

最实用的社交心理博弈术 轻松掌控他人的心理策略

心理致胜 博弈术

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心理致胜博弈术/银浦编著. —北京:中国商业出版社,
2010.11

ISBN 978-7-5044-7091-1

I. ①心… II. ①银… III. ①人际交往—社会心理学
—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第200078号

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
010-63180647 www.c-cbook.com
新华书店总店北京发行所经销
北京建泰印刷有限公司印刷

* * * *

710×1000毫米 16开 18.25印张 235千字

2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

定价: 36.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

美国石油大王洛克菲勒在事业鼎盛的时候曾说过：“应付人的能力也是一种可以购买的商品，正如糖或咖啡一样，它比世界上任何东西都重要。”他说的就是人际交往的能力。

人与人之间的交往，实际上就是人与人的心理交往。如果能抓住对方的心理特点，我们就能够迎合对方的喜好，轻松地与之交流和沟通，并赢得对方的好感；反之，如果我们不顾对方的心理需求，往往会导致人际关系的紧张、尴尬，甚至是矛盾冲突。因此，读懂对方的心理是人际交往的核心要素。

无数事实证明，那些声名显赫的成功人士之所以能够成功，一个很重要的原因就是：他们能够洞察别人的心理，并懂得运用相关的心理学技巧来处理人际关系中的各种问题。他们都明白，要想获得成功，要想不受制于人，要想达到自己的人生目标，就必须读懂他人的心理并学会一些基本的心理谋略。

无论你是谁什么职业，无论你处在什么年龄段，人际交往都是人生中重要的一课。如果我们懂得一点心理谋略，不仅可以让自己拥有良好的心态，从容地面对一切，更可以驾驭人心，让他人为我所用。

著名的心理学家阿德勒曾在一本书中提到：“凡是不关心别人的人，必定会在有生之年遭受重大的困难，并且大大伤害其他人。也就是这种人，造成了人类的种种过错。”可见，处理好日常生活中的各种人际关系，是一件十分重要的事情。了解他人的想法，了解他人的喜好，了解他人的担心和顾虑……如此便轻松打开了人与人之间沟通的大门。

大凡成功的人，都是这样运用不同的方法去观察、研究他人，然后满足他们的心理需求。

利用行之有效的从心理层面去影响他人，可以说是一门高超的心理战术。如何在初次见面时征服对方、如何迅速地了解对方的性格、如何让对方支持自己、如何了解对方的真实想法等等，要想在人际交往中做好这些，就必须正确把握对方心理。

人的一生中大部分时间都是在参与社交活动，只有了解了他人的心理，才能有效地运用心理谋略，从而掌控人际交往的主动权，成为人际博弈的大赢家。

目 录



第一章 洞察他人内心的心理博弈术

- 从表情窥探他人的内心 / 1
- 从眼睛窥探他人的内心 / 4
- 从生活习惯窥探他人的内心 / 7
- 练就火眼金睛，学会察言观色 / 11

第二章 塑造美好形象的心理博弈术

- 好印象便是好开端 / 14
- 展现你的幽默魅力 / 17
- 谦虚让别人更喜欢你 / 20
- 得体的仪表是最好的名片 / 22
- 让自己显得彬彬有礼 / 24
- 努力提升你的魅力，让别人喜欢你 / 27

第三章 获得他人好感的心理博弈术

- 用心记住他人的名字 / 30
- 一句“早上好”，赢得高起点 / 34
- 亲和力可以拉近你与他人的距离 / 37
- 获得他人好感的一些小细节 / 39

- 微笑可以拉近人与人之间的距离 / 41
- 真诚待人，赢得好感 / 45
- 利用吸引力原则来改善你的人际关系 / 47

第四章 取得他人信任的心理博弈术

- 用诚信换取他人的好感 / 49
- 尊重别人，别人就会尊重你 / 52
- 体贴可以赢得别人的信任 / 55
- 摆脱多疑的心理枷锁 / 58
- 一诺千金，说到做到 / 61
- 不要让猜疑破坏了良好的关系 / 65
- 把荣耀的桂冠戴在他人的头上 / 67
- 学会肯定他人 / 69

第五章 与他人交心的心理博弈术

- 谈论对方感兴趣的话题 / 71
- 站在他人的角度看问题 / 74
- 把话说到他人的心窝里 / 76
- 学会欣赏和鼓励别人 / 80
- 和朋友分享你的喜怒哀乐 / 83
- 不在失意者面前谈你的得意事 / 86

第六章 获取他人友谊的心理博弈术

- 赠人以桃，回之以李 / 89
- 面对别人的失误，千万不要张扬 / 91
- 多替他人着想 / 93

- 如何结交陌生朋友 / 96
善于为他人打圆场 / 99
经常和朋友保持联络 / 102

第七章 巧妙说服他人的心理博弈术

- 要以理服人 / 105
用深刻的事例来说服 / 108
讲明利害来说服他人 / 110
巧用激将法来说服他人 / 113
用“心理共鸣”说服别人 / 115
委婉说服更具效果 / 118
循循善诱，诱其就范 / 120

第八章 轻松笼络他人的心理博弈术

- “冷庙”也要烧热香 / 122
锦上添花不如雪中送炭 / 125
真诚的关心可以赢得人心 / 127
经常帮助他人，增加你的人脉储蓄 / 129
夸人要夸在点子上 / 132
成人之美让你更受欢迎 / 135
给人尊严更易笼络人心 / 138
让他人觉得自己很重要 / 140

第九章 赢得他人合作的心理博弈术

- 善于与人合作，共创双赢 / 143
先做朋友，再谈合作 / 145

- 真诚和细心可以赢得合作 / 148
- 给人甜头儿好合作 / 150
- 以低姿态来赢得他人的合作 / 152
- 与其两败俱伤，不如合作双赢 / 154

第十章 让他人敞开心扉的心理博弈术

- 真诚地安慰处于痛苦中的人 / 157
- 倾听可以拉近人心的距离 / 160
- 利用环境打开别人的心门 / 162
- 关心的话可以打开人的心扉 / 166
- 适当自我暴露可以让人敞开心扉 / 169
- 不要吝啬你对他人的鼓励 / 172

第十一章 化解他人敌意的心理博弈术

- 温和的语言能够化解怨恨 / 176
- 宽以待人，化干戈为玉帛 / 179
- 理智地面对他人的挑剔 / 183
- 以德报怨，消除仇恨和隔阂 / 186
- 多与人商量，可以化解他人的敌意 / 189
- 耐心倾听，可以化解对方的抱怨 / 192
- 宽容那些伤害过你的人 / 194

第十二章 求他人办事的心理博弈术

- 寻找共同话题好办事 / 197
- 投其所好见奇效 / 200
- 给人面子好办事 / 202

- 利用他人虚荣心巧办事 / 204
- 摸清对方的性格好办事 / 206
- 正话反说办事一帆风顺 / 209
- 旁敲侧击达到办事目的 / 211
- 求人办事要多说“请” / 213
- 察言观色好办事 / 215
- 通过了解对方的心理说出请求 / 217

第十三章 销售中制胜的心理博弈术

- 善于抓住客户的好奇心 / 220
- 抓住客户的从众心理 / 223
- 通过迂回战术促成合作 / 226
- 让顾客保持新鲜感 / 229

第十四章 职场游刃有余的心理博弈术

- 办公室里的生存规则 / 231
- 帮助上司排忧解难 / 234
- 与同事处理好关系 / 236
- 如何不被同事孤立 / 240
- 如何让老板为你加薪 / 243
- 巧言化解与上司的矛盾 / 246
- 信任是对下属的最好的支持 / 249
- 如何拒绝同事不合理的请求 / 252

第十五章 韬光养晦的心理博弈术

- 藏锋守拙是一种大智慧 / 255

- 先放下身架，才能慢慢变得高大 / 259
- 能屈能伸方为智者 / 262
- 越聪明的人越善于守拙 / 266
- 以弱示人才能保全自己 / 269
- 做人尽量不要出风头 / 273
- 善忍的人才能成大事 / 276
- 能忍他人所不能忍 / 279

第一章

洞察他人内心的心理博弈术

从表情窥探他人的内心

人心里的情感活动时常显露在表情上，这一点任何人都体验过。一有高兴的事，面部肌肉就自然松弛；有悲伤的事，就变成一副要流泪的样子。有时表情甚至比言语更能明显地传达出内心的活动。

从表情上，能够一眼洞察别人的内心动机，春秋时期的淳于髡就是这样一位“高手”。

梁惠王雄心勃勃，广招天下高人名士。有人多次向梁惠王推荐淳于髡，因此，梁惠王连连召见他，每一次都屏退左右与他倾心密谈。但前两次淳于髡都沉默不语，弄得梁惠王很难堪。事后梁惠王责问推荐人：

“你说淳于髡有管仲、晏婴的才能，哪里是这样？要不就是我在他眼里是一个不足与言的人。”

推荐人以此言问淳于髡，他笑笑回答道：“确实如此，我也很想与梁惠王倾心交谈。但第一次，梁惠王脸上有驱驰之色，想着驱驰奔跑一类的娱乐之事，所以我就没说话。第二次，我见他脸上有享乐之色，是想着声色一类的娱乐之事，所以我也就没有说话。”

那人将此话告诉梁惠王，梁惠王一回忆，果然如淳于髡所言，由此他非常叹服淳于髡的识人之能。

但是，从表情窥探他人的内心秘密看起来简单，实际上并不容易。

美国心理学者奥古斯特·G·伯伊亚曾经做过这样的实验，让几个人用表情表现愤怒、恐怖、诱惑、漠不关心、幸福、悲哀这六种感情，并用录像机录下来，然后，让人们猜哪种表情表现哪种感情。

结果平均每人只有两种判断是正确的，当表现者做出的是愤怒的表情时，看的人却认为是悲哀的表情。

更难办的是，为了不让别人知道自己的内心活动，人们并不直接表露感情。你看到的表情有时候并不一定是他内心情绪的真实表达。在商业谈判中，对方笑容可掬地听着你说话，脸上一副似乎要接受的表情，你心想谈判可能要成功了。不料他却说：“明白了，很好，不过这次请原谅，我不能要了。”

这样一来，你像是被从头上泼了一盆冷水似的。当然，这并非是否定“表情是反映人内心的一面镜子”。因为在很多时候，人们纵使情绪很激动，却会伪装成毫无表情，或者故意装出某种相反的表情，所以如何去探测对方的表情后面所隐藏的真实情绪，对探测者的情商提出了更高的要求。

其实，每个人都有一副独特而不容混淆的脸相，即使双胞胎也不例外，因此人们相见时，给人印象最深的就是脸。从这张脸上，大致能反映出年龄、性别、种族烙印，而且通过表情也可以流露出其人当时的情绪变化状况。

当人们与他人交往时，无论是否面对面，都会下意识地表达各自的情绪，与此同时也注视着对方做出的各种表情。正是这种过程，使人们的社会交往变得复杂而又细腻深刻。

在高明的观察者看来，每个人的脸上都挂着一张反映自己生理和精神状况的“海报”。狄德罗在他的《绘画论》一书中说过：“一个人心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得很清晰，很明显。”

如下这些“脸语”是比较容易读懂的：蹙眉皱额表示关怀、专注、不满、愤怒或受到挫折等情绪；双眉上扬、双目张大，可能是表现惊奇、惊讶的神情；皱鼻，一般表示不高兴、遇到麻烦、不满，等等。

愉快的表情在日常生活中很容易被观察到，它的特点是：嘴角拉向

后方，面颊往上，眉毛平舒，眼睛变小。

不愉快的表情，它的特点是：嘴角下垂；面颊往下拉，变得细长；眉毛深锁，皱成“倒八”字。

虽然有的人竭力压抑自己的情绪，装出一副无表情的面孔。但事实上，没表情并不等于情绪就不外露。因为内心的活动，倘若不呈现在脸部的肌肉上，往往会以其他不自然的方式表现出来。比如，有些职员不满主管的言行，却又敢怒不敢言，只好故意装出一副无表情的样子。事实上，不管如何压抑那股愤怒的感情，内心的不满依然很强烈，如果仔细观察他的面孔，会发现他的脸色不对劲。虽然这类人努力使自己喜怒不形于色，但倘若内心情绪强度增加的话，他们的眼睛往往会马上瞪得很大，鼻孔会显出皱纹，或在脸上出现抽搐现象。所以，如果看见对方脸上忽然抽搐，那就表示在他的深层意识里，正陷入激烈的情绪冲突中。

有时候，漠不关心的表情也可能代表是好意或者是爱意的表示。尤其是女性，倘若太露骨地表现自己的爱意，似乎为常情所不许，于是便常常表露出相反的表情，装着一副对对方毫不在乎的样子。其实这种表面上的漠不关心，骨子里却是十分在意的。

还有的时候，当彼此陷入强烈的敌意或反感时，倘若在对方面前表现这种敌意或反感的话，不但会给对方带来不愉快，甚至还会造成双方关系的危机，乃至出现被社会所不容许的破坏行为。于是，这就产生了伪装的笑容和亲切的态度，这种情况在心理学上叫做反动形成。

心理提示

有时，人的表情比言语更能明显地传达出其内心的活动。比如，高兴的时候就会面露微笑；烦恼的时候就会眉头紧皱。所以，当我们与他人交往时，一定要多注意对方的表情，根据对方的心情好坏来行事。

从眼睛窥探他人的内心

心理学告诉我们，一个人内心的隐秘和冲突，总是会不自觉地通过眼神的变化流露出来。所以说，我们要善于从他人的眼神变化中发现其内心的秘密。

《孟子·离娄篇》说：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子瞭焉；胸中不正，则眸子眊焉。听其言也，观其眸子：人焉廋哉！”意思是，观察人的邪正，没有比观察他的眼睛更准确的了。眼睛不能遮掩人的恶念。心正，眼睛就明亮，心不正，眼睛就昏昧。听了他的话，再看他的眼睛，人的邪正，哪里能隐藏得过去呢？

由此可知，一个人的心术是正还是邪，透过他的眼神就能看得清清楚楚。

人们常说，“眼睛是心灵的窗户”，通过看人眼神，就可以看穿一个人的内心。一个人的性格，也能从他的眼神做出一定的判定。

比如心胸坦荡、为人正直的人，其目光明澈、坦诚；心胸狭窄、为人虚伪的人，眼神狡黠、阴晦。目光执著的人，志怀高远；眼神浮动的人，为人轻薄。目光暴露者，表明有贪婪的倾向；眼神内敛者，表明为人自私。自信的人眼神坚毅、深邃；自卑的人眼神则晦暗、迷离。

在人的所有器官中，眼睛所表达出来的“语言”是最丰富多彩的了。很多时候，人们都能通过眼睛了解一个人的大致面目。眼睛是人类五官中最敏锐的器官，它的感觉领域占到了所有感觉的70%以上，其他感觉与之相比显得微不足道。以饮食为例，人们吃食物时绝不仅靠味觉，同时会注意食物的色、香以及装食物的器皿等。如果在阴暗的房间里用餐，即使明知吃的是佳肴，也会产生不安的感觉，无心品尝或胃口大减。相反，如果在一流饭店或餐厅用餐，用精致的器皿装食物，并重

视灯光的调配，定会增加饮食者的胃口，吃得津津有味，这就是视觉在影响人们的食欲。

眼睛也会说话。一个人的内心活动，经常会反映到他的眼睛里，心之所想，透过眼睛就能表达出个大概，这是每个人都隐瞒不了的。

通过眼神看人的方法由来已久，三国时期的诸葛亮就是这样一个通过眼神识别人物的高人。

据说，有一次，曹操派刺客伪装去见刘备。这名刺客见到刘备之后，并没有立即下手，而是与刘备讨论削弱魏国的策略，他的分析，极其符合刘备的意思。

不久之后，诸葛亮进来，刺客很心虚，便托辞上厕所。刘备对诸葛亮说：“刚才得到一位奇士，可以帮助我们打击曹操的势力。”

诸葛亮却慢慢地叹道：“此人见我一到，神情畏惧，视线低而时露忤逆之意，奸邪之形完全泄漏出来，他一定是个刺客。”

于是，刘备连忙派人追出去，刺客此时已经跳墙逃走了。

清代的曾国藩也是这方面的高手。一次，李鸿章向曾国藩推荐了三个人，正好赶上曾国藩散步去了，李鸿章让这三个人在厅外等候。曾国藩散步回来，李鸿章说明来意，并请曾国藩考察那三个人。

曾国藩讲：“不必了，面向厅门、站在左边的那位是个忠厚之人，办事小心，让人放心，可派他做后勤供应之类的工作；中间那位是个阳奉阴违、两面三刀的人，不值得信任，分派一些无足轻重的工作给他就行了，担不得大任；右边那位是个将才，可独当一面，将来作为不小，应给予重用。”

李鸿章非常吃惊，问曾国藩是什么时候得出结论的。曾国藩笑着说：“刚才散步回来，见到那三个人，走过他们身边时，左边那个低头不敢仰视，可见是位老实、小心谨慎之人，因此适合做后勤工作一类的事情。中间那位，表面上恭恭敬敬，可等我走过之后，就左顾右盼，可见是个阳奉阴违的人，因此不可重用。右边那位，始终挺拔而立，如一根栋梁，双目正视前方，不卑不亢，是可堪重任的大将之才。”

曾国藩所一眼看出的那位“大将之才”，便是淮军勇将、后来担任

台湾巡抚的刘铭传。

人类五官之中，眼睛是最敏锐也是最诚实的。一个人的心理活动表现得最为显著、最难掩饰的部分，不是语言，不是动作，也不是态度，而是眼睛。言语、动作、态度都可以刻意掩盖，而眼神是无法假装的。

在日常生活和工作中，假如我们忽略了别人的眼神，就无法窥探对方内心世界的微妙变化。老年人常说：“听别人讲话，或对别人讲话，要注意对方的眼睛。”有的人交谈时不看对方的眼睛，多数情况下，是胆小、没有信心、难为情、畏缩的表现。

当然，如果你一直观察对方的眼睛，不但是一种失礼的行为，也会让自己感觉到视觉疲劳。这里所说的“看眼睛”，并非真的就是眼对眼地盯着看，而是观察对方视线的活动状况。通过了解一个人的视线活动状况，就能大致完成与他人之间的交往和沟通。

一个人的视线可以通过不同的角度来观察。

首先，对方是否在看着自己，这是一个关键。

其次，对方的视线如何活动，视线刚接触立刻就挪开与视线在自己身上，他的心理状态是有所不同的。

第三，视线的方向，即对方是正视还是斜视观察自己的。

第四，视线的集中程度，即是否是专心致志地看自己。

第五，视线的位置，通过对方视线的方位移动，来考察他的内心动向。

眼神的状况，对于认识一个人来说是非常重要的。眼神清的人，通常表示此人清纯、澄明、无杂念、端正、开明。眼神浊的人，往往表示此人昏沉、驳杂、粗鲁、庸俗和鄙陋。

由此可见，一个人的眼睛往往能真实地反映他的灵魂，我们要想通过眼睛掌控他人心理，就一定要学会察看其人的眼神，从眼神的无意反映中，窥出其本心。

心理提示

眼睛也会说话，我们从一个人的眼睛里也能看出他的内心活动。因此，我们要善于从他人的眼神变化中发现其内心活动的变化，从而对症下药，达到我们办事的目的。

从生活习惯窥探他人的内心

在日常生活中，人们自然而然地会产生并形成一些具有某种特定意义的小动作。因为这是在生活中不自觉地形成的，具有很强的稳定性，所以很难一下子就改正过来。心理学家莱恩德曾说过：“人们日常做出的各种习惯行为，实际反映了客观情况与他们的性格间的一种特殊的对应变化关系。”

所以，通过人们的各种习惯、动作，我们可以去观察、了解和认识一个人。

1. 经常触摸自己头发的人，其个性多是十分鲜明而又突出的，他们是非善恶总是分得特别清楚，并且不肯有一点迁就和马虎。他们具有一定的胆识和魄力，喜欢标新立异，去做一些比较刺激，别人不敢做的冒险的事。这种人会不时地取笑和捉弄他人一番。应该承认，他们当中有一些人的文化素质和修养并不是特别高，但并不是绝对和全部的人都这样。他们一般来讲都有比较良好和稳定的人际关系，为人处世比较慷慨和大气，不会太斤斤计较，所以很容易赢得人心。这种人多比较用心，能够通过生活中的某一个细节来寻找和制造机会以发展和完善自己。

2. 在与人交谈、交往中，自然地解开外衣的纽扣，或者干脆把外衣脱掉，从这一动作就可以看出这个人在很多时候是非常真诚和友善的，说明他对交谈、交往的对象并没有持太多虚伪客套的礼节。因为在一定的场合，这样的动作很可能会被误以为是对对方不尊重、不礼貌的行为，而他并没有过多地注重这些，显然是并没有把对方当做外人。至于那些一会儿把纽扣扣上，一会儿又解开的人，给人的感觉似乎就不太舒服。而这样的人又多意志不坚定，做事犹犹豫豫，迟疑不决，缺少果断