

运用心理学知识来解决生活与工作中的问题

情绪掌控术 心理读心术

了解最有趣的心理策略，运用最实用的心理战术，做人际博弈中的大赢家！



QINGXU ZHANGKONGSHU
XINLI DUXINSHU

葆卿◎编著

如何有效地控制自我情绪，
如何瞬间读懂身边人的心理，
如何在不为人知的情况下有效地影响和掌控他人，
是每个人的生存必修课。



中国纺织出版社

运用心理学知识来解决生活与

情绪掌控术 心理读心术



QINGXU ZHANGKONGSHU
XINLI DUXINSHU

葆卿◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书以专业的心理学和大众趣味阅读为切入点,采用案例与说理相结合、篇末缀以“心理锦囊”的方式构架而成。从情绪掌控与心理解读两个角度,向读者阐述了如何运用心理学知识来解决生活与工作问题的方法。从家庭生活到职场,从爱情婚姻到事业打拼,涉及面广泛,解决问题的方法独到。所讲的道理做到了由浅入深、由表及里,并且集知识性、故事性、可读性为一体,适合多个层次的读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

情绪掌控术 心理读心术 / 葆卿编著. —北京:中国纺织出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5064-7805-2

I. ①情… II. ①葆… III. ①情绪—自我控制—通俗读物
②心理交往—通俗读物 IV. ①B842.6-49 ②C912.3-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 166942 号

策划编辑: 曲小月 江 飞 特约编辑: 赵福华
责任印制: 周 强

中国纺织出版社出版发行
地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027
邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231
<http://www.c-textilep.com>
E-mail: faxing@c-textilep.com
北京玥实印刷有限公司印刷 各地新华书店经销
2011 年 11 月第 1 版第 1 次印刷
开本: 710 × 1000 1/16 印张: 17.5
字数: 228 千字 定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



Foreword

为什么人在发怒时会一失足成千古恨？为什么因为没听懂上司的话，被对方贬损得无地自容？弄到这步田地，一个很大的原因是因为不懂心理学，搞不懂他人的心思，没控制好自己的情绪。不要认为心理学知识有多难理解，其实不仅一学就会，还能轻而易举地在人际关系中加以运用。如果你能够把心理学的既定法则学以致用，就会知道这门学问对自己特别有好处，其中的乐趣真可谓妙不可言。

只要你认真观察身边的人就能发现，凡是职场中的佼佼者和事业上的成功人士都能很好地控制或利用自己的情绪，每当出现矛盾冲突的时候，巧妙地把不利化为有利，把危机变成契机，从而抓住职务升迁、事业发展的机遇，面对来自各方面的挑战，创造出令人瞩目的业绩。

事业上的失败者和职场上处处碰壁的人，究其原因是在发生意外事件时不能理性地控制自己，任由坏情绪四处奔突、蔓延，更无能使意外之事向有利于解决的良好方向发展；无力控制坏事向深渊陷落。当恶性事件发生了连锁反应，终会使自己难以扭转命运的方向，从而造成了失意、落败的结果。

如果我们每天都能学习一些心理学技巧，就会发现情绪失控的原因，是由于不能准确地把握他人的内心想法，没有弄清他人的真正目的，于是在误

解、曲解事物的情况下语出伤人或者做出有违人情道理的事，伤害生活环境中其他群体的情感，使人际关系网破裂，“一遭受损，满盘皆输”。因此，控制情绪和洞悉他人的内心是事业成功和职场取胜的两把宝剑，懂得运用的技巧就能在人际交往中如鱼得水，无论是与合作伙伴沟通，还是与职场上的同事相处，或者是在处理客户的复杂关系时都能运用高超的驾驭技巧，让自己展现出超越他人的优秀才干，塑造成功者的迷人风采。

“情绪控制术”与“读心术”属于心理学范畴。其中的规律、技巧以及常识，能为我们准确地掌握他人品德的真实与虚伪、品格的朴实与浮华、性格的温和与暴躁、情绪的积极与消极提供了基本条件。我们很好地利用这个条件，读出他人内心的隐秘，看透表面现象隐藏的真实动机，就能对其行为的对与错、行为后果的好与坏做出正确的判断，促使我们理性地控制情绪，把握为人处世的主动权，让事业顺风顺水，让人脉网络畅通无阻。如此一来，我们的工作与生活就出现了人气旺、事业兴、前景广阔的喜人景象。

每个人在生活 and 工作中都需要经常做出选择和决定，而自己的选择和决定是否正确，取绝于对事物的判断，而判断的准确性取绝于信息的真实可靠。对他人的内心所传递出的信息恰如其分地解读就会保证我们做对事、做好事，在逆境中峰回路转、柳暗花明。

瑞典的体育健将简·诺瓦·瓦尔德内尔享有“乒坛莫扎特”的美誉，其球艺十分精湛，被认为是中国乒乓球选手夺冠的“拦路虎”。但是，这位被中国人称为“老瓦”的乒坛高手有个特殊的习惯，就是关键时刻喜欢“提袜子”。中国乒协主席蔡振华曾说，争锋夺冠之时要看能不能把老瓦打到“提袜子”这个地步。老瓦在比赛时不是总能保持闲庭信步，被对手打得没有办法时就会弯腰“提袜子”。中国队员经过多次与他交锋，知道老瓦一提袜子就说明心态发生了变化。他们针对老瓦的这种特殊的运动心理进行分析后得出结论，老瓦的这个动作通常透露两种心态：一种是心理紧张，借助这个动作得以缓



解，二是争取时间想对策。弄清了老瓦的这种心理后，中国队在与他交锋时也采用两种战术：一是抓住时机强攻，在心理上取得优势；二是以快球紧逼，当他想要提袜子时，不给他留下这个机会。事实上也是，把老瓦打到“提袜子”的地步，中国队经常会赢了他。

人的一切行为都是在心理作用下发生的。老瓦下意识的小动作暴露了自己内心的紧张与慌乱，中国队捕捉到了他这种独特的心理反应后，便有了可乘之机。这虽然是运动场上竞技的心理战，但是对人际交往来说，完全可以通过仔细观察对方下意识的小动作，捕捉到对方的心理变化并为我所用，以攻心制胜。

人际交往是心理博弈，“对策”不能任由己出。因此，知道他人在想什么比明确自己想什么还重要。心理学上的既定法则，给我们提供了洞悉他人内心的“快车道”，掌握这些既定法则就能做到运筹帷幄，决胜千里。这其中的妙处，每个人都会在实践中深有体会。相信这本书能给读者在处理人际关系时带来更多的启迪和益处。

葆 卿

2011年8月



Contents

| 上 篇 |

情绪掌控术——如何从容生活不失控

做一个成功者一定有能力，但比能力更重要的是心理素质。稳定的情绪、良好的心态，会使人遇到“惊涛骇浪”时镇定自若，遇到人际关系纠纷时游刃有余。控制好个人情绪，不让坏心情影响思考能力；善于转移坏情绪，不被他人糟糕的情绪所左右；懂得排遣焦虑和抑郁，拥有坚定的自信心，你就是一个高情商的人——拥有成功与快乐的秘诀。

第一章 情绪的影响

情绪是一种能量。情绪波动时人的思想意识发生改变，说话做事都被一种无形的力量——情绪能量所控制。人在这时候，会有些不知所措、身不由己。于是，便因情绪冲动做下错事或做出于己不利的决定，待情绪平静时已追悔莫及。

我们必须重视情绪的存在，懂得它是如何影响人的思想意识和行为，积极应对情绪的变化，把事业成功、生活幸福的密码掌握在自己的手中。

能量波动——情绪就像生活中的“太阳”·····	2
人的九类情绪和四个层级·····	5
好情绪胜过良药·····	9
生存博弈，情绪稳定才会赢·····	14
以平常心态对待不平常的事·····	16



第二章 情绪的掌控

无论精英人物，还是事业的佼佼者，他们都能很好地控制自己的情绪，都是情绪控制的高手。“冲动是魔鬼”、“沉默是金”、“以静制动”、“以理服人”等控制情绪的信条蕴含着深刻的哲理，从理性的高度去加深理解就会获益匪浅。只要你明白情绪变化的心理动因，掌握控制情绪的方法，在为人处事时做到事态变而心态不乱，他人冲动自心却稳如泰山，你就有了控制局面的定力，就有了精英人物的风范。

让情绪转个弯，结果很美好·····	20
口含棒棒糖，平复你的情绪火山·····	23
心境的魔力无穷，做自我情绪调节师·····	26
接受不完美，才会有更圆满·····	29
简单，心灵放松的艺术·····	32
快乐到永远——学会情绪调节的8种方法·····	35

第三章 情绪的传导与转移

情绪无论好坏都是会传染的。自己有了坏情绪要学会排遣和转移，面对他人的坏情绪时要避免被传染而影响自己的情绪。但是，职场达人、社交志士，会遇到各种不同心境、不同情绪的人，这时候需要用“情绪传导与转移”来应对，以保护自己的身心不受伤害。情绪绝对不受外界事物的影响几乎是不可能的，那就要知道如何在“情绪衰竭”时使之复苏，让自己拥有灿烂阳光般的好心情非常重要。

不要让别人决定你的情绪·····	41
做情绪的主人，远离坏情绪传染源·····	44
情绪转移，思路决定出路·····	47
学会做一个处变不惊的智者·····	51
阳光一点，情绪可在衰竭时复苏·····	53



第四章 情绪的选择

情绪的好与坏，生活态度的乐观与消极，都是自我选择的结果。如果你习惯了发火和生气，那你的思维就进入了定式化的魔窟，坏情绪总是与你没完没了地纠缠，这时候你手里驱魔的宝剑就是“选择”。职场不如意、爱情受挫、金钱上的拮据、朋友背信弃义等都会使人产生坏情绪。这时候要这样提醒自己：事实已经无法改变，能改变的是自己的“选择”，选择快乐的事情去做，你的信心就会神来仙到般复归。

希望是云缝中的太阳	57
主动选择，磕磕绊绊才能更少	60
学会遗忘，像小鱼那样拥有快乐	63
让坏情绪搁浅，放下是最好的选择	65

第五章 自卑情绪的超越

自卑是让人失去自信、导致心理疾病的一大杀手。但是，自卑并不都是坏事，有时却是能使人向上反弹、积极拼搏的动力。只要你在厄运来临时不被自卑压垮；只要你在受到打击时战胜自卑，你就能成为无人可敌的精神之王。用自信击退自卑，用信念支撑人生，不管最后结局如何，你的人生都会成为一部经典的“百科全书”。

以自卑为起点，学会加法思维	69
内心坚定，相信独一无二的自己	72
爱自己，才能做最好的自己	75
放下更坦然	78
好胜的心态，积极的情绪	81
摆脱自卑，活出自我	84



第六章 焦虑情绪的排遣

心理焦虑与“焦虑症”只有一步之遥。当心理压力大、苦闷忧愁时，心理焦虑就在不知不觉中滋生了。你可能没有意识到它的存在，你也可能把“为赋新辞强说愁”当成一种美来自我安慰。但是，不可否认的是，职场焦虑症、婚姻焦虑症、抑郁症，已经是都市里司空见惯的心理疾病。如果一个人积虑成疾，“焦虑症”就如同一只魔兽，能够轻易突破心理局限破坏生理健康。善于驱走“心魔”，才能拥有心理与生理的双重健康。

阻止焦虑越位，让事业走高·····	88
为自己做心理按摩，轻松生活每一天·····	92
快乐生活，防止“应激”状态的持续·····	95
摆脱考试焦虑症，学习成绩逆风飞扬·····	98
幸福二重唱——需排解婚前婚后的焦虑·····	102
远离城市“感冒”——抑郁·····	104

第七章 悲观情绪的突破

乐观的人生是美好的人生，可以说，从未悲观失望的人是没有的。即便是打不倒的硬汉，也会在遇到挫折、发生不幸事件时产生悲观情绪，只是他们懂得情绪控制，及时把悲观情绪转移、排解掉，不使其对自己产生严重的心理影响，更没有因此给他人带去坏情绪。如果你要让自己成为一个乐观向上的人，就要提升逆境情商，掌握快乐到永远的秘密武器——悲观情绪的突破方法，学会使自己的情绪恢复常态。

遗忘悲伤，邀约明天的华彩·····	108
在路上，奋斗者没有时间悲伤·····	111
征服逆境，成功更加璀璨·····	114
释放悲伤，复原生活中的情绪“常态”·····	117
走出昨天的悲伤，抓住今天的时光上路·····	119



第八章 愤怒情绪的控制

无论是在文学作品中还是现实生活中，都经常见到因生气、愤怒而身亡的人。科学研究已经证明，愤怒可以导致胃肠痉挛，心跳加快，血压上升，肾上腺素分泌剧增，脑动脉、冠状动脉紧缩变窄，因此发生猝死现象。也许有人会持这样的侥幸心理：因愤怒而死的人，肯定原来就有心脑血管疾病，自己年轻力壮的怎么会一怒而亡？事实上，就是什么病也没有的人，发怒也会引起以上情况的发生。因此，控制愤怒情绪，就是对自己施养生之道、长寿之法。

以静制怒，别让情感操纵思维	123
忍人所不能忍是一种境界	125
跳出坏情绪，不要被愤怒控制	127
凡事从长计议，不为当前事动肝火	131
宽容别人的错误，为自己留余地	133
变愤怒为和气，快乐与你长相依	135

| 下篇 |

心理读心术——如何在瞬间了解和操纵他人

读心术是能够让人充分认识自己、看透他人内心、了解人性特点的学问。社交高手对这门学问都有很深的研究。他们像高明的医生那样，一看病人的面相和举止就能诊断出病因——在接触的瞬间看穿对方的心理。一个眼神、一个不经意的小动作等蛛丝马迹都是破解内心世界的密码。在职场、生意场能够洞悉他人心，就掌控了立于不败之地的决胜局。

第九章 从面目解读内心

人的眼神、表情动作是从不撒谎的，在复杂的社交环境中，在人们精于口头表达的现代社会，如果学会了窥探心灵秘密的技巧，你就有了赢得社交成功、做出正确决策的一张底牌。但是，如果不懂“读心术”，你在与

他人谈话时，就可能让对方一个不经意的眼神、一次下意识的触鼻随便地从你眼前溜走，而没有引起足够的重视，而恰恰正是这些动作，比他的语言更能真实地表达其内心的想法。

透过眼睛这扇窗，看深深心海·····	140
目光传达信息，真实而快捷·····	143
观眼神，透视对方的心理秘密·····	146
读“鼻语”看“颜色”，捕捉心机·····	149
借耳朵形状，解读性格·····	152
面目表情，体现性格大有差异·····	153
笑中识人，把握他的个性·····	155

第十章 从语言解读内心

察言观色一直以来都是智者所擅长的。正所谓见微知著，言为心声。一个人说话时的神情为他人了解其心理活动提供了一个非常准确的切入点。如果你是个善于聆听的人，就可以通过对方说话的语气、速度、伴随的动作，准确地把握他的目的和内心的情感变化。

中国自古就有辨识谎言的方法和捕捉弦外之音的技巧，即便是人们常说的“口头禅”也能成为窥探心理动机的入口。因此，学会解读他人的第二表情——语言的本领，就能成为一个洞察世事、有智谋的人。

察言观色，从谈话中辨识性格·····	158
听话，学会辨识弦外之音·····	162
语速快慢，反映不同的心理活动·····	165
说话音调，暗藏内心情绪变化·····	167
随意之言，露出隐匿的心理活动·····	170
口头禅，反映真实的内心情境·····	172
动作是真——辨识谎言有技巧·····	175



第十一章 从动作看内心

“口说是虚，眼见为实。”在与他人交往时，动作是比语言更实在、更精准的表达方式。无论对方怎样口吐莲花，你都可以不以为真，但是一定要相信他的动作所传达出的信息。因为人的某些动作有着特定的含义，表达某种特定的内心感受。不论我们是在参加演讲会、讨论会、朋友聚会，或是其他社交场合，都可以通过他人的动作洞悉其心理动机，并因此为自己争得言谈和做事的主动。同样，掌握了动作规律，也有利于自己运用动作准确表达内心想法。

头部动作的特殊含义	179
动作解言——手势传达心音	182
下意识动作露出真想法	185
坐姿与心态的呼应	187
意识链接——下肢与大脑的连锁反应	190

第十二章 读懂上司内心的想法

老板最关心的是效益，你的上司最关心的是升职。作为一名职员如果弄不懂这两个问题，你就惨了。必须注意的是，老板一般离普通职员会有一定距离，你的上司却是一时也不能忽视的客观存在着，明白他的内心想法，则是职场人运用“读心术”调整自身行为的关键所在。与上司最好的关系是：互惠互利，共同提高。

下属的攻心术——看准老板的心思	193
职场人要懂得为上司“维权”的心理	197
抓时机，根据上司的心理露“才”	199
与上司保持恰当的心理距离	202
互惠作用——你的态度就是上司的态度	205



第十三章 揣摩下属的心思变化

作为上司，颐指气使、指手画脚的时代已经一去不复返了。要想顺利开展工作，并取得上层领导的赞赏，就需要一个攻坚克难的团队，跟着你冲锋陷阵，在团队中有好的威望和人气。上司对待下属不仅要采用暗示、激励的方法去调动他们的工作积极性，还需要及时关怀、提携、帮助他们，在某些时候还要善于打心理战。运用好“读心术”，解读每一个下属的心理需求，平衡他们之间的关系，是身为上司者每天都要精心修炼的必修课，不可调以轻心。

角色效应——让下属多担当	208
心理激励——让下属拥有成就感	211
运用暗示效应，打开下属的心窗	213
心理突围——与嫉妒的下属展开迂回战	216
安慰剂效应——加薪的心理攻略	218

第十四章 探寻客户心中的意图

处理客户关系是最能代表交际能力的高情商活动。作为负责客户关系的营销经理，懂得营销中的心理学诡计，才能做成大单；作为处理客户纠纷的公关经理，懂得商业公关心理学，才能化繁衍为简，化整为零；作为经常与客户打交道的业务员，摸准客户的脉搏，才能用对症下药的方法满足其心理需求，实现业绩的积累。而这所有的一切，都要从读懂客户心理这个基本点出发，然后再施予心理诱导的妙计，就能顺利取得成功。

共生效应——在利益点上成交	221
承诺-致原理——让客户自动买单	224
定向诱导——望梅止渴的心理圈套	227
聚敛思维——让客户给自己找到购买理由	228
注重信誉——让客户觉得你很可靠	231



第十五章 谈判时心理上的招数

谈判不是外交官和企业家的专利，是人们在工作和生活中不可或缺的重要组成部分。无论男女老少，随时随地都会有谈判活动发生。从菜市场的讨价还价，到人际纠纷的解决，再到合作协议的达成，都需要谈判。从根本上讲，谈判过程是心理过招、心理较量的过程。因为在谈判时，了解对方的心理需要决定着谈判的成败。焦虑情绪、心理压力、精神疲惫都是谈判时进行攻守的先决条件。学会利用心理学的一些技巧，就能成为谈判高手。

焦虑情绪利用——对手心烦意乱好谈判·····	236
打出“最后期限”这张心理牌·····	239
谈判心理策略——对手疲惫时最易攻·····	241
瞄准靶子，一句话攻心到位·····	244
反诘杀心——破除谈判中的诱惑·····	247

第十六章 掌握人际关系中的心脉

中国式的人际关系有个善变的特征。这是因为中国人感性强而理性差，导致思想观念和行为缺少确定性的结果。人际关系善变，处于关系中的人就要有与之相适应的方法、态度。要想使自己做到游刃有余，就需要通过心理解读，把握他人的性格因素及情绪变化，以便在复杂的人际关系中做出准确的判断，采用正确的方法来维系关系。平衡同事关系、牢固客户关系、搞好上下级关系等，都要在认真琢磨的同时，费尽心机去打理。

心理换位——平衡同事关系·····	250
克服“较真”心理，别把场面话当真·····	253
摆脱虚荣心，理性对待恭维话·····	256
争做“自己人”——“圈中圈”的心理窥探·····	259
心理互惠——做八面玲珑的关系高手·····	262

参考文献·····	264
-----------	-----



上篇

情绪掌控术 ——如何从容生活不失控

做一个成功者一定要有能力，但比能力更重要的是心理素质。稳定的情绪、良好的心态，会使人遇到“惊涛骇浪”时镇定自若，遇到人际关系纠纷时游刃有余。控制好个人情绪，不让坏心情影响思考能力；善于转移坏情绪，不被他人糟糕的情绪所左右；懂得排遣焦虑和抑郁，拥有坚定的自信心，你就是一个高情商的人——握有成功与快乐的秘诀。



| 第一章 |

情绪的影响

情绪是一种能量。情绪波动时人的思想意识发生改变，说话做事都被一种无形的力量——情绪能量所控制。人在这时候，会有些不知所措、身不由己。于是，便因情绪冲动做错事或做出于己不利的决定，待情绪平静时已追悔莫及。

我们必须重视情绪的存在，懂得它是如何影响人的思想意识和行为，积极应对情绪的变化，把事业成功、生活幸福的密码掌握在自己的手中。

能量波动——情绪就像生活中的“太阳”

我们每个人每天都生活在自己的情绪里，情绪就像太阳光一样照着我们的思想意识。“艳阳高照”，我们就心清气爽，干什么都起劲；“阴云蔽日”，我们就萎靡不振，干什么都打不起精神，如果再遇到不开心的事情一刺激，就会感到失意或绝望。好情绪、坏情绪都在左右着我们的精神状态，但是我们对“情绪”又有多少了解呢？又怎样来控制这个神秘的使者呢？其实这是有迹可寻的，这是每个追求事业并寻求快乐生活的人都要认真关注的问题。

情绪分为两大类。一类是有益于身心健康的良性情绪，也就是我们常说的正面情绪。正面情绪会引起人们肯定的态度，并产生愉快、积极的情绪，这种情绪对人体的生命活动能起良好的作用，如快乐、高兴、满足等。另一类是有损于身心健康的不良情绪，也就是我们常说的负面情绪。负面情绪会引起人们否定的态度，并产生不愉快的、消极的情绪，如愤怒、焦虑、忧郁、嫉妒等。这种情绪会对人体的健康产生十分不利的影响，它会使人失去心理上的平衡，出现神经紧张。负面情绪是吞噬健康、阻碍成功的“恶魔”，长期