩弄自己的手脚，甚至努力让自己睡着。最后这些自制力很强的孩子终于得到了两块糖果。相反，有些小孩则比较冲动，大哥刚走开，便马上拿走糖果。

十几年后，当这些孩子成为青少年时，两种反应的孩子在情绪与社会方面的差异非常大。四岁时就能抵抗诱惑的孩子到青少年时期显得社会适应能力较佳，较具自信，人际关系较好，也较能面对挫折。沉不住气的孩子则有约三分之一表现出退缩或惊慌失措，羡慕别人、冲动易怒、常与人争斗等特点。

这项实验证明了一件事：自我控制能力对人生成功的影响是多么的重要。

任何时候我们都要牢牢把握自己的中心轴，不戒躁，不气馁，就像故事中的某些有控制力的孩子一样，克制自己，最后就会取得成功。而那些在生活中无法控制自己的人，得到的也许就只有“失败。”

令狐冲说：“有些事本身我们就无法控制，只好控制自己，而往往有时自己也难以控制。”所以我们唯一能做的就是记住该记住的，忘记该忘记的，改变能改变的，接受不能接受的，控制住自己，这样的人生或许就会更潇洒一些。

张一鸣信佛教，春节前准备请一尊佛像供在公司的大堂内，在佛教市场转悠了半天，看上了一尊玉佛，卖主见他喜欢，张口就要六万，而且声明一分也不能少。张一鸣知道按照市场的价值，这尊佛像也就值六千元，店主实在太贪心了。

回到公司，张一鸣决定想办法以合理的价格请回这尊佛像，并且要教训一下卖主，让他知道赚钱要适可而止，不能太贪心。于是，他如此这般向公司的经理吩咐了一番。

很快，根据他的安排，公司派出了一个业务员，装作偶遇的样子和店主砍价，一口咬定只出五万元，店主当然不同意；公司又派出第二个业务员，装作远道来的游客和店铺的老板砍价，咬定四万元不松口，店主当然不会卖……一个个买主来了走了，一个比一个给的价低，到公司派出第六个业务员时，报出的价格已经是五千元了。

店老板每天都后悔没有出手卖给前一天的客户，他暗暗告诉自己，今天只要有客户来，无论给多少钱，只要能够本，一定要把这尊佛像卖出去。也就是这天，张一鸣再次来到了这家店铺，告诉店铺老板，说要出六千请这尊佛像回家。店铺老板不但高兴地同意了他的报价，最后还赠送给



他一具佛龕。

物质的欲望就像无底洞，深不见底，当得到不少时，仍指望得到更多。一个贪求厚利、永不知足的人，最终吃亏的将会是自己。

---

### ▶▶ 3. 学会等待，平息浮躁心理

---

在我们的内心深处，总有一种浮躁的情绪使我们茫然不安，无法宁静。浮躁是一种冲动性、情绪性、盲动性相互交织的病态社会心理，浮躁的人往往做什么事情都没有恒心，不安分守己，总想投机取巧。人一旦浮躁，就会终日心神不宁、焦躁不安，长此以往，容易丧失收放自如的生命弹性。相反，那些有耐性的人则最终成就了一番大事。因为他们学会了等待和忍耐，让自己心理浮躁的那股情绪慢慢平息下去。

很多时候，成功与失败，平凡与伟大，往往就在等待的一念之间。许多成功人士的重要秘诀也就在于他们将全部的精力、心力放在一个目标之上，善于等待。而另外还有一些人，他们虽然很聪明，但心存浮躁，做事不专一，缺乏意志和恒心，到头来只能是一事无成。

很久以前，有两位兄弟，都很有孝心。

他们每天上山砍柴，换钱为老母亲治病。一位神仙被他们的孝心所感动，便决定帮助他们。于是告诉兄弟俩，可以用四月的小麦、八月的高粱、九月的稻、十月的豆、腊月的雪放在千年泥浆做成的大缸内密封七十四十九天，待鸡叫三遍后取出，汁水可卖钱。

兄弟两人听后，各按神仙教的办法做了一缸。待到四十九天鸡叫二





遍时，老大耐不住性子打开缸，一看里面是又臭又酸的水，便生气地洒在地上。老二则坚持到了鸡叫三遍后才揭开缸盖，发现里边是又香又醇的酒。

培根曾在《凡事不可急于求成》一文中这样写道：“二位智者说过：慢些，我们会更快。没错，有人为了显示效率，凡事草草了事，结果得不偿失，使得一件本需一次完成的事情，要回头重复多次。所以，做事情不要急于求成。”工作不能浮躁，创业不能浮躁，管理不能浮躁，人际交往不能浮躁，日常生活也不能浮躁。因为浮躁不仅是成功最大的障碍，而且还是各种心理疾病的根源，而心理疾病也影响着身体的健康。

心理学家建议我们面对浮躁时，先努力让自己的心保持平静，理一理心头烦乱的情绪，用冷静来代替急于求成。倘若我们时刻保持一种顺其自然的心态，那么，事情的结果就会远远好于心浮气躁时盲目的冲动。静静的耐心等待，改变浮躁情绪，人生就会是另一种结果。



---

## ▶▶ 4. 发怒之前从一数到十

---

有些事情有果必有因，凡是一个人要发怒，总会找到他怒气的源头；一个人要想生气，也总是可以找到无数个理由。

天下没有无缘无故的恨，也就没有无缘无故的怒。领导不切实际地给自己加上额外的工作，让自己心生怒气；下级老是犯同样的错误，让人怒不可发；小孩子不好好听话，不好好学习，让父母怒气冲天；老婆又去打