C912.11
2032

FBI攻心术

美国联邦调查局教你瞬间掌控他人

万佳昕◎编著

FBI GONGXINSHU

MEIGUO LIANBANG DIAOCHA JU
JIAONI SHUNJIAN ZHANGKONG TAREN

pdf下载网 http://www.i8788.com

PREFACE

前言

FBI是美国联邦调查局的简称，它是美国司法部的主要调查机构，主要负责调查具体的犯罪事件。研究人的心理，对他人进行心理战术是FBI最擅长的事。FBI的一些攻心术的方法和经验，我们可以引用到生活中来。比如：在生活中，我们会遇到各种各样的人，他们的性格、爱好、处事方式各有不同，那么我们应该如何与这些人打交道，如何让这些人接受我们，并且心甘情愿地给我们办事，为我们所用呢？

攻克他人的心理防线是FBI最擅长的工作之一。FBI的经验给我们带来了很多启示。在生活中，我们如何才能攻克他人的心理防线呢？了解对方的内心想法、迎合对方的兴趣爱好、适当暴露自己的缺点，这些都是非常有效的心理操纵手段。

FBI心理专家乔·纳瓦罗说："在FBI任职期间，每次在与罪犯接触时，我都会和同事们一起将大量的时间花费在与被访者建立自然和谐的关系上。因为大量的事实告诉我们，人越是处在高度压力、不信任或憎恨的情绪下，越不容易与他人合作。我可以向你保证，如果一个罪犯对我极其反感或仇恨，他永远不会向我坦白任何事情。"

FBI最擅长的是利用他人的心理，对对方进行操纵。只要FBI掌握了对方的心理，并运用攻心为上的心理策略，对方往往会丧失敌对意识，在不知不觉中按照FBI预定的方向走下去。这就是攻心术的妙处所

pdf下载网 http://www.i8788.com

在！

另外，互惠定律是FBI审讯犯人时常用的手法。FBI心理专家乔·瓦纳罗指出："给了他们足够的空间和时间释放内心积郁的情感之后，犯人对我提出的要求和问题就会变得顺从很多了。这就好比当你从别人那里得到好处或者甜头之后，就会总想着回报点什么。这个简单的道理尽人皆知——今天我照顾你，明天你也会照顾我；今天我给你口饭吃，明天你也不会让我饿着；今天你听我的，明天我也会听你的。"

擒拿术是FBI必备的基本功。不管是对犯罪分子肉体上的擒拿，还是心理上的擒拿，都是FBI所擅长的。常看恐怖片的朋友，一定会有这样的体验：最令人毛骨悚然的往往是落地一根针都能听见的寂静。所以适当的沉默，比起滔滔不绝更能给人一种威慑力。这就是FBI常用的心理擒拿术。

在交际中，如果我们掌握了FBI神奇的攻心术，可以轻松地接近他人，进而达到掌控他人的目的。

如果你要想读心理学类的书籍，这一本就够了，因为这是美国特工们在实战中总结出来的宝贵经验！本书详细介绍了FBI心理防线攻克术、FBI心理拉拢术、FBI心理擒拿术、FBI心理震慑术、FBI心理围攻术、FBI心理干扰术、FBI心理反操纵术等精彩内容。

pdf下载网 http://www.i8788.com

CONTENTS

目 录

第一章 FBI心理防线攻克术

——卸下他人的防备心理

1. 对面而坐会增强人的敌对心理 …… 003
2. 缩短空间距离可拉近心理距离 …… 005
3. 同步行为可赢得对方的好感 …… 008
4. 迅速掌握他人的意图 …… 011
5. 谈论对方感兴趣的话题 …… 012
6. 要让人喜欢你先成全对方的好胜心 …… 014
7. 满足一下对方的虚荣心 …… 017
8. 想方设法摘下他人的面具 …… 019
9. 对方喜欢什么就给他什么 …… 022
10. 发现他人引以为豪的地方 …… 024
11. 喜欢被恭维是人的弱点 …… 026
12. 自我暴露可让人更喜欢你 …… 027
13. 善用心理名片原理走进对方 …… 030

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二章　FBI心理拉拢术

——让他人主动与你合作

1. 必要时替对方背黑锅 …… 037
2. 把对方拉拢到你的阵营里来 …… 040
3. 好利是人性弱点 …… 043
4. 拉拢对方的亲人更容易让其感动 …… 046
5. 谦逊的人到处受欢迎 …… 048
6. 头衔虽是虚的但能拉拢人心 …… 051
7. 一个拥抱比十句安慰更有力量 …… 053
8. 用关爱的举动打动他人 …… 056
9. 填饱对方的肚子能撬开对方的嘴 …… 060
10. 先给对方一个甜头再提要求 …… 062
11. 巧妙感化与你作对的人 …… 065
12. 用适当的回报激发他人的兴趣 …… 067
13. 把焦点放在对方身上，对方则会对你产生好感 …… 070

第三章　FBI心理擒拿术

——采取有效的心理攻势

1. 人会在沉默的压力下就范 …… 075
2. 用激将法挑战对方的自尊心 …… 078
3. 你越是表明某事难干，对方越有可能去干 …… 080

pdf下载网 http://www.i8788.com

4. 直击他人最薄弱的环节 …… 082
5. 出人意料的行动更让人感动 …… 084
6. 进入他人的个人空间控制对方 …… 086
7. 激发他人的同情心为你办事 …… 089
8. 意想不到的反应会使人处于被动地位 …… 091
9. 交出控制权，让对方的威胁失效 …… 094
10. 约会早到的人心理上往往处于优势 …… 096
11. 为自己争取主场的优势 …… 099
12. 路径依赖——利用依赖心理驾驭他人 …… 101

第四章 FBI心理震慑术

——施加压力，让他人听你的

1. 让对方在“最后时限”的压力下就范 …… 107
2. 用“意外动作”暂停以夺回话语权 …… 110
3. 制造一种威慑感逼迫对方服从 …… 112
4. 要在气势上压倒对方 …… 115
5. 使用果断坚定的语气让他人无法拒绝 …… 116
6. 用一拼到底的气势震慑对方 …… 119
7. 告诉对方，不接受你的建议会有什么后果 …… 120
8. 用“让对方不舒服的方法”来摆脱骚扰 …… 122
9. 让对方自己推想出可怕的后果 …… 124
10. 不按常理出牌会让对方处于惶恐之中 …… 126
11. 表明你会“以牙还牙”来震慑对方 …… 129
12. 强化震慑与威胁的可信性 …… 131

pdf下载网 http://www.i8788.com

13. 提醒他人不要错失良机 …… 133

第五章 FBI心理围攻术

——抓住他人的心理死穴

1. 冷静能打败一个愤怒的对手 …… 139
2. 封锁对方的信息来源 …… 142
3. 抓住对方的死穴进行说服 …… 145
4. 选择对对手不利的环境进行谈判 …… 148
5. 给自己树立一个强硬的形象 …… 150
6. 制造冲突让对方露出真面目 …… 151
7. 绝不松口，永远只说“对不起” …… 155
8. “死缠烂打”的心理围攻术 …… 158
9. 疲劳轰炸的心理围攻术 …… 162
10. 别人挑衅你的借口是最好的还击武器 …… 164
11. 故意激怒对方 …… 166
12. 不露声色地拒绝对方 …… 169

第六章 FBI心理干扰术

——利用假信息干扰他人

1. 利用视线干扰对方的判断 …… 175
2. 用假弱点迷惑对方的心理 …… 178
3. 巧用“糊涂”化解对方的攻击 …… 181

pdf下载网 http://www.i8788.com

4. 在对方面前放个烟幕弹 …… 183
5. 别把自己的软肋露出来 …… 186
6. 给自己制造一丝神秘感 …… 188
7. 不经意提出的要求对方更容易接受 …… 190
8. 释放假信息让对方做出有利于你的判断 …… 193
9. 完全掌握信息的控制权 …… 195
10. 掩饰自己的真实意图 …… 197
11. 先说一系列的“不”再说“是” …… 200

第七章 FBI心理反操纵术

——保护好自己，不让他人操纵你

1. 当心你的神态举止会出卖你 …… 205
2. 表面的“善意”往往别有用心 …… 207
3. 不提他人是非的人城府最深 …… 211
4. 当心那些表里不一的人 …… 214
5. 对别人的诱导要有“抵抗力” …… 216
6. 通过连珠炮式的提问占据话语的主动权 …… 219
7. 远离“带钩的蚯蚓” …… 223
8. 表情和姿势是控制对话的有效方式 …… 225
9. 语言是保护自己和维护自己最有力的武器 …… 230
10. 识破他人的诡计 …… 234
11. 防止对手扰乱自己的心志 …… 236

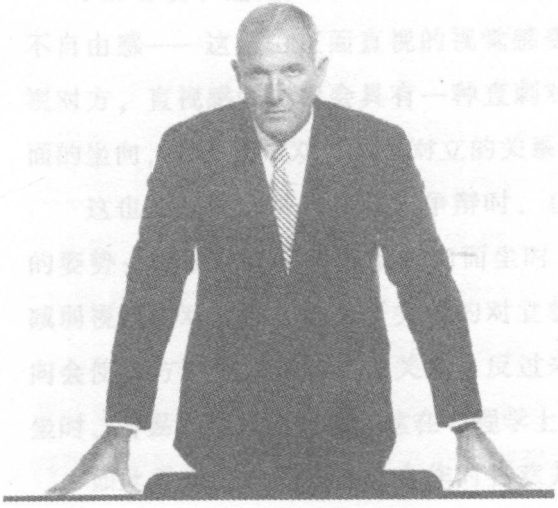
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

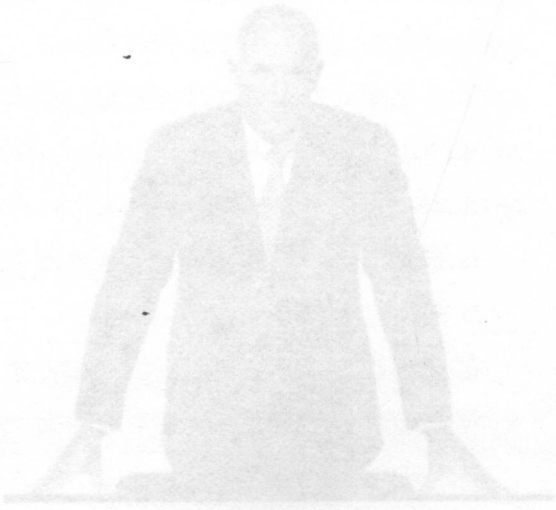
NO. 1
第一章

FBI心理防线攻克术

——卸下他人的防备心理



pdf下载网 http://www.i8788.com



pdf下载网 http://www.i8788.com

01 对面而坐会增强人的敌对心理

电视是我们观察世界的窗口，很多人都有在电视上看国际新闻的习惯。可是不知你有没有留意到，在林林总总的国际外交活动中，不同性质的活动，对两国人员的座位安排是不一样的。

在正式会议场合中，两国人员各列一排，双方面对面而坐；而在晚宴中，席位的安置为两国人员穿插着并排坐。为何这样安排呢？在心理学上有什么依据吗？

FBI分析，这是因为人与人之间相对而坐时，会产生一种压迫感、不自由感——这是由正面直视的视觉感受而造成的。即使不是有意凝视对方，直视感强烈也会具有一种直刺对方心理的攻击性。这种面对面的坐向，容易造成双方紧张对立的关系。

这也难怪我们平时在与人争辩时，总是不知不觉地采取正面相对的姿势；而彼此之间横向或斜向而坐时，会使彼此的视线斜向交错，减弱视线的对立性，避免了尖锐的对立状态。也就是说，面对面的坐向会使双方产生紧张对立的关系，反过来说，两人并排而坐或斜向而坐时，容易产生紧密关系。这在心理学上，被称之为坐向效应。

如此看来，人们在协力合作时喜欢并排而坐，而在互相产生竞争心理时，又往往是相向而坐，这是有科学道理的。

美国有一个评论型电视节目制作人，他问一位心理学家，怎样才能把节目办得更叫座。据他介绍，节目中找来的评论者，都是一时之

pdf下载网 http://www.i8788.com

选。遗憾的是，节目总是缺乏论辩高潮，每次都在气势不足中草草收场。由于是众目睽睽之下的电视节目，制作人希望办得更出色一点。心理学家听后，给了他一个建议："改变座位的配置方式。"也就是说改变一下每个论辩者的坐向，由以往的横排而坐，改成两人相对而坐。

节目制作人抱着试试看的心态调整了座位。结果令人大跌眼镜，此后，每次节目都能掀起热烈的讨论。没过多久，这个节目就成了风靡一时的王牌节目。

坐向效应不仅仅在正式集会中发生作用，日常生活中我们也常在无意中运用这种心理学效应。例如公司面试和刑事审问时，只求引出对方的真心话，不必考虑到双方关系友好与否，因此采取面对面的形式。又如，在咖啡厅里，男女双方交情还尚浅时，多半是相向而坐；而交往较深者则是毗邻紧靠而坐。

相信大家都明白了上述道理。如果能与他人相邻而坐，较容易与对方建立友好关系。因为并排而坐时，不必担心对方正面投来的视线，关系较为自然。双方坐得近，心中也容易产生亲近感。

由此可知，相亲时男女双方对桌而坐，实在不是理想的形式。不如使其毗邻而坐，或是稍微侧坐，以能看到对方的相貌为佳。如此一来，双方既可减少紧张与尴尬，又容易形成亲密的气氛。

小林是一位IT工程师，今年29岁，由于上学时忙于学业，毕业了又忙于工作，时间一长，把终身大事给耽误了。眼看着就快30岁了，家人和好友都特别着急，于是一有机会就给他介绍对象。

不过几次相亲下来，每次都不了了之。与对方在餐厅约见时，每次都与对方相向而坐，聊的话题除了工作还是工作，气氛紧张，时间短促，效果可想而知。

为何会这样呢？小林百思不得其解。一次偶然的机会，他在书上看到了心理学坐向效应的相关介绍，似乎明白了什么。于是，小林决

pdf下载网 http://www.i8788.com

定在下次相亲中，尽量与对方并排或斜向而坐。如此一来，气氛活跃多了，两人无所不谈，从工作到生活，从国家大事到邻居家的鸡毛蒜皮小事，从专业知识到养花养草，聊得热火朝天。结果想必大家都猜到了，小林很快与其中的一位双双坠入爱河，两人约定在明年春天走向婚姻的殿堂。

所以，在明白了心理学上的坐向效应后，如果我们想与某个人建立友好亲密的关系时，聪明的你为了与对方拉近距离，面谈时一定不会傻傻地与对方面对面地相向而坐了吧。

我们在教育孩子时，如果要帮助他分析原因，并增强他战胜困难的信心，那就要横向或倾斜交叉坐在他身旁，给他温暖的亲情感受。

但如果觉得孩子的某种行为实在恶劣，而孩子又可能不服从，你必须对他严厉批评时，那就要面对面而坐，表情严肃，注视他的眼睛，语气坚定，让他有些压力感，促使他立刻停止不良行为并深刻反省。

02 缩短空间距离可拉近心理距离

FBI研究发现，一个人与另一个人的亲密程度往往视其与对方的距离而定。彼此空间距离缩短的同时，双方的戒备心理也开始放松，而且有产生亲密感的心理倾向。所以，想要缩短与某人的心理距离，可先缩短彼此的空间距离。

例如在公司开会时，同事之间的座次很有意思。你会发现，开会的座位并不绝对固定但却相对固定。就拿你自己来说吧，是不是总是跟

pdf下载网 http://www.i8788.com

某些人坐在一起，总不自觉地远离某些人呢？

那些经常与你坐在一起的人，肯定是与你较为亲密的人。他们或许是在小部门里与你建立了良好关系的同事，或许是在开会或其他活动中，与你偶然坐在一起而互生好感的其他部门的同事。

而那些你总是远离的或总是远离你的人，要么你俩职位相差很远；要么彼此接触少，感到陌生；要么彼此不欣赏甚至不喜欢。

这说明了什么？说明人的心理距离会通过空间距离表现出来，而空间距离会影响人的心理距离。不是吗？你可能某次很巧地与某人坐得很近，彼此感觉不错，下一次，你们再碰头，再坐在一起，结果成为了朋友。

如果你认为，这还不足以说明空间距离对人们心理距离的影响，你再想想外出旅行或出差的情形。在列车上，你通常喜欢与谁交谈，感到谁更亲密？

相信答案多半是：邻座的人。比如自己的上下铺，自己对面的乘客，而不是过道上走来走去的其他车厢或座位距离自己较远的乘客。

其实，并非邻座之间更投缘，而是因为座位相邻，空间距离小了，心理距离也小了的缘故。

1950年，美国有三位社会心理学家对麻省理工学院17栋已婚学生的住宅楼进行了调查。这是些二层楼房，每层有5个单元住房。住户住到哪一个单元，纯属偶然，哪个单元的老住户搬走了，新住户就搬进去，因此具有随机性。

调查时，所有住户的主人都被问道：在这个居住区中，和你经常打交道的最亲近的邻居是谁？

统计结果表明，居住距离越近的人，交往次数越多，关系越亲密。

在同一层楼中，和紧挨着的邻居交往的几率是41%，和隔一户的邻居交往的几率是22%，和隔三户的邻居交往的几率只有10%。多隔

pdf下载网 http://www.i8788.com

几户，实际距离增加不了多少，但是亲密程度却有很大不同。

这就是所谓的“接近的功效”。从心理学的角度来讲，一个人与另一个人的亲密程度往往视其与对方的距离而定。空间距离较近，心理距离也较近；空间距离较远，心理距离则较远。因为，彼此距离缩短的同时，双方的戒备心理也开始放松，而且有产生亲密感的心理倾向。

美国心理学家康恩做过这么一项实验。该实验是以与异性团体谈话时，一般人会对多大距离的男女产生好感。

在这项实验中，如果被实验者是男性的话，就叫两位女性实验者与他谈话，其中一位女性坐在距离他50公分处的沙发上，另一个则坐在距离他2公尺远的椅子上。谈话时，她们两个的态度完全相同。

实验结果显示，男性对于坐在自己身旁的女性，好感较大。如果被实验者是女性，一般而言，也是对坐在自己身旁的男性较有好感。

这个实验再次证明：彼此的物理距离直接影响彼此的心理距离。这也是为什么，心理医生会选择空间小而隔音的房间进行心理咨询，商务交涉有时会选择小小的酒吧而非一流的饭店，销售员会在即将成交时从你的对面坐到你的身边。

心理医生在小的空间面对患者，一方面能让患者有安全感，更重要的是，缩小彼此的心理距离。

只有缩小医生与患者的心理距离，患者才能没有顾虑地说出心中的烦恼甚至是秘密，而医生也只有在全面真实地了解患者的问题后，才能做出正确的判断、采取恰当的措施帮助患者解决问题。

商务交涉也是如此。如果在宽敞的会议室或接待室洽谈，始终没有进展的话，停止说服对方，把对方从会议室拉到饭店甚至小小的酒吧，这样到最后，交涉往往能够成功。

想想看，在饭店里甚至一个小小的吧台边，彼此肩并肩，促膝而谈，身体靠近了，心也近了，不知不觉中双方的疏离感就没了，警戒

pdf下载网 http://www.i8788.com

心也消除了，无论对哪一方，对方的话都更具说服力了，自然更容易交涉成功。

销售员在推销产品的过程中，更换位置也是出于同样的道理。当销售员与消费者面对面而坐，消费者面对产品举棋不定，这时，如果销售员以更好地层示产品为借口，移到消费者身边与他（她）并肩而坐，以非常靠近的方式来说服他（她），消费者就很可能答应买下产品。

看来，要想消除对方的警戒心，缩小彼此的心理距离并不难，只要你善于利用“接近的功效”。找个理由靠近对方，与对方肩并肩地坐着，你会发现，事情就在突然之间有了转机。

03 同步行为可赢得对方的好感

闭上眼睛回想一下，言情片中经常出现的约会场面：一对甜蜜的恋人坐在茶馆或者咖啡厅，悠闲地品尝着香茶或咖啡。他们的表情动作有什么特别吗？

他们是不是时不时地做着同一种表情或同一个动作，就像是镜子外的人和镜子里的像一样？一方用手摸摸头发，另一方也用手摸摸头发；一方跷起二郎腿，另一方也跟着跷腿；一方捂着嘴笑起来，另一方也跟着捂着嘴笑；一方举起了杯子，另一方也随之举杯……看到这样一幅画面，你有什么感觉？

是不是感觉很温馨、很浪漫，感觉这两个人关系亲密、相互爱慕、心心相通？相信很多人都会有这种感觉。为什么呢？因为他俩的步调

pdf下载网 http://www.i8788.com

是如此的一致。从行为科学的角度来讲，这种感觉是有道理的。

人与人之间这种表情或动作的一致被称之为“同步行为”。“同步行为”不仅存在于恋人之间，在我们日常的工作生活中也普遍存在。比如亲人之间、朋友之间、同事之间、上下级之间。

一对感情笃厚的姐妹，同时看到一盆迷人的蝴蝶兰，一个张大嘴巴，说“哇”，在同一时间，另一个的反应也一模一样；一对心有灵犀的朋友，一起观看篮球比赛，眼看球就进了却又出了篮，两人异口同声地说“再用点力就好了”；一对志趣相投的同事，刚参加完讨论会，两人回到办公室，都带着笑容，频频向对方眨眼……这些都是“同步行为”。

是什么诱发了人们的“同步行为”？FBI解释说，肢体动作是“内心交流”的一种方式。两人彼此把对方作为所效仿的对象，应该是相互欣赏或有相同的心理状态。即双方的相互欣赏或看法一致诱发了他们的同步行为。换句话说，“同步行为”意味着双方思维方式和态度的相似或相通。

一般而言，“同步行为”的一致性与双方关系的和谐度成正比。在双方的会面中，如果两个人关系和谐、相互欣赏，那么他们的“同步行为”会很多、很细微。反之，“同步行为”则很少。

不是吗？想想会议中人们的表情，对某种意见持赞成态度的人和持反对态度的人，是不是往往各自做出相反的动作？赞成的那部分人面带微笑，不断地点头示意；反对的那部分人紧锁着眉头，紧闭着嘴唇……

再想想生活中常会遇到的情景：去商场购物或去某展览会参观，你看上了一件物品，另一个人也看上了这件物品，你俩一同走近这件物品，一边看一边发出啧啧的赞叹声，“真漂亮”，就几秒钟，你俩便互生好感，颇有点英雄所见略同的感觉。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这种感觉从哪儿来的？就是从你们的“同步行为”中来的。

回头想想你们的“同步行为”有哪些？眼球同时被这件物品吸引，走向这件物品，带着惊喜的眼神打量，嘴里发出一致的赞叹声……如果俩人再对这件物品的质地、做工与价格看法一致，你肯定就有了酒逢知己的感觉！

可以说，两人志趣相投、相互欣赏产生了“同步行为”，反过来，“同步行为”又促进了彼此的内心交流，加深了彼此的好感与欣赏程度。

在日常生活中，通过人为地制造“同步行为”，可以赢得对方的好感，让双方的交谈在不经意间变得和谐愉快。

作为下属，很多人都纳闷：为什么自己欣赏的领导也欣赏自己，自己不喜欢的领导也不喜欢自己？其实，这其中，“同步行为”就在发挥作用。你向领导传递了欣赏，领导感觉到了，对你有了好感，也试着以欣赏的眼光看你。

由此推理，如果想得到领导的认可与欣赏，你首先应该认可、欣赏领导。你不妨这样做：与领导在一起时，当领导无意中做出某个动作时，你也跟着做某个动作；领导做出某种表情，你也以同样的表情回应。

作为领导，有时故意与下属同步也很必要。比如，某下属在你面前很紧张，你不妨摆出与其一致的姿势，拉近彼此的心理距离，缓解下属的紧张情绪。

对于有利益往来的双方，“同步行动”的魅力也丝毫不减。

比如：在推销或谈判过程中，如果你的请求或劝说得不到回应，不妨故意制造一些“同步行为”，快速攻破对方的心理防线。

比如，对方翻阅文件，你也翻阅文件；对方脱下外套，你也脱下外套；对方将视线投向窗外，你也掉头欣赏窗外景色。如此反复几次，

pdf下载网 http://www.i8788.com

自然会引发对方的好感，缓和矛盾，使对方乐于接受你的意见，满足你的请求。

FBI专家提醒：在效仿对方的举止时，要注意不露痕迹，否则，让人误认为你是在故意取笑他或讨好他，反而坏事。

04 迅速掌握他人的意图

FBI经常告诫成员：察言观色是人际交往很重要的一个“战术”，是绝对不可以忽视的。

在和陌生人相处的时候，FBI经常根据对方的情绪变化适时调整自己的态度：探知到了对方的性格和喜恶，而且马上去修正自己的行为言语，这样取得对方的好感！

(1) 表情、眼神、脸色能让我们窥测他人的内心，这些能不由自主地告诉我们真相。

(2) 语言、语调、声音是我们觉察他人情绪的重要线索，可使我们对别人的内心意图洞若观火。

(3) 衣着、坐姿、手势也会在不知不觉中出卖它们的主人。肢体语言有助于我们观人于细微之处。

身体语言能告诉我们一个人的地位、性格、品质及内心的情绪状态，因此“察言”不仅仅是听话，还要听对方的“弦外之音”；“观色”也不仅仅是观察对方的脸色，还要看对方的“得意之色”！这就是让你在人际交往中操纵自如的基本技术！

pdf下载网 http://www.i8788.com

一个人能在交际中察言观色，随机应变，这是一种本领。我们要学会这种对他人言语、表情、手势、动作以及看似不经意的行为进行敏锐细致观察的能力，迅速掌握对方的意图，适时调整自己，做一个交际高手！

05 谈论对方感兴趣的话题

FBI指出：每一个人都有自己的兴趣和爱好，并且都希望自己的兴趣和爱好得到满足、被他人认可。所以，我们在和陌生人交往时，要根据对方的兴趣、爱好、志向、需要，有意识地迎合对方，并努力使双方达成共识。在和对方建立了良好的互信关系的基础上，再提双方的生意合作，对方便会易于接受和认可。很多人际高手都很注意这一点。

从事过销售行业的人一般都知道，在销售人员进行业务培训时，都要学习这样一种心理迎合术：在与客户打交道时一定要投其所好，谈论对方感兴趣的话题，这样对方自然就会对你产生好感，从而促使你谈成这笔交易。

同样，在人际交往中，我们也要运用这种心理迎合术来赢得别人的好感。

有一个成功的广告业务员，每次在面对糟糕的业务局面时，都善于通过提问将话题引入到对方感兴趣的内容上，这样即使对方忙得不可开交，他们也总是乐于挤出时间来和他聊。而聊到最后的结果，通常都是关系建立、业务谈妥。

pdf下载网 http://www.i8788.com

比如在他刚开始开展业务时，遇见了一家装修公司的老板。这个老板工作繁忙，其他的业务员都在他面前无功而返，而这名业务员却成功地让这个大忙人接受了自己的推销。他是这样谈业务的：

业务员："您好！我叫陈刚，是广告公司的业务员。"

老板："又是一个业务员。你是今天第五个业务员，我有很多事要做，没时间听你说。别烦我了；我们公司的广告已经够了。"

业务员："请允许我做一个自我介绍，10分钟就够了。"

老板说："我根本没有时间。"

这时，业务员用了整整一分钟的时间去看周围墙上挂着的公司宣传图片，然后，他问老板："您做这一行多长时间了？"老板回答："哦，22年了。"

业务员又问："您是怎么开始干这一行的？"

这句有魔力的话立刻在这个老板身上发挥了效用，他开始滔滔不绝地谈起来，从自己的早年不幸谈到自己的创业经历，一口气谈了一个多小时。

这次见面这个业务员并没有谈成生意，但是却和老板成了朋友。接下来的三年里，业务员从他这里签了四份大单。而这些生意的成交，都是在这名业务员巧妙的提问下开始的。

要想赢得陌生人对你的好感，你就必须先了解对方的兴趣和爱好，对对方有一个基本的了解，而达到这一目的的最好办法，就是提问。

有效的提问不仅能让你透彻地了解对方，而且提问本身就是获取对方好感的一种方式。就像上述案例一样，一个简单的、诱使对方说话的提问就有机会使双方建立牢固的关系了。

关于如何提问，也有很多技巧，一种有效的办法就是"FORM"，它包括4方面内容：

"F"（Family）是关于家庭的，即询问对方关于他们父母、孩子和

pdf下载网 http://www.i8788.com

兄弟姐妹的事情。

“O”（Office）是关于职业的，即询问对方做什么工作，他们想做什么工作，他们正在学习什么，他们最喜欢工作中的什么内容。

“R”（Relax）是关于消遣娱乐的，即询问对方业余时间喜欢做什么，由此可以延伸到关于运动、读书、旅行和音乐等多方面的情况。

“M”（Motive）是关于动机的，即询问对方生活中的激励因素是什么，这样的谈话常常可以延伸到生活和工作中的许多方面，并达到交浅言深的目的。

任何人都希望能找到一个对自己的爱好、兴趣表示理解和支持的“知己”，这样的“知己”，他一定会表示出信任和好感，也一定会对你提出的要求或需求尽量满足，这就叫“投其所好”的心理操纵策略。

通过“FORM”进行提问，满足对方这一心理需求，同时，你也可以从对方的回答中进一步了解他们，为下一步如何发展关系做好准备！

06 要让人喜欢你先成全对方的好胜心

成全别人的好胜心，会让别人更加喜欢你，这是操纵他人心理的最佳选择。其实，这很容易做到，只要你偶尔暴露一些无关紧要的小毛病就可以了。

有一所学校，学生对一位新来的老师感到有些好奇和畏惧。因此，这位老师故意在课堂上说：“我的字写得不好看，板书更差，小学时我的书法都不及格，因此我特别害怕在黑板上写字。”老师以此博得学生

pdf下载网 http://www.i8788.com

一笑，为的是很快缩短师生之间的距离。

有时，他也会说："如何，我的领带漂亮吗？"学生就会暗暗在心里想："这老师真有趣，竟然注意些小事，可见老师也是凡人。"学生的心情一下子放松了，便产生了亲切感，后来这位老师的教学也变得很顺利。

同样，在人前演讲，在麦克风前打喷嚏，站不稳，故意表演些小失误，就能缓和原来紧张的气氛，听众们对有头衔的大教授都有戒备心，但是看到小的失误后，心里便会想："同样都是人，难免做出些不雅的事。"于是双方之间就会产生一种亲切感了。

在与人交往时，你会发现，与有自卑心理和戒备心的人初次见面时的会谈是很困难的。尤其在社会地位有差距时，对方在居下的位置上心中会有胆怯感。

此时，对方心理上自然筑起一堵防御墙，所以你要让对方树立"自己不比别人差"的观念，尊重对方的自尊心，成全别人的好胜心，这是操纵他人心理的捷径。

美国华盛顿特区有一位名演员，他是出名的花花公子，一位曾经被他追求过的女性回忆说："若是他触动了我的母性本能，我就凡心大动。他往往会说：'我真笨，连衬衫都穿不好。'"这位男演员就是利用母性本能，博得女人欢心的。

FBI认为，人人都有自尊心，人人都有好胜心，你若要操纵对方的心理，就必须尊重对方的自尊心。要重视对方的自尊心，必须隐藏你自己的好胜心，成全对方的好胜心，这样表面上对方胜利了，实际上却是你胜了。

比如，对方与你有同性质的某种特长，对方与你比赛，你必须让他一步，即使对方的技术敌不过你，你也得让对方获得胜利。但是一味退让，便表现不出你的真实本领，也许会使对方误以为你的技术不太高明，反而引起小瞧你的心理。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所以，你与他比赛的时候，应该适当施展你的本领，先造成一个均势之局，使对方知道你不是一个弱者；进一步再施小技，把他逼得很紧，使他神情紧张，才知道你是个能手；再一步，故意留个破绽，让他突围而出，从劣势转为均势，从均势转为优势，结果把最后的胜利让于对方。

对方得到这个胜利，不但费过许多心力而且危而复安，精神一定十分愉快，对你也有敬佩之心。

不过，你在安排破绽的时候，必须十分自然，千万不要让对方明白这是你故意让着他，否则便觉得你虚伪。所面临的难题，是起初你还能以理智自持，比赛到后来，感情一时冲动，好胜心勃发，不肯再作让步，也是常有的事。或者在有意无意之间，无论在神情上，还是在语气上、在举止上，不免流露出故意让步的意思，那就适得其反了。

生活中常常有些人，无理争三分，得理不让人，这种人是很难赢得人心的。相反，有些人真理在握，不吭不响，得理也让人三分，显得低调平和，颇具君子风度。

前者，往往是生活中的不安定因素，后者则具有一种天然的向心力。一个活得叽叽喳喳，一个活得自然潇洒。

有理，没理；饶人，不饶人，一般都是在是非场上、论辩之中。假如是重大的或重要的是非问题，自然应当不失掉原则地论个青红皂白，甚至为追求真理而献身。但日常生活和工作中，人们往往为一些非原则的、鸡毛蒜皮的问题争得不亦乐乎，以至于非得决一雌雄才算罢休，这样的人没有活明白。

争强好胜者未必掌握真理，而谦逊的人，原本就把出人头地看得很淡，更不屑说一点小是小非的争论，根本不值得非比出个高低来。你若是有理，却表现得谦逊，往往能显示出一个人的胸襟之坦荡、修养之深厚。所以，如果你想操纵他人的心理，只要记住成全别人的好

pdf下载网 http://www.i8788.com

胜心就行了！

07 满足一下对方的虚荣心

投其所好是FBI常用的一种心理操纵术。

在现实的生活中，人们的性格、爱好、职业、家庭环境等等都是不同的，与之交往，“投其所好”便是最好的方法。它能使两个完全不同的人找到共同的话题，从共同的话题和接触中，达到共同合作和双赢的目的。

在社交活动中如何操纵他人的心理，使之成为自己的忠诚客户，或成为自己的朋友，是一门高深的学问，也是一门人人必学的艺术。在这一点上做得好的，得人缘，成生意，赚大钱；做得差的，与人交恶，门前冷清，生意冷淡。

怎样才能将这一点做好呢？最有效的方法莫过于想对方之所想，说对方之想说，做对方之想做，投其所好，无论做什么事你都会事半功倍。

钟南山在英国一家大医院公费进修，三个月间取得了一些阶段性研究成果，但为了更深入地了解国外先进的医学临床技术及最新情况，他希望到罗伯特教授主持的一家临床医院去看一看，当然如果能跟着他一起查查病房就更好了。预约工作进行得异常困难，最后罗伯特教授终于同意跟钟南山见见，但只给他十分钟。

在去罗伯特办公室的路上，钟南山突然想起他曾读过罗伯特教授

pdf下载网 http://www.i8788.com

写的《医学生的伴侣》，于是他决定从这本书上找点突破口。

钟南山走进了罗伯特教授的办公室，罗伯特教授头也不抬，一边玩弄着手中的钢笔，一边提醒他谈话只有十分钟的时间，让他好好珍惜。钟南山没有客气，他直接说："我读过你的一本书——《医学生的伴侣》，我觉得它很有意思。"罗伯特放下了手中的笔，抬头看了钟南山一眼，有些怀疑地问："你真的读过我的这本小册子？"钟南山做了肯定的回答，然后对书中一些主要观点进行了简要的评述。

听了钟南山的评述，罗伯特教授一下子兴奋起来，丢下了手中的笔，摆出了一副长谈的架势。钟南山见此情景，很及时地问了一句："我们不是只有十分钟吗？"罗伯特连忙摇头说："No，No！"于是，两人的谈话进行了足足有两个小时，而后，罗伯特又应钟南山的请求，同他一起去查看了病房。

人们最迫切的愿望，莫过于希望自己受到重视，无论是声名显赫的大人物，还是名不见经传的普通人，都具有这种心理，他们都希望自己的名字能为更多人道，自己做过的尤其是那些其本人引以为傲的事情都能为更多人道。

所以你不妨投其所好，满足一下对方的"虚荣心"。对方的心理得到了满足，因为感恩的心理作用，对方也会考虑到你的需求。

正是掌握了这一心理操纵术，钟南山才灵机一动，从对方的得意之作《医学生的伴侣》谈起，对方的好感油然而生，由开始的漠视一下变为热情相待，便在这无意间的举措中，钟南山此行的目的已经达到了。

这便是投其所好的社交魅力。在生意场上，如何赢得你的顾客，投其所好也显示出极大的魅力和效力，你投其所好了，谈了他喜欢的花，讲了他在意的草，他就会对你刮目相看，把你当作知己和贴心的朋友，于是你成功的机会来了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“投其所好”真不愧为社交和商交的“灵丹妙药”，是连接公司和顾客的桥梁，更是促使其联姻的“红娘”。有了它，你就不会在跟人打交道的过程中失利，你就会以一个处处受人欢迎的角色出现，即使这次生意不成，但你们交情已成，以后的生意交往是少不了的。

然而投其所好，也要有针对性，也要动一番脑筋，讲一点策略。它需要一个人具备良好的心智机能和自身素质。

唯有知己知彼，再加上巧妙周旋的操作，艺术地交谈，才能“攻破”对方的心理防线，对方才会从内心里开始接受你。

08 想方设法摘下他人的面具

FBI指出：每个人都是有多面性的，外在的或内在的，这方面的或那方面的，加在一起就是一个统一的整体，综合起来就是一个人的全部。人是善于掩藏自己的物种，在处理人际关系时，或是为了达到某种目的，或是为了避免伤害，或是其他种种，人会用面具来掩饰自己。这种现象，在心理学上被称之为背光效应。

几年前，美国一家电气公司需要解雇几千名雇员，但是，因为该公司一向自诩为“大家庭”，所以领导层无法下手——因为那就像解雇自己的孩子一样。在雇员和客户的眼里，他们岂不跟残酷无情的暴君一样了吗？

那家电气公司最后是怎样解决这个难题的呢？后来，他们请别人充当“刽子手”，执行这桩得罪人的命令。当然，仍然是领导层请人来

pdf下载网 http://www.i8788.com

执行解雇的，但是因为离实际解雇隔了一层，所以他们不是十分内疚。充当“刽子手”的人，跟解雇者互不相识，所以执行解雇也没什么负罪感，不必同情被解雇者的遭遇。

日本的一家化妆品公司，有一个部长开会时多次迟到，但他一次也没有受到责备。原来，他是这样做的。每次他迟到时，总是一脸的庄重，然后神态自若地走到座位旁边，随后简单地解释说，某某社长约他面谈了一件事。结果，大家虽然有些半信半疑，不过更多的是在敬佩的心情下，对这位尊兄的落座行注目礼。

上面的两个例子中，他们都套上了面具，利用背光效应，从而轻易地达到了目的。

在电视、报纸等媒体上你一定见到过一些恐怖分子或黑社会组织的装束，他们的成员头戴面具、头罩，脸上涂油彩，这其实就是为了掩盖自己的真面目。因为有了这些道具的掩饰，这样的人同情心更少，更可能无所顾忌地伤害别人。

所以，在与人打交道的过程中，我们应该警惕戴面具的人。有了面具的掩饰，他们就与你有了距离，就会把你视为一件物品而不是一个有血有肉的人，这样就可以心肠更硬，在可能的情况下就会更多地伤害你，而你又伤不着他们。

不过反过来，我们如果能想办法卸除他们的面具，使自己、也使别人更真实，相互之间更平等，就可以缩短我们与对方的心理距离。事实上，你一旦摘下别人的面具，他就会把你看做一个有七情六欲的人，而不再是没有感觉的物件。

比如在同上司交谈时，你可以请他从办公桌后边走出来，跟你坐在一起。如果让别人藏在权力面具的后面，他们的同情心就会比较少。

电话也是人们的面具。你担心别人拒绝你的要求，就在电话上跟他谈，他很有可能会拒绝你。但你如果面对面地跟他谈，他就会把你

pdf下载网 http://www.i8788.com

看做是与他有着许多共同特征的真实个体，而不是一个号码，拒绝的可能就小一些。这就是为什么在从事推销活动时，有的推销员发现，有时候跟一个客户在电话中聊了三五个月之久，结果还不如见一次面吃一次饭的效果好。

你如果对医生有恐惧心理，就请他脱去白大褂，这样他就不能躲藏在医生的职业面具后面。当他作为普通人站在你身边时，倾听你的问题和忧虑时，就会表现得更富同情心。

如果你对某一项医疗检查不放心，而检查者可能已经做过上百次，早把检查看做家常便饭，你可以这样：先介绍自己，并在检查前多次称呼他的名字。这样，你跟他就建立了一种关系，检查者也就不再把检查看做例行公事了。

与别人交往，可以免去头衔，直呼其名。要知道，“先生”、“女士”、“大夫”等头衔也是一种面具。请别人称呼你的名字，再请别人允许你称呼他的名字。同样，昵称和爱称也可以剥去伪装，把人们的距离拉近。

维多利亚女王有一次和她的丈夫发生冲突，丈夫生气闭门不出。女王来敲门，丈夫于是问道：“你是谁?”

女王理直气壮地回答说：“英国女王。”

结果屋里并没有发出任何声音。女王又敲门，这次声音平和了一些：“我是维多利亚啊。”里面仍是悄然无声。

最后女王柔情地说：“亲爱的，开门，我是你的妻子呀!”过了一会，门悄无声息地开了。

女王在其他场合中是高高在上的一国之君，但是在家庭生活中，对于丈夫来说，她是地位平等的妻子。

女王以“亲爱的”、“我是你的妻子”这样的称呼点明了她与丈夫的关系，拉近了彼此间的距离，因此容易取得丈夫的谅解。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 对方喜欢什么就给他什么

任何人都喜欢跟自己喜欢的人打交道，与自己有着相似之处的人、让我们有愉悦感的人，通常会是我们喜欢的人。而我们也总是答应自己喜欢和认识的人所提出的要求。这就是喜好原理。

喜好原理运用的关键，其实就是获得他人的好感、建立友谊。而影响人们喜欢一个人的因素有很多个，因此这些都可以作为我们操纵他人的心理策略。

(1) 外表的吸引力

在学校里常有这样的情况：老师对那些漂亮的孩子们比较偏好，通常认为漂亮就等于学习好；而长大后，我们大多数人依然有着这样的看法：漂亮就等于人品好。

其实，这不是我们的错，这就是喜好原理的表现。因为一个人某一个正面特征会主导人们对这个人的整体看法。

虽然我们都知道评价一个人应该全面和客观，但那只是理想，很多人在7秒钟内就被人拒绝了。而有些人，却有了一见钟情。这里所说的外表，不仅仅是外表，还包括言谈举止。

而这些，跟你的相貌、衣着等一起，形成了给人的第一印象。你决定不了自己的相貌，但是你一定要注意自己的仪表、谈吐和举止，这些决定了你在对方心目中是否能受到欢迎。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(2) 相似性

物以类聚，有着相同兴趣、爱好、观点、个性、背景，甚至穿着的人们，更容易有亲近感。而很多汽车销售员更是深得其中的精髓。他们在接受培训时就被告知，在检查顾客拿来交换的旧车时，应该寻找能够暴露顾客背景和兴趣的蛛丝马迹。

如果在汽车的后备箱里发现了露营装备，销售员过一会就会提到自己一有机会就会到远离城市喧嚣的地方去；如果发现汽车后座上有高尔夫球，销售员可能会顺口说他希望周末天不会下雨，这样他就可以去打高尔夫球了；如果他注意到车是在其他地方买的，他就会问顾客是从哪里买来的，然后惊讶地说他自己（或是他的亲戚朋友）也在那里生活过。

(3) 接触与合作

我们对接触过的事物更有好感，而对熟悉的东西更是有着特别的偏爱。因为接触可以导致熟悉，熟悉可以导致喜爱，因此就会对我们的决策产生影响。为什么会这样？部分原因是因为对某种东西的熟悉会让我们下意识地对它产生喜爱之情。

(4) 关联

如果我们与好的或是坏的事情联系在一起，会影响到我们在旁人心中的形象。同理，事物也是如此。为什么要有香车美人？广告商就是希望把美人的讨人喜欢的正面特征投射到汽车上；人们因为不爱听坏消息，所以往往连带着憎恨带来噩耗的人。这和移情效应其实是异曲同工。

(5) 称赞

从心理学来说，每个人的内心都是渴望被赞赏的。而发自内心的称赞，更会激发人们的热情和自信。在工作中，很多看似无德无能之人，却能得到重用，他们靠的就是舌头好使、会称赞这项专长生存下

pdf下载网 http://www.i8788.com

来的。

10 发现他人引以为豪的地方

FBI指出：任何人都有他引以为豪的地方，这些使他陶醉的成绩也许很小；但是如果你能对这些进行赞美，一定会让他欣喜万分。

纽约高级座椅公司的总裁亚当斯想约见乔治·伊斯曼。伊斯曼是世界有名望的商人，他在曼彻斯特建造了一所伊斯曼音乐学校，还盖了一座著名的戏院来纪念自己的母亲。亚当斯约见伊斯曼，是为了得到这两幢大楼的座椅订货生意。于是，他与负责大楼工程的建筑师通了电话，约定了时间拜会伊斯曼先生。

在见伊斯曼之前，那位好心的建筑师提醒亚当斯道："我知道你很想争取到这笔生意，但是我不得不告诉你，要是你占用的时间超过5分钟，那你将不会再有希望。他很忙，你必须抓紧时间把事情讲完。"

当他们到了伊斯曼的办公室时，伊斯曼正伏案处理一堆文件。过了一会儿，伊斯曼才抬起头来，说道："早上好！先生，有事吗？"建筑师给他们做了引见，然后，亚当斯诚恳地对伊斯曼说："先生，在恭候您的时候，我一直很羡慕您的办公室，假如我能有这样一间办公室，那么即使工作辛苦一点我也不会在乎的。我从事的就是房子内部的木建工作，可我之前还没有见过比这更漂亮的办公室。"

伊斯曼来了兴致，因为这里有一部分是自己参与设计与监造的。于是他回答说："这间办公室很漂亮，是吧？可惜我因为太忙，都顾不

pdf下载网 http://www.i8788.com

上好好看这个房间一眼。”亚当斯走了过去，像抚摸心爱的物品一样，来回抚摸着一块镶板：“这是英国的栎木做的，对吗？英国栎木的组织和意大利栎木的组织有点儿不一样。”

伊斯曼见此，高兴地带亚当斯参观起了房间的每一个角落，并且把自己参与设计与监造的部分全部指给亚当斯看，还向亚当斯讲述他早年创业时艰苦奋斗的历程，讲述他小时候的一些事情，并要求亚当斯去他家共进午餐，看看他自己动手漆的椅子究竟怎样。

午饭过后，伊斯曼给亚当斯看了那几把椅子，虽然椅子的价值不高，但是他自己给椅子刷的漆，因此引以为荣，而亚当斯自然是对此大加赞赏。结果，在离开伊斯曼家时，亚当斯如愿获得了那两幢楼的座椅生意。

用心去挖掘和赞美他人的成绩吧，比如他擅长做一道美味的糖醋鱼，擅长折叠各种各样的纸鹤，擅长编好听的故事等，都是你可以称赞的成绩。

美国亿万富翁德士特·耶格是世界上最成功的商人之一，他就说过：“你只需要练习向别人说你喜欢从别人那里听到的事情。当他们出色地做到某件事情后，你能够祝贺他们。你懂得告诉他们，你是多么欣赏他们所做出来的贡献。”

肯定对方的成绩和优点，对于你来说，付出的只是一些语言和诚心，但却能满足对方的荣誉感，对方能主动听从你的建议和调遣！

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 喜欢被恭维是人的弱点

FBI坦言：爱听恭维话是人的天性，虚荣心是人性的弱点。当你听到对方的吹捧和赞扬时，心中会产生一种莫大的优越感和满足感，自然也就会高高兴兴地听从对方的建议。

人性的弱点决定了人是最经不住恭敬的动物。对上级来说也是如此，你求他帮助办事儿，恭敬他是理所当然的。你恭敬了他，他也反过来恭敬你和重视你，得到恭敬的人是不会放着对方的难题不管的。

在生活中，会说恭维话的人，肯定比较吃得开，办事也很顺利。当一个人听到别人的恭维话时，心中总是非常高兴，脸上堆满笑容，口里连说："哪里，我没那么好。""你真是很会讲话！"即使事后冷静地回想，明知对方所讲的是恭维话，却还是没法抹去心中的那份喜悦。

你要想在办事儿时求人顺利，首先就要澄清自我的主观意识，尽快地养成随时都能恭维别人的习惯。

俗话说"习惯是人的第二天性"、"习惯成自然"、"习惯成性"，当恭维别人已经变成你的习惯时，你的办事儿能力就会相应提高。

你要想求别人办事，就必须掌握会说恭维的话这一条。会说话同办成事儿是相辅相成的。话说的好听，说的到位，别人便易于接受你提出的条件和要求，否则即便是一件简单的事情，也会容易办砸。

几乎任何人都爱好虚荣，其特点往往是在他们觉得做没有多大把

pdf下载网 http://www.i8788.com

握的事情时，极乐意看到自己在这些没什么把握的事情上表现不凡，获得别人的称赞。当你对他们这些没把握的事情中任何一桩加以颂扬时，都会发生你所期望的功效。

恭维赞扬不等于奉承，欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏别人的某个特点，意味着肯定这个特点。只要是优点、是长处，对办事有利，你可毫无顾忌地表示你的赞美之情。人往往需要从别人的评价中，了解自己的成就以及在别人心目中的地位，当受到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感。

你的聪明才智需要得到赏识，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌。别人会因此认为你是一个自大狂，恃才傲慢，盛气凌人，而在心理上觉得难以相处，彼此间缺乏一种默契。学会说恭维的话，当你求人办事时，你将会感到其中的妙用！

12 自我暴露可让人更喜欢你

FBI心理学家乔·纳瓦罗发现，良好的人际关系是在自我暴露逐渐增加的过程中，慢慢发展起来的。随着信任程度的提高，双方会越来越多地暴露自己。

美国有一位政治家，平生洁身自好，也没有什么污点，几乎称得上是个完美的人，他在民众中享有良好的声誉，同时也引起了新闻界的兴趣。

有一次一位记者去拜访他，目的是想去获取一些有关他的丑闻资

pdf下载网 http://www.i8788.com

料。然而，还来不及寒暄，这位政治家就对想质问他的记者说："时间还充裕得很，我们可以慢慢谈。"这位记者对政治家从容不迫的态度大感意外。

不一会儿，佣人将一杯茶端上桌来，这位政治家端起茶喝了一口，立即大声叫道："呀！好烫啊！"茶杯随之滚落在地上。

等佣人收拾好后，政治家又不小心把香烟倒着放入嘴中，从过滤嘴处点火，这时记者赶紧提醒他说："先生，你将香烟拿倒了。"

政治家听到这话之后，慌忙将香烟拿正，不料却将烟灰缸碰翻在地。

平时风度翩翩、高高在上的政治家却出了一连串的洋相，使记者大感意外。而不知不觉中，他原来的那种挑战情绪也消失了，甚至对政治家产生了某种亲近感。

为什么会有这样的效果呢？这其实是政治家通过自我暴露的手段让人们对自己更亲近。你可以想象一下，两个陌生人能互相吸引吗？

你无法对一个只知道名字，除此之外什么都不了解的人产生好感或厌恶，你只能是没什么感觉。而要想获得别人的好感，就要让别人了解你。

所以吸引别人的前提是让对方了解你，而你主动让对方了解你，就要敞开自己的心扉，也就是自我暴露。

有的讲师授课时，也会采用这个办法：

比如举例时，总举自己、身边人或家人的例子。课程结束后，学员究竟学了多少内容，没有人知道。但所有的人都对讲师本人、讲师的朋友圈子、讲师的家人等关系，印象非常深刻，也会让学生更喜欢听他的课。

罗永浩，人称老罗，曾在新东方语言培训学校任教，其教学时用语犀利幽默，很受学生欢迎。他的"老罗语录"，全部都是他的授课内

pdf下载网 http://www.i8788.com

容，被新东方学员私下录音，不想迅速流传开来。

他的一些语录——“这道题多年来在新东方一直讲不明白，直到你们罗老师加盟了新东方。老教师都对我说，老罗，你可真牛！我赶紧说，快别这么说，我只是站在了巨人的肩膀上。”“我咽了一口苦水，不过在她看来是一口口水。”“要听关于我诚实的故事吗？我小的时候，家里有一棵樱桃树……”“我要为我的长相向我的各位粉丝们道歉。”这些话从心理学来看，都有自我暴露的成分，而这些话也在他的口中充分发挥了强大的交流效果，让学生们更喜欢他。

一般情况下，关系越密切，人们的自我暴露就越广泛、越深刻。俗话说“交浅不可言深”，也就是说暴露水平要视交往程度而定。

在心理层面上，我们的自我暴露有四个步骤：

第一个叫客套问候。这通常是对礼节性问候作一般性的回应。比如，人们常常会问我们：“你好吗？”“你近来怎么样？”“你怎么样啦？”“你的家人还好吗？”尽管这些问题的回答通常是“很好！”或者“好极了，好得不能再好了。”但却提供了一个非常好的机会去透露一些附加的信息。这些都是最初级的自我暴露，通过这种形式可以告诉他人，你是友好的、开放的。当然，如果情况允许的话，你可以与他进行进一步的交谈。

在相互问候后，人们一般要相互交换一些基本的个人信息。告诉他人你在做什么，来自哪里，你有什么兴趣或者你现在的工作或学习情况。

自我暴露的第二步是提供一些经历和信息背景，以供对方进行比较和探究。从此刻开始，人们将开始增进相互了解。

自我暴露的第三步是表达对不同事物的个人观点和看法。这时，你可以表明你的态度、价值观和关注的话题。你可以告诉对方，自己对周围世界的真实看法与感受。以一种开放的方式表达你的观点，这

pdf下载网 http://www.i8788.com

样可以鼓励他人与你分享他们对不同事物的看法。

自我暴露的最高层次是向你认识的人，尤其是你希望更进一步发展的人表露你的个人感情。

对于很多人来说，这很困难，因为这需要暴露他们的情感。

尽管暴露情感很难 (很冒险)，但是只有这样，你的交谈对象才能对你是谁、什么对你最重要这类问题有真正的认识。

当你表露你的愿望、梦想、爱情、喜悦和悲痛时，对方才会发自心底地认同你，因为我们所有人都有这些基本的感情经历。

许多人在表达“我”时，往往错误地说成“你”。当你表露个人感情和想法时，记住一定要用“我觉得”等语句。

但有一个特例，就是彼此没有任何关系的人，却能达到完全的自我暴露。比如在网络聊天时，素不相识的网友都可以把自己或最亲密的人的个人隐私全部和盘托出。因为在虚拟的情境下，人们觉得对方不可能介入到自己生活中，尴尬和羞耻感也不会产生，所以沟通更加开放。

总之，自我暴露是人际沟通的需要，更是取得他人信任的必要手段。

13 善用心理名片原理走进对方

心理学专家通过研究发现：人们普遍倾向于接受那些态度和价值观与自己相同的社交对象，进而首次提出了“名片效应”的概念。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所谓“名片效应”，是指在交际中，如果表明自己与对方的态度和价值观相同，就会使对方感觉到你与他有更多的相似性。如果我们善于使用“心理名片”，能够促进良好人际关系的建立，“心理名片”的原理在职场上有很大的实用价值。

社会心理学家纽利姆以一群大学生为对象进行了一项实验：首先，他对大学生们进行了一系列的心理测验和生活调查，并根据结果，将大学生们分为两组：一组具有某些方面的共性，另一组则几乎没有共同之处。接着，他让大学生们以组为单位在一起生活。一段时间后，他对大学生们的人际关系情况进行考察。结果，特征相似的学生之间大多能彼此接受和彼此喜欢，进而建立起友谊；而特征不同的学生之间，尽管大家朝夕相处，却仍然比较疏远，他们很难相互喜欢，更不容易建立友谊。

心理学家拜恩也做过这类的实验：他按学生们态度的异同来搭配学生，然后让他们出去进行一次半小时的约会。等他们约会结束后，考察他们相互喜欢的程度。结果仍然显示，相似性的确与喜欢程度呈正比。大量研究都证实，价值体系、社会身份、社会背景和文化程度等的相似性都能影响个人对社交对象的选择，对人与人之间的吸引具有特殊的意义。

在工作中，你可以把自己与下属视为一体，首先向下属传递一些他们所能接受和喜欢的观点和思想；然后再一点一点地将自己的观点和思想渗透和组织进去。这样下属就会因为彼此相似而容易接受。如果不是采用这种循序渐进、点滴渗透的办法，就很容易引起下属的排异心理，进而使下属排斥自己。

那么，你怎样才能使用好“心理名片”呢？

(1) 首先，你要善于捕捉对方的信息，把握对方真实的态度，进而从其中寻找出积极的、自己可以接受的东西来制成有效的“名片”。要

pdf下载网 http://www.i8788.com

想获得对方的有效信息，你必须通过自己的慧眼来捕捉，利用心理规律分析对方：

第一，了解对方的简历。在与一个人尤其是重要人物正式接触之前，可以通过他的熟人了解其相关信息，比如：性格、喜恶、禁忌，他的成功史，他最欣赏的自己的特质等。这样，我们才能在正式接触时避其所恶、投其所好。美国前总统罗斯福就是这样做的。每次与人首次会面前，他都会翻阅那个人的资料，对其经历、嗜好、感兴趣的问题做一番研究。因此，无论对方是将士、商人、政客还是外交官，他都知道该和对方谈什么。

第二，通过细节了解对方。一般来说，步伐急促的人，精力充沛、精明能干，热衷于各种挑战；而步伐平缓的人则大都沉稳踏实；正襟危坐、目不斜视者绝大多数追求完美，讲究实际和效率；侧身而坐的人往往性格开朗、不拘小节；敞开手脚坐的人可能具有主管一切的偏好。此外，还可以通过对方的服饰风格、语速语调等细节来了解对方。

第三，尽量让对方说更多的话。对方说得越多，反映出来的真实一面就越多。从他的话语中，我们可以听出他的喜好、脾气、人生观、价值观等内容。想要对方多说话，就必须能在合适的时候抛出一个让他感兴趣的话题，同时在倾听他说话的过程中，表示赞同，用眼神和微笑牵引他继续。

当然，想在短时间内了解到足够的信息，进而形成“名片”，方法是多种多样的，落到具体行动中就是“多听、多看、多想”。

(2) 向对方递出自己的“名片”，让对方觉得彼此很相似，展示给对方一个他最容易接受的形象。

第一，在适当的时候说出你们的相似之处。其实，世界上每两个人之间都会有相似之处，比如信念、态度，兴趣、爱好，或者是背景经历等，具体地说，职业、地位、年龄、籍贯、专业……总会有相似之

pdf下载网 http://www.i8788.com

处。因此，只要我们用心去找，就一定能找到。而一旦我们指出这些，对方就一定会对我们多几分认同感。

第二，使用同意策略。心理学家认为，“不”字能够让交流中的两个人顿时产生心理紧张；而同意策略则会给人志同道合的感觉。当然使用这种同意策略并不是要毫无原则地唯唯诺诺，更不是虚伪地阿谀奉承，它只是达成彼此共识的一种方法而已。

第三，使用心理换位法。当我们站在对方的立场考虑问题，设身处地地为对方着想时，那些彼此之间的相似之处就会如雨后春笋一般接二连三地冒出来，而且更加自然、有效。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

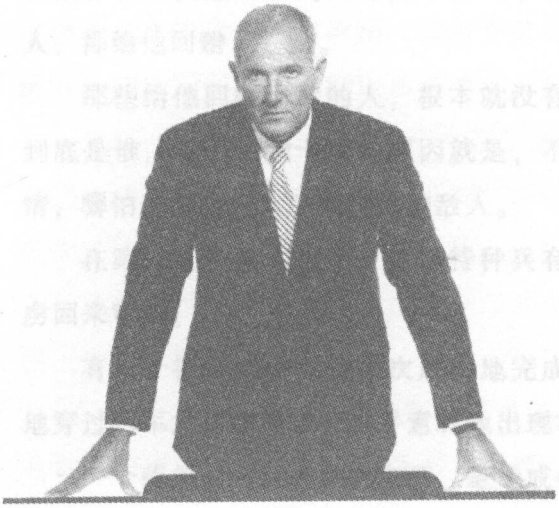
FBI

NO. 2

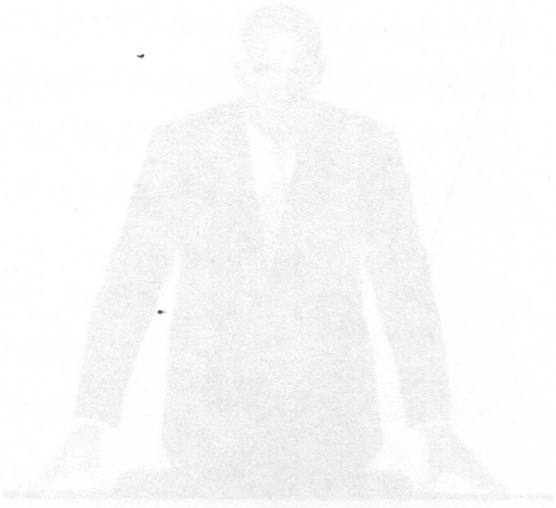
第二章

FBI心理拉拢术

——让他人主动与你合作



pdf下载网 http://www.i8788.com



pdf下载网 http://www.i8788.com

01 必要时替对方背黑锅

利用互惠心理打动对方，是FBI常用的手法。“互惠心理”是指得到了对方的恩惠，就想要回报对方的心理。

比如一个人帮了我们的忙，我们也会帮他的忙，或者送他礼品、请他吃饭以示回报。如果你想从某人那里得到回报，不妨先付出，让对方产生回报你的动力，在这种动力的支配下，对方不得不有所行动。

一位心理学教授曾做了这么一个实验：在一群素不相识的人中随机抽样，给挑选出来的人寄去了圣诞卡片。结果，大部分收到卡片的人，都给他回赠了一张。

那些给他回赠卡片的人，根本就没有想到过打听一下这个陌生人到底是谁。他们回赠卡片的原因就是，不管怎样，自己不能欠别人的情，哪怕这个“别人”是自己的敌人。

在第一次世界大战中，德国特种兵有一种任务是深入敌后去抓俘虏回来审讯。

有一个德军特种兵曾多次成功地完成这样的任务，这次他又熟练地穿过两军之间的地域，出乎意料地出现在敌军战壕中。

一个落单的士兵正在吃东西，毫无戒备，一下子就被缴了械。他手中还举着刚才正在吃的面包，这时，他本能地把一些面包递给对面突然从天而降的德国兵。

面对这个突如其来的举动，德国兵很震惊，结果，他没有俘虏这个

pdf下载网 http://www.i8788.com

敌军士兵，而是自己一个人回去了，虽然他知道回去后长官会大发雷霆。德国兵为什么会这么做？

因为对方递送面包的这一举动唤起了他的互惠心理，让他产生了一种自己得到了对方的恩惠，应该回报对方的想法。而那一刻，不把对方当作俘虏抓回去是他所能给予的唯一的回报，于是，他这么做了。想想看，在你死我活的战场上，一块小小的面包就能打动敌人，由此保存性命。

“怎么搞的，检查组明天就来，事先怎么没人告诉我？”局长接了部里的电话，气冲冲地闯进办公室主任的工作间。

“我，我，我把通知……”办公室主任本想解释，可局长的表情不容分说。

“你看，这事怎么处理？什么准备都没做！”

“对不起，局长，是我粗心大意，我马上去准备。”其实，责任还真不在办公室主任那里。

办公室主任一接到上级的检查通知，就马上把通知送往了局长办公室。当时，局长正在打电话，见他手拿通知进去，就用眼睛示意他把通知放在桌上。

“可能我一走，局长就把这事给忘了。”办公室主任心里想，但他没有吭声。

他只是快速跑去局长办公室，找出那份通知，按照通知要求，连夜加班加点，打电话、催数字……最后，终于在检查组到来之前，把所需要的材料全都准备好了。检查顺利通过。

办公室主任松了一口气，局长也松了一口气，他决定好好培养办公室主任。

局长为什么决定好好培养办公室主任？

是因为办公室主任有责任心，敢担当吗？的确是，不过，更重要

pdf下载网 http://www.i8788.com

的原因不在于此，而在于他对办公室主任产生了一种“互惠心理”。

下属替自己背了黑锅，还当众挨了自己的批评，局长维护了权威，保住了面子，但他的心里失衡了，他觉得自己欠了下属的人情，需找机会回报才行。

在职场，我们是不是可以一点小小的恩惠感动我们的领导、同事或下属，以此拥有良好的人际关系呢？答案是肯定的。

哪些算是小小的恩惠呢？比如帮助对方做事、送礼给对方、请对方吃喝玩乐……必要时，替对方背背黑锅。

不过，“背黑锅”这种恩惠不可滥施，否则可能惹祸上身或者令人轻视，得不到你想要的感激与尊重。因此，在采取行动之前，你要权衡利弊，想想这个“黑锅”的分量有多重，值不值得你去背。

一般来讲，在下面这类情况下可以考虑。

比如，领导在工作中不小心出错，造成不良后果，要追究责任，因为职务的关系，如果领导承担责任，会挫其威信、伤其面子，你不妨主动把责任承担下来。这样，领导会认为你敢担当、明事理，自会愈发重视你。

又如，下属不小心犯了错，如果下属承担责任，会严重影响前途。而你出面承担，不会有多大的影响，你不妨主动承担责任。这既能表现你的宽怀大度，让下属感激涕零。同时，又能提高你的威信，让下属敬重你、忠诚于你。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 把对方拉拢到你的阵营里来

FBI指出：良好的人际关系并不意味着你要喜欢所有的人，也不意味着所有的人都会喜欢你。如果你认为某些同事或者上司是非常有价值的朋友，那就应当细心地照料这种友情。除此之外，对那些自己容易和产生矛盾的人也要学会用心理战术化敌为友、拉拢对方。

曾有一份调查显示，约六成的职场白领每星期都会生一次气，甚至一成半的人每天都在生气。想想也是，每天一早就要忍受塞车之苦，到了办公室还要面对自己讨厌的同事，更难受的是和自己处处作对的同事竟然升迁了。各种各样的负面情绪积压在一起，想不生气都难了。这项调查也发现，每天生气的人除了有健康上的困扰和种种负面情绪，如忧郁、焦虑、恐惧等，最可怕的还是敌对情绪，对同事、上司充满了敌意。

办公室向来就是“是非”多发地段，在这样的环境里工作，难免会遇到不友好的人，竞争对手很容易演化成生死之敌。

但是，我们不能任由这种敌对情绪滋生，不管怎样，同事之间没有必要拼个你死我活。双方刀光剑影，虽然一时解了心头之恨，但假若自己技不如人，败下阵来，倒霉的还是自己。

在职场中生存，我们最好不要树敌，即使遇到了有敌对情绪的人，也要利用各种各样的方法去化敌为友，毕竟良好的人际关系、适当的情绪管理，才是为工作提供动力的良方！

pdf下载网 http://www.i8788.com

职场争斗在所难免，很多职场人士遇到这种情况发生，第一个反应就是避而远之，希望自己不要卷入尔虞我诈之中。遗憾的是，几乎所有想明哲保身、置身事外的人最后还是不能脱离这个是非圈，甚至可能莫名其妙地连工作都丢了。

所以，逃避不是解决问题的办法，避无可避，我们就要鼓起勇气去坦然面对，争取把敌对关系转化为合作关系。

几个月前，阿兰到一家化妆品公司担任市场部经理，老板给他指定了试用期的考核题目——提交一份当前化妆品市场的调研报告。为了写好这份报告，阿兰几乎跑遍了上海所有的大型化妆品市场，尽管碰了很多钉子、挨了很多白眼，最后还是收集齐了详细的资料。

阿兰回公司后，就开始认真地整理、归纳这些资料。整理完成后，阿兰开始写这份难度很大的调研报告。

眼看要大功告成的时候，跟她一起应聘的阿珍央求阿兰指导指导她。因为俩人是同乡，还是一起应聘来的，阿兰也没有太放在心上，就让阿珍随意翻看了这些她辛辛苦苦收集来的资料。

阿珍不仅看了资料，甚至还看了她写的报告。

阿兰当时也没在意，还热情地、毫无保留地指点了阿珍。

当阿兰把自己整理好的报告交给老板时，一件令人意想不到的事发生了。

老板浏览了一下阿兰的报告，就开门见山地对她说："你写的这篇报告很翔实也很到位，有一些自己独到的见解。可是，很多内容都和阿珍重复，你和她是不是一起去调研的啊？这次就算了，以后希望你不要再这样了，独立工作和独立思考还是很重要的……"

阿兰哑口无言，不知道自己该说什么好，本来是自己的东西，却被别人抢先一步，真是该死。

的确，职场中这样的事可以说是屡见不鲜，甚至可以说每天都在

pdf下载网 http://www.i8788.com

发生。

也许，职场上的敌人就是这么产生的，这个案例中，阿兰是受害者，如果你是阿珍，想和阿兰化敌为友，该怎么办呢？

同事在一起需要相互合作、相互帮助，当你在工作中需要别人的帮助，而这个人却与你有些不和，你该做些什么？显然，我们不能放弃，放弃很容易，但会使你失去一个得力的伙伴。我们应该做的是化敌为友，使他成为我们的朋友。这三个方法也许能帮你实现这一目的：

(1) 勇于承认自己的错误之处

要获得谅解，首先要承认自己的错误，不要有“这样别人会看不起我”的想法。就算你的同事和你的意见相左，对其提出的看法，我们也应当表示理解。

如果是自己错了，那就要勇敢地承认，这不意味着你举手投降，而是你肯接受对方的象征。我们首先应该考虑的是对方所说的话中包含的信息，而不是说话的某个人。承认你错了，常常能够让对方沉默，这是化解敌意的好方法。

(2) 对威胁性的问题不要理会

有时，我们会听到同事问一些威胁性的问题，比如：“你以为你是李嘉诚吗？”“你知道什么是调研报告吗？”“你到底学没学过电脑维修啊？”这些问题其实根本就不是在询问什么信息，只是为了激怒你，让你失去平和的心态。

这时，我们怎么回答呢？——不要带着任何感情色彩去回答。索性假装什么也没听到，你只管问他工作上的事就可以了，这样，你不给他向你破口大骂的机会，就会减少对方的敌意。

(3) 让对方知道你非常需要他

不管你是否真的很需要对方，也要表示出来，我们的目的是利用这样的方法去抬高对方的自尊，让对方高兴，这样就可以避免敌意的

pdf下载网 http://www.i8788.com

产生和激化。

你需要他，他就会感到自己的重要性，这样无形中就能减少或消除一些敌对情绪。

你可以诚恳地对他说："我的工作有好几个难题，需要你提供意见，需要你指导我。"这样一说，对方也不好意思再和你为敌了。

如果双方产生了冲突，短时间内很可能都不好意思或不愿接触，时间一长就会更加生疏，再解决也就更难了。想打破这种僵局，可以采用这些方法：退让、时间缓冲、模糊焦点、转化利害关系、冷静倾听等。

还有一种很有效的方法，就是"借助暗示法"——借由他人之口或他人的意见拐弯抹角地传达你的善意，这样不但能化解对方的怒气，还能赢得他的信赖。

正如FBI所说，想要化敌为友，化干戈为玉帛，先让自己的情绪稳定下来，然后洞悉对方的心理，接着伺机而动，巧妙地化解对方的敌意，把对方拉拢到你的阵营里来。

03 好利是人性弱点

生活在现实中的人，除了精神上的需求之外，还有利益上的需要。所以，你要想在心理上拉拢他人，就要满足他人的这种需求。

某商场为了方便顾客，想盖一个自行车棚。但商场前面没空地。商场左侧紧挨着一家饭店，饭店前面倒有一片空地。商场经理跟饭店老

pdf下载网 http://www.i8788.com

板商量，想租一小块地。饭店老板一口回绝，因为他不想为了区区一点租金影响自己的生意。

商场经理并不气馁，派一位公关小姐去做说服工作。公关小姐对饭店老板说："您租场地给我们，是利大于弊：

第一，我们租用的地方很小，不会挡住您的门面。

第二，您每天生意最忙的时候，正是我们生意最冷清的时候，不会因为人多拥挤对您的生意造成影响。

第三，车棚盖好后，来您这里进餐的客人也可以把车存在这，您这不等于是为自己盖了一个车棚吗？

第四，存车的顾客可能顺便来您这儿吃饭，这不是为您打了免费广告吗？"

饭店经理一听，句句在理，当即同意租地，而且免收租金。为什么饭店经理最初会拒绝，即使商场愿给租金？而后来却欣然应允并且不收租金呢？说来说去都是一个字——"利"。

最初，饭店经理不同意建自行车棚是因为"利"。他认为，商场盖自行车棚，会挡住自己的店面，影响自己的生意，虽然商场给自己一点租金，但它不能弥补自己可能遭受的损失，因此，他一口回绝。

后来，饭店经理同意建自行车棚也是因为"利"。因为商场的公关小姐的一番话让他明白，建自行车棚非但不会影响饭店的生意，还会有利于饭店的生意。因此他不仅答应了，还免收租金。

FBI坦言，好利是人的本性。很多人都有过这样的体验，求人办事，不管你如何恳求对方，对方总是敷衍应付，漠不关心。遇到这种情况，你千万别灰心丧气，因为这并不表明对方已经完全拒绝你了。这时，你所应该做的，首先是消除对方心理上的漠不关心。

如何消除对方心理上的漠不关心呢？最好的办法，就是让对方听到或看到你所做之事与他有着紧密的利益关系。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当然，利益不一定是摆在桌面上的钱，一眼可见。它可能是显性的，也可能是隐性的；可能与你所求之事有关，也可能与你所求之事无关。如果利益隐于事物内部，让人看不明数不清。你不妨指给他看，数给他看，让他心里明明白白。

在英国工业革命方兴未艾时，以发明发电机而闻名的法拉第，为了能够得到政府的研究资助，他去拜访首相史多芬。

法拉第带着一个发电机的雏形，非常热心并滔滔不绝地讲述着这个划时代的发明。但史多芬的反应始终很冷淡，一副漠不关心的样子。

事实上，这也是无可奈何的事情，因为史多芬只是一个了不起的政治家，要他看着这种周围缠着线圈的磁石模型，心里想着这将会带给后世产业结构的大转变，实在是太困难了。

这时，法拉第说："首相，这个机械将来如果能普及的话，必定能增加税收。"听了这一句话，首相的态度突然有了极大的转变，他原本漠不关心，一下子却变得非常关心起来。为什么会出现如此大的转变？显而易见，因为这个发动机，将来会获得相当大的利润，而利润增加必能使政府得到一笔很大的税收，这恰恰是首相所关心的。

实施心理拉拢术的关键是满足对方的需求。每个人都有利己的一面，能满足对方的利益，对方才会乐意为你办事。

满足对方需要的前提是找到对方的需求。每个人的需求是不同的，比如有的人好利，见钱眼开，对这种人就要以金钱来满足他；有的人爱慕虚荣，喜欢戴高帽，对这种人要加以赞美，从精神上满足他；有的人有钱有势喜欢附庸风雅，钱财根本就打动不了他，求这种人办事，就要摸清他的嗜好，比如他喜欢某某的字画，那你就设法满足他。

只要对方的需求满足了，你的请求也自然会得到满足。

pdf下载网 http://www.i8788.com

04 拉拢对方的亲人更容易让其感动

如果仅仅是慰问一个人本身，充其量不过是一种单纯的客套行为，而一旦将他的家人也加进来，这就是把一种正式慰问转变为一种带有较强人性化和感情色彩的慰问了，这样更容易获得对方的好感。所以当你想拉拢某个人时，不要忘了给对方的家人带去一份真诚的慰问。

逢年过节，很多企业都会有慰问家属的活动，特别是那些驻扎在海外的员工的家属，还会给他们发贺卡、礼物或是慰问金等等。

在这个过程中，你是否注意到这样一种现象：领导亲自去海外慰问员工的概率绝对远远小于他们慰问海外员工家属的概率。这是为什么呢？

这并非他们太忙没有时间，更不是不愿支付出国的飞机票钱，而是一种连带慰问的方法。即通过慰问员工家属，增进员工对企业的归属感。如果只慰问员工而不慰问家属，家属就感受不到慰问，但如果慰问了家属，不管是否慰问员工，员工都能感受到慰问，而且会感到这比慰问他们本身更温暖。

如果仅仅是慰问员工本身，充其量不过是一种单纯的例行公事，而一旦将他们的家属加进来，这就由一种正式的慰问转变为带有较强人性化和感情色彩的慰问了，家属必然会感激公司的良苦用心，而他们的这种态度也一定会对员工本人产生积极的影响。

也就是说，慰问他的亲人更容易让对方萌生亲近感。这个心理策

pdf下载网 http://www.i8788.com

略在很早以前就被政治家们运用得相当娴熟了。

日本有个叫做田中义一的政治家，就是运用这个策略的高手。一次，他到北海道出席活动，当时，有一位穿着考究的男子从欢迎队伍中走出来，向田中义一致敬。

田中义一像老朋友一样迎上前去，轻声问候道："真是麻烦您了，您父亲的身体还好吗？"田中的亲切态度，居然让这个男子感动得热泪盈眶，诚惶诚恐地连忙答道："好，非常好，他也经常从电视里关注您呢？"

在回来的路上，田中的秘书耐不住好奇，便问道："田中先生，刚才那位先生是谁啊？我跟了您这么久，好像没见过他啊？"

听到秘书的问话，田中不由得笑了，说道："我也不知道他是谁啊，但是谁没有父母亲呢，慰问一下他的父母总没错吧！"

虽然，田中义一的做法比较冒险，万一碰上那些父母亲已经去世的人，可能会让对方感到很尴尬。但是这种慰问其亲人的心理策略却是十分有效的，也是值得我们借鉴的。

只是在慰问对方之前，我们最好选好这个亲人的人选。对于相互熟识的朋友，当然这不成为问题，父母、配偶和孩子是主要的人选，但是对于一些你不熟悉的人，要切记挑选一个他确实存在的亲人去慰问，千万不要出现慰问一个单身汉他的妻子如何的尴尬问题。

即便你只知道他养了一条吉娃娃狗，慰问他的狗也能达到与慰问他的亲人一样的效果。因为大多数人家，都把宠物狗当成家庭的一员。

一位在领导岗位上多年的人，每到岁末都能收到很多礼物，卡片、烟酒、衣服、食品等等，其中不乏高档货。但是一直被他珍藏的礼物却是当时一个新员工小陈送给他的一条只值几十元的狗链子。

他清楚地记得那天早晨遛狗的时候，碰到了每天晨练的小陈。小陈变魔术一般掏出了一条漂亮的狗链，对他说："我看您每天都要弯腰

pdf下载网 http://www.i8788.com

去撵狗，我就买了这条狗链，这样您就不用担心小狗到处乱跑了。”

后来这位领导的狗病死了，但是他却一直保存着那条狗链，因为那是他的狗第一次收到的礼物，也是它留给他的唯一纪念品。

FBI专家乔·纳瓦罗提醒我们，当你准备从情感上征服一个人的时候，不要仅仅让他自己感受到你的诚意，同时，也要将这种诚意惠及到他的家人身上，这样才能收到事半功倍的效果。

05 谦逊的人到处受欢迎

从心理学角度看，人人都有自尊心，把他人当做老师，把自己看成学生，这种谦逊的态度会让交际的对方觉得自己受到重视，被尊重，因此会拉近我们与对方之间的距离，从而让对方容易对我们心生好感。因此，谦逊地请教是FBI拉近与他人心理距离的好方法。

本杰明·富兰克林是18世纪美国的实业家、科学家、社会活动家、思想家和外交家，影响过数千万人。在他幼年住在费城时，就已经明白了这一点。

与很多机智敏锐的年轻人一样，他原来也十分骄傲，总是带着一种自信自傲的神气与人说话。有一天，一位老人当面指出了他的这一缺点。

老人说：“你的所有意见对于每一个与你意见不同的人来说，都是一种打击。因此，谁也不喜欢听你说话，你的朋友们会觉得你不在场时更愉快。无疑，这是一件糟透了的事情。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

这句话大大打击了这位未来领袖的骄傲气焰。后来，经过认真的反省，他把自己的处事方式重新作了调整。

他立刻采取了一个完全不同的方法，他自述说："我用谦虚的态度表达我的意见，当我碰到一些可能引起争辩的话题时，我坚决不会使用'当然'、'无疑'这样一些表示肯定语气的话，而通常采用'在我看来'或'也许，我想是这样'，或'据我推测，应该是这样的'或'如果我的看法是正确的话，那么，应该是这样的'等等说法。"

富兰克林又说："在我发表意见，并想获得他人赞同时，这种习惯是很有好处的……我用谦虚的态度说出自己的意见，经常能增加我发言的机会，减少碰壁的机会……"

"正是拥有这种习惯，所以，我才能影响我的人民……事实上，我是一个蹩脚的演说者，我没什么辩才，总是木讷地寻找一些合适的文字，发音还总不标准。不过，尽管如此，好在我还可以勉强表达想法。"

在与人交谈的过程中，谦逊请教的方式总是能引起对方的兴趣，对方有了兴趣，你们的交谈就能很好地开展下去。

姚辰今年刚刚金融学MBA毕业，一次他与一位香港老板一起吃饭，同桌的还有一个经济学博士。

表面上是吃饭，其实香港老板刘先生想借这次机会考察并选择一个在经济学方面比较擅长的帮手。席间，那位博士一直都在表现自己在经济方面的才华，说些一般人听不懂的名词术语，以显示自己深厚的专业功底。

姚辰的话题则是从请教港商开始的："请问刘老，您事业一直发展得这么好，怎么会想到千里迢迢来大陆投资呢？"

刘先生说："三年前我就看出大陆经济充满活力，市场前景广阔……"

姚辰又问："您当时要到大陆来，遇到过一些阻力吧？"

pdf下载网 http://www.i8788.com

刘先生答："可不是吗？许多朋友都反对我到大陆投资，连我太太也不同意。但我很清楚香港毕竟是一个小岛，市场容量有限，要想以后有更大的发展，必须开辟新的广阔天地……"

姚辰于是肯定刘先生说："搞经济，就要像您这样有前瞻性的眼光……"

最后，香港老板刘先生选择了姚辰作为自己在大陆的经济顾问。

值得注意的是，如果是在公司或单位内部，谦逊地请教这种行为还要分情况区别对待。

第一种情况是，如果是下级问上级，或地位低者问地位高者时要确保对方对你的问题真的了解。因为，上级不一定就是精通业务的。如今当领导的，外行不占少数。即便是业务干部出身，也有精与不精之处。你请教他，万一他不会，他会以为你故意出他的丑，那就不妙了。

第二种情况，同事、同级之间相问，关键要看对方的性格。在大家还不熟悉的时候，你谦逊地请教，对方既有可能认为你是真的不懂，也有可能认为你是在出难题。如果是心胸狭窄、妒忌心强的人，就会是后一种情况，他会担心你后来居上，所以，他可能会轻描淡写、似是而非地告诉你答案，如此则会遭遇尴尬。

第三种情况，自己是上级，上级问下级，这种情形比较完美。因为，上级往往是权威的代表，不管你是不是内行，你完全可以不问下级怎么回事儿就发号施令。而你来问下级了，一方面可以反映你心胸开阔；另一方面，也可以拉近与下级之间的距离。

pdf下载网 http://www.i8788.com

06 头衔虽是虚的但能拉拢人心

头衔是最能迷惑人的一种公开的赞誉方式，很少有人能真正地抗拒这种诱惑。

塞谬尔·冈珀斯是美国劳工协会的缔造者，在刚刚开展工作时，他感到十分艰难。工人们大部分都是没有组织的。而当时，他既没有钱，又难以从外界获得足够的帮助。如何获得更多人的支持呢？

塞谬尔·冈珀斯冥思苦想。一天，他灵机一动，想出了一个计划：创设一个“民间委任状”。这个委任状的主旨是授予那些愿意组织工会的人一个荣誉称号。在接下来的一年里，他把这一荣誉称号授予了80多人。令人惊讶的是，美国劳工协会会员的数目从此开始激增。也许，你会表示怀疑，头衔真有这么神奇的吸引力，有如此特殊的功效吗？

还记得小时候，什么样的奖励最让你激动吗？老师的口头表扬？学校颁发的奖品？父母奖励的糖果？在上个世纪五六十年代出生的人的记忆里，头衔肯定是最令人激动的奖励：“少先队大队长”、“少先队中队长”、“少先队小队长”，诸如此类的头衔，让无数的孩子梦寐以求！为什么？因为头衔唤起了人们的荣誉感，满足了人们出人头地的虚荣心。人们渴望头衔，珍惜头衔。

古今中外，因为了解人们的这种心理，许多领导通过授予人们这样或那样的头衔，笼络人心、激励人心，赢得了人们的忠诚，最终赢得了胜利。

pdf下载网 http://www.i8788.com

拿破仑算是最典型的一个。拿破仑对赏赐从来就不吝惜，创立并封赐了许多崇高的头衔和荣誉。在成立自己的王朝之后，他制定了一种荣誉勋章，并且立刻将1500个以上的十字勋章授予了他的臣民；他重新启用了法兰西陆军上将的官衔，将这一高位封赠给了18位将官；同时给优异的士兵授予“大军”的光荣头衔。

这些光荣的头衔，让他的臣民感激他、拥戴他，他新创的帝位也因此得到了巩固。也许，有人会说，在崇尚光宗耀祖的旧社会，头衔具有激励作用，在当今社会，人们疯狂追逐物质，对头衔不会有太多的兴趣。

不过，事实表明，头衔的魅力并没有减少。就拿一所私立中学来说，在每年组织旅行时，学校总要分一些事情给学生去做，但历年来被选出的学生都没有兴趣，根本不想去做。

有一年，学校就把这些选出来的学生冠以“旅行委员”的头衔，结果所有的学生都非常踊跃地抢着做。事实上，工作的内容完全不变，只是冠上了头衔而已。

头衔的制定没有一定之规。时代性是头衔的一个特征。如果头衔富有创意，也许更容易让员工接受这些头衔并融入其中。

作为管理者，在使用授予各种头衔时，不妨多征求员工的意见，设立一些诸如“创意天使”、“智慧大师”、“霹雳先锋”、“完美佳人”等与时代同步的荣誉称号。每月、每季、每年评选一次，举行适当隆重的授予荣誉称号的仪式，效果会更好。

头衔的创新不仅可以体现在名称上，也可体现在授予方式上。就像日本电气公司。

该公司在一部分管理职务中实行“自由职衔制”，就是说可以自由加职衔，取消“代部长、代理”、“准”等一般普遍管理职务中的辅助头衔，代之以“项目专任部长”、“产品经理”等与业务内容相关的、

pdf下载网 http://www.i8788.com

可以自由加予的头衔。

总之，不要太吝啬一些头衔、名号，大方地授予对方。要相信，头衔虽是虚的，但它的确可以用来拉拢人心。

07 一个拥抱比十句安慰更有力量

美国著名心理学家赫洛德·傅斯博士曾说过："拥抱可以消除沮丧，能使体内免疫系统的效能上升；拥抱能为倦怠的躯体注入新生命，使你变得更年轻，更有活力。在家庭中，每天的拥抱将能加强关系及大大地减少摩擦。"FBI对这种观点非常赞同。

这几年，开始流行一个叫"抱抱团"的团队，他们在城市街头，给人拥抱，不管是谁，都可以得到温暖的拥抱。

最早向世界推行这个活动的是美国人贾森·亨特，他的灵感来自于他去世的母亲。几年前，亨特在母亲的葬礼上听到许多关于母亲的事迹，得到过亨特母亲帮助关心过的人回忆着从她那里得到的温暖。一方面受到母亲故事的感召，另一方面感觉自己需要借助他人提供的温暖来克服丧母的悲痛，亨特做了个写着"真情拥抱"的纸牌走上家乡的大街。第一个与他"真情拥抱"的人是一个路过的姑娘，她停了下来，看了看纸板，毫不犹豫地向亨特张开了双臂。从这一天起，这个关于爱和分享的运动开始在全美国蔓延。

那么，拥抱可以带来何种力量呢？我们先来看一个关于恒河猴的实验。心理学家亨利·哈罗认为，人除了基本的饥饿、干渴等生理需求

pdf下载网 http://www.i8788.com

外，一定还有一种要接触柔软物质，比如皮肤等的需求。

为验证这个理论，哈罗与其合作者决定用与人类感受性最为相似的恒河猴进行实验。在实验前，他们制作了两只假的代理母猴。

第一只代理母猴是用光滑的木头做身子，用海绵和毛织物把它裹起来，在胸前安装一个奶瓶，身体内还安装了一个提供温暖的灯泡。

然后他们又组装了另一只不能提供舒适环境的代理母猴，这只母猴的外形与木制母猴基本相同，只是由铁丝网制成，这只铁丝母猴也安装能喂奶的奶瓶，也能提供热量。

研究者把这两只人造母猴分别放在单独的房间里，这些房间与幼猴的笼子相通。

8只幼猴被随机分成两组，一组由木制母猴喂养，另一组由铁丝母猴喂养，两组都通过奶瓶来提供奶。

哈罗记下了出生后的前5个月中，幼猴与两位“母亲”直接接触的时间，结果是令人惊讶的。

在最初的实验中，所有的幼猴与两只代理母猴都接触。其中一半幼猴由木制母猴喂奶，另一半则由铁丝母猴喂奶。

现在，你可能已猜到幼猴偏爱的是由绒布包裹的木制母猴。但是令人惊奇的是，这种偏爱程度趋向于极端，甚至对那些由铁丝母猴喂养的幼猴而言也是如此。

经过最初几天的调适，无论由哪只母猴提供奶，所有的幼猴几乎整天与木制母猴待在一起，甚至是那些由铁丝母猴喂养的幼猴，它们为了吃奶才迫不得已离开木制母猴，吃完后便迅速返回到木制母猴这里。

他们还用恐惧物体的实验进一步证明了幼猴对木制母猴的依恋。

每当幼猴发现自己正面对一些令自己害怕的事物时，它们便很快跑向木制母猴，并抱住它以获得安慰和保护。

pdf下载网 http://www.i8788.com

随着幼猴年龄的增长，这种反应变得愈加强烈。另外，无论是铁丝母猴喂养的幼猴，还是木制母猴喂养的幼猴，其反应没有差异：当它们害怕时，都会到绒布包裹的代理母猴那里寻求安全感。

亨利·哈罗将这种接触柔软物质的需求称为“接触安慰需求”，并指出：人处于孤独、面对困难时，这种需求尤为强烈。

也就是说，当人或动物面临困难、灾难或是危险的时候，给予他一个温暖的拥抱是最好的安慰，这远比那些生硬的劝慰话语更具力量。

不信，我们可以看看生活中的例子。2008年北京奥运会，当美国选手埃蒙斯在射击比赛中再次由于最后一枪的偏离而失去金牌时，他的妻子卡特琳娜用自己的拥抱给了他一个舔舐伤口的空间。

再看网球赛场，纳达尔在战胜天王费德勒后，主动给了他一个大大的拥抱，这并不是挑衅，而是对手间的惺惺相惜。

这个拥抱也有着很丰富的感情，很难说他们是好朋友，但绝不能说他们永远都是对手。纳达尔是高明的，这个时候对于费德勒来讲拥抱是最好的安慰。

其实，家人之间，朋友之间，特别是爱人之间或者父母和儿女之间，适度的拥抱能传达彼此的关心、爱护、想念等亲切的情感。

但是，习惯了用含蓄的方式表达感情的人却不太常用这个极佳的安慰方式，尤其是异性间可能会感到极其尴尬，这个时候，不妨将这个办法“本土化”一下，改用拍拍肩膀的形式表达你的安慰。

pdf下载网 http://www.i8788.com

08 用关爱的举动打动他人

FBI人际交往专家乔·纳瓦罗指出：真诚的关心就像是一把万能钥匙，能够为你打开别人的心锁。人心都是相通的，只有你对别人的关怀是真诚的，对方才会顺从你、理解你。

在人际交往中，感情是人与人之间建立良好关系的纽带，人心操纵高手总是十分注重培养感情。尽管感情投资并不能立竿见影、马上奏效，但是牢固的人情关系一旦建立起来，将会对事业发展起到不可估量的巨大作用。

若想得到他人的理解和支持，就一定要先关心和尊重他人，因为关心就是一颗糖衣炮弹。只有这样，你才能与别人的心贴得更近、感情基础更为牢固，别人也会更加喜欢和支持你。

如果只是在需要时才开始关心别人，或者总是希望人家对你平时的小恩小惠感恩戴德，时刻想着别人怎样来报答你，那么你注定会失败的。

温州曙光鞋业公司总经理王明，是一个善于关心下属的企业家。工人李冬的父亲因患肝癌急需一笔医疗费，这笔昂贵的医疗费对于家庭情况本不富裕的李冬来说无疑是雪上加霜。

走投无路的李冬被迫求助总经理王明，王明了解到李冬的情况后，二话没说就给财会打了个电话："马上提出5万元现金出来，送到我这里。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

之后王明还对李冬说："你现在不要有思想包袱，救人要紧，工作可以先停一停。如果这5万元不够，再来找我。"拿到钱的李冬感动得热泪盈眶，不停地说："王总，真是谢谢你，你就是我的救命恩人，有机会我会报答你的。"

尽管后来李冬的父亲还是去世了，但是李冬对于总经理王明的感激之情却一直埋在心里。

2001年，由于市场竞争激烈，王明的鞋业公司经营举步维艰，不得不靠裁员来维持公司的正常运转，李冬也在这次裁员中失去了工作。

不过，当他听说在新加坡定居的舅舅要来大陆投资办厂时，第一时间就找到舅舅，把曙光公司的现状详细地告诉了他，并向他讲了总经理王明的人品，提起那次父亲生病时王明的慷慨相助。听完李冬的一番介绍，老人决定把钱投在人品信得过的王明的厂子里。

这笔资金的注入，对于王明来说真的是天大的好事，公司不仅有了转机，还扩大了生产规模，他的事业也有了更大的发展。

小事上可以采取圆滑的策略，但是在大事上一定要做到"关心他人"，以你的关心换取他人的忠诚。

广西柳州市竹编工艺厂的莫莉云，就是这样一位有人情味的女企业家。曾经有一位黑龙江来的客户打算请竹编厂专门生产一种酒瓶套，莫莉云热情接待了这位客户，答应了他的要求，让技术组连夜制作了五种样品供其挑选。

客户看到样品后非常高兴，当即选定其中的两款，要货20万个。不过三天后客户又突然变卦了，提出只要6万个，并抱歉地向莫莉云说明了原委。莫莉云不但没有责怪客户，反而称赞他想得周到、细致，并帮他算了一笔经济账，告诉他如何才能加快现金流周转。

这种主动为人着想、以情待人的态度，令客户非常感动，他表示："以后我厂若要订购竹编产品，一定会来柳州竹编工艺厂订货。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

没过多久，这位黑龙江客户特地从哈尔滨赶来参加了广西工艺品洽谈会，不仅从柳州市竹编工艺厂订购了12万件竹编酒瓶套，还逢人称赞莫莉云的人品，于是洽谈会上莫莉云又收获了许多订单。

正是在狠抓产品质量关之外，还舍得在感情上投资，使得莫莉云的竹编厂在强手如林、竞争激烈的行业里能够客户众多，立于不败之地。

在生活中，你可以什么都没有，唯独不能缺少对身边人的关心。福建九牧王服装公司的老总林聪颖，最开始做粮食生意时遭人欺骗、被害得很惨，就连工人的工资都发不出来。

在1984年的最后一天，林聪颖身上只有300多元钱，看着辛苦工作一年的员工，他的内心充满惭愧和内疚，硬着头皮说："咱们今年的生意亏了，实在没钱发工资，只有这300元钱大家先拿去用着，等过了节我一定尽快补上。"

员工们却没有一个人要钱，他们都异口同声地说："林老板，我们相信你的为人！"当场，林聪颖被感动得热泪盈眶。

其实，员工们的反应并不奇怪，因为林聪颖在平时就非常关心他们，这赢得了他们的信任和忠诚。从开始创业时起，林聪颖就特别关心员工：检查员工宿舍，发现有的宿舍没有电视，马上就派人添置；尽管从宿舍到工厂只有不到10分钟的路程，但林聪颖还是为他的员工安排通勤车，并且说："天这么热，怎么能让我的员工在烈日的暴晒下走着去上班呢？"

这种将心比心的关怀，赢得了员工们对林聪颖的由衷拥护和爱戴。也正因如此，在林聪颖遭遇最艰难的时期，员工们能够理解他、支持他，并且不离不弃地跟着他从逆境中站起。经过十几年的努力，林聪颖建立了资产过亿、年产值7亿元、员工1800多人的九牧王服饰发展有限公司。如果每一个商人都能够主动关心手下人，手下人也将会知

pdf下载网 http://www.i8788.com

恩图报，乐意为你效劳，并且与你风雨同舟。

关心不是急功近利，人情投资应坚持“长线”策略，这是心理操纵的关键。一个人想在事业上、人缘上多得，就要学会多给予对方，持之以恒地给予，这样在关键时刻你才会有意想不到的收获。如果你能注重长期人情方面的投资，与客户和员工们以诚相见、感情相通，你的机遇或许就会由这些人创造。

关心不是摆花架子、做表面文章，“路遥知马力，日久见人心”，感情投资需要较长时间才能结出果实，毕竟人与人之间的理解与信赖需要一个过程。

每个人处事的方式都不尽相同，有时候你对别人关怀，反而会换来他们的漠然视之和“虚伪”的讽刺。这个时候，你应当坚信“精诚所至，金石为开”，只要你的关心是真诚的，总有一天会改变这些人的看法。

关心，必须学会以心换心、以情动情。感情作为联系人际关系的纽带是可以相互影响的，当你想让别人理解、尊重、信任或支持的时候，你必须先做到理解、尊重、信任和支持别人。

有投入才会有产出，有耕耘才会有收获，不撒种子，何来果实？每个人都希望得到平等的待遇，但只有从思想上理解他人，在生活中关心他人，在工作上信任他人，才能使其在精神需求上得到满足，他人才会成为你的知心朋友，继而在组织内部形成亲切、和谐、融洽的气氛，内耗就会减少，凝聚力和向心力便会大大增强。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 填饱对方的肚子能撬开对方的嘴

人为什么喜欢在酒席上谈判呢？表面看起来饮食和思考没有什么联系，但是心理学实验表明，人在享受美食的时候，思维往往会受到他人观点的影响。事实证明，那些在应酬中进行的谈判成功率往往很高。

FBI列举过这样一个实验：先让被测试者把他们对某一个事件的看法写下来，然后把一些与他们观点相反的文章拿给他们看，并且注明是“权威专家”所写。然后，心理学家把愿意参加实验的被测试者分成两组，一组被供给美味的甜点和饮料，另一组什么都不给。

过了一段时间，心理学家发现，提供美食饮料的一组，高达96%的被测试者阅读报道后态度发生了转变，而另一组几乎所有人的观点都没有改变。这就是美食的神奇作用，也许这就是“请客吃饭好办事”的真正原因！

仔细想想，是不是我们在用餐的时候，更愿意倾听他人的意见、被他人说服呢？这也是商务应酬中为什么要请客吃饭的重要原因之一。

谈业务的时候，不要以为秘书小姐端上来的那杯咖啡是出于礼貌，更不是对你有特别的好感；也不要以为商务谈判到餐厅“吃吃喝喝”是不务正业，这是一种心理操纵战术！

填饱对方的肚子，能松动他的嘴巴，等他酒足饭饱，自然心满意足，有求必应。而且，在酒席上更容易滋长感情，在美食美酒和情谊催

pdf下载网 http://www.i8788.com

动下，人往往会失去理智，有什么就说什么，很容易“泄露天机”，嘴巴一张，你想知道的东西就知道了，你的目的也就实现了。

老陈下海之初，办厂失败，一下子亏损了40多万。眼看要陷入绝境，老陈摸摸身上的500多元钱，想了一个办法。

他用这500多元钱在饭店摆了两桌酒，请了20个朋友。在酒席上，他声泪俱下，坦言自己已经走投无路，很想摆脱困境，希望朋友们能助自己一臂之力。朋友们都相信他是个守信用、有才华的人，于是这20个人都答应每人借他2万元。3天后，老陈拿到了40多万元。

虽然500多元的酒席算不上什么，最重要的还是庞大的关系网，但经过家庭式的聚餐加上真挚的友情，产生的威力是不容小视的！仅凭个人信用，不需要任何担保，就可以实现资金的转借，这是老陈的个人魅力，更是一种“填饱对方肚子”的心理战术！

这个心理战术也被商家广泛运用，比如麦当劳的“免费派送百万杯鲜煮咖啡”活动，还有超市里的免费牛奶，营销人员让顾客一边品尝，一边推销，很多顾客品尝后就买了；还有一些商品交易会上免费提供咖啡、橙汁、甜点等美味食品，这些美食加上良好的服务能够影响客户的心理，促使客户签下采购合同，可以有效地提高成交量！

小至家庭、朋友聚餐，大到商务宴会、国际外交都离不开“吃”。从心理学的角度来看，我们可以感受到美食的魅力，宴席上确实会使沟通更加愉快，更容易对人的心理产生影响。

如果你有什么愿望和目的，不妨先填饱对方的肚子，酒足饭饱可以让对方处于完全放松的心理状态，使对方更容易倾听你的意见，进而接受你的要求。

“吃”对人际交往有着积极的影响作用，所以，应酬不是简单的吃喝享乐，而是人际、商务交流中心理操纵策略之一！

你在和陌生人相处的时候，不妨多试试这种心理操纵术，让他吃

pdf下载网 http://www.i8788.com

饱喝足，心情舒坦，这样更容易拉近彼此之间的心理距离，获得对方的认同与好感！

10 先给对方一个甜头再提要求

遇到难事，如果能让对方心甘情愿地帮你办事是再好不过的一件事。为此，你不妨先让对方尝到甜头再提出要求。对此，FBI心理专家指出，对方一旦接受了你的好处，占了你的便宜，再拒绝起你的请求来，就不那么好意思开口了。

聪明的FBI常运用这一心理拉拢术，此招一出手，往往一发命中，而且百试百灵。所以我们在求人办事时；尤其是一些交情不太深厚的人，你不妨先给点甜头，让对方高兴或欠个人情，这样他就会乐意全力帮你了。

人性有一定的自私性，所以你在求人办事的时候，也要把这一层因素考虑进去。比如在求人办事的时候，如果对方感到答应你的要求的话，他是在进行无偿的奉献，他根本无利可图，得不到任何好处，这时，他自然不愿意给你办事，至少积极性不会太高。

你要想办事顺利，在求朋友办事的时候，就要让朋友知道事情办成后会得到某种好处。要让朋友知道你求他帮忙办事，不是让他白帮忙，事成之后，他也会得到好处。

(1) 让对方知道，事情办好了他也能得到一份利益

让对方知道，事情办好了，他也会从中得到一份利益，那他才会卖

pdf下载网 http://www.i8788.com

力。

埃克是美国一个大农场的农场主，他在自己的农场里种上了大片的棉花，棉花开花该摘的时候，他雇了许多工人来采摘。

有一天，埃克去农场巡视采摘情况，看到一些工人偷懒，地上也到处扔着雪白的棉花，十分可惜。埃克急了，他把工头们找来，让他们解雇偷懒的工人，并要求不要乱丢弃棉花，工头们答应了。过了一天，埃克又去农场巡视，发现情况依然存在，他心里十分着急。因为严重浪费是一个方面，如果不抓紧时间采摘棉花，雨季一来，棉花将会毁掉了。

他弄不明白，为何自己每次来这里，都能看见偷懒的人和浪费的现象，而那些工头天天在此，却好像没有看见一样呢？即使再三强调，却依然没有效果呢？

埃克便去请教一位朋友，朋友告诉埃克："因为农场里的棉花是你一个人的棉花啊。"埃克一下子明白了过来，他这才认识到，因为那些工人得不到什么好处，所以有偷懒和乱丢棉花的现象；要想工人们把事办好，在雨季来临之前采摘完棉花，必须给那些工人们甜头和好处。

于是，他立即召集所有的人开会，他在会上宣布："在雨季之前把棉花采摘完，工人们除了工资以外还可以得到采摘棉花收益的20%。"开完会以后，埃克再去农场巡视时，再也没有发现偷懒的工人，地上也没有胡乱扔弃的雪白的棉花了。

现在很多人都知道这个道理，许多企业和公司，就给职员以许诺，如果能够办好某事，比如签到合同，就按收益的比例给职员提成，这样做，就可以把很难办的事办成。

再比如，派人出去收难以收回的欠款，如果承诺收回欠款后，按多少比例提成给收款者，那收款者自然会使出浑身解数，把欠款收回来。因为，办好这件事后，他也能从中得到收益，得到好处，谁都会努

pdf下载网 http://www.i8788.com

力的。

(2) 让对方看到利益，对方才会心甘情愿地为你办事

你要想达到自己的目的，就必须刺激起对方的欲望，让对方知道，只要能办成事，他就能得到回报，得到利益，并不时给些甜头，让人相信你所说的并非空话。

有一位写小说多年的作者，可小说总是难以发表。他认识一个刊物的编辑，两年时间给这个编辑送了10多篇小说稿，可每一次这位编辑看了看就说，稿子还没写到位，一会儿推托小说题材太陈旧了，一会儿说稿子已排满了，不是这有问题，就是那有问题，总而言之，就是发不了。

一个星期天，这个作者又到那位编辑家送稿，正巧碰上这个编辑的电脑显示屏坏了要拿出去请人修理。这个作者也算个文人，平日脸皮薄，羞于给编辑送些礼物或好处什么的。这次他逮着这个机会，于是他对编辑说："我家里还多余一个显示屏，我拿来你先用吧。"这位编辑没有推托。这个作者赶紧回家去，把自己电脑用的显示屏拆下来送给了这位编辑。本来这位作者并没有多余的显示屏，他是把自己买了还没有一年的显示屏拿过来送人而已。

这位编辑拿到他送的显示屏，立即热情起来，当即认真地把他送来的小说稿看了一遍，马上肯定这篇小说稿不错，决定把小说发表在当期的刊物上。这位作者巧妙地给编辑送上了好处，轻松地把自己多年没办成的事办好了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 巧妙感化与你作对的人

FBI社会心理学家乔·纳瓦罗指出：活动对于态度的转变有非常明显的影响，并且参加活动越积极主动，态度转变的可能性越大。因此对待那些总是和你作对的人，不妨多邀请他参加一些活动，多与对方互动。

这就启发我们，如果遇到与你作对的人，不妨多与他接触一下，凡事多找他商量。

一个年轻工程师在施工中遇到了一位在工人当中很有声望的老工头。

那位老工头自认年龄比工程师大得多，经验比工程师丰富得多，所以他相当看不起年轻的工程师，由于这种轻视心理作祟，渐渐由轻视变成敌意，几乎什么事情都跟工程师为难，使得工程师做起事来十分吃力。

有一次，工程师设计了一套工作计划，准备把此项工作的效率尽量提高。那位老工头一接到这份计划，看也不看一眼，就气冲冲地跑到总经理处大吵一顿。

他的理由是：这是张废纸。那个负责设计的年轻工程师，根本连机器房都没有进去过，怎么能够制订出一套完善的计划来呢？总经理被他吵得没有办法，只好把工程师的计划暂时搁浅，等待机会再付诸实行。

pdf下载网 http://www.i8788.com

工程师听到这个消息很是难过。他觉得那位老工头之所以憎恨他，必定是误会了他，以为他是个目中无人的家伙，为了面子问题而处处与他为难，给予自己无情的打击。如果能尊重一下老工头的意见，可能会把这个“敌人”征服。

于是工程师决定采取三个步骤。首先他亲自去拜访那位老工头，看看他的口气与态度，见机行事，摸清楚他为什么会对自己产生误解。如果他没有很大的恶意，就把那份工作计划拿出来向他请教，看看他反应如何。假如他一口拒绝，就证明自己的成就直接妨害了他的利益；倘使他答应指教，就可确定他是误会自己是个骄傲的家伙，故意跟自己抬杠，处处为难自己。

那天晚上，工程师冒着严寒，挟着那份计划去拜访那位老工头。那时，老工头正在进晚餐，很悠闲地跟妻子说着家常，看见工程师突然来访，很是奇怪。

工程师诚恳地请他继续用餐，并表示自己只是遭遇到一个难题，想向老前辈请教。老工头匆匆地结束晚餐，赶来招呼工程师这个不速之客。

他的态度显然变得和蔼很多！

两人坐定，客气地寒暄一阵后，工程师就展开那个计划，说出了自己制订这个工作计划的动机。由于自己对机器房的工作不甚了解，所以特地来请教老师傅。

老工头客气一番后，就把那份计划留下，劝工程师早点回去休息，不要在路上冻着。

第二天，老工头把那份计划交还给工程师，并且亲自到总经理处大力称赞工程师，说他是个了不起的设计天才，他制订出来的计划是最完整、最妥善而且切实可行的方案，他的机器房愿意首先试用。

消灭敌人最好的办法是什么？消灭敌人最好的办法是：与他交朋

pdf下载网 http://www.18788.com

友，在合作中与其冰释前嫌。当他成了你的朋友，也就少了一个敌人！

12 用适当的回报激发他人的兴趣

有一句话是这样说的：回报是一项非常长远的投资行为。事实确实是这样。当你在生活的道路上满身是伤地摸爬滚打时，当你为了自己的事业能更上一层楼而奔波劳碌时，当你为了获得别人的帮助而费尽心思时，不妨先学会如何满足对方的需要。

FBI提示我们，当你在条件允许的情况下给对方承诺一些回报的内容时，你成功的几率往往会很大，取得的效果也会事半功倍。

任平是公司采购处的负责人。与其他同事相比，任平总是能拿到性价比很好的材料，从而为自己的部门省去一部分的开支。对此，上司对任平的工作能力非常满意。

有一次，公司同时安排两个人去为公司采购生产需要的材料。这批材料是国外进口的材料，一是原料比较难弄，二是价格非常高。任平和另外那个同事一前一后地找到了经常合作的那个厂商洽谈此事。

第一个同事跟厂商就此事谈了很久也没有谈妥，于是失望而归。任平是后去的，他先和厂商寒暄了一番，说好久都没有和对方联系了，有机会一定要请对方吃饭。然后他大体描述了一下自己的需求，接着询问了这批材料的成本预算。在几个小时的时间里，任平轻松地搞定了这笔业务。

同事们询问任平，怎样才能每次都拿到价钱最低但质量却很好的

pdf下载网 http://www.i8788.com

材料。任平笑着说："其实很简单，我只不过是告诉了他们这项合作成功之后，我会在预算合理收支的前提下，给予他们一定的回报。这些厂商都是经常与我合作的客户，他们明白我的行事风格，也知道跟我合作肯定是有回报的，因此，他们很乐意与我合作。这样的话，合作成功肯定是必然的事情了。"

任平在工作中之所以每次都能够成功地驾驭那些合作伙伴与自己合作，关键就在于他懂得用适当的回报来提升对方和自己交往的兴趣，懂得用回报吸引对方进一步与自己交往。

任平的做法，让我们想到了心理学中的回报定律。所谓回报定律，简单说就是指：用适当的回报可以提升人们交往的兴趣。

当一个人给予他人一定的好处后，对方心中就会产生动摇。这种动摇之感，会促使人们通过同一方式或者其他方式去回报对方，进而渴望获得更多的好处。

爱默生说过："人生最美丽的补偿之一，就是人们真诚地帮助别人之后，同时也帮助了自己。"任平之所以可以与材料公司关系那么好，可以建立良好的合作关系，完全是因为任平懂得运用回报来拉近彼此的关系，进而提升对方与自己合作的兴趣。

其实，不只在职场上需要用回报提升对方与你继续交往的兴趣，就是生活中的任何事情，也都需要运用此策略。

FBI心理专家指出：人们往往都有这样的心理，当自己对别人好的时候，如果对方能够在第一时间给予回应，或者给予自己一点回报的暗示，那么我们多数时候一定会感到一种没有白浪费感情、白付出努力的满足感。于是，你会对他更好。

此外，由于世上没有人喜欢和一个只知道索取，不知道付出的人接触，也没有多少人会不求回报地一如既往地付出，如果面对别人的付出，你不及时地回报，那么他势必会觉得自己不值得为你付出这么

pdf下载网 http://www.i8788.com

多，不值得对你好，甚至就觉得你是个没心没肺的主。

到这时候，恐怕你就很难再掌控对方为你办事情了。

基于这种定律，如果人们能在日常生活中适当、及时地向他人施予一定的帮助，那么他人肯定也会诚心诚意地回报你，最终成为你事业上的助手、成功路上的帮手，自然而然也会成为被你驾驭的对象。

回报定律的成功运用，可以帮助人们解决很多难以解决的问题。那么，怎样运用回报定律呢？

(1) 在条件允许的情况下，先给予一定的“事前”回报

人们经常会有这样的体会：在坐车的时候，如果自己主动与对方真诚地打招呼，多数时候对方不仅不会反感，还会继续与你交谈上几句。这虽然只是生活中的一个小场景，但在人与人的相处中，事实上也存在着这样的道理：在事前，如果你能够给予对方一定的回报，对方往往更愿意与你交往。因为“事前回报”会使对方对你产生一定的兴趣以及好感。在这种心理的驱使下，对方会心甘情愿地为你提供你所需要的东西。

(2) 当别人完成你的目标之后，及时地给予回报

相信人们都知道18世纪末19世纪初，在欧洲大陆上纵横驰骋、获得无数次胜利的军事家拿破仑吧。对于拿破仑所取得的胜利，著名的心理导师戴尔·卡耐基这样分析道：“拿破仑之所以屡获成功，就是因为他懂得，在将士们取得胜利或者获得成功后，给予将士以名誉与头衔，而这些名誉与头衔其实就是回报的一种形式。这种形式成功地激发了将士们为其效力的激情，从而更忠诚地为他效力，并一步一步地帮助他最终完成称霸世界的野心。”

所以，生活中，当别人完成一定的目标后，你一定要及时地回报、鼓励、嘉奖，这样更容易赢得人心。

pdf下载网 http://www.i8788.com

13 把焦点放在对方身上，对方则会对你产生好感

心理学家基洛维奇做了一个实验，他让康奈尔大学的学生穿上某名牌T恤，然后进入教室，穿T恤的学生事先估计会有大约一半的同学注意到他的T恤。但是，最后的结果却让人意想不到，只有23%的人注意到了这一点。这个实验说明，我们总认为别人会对我们倍加注意，但实际上并非如此。由此可见，我们对自我的感觉的确占据了我们世界的重要位置，我们往往会不自觉地放大了别人对我们的关注程度，而且通过自我的专注，我们会高估自己的突出程度。

这就是心理学中的“焦点效应”。它是人类的普遍心理，即把自己当做一切的中心，且高估了外界对自己的关注，这是心理学中所公认的一个事实——人都是以自我为中心的。其实，这在日常生活中也是司空见惯的。

比如说，同学聚会时拿出集体照片，每个人都会在第一时间寻找自己的像，的确，每个人都在照片中首先找到了自己。又比如说，我们跟朋友聊天的时候，会很自然地将话题引到自己身上来，而且，每个人都希望成为众人关注的焦点，被众人评论，这就是焦点效应在生活中的体现。

这种“焦点效应”意味着人类往往会把自己看做一切的中心，并且高估别人对我们的注意程度。和初次见面的人一起用餐，你不小心把酒杯打翻，或者在夹菜的过程中出现了失误，该送到嘴里的菜意外地

pdf下载网 http://www.i8788.com

掉在桌上。此时，你是否会觉得尴尬？觉得别人都在看你的笑话？可能很多人都会有这样的感觉，即使不那么强烈也会觉得不好意思，接下来你的一举一动就会变得小心翼翼。这是很正常的表现，因为我们总想给初次见面的人留个好印象。有个朋友每次出门前都要花好长的时间在挑选衣服上，她觉得她一走出去，街上的人都会注视她，所以必须把自己打扮得漂漂亮亮的。其实，我们完全没必要这么紧张。有实验表明，其实我们并不是那么受人关注。你夹菜时的失误或许根本就没有人看到，即使看到了，人们也是一笑置之，很快就放在脑后了。

很多时候，都是我们对自己过分关注，并以此联想到别人也会如此关注自己。这是一种自我焦点效应在作怪，总觉得自己是人们视线的焦点，自己的一举一动都受到监控，这样就会让人产生社交恐惧。

社交恐惧者在人群中总是“感到”大家都在关注自己。社交恐惧者会高估自己的社交失误和公众的注意程度。如果我们触动了图书馆的警铃，或者自己是宴会上唯一一个没有为主人准备礼物的客人，我们可能会非常苦恼。但是研究发现，我们所受的折磨别人不太可能会注意到，还可能很快会忘记。其实别人并没有像我们自己那样注意我们。因此，正确理解焦点效应有助于社交恐惧的消除。

正是因为每个人都可能有“焦点效应”，所以在销售上常常被业务员当做公关手段。推销产品对业务员来说是具有挑战意义的。大多数的推销员一进门就对客户说“我们的产品怎么怎么样”，“我们的产品有什么优点”等。其实，客户本身不一定喜欢听推销员在那里絮絮叨叨地说，谁也不愿意听关于别人的事，特别是对于陌生人，客户可不愿意浪费自己的时间去听别人的事。但是，恰恰相反，关于自己的事客户反而更愿意去听。

一个业务员走进了客户王总的办公室。客户当时正在打电话，业务员静静地坐了下来，观察了一下客户的办公室。客户的后面是一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

书柜，前面的桌子上摆着一张穿着博士服的照片，照片一侧竖写了四个大字“大展宏图”，照片被裱了起来，看起来非常不错。

客户打完电话，业务员说：“王总，您是博士毕业啊？读的哪所大学啊？您是博士又掌管着这么大的一个公司，国内像您这样的董事长可真不多啊！”客户一听，立刻哈哈大笑：“哪里，哪里，过奖了，这是我以前在读……”客户讲起了自己的事。

客户谈了一会儿，就主动切入正题，谈起了产品。但是，业务员说出了价格，客户便不再说话了。业务员很快反应过来，说：“王总，照片上的字是您写的吧，真有气势，你对书法肯定也很有研究吧？”客户一听，说道：“过奖了……我以前……”最后，业务员成功地谈成了这笔生意。

一开始，业务员一句很简单的话就拉近了和客户的距离，在冷场的时候，业务员再次利用心理学中的焦点效应，将焦点转移到客户身上。试想，如果一开始业务员就滔滔不绝地谈自己的产品，会有什么后果呢？恐怕早就被扫地出门了。

每个人都希望成为外界关注的焦点，利用焦点效应你就能很快了解对方的意图，打破对方的心理防线。对别人表现出你的关注，能有效拉近彼此的距离。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 3
第三章

FBI心理擒拿术

——采取有效的心理攻势



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 人会在沉默的压力下就范

电影中的特务头子通常是一个沉默寡言的人，因为他知道太多致人于死地的秘密。还有，皇帝也经常沉默寡言，因为他一说话别人就可能会有生命危险。FBI指出：对某些气势汹汹来找茬儿的人，如果你不动声色，不理不睬，便会产生比以硬碰硬更大的震慑力量，也就是说，此时沉默会成为最强硬的武器。

在心理博弈中，适当地保持沉默也能达到说服对方的效果。在双方口舌交战中适时沉默一会儿，这是自信的表现。因为沉默能迫使对方说话，而羞怯、缺乏自信的人往往害怕沉默，要靠喋喋不休的讲话来掩饰自己内心的不安，这点需要在与对方的心理较量当中努力克服。

沉默也是一种力量。在与对方的唇枪舌战中，适时地沉默是自信的表现，适当地保持沉默也能达到说服的效果。沉默比拼的是信心和耐力，在沉默这一无言的重磅武器下，对方会因此受不了压力，从而较自己更早地进行摊牌。灵活地运用沉默这种手法，会让你“不战而屈人之兵”。

雄辩是银，沉默是金。沉默是话语中的间隙，是一种超越语言力量的传播方式。心理博弈中的沉默不是简单的沉默，而是可以表达各种不同状态中的不同观点，是有主动意识的、有明确目的和目标的沉默。

除了借题发挥、虚张声势外，沉默也是一种威慑。常看恐怖片的

pdf下载网 http://www.i8788.com

朋友，一定会有这样的体验：最令人毛骨悚然的往往是落地一根针都能听见的寂静。所以适当的沉默，比起滔滔不绝更能给人一种威慑力。

以销售谈判为例，在销售当中，你作为一名销售人员经常要与买家就价格方面进行谈判，对于你的出价他们可能会拒绝。不过你要明白，聪明的买家是不会轻易丢掉一笔好生意的，之所以拒绝你，有时候是因为他们在试图了解你的底牌。在这种情况下，希望你能再坚持一下，这对你不会造成什么损失。也许就在你即将放弃的前一秒钟，他们会这么问："你的最低价格是多少？"狐狸尾巴终于露出来了，在这之前复杂的铺垫就是为了这句话。

这时候你应该怎么办？把最低价报给他们？千万不要这样做！若他们听到最低报价会不会善罢甘休？当然不会！他们会继续以不合作的态度逼你，即使双方未能达成交易，他们也是赢家，因为他们已经掌握了你的底线。这样一来，无论下一次继续与你谈判还是和其他公司交易，他们都会把握主动权。

所以，你最好的回应方式就是请买家出一个合适的价格，借以试探他们的底牌。当然这时他们也许不会如此直率，你的方法对一些谈判高手来说简直就是班门弄斧，买家对于自己的底牌会守口如瓶，"打死也不说"，同时他们还会继续施压迫使你说出具体的数字。那该怎么办呢？如此一来，比拼的就是双方的耐心了，你可以再次重复一遍之前的话："还是你们出个更合适的价吧。"然后采取沉默的心理策略：没错，百分之百的沉默，一个字也不说！

这是一个极为艰难的时刻，尤其是对于一些性格外向的人来说简直就是煎熬，如果谈判室里有个钟表那就会更深切地体验到这种感觉。听着那有节奏的滴答声就好像是生命的倒计时，又如同西部牛仔生死决斗前的丧钟，屋里一片寂静，安静得都能听到双方假装镇定的呼吸声……时间在一分一秒地逝去，内心感觉怎么如此难熬，看看对方的

pdf下载网 http://www.i8788.com

表情，他也是一样的紧张，虽然可能还面带微笑，但笑容已经在慢慢地僵硬，眼神也变得空洞、无神，他在等待你的妥协，你会吗？

在这样的情况下，先开口的一方就是让步的一方，而且一般都是这样说："好吧，我再让步5%，这是最后的底线了，如果你不同意，那么我们就终止谈判吧。"就是这么简单，看似没有结果的交易会以一方妥协而峰回路转、柳暗花明。所以，你最好不要先开口，宁可咬破嘴唇了也不能开口。这就是沉默的力量。

心理博弈中的沉默是一种艺术，需要掌握分寸，不可滥用。那么，如何在心理博弈中把握沉默的"度"呢？

(1) 要明白沉默必须有目的有计划。沉默看似是消极的无作为行为，其实是以退为进的积极行动。沉默不是逃避、忍让，而是一种策略，目的在于更有效地控制谈判局面。

(2) 要把握好沉默的时机。什么时候该沉默，什么时候不该沉默，这是非常讲究的。沉默的时机要把握准确，否则不仅不能达到预期的效果，还可能产生麻烦。

(3) 要控制沉默的时间长短。沉默要根据谈判的需要，有时要长，有时要短。不过注意，积极的沉默不是永久性的，只是暂时性的，应见好就收。

(4) 沉默要与你之前的发言、举动等积极的行为结合起来。沉默从某种意义上说，应是一种准备和酝酿，是整体应对策略中的一环。

总之，在人际交往的心理博弈中，要灵活运用沉默这种手段，它会让你以无言的重磅武器使对方在压力之下就范。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 用激将法挑战对方的自尊心

当人被别人批评或禁止做某件事时，他的心里就显现出两面性：既想接受又想反叛。想反叛就是“逆反心理”的表现。在人际交往中，我们也经常会碰到这种逆反现象。FBI认为，巧用激将法会使某些事情达到意想不到的作用，这就是一种心理擒拿术！

在上耐力跑课时，有个别男学生偷懒不想跑，体育老师发现这一情况后，并没有采用命令的方法强行让这部分学生去跑，而采用了顺水推舟的方法，给这部分同学讲，如果你们坚持不下来可以不跑，也可以跑女生的距离。

这样一讲就激发了他们的自尊心，这部分学生不仅高兴地参加练习，而且都跑出了自己的最好成绩。

在体育教学中运用逆反心理，可以收到比正面教育更好的效果。同样，在商务谈判中，激将法也被广泛地应用。对待自尊心强、虚荣心强、好面子、爱拿主意的谈判对手尤其奏效，鲜明的个性特征就是说服对手的突破口。

无论用在哪个方面，都要注意方法：事前要设计好方案，把握好时机，不能同时用多次。另外，运用逆反心理的目的是激发和激励他人，切不可把他人误导到歧途。

当然，切不可以伤害他人的自尊心为代价，切忌以隐私、生理缺陷等为内容贬低谈判对手。商务谈判中选择“能力大小”、“权力高低”、”

pdf下载网 http://www.i8788.com

信誉好坏”等去刺激对手，往往能取得较理想的效果。

使用激将法要掌握一个度，没有一定的度，激将法收不到应有的效果，超过限度，不仅不能使谈判朝预期的方向发展，还可能产生消极后果，使谈判双方产生隔阂和误会。

激而无形、不露声色往往能使对方不知不觉地朝自己的预期方向发展。

如果激将法使用得太露骨，被谈判对手识破，不仅达不到预期的效果，使我方处于被动地位，而且可能被高明的谈判对手所利用，反中他人的圈套。激将是用语言，而不是态度。

用语要切合对方特点，切合追求目标，态度要和气友善，态度蛮横不能达到激将的目的，只能激怒对方。

学会换位思考。我们知道人在逆反的时候，思维非常狭隘。我们经常是一根筋式地对付对方，从来没有换位思考，不肯站在对方的角度为对方考虑。

逆反心理最容易激化的是人和人之间的矛盾，也就是说两人反目成仇，而不是形成战略伙伴。但是巧妙利用的话，却是化解危机的一道妙计。因此我们要开拓自己的想象力，想出各种好的办法来解决问题。

在工作中，有员工挨了老板的训斥，就会暗想：我凭什么要换位思考？有的员工在工作中总是抱怨说，从我们部门经理到我们的副总再到我们的老总和董事长，所有的人都不如我！他们做的决策都有问题。

其实，当你真正换位成董事长、老总、部门经理的时候，再来想问题，角度就会很不一样，因为到了那个位置，你不再是单纯站在员工的角度，要考虑更多的因素。这个时候你就要懂得换位思考，广闻博见，这对于克服逆反心理是很有帮助的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

事实上，工作中，假如你不学会换位思考，将很难操纵他人的心理。

03 你越是表明某事难干，对方越有可能去干

FBI心理专家总结说，通常自尊心强者都是较难应付的，若想使他乐意接受一项复杂且不易为一般人接受的工作时，最好的方法是触及到他的自尊心，向他提出挑战。

纽约州州长艾尔·史密斯需要一个强人来管理辛辛监狱。但是，找谁呢？他派人把新汉普顿的刘易士·路易斯请来。当刘易士站在他面前的时候，他愉快地说："你去管理辛辛监狱，如何？辛辛监狱需要一个有经验的人。"刘易士·路易斯非常为难。他深知接受此项工作的危险。这是一项政治性的职位，是政敌最理想的攻击目标。监狱长来了又走——其中有一个只干了三个星期。他必须考虑他的前途。这是否值得冒险？史密斯看到他犹豫不决，于是往椅背上一靠，露出笑容。"年轻人，"他说，"我不责备你吓成这样子。这不是个容易应付的地方，它需要一个大人物到那边去坐阵。"

就这么一句话，刘易士去了辛辛监狱，并且坚持了下来。他一直没离开，成了当代最著名的监狱长。他的著作《辛辛二万年》，卖了数十万册。他的管理监狱生活的故事也被改编成十几部电影。而他对罪犯"人性化"的措施，在监狱改革上带来了奇迹式的改变。

刘易士为什么会接受这份艰巨的任务？因为史密斯的那句话——

pdf下载网 http://www.i8788.com

“我不责备你吓成这样子。这不是个容易应付的地方，它需要一个大人物到那边去坐镇。”这句话点明了这项任务的艰巨性，也激发了刘易士的挑战欲。应该说，在困难面前，人人都会有畏惧心理。不过，困难在引发人们的恐惧心理的同时，往往也会激发人们的挑战欲。

几乎每个人都有挑战自身潜力的渴望。对成功怀有强烈渴望的人尤其如此。他们渴望挑战困难，以此来超越自己，证明自己。对于这样的人，你越是表明某事难干，他越有可能去干。

比如，你的下属，你告知他工作难度很大，没有一年的时间是完不成的。他可能心里已经在想：是不是太小看我了，我偏偏要试试，把时间控制在10个月内！结果，他真的10个月不到，就大功告成了。

你有求于人，告诉对方，你所求之事不是一般人所能办成的。可能不用你催促，他早已在你的限定时间内把事情办妥了。见到你，他或许会一脸得意：“你不是说很难办吗，我看没有你说的那么可怕。”你也笑，笑他中了计，把事给办成了。

在体育场上，人们的这一心理体现得尤为明显。一个运动员，羽翼未丰，先给自己树立了一个赶超对象。可教练对他说，“要想赶上某某不容易，要想超过某某几乎不可能”。结果，他偏不信邪，不仅赶上了对方，还超过了对方。

一个运动员，在该项目排名第一，但仍不罢休。为什么？因为还有自己这个强大的对手需要挑战，今年挑战自己去年的纪录，明年挑战自己今年的纪录，没完没了。但也正是这种挑战精神，世上有了无数的“破纪录”。也因为有了挑战的欲望，人类创造了一个又一个的奇迹。

当然，不同的人在困难面前的表现是不一样的。哪些人更可能有挑战的欲望呢？如果你在玩游戏，周围的人也想玩，你告诉对方，这游戏很难玩，通常一上手就死。对方的反应可能有两种：“难吗？那我

pdf下载网 http://www.i8788.com

不玩了，给我找个轻松的吧。”“难？我不怕，越难我越想玩，那才叫刺激！”

一般而论，反应为第一类的人多半好胜心不强、求平稳、容易因循守旧；反应为第二类的人，多半有进取心、好奇、好胜、勇敢、乐观、勇于冒险、敢于承担。后一类的人，就是喜欢挑战困难、挑战自我的人。如果给他安排一些没有挑战性的工作，他的挑战欲得不到满足，他的积极性也不会很高。如果给他安排一些困难的工作，反而能激发他的斗志，调动他的工作热情。这样的人，就是适用于以困难去激励的人。

04 直击他人最薄弱的环节

任何人内心都有其柔软的地方，再强势的人，也有弱点——同情心。

FBI心理专家指出：同情心是人与生俱来的本性，是人作为群居动物所根深蒂固的习性。

另一方面，一个人的同情心在得到满足的同时，这个人的自尊心也同样能够得到满足。所以说，如果能够调动对方的同情心，直击其心灵最薄弱的环节，那么再难解决的问题也会迎刃而解。

波斯帝国的太子被阿拉伯帝国的倭马亚王俘虏，倭马亚王下令要将他斩首。昔日英姿飒爽、威武不凡的太子成了阶下囚，早已没有了什么威风。他请求倭马亚王说：“主宰一切的陛下，我现在口渴难当，

pdf下载网 http://www.i8788.com

您当以仁慈之心，让您的俘虏喝足了水再处斩也不迟啊。”倭马亚王答应了他的要求，让侍卫端给他一碗水。

太子接过这碗水，却不敢喝下去，颤颤巍巍地说：“陛下，我担心我正在喝这碗水时，会有人举刀杀死我。”国王说：“放心吧，不会这样的。”于是太子请求国王保证。国王庄重地说，“我以真主的名义发誓，在你喝下这碗水之前，没有人敢伤害你。”太子一听，立即将那碗水泼到地上。倭马亚王大怒，但身为国王，他已发下誓言，不会在太子喝下这碗水之前伤害他。现在，水已被太子泼到地上，太子再也喝不到这碗水了，倭马亚王也就永远不能伤害太子了。倭马亚王知道上了太子的当，但也没办法，只得放了太子。

强势的倭马亚王的同情心和自尊心就是其弱点。太子看穿了这一点，他知道，自己是一个就要被斩首的人了，这个时候，如果要激起倭马亚王的同情心非常容易，没有谁会拒绝一个就要没命的人的小小的要求的，进一步，太子想安安心心地喝这碗水，惶惶恐恐地提出请求，就更值得同情。

聪明的太子利用国王的同情心诱使他发下誓言，而且他也知道，作为一国之君，肯定不能违背自己的誓言，这是国王作为君主的颜面，不能因此而损害。波斯太子就是利用了国王的这个心理，而救了自己的性命。

可以说，同情心是很多人的弱点。人往往对比自己强的人有戒心或竞争心理，而对境遇不如自己的人，却不可避免地心怀同情，对他们没有戒备、防备，而且容易被他们的请求打动，满足他们的需求。街上的那些乞丐，不管是真的乞丐还是假的乞丐，都把自己弄成一副可怜兮兮的相，不是缺只胳膊就是断条腿，要不就是双目失明，或者遭遇洪灾干旱，反正是能说多可怜就多可怜，似乎世上所有倒霉的事都被他碰上了，他才来当乞丐。很多时候，大家都知道他可能是在编

pdf下载网 http://www.i8788.com

故事，但就是没办法漠视。乞丐就是因为善于抓住人的同情心，从而能靠乞讨而生存下去，有的乞丐甚至通过乞讨而发了财。

在所有人中，老人、女人是最富有同情心的人。所以，你如果与老人、女人交往，想要通过对方的帮助来达到什么目的，最好的办法就是激发对方的同情心。不管使出什么招，只要让对方对你产生同情之心，你就快接近成功了，然后再进一步，对方就自然而然会为你说话，帮你办事了。这就是同情心的妙用。

FBI提醒我们：人性的弱点不只是同情心，还有很多种。但如果能看透一个人是不是具有同情心，然后再把他的同情心激发出来，掌握这一招，往往能轻松操纵他人的心理。

05 出人意料的行动更让人感动

有经验的销售员都知道：在和那些尚未建立良好人际关系的潜在客户、顾客或朋友打交道时，他们都会从各个方面去判断你的动机和行动是不是完全利己、自私的，是不是会为他们着想。当他们发现你从来不会为别人着想，只是在为自己的利益做事时，他们就知道你这个人不值得深交、不值得信赖，也就不会再和你进行合作了；相反，当你为他们做出了超过他们预期的事情之后，你就会赢得他们的尊重和信赖，你的想法也会变得可信，他们也会乐于和你建立永久性的合作关系。因为你用行动证明了你对他们的关心。

因此，当你在和别人进行合作时，或者在和别人进行第一次生意

pdf下载网 http://www.i8788.com

时，你首先应该想到的是，你可以为他们做出什么样的超出他们预期的事情。你为他们所做的事情越多，你也就越有可能和他们建立并发展良好的、持久的人际关系以及生意合作。当然，最好这些事情也是花费不多的。

有一对老夫妇买了一幢园林式新房，想雇请一位园艺师，邻居们一致向他们推荐了一个。于是夫妇俩决定就聘请这个大家推荐的园艺师。

然而令夫妇俩奇怪的是，这个园艺师见到他们之后，除了询问园艺方面的情况外，还问了他们很多其他方面的问题，并一一记在了自己的本子上。比如："每天下班后几点到家？""周末你们喜欢钓鱼吗？""附近你们最欣赏谁家的院子？"诸如此类的问题，这个园艺师都询问得一清二楚。

不过很快，老夫妇就明白园艺师的良苦用心了，他除了按时修剪植物外，还总是不断给他们带来惊喜——他会把他们新买的圣诞树挪到一个更阴凉的地方，他会给他们寄一些关于绿色肥料的文章，他还会在周末来临时，提前为他们准备好第二天钓鱼用的鱼饵。老夫妇明白为什么邻居都向他们推荐这个园艺师了。人家无私地向自己提供了这么多服务，自己能不满意吗？

某公司某地办事处的办公室主任，为了和另一公司负责采购的处长拉上关系，平时非常留心关心对方。他发现这位处长在学驾车，但是供练习用的车很少，处长要等上一两个月才能轮到，而且，那里的车都很落后。这位主任便想搞一辆好一点的车让那位处长大人练习，但是办事处也只有一辆破旧的吉普车。于是他托关系借了一辆崭新的小轿车，趁周末时间把车开到处长家里，与处长一起练习。当时刚下过雪，练习场里泥泞不堪，车子刚进练习场就陷进了一个结冰的泥坑里，怎么也出不来。办事处主任二话不说，脱了鞋袜跳进泥坑里就去

pdf下载网 http://www.i8788.com

推车。当时正值寒冬，滴水成冰，赤脚踏在冰水里，寒气刺骨，但他心里却是温暖的——终于有个机会可以表现自己、感动客户了。

正是凭着这种超出对方预期的行动，办事处主任才打动了客户，赢得了双方的良好关系，同时也得到了大笔的订单。

你和对方的关系状况很大程度上取决于你所做的事是否能满足对方的预期。你所做的事达不到对方的预期，对方很难与你合作；你所做的事刚刚符合对方的预期，对方和你的关系也就一般而已；只有你所做的事完全超出对方的预期时，对方才会高兴与你合作，你和他之间才会有长久的关系。

06 进入他人的个人空间控制对方

FBI心理专家研究发现，当一个人的个人空间被他人突然闯入时，会感到不快，同时内心会变得不安和丧失自信。因此，控制物理空间便能控制空间中人物的心理。如果想要在谈判或交涉中占据有利的心理地位，就可以从占据对方的物理空间入手。

当我们身处拥挤的车厢中，我们会感到难以言状的窒息或暴躁，从心理学来看，是因为我们的“个人空间”受到了他人的侵犯。

所谓个人空间，就像一个围绕在人体周围并严拒他人进入的看不见的泡泡，是“自我的延长”，也称为个人便携式地盘。每个人都会有属于自己的个人空间。当我们还是12岁的孩子时，对个人空间的需求就已经成型。

pdf下载网 http://www.i8788.com

个人空间又分为四种模式。其一是私密空间，私密空间半径大小为15厘米至45厘米。在所有不同模式的个人空间中，私密空间的间距是最为重要的，因为人们对于这个空间有着格外强烈的防护心理，就像对待自己的私有财产一样。只有在感情上与我们特别亲近的人或者动物才会被允许进入这个空间，比如恋人、父母、配偶、孩子、密友、亲戚和宠物等。

其二是私人空间，私人空间的半径大小为0.46米至1.2米。我们在朋友聚会、公司聚餐以及其他友好的社交场合，通常会与他人保持这样的距离。

其三是社交空间，社交空间的半径大小为1.22米至3.6米。在跟不太熟悉的人打交道时，我们会跟他们保持这样的距离，例如初次见面的人、上门维修的水管工或木匠、快递员、街边便利店的老板、新来的同事等。

其四是公共空间，公共空间的半径大小为3.6米以上。当我们在众人面前发言时，我们往往会选择这个区域，因为大于3.6米的间距会让我们感觉比较舒服。

一般来说，男性的空间领域比女性的大，大人的比小孩的大，内向人比外向人的大。

个人空间会随双方关系发生伸缩变化，面对关系亲密的人时个人空间较小，而面对那些让人操心或厌恶的人时，个人空间又会扩大。

心理学研究发现，当一个人的个人空间被他人突然闯入时，会感到不快，同时内心会变得不安和丧失自信。

街头上那些流氓无赖们，在向周围善良的市民们寻衅滋事时，总是气势汹汹地贴近人们的脸。这便是以侵入对方的个人空间，迫使对方丧失自信的手法。

在一些娱乐场所的当红女招待员，也十分擅长运用这种心理控制

pdf下载网 http://www.i8788.com

术。她们往往会将手放在客人的膝盖或肩上，以此进入对方的身体区域范围，巧妙地控制客人。这种心理技巧正是金牌女招待员的绝招。

在人际交往或谈判交涉中，能不能占到优势和能不能控制对方的个人空间紧密相连。如果能控制更多的空间，就能争取到更多的利益。

比如，你在和对方面对面坐着交谈，如果想摆出强硬有力的姿态，就可以不露痕迹地把自己的茶杯或记事本往前一放，这样能够侵犯到对方的个人空间。把自己的笔和资料等物品“咚”的一声放到桌子上是在“做标记”，表示“这里是我的空间”。

在桌子上争取到足够多的空间，仅仅这一点就能给对方施加无形的压力。经常有这种情况，在谈判或交涉中，虽然开始时大家都是平等的，但是结束时，占桌子空间较多的一方往往能得到有利的结果。因此，根据占据空间的多少甚至能够预测出谈判的结果。

如果对方用茶杯和其他物品占据了你的空间，你该怎么办呢？当然，你不能放任不管。为了表示你不允许对方侵犯你的空间，你应该不露声色地加以反击，去占据对方的空间。

你可以说一句“有一份资料想请您看看”，这样就很自然地把对方的东西从桌子上拿开，同时还起到了反击的作用，即利用你的资料占据了对方的空间。所以，在谈判或交涉时，你应该提前准备一些无关紧要的资料，在对方侵占了你的空间时，作为反击的武器。

另外，与人交谈时或在谈判中容易紧张的人，可以事先把笔和记事本放在桌子上。只要你控制了桌子上的空间，就能够在心理上处于优势地位，从而渐渐平静下来，就不会再感到紧张了。

总之，控制空间就能控制在空间中人物的心理。如果想要在谈判或交涉中占据有利的心理位置，请尽量多占据一些对方的空间。这是一个能让你在谈判或交涉中取胜的有效战术。

pdf下载网 http://www.i8788.com

07 激发他人的同情心为你办事

你也许会有这样的经历，小时候，如果想要向父母要求什么，初时父母也许会拒绝，这个时候只要你一哭，父母也许就会说："算了，算了，别哭了，你要什么，给你就是啦。"恋爱中的女孩，如果想要男朋友去做什么事，男朋友不肯去做，这时女孩子只要流几滴眼泪，哪怕只是假的，男朋友也就妥协了。可以说，眼泪是无往不利的，特别是那些不轻易掉眼泪的人，其眼泪的威力更大。

有一家公司曾经花了近一年的时间来解雇一位女组长，通常，要解雇一位有点级别的职员并不是说一句"你被解雇了"就可以完事了，一般的程序是由人事部门的经理找这位职员谈话，然后说一些比较客套的话，并介绍一些其他工作供其选择，不用明说，职员也知道是什么意思，会自动辞职的。可是，这家公司的人事部经理找这位女组长谈了五次话，每次都是要切入正题时，这位女组长的眼泪就哗哗地流了下来，也许她是故意的，但是人事经理就是没办法对一个满脸泪水的人下辞退令，他最后不得不无奈地对公司的总经理说："如果必须辞退她的话，你们随便谁去对她说吧，我真的狠不下心来。"于是，这位女组长又继续在那做了一年才辞职。

女人的眼泪是可怕的，男人的眼泪更是厉害，虽然"男儿有泪不轻弹"，但是，必要的时候发挥眼泪的功效也不错。

一位美国老妇人来到一家律师事务所，事务所的律师乔正在办公，

pdf下载网 http://www.i8788.com

他接待了老妇人。老妇人坐下后，对乔哭诉她的不幸遭遇。原来，她是位孤寡老人，丈夫在独立战争中为国捐躯，她靠抚恤金维持生活。可是，前不久，抚恤金出纳员勒索她，要她交一笔手续费手才能领取抚恤金，而这笔手续费是抚恤金的一半。乔听了老人的哭诉，气愤得眼睛都红了，他当即答应老妇人，一定免费为她打赢这场官司。

不久之后，法庭开庭。由于出纳员只是口头勒索，没有留下任何凭据，因而指责原告无中生有，形势对乔非常不利，但他十分沉着、坚定，他眼中含着泪花，声情并茂地回顾了英帝国主义对殖民地人民的压迫，爱国志士如何奋起反抗，如何忍饥挨饿地在冰雪中战斗，为了美国的独立而抛头颅、洒热血的历史。

最后，他流着眼泪，哽咽着说："现在，一切都已成为过去。1776年的英雄，早已长眠地下，可是他们那衰老而又可怜的亲人，就在我们面前，要求申诉。这位老妇人从前也是位美丽的少女，曾与丈夫有过幸福的生活。不过，现在她已失去了一切，变得贫困无靠。然而，享受着烈士们争取来自由幸福的某些人，还要勒索她那一点微不足道的抚恤金，有良心吗？她无依无靠，不得不向我们请求保护时，试问，我们能熟视无睹吗？"说到最后，乔已经泣不成声。而法庭里的人也被乔感染了，一片唏嘘声，法官的眼圈也发红了，被告的良心被唤醒，承认了事实。法庭最后通过了保护烈士遗孀不受勒索的判决。

那位老妇人在律师面前哭诉，她的眼泪也引起了律师的同情，使得律师愿意免费为她打官司，而律师的眼泪则是让他们赢了官司。律师给人的形象本是非常严肃客观的，但是人心都是肉长的，每个人都有感情外露的时候，一个律师的眼泪打动了陪审团的心，打动了法官的心，也打动了被告的心，一场官司就这么赢了。

当然，并不是所有的律师都可以靠眼泪来打赢官司。这个只是特例，但不可否认，眼泪确实有其独有的效用，有些政治家也常用眼泪

pdf下载网 http://www.i8788.com

来收买人心，博取同情，从而达到自己的政治目的。

FBI心理专家认为，当你想要让别人帮你办事，可是对方强硬拒绝的时候，不要忘了你还有最后的杀手锏，亮出它，用你的眼泪来博取对方的同情，这也是心理擒拿术中的一个绝招，运用得当，对方肯定会举手投降，答应你的所有要求。

08 意想不到的反应会使人处于被动地位

有一次，一位强盗闯入了日本作家曾野绫子先生的家，并对他说："拿出钱来！"冷不防听到此话的曾野先生，按捺住内心的恐惧，平静地说了句："你要多少，请尽管拿走。"

根据FBI犯罪心理学专家分析，遇到这种情况大声喊叫或逃跑，都是罪犯早已料到的反应，正中其下怀。这样的话，强盗会变得更加大胆。

但是，当对方出乎强盗的意料没有显示出害怕时，强盗反而会陷入不安。"此人怎么不怕呢？一定有原因吧。附近是不是住着与警察有关的人？"强盗开始揣测起来。

听说当时闯入曾野先生家的强盗，就因其出乎意料的反应而感到畏惧最后被吓跑了。

从心理学方面分析，这是因为如果对方的言行正如自己所料，则会保持一颗平常心；如果出乎自己所料，便会立刻陷入不安之中。也就是说，如果自己的经验不灵了，便失去了洞察对方心理的优越感。

pdf下载网 http://www.i8788.com

比如在与小孩接触时，如果你批评本想着得到表扬而跑过来的小孩，或反之，表扬原以为要挨批评的孩子，他们顿时会用充满不安的目光观察你的脸色。

用这种方式教育小孩绝不是个好办法。不过，在成人社会中，必要的时候不妨试着用一下这种手法，因为这样做有助于你在与对方的心理博弈中占据主动位置。

有一届香港小姐竞选决赛时，为了考查参赛小姐谈吐应对的能力，考官问参赛的陈小姐："陈小姐，请问，假如要你在下面这两个人中选择其中一个作为你的终身伴侣，你会选择谁呢？这两个人一个是肖邦，另一个是希特勒！"

问题并不复杂，不过，如果回答说选肖邦，便会落入俗套；而说选希特勒，又难免会遭人骂，因为要是选一个杀人魔王做自己的终身伴侣的话，岂非同流合污？可是这两个人中又必须选择一个，这就把陈小姐逼入了困境。

思忖片刻，只见陈小姐说："我会选择希特勒的。"台下观众顿时一片哗然，有人问她："你为什么要选择希特勒？"她回答得很巧妙："我希望自己能感化希特勒。如果我嫁给希特勒，第二次世界大战肯定不会发生，也不会死那么多人了。"

面对考官的刁难，一般人都会陷入"山重水复疑无路"的困境，可是聪明的陈小姐避开从众意识，语惊四座。她的解释更是绝妙，出其不意，令考官折服，令在场的观众赞叹不绝。

有一位保险推销员也很擅长运用这种心理战术来击溃顾客的心理防线。

一般的推销员看到开门出来的主妇大多会躬身弯腰并露出笑脸，而这名推销高手则等主妇一出来就开门见山："我不是来推销保险的，但是……"先让主妇觉得格外意外和惊奇，然后再使出种种推销技巧，

pdf下载网 http://www.i8788.com

成功地达到目的。

我们时常会在生活中遇到这样的事：有些亲朋好友或邻居找上门来向你诉苦，所说的都是柴米油盐等家庭琐事。有的夫妻吵架，一时间想不开，也会找上门来诉苦，嘴里说什么“没意思”、“我不想活了”、“这日子没法过了”、“我想和他离婚”之类的气话。

以前，隔壁有一位太太来找邻居诉苦，说她先生非常不像话，整天在外面乱来，对家庭也不太上心，末了还信誓旦旦地表示要与她先生离婚。

她本来很爱丈夫，丈夫也很爱她，他们是大家公认的幸福夫妻。只不过最近，丈夫的公司出了点事，因此没有像往常一样准时回家，她便四处向朋友和邻居诉苦，并放话说要与丈夫离婚。

邻居知道这是妇女们一贯的诉苦方式，所以不足为奇，为了节省时间不和她耗下去，邻居不仅没有正面劝她，也没有假惺惺地帮她谴责丈夫，而是装出很认真的样子告诉她：“像这种没有责任感的男人，趁早离婚也好，免得将来受苦。”

邻居知道这样的说话方式会得到怎样的效果，果然，她听完邻居的话便愣住了，她本来以为邻居会像大家一样同情她的处境而劝她冷静、要理解丈夫，没有想到邻居会直接劝她和丈夫离婚，所以她没有再说什么，小坐了一会便回去了。

这事过后，她像变了个人似的，能够站在他人的立场上体谅人了。当然，他们夫妻之间的感情也越来越好。

在人际交往中，我们不妨试着做出一些对方意想不到的举动，这样做有助于你在与对方的心理博弈中占据主动位置。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 交出控制权，让对方的威胁失效

FBI专家指出：交出控制权是指放弃对某些事物的控制权，从而使对方的威胁失效，以此增强你在谈判中的地位。

试想你现在是一位部门经理，正面临着部下的加薪请求。你的部下对你非常重要，你的部下也知道这一点，而且他知道你不愿意失去他。这就使你在谈判时居于下风，因为假如部下能让你相信，只要你不给他加薪，他就会跳槽，你就只好答应他加薪的要求。但是如果你告诉威胁加薪的部下，薪酬的事不归你管，那是总经理或人力资源部的事，你对此无能为力。当部下去与事不关己的人力资源部或总经理讨价还价时，其立场就不会像与你博弈时那么强硬，因为他知道，人力资源部经理或者总经理并不像你那样要极力挽留他。

交出控制权是一种常见的谈判手法。

前苏联时期，苏联与挪威就购买鲱鱼进行了长时间的谈判。深知贸易谈判诀窍的挪威人卖价高得出奇。前苏联的谈判代表与挪威人进行了艰苦的讨价还价，挪威人就是坚持不让步。谈判进行了一轮又一轮，代表换了一个又一个，仍然没有结果。

后来，前苏联驻挪威的全权贸易代表柯伦泰女士取得了谈判的成功。她用的什么方法呢？她对挪威人说："好吧！我同意你们提出的价格，如果我国政府不同意这个价格，我愿意用自己的工资来支付差额。但是，这自然要分期付款，可能要我支付一辈子。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈判中，柯伦泰所说的“如果我国政府不同意这个价格”，就是交出谈判中的控制权，从而让挪威人明白，苏联政府对购买鲱鱼，有确定的价格底线，价格问题不是她能说了算的。即使柯伦泰同意挪威人的报价，苏联政府也不会履行协议，因为价格超出了苏联政府对贸易代表的授权，苏联政府不会予以承认。为了做成这笔生意，挪威人只得将鲱鱼价格降到苏联政府能够接受的价格。

在生活中，向别人表明自己没有控制权是拒绝他人某一要求的有效借口。比如大学里有很多学生在期末考试准备得不充分、预计自己无法通过考试时而向教授申请缓考。

教授当然不想答应他们的要求，因为你答应了一个学生，那么马上就会有第二个学生来提出同样的请求。但是如果教授严词拒绝学生，那么他又很可能遭到学生的怨恨。怎么办呢？可以由学校作出规定并让每个学生知道，教授无权把学生的考试安排在学校统一组织的期末考试之后。

这时教授就可以对提出缓考要求的学生说：“不是我不想帮你，可是学校有规定，我实在无能为力！”这样既回绝了学生的请求，又让学生觉得你不帮他并不是你不想帮他，而是没有能力帮他。

交出控制权还有过在法律中应用的案例。

英国古代法律规定，满足海盗勒索的居民会受到处罚。我们知道，如果沿岸居民只是对海盗说他们绝对不会给钱，海盗极有可能不相信并采取极端行为 (如杀害人质)。

但是居民们拿出这条法律，向海盗说明并非我们不愿意破财免灾，而是政府不允许我们满足你的条件，那么再凶残的海盗往往也无可奈何。

pdf下载网 http://www.i8788.com

10 约会早到的人心理上往往处于优势

FBI总结出这样一个规律：从心理角度来讲，约会时晚到或迟到的人心理容易处于劣势，反过来，约会时早到的人心理容易处于优势。

如果去赴约，你是习惯早到还是按时到，抑或迟到？回想一下，比较一下，在早到、按时到、迟到这3种不同情况下，你在约会中的心理状态有何不同？

如果你还有些迷惑，请先看看下面这个故事：某个冬日，为了租房子，李云与一位房主约好见面，时间是晚上8点。

李云估算到达目的地，只要不堵车，一个小时足够了。他想，7点以后一般不会堵车，于是，决定提前一小时出发。

7点钟，他准时从单位出发。可是，路上并不顺畅，公交车走走停停。原来，在去往目的地的途中，两辆车抢道，撞了。

结果，等他心急如焚地赶到目的地，已比约定时间晚了近20分钟，而房主因为提前到了10分钟，足足等了他半个小时。

一见面，李云便忙着向房主道歉，解释了半天。虽说房主并未埋怨他，但他的心里还是很不安。

房主向李云介绍了房子的情况，条件还不错，不过，价格偏高。李云表示，希望房价能减一点，房主以房子位置好、配备齐全为由婉言拒绝了。李云想着自己已经让别人等了半小时，没好继续坚持。于是，与房主一起去看了房。

pdf下载网 http://www.18788.com

等到签合同的时候，李云才发现，慌乱中，自己完全忘了其他的费用，比如暖气费、物业费之类由谁支付，房主希望他全部承担，后来两人协商了半天，暖气费减了一半。

后来，李云从邻居那里得知，他所租的房子是公房，暖气由单位代缴，根本不用房主承担。

试想，如果把李云租房看做一次交易，这次交易的输家是谁？应该是李云。

为什么他会输？因为他迟到，慌慌张张，一开始在心理上就处于劣势，原本该争取的却没有勇气去争取或忘了去争取。

通常，一个人，在约会交涉时比对方晚到，在整个交涉过程中都会心有不安。哪怕只比对方晚到一小会儿，慌慌张张地跑去，不熟悉环境，或一心赶路，因为着急，衣衫不整，到了约会地点，老半天心还会怦怦直跳。

如果约会迟到，情况更糟，得赶紧说抱歉，开口第一句话就忙说抱歉，心里会惶恐不安，对方是不熟识者时更是如此。这样一来，很容易就被对方牵着鼻子走，谈话也因此不能按照自己的节奏进行。结果，想说的不好意思说，该坚持的不好意思坚持。

相反，如果自己先到，等待对方，就会从容不迫，有一种难以言表的优势感。因为比别人早到，有足够的时间让自己静下心来，对即将进行的谈话再做一次深思。在深思的过程中，成功应对对方的信心也就增强了。

先到的人有心理优势。这不仅在两人见面的时候是这样，在单位也是这样。

无论在什么性质的单位，在有形无形中，在新职员面前，老职员总有一种心理优势。比如一个公司里，先到的职员熟悉工作环境，熟悉公司的规章制度，甚至潜规则。因此，他们认识的人多，说的话有

pdf下载网 http://www.i8788.com

人听，办的事有人帮。与之相比，新到的职员，人生地不熟，没有朋友、没有业绩，哪怕学历再高，以前的业绩何等骄人，从心理上就矮了三分。

先到为大，这是一条铁的法则。在办事过程中，我们应该充分利用这一法则。与人约会时，应该争取比对方提前到达约会场所，哪怕提前一分钟到达。这样才能在心理上占据较之对方的优势地位。

如果对方晚到了，你也可以采用某些技巧，利用心理优势，故意增强对方的不安，牢牢把握主动权。

要知道，一般人通常不会故意失约或约会迟到，也就是说，他们的失约或迟到多半是无心之过，你就要最大限度地利用对方这种无心之过。

比如，对迟到的事情最好一句都不要提，在对方还没来得及道歉的时候直接进入主题；对方解释迟到的理由，你故意摆出不重视的态度，或者根本不吭声。

这样做，会产生什么样的效果呢？对方心里会更加不安。

自己已经意识到的错误或弱点，假若对方完全不理，那么就会有人格受轻视的错觉。

这是人类共同的心理特征。带着某种不安来参加讨论和交涉时，心中总在挂念这种过失，精力也不集中，对自己迟到和对方的态度总感到歉疚和委屈。这样，对于本来可以力争的事往往也不想提了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 为自己争取主场的优势

某工厂的领导最近颁布了一条不成文的规定：在工厂上班的所有工人，试用期过后，正式上班时都要押10天的工资，这10天的工资将在离职时一并付清。这个政策虽然看不出工厂怎么压榨工人，但从工人的角度讲还是有些苛刻。于是，工厂里一个小组的组长大刘想给相关的领导提提建议，争取适当地修改一下。但他思虑再三后，觉得自己一个人去还是不妥，毕竟自己也不过是个小组长，自己的话到领导那里根本不顶用。

考虑几天后，他发现其实大部分工人虽然嘴上不说，可心里对这个规定还是十分不满的。于是，他便发动大家一同向相关部门的领导提建议，要求修改一下该规定。后来，在大家的强烈要求下，厂里终于对此作出了合理修改。

在这里不难发现，大刘的聪明之处就在于懂得不是凭一己之力去向领导提意见，而是发动大家，一同去说服领导。试想一下，如果大刘不这么做，而是单枪匹马地独自去提修改意见的事情，相信厂里不仅不会同意他的意见，可能还会对其有想法，甚至直接把他解雇了。

那么，大刘凭什么会达到目的呢？事实上，这便是心理学中“居家效应”的影响力。而所谓“居家效应”，本义是一个人在家里或自己最熟悉的环境中，言谈举止表现得最为自信和从容。后被人们总结为：一个人再有能力再自信，也要有实力垫底，还要借助于周围的力量，

pdf下载网 http://www.i8788.com

否则自信、能力永远是苍白的。

从驾驭人、左右他人的角度上去理解，主要是警示我们：在征求他人意见，以及改变他人态度的时候，要善于利用天时、地利、人和等要素，为自己争取主动权，争取“主场”般的优势。那样，当你再去说服对方，改变对方态度的时候，才更具说服力，也更容易影响对方。

对于这一策略，表现得最为明显的要数运动场上的比赛。例如，在那些重要的比赛中，你会发现，运动员以及教练员一直强调主场优势。事实上，大家如此重视主场优势的主要原因，就是大家都知道在主场比赛的时候会得到主场观众的助威以及呐喊声。而这些声音呢，一方面可以激励运动员潜能的爆发；另一方面，又能在无形中给客场作战的人施加压力，使其不能更好地发挥出自己原有的水平。

此外，我们可能还会有这样的感受：当邻居家的一棵大树盘根错节，枝叶茂盛，遮住了自家后园菜地的阳光时，你想与邻居商量一下这个问题。如果你直接去邻居家说这事情，尽管邻居最后答应你会妥善处理，但心里还是不免地带着几分不高兴。但是，如果你将邻居请到自家来，并给邻居做一顿饭菜，两个人边吃边聊，无意间透漏出邻居家树的事情，相信邻居多半会毫不犹豫地接受，甚至感到有些不好意思。

所以说，就是要让人支持你，让对方改变原有的态度，也要学会借助“居家优势”，要掌握好时间、地点、场合，更要懂得为自己营造出让对方无法拒绝的氛围。这样对方就是心里不愿意，也会碍于周围环境的压力，不好直接拒绝，进而接受你的意见。但要做到这一点，还要掌握方法。具体的方法如下：

(1) 要善于借助天时、地利

“主场”般的优势关键就在于天时、地利、人和，在和对方商洽的时候，要尽量为自己创造出属于你的“主场”。天时、地利主要讲的是

pdf下载网 http://www.18788.com

你要善于寻找那些利于你说话、办事情的场所，因为不同地方、不同场合往往会让对方有不同的感受，进而在情绪上有所变动，而那些积极的情绪无疑是让对方接受你、受你掌控的有利因素。例如，作为下属的你，如果想向老板提一些不是特别重要的建议，那么你便可以趁着和老板一同外出旅游，也可以选择令人心情舒畅的地方，一边聊天，一边透露出你的想法。这样老板往往会在环境幽雅、心情愉悦的氛围中，对你的意见毫不犹豫地接受。

(2) 不同性格、不同爱好的人，你要选择不同的“主场”优势

在运用此策略的时候，对于不同性格不同爱好的人，你要善于选择不同的主场优势。例如，作为领导的你，想通过谈心增进与下属的感情。与性格内向、孤僻、缄默的下属谈心时，就应该选择他们熟悉的环境，如在其工作地点或家中，以便他们能无拘无束地说出心里话。而与性格外向、态度傲慢、易急躁冲动的下属谈心呢，作为领导的你就要选择自己熟悉的环境，如在自己的办公室等，因为这能有效地抑制对方的情绪冲动，为谈心创造有利于你的主动条件。

12 路径依赖——利用依赖心理驾驭他人

FBI心理学家指出：路径依赖就是人们的思维存在一种惯性，经常会按照过去的行为方式和规律去做事情。所以说，一旦人们做了某种选择，这种惯性的力量就会使这一选择不断地自我强化，并让人们不能轻易地走出去。

pdf下载网 http://www.i8788.com

你知道为什么现代铁路两条铁轨之间的标准距离是1.4349米吗？原来，早期的铁路是由造电车的人所设计的，而1.4349米正是电车所用的标准。那么，电车的标准又是从哪里来的呢？最先造电车的人以前是造马车的，所以，电车的标准是沿用马车的轮距标准。马车为什么要用这样一个轮距标准呢？英国马路辙迹的宽度是1.4349米，所以，如果马车用其他轮距，它的轮子很快会在英国的老路上撞坏。

这些辙迹又是从何而来的呢？答案是从古罗马人那里来的。因为整个欧洲，包括英国的长途老路都是由罗马人为其军队所铺设的，而1.4349米正是罗马战车的宽度。任何其他轮距的车在这些路上行驶的话，轮子的寿命都不会很长。可以再问，罗马人为什么以1.4349米为战车的轮距呢？原因很简单，这是牵引一辆战车的两匹马的屁股的宽度。

美国航天飞机燃料箱的两旁有两个火箭推进器，因为这些推进器造好之后要用火车运送，路上又要通过一些隧道，而这些隧道的宽度只比火车轨宽一点，因此火箭助推器的宽度是由铁轨的宽度所决定的。所以，最后的结论是："路径依赖"导致了美国航天飞机火箭助推器的宽度，而这个宽度竟然是两千年前由两匹马的屁股的宽度所决定的。一旦人们作了某种选择，就好比走上了一条不归之路，惯性的力量会使这一选择不断自我强化，并让你轻易走不出去，生活中的这种现象被称为"路径依赖"。

第一个使"路径依赖"理论盛名远扬的是道格拉斯·诺思，由于用"路径依赖"理论成功地阐释了经济制度的演进，道格拉斯·诺思于1993获得诺贝尔经济学奖。诺思认为，"路径依赖"类似于物理学中的"惯性"，事物一旦进入某一路径，就可能对这种路径产生依赖。这是因为，经济生活与物理世界一样，存在着报酬递增和自我强化的机制，这种机制使人们一旦选择走上某一路径，就会在以后的发展中得

pdf下载网 http://www.i8788.com

到不断的自我强化。

有人将5只猴子放在一只笼子里，并在笼子中间吊上一串香蕉，只要有猴子伸手去拿香蕉，就用高压水教训所有的猴子，直到没有一只猴子再敢动手。

然后用一只新猴子替换出笼子里的一只猴子，新来的猴子不知这里的“规矩”，竟又伸出手去拿香蕉，结果触怒了原来笼子里的4只猴子，于是它们代替人执行惩罚任务，把新来的猴子暴打一顿，直到它服从这里的“规矩”为止。

试验人员如此不断地将最初经历过高压水惩戒的猴子换出来，最后笼子里的猴子全是新的，但没有一只猴子再敢去碰香蕉。

起初，猴子怕受到“株连”，不允许其他猴子去碰香蕉，这是合理的。但后来人和高压水都不再介入，而新来的猴子却固守着“不许拿香蕉”的制度不变，这就是“路径依赖”的自我强化效应。

“路径依赖”理论被总结出来之后，人们把它广泛应用在生活的各个方面。在一定程度上，人们的一切活动都会受到“路径依赖”的可怕影响，人们过去作出的选择决定了他们现在可能的选择；人们关于习惯的一切理论都可以用“路径依赖”来解释。

“路径依赖”是人们固有的心理特点，生活中很多人以及很多事情，在某种程度上都会受到这种心理的影响。正因为人容易受这种心理的影响，所以我们要让“路径依赖原理”为我们服务。

艾伦的儿子开始上小学，也正式学英语了。但儿子就是不喜欢英语，更讨厌背单词。为了改变儿子不喜欢学英语的心理，艾伦是这样做的：一天，艾伦在街上看见一个汽车模型，便灵机一动地给儿子买了。她到家时，儿子正在看动画片。她笑着从包里拿出玩具，问儿子：“宝贝，你看这是什么？”儿子一看，高兴得叫了起来：“汽车！”“喜欢吗？”艾伦继续问。儿子跳了起来，不停地说：“喜欢，喜欢！”儿子高

pdf下载网 http://www.i8788.com

兴地从她手中接过了小汽车。

过了一会，艾伦又笑着问儿子："宝贝，你这么喜欢汽车，那你知道汽车在英国怎么称呼吗？"儿子摇了摇头，随后疑惑地问道："怎么说啊？""Car。"艾伦清楚地告诉儿子汽车这个单词，而这也一下子提起了儿子的兴趣，随后记住了汽车这个单词。而她正是用这种方式，逐渐改变了儿子不喜欢英语，讨厌背单词的坏习惯。

从艾伦改变儿子学英语的事情上不难看出，她的聪明之处就在于，不是用强制性的方法，强迫儿子学英语，而是利用儿子的路径依赖心理，巧妙地用其指导儿子去学习英语。

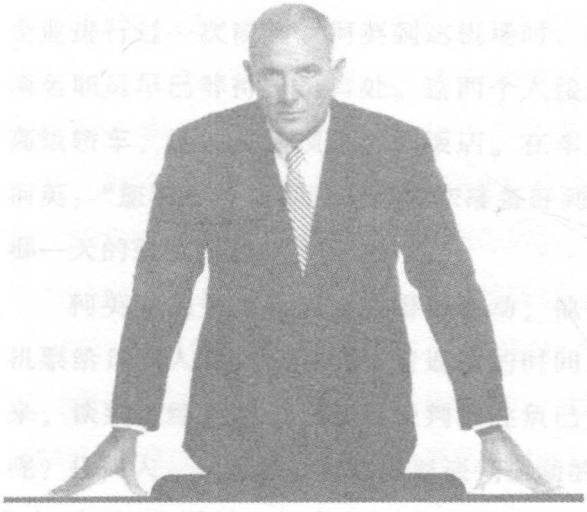
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 4
第四章

FBI心理震慑术

——施加压力，让他人听你的



pdf下载网 http://www.i8788.com



pdf下载网 http://www.i8788.com

01 让对方在“最后时限”的压力下就范

给犯人一个最后的机会交代，是FBI最常用的手段，犯人往往会在强大的压力下就范。

FBI认为：在交涉中取胜的人往往是能够最终顶住“最后期限”这个巨大压力的人。两方交涉，当最后期限临近时，彼此在内心都会与自己进行一番较量。想在谈判中占据优势，不让对方知道自己的最后期限，但要想法获知对方的最后期限。

美国的谈判专家柯英，在担任美国某企业的顾问期间，曾和日本企业进行过一次谈判。柯英到达机场时，代表日本企业与柯英谈判的两名职员早已等待于出口处。这两个人接过柯英的行李，请柯英上了高级轿车，送他去已预订好的饭店。在车上闲聊时，一个日本招待问柯英：“您回去时，我们也会替您准备好到机场的车子，但不知您预订哪一天的班机回去?”

柯英受到如此礼遇，觉得很感动，他很自然地从口袋里取出回程机票给日本人看，机票上写着返程的时间。柯英不知道，在日本人看来，谈判已经开始了，而且谈判的胜负已大体决定了。为什么这样说呢？任何人，只要看看日本方对谈判活动的安排就明白了。

在前10天里，日本方面对于重要的谈判内容一句也不说，每天只是招待柯英到日本的名胜古迹参观游览，每天晚上还要邀请他参加日本公司董事分别宴请的家庭酒会。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当柯英谈起商务谈判，日本人总是说："有时间，来得及。"于是，今天看精彩的相扑比赛，明天看古老的歌舞表演，后天听讲"禅机"。这些都使柯英大开眼界，了解了许多日本的风俗习惯。时间一天天过去了，柯英的自尊心得到了极大的满足，他感到真是不虚此行。

到了第13天，也就是柯英即将回国的前两天才开始谈判，但因为当天下午安排了高尔夫球，还没怎么谈，时间就到了。第14天，谈判再度开始。但因为日本企业方面要替柯英举行欢送会，使得谈判在中途就结束了。直到最后一天，谈判才正式开始，但是就在谈判正要进入最重要的问题时，要接他去羽田机场的高级轿车已等在门口了，于是谈判只好在车内进行。到了羽田机场后，也同时完成了交易。

毋庸置疑，谈判的结果，当然是日本方面获得全胜。想想看，为什么日本人不急着与柯英谈判，而在最后期限将至时，才开始切入正题？不用说，其目的就在于迫使柯英在最后时限就范。从心理学上来讲，最后期限总会给人带来巨大的压力。

两方交涉，在交涉前，双方都会结合自己的需要制定出谈判的期限。随着时间的推移，交涉的情势与彼此的期望值都会发生改变。当最后期限临近时，彼此在内心都会与自己进行一番较量。离最后期限越是靠近，交涉的成败越是与自身利益息息相关，压力也就越大。

在交涉中取胜的人往往是能够最终顶住最后期限这个巨大压力的人。一旦摆脱不了压力，就只能被别人牵着鼻子走了。很多时候，在谈判结束前，某一方出现一些大的让步便是由于这个原因。

毋庸置疑，谈判期限短的一方压力更大，让步的可能性更大。因此，如果你在前期调查出对方的谈判期限，便能在谈判过程中占据优势地位。

这也是为什么日本人对于自己要与人谈判的最后时限，往往视为机密，但却想办法探得对方预定的最后时限。

pdf下载网 http://www.18788.com

那么，如何得知对方的最后期限呢？

一般而言，可以从对方的各种细节信息中寻找、判断。比如，谈判桌上，对方的言谈举止以及谈判的速度；谈判桌外，对方回程机票时间、宾馆预订日期等。

推而广之，在非正式的谈判场所，利用最后时限所造成的压力，也可以让反对者变为赞成者，让悬而未决的问题得以解决。

一家以技术开发为主的高新技术公司决定把更多的资金投入研发，在改革报酬制度时，公司提出增加技术人员奖金比例，但遭到了后勤部门与销售部门的反对。为此，薪酬改革方案讨论多次，都未能通过。

公司的管理者有些着急，无疑，这样讨论来讨论去，只会耗费更多时间，增加更多成本。某负责人想到了一个办法。在某个周五的下午，公司召集各部门的负责人及相关人员，再次讨论新方案，多方讨论争论激烈，但似乎仍没有结果。

眼看已经到了下班时间，人事经理发话了："今天大家的兴致都很高，非常好，不过仍没有得出一个让彼此都满意的方案。这样吧，反正今天周末，我们通宵来讨论！如果还是决定不了，星期六再讨论一天，算是加班。"

人事经理一边说，一边看大家的脸色。一些人感到意外，一些人已面露难色。也许是着急回家度周末，总之，会议沉寂了好一会儿。猜猜结果怎么样？不用说，还没到晚上九点，新方案就出来了。这是为什么？原因很简单，因为谁也不想把美好的周五晚上耗费在办公室，更不想把周六也搭上，只想快点结束会议。于是，原来极力主张的态度有了变化，原来坚决反对的语气也和缓了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 用“意外动作”暂停以夺回话语权

FBI指出，如果对方一直滔滔不绝占据着谈话的主动权，那么你就可以用掉笔、接电话、上洗手间、饮茶等等“意外动作”，来转移和打断对方的注意力，让对方停止谈话，然后由你开启谈话，夺回话语权。

你知道为什么在诸如篮球、足球等可以叫暂停的体育比赛中，教练往往会在自己的队员处于劣势的时候申请暂停比赛吗？

这样做一方面可以重新调整比赛战术，另一方面这个暂停的动作，可以在心理上给队员一个中止刚才弱势的信号，帮助他们从弱势的氛围中走出来，重新投入新的比赛，争取获得比赛的主动权。同样，在与人的谈话或谈判中，你也可以设置这样的暂停动作，帮助自己夺回话语权。

在普通的谈话中，如果对方是一个喋喋不休的人，他根本不会体谅你的心情，更不会拱手让出发言权。虽然对方不是故意的，但在这种情况下，如果你不夺回发言权的话，你的耳朵将饱受摧残或是你想说的话永远没有机会说出口。因此，你要主动争取话语权。

在谈判时，要想取得谈判的成功，你就要在气势上压倒对方，而要想在气势上压倒对方就要在语言上压倒对方，要想在语言上压倒对方就要争夺更多的发言权。从谈判能力上来看，主动说话的一方具有更多的决定权，被动去听的一方，只能处于下风。因此，一定要避免被对方抢去发言权。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当你略显被动时，你需要运用一些“意外动作”来暂停谈话，将话语权抢过来。比如：故意将手中的笔或文件掉落在地，然后歉意地说“对不起……”，这样对方便会中止谈话，你就可以趁势切入：“你方刚才谈了……，我认为……”或是借故（如上洗手间、接个电话等）离席，打断对方的思路，回来后以“对不起”开头，切入话题。

这种抢夺发言权的做法在心理学上被称为“时间拖延”。通过拖延时间来制造谈话中的暂停，继而由于谈话的暂停带动对方发言的暂停。

美国有一本关于推销技巧的书中说，在客户占有了发言权说个不停时，为了打断对方的话，你可以故意掉落一枚硬币。除了硬币，如圆珠笔或是手里的资料都可以。你只要让它们掉到地上，就会让对方吓一跳，谈话自然被中断。然后，你再马上说你想说的。

当然，你还可以稍微离开一会，再回到对话现场。这个时候，你就应该积极抢夺本次对话的发言权。

“抱歉，我去一下洗手间”、“抱歉，我接一下电话”这样的方式并不复杂，也很好用，一旦成功地中断了对方的谈话，你只需要继续以“对不起，关于这件事情……”来过渡你的话语，发言权就顺利地被夺回到你这边了。

著名的歌剧作曲家罗西尼曾经用这个办法对付过同是歌剧作曲家瓦格纳。瓦格纳是一个不顾对方感受，滔滔不绝谈论自己意见的人。有一次，瓦格纳去拜访罗西尼，由于瓦格纳的滔滔不绝，罗西尼不得不每隔上五分钟就说一句“我去看一下锅的火候”，然后离席，再重新回来。

要记住，在重新开始谈话时，你一定要争取抢到先说话的机会。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 制造一种威慑感逼迫对方服从

说到底，说服就是心理与智慧的抗衡！在这场抗衡中，最困难的就是相持阶段，对方可能提出一大堆理由来搪塞或拒绝。在这种情况下，费尽口舌也未必有效，不妨试着换一个角度。如果能在交流中创造这样一种态势，就可以变“要他合作”为“他要合作”或“他不得不合作”。

FBI指出：要说服一个人，必须善于创造一种对己方有利的态势，从对方身上找到不得不与你合作的理由，制造一种威慑感，逼迫对方就范。

康熙年间，三藩叛乱，吴三桂手下大将韩大任，率部在湖南与清军作战，结果出师不利，不得不退入福建，准备攻打汀州。当时在福建与叛军作战的清军统帅康王杰书得到消息后，打算发兵进剿，康王的属下吴兴祚则提出招抚。这个吴兴祚，见多识广，口若悬河，很得康王信任。同时，康王也正在担心兵力不足，围剿韩大任并无把握。于是便采纳吴兴祚的意见，派他前往叛军驻地招抚韩大任。

吴兴祚快马加鞭来到叛军驻地，一见到韩大任，便嚎啕大哭起来，把对方搞个莫名其妙，忙问缘由。吴兴祚开诚布公地说：“我这次来是专为吊唁您而来的，叫我怎能不哭？”韩大任忙问：“你说这话是什么意思？”

吴兴祚不慌不忙地回答说：“将军你所以威行天下，是由于平西王

pdf下载网 http://www.i8788.com

(吴三桂) 对您格外器重。现在平西王把兵权交给您，深信不疑，实指望您建功立业，广占天下。可是您几年下来却寸功未建，损失惨重，平西王现在还能看重您吗！现在您又冒险准备攻打汀州，可汀州守军早已严阵以待，您觉得以疲惫之师攻打精锐军队能够打胜吗？如果一旦战败，平西王还能原谅您吗？所以我说将军死期已近，前来预先吊唁。”听完吴兴祚的一席话，韩大任低头沉默片刻，问吴兴祚道：“你看我归顺康王怎么样？”

吴兴祚一看时机已经成熟，就把此行的目的托出，“我这次来就是受康王的委派来劝说将军归顺的，将军如能够弃暗投明归顺国家，当是建功立业的绝好时机。”于是，说服了韩大任与清军合作，带领数万军队归附了朝廷。

由此可见，要震慑对方与你合作，你必须能够抓住对方的致命弱点。有些人龟缩躲避，遮掩能力很强，一般情况下很难露出庐山真面目，对于这些深藏不露的人，要使他们乖乖合作，必须巧妙地施加压力，使对方在举措失当的情况下，露出“狐狸尾巴”。“善于造势，逼人就范”之术，关键在于“造势”，通过所造之势，给对方施加压力，逼其松口，与你合作。

有个叫李若谷的人被任命为并州知州，上任不久，一位百姓前来告状。那人道：“小民要告的是本家的叔叔。小民的父母早亡，只留下小民孤身一人，我那位叔叔不承认我，硬说我不是我父亲生的，要把小民扫地出门独吞家财。请大人为小民做主。”

他的叔叔被传进公堂后，申辩道：“大人，小民的兄长没有儿子留下，此人乃是冒充而来，企图吞占我兄长的财产，请大人明断。”

就这样，两人在大堂前各执己见，互不相让。李若谷细察二人的神态，看那叔叔一脸凶相，蛮不讲理；那侄子却不善言谈，老实巴交的。李若谷觉得里面一定有文章。于是，他对两人喝道：“你二人说的

pdf下载网 http://www.i8788.com

都有理，现在暂且退堂，待本官查明后，再作处置。”退堂后，李若谷把那侄子找来，对他说道：“你现在回家去，把你的叔叔狠狠地打一顿。”

那位侄子十分为难，心想这知州明知晚辈打长辈属于大逆不道，却偏偏让我这样做，不知是何道理。李若谷笑着说：“你依计去做好了，本官自有对策。”

那侄子回家后，壮着胆子扭住叔叔狠揍了一顿。第二天，叔叔气急败坏地来到了大堂伸冤说：“大人，昨天晚上，我那侄子平白无故地闯进我家，把我毒打了一顿，小辈打长辈，实属大逆不道，请大人将我那侄子绳之以法。”李若谷传来那侄子问道：“是他昨晚打了你？”“是的，就是他。”那叔叔回答说。“他是你的侄子？”“是的。”“千真万确？”“千真万确。”

李若谷哈哈大笑说道：“听本官对此案作如下判决。侄子殴打叔叔，实属大逆不道，理应重判，但念其初犯，又是酒后衅事，从轻发落，侄子向叔叔当面致歉。两人既为叔侄，则你兄财产归其子所有，你作为叔叔，不许侵占。”

打蛇要打“七寸”，在说服别人与你合作的过程中同样如此。如果正面不能说服，就一定要善于布局，不能操纵他人心理就不能有主动权，这时你不妨使用点震慑术，做个套让对方自己往里钻，最终达到逼其就范的目的。在上例中，对于这种一口咬定没有这个侄子的叔叔，再怎么劝都没有用，只有逼他出手才行。李若谷正是运用此计，使这位叔叔理屈词穷，无言以对，不得不合作。

如果对方是一个蛮横的人，这时仅动之以情，晓之以理地说服他与你合作就不够了，这些手段只是辅助的。最主要的应是找到对手的要害之处，敲山震虎，逼迫其低头。

pdf下载网 http://www.i8788.com

04 要在气势上压倒对方

FBI心理专家指出：你的声音就是你无形的武器，只要你表现出勇气十足，你的勇气就来了。表现勇敢则勇气来，往后退缩则恐惧来。宏大而响亮的声音，可以给对手有信心的印象，自己也能借此产生坚强的信心，进而获得意料不到的效果。

我们知道，在拳击比赛的技术中，有一种战法是避开对方强有力的攻击，这样就可以保护自己不被重拳打倒，也可有效消耗对方的攻击力。这一点在人际关系方面也是一样，当两人之间的关系愈来愈僵化时，可插入完全无关的资讯，暂时将对方的注意力转移，如此，紧张的气氛就会在瞬间瓦解。这就好像当压力锅的压力渐增时，只要突然出现一个小洞，压力便会快速下降，逐渐高昂的紧张感也会因为有了发散的通道而完全消失。

俄国作家屠格涅夫的散文《麻雀》写了这样一件小事：一只小麻雀从树上掉了下来，飞不动了，猎狗看见了，便跑过去。这时，一只老麻雀从树上飞下来，挡住了小麻雀，并冲着猎狗张开了全身的羽毛，恶狠狠地盯着猎狗，猎狗竟然被震慑住了。麻雀其实也是在本能地利用自己的羽毛、动作、目光这些天生的武器向猎狗示威，驱除自己的恐惧。

这是一种通过外观来直接震慑对手心理的方法。在双方对垒时，人的形体动作也是增强信心的一种武器。体育比赛中，运动员有时为

pdf下载网 http://www.i8788.com

了增强战胜对手的信心，会有意识地昂首挺胸，做出不畏一切的样子。谈判中，这种策略也能产生震慑对手的效果。

05 使用果断坚定的语气让他人无法拒绝

FBI认为：只有理由正确、充分的人，才会语气坚定，充满自信；如果一个人理由不充分，心里就会发虚，说话也就没了底气。为此，找人办事，一定要以坚定的语气、镇定的神态、坦然的举止去面对。哪怕你不够自信，不够坚定，也要表现得自信、坚定。

下面是一个成功的推销案例：

小吴（推销员）："你好。我是小吴。请问杨晨董事长在吗？"

秘书："杨董事长认识你吗？"

小吴："请告诉他，我是软件公司的小吴。请问他在吗？"

秘书："他在。请问你找他有什么事？"

小吴："我是软件公司的小吴。请教你的大名。"

秘书："我是张小雨。"

小吴："张小姐，我能和董事长通话吗？"

秘书："吴先生，请问你找董事长有什么事？"

小吴："张小姐，我很了解你做秘书的处境，也知道董事长很忙，不能随便接电话。不过，你放心，我绝不占用董事长太多的时间，我相信董事长会觉得这是一次有意义的谈话，绝对不是浪费时间。请你代转好吗？"

pdf下载网 http://www.i8788.com

秘书："请等一下。"

杨董："喂！"

小吴："杨董事长，我是软件公司的小吴。我公司是专门为大企业定制财务软件的公司。请问您知道我们公司吗？"

杨董："不知道。贵公司卖的是什么产品？"

小吴："我们是专门为大企业定做财务软件的公司。有许多知名企业都是我们的客户，比如××银行、××咨询公司、××网络公司等。我希望下个星期能拜访您，当面向您作详尽的介绍。我想在下星期二上午8点15分或星期三下午2点45分拜访您，您觉得方便吗？"

杨董："嗯，让我想想，就安排到下星期二上午8点钟好了。"

推销员小吴说服秘书让他直接与董事长通电话的秘诀在哪里呢？在于他说话语气坚定、自信，不容别人怀疑。如何让陌生的人认为自己的话可信呢？除了理由充分外，说话的语气是否坚定也很关键。

俗话说，理直气壮。"理直"为因，"气壮"为果。意思是指一个人，如果理由正确、充分，说话就很自信、很有气势。这表明，人们都有这样的潜在心理：只有理由正确、充分的人，才会语气坚定，充满自信。否则，一个人如果理由不充分，心里就会发虚，说话也就没了底气。

我们回头来看看推销员小吴说的几句话：

"你好。我是小吴。请问杨晨董事长在吗？"

"请告诉他，我是软件公司的小吴。请问他在吗？"

"张小姐，我能和董事长通话吗？"

"张小姐，我很了解你做秘书的处境，也知道杨董很忙，不能随便接电话。不过，你放心，我绝不占用董事长太多的时间，我相信董事长会觉得这是一次有价值的谈话，绝不浪费时间。请你代转好吗？"

集中起来看这几句话，有什么感受？感觉小吴的态度很硬朗、语

pdf下载网 http://www.i8788.com

气很坚定，对不对？就是这样坚定的语气让秘书小姐觉得他不容怀疑，于是不再难为他，把电话转给了董事长。

要知道，人们通常会以一个人的声音大小、语气坚定与否来判断一个人的话是否可信。为此，应对那些对你持怀疑态度的人，最好的办法是拥有“坚定自信的谈话语气”，让对方相信你所说的，无法拒绝你的要求。

我们可以做一个实验，在不同的时间段以不同的表情举止进入同一个不熟悉的小区或单位。通常，你会得到两种不同的待遇。如果你昂首走过，门卫一般不会怀疑你，也不会拦住你；如果你东张西望，神色慌张，门卫一定会拦住你，问你是干什么的，进去找谁。

如果你被拦住了，但你神色安详，镇定自若地说出你早已编好的借口，对方即使半信半疑，也会让你进去；相反，如果你不善于表演，神色不安，结结巴巴，对方多半不让你出入。

这是为什么呢？因为果断的语言容易造成对方的错觉，从而对事物丧失客观判断。即便都是借口，但是以坚定的语气说出，就会让对方感觉真实，不去怀疑；吞吞吐吐的话语，不能不让人怀疑它的真实性。

一些房屋中介就是采用坚定的语气去激发顾客的购买欲。

“太太，这幢房子前的马路宽50米，公共汽车直达门前，附近火车站也停靠特别火车。门前一律铺设柏油，每隔10米就有一盏灯。此外，还有现成的自来水、天然气设备。冬天绝对温暖，保证不会受北风吹袭之苦。”

这套话以坚定的语气说出来，显得具体生动而可信，尽管其中没有几处是房屋本身的优点，却容易打动对方。

记住，找人办事，一定要以坚定的语气、镇定的神态、坦然的举止去面对。哪怕你不够自信，也要表现得自信；不够坚定，也要表现

pdf下载网 http://www.i8788.com

得坚定。

06 用一拼到底的气势震慑对方

FBI指出：欺软怕硬是人们的一种常见的心理。比如在一群孩子中间，总被大家欺负的往往是身体最弱、家里最穷的孩子。身体弱，打不过大个的孩子；家里穷，腰杆直不起来。一个人欺负他，他没有多大的反应，其他的人便都觉得他好欺负，便都去欺负他。

当然，也有例外，有的孩子身体也弱，家里也穷，但他不害怕强势，即使心里害怕，也表现得不害怕。某一天，被大个子打了，他虽然打不过对方，但他拼了命去还击，虽然被打得头破血流，却没有表现出一丝畏惧，自那以后，就再也没人敢欺负他了。

在极其单纯的孩童的世界里，欺软怕硬的心理也是存在的。更何况势利的成人世界呢？这种心理不仅体现在人与人的交往中，也体现在国与国的交往中。

第二次世界大战，英国首相张伯伦对贪婪残暴的希特勒妥协，与之签订了荒唐愚蠢的绥靖政策，试图以牺牲一个捷克斯洛伐克，来满足希特勒的侵略欲望，却不料希特勒更加趾高气扬，将此举看成是对方软弱与恐惧的表现。随后，希特勒采取了更为大胆的行动，最终导致了二战的爆发，结果让5000万无辜的人丧失了宝贵的生命。对于整个人类，这是一个惨痛的教训。对于每一个公民，也是值得铭记在心。

为人处事，和睦友好相处是原则，但这是有条件的。条件是相处的

pdf下载网 http://www.i8788.com

对方也是一个渴望和平友好、有理智、讲道理的正常人。如果对方原本就狂暴、粗俗、不讲道理、欺软怕硬，你大可不必为了与之建立友好的关系而一味地退让，更不能对他低声下气，那样，只会令他傲气冲天，得寸进尺，更加不把你放在眼里。

07 告诉对方，不接受你的建议会有什么后果

1977年8月，几个克罗地亚人劫持了美国环球公司一架班机，最后，迫降在法国戴高乐机场。法国警方与劫持者进行了三天谈判，双方陷入僵局后，警方向对方发出了“最后通牒”：“如果你们现在放下武器跟美方警察回去，最多不过判处2到4年的监禁；但是，如果我们不得不逮捕你们，按照法国的法律，你们将被判处死刑。你们要走哪条路呢?”恐怖分子只好选择了投降，而警方没动一颗子弹。其实，这也是美国FBI常用的手段。

警方很聪明，对吧？聪明在哪呢？在于对心理战术的利用上，告诉恐怖分子拒绝警方建议的不良后果，让他们不得不接受警方的建议。

很多时候，双方就某事进行交涉，也许是信息交流不充分，也许是彼此考虑问题的出发点不同，对于你提出的合理建议，对方始终不予接受，双方无法达成一致的意见。

遇到这种情况，很多人会一根筋，不断地阐释自己的建议，向对方游说自己的主张。这样费神又费时，却起不到任何效果。这时候，你应该冷静下来，停止说服，告诉对方他只有两种选择：一是按照你的建

pdf下载网 http://www.18788.com

议行事；二是拒绝你的建议，接受更糟糕的后果。然后让对方自己做决定。之所以这样做，正是基于对对方心理的了解。

对方拒绝你的建议，通常可能有3种情况：一是对方不了解当前的情况，不知道自己究竟有多少种选择；二是对方不了解你，不知道你的建议是否为最佳选择；三是你说的太多，让对方产生了不安和怀疑，认为你的建议对他不利。

一旦你停止说服，只提供两个方案，任其选择，情况就有所改变了。这是因为，首先，对方明白了自己的选择有多少，是什么；再者，通过比较，他认识到，除了你的建议，他别无选择。这时候，对方往往会一改以前顽固的态度，欣然接受你的建议。

告诉对方拒绝接受建议的不良后果，让对方别无选择而接受你的建议，这种方法适用于日常生活与工作中。比如，成功打破双方就某一商务问题而陷入的僵持状态。

麦克是一家电梯公司的业务代表。这家公司和本市一家最好的旅馆签有合约，负责维修这家旅馆的电梯。旅馆经理为了避免给旅客带来太多的不便，每次维修的时候，顶多只准许电梯停开两个小时。但是，事实上，修理至少要8个小时，而且在旅馆提供停下电梯的那两个小时，电梯公司却不一定能派出恰当的技工。电梯公司不愿意损失这个客户，但又确实无法满足这个要求。双方为此僵持下来。

为了解决这一矛盾，麦克想到了上面所提及的心理战术。他打电话给这家旅馆的经理。他没有和这位经理争辩，只是说："瑞克，我知道你们旅馆的客人很多，你要尽量减少电梯停开的时间。我了解你很重视这一点，我们要尽量配合你的要求。不过，我们检查你们的电梯之后，结果显示，如果我们现在不彻底把电梯修理好，电梯损坏的情形可能会更加严重，到时候停开的时间可能会更长。我知道你不愿意给客人带来好几天的不方便。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

听了这番话，经理认为说得有道理，于是，同意电梯停开8个小时以方便维修。事态为什么会有如此迅速的转变？因为麦克让旅店经理看到了拒绝接受建议的不良后果：电梯停开几天。权衡利弊，他认为，接受麦克的建议才是明智的选择。

08 用“让对方不舒服的方法”来摆脱骚扰

FBI心理专家指出：避害是人的本能的一个方面，也就是说，人们在碰到令人厌恶或是可能对自身造成伤害的人、事、物时，会选择逃避、厌恶、畏缩等等。

关于这一点，进化论心理学家的解释是动物是具有趋利避害本能的，这是经过科学实验验证的。而人是由动物进化而来的事实，决定了人同样具有趋利避害的本能。

这种趋利避害的本能不仅让人和动物成为了进化和竞争中的获胜者，从另一个方面看，它还有一个积极的作用：帮助人们摆脱骚扰。

假设有这样一种情况：你去参加聚会，有人坚持向你大献殷勤，可是你不喜欢他。你好言相劝，还是甩不掉，这时，你可以对他说诸如你很高兴认识他，由于你的肝病，很多人都不敢靠近你，但是他不一样，你感到很欣慰云云的话。在这个过程中，你一定要假装咳嗽得很凶，让唾沫儿飞出嘴角，最好落在他的脸上，或者面向他大声干咳。这样你的追求者一定会被这种可怕的传染病吓得抱头鼠窜，悻悻而去，而且你以后都不用再担心他会来骚扰你。

pdf下载网 http://www.18788.com

这种让他不舒服的方式，对付诚心要骚扰你的人肯定比打骂他或是警告他更加管用。不要忘了，你的打骂或是警告甚至是不理睬反而会激起男士的征服欲，这样反而会有加强他骚扰你的频率的危险，而即使征服欲再强的人，也不愿冒着被感染传染病的危险去实施他的泡妞行动。

当然，这种“假称自己有病”的方式只适用于那些你和对方有交流机会的场合和情况，而面对一些无声的骚扰，你就需要运用另一种让对方不舒服的方式。我们拿公车性骚扰来举例，这是让很多女性头疼的问题。

一个星期天，张丽乘坐公交车去朋友家。由于这趟车刚好经过很多商业街，车上可谓是人满为患，张丽好不容易挤上车找到了一个立足之地，但很快就发现身旁出现了异常情况：随着公车拖拖拉拉的开动，旁边一个男人的惯性比车子还大，总爱随着摇晃的节奏去挤靠张丽，进而得寸进尺，一双咸猪手开始不老实。

很显然，她遭到了传说中的“公交车性骚扰”。如果是你，你会怎么办呢？默默忍受？还是像上面所说的冲着他大声咳嗽？如果你这样做，结果只能是让他的行为更加肆无忌惮。当然你更不能张口大骂他是色狼，这样你会立即成为车上的焦点人物。

当然，你也可以低声向另一边的男士要求换一下位置，一般来讲，不管他认不认识你，都不会拒绝你的，如果他正好是位侠义之士，说不定替你出头教训色狼呢。但采取这种做法前，你必须要保证你身旁有这样一位见义勇为的义士而且那位骚扰你的男士不是锲而不舍地贴着你。

那么，有没有一种更好的方法呢？比如，张丽就使用了这样的一种方式，她假装什么都不知道，假装手累了，换了右手去扶抓手，而将左手偷偷地从挎包下伸过去，狠狠地掐了一下旁边男人的咸猪手。

pdf下载网 http://www.i8788.com

遭到突然袭击的男士吓得缩回了手，悻悻地挪到了一旁去。

这个方法你既可以站着用，也可以坐着用，只要你有包包的掩护，这种以牙还牙、以眼还眼的方法绝对是屡试不爽，即便遇到锲而不舍的人，你多次的袭击也足以让他“遍手鳞伤”，不得不放弃进攻。如果你当时穿着高跟鞋，还有一个更加方便的做法，那就是用高跟鞋狠狠地踩对方的脚面，并佯装不知，相信疼痛难忍的他一定会仓皇而逃。

如何摆脱不断骚扰你的人？答案就是：用他感到不舒服的行为回报他。有时候，很多人还讨厌自言自语、丧失理智或是喜怒无常的人。这也让我们可以大加利用，总之这个策略的原则就是运用一切你可以运用的手段让他不舒服。

09 让对方自己推想出可怕的后果

FBI认为，在说服过程中，你要把一个现成的结论强加给对方很难，但却可以很容易地把推理和思维的程序“推销”给对方，这时，只要点拨一下问题的症结所在，对方就很自然地沿着你指定的思路得出结论。

如果结论是后果非常严重，自然会起到“震慑”的作用，而且还不是你强加给对方的，一切都是水到渠成，不由得对方不就范。

楚灵王在周景王七年召开诸侯大会后，为了向各诸侯国展示自己兵力强盛，两次攻打吴国，但都没有成功。于是楚灵王就大兴土木，欲以物力夸示于诸侯。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他修建了一座宫殿，名叫章华宫，占地四十里，非常雄伟，又叫三休宫，意思是登中央高台需要休息三次，才能到顶。这座宫还叫细腰宫，因为楚灵王认为人美不美全在腰间，只要身腰细小，就是美。这座宫中住满了他认为是美人的瘦腰女子。

周景王十年楚国邀请鲁昭公前来祝贺章华宫落成。

前去邀请的大夫启疆说："鲁国国君开始还不肯来，我再三向他叙说他与我国大夫婴齐的旧情，又以讨伐相威胁，他害怕被攻打才来的。鲁君对礼仪很熟悉，愿主公多多留意，不要被鲁人笑话。"楚灵王问："鲁君相貌如何？"大夫启疆说："白面皮，高身材，留着一尺多长的胡子，可谓一表人才。"楚灵王暗中选了十名大汉，都留着长胡子，让他们学习鲁国的礼仪，作为鲁昭公的陪同。鲁昭公乍见之下，十分吃惊。又见章华宫华丽壮观，夸赞之声就不绝于耳。

楚灵王十分得意，问："贵国也有这样的宫殿吗？"鲁昭公忙躬身回答："敝国小得很，比不上贵国的万分之一。"

楚灵王更得意洋洋，遂下令在章华宫中宴请鲁昭公。但见一群美少年，装束鲜丽，宛如妇人。手捧雕盘上桌，唱着歌劝酒。金石丝竹，纷然响和，乐声宏亮，远到天际，粉香相逐，飘飘然如入神仙洞府，令人忘却是在人间。宴毕，楚灵王一时兴起，便将楚国兵库中的镇库宝弓"大屈弓"赠给鲁昭公。

第二天，楚灵王酒醒后就后悔了，他舍不得此弓被别人拿走，便将此心思告诉了启疆。启疆说："主公放心，我能使鲁君把此弓还给你。"

启疆到公馆拜访鲁昭公，假装不知道这件事，对鲁昭公说："我国国君昨日宴请时，赠给君王什么东西没有？"鲁昭公拿出了大屈弓。启疆见了，佯装毕恭毕敬的样子，向鲁昭公祝贺。鲁昭公说："一只弓有什么值得祝贺的。"启疆说："这只弓可谓名扬天下，齐、晋、越三国都曾派人来索求它，我国国君都未答应。现在把这弓赠给君王，他们三

pdf下载网 http://www.i8788.com

国将向贵国索求了。贵国应加强防御，小心地保护着这只宝弓。这还不值得祝贺。”

鲁昭公听了，恭敬地说：“我不知道这是只宝弓。要知道这样，怎敢接受呢?”于是，便把大屈弓还给了楚国。

伍举看到楚灵王竟然为了一张弓，不惜失信于人，出尔反尔，不禁暗自叹息：“主公将不能善终！以宫殿落成召诸侯，诸侯没有来。好容易来了个鲁昭公，却不舍得一只弓，而甘于失信于人。舍不得自己的东西，就必然要向别人索取，而向别人索取，必然积怨，这样离灭亡的日子就不远了。”

楚灵王把赠送出去的东西又要回来，虽有失诸侯盟主的风范，但就启疆来说，他的确运用了一个很好的心理震慑术。他巧妙地用宝弓的名气与大国的实力，表面上恭维，实质上吓唬鲁昭公，最后轻而易举地达到了自己的目的。

10 不按常理出牌会让对方处于惶恐之中

FBI研究表明：如果听到意想不到的话，人们反而会心生怀疑而变得惶恐不安。因此，在遇到意外攻击或是故意刁难时，不按常理出牌可能会帮助你化险为夷。

一天，日本幕府末期的江户幕府的要员盛海洲，走在东京的大街上，突然从阴暗僻静的角落里窜出一个蒙面武士，拿着手枪对准了他。就在这千钧一发之际，盛海洲不但没有大声呼救或是求饶，而是拍着

pdf下载网 http://www.i8788.com

自己的胸脯对蒙面的武士说："哎，那位先生，就你那架势能打中我吗？你瞄准的不是心脏，来吧，瞄准这里打，这才是心脏！"蒙面的武士完全被盛海洲的话震住了，他无论如何也没有想到，对方会来这一招。惊慌之下，他转头朝巷子里跑去。

FBI心理专家指出：如果对方的言行举止在自己预想的范围内，人就可以保持平静的心态；若对方的言行举止超出自己的预期或是预想方案，人立即就会感到心慌意乱。因为自己的经验原则被摧毁了，所以失去了清晰的意识和理智。

2003年美军在伊拉克遭遇了一起"毛驴拖火箭袭击巴格达"事件。11月21日早晨，位于巴格达市中心的两家高档饭店和伊拉克石油部大楼几乎同时遭到火箭弹袭击，造成人员伤亡，两家饭店和石油部大楼均出现不同程度的损坏。

那时，两家饭店内居住着许多外国记者和美国工作人员。因此戒备森严，那么袭击者是怎样做到的呢？答案就是借助毛驴。

袭击者将火箭发射器安放在驴车上，悄悄来到巴勒斯坦饭店、喜来登饭店和伊拉克石油部大楼附近。他们在向袭击目标发射了多枚火箭弹后丢弃了发射器迅速逃离现场。

美军士兵和伊拉克警察随后在附近展开搜索行动，他们在巴勒斯坦饭店附近的萨阿顿大街发现了一辆驴车，车上放着一个能够发射30枚火箭弹的发射器。曼苏尔上校说，美军士兵随后在石油部大楼附近也发现了一个放在驴车上的火箭发射器，袭击者将发射器藏在驴车上的农作物下面，躲过了检查，来到预定地点向目标发射了火箭弹。

美军指挥官布拉德·梅上校说，使用驴车发射火箭弹袭击的游击战术在伊拉克战后还是首次出现，令美军感到十分意外。许多人根本不会想到驴车能够用来作为发射火箭弹的平台。

在职场中面对经验丰富的老职员们，如果年轻的你被提升为主管，

pdf下载网 http://www.i8788.com

面对这些不好对付的“前辈”，你该怎么办呢？讲道理、争论显然是不行的。这个时候，你就要打出一张“非常王牌”——主动发起问题攻势。

销售员：关于这个月的销售计划我不赞同！我非常怀疑它是否能够执行。

年轻主管：哦？你这月的业绩是多少？

销售员：10万。

年轻主管：你这个月拜访了多少客户？

销售员：25个。

年轻主管：你每周拜访几个客户？

销售员：平均一下是5个吧！

年轻主管：有多少没有成功的客户？为什么？你有总结过吗？

销售员：……

年轻主管：这个月有多少客户没有回款？为什么？

销售员：……

年轻主管：与其他销售人员相比你认为你做得怎么样？感觉很满意吗？

销售员：……

面对老销售员的故意刁难，这位年轻的主管没有进行辩解，而是采取了一连串的发问，刚开始几个问题，对方能够回答，但是越往后越哑口无言，继而其气势也开始低落下去。年轻主管通过连珠炮似的发问让对方张口结舌，从而获得了主动权。

这是一种可以在对话中占据上风的行之有效的方法。发问时气势要足，发现对方出现结巴时，不要给对方喘息的机会。发问的问题不可过多，否则对方会生气地说：“你还有完没完？”此外，发问的问题由清晰到模糊，尽量是对方不好回答的问题。如果对方能够回答上来，

pdf下载网 http://www.18788.com

我们可继续追问："你还有什么能够证明你足够好？"对方突然受到打击，便会无言以对。

出奇制胜不仅仅是兵法中的战术，如果得以合理运用，更有可能成为你面对危险和困境、遭遇刁难时的一张王牌。

11 表明你会"以牙还牙"来震慑对方

FBI经过研究犯罪心理学后指出：报复的能力比攻击的能力更重要。因为报复能力所形成的震慑会约束对方，使对方不会去采取攻击行为来恶化对峙危机。

我们在电影中经常能看到这样的情节，比如香港经典枪战片《喋血双雄》中，周润发扮演的杀手在一次刺杀行动中误伤女歌手珍妮，导致其双目失明，后来周润发经常照顾珍妮的生活。有一次他与李修贤扮演的警察在珍妮家中相遇，两人持枪互指，谁也没有开枪，最终两人一枪未发，周润发成功摆脱李修贤溜掉。

排除电影情节中二人惺惺相惜的因素不说，单从心理对抗的角度来分析，在这个持枪相峙的对局中，对于二人来说，谁也不想打死对方——李修贤只想抓周润发归案，而周润发只想成功逃脱——尤其是在这个过程中不能惊着珍妮或者在珍妮面前暴露自己的杀手身份。

即便二人真的不共戴天、互相想要对方的性命，那么他们在开枪前也必须考虑：如果对方在自己开枪的一瞬间也勾动扳机，那么自己也将难逃一死。

pdf下载网 http://www.i8788.com

也就是说，在这样的对峙中，除非一方确有把握一招制敌而不会导致对方的报复，否则谁也不想先动——没有一个人先开枪，那么危险就不会升级，这对双方都是相对较好的结果。

任何一方都很清楚，一旦自己先开枪而又未能一枪把对方打死，那么随即就会遭到对方的疯狂的报复，两个人完好无损的几率都几乎为零，而这个结局恰恰是两个人都不愿意看到的。

在持枪对峙的例子中，潜在的危险常常并不会演化成现实的血案，原因在于每个局中人都知道对方具有报复能力，从而谁也不愿去加剧危机。

《笑傲江湖》中，任盈盈被囚于少林寺，任我行与向问天前往相救，当时双方的局势是：任我行一方只有任我行、向问天、任盈盈三人，而“正道”一方有少林方丈、武当掌门、五岳剑派掌门、丐帮帮主等高手数十人。

嵩山派掌门左冷禅向任我行发出威胁：“我们这里十个人，拦你或许拦不住，要杀你女儿，却也不难。”左冷禅说的是实话，这些人如果同时动手，任我行本事再大也无法保护女儿任盈盈周全。任我行怎么回答的呢？

书中是这样描写的。任我行说：“那妙得很啊。左大掌门有个儿子，听说武功差劲，杀起来挺容易。岳君子有个女儿。余观主好像有几个爱妾，还有三个小儿子。天门道长没儿子女儿，心爱徒弟却不少。莫大先生有老父、老母在堂。昆仑派乾坤一剑震山子有个一脉单传的孙子。还有这位丐帮的解大帮主呢，向左使，解帮主世上有什么舍不得的人啊？”

向问天说：“听说丐帮中的青莲使者、白莲使者两位，虽然不姓解，却都是解帮主的私生儿子。”

任我行道：“你没弄错吧？咱们可别杀错了好人？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

向问天道："错不了，属下已查问清楚。"

任我行点头道："就算杀错了，那也没有法子，咱们杀他丐帮中三四个人，总有几个杀对了的。"

向问天道："教主高见！"

他一提到各人的眷属，左冷禅、解帮主等无不凛然，情知此人言下无虚，众人拦他是拦不住的，若是杀了他的女儿，他必以毒辣手段相报，自己至亲至爱之人，只怕个个难逃他的毒手，思之不寒而栗。

金庸先生的这一段文字，简直就是对报复原理最精妙的解读。

我们日常生活中经常说"以眼还眼，以牙还牙"，其实并不一定真的做到这一点，只是一定要让对方清楚你有这个能力，那么对方在做损害你利益的事情之前，考虑到会遭到报复的后果，就不得不三思而后行。

以上所述都是对抗中的一方慑于对方的报复能力而不敢轻举妄动的情形，此情形的特点是"有报复能力的人事前声称，如果遭到侵犯则一定会报复"，实际上也可以被视为可置信的心理震慑！

12 强化震慑与威胁的可信性

情侣二人在电话中商量情人节在哪里共进晚餐。女方想去吃西餐，认为西餐厅环境好，有情人节的气氛，而男方却想吃麻辣火锅，认为涮火锅比烤牛排更好吃更实惠。假如女方在电话中对男方说"我不管，反正我就想去吃牛排！要吃火锅你自己吃好了，咱们各吃各的……"

pdf下载网 http://www.i8788.com

当然，这种威胁可能不被男方相信，或者男方听了女方的话后会摆事实讲道理，力图说服女方与他一起吃火锅。这时女方应该怎么办呢？如果女方确定男方多半会迁就她，那么最好的办法就是冲着电话嚷一句："反正我要去西餐，晚上七点准时到！"然后"啪"地挂断电话，男方再怎么打电话她都拒绝接听，或者干脆把手机也关上，让男方联系不到她，直到快到七点才开机。而事实上等她七点去吃西餐时，可能发现爱她的男友早已等在那里了。

这个例子中，女方挂断电话，男方再怎么打也不肯接的策略，被称为拒绝信息，也叫做切断联系，它可以强化震慑与威胁的可信性。然而，更多的时候，切断联系是为了限制不利于自己的信息——因为心理对抗中，拥有更多信息不一定是好事。比如绑匪劫持人质，给事主打电话交代拿钱赎人的时间地点，并警告不许报警之后，马上就会把电话挂掉，绝对不和接电话的人多说一句话。即便事主按着绑匪打来的电话再拨回去，也一定无法拨通，只有他为了防止事主报警而决定变更交易时间地点时，才会再与事主联系告之新的时间地点。只要绑匪不与事主联系，通常情况下事主只好提着钱到指定的地点赎人。

我们在一些电影中经常可以看到这一幕。但是这一招绑匪会用，FBI也会用。有时候，绑匪劫持人质要求谈判，拒绝与绑匪谈判也可能有好处。比如汉武帝时，对于绑匪绑架事件的处理方式是一律射杀。虽然这导致了一些人质的牺牲，但是从此绑匪事件就几乎绝迹了。美国1965年有一场监狱暴动，当时典狱长便拒绝聆听犯人的要求，直到犯人释放了所挟持的警察为止。典狱长完全拒绝和犯人对话的做法等于是在昭告众人，他绝对不会让步。

切断联系的方式在商场谈判中也很有用。比方说，假设你遇到一位买主不肯接受目前的报价，因为他相信你很快就会提出更好的价钱。为了让这位买主相信你不会降价，你可以先给一个最后的报价，然后

pdf下载网 http://www.i8788.com

就停止谈判，告诉他，除非同意你的条件，否则不用再与你联系。

13 提醒他人不要错失良机

FBI提醒我们：在使用这些心理震慑术时，要记住一点：这个世界上没有人愿意被威胁。这里所说的“威胁”和恶意恐吓没有任何关系，这里的“威胁”是我们在对他人需求经过认真分析的基础上，通过善意的提醒，缩短对方考虑时间的一种心理操纵策略！

比如在销售的时候，如果你没能感动客户，让客户真心实意地喜欢上你和你的产品。这时，就需要一点销售小技巧了，也就是我们这里要说的心理震慑术，给客户一点压力，让客户感觉到不买你的东西就是一种损失。

过节过年，我们常会发现很多商家都在开展一些所谓的“限期促销活动”，这个“限期”的意思是“超过期限就不能享受这么好的优惠了”。这些活动不仅会创造一种热烈的销售气氛，还会给消费者一些“威胁”：告诉你们，过了这个村就没有这个店了，赶快买吧，不买就没了。虽然消费者心知肚明，但面对这些诱惑，很少有人能理智购物，为了抢好货，即使排队也乐此不疲。

销售人员在向客户推销产品或者和客户进行谈判时，不妨也学学这些促销活动，给客户一点“威胁”。大多数情况下，客户一般不会动心购买，这就需要销售人员去说服他们。有时候，销售人员再能说，再会说，客户还是无动于衷。面对这种情况，我们必须改变策略，给他一

pdf下载网 http://www.i8788.com

个“假如您不买我们的产品，您将受损失”的心理暗示，一个简单的策略，很可能会打动客户的心。

心理专家认为，客户购买产品或者服务，一方面是为了获得一些实际利益，满足自己的生活需要；另一方面则是为了获得安全感。当发现客户在关注我们的产品时，我们就可以采取巧妙的方法、适当的时机去提醒客户，让他觉得，如果不及时购买就会失去重要的安全或健康保障。适当给客户一点善意的“威胁”，更能坚定客户购买产品或服务的决心，还能促使客户主动缩短沟通的时间。

那么如何才能用好这种心理震慑术呢？下面就为您推荐几种方法，当然这些方法、技巧还需要根据具体的销售环境来进行操作。

(1) 制造一种别无他选的困境，让对方不得不接受

当你发现客户犹豫不决，在几种商品前徘徊的时候，你必须站出来，为客户分析一下他面临的处境，他最想得到什么你就给他推荐什么，态度一定要强势，让他明白自己已经“无路可退”，只能在这几样里选择一种，这样他就不得不接受你的意见。

(2) 将对方意识中的“还有”变成“没有”

在购买一件商品前，客户的心理往往是这样的：“这东西到处都是，这里不卖别的地方也会卖。”客户的潜意识里总认为卖方市场竞争是激烈的，总是希望能以最优惠的价格买到最好的东西。即使他们选择的机会和余地很小，他们也会这样想。这时，销售人员就要给客户一点心理压力，告诉他们，时间、金钱已经不允许他们再去选择别家，不买就“没有”了，从而促使他们下定决心。

(3) 暗示对方可能丧失某些利益

向客户提出“假如不购买我们的产品，您将会受到什么什么损失”的暗示。在进行这类暗示时，销售人员首先要弄清楚客户最关注的产品特点是什么，不要在一些客户不太关心的细枝末节上大费周折。当

pdf下载网 http://www.i8788.com

然，销售人员在沟通过程中必须进行客观、实际的暗示，绝不可以欺骗客户。另外，销售人员必须在尊重和关心客户的基础上，有技巧地进行说服，否则很可能会引起客户的强烈不满。

(4) 限时限量，过期不候

限时限量是为了营造一种紧张感，让客户从内心感到“恐慌”。通过给客户一种时间和数量上的压力，往往能促使客户做出快速的决定。限时的东西可以是一些容易变质的商品，也可以是节假日的促销活动，还可以是“购买前100名者，可得到一把牙刷”。大家都知道限量版的LV包很贵，限量版的汽车更是天价，一加上“限量”，似乎很多东西都摇身一变成了宝贝疙瘩。这种限时限量的策略无非就是让客户明白——此时不买更待何时？

客户在购买商品时，会产生各种各样的心理反应，但不管什么心理，当销售人员告诉客户，如果他们现在不买可能会失去某些利益时，他们必然会产生或多或少的紧张感，这显然比直接告诉他们产品有多么好更有震慑力和说服力！

pdf下载网 http://www.i8788.com

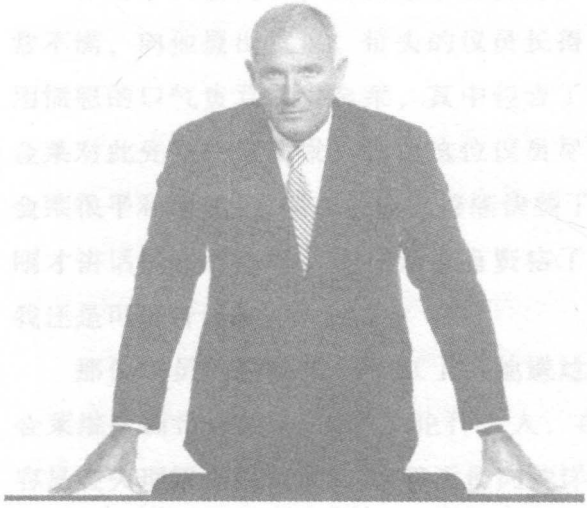
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 5
第五章

FBI心理围攻术

——抓住他人的心理死穴



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 冷静能打败一个愤怒的对手

FBI专家乔·纳瓦罗指出：发怒是一种激烈的情绪性行为，而人处于激烈的情绪支配之下会很容易丧失理性，所以人在盛怒下常常会做出不理智的行为。控制自己的情绪，才能免于被别人操控。这是每一个FBI必备的能力。

美国第25任总统威廉·麦金莱就是用冷静这种很聪明、很简单但又极其有效的方法，制伏了一个发怒的对手。

有几个议会代表，对麦金莱总统指派某人为收税经纪人这件事非常不满，向他提出抗议。带头的议员长得人高马大，脾气很粗暴。他用愤怒的口气责骂着麦金莱，其中包含了一些侮辱性的言辞。但是麦金莱对此先是一言不发，任由这位议员尽情地发泄他的愤怒。然后麦金莱很平和地说："现在，你觉得痛快些了吗？"麦金莱接着说，"照你刚才讲话的这种水平，实在是没有资格了解我指派某人的理由，不过我还是可以告诉你。"

那位议员的脸倏地一下红了，他尴尬地想向麦金莱道歉，但是麦金莱继续面带微笑地说："无论什么人，在不了解事情真相的情况下，容易丧失理智是很正常的。"然后便向他详细地解释了其中的原委。

这个议员回去向别人报告他交涉的结果时，他是这样说的："伙计们，我忘了总统具体说了些什么，不过他是对的。"

麦金莱总统这种冷静而微含讥讽的答复，使这个议员对自己的粗

pdf下载网 http://www.i8788.com

暴行径自惭形秽。不管这次的指派是对是错，麦金莱这种很聪明的应对方法，使这个议员一下子就处于了被动地位。

希腊哲学家毕达哥拉斯曾这样说："愤怒从愚蠢开始，以后悔告终。"在我们的日常工作、生活与交际中，由于一时愤怒而酿成大错或惹来大祸的事，绝不少见。

俗话说："有理不在声高。"如果错在自己，冷静中自己得到反省；如果错在对方，自己的镇定便能凸显自己的正确。你冷静的行动，同时也会使对方冷静下来。

在一家茶座里，一名顾客指着面前的杯子，对服务员大声吼道："小姐！你过来！你看看！你们的牛奶是坏的，把我的一杯红茶都糟蹋了！"

服务小姐一边赔着不是一边说："真对不起！我马上给您换一杯。"

新红茶很快就准备好了，碟边放着新鲜的柠檬和牛乳。

小姐再次把这些轻轻放在顾客面前，又轻声地说："先生，您好，我能不能建议您，如果放柠檬，就不要加牛奶，因为有时候柠檬酸会造成牛奶结块。"

顾客的脸一下子红了，匆匆喝完茶，走了。

旁边的一个顾客看到这一场景，笑着问服务小姐："这明明是他的错啊，你为什么不直说呢？"

服务小姐笑着回答说："正因为他情绪激动，行为粗鲁，所以要用冷静的方式对待，其实这道理一说就明白，所以用不着大声！"

是啊，理不直的人，常用气壮来压人。理直的人，要用和气来交朋友！

有时，对方的意图，或许就是要激你发怒，从而让你做出不理智的行为，使你以后为此感到后悔。跌落到这种陷阱里实在是愚蠢的。事实上，如果对方对你的这种愤怒毫不在意的话，那么你对他发怒，

pdf下载网 http://www.i8788.com

也是无济于事。要想挫败一个愤怒的争执者，没有比冷静更好的办法了。

石油大亨洛克菲勒在一次案件中被牵连，在法庭上，面对对方辩护律师激烈的询问，他采取了一种极为平和的态度，并给予了不动声色的回击，这种从容使他赢得了这场官司。

那个质问他的律师在态度上对他所怀着的恶意非常明显。如果洛克菲勒对此勃然大怒的话，那么他就陷入了一个预先布置好的陷阱。不过他太明白对方的意图了，没有上当。

“洛克菲勒先生，我希望你把某日我写给你的那封信拿出来!”那位律师用一种很粗暴的声音说道。

这是一封质问关于美孚石油公司的一些事情的信，而对于这些事情，按道理来讲，那个律师在法庭上本来是无权去质问的。

“洛克菲勒先生，这封信是你接收的吗?”法官问。

“我想是的，法官大人。”

“你回复那封信了吗?”

“我想我没有。”

然后法官又拿出了许多别的信，照样宣读了。

“洛克菲勒先生，这些信都是你接收的吗?”

“我想我没有，法官大人。”

“你为何不答复这些信呢？你认识我，不是吗?”那律师接着问道。

“啊，当然! 我从前是认识你的!”

洛克菲勒所答复的这句话如此之巧妙，以致那位律师气得差不多要发狂了。法庭顿时安静下来，洛克菲勒坐在那里纹丝不动，好像他不知道大家争论的是怎么一回事似的。

因此，千万不要因为别人发怒，你便非得要表现出怒不可遏的样子。别人发怒的时候，正是需要你心平气和的时候。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 封锁对方的信息来源

FBI经常选择恰当的时机切断对方所需的信息或者提供对方所需的信息，这样就可以控制对方的心理，左右对方的行为。

两国交战，一国为了向敌国俘虏灌输一种思想，将他们单个地关在收容所的小屋子里，禁止看书、说话等一切活动。一段时间后，就开始向他们灌输这种思想。随后，再通过奖惩来强化敌国俘虏的思想。只有在敌国俘虏做出对这一思想有好感的表示时，才允许其交谈、吃饭。只要他们对这一思想稍有抗拒，便再次进行隔离关押。

如此反复多次，大多数人都被成功洗脑。为什么一个个铁血男儿，会被成功洗脑呢？这是因为，洗脑的一方，完全切断了被关押俘虏的外界信息来源，使他们的心理陷入了一种孤立状态，就是所谓的信息饥饿状态。在这种孤立状态下，一个人会非常迫切地希望与别人进行交流，甚至不管是什么内容。

要想了解信息饥饿状态是一种什么样的状态，我们只需要设想一下，从喧闹的城市到没有人烟的郊区树林里，你会有什么样的感觉？也许那里几乎没有什么声音，你起初会感觉很安静，很舒服，可要不了一会儿，你就会感到不安，甚至恐惧。于是，你渴望看到一个人，渴望听到一些人的声音。为什么会有这样的感觉？这是因为，获取信息是人们的一种需要，这种需要与对食物的需要没有区别。

在日常生活中，我们身边时时处处充满着信息，我们通常感受不

pdf下载网 http://www.i8788.com

到自己对信息的需求，就好比一个人，吃饱了感觉不到饥饿一样。一旦有一天，身边的信息全都被切断了，我们完全陷入一种没有信息的环境中，我们就会像饿坏了的人渴望获得食物一样渴望获得信息。

在这种状态下，我们会“饥不择食”，对信息几乎没有选择，只要是信息，就吸收。这就为对方向我们灌输我们原本不认同的思想提供了机会，这也就是战争俘虏被成功洗脑的真正原因。对于人们的这种反应，心理学家惠伦通过“切断感觉”实验予以了证实。

将被实验者关进仅能容下一张床的小屋子里，没有任何对皮肤的刺激，看不到任何东西，听不到任何外界的声音，也闻不到任何气味，在这种几乎没有体外刺激的状态下，规定被实验者只能躺在床上。

结果被试验者中极少有人能坚持到第三天。有的人辗转反侧并且为感受某种刺激又是唱歌，又是自言自语；有的人想尽一切办法来摆脱恐惧感，却又因为出现幻觉而大喊大叫。

同时，在实验前、实验过程中及实验结束后进行的工作测试结果表明，实验中的测试错误最多，实验结束后切断感觉的后遗症还会持续一段时间。

这表明：如果一个人信息被封锁，就会产生不安，会对信息产生超出需要的渴求。同时，可能精神涣散，失去判断能力，并导致情绪不稳定。

了解人的这种心理，选择恰当的时机切断对方所需要的信息或者提供对方所需的信息，就可以控制对方的心理，左右对方的行为。比如，一家公司，想要辞退一个毫无作为的管理人员。通常，如果公司辞退这名管理人员，会陷入被动，一是破坏了彼此的关系，二是要赔偿违反劳动合同的违约费。公司要想避免这些损失，最好的办法是让这名管理人员主动辞职。

那么，如何才能让他主动辞职呢？“切断信息，让对方陷入信息

pdf下载网 http://www.i8788.com

饥饿状态”就是一些企业经常使用的手腕。

具体的操作步骤大体如下：

首先，给他安排一名副手，让这名副手在一个月左右把工作慢慢交接过来，让他无所事事。通常，一个聪明的管理者会很快识破上级的意思而考虑跳槽。

如果大权旁落，他仍然不打算辞职，那么，就故意对他封锁信息。故意封锁信息的方法可以有很多种。

比如事先把会议的议题和结论告诉其他人，而不告诉他。结果开会时，他突然发现，就自己一个人对会议内容一无所知，由此意识到自己已经成了“局外人”而萌生去意。

又如，可以把对方调离重要岗位，让其远离权力中心，代之以一份没有成就感的工作，让他得不到他想要得到的信息。

再如，让对方去休假。不给任何休假期限的限制，让他完全失去了信息源。在信息闭塞的状态下，他会很恐慌，一旦他试图了解信息又遭到多次拒绝，他就会产生不安，主动提出辞职。

从另一个角度来讲，如果能让对方处于“信息饥饿状态”，利用其对信息的渴求，也可激发对方的好奇心，说服对方。

比如在推销产品过程中，如果顾客打来电话，想了解新产品做了哪些改良，到底有什么新的功效，如果你期待与顾客见面，不妨先不告诉顾客准确信息，而是说：“让我们见个面，到时详谈。”或者故意说一小部分，告诉对方等过一段时间或见面之后再提供详细而准确的信息。这样，对方就会在心理上陷入“信息饥渴状态”，期待与你早日相见。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 抓住对方的死穴进行说服

说服别人的时候，如果你抓不住重点，自然磨破嘴皮子也无用。我们需要找到谈话的关键点和对方的死穴，拥有“一击即中”的本事。面对不好打交道的人，FBI经常利用对方的“死穴”和弱点为自己的沟通扫清障碍。

一旦抓住对方的心理“死穴”，就等于掌握了人际关系的主动权，再令人头痛的难题也有了解决的途径。这就要求说话办事时，多动动脑子，多去留心观察每个人的特点。遇到问题，如果常规路子不通，那就另辟蹊径，转个弯儿，或者使用一些小策略，打开问题之门。

“二战”时，范·拉塞尔在美国好莱坞经营一家影业公司。拉塞尔手下有一名技术专家名叫皮特·里弗斯，此人的脾气非常暴躁，无论是谁只要一不小心说错了话，便会被他训斥一番，连老板拉塞尔也不例外。好在拉塞尔为人宽宏大量不与其计较，况且里弗斯只是脾气臭了点，但是为人专注敬业，专业能力不可小觑。

有一天，还是为了一件工作上的事，里弗斯同技术小组的一名助手吵了起来，最后他甚至大动肝火，拍着桌子大骂起来，拉塞尔前去劝阻也没有用。正在局面闹得一发不可收拾之际，里弗斯的小女儿忽然跟着母亲来到了实验室，女儿见到父亲暴怒的可怕模样，吓得当场大哭起来。里弗斯见状，急忙跑过去哄女儿开心，刚才的怒火也转眼间烟消云散了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

拉塞尔看到这一情景，心头突然一亮：原来里弗斯的“死穴”是他的宝贝女儿呀，对谁都不服的里弗斯只有面对自己女儿时才千依百顺。于是，拉塞尔打算从里弗斯的女儿身上做文章，设法使里弗斯改变脾气，和同事们搞好关系，从而为公司作出更大贡献。为了使里弗斯的精神生活过得充实，拉塞尔在离公司不远的地方给里弗斯租了一套房子，目的是让他和妻子、女儿能够生活在一起。里弗斯对于公司的好意，心里感到十分过意不去，始终不肯接受。

拉塞尔笑着说：“搬不搬家，这回恐怕由不得你了，先去看看房子吧。”“你这是什么意思？”里弗斯嘟囔起来，“难道你还要强迫我搬家不可？”拉塞尔说：“不是我强迫你，是你的女儿，她已经替你作主了。”里弗斯走进屋子，看到女儿已经把东西搬进来，正冲他微笑，于是就没有再说什么。拉塞尔趁机语重心长地对里弗斯说：“皮特，作为你的朋友，我可要劝劝你了，你的脾气应该为了女儿改改了。我知道你自己每次发完脾气后都很愧疚，但是每次与别人发火之前，你都把对方想象成你的女儿，那样气不就自然消了吗？”

里弗斯沉思了半天，对拉塞尔说：“你说的对，我真的应该改改脾气了。”于是，里弗斯顺从了拉塞尔的安排，搬进了新居。他非常感激拉塞尔的关照，从此很少在公司里发脾气，专心带领自己的科研小组，为公司陆续开发出了一批新产品，创造了巨大的效益。

拉塞尔巧妙地利用了里弗斯的心理死穴——女儿，说服里弗斯改掉自身的坏脾气，协调了他和同事之前的关系，让其更加专注地投身于业务上，从而为自己的公司创造了巨大利益。

美国第25任总统威廉·麦金利，就是个善用心理围攻术的人。在1896年竞选总统时，当时共和党内的一位议员撰写了一篇竞选演讲稿，他在麦金利面前高声朗诵了一遍，尽管该议员认为自己的这篇演讲稿乃是“不朽之作”，但是麦金利还是敏感地意识到这篇演讲稿中存在着

pdf下载网 http://www.i8788.com

很大的政治缺点甚至是漏洞，如果发表出去，一来可能会在外界引起不好的反响，二来可能会被民主党政客抓住“小辫子”。

不过，麦金利又感到很为难，直接指出对方的缺点吧，会打消他的一番热忱，人家毕竟是替自己着想的。那么违心地赞同这篇演讲稿吧，恐怕日后会不利于竞选。于是考虑再三，麦金利想到了利用该议员喜欢听好话的“死穴”，让议员间接领悟自己的意思。

麦金利拍着议员的肩膀，认真地说：“乔治，我觉得这真的是一篇文字犀利、观点精彩并且难得一见的演讲稿，我相信白宫的那些人累死也不会比你写得更好了！在大多数场合下，这毫无疑问就是一篇非常标准适用、精彩激昂的演讲稿。但是针对某些特殊的场合，比如说这次竞选，这篇演讲稿还是容易让民主党的那些老家伙找到口实。从我们党内的立场来看，这份演讲稿发表后必然会产生巨大的影响。但是没有关系，只要你按照我所特别提出的那点，稍稍修正一下部分观点，就会帮助你在竞选时显示出个人的卓越水平！相信我，乔治，这样做会让你的文字成就不朽！”

于是，该议员照做了，之后麦金利再将他的稿子修改完一遍发表，结果演讲稿的内容更加完善，也符合了当时形势的需要，从而帮助该党员在参议院竞选中获得成功，成为了麦利金竞选中最为得力的助手。

如果麦金利直接批评该议员文章中的不足之处，那么该议员便会感到难以接受，进而会拒绝麦金利的修改要求，这样也就不会有后来精彩的演讲和竞选的成功了，麦金利也会因此失去一名得力的助手。正是一句“马屁话”，让议员修改了稿子，进而取得了成功。

抓住对方的心理死穴，无疑是说话办事中常用的心理围攻术，善于运用你就能大获全胜，使对方愿意主动改变自己的主意或是听从你的建议！

pdf下载网 http://www.i8788.com

04 选择对对手不利的环境进行谈判

FBI认为：人的情绪很容易受到环境的影响。身处让人不舒服的地方，人很容易心烦意乱，很可能做出违背本意的行为。

这也就是说，在谈判或交涉过程中，选择一个可能让对方心烦意乱的地点，是让对方丧失理性，屈从于你的一个办法。

你是否了解美国《独立宣言》的签订过程？不了解内情的人可能都会猜想，在《独立宣言》上面签字的美国开国元勋们都是凭着满腔的爱国热情，主动自愿地签下自己的大名的。事实并非如此。

事情的原委是这样的：一部分人主张尽快发表《独立宣言》，而另一部分人则坚持待修改完善后再发表。着急的当然是主张《独立宣言》尽快发表的一派。为了实现己方的愿望，他们特意把会议大厅安排在一个大马厩的旁边，意在制造逆境，促使另一派同意尽早签字。果然不出所料，他们的精心安排奏效了。

托马斯·杰斐逊在其晚年写给朋友的信中说：那时签字的地方就在马厩的隔壁。7月天气非常的闷热，到处都是苍蝇。代表们穿着短马裤和丝袜参加会议，一边发言，一边不停地用手拍赶腿上的苍蝇，苍蝇扰得代表们心烦意乱。最后，代表们决定立即在《独立宣言》上签字，以便尽快离开那个鬼地方。对此，杰斐逊后来总结道："在不舒服的环境下，人们可能会违背本意，言不由衷。"

环境对一个人的情绪真有这么大的影响吗？的确如此。你是否有

pdf下载网 http://www.i8788.com

过在生意兴隆的快餐店就餐的体验？回想一下，在午餐时间去那里，你会有什么样的感觉？人群拥挤，人声、音乐声、叫卖声混杂在一起，可谓人声鼎沸。如果场面真是如此，你会有什么样的反应？是不是匆匆忙忙地吃完午餐，以求早点离开？的确，不论是谁，在嘈杂的环境下，即使面前摆的是美食，也很难尽兴享受。

那么，为什么经营者不关掉嘈杂的音乐，为顾客提供一个安静的就餐环境呢？这正是问题所在。事实上，这是经营者有意所为，他很懂得顾客心理。

想想看，快餐店的位置是不是大多位于繁忙的街面，是不是店面都很有限？如果你是经营者，为了盈利，你会怎么做？通常，价格方面没有太多的增长空间，是不是只有使场地的利用率最大化？当然是，也就是说，只能通过提高每张桌子的使用率来实现利润的增长。

如果就餐的环境非常舒适，就餐的人可能会慢悠悠地吃，吃完后再多逗留一会，稍事休息。这样，后来的人找不到座位，可能会离开，客流减少了，营业利润自然也就减少了。

如果就餐的地方太嘈杂，人们通常会匆忙地吃，吃了就走。因此，在就餐高峰，经营者有意安排了嘈杂的音乐，以加快人流，获得更多的利润。这一现象进一步说明：人的情绪很容易受到环境的影响。身处让人不舒服的地方，人很容易心烦意乱，很可能做出违背本意的行为。这也就是说，在谈判或交涉过程中，选择一个可能让对方心烦意乱的地点，是让对方丧失理性，屈从于你的一个办法。

历史上有不少的谈判者都采用这种方法获得了成功。

日本资源匮乏，想从澳大利亚购入钢铁砂矿。日本与澳大利亚谈判，澳大利亚占据绝对的优势和主动，因为资源丰富，澳大利亚从来都不愁找不到好的合作伙伴。为了在谈判中占据主动，在谈判之前，日本人仔细分析了澳大利亚商人的特点。通过分析，日本人得知澳大

pdf下载网 http://www.i8788.com

利亚商人的生活都很富裕、舒适，对日本的生活环境和习惯却很不适应。澳大利亚人做事一般都比较谨慎，又特别讲究礼仪，不会过分侵犯东道主的权益。于是，日本人有意识地把谈判地点设在了本国，邀请澳大利亚商人来日本谈判。澳大利亚商人不好拒绝，只好前往。

果然不出所料，由于环境不适应，这些澳大利亚商人在饮食、语言、风俗习惯等各个方面都很被动。一到日本，他们就表现出拘禁与急躁。没过几天，就思念起自己的别墅、游泳池、海滨丛林以及自己的妻子女儿。这正是日本人所预料和期望的。在接下来的谈判中，日本人镇定自若、态度温和，在价格方面他们与澳大利亚商人展开了拉锯战，丝毫都不作让步。结果，日本人控制了谈判的主动权，澳大利亚的优势统统消失了，谈判以日本人取胜而告终。

“利用对手对环境的不适应，让对手心烦意乱，从而轻松取得谈判的主动权”这一技巧可以为我们所用，也应该为我们所警惕。

如果对方试图采用这种方式控制我们，我们必须趁早想法避免。尽量要求把谈判地点安排在我们熟悉而对方不熟悉的地方，如若不能，至少也要选择那些能让我们感觉舒服、轻松自如的地方。

05 给自己树立一个强硬的形象

FBI指出：从现实利益出发来考虑，在一场心理对抗中，建立强硬形象或取得强势地位对自身是有好处的。

比如一个单位里上下级间的关系。我们姑且把对待下属非常强硬

pdf下载网 http://www.i8788.com

的上级称为“铁腕上司”，把对待上级毫不买账的下属称为“鹰派下属”，那么当一个铁腕上司与一个鹰派下属面对某件具体的事件发生冲突时，什么样的状况才能达到均衡呢？

假设铁腕上司与鹰派下属面对问题各自都可以选择对对方的强硬态度或屈从态度，我们不难发现，这个心理对抗的均衡是“强硬，屈从”和“屈从，强硬”。即如果上司强硬，则下属应屈从；如果下属强硬，则上司最好屈从。这与我们通常所看到的单位中的状况是一样的，如果上司态度坚决，下属只好委曲求全；如果下属完全不买账，上司只好作出一些让步。

作为一个管理者，如果自己树立起“铁腕上司”的形象，就可能从中获得好处。一个粗暴的、不近人情的上司往往令员工更加畏惧，而不敢与其针锋相对，那么最终的结果很可能是自己强硬而下属屈从。

而反过来说，作为一个下属，如果你素有鹰派下属形象，那么上司可能也会让你三分，但需要注意的是，“鹰派下属”的形象应该是凭真才实干以及出色的工作业绩“挣”来的，如果本事不大，脾气不小，一味无聊地强硬到底，那么上司往往不会选择屈从于你，而是也会选择强硬，最终的结果只能是你被迫出局。

06 制造冲突让对方露出真面目

FBI总结说，在一些简单的交流情境中，你可以通过对方的肢体语言、说话方式等判断出其是否在伪装自己。但是在一些复杂的交流情

pdf下载网 http://www.i8788.com

景中，亦或是一些涉及专业知识的交往过程中，身为门外汉的你单凭自己的观察可能无法判断出一个人是否在欺骗你或是向你隐瞒什么，这个时候，你就需要借助一些外力。比如，利用竞争让参加竞争的另一方帮助你逐步认清对方的真实面目。

有位男士想在自己的家中建造一座游泳池。其本人对这座游泳池的要求非常简单：长30米，宽15米，外加温水过滤设备，并且要求在一个月内完工。但是他在游泳池的造价及建筑质量、材料用量和价格等建筑方面是个不折不扣的外行，基本上一窍不通。

这样他很容易就会被承包商投机取巧钻了空子，不仅会花费不该花费的资金，还无法保证游泳池的建筑质量。但这难不倒他，在相当短的时间里，他不仅让自己从一个门外汉变成了一个对建筑业非常熟悉的内行，而且还找到了技术好、要价低的建造者来为他服务。

他的做法其实并不复杂。他先在报纸上刊登了一则想要建造一座游泳池的广告，具体说明了建造的要求。

结果有甲乙丙3位承包商前来投标，他们都纷纷拿出自己的承包标单，里面包括各项工程的具体费用和总费用，还有各种材料用具的详细清单，而且都说自己的设计方案是最合理、最节省资金的。

男士仔细看了看这3张标单，发现他们所提供的温水设备、过滤网、抽水设备、设计方案以及付款条件都不一样，总的费用也存在不小的差距。

接下来他决定约这3位承包商来他家里商谈，每位承包商的商谈时间相差半个小时，这样可以分别和他们谈判，然后从中找出这3位承包商之间每个环节的具体差价和总差价。

3位承包商如期而至，这位男士并没有马上见他们，而是让他们在客厅里一起聊天。

一个小时之后，男士出来请承包商甲到他的书房去商谈建造游泳

pdf下载网 http://www.i8788.com

池的具体事宜。甲一开始就宣称自己的设计方案是最好的，而且在建造游泳池方面，没有人比他更出色，他给主人设计的标准和建筑要求都非常符合主人的要求。并且他还顺便告诉主人，承包商乙通常使用陈旧的过滤网欺骗顾客，而他的同行丙更过分，这个人曾经多次丢下未完工的工程而去，并且他目前正处于破产的边缘，将工程交给他们两人中的任何一人都是非常冒险的，只有自己才能做到让客户绝对满意。

接着承包商乙登场了。同甲一样，他向主人透露其他两人所提供的水管都是塑胶管，而他所提供的才是真正的铜管，并且在价钱方面他会保证比其他两人更低。

而承包商丙却告诉主人，前面两个人所使用的过滤网都是品质低劣的产品，并且往往不能够彻底做完，拿到承包款项之后就不管不问了，对客户极其不负责任。而只有他才能够保证绝对做到质量完好而且价格低廉，请主人考虑让自己承包这项工程。

这样一来，通过对这3家承包商的交谈和了解，男士在静静地聆听和旁敲侧击中得到了不少意想不到的收获，基本上弄清楚了游泳池的建筑设计要求和3位承包商各自的优缺点。他发现承包商甲的设计方案最合理，乙的价格最低，而丙的建筑质量最好。

在经过各方面的权衡和预算后，男士决定聘请承包商丙来为他建造这座游泳池，要求他用甲的设计方案，而只给他乙所报出的工程价格，而且在建筑材料的选用上也要求用他们3人所提出的最好的。

可以说鹬蚌相争，最终的结果还是渔人得利。3位承包商都想尽自己的最大努力来争取到这项工程，为了达到目的，他们不惜将对手的弱点和不合理之处一一透露给客户。

这正是这位男士的最终目的。他这个外行利用制造竞争和利益冲突，在几个内行的相互斗争中达到了自己利益的最大化。

pdf下载网 http://www.i8788.com

那么，男士为什么不害怕3个承包商合伙骗取他的钱财，为他建筑劣质工程呢？

心理学家多伊奇用竞争实验向你揭示了这一现象背后的心理奥秘。多伊奇的实验是在一个轻松的游戏中完成的，他要求实验参加者两两成对，两人分别扮演两家运输公司的经理。两人的任务都是开着自己的车辆从起点以最快的速度到达终点，速度越快，则赚钱越多。

每个人都有两条路线可选，一条是宽敞的个人专用线，但走的路程要长很多；另一条是两人公用的近道线，这条公用的近道线虽然走的路程很短，但道路狭窄，一次只能通行一辆车。因此，如果两辆车共同利用这条狭窄的道路只能采用一种办法：双方合作，交替使用。

心理学家在实验开始前已经明确告诉实验参加者，即使交替使用公用的近道线，也必须要有一点等待时间，但走公用的近道线远比走个人专线经济。实验以每位实验参加者从起点至终点的运营速度作为记分依据，分数越高越好。

这一实验的结果令人吃惊，虽然他们都知道交替使用公用的近道线是最佳的方式，但是他们却不愿意采取合作，当双方在近道线狭路相逢时，僵持不下的情况时有发生。

最典型的一种可笑行为就是：尽管只是一个游戏，当他们在近道线相遇时，双方开始的时候都是各不相让，不肯后退。僵持许久过后，其中一方会先倒车但不会让出整条路来让对方通过，最后对方也不得不倒车，然后两人各自使用自己的个人专用线朝目的地开去。虽然在实验中也会偶有合作，但大多数都是竞争的结果。

当实验结束后，被问及宁可进行竞争也不愿选择合作的理由时，大多数实验参加者表示自己希望战胜其他竞争者，他们并不重视自己在实验中的得分多少，即使得分少也宁可去竞争，胜过他人，实现自我价值。

pdf下载网 http://www.i8788.com

此后，众多心理学家的实验都得出了一个共同的结论：在没有特殊条件的作用下，与合作相比较，人们更倾向于优先选择竞争的方式，他们将其称之为“竞争优势效应”。

也就是说，人的本能倾向于竞争，所以上面案例中3个承包商并不会进行联合，他们都想得到全部的实惠。

同样的道理，当你不知道一个人是否值得你信任或是他有没有对你说谎时，不妨制造一点儿小的利益冲突或是竞争局面，这样就可以让他马上暴露出本来面目。

07 绝不松口，永远只说“对不起”

越南战争期间，美国国务卿亨利·基辛格曾经让一位副国务卿准备一份关于东南亚政治形势的报告。那位副国务卿非常认真地完成了自己的工作，拿出了一份让自己非常自豪的报告。可结果呢？基辛格很快把报告打了回来，上面写道：“你应该做得更好一些。”于是副国务卿又补充修正，搜集了更多信息，添加了更多表格，然后再次呈交给基辛格。可基辛格的批复仍旧是：“你应该做得更好一些。”

这下可麻烦了。副国务卿感觉自己遇到了一个很大的挑战。他召集手下人加班加点地工作，决心要呈上一份基辛格迄今为止见过的最好的报告。当报告最终完成的时候，他亲自把报告交到基辛格手上，说：“基辛格先生，这份报告被你否决了两次。我的全部人马加班加点地忙了两个星期。这次可千万不要再打回来了。我不可能做得更好了，

pdf下载网 http://www.i8788.com

这已经是我的最高水平了。”

基辛格冷静地把报告放到自己的办公桌上，说道：“好吧，既然这样，我会看这份报告的。”

钳子策略是一种非常有效的谈判策略，所谓钳子策略非常简单，无论对方是报价还是还价，你只需要说：“对不起，你必须调整一下价格。”而它的神奇效果一定会让你大吃一惊。

比如说你有一家钢铁公司，以批发钢材为主要业务。你给一家金属加工厂打电话，对方仔细听了你的介绍和价格结构。虽然对方一再表示他们跟现在的供应商相处得很好，可你并不在意。最终，对方表示或许可以考虑你的产品。你成功了！

最后，对方说道：“我们真的对现在的供应商十分满意，不过我想再找一位后备供应商没什么害处，这可以让他们更加努力。如果你能把价格降到每磅1.22美元的话，我想我可以先买一卡车。”

这时你什么都不需要做，只要冷静地告诉对方：“十分抱歉，我想你可以给个更好的价钱。”

一位经验丰富的谈判高手会立刻回应道：“到底是什么价格呢？”通过这种方式，这位谈判高手实际上是在逼你说出具体的数字。但让人难以置信的是，一旦听到这个问题，那些并没有太多经验的谈判者就会立刻作出很大让步。

“到底是什么价格呢？”说完这句话之后，你已经达到目的了，什么也不要做了，闭嘴，一个字也不要说了。对方很可能会立刻作出让步。这种让步称为“沉默成交”。你只需要提出你的报价，然后闭嘴，一个字也不要说了。对方很可能马上会表示同意，所以这时候如果你再继续追问，一定要让对方给出明确回答的话，那无疑是十分愚蠢的。

有一位谈判专家讲了这样一个谈判桌上的故事：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“我曾经亲眼看过两位谈判者之间是怎样进行一场沉默成交的。当时我们三个人围坐在一张圆形会议桌旁。我右边的那位想从左边那位那里购买一块不动产。他提出了报价，然后就闭上了嘴巴。而我左边的那位一定在想：‘他妈的。我简直不敢相信。这小子居然跟我来这手？看我怎么教训他。干脆我也不说话。’于是，我就坐在两位意志坚定的谈判者中间，他们两个人都一言不发，一心等着对方先开口。房间里死一般地安静，只有墙角的老爷钟还在滴答滴答地响着。时间好像过了半个小时，当然，事实上可能只有5分钟。最后，那位更有经验者打破了僵局，只见他在一张纸上潦草地写下‘最终决定’，然后轻轻地把纸条推到桌子对面并故意把单词拼错。另一位看了一眼纸条，连想都没想，就立刻说道：‘你把决定给拼错了！’一旦开口，他就无法停下了，他接着说：‘如果你无法接受我刚才的条件，我可以把价格再提高2000美元，这是最高价了，一分钱也不能再高了。’对方甚至还没有决定是否接受报价，他就已经主动调整了自己的报价。”

通过谈判所得到的每一美元都是额外收入。这个世界上再没有比谈判更快的赚钱方式了！所以每次接到报价单的时候，优势谈判高手的第一反应通常是：“你一定可以给我一个更好的价格！”而当自己的对手使用这种方法的时候，优势谈判高手则会反问对方：“你到底希望我给出一个怎样的价格呢？”这样，你的钳子策略就生效了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

08 “死缠烂打”的心理围攻术

FBI指出：在对手面前，如果你摆出一副死缠烂打的架势，对手往往会因压力而屈服。

在现实生活中，谁都免不了求人办事。但是，谁都难免会遇到这样的情况：求人办事总会遇到好言说尽，但是对方依然以各种借口和理由搪塞、推托和拒绝，让你无计可施。有一些人在这种情况下只好打退堂鼓，也不再另行组织“进攻”。但也有性格顽强、不达目的誓不罢休的人，他们采用软缠硬磨法，“友好地”赖着对方的时间，赖着对方的情面，甚至有的还赖着对方的地盘，不答应帮忙就不撤退，不把事情办成就是不回头，搞得对方急不得恼不得，到最后不得不答应他的要求，这个时候他才鸣金“凯旋”。这种“死缠烂打，软磨硬泡”也是一种心理围攻术。

这种心理围攻术的特色是以比较消极的方式来争取一种积极的效果，通过自己的耐心，消耗彼此的时间和精力，给对方施加一定的压力，以自己顽强的可以说是顽固的态度、思想和感情影响对方，以至改变对方态度。使用这种方法一定要掌握其中的技巧，否则会弄巧成拙。

办事时学会控制自己的情绪。只有你先控制好自己的情绪，才能不给对方发火的机会。如果你首先表现得非常不满意，那么对方很有可能对你大发脾气并把你赶出门，到那个时候你就功亏一篑了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有一个政党的领袖准备参加选举，他正在指导一位准备参加参议员竞选的候选人，教他如何才能够获得多数人的选票。这位政党领袖和那人约定："如果你违反我教给你的游戏规则，那么你得被罚款十元。"

"行，没有问题，那么什么时候开始？"

"就现在，我们马上就开始。"

"好，我要教给你的第一条规则是：无论人家怎样损你、骂你、指责你、批评你，你都不许发怒，无论人家说你什么样的坏话，你都得去默默忍受。"

"这个非常容易，人家批评我，说我坏话，正好能够给我敲个警钟，我不会记在心中的。"

"非常好。我希望你能记住这个戒条，这是我教给你规则当中最重要的一条。不过，像你这种呆头呆脑的人，不知道什么时候才能记住这些。"

"你说什么！你居然说我……"那个候选人气急败坏地说。

"拿来，十块钱！"

"哎呀，我刚才破坏了你的戒条吗？"

"当然，这条规则是最重要的，其余的规则也差不多。"

"你这个骗——"

"对不起，又是十块钱。"领袖摊手说道。

"你赚二十块钱也太轻松了。"

"就是啊，你赶快给我拿出来，是你自己答应的，你如果不给我，那么我就让你臭名远扬。"

"你这只狡猾的老狐狸！"

"又十块钱，对不起，赶紧拿来。"

"呀，又是一次，好了，我以后绝对不再发脾气了！"

pdf下载网 http://www.i8788.com

“算了吧，其实我并不是真要你的钱，你出身比较贫寒，你父亲的声誉也坏透了！”

“你这个令人讨厌的恶棍。”

“看到了吧，又是十块钱，这回可不让你抵赖了。”

这一次，那候选人心服口服了。那位政党领袖郑重其事地对他说：“现在你总该知道了吧，克制自己并不是一件容易的事情，你要随时留心，时时在意。十块钱倒是小事情，可是要是你每发一次脾气就丢掉一张选票，那你的损失可就大了。”

这则心理实验的小故事告诉我们，在办事的过程中，能不能控制外界的刺激引发的情绪，对于一件事情的成功与失败，有着举足轻重的影响。

运用这种心理围攻术时，你需要有良好的心理素质，如果对方拒绝了，你一定要善于控制自己的情绪，以适应不同的办事对象、办事环境的需要，真正做到处险而不惊，遇变而不怒的地步。只有当你很好地控制了自己的情绪时，才能向对方展开下一轮攻势，否则“你可以走了”。

有些人脸皮太薄，自尊心比较强，经不住被人家拒绝的打击。只要事情略微受阻，他们就会脸红，感到羞辱、气恼，要么与人发生争吵闹崩，要么拂袖而去，再不回头。表面看起来这种人很有几分“你不给办事就拉倒”的骨气，其实这是脆弱的表现。他们只是顾及自己的面子而不想千方百计达到自己的目的，对办成事没有一点好处。

因此，为了达到操纵他人的目的，有必要增强抵抗挫折的能力，碰个钉子脸不红心不跳，不气不恼，照样微笑着与人周旋，只要还有一丝希望就要全力争取，要有“不达目的决不罢休”的气概。只要有这种顽强的意志就能把事情办成办好。

从另一个角度看，软缠硬磨消耗的是你们两个人的时间。而时间

pdf下载网 http://www.18788.com

恰恰是一种办事的武器，因为时间对谁来说都非常宝贵。所以，如果你能以足够的耐心，摆出一副“打持久战”的架势与对方对垒，便会使对方的心理产生很大的压力。以“泡”对“拖”，足以促其改变自己的初衷，加快帮你办事儿的速度。所以，当对方拒绝的时候，你一定要沉住气，耐心地牺牲自己的一点时间，反而可以顺利达到操纵他人的目的。

一个拉保险的业务员，到一家餐厅去拜访这里的店主，店主一听到他是保险公司的人，笑脸在瞬间就收了起来。“保险这玩意儿，根本没有什么用处。为什么呢？因为必须等我死了以后才能领到一些钱，这有什么用呢？”“我不会浪费您太多的时间，您只要给我几分钟让我为您说明就好了！”“你看到了，我现在很忙，如果你的时间太多的话，为何不帮我洗洗碗和盘子呢！”

店主原来只是以开玩笑的口吻戏谑他，没想到这个年轻的业务员真的脱下西装，卷起袖子开始洗了。老板娘被吓了一跳，大声地对他喊到：“你来这一套也起不到任何作用，我们实在是不需要保险！所以，不管你怎样说，怎么做，我们也绝不会去投保，我看你还是别浪费自己的时间和精力了！”

保险员以后每天都来这家店里洗碗和盘子，店主还是铁石心肠地告诉他：“你再多来几次也没用，你也用不着再洗了，如果你不是个傻子的话，趁早找别的人家吧！”

但是这位有耐心的业务员依然天天来这家店里洗，10天、20天、30天过去了。到了第40天的时候，这个讨厌保险的店主终于被这个年轻人的耐心感动了，最后答应投高额的保险。不仅如此，而且还替这位有耐心的年轻人介绍了不少桩生意！

在双方的心理对抗中，如果你有不达目的绝不罢休的气势，那么这个不想给你帮忙的人最后不是被你感动，就是不想再让你浪费他的

pdf下载网 http://www.i8788.com

时间，你所要求的事情他很可能也就答应了。

09 疲劳轰炸的心理围攻术

FBI认为：一个同样的内容，可以两次、三次不断地反复向对方说明，从而达到说服的效果。俗话说得好："人心都是肉长的。"无论双方距离有多远，只要你善于用行动证明你的诚意，就会促使对方改变对你的看法，进而理解到你的苦心，就会从固执的框子里跳出来，那时你就可以操纵他为你办事了。

有一对男女青年彼此相爱了，但是女方的母亲认为男青年小张性格木讷，不同意这桩婚事。小张虽然不善言辞，但是很有心计，且非常勤快。他经常到她家帮忙干活，老人给白眼他也不在乎，给冷板凳也不计较。见她家煤球没有了自己就主动去拉，没水了马上就去挑，有次下雨见到房子漏水，立即冒雨上房堵漏。女孩的母亲得病之后，因为没有车，他就背上老人往医院跑，直把老人感动得掉泪，说道："小张真是个好孩子啊，我同意了。"

人都是感情动物，也许人家在理性上不想帮你的忙，那多是因为他和你之间没有感情，所以才有"多一事不如少一事"的心理，但只要你用诚意打动了他，相信你的事情就有希望了，因为人心不是铁的。

很多的时候你托人办事，对方推着不办，并不是不想给你办，而是有一些实际的困难，或心中有所疑虑。这时，你若仅仅靠行动来表达自己的诚心，也很难奏效，甚至会把对方惹火了，那样就更不利于办

pdf下载网 http://www.i8788.com

成事儿了。如遇上这种情形，你嘴巴上的功夫就十分重要了。

在20世纪80年代初，非常著名的“引滦入津”工程曾一度因炸药供给不上面临停工、延误工期的困境。这个工程的领导心急如焚，派王连长带车到东北某化工厂请求支援。

王连长昼夜兼程千余里赶到化工厂供销科，可他得到的答复只有简单的一句话：“眼下厂里没货！”他找厂长，厂长非常忙，没时间听他多解释。他跟进跟出，一有机会就讲几句，他要用自己的行动来感动他，但是厂长不为所动，硬梆梆地对他说：“眼下厂里没货，我也无能为力呀。”一甩手走了。

厂长后来劝他另想办法，并给他倒了一杯茶水。王连长这个时候并不死心，他喝了一口茶之后，看到这茶水便找到了新话题：“这水可真甜啊！哎……天津人可是苦啊，喝的都是从海河槽、各洼淀集的苦水，那水不用放茶就是黄的。”因为他一眼瞥见厂长戴的是天津产的手表，接着说：“您戴的也是天津表？听说现在全国每十块手表中就有一块是天津产的，每四个人里就有一个人用的是天津的碱。您是一个办工业的行家，最懂得水与工业之间的关系。生产一吨碱要160吨水，造一吨纸要200吨水……引滦入津工程，解燃眉之急啊！如果没有炸药，工程就得延期……”

他说得非常动情，也很在理。厂长这个时候理解了他的急切心情，同他开始聊了起来，问：“你是天津人？”“不，我是河南人，也许通水之时，我也喝不上那滦河水！”厂长彻底被征服了，他立刻抓起电话下达命令：“全厂紧急加班三天！”三天之后，王连长拉着一车炸药胜利返程了。

只表示自己的诚心是不够的，一定要让对方知道你办这件事情的重要性，只要他是一个讲理的人，那么他就会被你的道理征服。

在职场中，如果你被上级拒绝，也可以采用疲劳轰炸的心理围攻

pdf下载网 http://www.i8788.com

术，一种同样的意思，反复地申请、反复地渲染、反复地强调，不达目的誓不罢休。面对一些比较顽固的对手，这是最“有力”的心理操纵策略。

运用这种说服法，本人必须有坚韧的性格才行，内坚外韧，对一次的失败，绝不感到灰心，只要有机会就上门去。但要注意，运用此法的时候一定要有分寸，超过一定的限度，伤害了对方的感情，反而会得到不好的效果。所以要谨慎处理，以不过度为限。

10 别人挑衅你的借口是最好的还击武器

FBI经过研究总结出：爱挑衅的人不懂得在社会交际中用简单的方式塑造自我形象，也不会用正常的方式确认自我；在这些人的头脑中有两种可能性：要么自己被击得粉碎，要么去进攻他人。因此“以子之矛，攻子之盾”，用他向你挑衅的借口来回击他，既能粉碎他对你的恶语相加，又能打击他的自信心。从这一点上说，别人挑衅你的借口就是你最好的还击武器。

生活或职场中总有一些喜欢与别人作对的、很难应付的滋事分子。很多时候，当你取得了一些成绩心情舒畅的时候，或者当你努力埋头工作的时候，他们会突发冷箭，冷不丁地甩出几句话或做出一些事让你难受半天。

你是否在同事的恶意挑衅面前手足无措、毫无办法，无法及时做出正确的反应而加以回击？其实，“以子之矛，攻子之盾”，别人挑衅

pdf下载网 http://www.i8788.com

你的借口，就是你最好的还击武器。

哥伦布对美洲大陆的发现令西班牙举国欢腾，他成了航海史上划时代的英雄人物。

1493年初，当哥伦布带着他的船队回到西班牙时，欢迎队伍排满了道路两侧，西班牙国王和王后特意将他请进皇宫，参加盛大的庆祝晚宴。在西班牙的历史上，还没有哪一个普通人受过如此礼遇，更何况还是出生在意大利的哥伦布。

国王和王后对哥伦布的器重引起了一些人的嫉妒，一个趾高气扬的贵族轻蔑地说道："不就是横渡一下大西洋嘛，这有什么值得大惊小怪的，说不定有人比哥伦布还早就想到了呢？"

"就是，只要沿着大洋彼岸的岛屿航行，谁都能横渡大西洋，这是世界上最简单不过的事了。"另一个绅士附和道。

哥伦布没有答话，而是从桌上的盘子里拿出个鸡蛋然后说道："各位先生，谁能把这只鸡蛋竖起来？"在座的人哄堂大笑，大家议论纷纷但却没有人敢站起来。

哥伦布没有理会众人，而是不慌不忙地拿起那只鸡蛋，把尖的一头轻轻往桌上一磕，鸡蛋随即笔直地立在桌上。众人又哈哈大笑："这还不容易，这是谁都能想到的事情。"

哥伦布也笑道："你们说得很对，这是大家都能想到的，但关键是，只有我才是第一个做到的。"

在你的周围或许有这样一些人，他们说话夸张，喜欢有杀伤力的言论，这些都是喜欢挑衅的人与众不同之处。与他们交流，可以在必要的时候抓住假话中的其中一项，针锋相对地提出反对意见。这样一来，他就会觉得羞愧，那种内心变态的满足和嚣张的气焰立刻就会落下去。

一天，方芳叫凯瑞一起下班。凯瑞告诉方芳，今天要修改一下新

pdf下载网 http://www.i8788.com

项目计划书，晚上需要加班。由于凯瑞在部门的工作一向很出色，方芳本就很嫉妒她。一听原本自己负责的计划书领导却叫凯瑞去改，于是，她不怀好意地说："嘿，凯瑞，我认为你根本做不好这项计划书，因为你没有这种能力。"

被这话激怒的凯瑞立马反驳道："这项计划书我完全可以改好，但是你可能会觉得陌生，因为主管要求将原来那份上的毛病全都改掉。"方芳听了这话，悻悻地离开了办公室，因为她不希望大家都知道原来的那份计划书是她写的。

11 故意激怒对方

愤怒不仅是一项不利于身心健康的负面情绪，更是一种容易泄露内心秘密和暴露本来意图的行为。FBI在审讯犯人的时候，经常故意激怒对方，这样能够迅速撕去他的伪装，让其暴露本来的面目。但是，FBI提醒我们：鉴于愤怒对理性思维的抑制作用，你可以用故意激怒对方的方法来对付一向谨慎的人，但你更要注意的是不要轻易被别人激怒。

日本前首相田中角荣在被卷进洛克希德受贿案之前，已经有种种传言说他和洛克希德公司关系暧昧。当时，这是每一位记者都很感兴趣的话题，于是很多记者都通过一些旁敲侧击的问题向田中角荣发难，但是口才极佳的田中角荣从未被这些问题绕进去。为了挖掘出事件的真相，一位记者突发奇想，在一次盛大的记者招待会上向田中角荣提

pdf下载网 http://www.i8788.com

问道："请问您对洛克希德案件有什么看法？"

这句话一出，全场气氛变得紧张起来。被触及痛处的田中角荣勃然大怒，以致记者招待会一度中断。盛怒中的田中角荣丧失了一贯的冷静，几乎是对那个记者咆哮着说："你是哪家报社的记者？"

那位记者很快从这句话中悟出了田中角荣的真正意思："你敢问我这个问题，当心自己的饭碗！"聪明的记者借着这句话大胆猜测出了田中角荣与洛克希德受贿案之间有着千丝万缕的联系。果然，几年后田中角荣因这起日本战后最大的商业贿赂案被传讯受审，并被判处五年监禁，罚款5亿日元。

我们可以看到，这位记者是很有策略的。为了使田中角荣露出马脚，他采取了这种高明的心理战术，这让一向谨言慎行的田中首相也中了招。

似乎这种哪壶不开提哪壶的方法显得有些鲁莽，但谈论这种令对方愤怒的话题是最容易让其失去冷静的心理策略。美国生理学家爱尔马做过一个实验：他把人在生气时呼出的"生气水"注射到大白鼠身上，几十分钟后，大白鼠就死了。由此爱尔马经分析研究得出人在生气时的生理反应非常剧烈，同时会分泌出许多具有毒性的物质。

这支持了生理心理学家的研究发现：愤怒会使人的神经系统出现紊乱，从而导致思想不集中，甚至失去理智。一旦对方理智的防线被打破，其在盛怒之下的口不择言就很可能会暴露出他的本来面目。所以要想撕去一个人的伪装，这是个不错的办法。

有位富太太，对家里的仆人一向很苛刻，甚至经常殴打他们。但最近她却一改平日的恶毒形象，经常在公共场合宣扬自己的乐善好施，甚至让女仆装病，然后在电视访谈中大谈自己是如何悉心照顾女仆的。这一切作秀都是为了她参选州议员而进行的面子工程。

鉴于她的支持率一直很高。竞争对手便想通过收买她的女仆制造

pdf下载网 http://www.i8788.com

不良影响。一向逆来顺受的女仆也想看看主人的慈悲善举是发自内心的改变，还是只是上流社会高贵外表下的伪装。

于是，她按照对方的指示，在接下来的两天里，她借口自己生病，每天都是将近中午才起床，而且故意将饭菜做得很难吃。忍无可忍的富太太一怒之下，举起鞭子，将女仆虐打了一番，并把女仆赶出了家门。让富太太没有料到的是，伤痕累累的女仆向街上的每一个人展示女主人暴行留下的痕迹，最终令她的声誉受到严重影响，支持率也大幅下降。

当你想了解对方的真实面目却又不知道怎么办时，不妨试试这个剑走偏锋的方法。比如，你想知道新来的下属是否真的任劳任怨，不妨先多分给他一些任务，如果他怨声载道，就表示他的任劳任怨很可能就是一种伪装。再比如，你想知道一个经常微笑的人脾气是否真的很好，不妨找件小事故意气气他，如果他因你的无理取闹而暴跳如雷，那么以后就小心这位“好好先生”的不定时爆发吧！

当然，你还要注意的是：通过激怒别人来获取你需要的信息是一种好方法，但是轻易被别人激怒就不是什么好事了。当你的上司或是同事毫无来由地询问令你生气的问题时，就表示对方正有意激怒你以使你吐露出你的真实意图。此时，你务必要保持一颗平常心，做到足够冷静，不然就很容易泄露自己心中的秘密。

pdf下载网 http://www.i8788.com

12 不露声色地拒绝对方

FBI人际交往专家指出：当别人向你提出某种要求时，他们往往通过迂回婉转的方式，绕个大弯子再说出原意。如果你在他谈到一半时就知道了他的意图，并清楚自己不能满足他的愿望时，你不妨把话题岔开，说些别的，让他知道这样做只会使你为难，他也许就会知难而退了。

林肯曾经有一次巧妙的拒绝：一个秃头的来访者对林肯纠缠不休，浪费了他不少时间。为了摆脱此人的再次打扰和纠缠，林肯想出一个妙方。在那人第二次来访时，他故意打断对方的话，匆忙拿出一瓶生发药水送给对方："人们都说这种药水可以使脑袋长出头发来，现在你把它拿走吧，过几个月再来看我，告诉我效果如何。"那人有点尴尬，但看林肯诚心诚意的样子，只得拿起药水走了。林肯的这一招确实高明，不仅一下子把对方打发走了，还使对方不好意思在短期内再来打扰他。

对于一些敏感性问题，提问者一般不直接就问题的本质提出质疑，而是从其他貌似平常的事物着手，旁敲侧击地进行诱导性询问。这时，我们可以故意装作不懂对方的真正用意，而站在非常表面的、肤浅的层次上曲解其问话，并将这种曲解强加给对方，使对方意识到我方的有意误解，实际上是在表达委婉的抗议和回避，这可以使对方识趣地放弃自己的追问。很多名人都擅长用曲解来巧妙摆脱对方的纠缠。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在一次记者招待会上，外国记者别有用心地问王蒙："请问，20世纪50年代的你与80年代的你有何相同与不同？"这里，这位记者的用意是路人皆知的。王蒙当时也十分清楚，他不慌不忙地抬起头，从容不迫地回答道："20世纪50年代的我叫王蒙，80年代的我也叫王蒙，这是相同之处；不同的是，那时我20来岁，而现在我则有50多岁了。"

记者的提问只给出了年代限定的范围，王蒙虽然知道对方是想借机让他谈一谈对中国国内形势改变的感受，但是他却故意装糊涂曲解对方的本意，只是从自己年龄变化的角度作答。这个回答虽然也算是"合格"，但实际上没有真正给对方任何有用的信息，令其大失所望。

由此可见，面对难题时应把握的应变分寸在于：当你处在窘迫中时，大的方向是必须明辨事理，说话得当；从实际出发，视情况而定，有什么情况就采取什么行动。既要解决难题，又要让双方都满意。

但有一点要特别注意：如果有人故意要跟你过不去，给你制造种种麻烦时，你千万不要生气，大动肝火，不能控制自己的情绪就只会激化矛盾，扩大事态，结果二虎相斗，两败俱伤。所以，此时你既不能感情用事，大发雷霆，也不能张口结舌，无所适从，唯一的办法就是头脑冷静，控制情绪，运用特别的技巧，和你的应变能力去对付他们。

某医院的护士小张长得漂亮又机灵，大家都很喜欢她。

这天下班，办公室年轻的郑医师对她说："小张，一同去吃饭好吗？我有一件很重要的事想跟你说。"

小张立刻就明白了"重要"的含义，于是她笑着说："好哇！我也正好有事情要你帮忙呢。"郑医师一听高兴极了，放松了心情说："行，只要是帮你的忙，我一定两肋插刀。"小张又笑了："可没那么严重，只不过是我男朋友脸上生了几个青春痘，我想问你怎么治疗效果比较好？"

运用这样幽默含蓄的推辞方法，通常情况下都很有效。这样既可

pdf下载网 http://www.i8788.com

以达到自己的目的，也不至于伤了求爱者的自尊。

其实，不管闪烁其词、答非所问也好，还是打岔串音也好，其目的都一样，就是避重就轻。但这几种方法有一个共性，那就是假装糊涂。

因为只有假装糊涂，才能闪烁其词；只有假装糊涂，才能答非所问；同样，也只有假装糊涂，才能打岔串音，才能取得你所期待的效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 6
第六章

FBI心理干扰术

——利用假信息干扰他人



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 利用视线干扰对方的判断

FBI心理专家指出：在人与人的交往过程中，视线的变化绝不只是单纯的眼睛关注角度的变化，而是富有深意的。

FBI分析说，通过观察一个人的视线变化，可以看出这个人的心理状态、性格特征，甚至是身份、地位。通过变化自己的视线，可以传情达意，还可干扰他人，甚至完全左右对方。

一次，小丽出差，背了一大堆东西去坐城铁，城铁上人很多。到了一个大站，下车的人不少，眼看自己面前的那位乘客准备下车，小丽心里挺高兴，侧身让对方离开。不料，就在这时，旁边的一个年轻男士抢先把座位坐了。

小丽很气愤，想着自己还得站半个小时，想着对方一个大男人却不懂规矩，她很不甘心，于是，用眼睛死死地盯着那个家伙。

也许是小丽的眼光太严厉，那个家伙自觉理亏，没敢抬头，装模作样地掏出手机打起电话来。

过了几分钟，男士抬起了头，他满以为小丽已经把目光移开，却不料，自己还在小丽的视线范围内。突然间与小丽咄咄逼人的目光相遇，他一下子显得很慌乱，通话也吞吞吐吐起来。

不到两分钟，男士站起身，放弃了座位，挤向了车厢的另一头。男士为什么会放弃座位？因为他的思想受到了严重干扰，与人通话有了障碍。

pdf下载网 http://www.i8788.com

是什么干扰了他？不用说，就是小丽的视线——目不转睛地注视。这又说明了什么问题？

说明视线的力量不可小视，它不仅富有含义，可以传情达意，显示一个人的心理状态，还可以干扰他人，甚至完全左右对方。

不可否认，上述的案例是个特例。

不过，在人与人的交往过程中，视线的变化绝不只是单纯的眼睛关注角度的变化，而是富有深意的。通过观察一个人的视线变化，可以看出这个人的心理状态、性格特征，甚至是身份、地位。

英国有一所大学曾经进行过这么一项实验。该实验以10名互不相识的学生为对象。这10名学生当中，其中5名性格较主动，另外5名的性格比较被动。

实验的方法是，首先从两种性格的人中各选一个人，让他们进入一个房间，互相隔着一张桌子站立。由于两人之间还有一面高达两米的不透明玻璃，所以互相看不到对方的脸。两人只是事先被通知要互相交谈。然而，在出其不意之间，玻璃突然被拉开，两人变成只隔着一张桌子。结果，经由实验得知，先把视线移开的人，往往是性格较主动的学生。

其他的相关研究还发现了这么一个规律：在对视的两个人中，地位低的人总是在对方避开视线后仍然注视对方，因为害怕伤害对方的感情；撒了谎的人总是坚持着注视对方，以掩盖自己内心的不安；在素昧平生的两个人之间，有求于人的、心存小心的人总是一直注视着对方。

也就是说，一般情况下，两人彼此对视，先把视线移开的人，在心理上处于优势。反之，则在心理上处于劣势。似乎，这样的研究结果与我们的常识有些矛盾。

自古以来人们就主张，与人说话时，应该始终注视对方的眼睛，

pdf下载网 http://www.i8788.com

这是一种礼貌，也是给对方留下深刻印象的方法。但是，如果自始至终地注视对方，从生理的角度来讲，自己的眼睛会疲倦；从心理学的角度来讲，自己会在无形中处于劣势，容易陷入被动。

那么，与人交往时，应该如何处理视线问题呢？

你不妨这样运用视线：首先与对方对视以满足注视的基本礼节，然后避开，时间为3秒钟之内，过一段时间再注视，再避开。这样，你提前避开视线，对方会感到你对他的兴趣已经下降，他会盼望你再与他对视。如此反复，就可以强烈吸引对方的注意力，并左右对方。

不过，这种方法并非只有你一个人知道，别人也可能了解它并用它来对付你。因此，一方面我们要善用这一技巧，左右对方，达到自己的目标；另一方面，我们也应该小心谨慎，防止对手以此扰乱我们的心思。

如何才能有效地防止受他人视线的干扰？

想来很多人都在影视片里看到这样的场景：一位妻子一面责问丈夫，一面摆正丈夫的脑袋，对他说："看着我的眼睛，说实话!"这时候，丈夫往往会扭过头去，不愿正视妻子的眼睛。于是，妻子会更加怀疑丈夫的心里有鬼，刨根问底。

丈夫之所以扭过头，目的是为了躲避妻子的眼光，坚定自己的想法，或隐藏自己的秘密。也许他心里真的有鬼，也许他心里根本就没有鬼，总而言之，他试图不受妻子态度的影响。这类的场景给了我们一个提示：防止对方对自己思想的干扰，最好的办法就是不与对方的视线接触。

这样，一方面可以防止对方知道自己的不安；另一方面，也能通过这种行为，蔑视对方，进而使对方感到某种心理上的压力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 用假弱点迷惑对方的心理

假如你想击败一个强劲的对手，你会怎么做？在他的面前表现你的强悍？当然可以，如果你有足够的信心，如果你的实力远远超过对手。然而，有可能你刚好遇到一个势均力敌的对手，如果你还采用这种策略，算得上明智之举吗？

日本著名拳击手轮岛功一曾一度失败，因此失去了拳王称号。他决心在下一次的比赛中将其夺回，于是便宣布向当时的拳王挑战。在比赛前夕，召开了记者会，记者们很惊讶地发现，他全身裹着厚重的大衣，脸上还戴着口罩，并且不停地咳嗽。在场的记者们都感到不安，在此重大比赛的前夕，这位老兄的身体竟然是这般的状况，可真是太不幸了。反观他的对手——身体强健、非常自信。似乎还未比赛，人们已经知道了此次比赛到底谁胜谁负。然而，比赛的结果却大大出乎人们的预料，拳王宝座竟然被轮岛功一夺了回去。

这到底是怎么回事？比赛前的轮岛功一的身体状况是真的很糟糕吗？当然不是，他在赛前记者招待会的表现是一种心理干扰术，是为了“故意示弱”让对方产生错误的判断，进而松懈对方的戒备心理。正所谓“骄兵必败，哀兵必胜”，在很多时候，示弱恰恰是战胜对手的良策。想想轮岛功一挑战的那位拳王，当他看到一个全身裹着厚重大衣，脸上还戴着口罩，并且不停地咳嗽的对手，他心里会有什么样的感觉呢？他肯定会认为，这将是一场轻松的比赛，一个身体状况如此糟糕

pdf下载网 http://www.i8788.com

的人，绝对不是我的对手！

一旦形成了这样的错误意识，拳王甚至会觉得，某些该做的准备也可以不做了，即使做，可能也没有原先那么上心了，在比赛时，也可能不那么全力以赴。结果，拳王就稀里糊涂地输了。

想想我们自己，不也有过类似的经历吗？就拿参加各种比赛前的心态与行动来说吧。如果知道竞争对手很强大，我们通常会忐忑不安，同时也会全力以赴，会想尽一切办法提高自己的技能。我们还会研究对手的强项，针对对手的强项，苦练自己的基本功，不惜拼命。

相反，如果竞争对手相对较弱，我们会感到轻松，也比较自信，虽然仍在继续为比赛做准备，但不知不觉中，我们有点心不在焉，没有了警惕性，没有了破釜沉舟的决心，没有了奋力一搏的拼劲。

结果，在那些看起来难以取胜的比赛中，我们出乎意料地赢了；在那些看起来很容易取胜的比赛中，却莫名其妙地输了。

FBI认为，人们普遍有一种心理，对比自己强大或与自己势均力敌的人怀有警惕心，对于比自己弱的对手则会放松警惕。

古今中外，有多少人，不正是因为过于轻敌，而让对方有机可乘，让自己一败涂的吗？这些人都是被心理干扰术忽悠了。

魏明帝时，曹爽和司马懿同执朝政。司马懿被升做太傅，其实是明升暗降，军政大权落入曹爽家族。司马懿见此情景，便假装生病，闲居家中等待时机。

曹爽骄横专权，不可一世，唯独担心司马氏。正值李胜升任青州刺史，曹爽便叫他去司马府辞行，实为探听虚实。司马懿洞悉实情，就摘掉帽子，散开头发，拥被坐在床上，假装重病，然后请李胜入见。

李胜拜见过后，说："一向不见太傅，谁想病到这般。现在我调做青州刺史，特来向太傅辞行。"司马懿佯答："并州靠近北方，务必要小心啊！"李胜说："我是往青州，不是并州！"司马懿笑着说："你从并

pdf下载网 http://www.i8788.com

州来的?”李胜大声说:“是山东的青州!”司马懿笑了起来:“是青州来的?”李胜心想:“这老头儿怎么病得这般厉害?都聋了。”“拿笔来!”李胜吩咐,并写了字给他看。

司马懿假装看了后才明白,笑着说:“不想我耳都病聋了!”手指指口,侍女即给他喝汤,他用口去饮,又洒了满床。司马懿对李胜说:“我不行了,可我的两个孩子又不成才,望先生训导他们。如果见了曹大将军,千万请他照顾!”说完又倒在床上,喘息起来。李胜拜辞回去,将情况报告给曹爽。曹爽大喜,说:“此老若死,我就可以放心了。”从此,对司马懿不加防范。

李胜一走,司马懿就起身告诉两个儿子说:“从此曹爽对我真的放心了,只等他出城打猎的时候,再给他点厉害让他尝尝!”

不久,曹爽护驾,陪同明帝拜谒祖先。司马懿立即召集昔日的部下,率领家将,占领了武器库,威胁太后,削除曹爽羽翼,然后又骗曹爽,说只要交出兵权,并不加害于他。等局势稳定了,司马懿就把曹爽及其党羽统统处斩,掌握了魏朝军政大权。

司马懿的故事进一步说明,遇到与自己势均力敌的对手时,处处显出自己的强悍,会增加敌人的警惕心理,很难取胜。这时,如果能够抓住敌人的心理,运用示弱这一心理干扰术,让敌人掉以轻心,这样反而能够取胜。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 巧用“糊涂”化解对方的攻击

人生丛林中，你对对手付出越多的关注，也就等于让他越强大。当你试图弥补小过错时，只会让错误越来越严重而且明显。有时候装装糊涂，对其不加理会才是上上之策。

如果有东西是你想要而无法得到的，你可以隐瞒自己的意图，甚至装聋作哑。你显露出越少的兴趣，就显得越优越。

生活中的很多时候，很多烦人的事情都是起源于你的选择。你大可以不去选择去注意那些恼人的冒犯者，不去考虑琐碎而且不值得你关心的事物。这就是强而有力的一步棋。

不予回应那些琐事就无法拖住你，不会让你陷入徒劳无益的纠葛中，更不会伤到你的尊严。而对付那些恼人的小角色，最好的教训就是装糊涂，对他们不理不睬，装聋作哑。如果你在和他们的纠葛中浪费时间和精力，那是你自己的错，才是真的糊涂了。学着亮出装糊涂这一招，对于那些最终无法伤害你的事物，转过身去不理不睬。

面对攻击，装装糊涂，一笑而过，只会让你更显风度。而面对攻击，装聋作哑，不予理睬，则会让你的对手不知所措。如果选择不予理会能够增强你的魅力，那么同样的道理，相反的途径，往往会削弱你的地位。

面对微不足道的对手——无论是商业上的还是生活中的，你付出太多的关注，就会让自己看起来微不足道。花越长时间去歼灭这样一

pdf下载网 http://www.i8788.com

位敌人，就会让对方看起来更加庞大。

聋哑之人是不会和人起争斗的，因为他听不到、说不出，别人也不会找这种人斗，因为斗了也是白斗。

有时，我们常常忍不住想要弥补自己的过失，但是我们越努力，往往让过失越严重。有时候放任不管才是高明的手段。

1971年，《纽约时报》公布了五角大楼的文件，内容是有关美国涉足中南半岛的历史，基辛格对于尼克松政府无能力防卫这类伤害性极大的泄密事件，气得直跺脚，因此提出建议，最后终于成立了一个叫“水管工人”的团体，任务就是塞住这些漏洞。就是这个部门后来闯进民主党位于水门大厦的办公室，引发一连串事件，导致了尼克松下台。

事实上，五角大楼文件的公布对于尼克松政府并非有严重威胁，但是基辛格的反应让整桩事件闹大了。为了解决一个问题，他制造出另一项问题：对于安全的偏执妄想。结果对政府的破坏力更加严重。如果他不理会五角大楼泄密事件，造成的丑闻终究会烟消云散。

与其不经心地将注意力集中在问题上，让人们察觉你是多么的关心、焦虑，因而让问题显得更严重，不如装聋作哑，扮出一副呆若木鸡的姿态，往往明智得多。

在你受到别人的攻击时，引开人们的注意，让他们清楚地看见你根本不把攻击人放在心上，顾左右而言他，或是愉快地回话，表现出你多么不在意攻击。同样，在你自己犯下大错时，最好的回应往往是轻松以待，让错误变小。记住：对于琐碎、微不足道的骚扰和冒犯，强而有力的回应就是不加理会，装聋作哑，千万不要表现出你受了影响，或者你受到冒犯，如此不过显示你承认出了问题。更重要的还有一点，就是装糊涂一定要自然，不要刻意造作。否则会让对方觉得你很虚伪，更显得欲盖弥彰。

pdf下载网 http://www.i8788.com

某公司人力资源部里有一个话不多的女孩，平日只是默默工作，不怎么和人聊天，脸上总是挂着微微的笑容。有一年，部门里来了一个好斗的女孩子，很多同事在她主动发起攻击之后，不是辞职就是请调。好斗女孩的矛头终于指向了那个沉默的女孩。好斗的女孩噼里啪啦一阵，谁知那位女孩只是默默笑着，一句话也没说，只偶尔答上一句："啊？"最后，好斗的那个女孩常常气得满脸通红，一句话也说不出来，只好主动鸣金收兵。就这样过了一个月，这个好斗的女孩也自请他调。你一定会说，那个沉默的女孩修养实在太好了。

其实不是这样，而是那个女孩听力不太好。虽然理解别人的话不至有困难，但总是要慢半拍，而当她仔细聆听你的话语并思索你的话语的意思时，脸上会自然而然地出现无辜、茫然的表情。好斗的女孩对她发作那么久，那么费力，她回答的却是"啊？"的不解，看到的总是一张茫然无辜的脸。难怪那个好斗女孩斗不下去，总把自己气得满脸通红，只能鸣金收兵。这个故事说明了一个事实：面对"沉默"，所有的语言力量都消失了。而装聋作哑却可以不战而胜！

04 在对方面前放个烟幕弹

知彼知己，百战百胜。虚实结合，让对方看不清你的真面目，方可操纵对方的心理，让自己占据主动。寡而示众、弱而示强，无而示有、假而示真，远而示近、近而示远这些这些心理操纵术，往往能达到"假作真时真亦假，无为有处有也无"的心理欺骗效果。虚而实之是实而

pdf下载网 http://www.i8788.com

虚之的反面，其目的是通过显示自己的力量欺骗迷惑敌人，“使敌人视之为实”，造成心理上的错觉，从而起到威慑和牵制对方心理的作用。虚张声势，以虚充实，就是FBI迷惑对方常用的心理欺骗的方法。

现代生活中，利用人们的从众心理，促使消费者尽快下决心也是商家常用的虚实策略。在购物时，有的人对某商品拿不定主意，或者本不想购买，而看到旁边买的人多，便会跟从旁人的行动而购买。

某商店进了一批新牌子的高压锅，人们对其质量、性能尚不了解而不敢购买，这就造成了商品的积压，影响该店的资金周转。商店的一位副经理颇有新招，他派人迅速调查本市曾购此锅而又已知姓名并且使用满意的用户，将他们使用后的评价写在一幅广告上，并将广告立于门口。

过往行人，见而停步，不免要看看。许多人家里正需要，一见广告写了那么多有名有姓的用户的肯定、称赞之语，自然也就确信此锅的质量了，于是欣然购买。不久，这批高压锅就顺利地销售出去了。这个牌子的高压锅很快在本市打开了销路，厂家还向该店发来了贺信。

就一般情形而言，多数人的选择总是正确的，随从多数人的行动也大体错不了，这已是目前消费者较为普遍的心理。许多生产厂家也深知这一奥妙，所以不失时机地抓住这一心理来宣传和推销自己的产品。

“虚而实之”的心理干扰术，还可以变化为“避实击虚”的主动进攻中使用的蒙蔽术。绕开了敌人的强大之处，也就意味着掩盖了自己的弱处，让敌手疲于防守而难以进攻。

作为英国路透社的创办者，路透当年在德国古城亚琛工作过一段时间，并且在这里为自己将来事业的成功打下了基础。

1849年10月，普鲁士政府正式开通了供商业通讯使用的从柏林到亚琛的电报线。于是亚琛的独特地理位置使得电报线服务成了有利可

pdf下载网 http://www.i8788.com

图的行业。路透得知这个消息后，立即行动起来，准备抓住这个机会大干一番事业。

但是出乎他的意料，当他赶到柏林想在那里仿效巴黎的哈瓦斯也办一家通讯社时，已经另有一个叫沃尔夫的人抢在他前头，在柏林建立了沃尔夫办事处。

沃尔夫家中广有资财，经济实力雄厚，且有着与路透同样精明的头脑和才干。面对这样的对手，路透十分明白自己的处境。但是，路透并没有气馁和绝望，而是从容地避实就虚地打了一场“闪电战”，马不停蹄地赶到亚琛。一瞧亚琛的生意尚无人问津，路透喜出望外，马上开办了一家小小的单独经营的电报办事处。

随后，路透广泛收集欧洲各个主要城市的各种行情快讯，经处理后汇编成《路透行情快讯报》，然后利用尽可能快的交通联络工具提供给订户。

由于业绩出色，路透的经营市场很快打开，一个时期以后，竟然出现了一股争相订购路透快讯稿件的局面，路透终于站住了脚跟。

下面这个案例也是善于使用“虚而实之”心理干扰术。

从前有一家银行发行钞票，后来突然传出钞票币值不稳的消息。

于是持有钞票的人都赶去银行质问。

一时间银行乱作一团。这时银行老板态度镇定地将库存现银全部搬出来，堆在店里面。

结果来挤兑的人看现银如此之多，心中的疑虑担忧自然烟消云散。

而这家银行的信用反而因此得到提升。

pdf下载网 http://www.i8788.com

05 别把自己的软肋露出来

森林里，狐狸垂涎刺猬的美味很久了，但一直苦于刺猬的一身硬刺——只要狐狸一靠近，刺猬便蜷成一个大刺球，让狐狸一点儿办法都没有。

刺猬和乌鸦是好朋友，一天，刺猬和乌鸦聊天，乌鸦很羡慕刺猬有这么好的铠甲。便说："朋友，你的这一身铠甲真的是好啊，就连狐狸都没办法。"刺猬经不起乌鸦的吹捧，忍不住对乌鸦说："其实，我的铠甲也不是没有弱点。当我全身蜷起时，在腹部还有一个小眼不能完全蜷起。如朝着这个眼吹气的话，我受不了痒，就会打开身体。"

乌鸦听了不禁惊诧，原来刺猬还有这样一个小秘密。刺猬说完后，对乌鸦说："我这个秘密只跟你说过，你可千万要替我保密，要传出去被狐狸知道了，那我就死定了。"乌鸦信誓旦旦地说："放心好了，你是我的好朋友，我怎么会出卖你呢？"

过了不久，乌鸦落在了狐狸的爪下。就在狐狸要吃掉乌鸦的时候，乌鸦突然想到了刺猬的秘密，便对狐狸说："狐狸大哥，听说你很想尝尝刺猬的美味，如果你放了我，我就告诉你刺猬的死穴。"狐狸眼珠子一转，便放了乌鸦，乌鸦便对狐狸说了刺猬的秘密。

后果可想而知。在刺猬被狐狸咬住柔软的腹部时，它绝望地说："乌鸦，你答应替我保守秘密的，为什么出卖朋友？"

刺猬死前还气乌鸦出卖了朋友，但真正出卖刺猬的其实是它自己。

pdf下载网 http://www.i8788.com

它生活在一个充满危险、弱肉强食的森林里，唯一能保护它的就是它一身的硬刺，而它为逞一时的口舌之快，却把自己的软肋露了出来。

这个故事并不是让大家把自己层层包裹起来，不去交朋友，不去倾诉。它只是说关系到自己正常生活乃至生命的秘密，绝不可轻易告诉他人。如果说了，又被传出去了，就不要怨恨朋友出卖了你，因为第一个说出这个秘密的人是你自己。自己都不能替自己保守的秘密，又怎能要求别人替你保守呢。

FBI心理专家乔·纳瓦罗指出：假如要想给人一个完美的印象，就不可让他人看到自己的弱点，可是你若对自己避而不谈，他人心中一定会认为你虚伪，时时会提防你，这对你更是有百害而无一利。

最万全的方法是装糊涂，故意坦白地说出自己的弱点，暂时让对方处于优势。但是值得注意的是，这里的弱点只能是你的一些小缺点、小毛病，而不是你真正的致命部位，否则对方会得寸进尺继续攻过来，而使你陷入窘境。

主动讲出自己的弱点并不是糊涂，假装坦承自己的弱点，不但可以攻破对方对你的防御，还可以更好地隐藏自己真正的弱点。

实际上，人都会特别注意他人的弱点，所以当对方要指责你的弱点时，自己先开口说出自己的弱点，对方便会把目光转向这方面的弱点。这种先发制人的手段，可以隐藏自己真正的弱点而使其不成为被攻击的目标。但是千万不能像刺猬一样把自己的致命软肋露出来。

我们承认错误，为的是用我们的欺瞒来迷惑他人。如果你渴望在人际丛林之中游刃自如，赶快训练自己隐藏意图的技巧，娴熟欺瞒的艺术将让你永远占尽上风。

你要记住：人类永远是相信别人外表给自己的第一直觉。我们不可能处处质疑所见所闻的现实，不断地想像表象之下有所隐瞒的个人意图就变得简单多了，所以会装装糊涂，亮出你故意坦白的弱点，人

pdf下载网 http://www.i8788.com

们就会将表象当成事实。一旦他们的眼光集中在你伪装的弱点上，就识别不出你真正的居心，也就达到保护我们自己的目的。

06 给自己制造一丝神秘感

如果你仔细观察会发现，但凡一些成功人士几乎都有一个共同的特点，那就是善于制造神秘感，喜欢给自己笼罩上一层光环，让人产生“雾里看花，水中望月”的朦胧感，不让人轻易看透自己，这样人们就会对他充满期待。FBI认为，这也是一种心理干扰术。

下面我们用中国古代的例子进行说明。在《三国演义》中，有一个让后人津津乐道的故事，就是“三顾茅庐”。相信大家在看的时候，对诸葛亮的庐山真面目充满期待吧。

据说当时刘备听司马徽说“卧龙，凤雏，得一可安天下”，紧接着又有“徐元直走马荐诸葛”，再到后来崔州平、石广元之流的一番举荐和烘托，让诸葛亮平添了一分神秘感，而刘备等人也对他产生了好奇，于是就有了后面的刘备兄弟三人三顾茅庐的故事。

前两次的拜访都是无功而返，这也可以说是诸葛亮自己给自己蒙上了一层神秘的面纱。也许正是因为诸葛亮懂得为自己制造神秘感，摆足了架子，才会让刘备觉得“幸福的果实来之不易”，也才会对他格外地珍惜和器重。

而当时与“卧龙”诸葛亮齐名的“凤雏”庞统，却有一番截然不同的遭遇。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他不懂得要给自己制造神秘感，也没有像诸葛亮那般摆出高姿态，而是自降身价地将自己“送货上门”，于是当他投靠孙权时，为孙权所不喜。转投刘备时，一开始也并没有受到重用。

他的这一番遭遇可以说是自找的，因为他不懂得制造神秘感抬高身价，反而“送货上门”，自降了身价。

也许你会认为诸葛亮是故弄玄虚，但你不能不承认，他的这番心理干扰术让他抬高了自己的身价，并获得了刘备的格外器重。这点在恋爱中表现得尤为明显。比如下面这个女孩的经历。

在晓梅看来，“古典好女孩”是不会轻易和男孩子交往的，除非她真正爱这个人。

在与男孩子交往的时候，言谈举止也必须随时随地保持典雅、温柔的风范，一旦和男孩子建立了亲密的关系，她就必须至死不渝地去爱这个男孩，并缔结终身姻缘。她认为，同时与两个以上的男孩子保持密切关系是大逆不道的。

晓梅为了实现这种与时代发展相悖的传统观念要求，经常在很短的时间内便将自己的情感完全交付出去。为了男友，她可以做任何事情，比如亲自下厨招待他；买一些时尚的礼品送给他；请他看场电影，品尝咖啡；甚至连他的日常生活作息都帮他安排了。总之，她在男友面前是招之即来，挥之即去。

一些与晓梅交往过的男孩，刚开始的时候都被她热烈的情感感动，都想与她好好处下去。可是他们发现，一次约会之后，正当他们准备对她发起追求攻势时，晓梅却已经表现出了迫不及待的阵势。

可想而知，此时男孩们的兴趣定然是很快消失得无影无踪，对她也觉得兴味索然了，一个个都只想逃得远远的。但是晓梅对此却非常不理解，为什么她付出了那么多，却得不到回报呢？

其实，在任何男孩子面前，都不能表现得过于焦急。心理学中有

pdf下载网 http://www.i8788.com

一种升值规律，即越是得不到的东西，越让人朝思暮想，尤其是异性之间的恋情更是如此。

当他邀请你外出游玩时，你不妨告诉他，你很想去，不过可惜已经先有其他约会了。

这样做就增添了你的“神秘感”，刺激他对你的兴趣。要知道男孩子天生喜欢竞争，竞争者愈多，他愈感到兴趣盎然。

因此，女孩不要对男孩子有求必应，要适时地拒绝他，以保持一份神秘感。

俗话说：“外来的和尚会念经”，难道外来的和尚就一定比本地的和尚强吗？也未必，关键就在于这个“神秘感”。

在FBI的眼里，给自己制造一点神秘感，是抬高自我身价的一种重要技巧，也是操纵人心的一种重要策略。

07 不经意提出的要求对方更容易接受

FBI认为，在说服对方的过程中，利用适当时机，假装不经意顺便提出自己的要求，给人的印象是并未把此事看得很重，即使不满足也没有什么。这样情况就好多了！

刘麟是明朝时期著名的文学家和教育家，一生桃李满天下。他退休回家后，有位学生刚好在他的家乡做官。这位学生对饮食非常讲究，甚至可以说是挑剔。他的手下人一旦没有满足他的口味，必定会遭责罚。

pdf下载网 http://www.i8788.com

刘麟觉得自己有必要教育教育这个学生。可是，现在这个学生做了官，正是踌躇满志的时候，正面训斥他肯定不会接受，必须想个巧妙的办法让他自己觉悟过来。

刘麟灵机一动，想出了好办法。

一天，那位学生正巧得了个空儿来看望老师。刘麟热情地接待了他，并说："你正任要职，而老夫已告老还乡，平时你我难得一聚。今天你能来看我，我很高兴，本来应该设宴招待才是，只是怕耽误了你的公事，就留下来吃顿便饭吧。只是你师母不在家，没有人做菜，老师做的家常便饭，你能吃得下吗？"

学生本想推辞，但难得老师这么高兴，就留了下来。尔后，刘麟故意慢吞吞地做饭。搞得到处浓烟滚滚，就是不见饭菜端上桌来。这样一来，学生走也不是留也不是，只得坐着干等。渐渐地，他感到腹中空空，饥饿难熬。

就这样，从早晨一直等到到下午，饭菜总算端了上来，一看饭是粗米饭。学生饿极了，这时也顾不了什么口味不口味了，三下两下就吃光了。吃饱之后，他自我解嘲道："没想到这粗茶淡饭还真好吃，我从没吃得这么饱呢。"

刘麟却笑眯眯地告诉他："这只是暂时打点一下，正式宴饮还没有开始呢。"果然，过了一会儿，山珍海味一盘盘地端了上来，整个屋子香气诱人。可那位学生已丝毫提不起兴趣，因为他的肚子里再也装不下任何东西了。

这时，刘麟才语重心长地说："看来，饮食并没有精粗之分。饥饿的时候，吃什么都香；酒足饭饱的时候，吃什么都没有味道。并不是粗茶淡饭会变成美酒佳肴，美酒佳肴会变得难以下咽，而是你的食欲随着饥饱而变化啊！"

学生听到这里，明白了老师教育自己的良苦用心。从此以后，学

pdf下载网 http://www.i8788.com

生改正了挑剔的不良习惯，再也没有为饭菜的好坏为难手下人了。

社会纷繁复杂，真真假假，虚虚实实，谁能时刻提高警惕的去辨别真假。因此，要根据人的心理规律性入手，分析对方的性情与脾气，让对方接受你的观点。

某公司的一个业务员，到一位朋友家，彼此一番寒暄客套之后，就听他讲话了："此次幸会之至。另外，我的上司于总监非常敬佩您，叮嘱我若拜访阁下时，务请您在这本书上签名。"这个业务员一边说一边取出这位朋友最近出版的新著。

于是这位朋友不由自主地信任起他来。在这里，于总监的仰慕与签书的要求只不过是个借口，目的是对这位朋友进行恭维。

在被恭维者面前，若以第一人的语气这样说，则必有献媚的味道，会使人很容易观察其目的。但这位高明的业务员有意撇开自己，用"我的上司是您的忠实读者"这种借他人之力的迂回攻击法，就比"我崇拜您"来得巧妙、有效而更容易使人接受。

尤为高明的是，他已将朋友的新著备好，在这种情况，由不得人家不照他的话去做。

某业务员在与合作方厂长谈判，谈判告一段落时，向对方提出一个问题说："顺便问一句，你们厂要不要人？我有个同事想到你们这里来工作。"

厂长说："我们厂的效益不错，想来我们厂的人很多。可是目前我们一个人也没有招。"

"噢，是这样。"在对方的否定答复面前，他一点也没感到难堪，但是已达到了试探的目的。如果一开始就以郑重其事的态度向对方提出这个问题，然后遭到对方的拒绝，那现场的气氛就可想而知了。

这个业务员深谙心理操纵术，似乎轻描淡写地顺便一说，却说明了自己的真正意图，就使自己变得更主动。

pdf下载网 http://www.i8788.com

08 释放假信息让对方做出有利于你的判断

如果你一无所有，可以“无中生有”，如果你并不是一无所有，你就可以“以小充大”了。也就是说在交际时，可以把所有的“资本”集中在一个点上，让对方“管中窥豹可见一斑”，从你某一点上的强大，对你的整体实力产生错误的评估。这种“肿脸充胖子”心理欺骗术经常被FBI使用到。

在生活中，这种心理欺骗术，常被想做成某件事，而自身力量又不够的人运用，而且运用得当，确实能够“瞒天过海”。

多年前，日本神户新开了一家经营煤炭的福松商会，经理便是少年得志的松永左卫门。开张不久的一天，商会来了一个当时神户最出名的西村豪华饭店的侍者，他送给松永一封信，上书“松永老板敬启”，下款“山下龟三郎拜”，内称：“鄙人是横滨的煤炭商，承蒙福泽桃介（松永父亲的老友，借了巨资给松永作商会的开办费）先生的部下秋原介绍，欣闻您在神户经营煤炭，请多关照。为表敬意，今晚鄙人在西村饭店聊备薄宴，恭候大驾，不胜荣幸。”

当晚，松永一踏进西村饭店，就受到热情款待，山下龟三郎毕恭毕敬，使得松永不免飘飘然。

酒宴进行中，山下提出了自己的恳求：“安治有一家相当大的煤炭零售店，信誉很好。老板阿部君是我的老顾客。如果承蒙松永先生信任我，愿意让我为您效劳，通过我将贵商会的煤炭卖给阿部，他一定

pdf下载网 http://www.i8788.com

乐于接受。贵商会肯定会从中得利。我呢，只要一点佣金就行了。不知先生意下如何?”

松永一听，心里马上盘算起来。没等他开口，山下就把女招待叫来，请她帮忙买些神户的特产瓦形煎饼来。并当着松永的面，从怀里掏出一大叠大面额钞票，随手抽出一张作为小费。

松永看着那一大叠钞票，暗暗吃惊。眼前的这一切，使他眼花缭乱。稍一镇定，便对山下说：“山下先生，我可以考虑接受你的请求。”稍作谈判后，松永便与山下签下了合同。

丰盛的晚宴后，松永一离开，山下便马上赶到车站，搭上末班车回横滨去了，西村饭店这样高的消费，哪是山下所能承受的？他那一大叠钞票，其实只是他以横滨那不景气的煤炭店作抵押，临时向银行借来的，介绍信则是在了解了福泽、秋源与松永的关系后，借口向福松商会购买煤炭，请秋原写的。然后，山下又利用豪华气派的西村饭店作舞台，成功地上演了一出戏。

从那以后，山下一文不花，从福松商会得到煤炭，再转卖阿部，从中大获其利。

业务介绍信，饭店里设宴谈生意，给招待员小费，这些都是日本商界中司空见惯的。山下就是利用这些极为平常的小事，故意制造了自己拥有雄厚的实力的假相，隐藏自己没有资金做煤炭生意的事实，从而达到了操纵松永心理的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 完全掌握信息的控制权

FBI指出：要想影响并控制舆论，你必须会作秀，要有一流的表演功夫。因为，别人只能看到你外在的、表面的东西，内心的、背后的东西是很难看透的，这时，你实际上完全掌握着信息的控制权，也就是说，你与舆论之间的交流其实是单向的，并且是有选择的，只有你想让别人知道的东西，你才显露给别人，你不想让别人知道的东西，你就可以把它们隐藏起来；而别人是无法从表面情况，判断出是否真实的。

另外，人们都有“从众心理”，只要在人们观念上造成了既成事实，就是对方不同意也不行了。

《围城》中的孙柔嘉并不是唯一追求方鸿渐的小姐，更没有让方鸿渐动心，但却是唯一的聪明者。与苏文纨“面如桃杏，冷若冰霜”相比较，孙小姐可是“满眼睛都是话”，她也不像天真无瑕的唐小姐和爱卖弄“局部真理”的鲍小姐，孙小姐的功夫做在造舆论上，她知道如何先造成观念上的既成事实。

书中有这么一节：赵辛楣因为汪太太一事离开三闾大学，委托方鸿渐照顾孙小姐，暑假回家，带了她回去交给她父亲。方鸿渐于是去传信，半路上正好碰上来找的孙小姐。孙小姐便着意利用了这个机会。《围城》中这一段写得颇为有趣：

孙小姐走了一段路，柔弱地说：“赵叔叔走了！只剩我们两个人了。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

鸿渐口吃道："他临走对我说，假如我回家，而你也要回家，咱们可以同走。不过我是饭桶，你知道的，照顾不了你。"孙小姐低头低声说："谢谢方先生。我只怕连累了先生。"方鸿渐客气道："哪里的话！"

"人家更要说闲话了，"孙小姐依然低了头低了声音。鸿渐不安，假装坦然道："随他们去说，只要你不在乎，我是不怕的。"

"不知道什么混蛋——我疑心就是陆子潇——写匿名信给爸爸，造你跟我的谣言，爸爸写信来问。"鸿渐听了，像天塌下半边，同时听背后有人叫："方先生，方先生！"转身看是李梅亭、陆子潇赶来。孙小姐嘤然像医院救护汽车的汽笛声缩小了几千倍，伸手拉鸿渐的右臂，仿佛求保护。鸿渐知道李陆两人的眼光全射在自己的右臂上，想："完了，完了。反正谣言造到孙家都知道了，随他去罢。"

陆子潇目不转睛地看孙小姐，呼吸短促，李梅亭阴险地笑，说："你们谈话真密切，我叫了声，你全没有听见。我要问你，辛楣什么时候走的……孙小姐，对不住，打断你们的情话。"鸿渐不顾一切道："你知道是情话，就不应该打断。"李梅亭道："哈，你们真是得风气之先，白天走路还要勾了手，给学生好榜样。"鸿渐道："训导长寻花问柳的榜样，我们学不来。"

李梅亭脸色白了一白，看风便转道："你最喜欢说笑话。别扯淡，讲正经话，你们什么时候请我们吃喜酒啦。"鸿渐道："到时候不会漏掉你。"

孙小姐迟疑地说："那么咱们告诉李先生——"李梅亭大声叫，陆子潇尖声叫："告诉什么？订婚了？是不是？"孙小姐把鸿渐勾得更紧，不回答。那两人直嚷："恭喜，恭喜！孙小姐恭喜！是不是今天求婚的？请客！"强逼握手，还讲了许多打趣的话。

鸿渐如在云里，失掉自主，尽他们拉手拍肩，随口答应了请客，两人才肯走。孙小姐等他们去远了，道歉说："我看见他们两个人，心

pdf下载网 http://www.i8788.com

里就慌了，不知怎样才好。请方先生原谅刚才说的话，不当真的。”

鸿渐忽觉身心疲倦，没有精神对付，挽着她手说：“我可句句当真。也许正是我所求的。”

另外，孙小姐同时亮出了两手高招：一是故意制造了匿名信事件，将原先子虚乌有的事描绘成满天风雨，这自然会在方鸿渐的良心上引起不安。第二，也是更重要的是：孙小姐不失时机“伸手拉鸿渐的右臂”，在李梅亭等人面前“暴露”了亲密恋爱的“真情”。从而，让方鸿渐彻底不知所措了，干脆将假戏唱成了真曲。就这样，方鸿渐的心被孙小姐俘获了。

10 掩饰自己的真实意图

在生活中，人们采取心理欺骗术大多是为了保护好自己的缺点，让对方摸不清自己的实际情况而不敢轻举妄动。而对于自己的优势，许多人却不太在意，往往让其暴露在对手的面前。其实，这是非常不明智的。因为对方会分析出你的优势将对他造成什么不良影响，从而加以防范，并据此改变策略来应对。这对于暴露者来说是非常不利的情形。

FBI提醒我们：让对手摸清了自己的底牌，在随后的策略中你就会陷于被动的困境。

由此可见，心理欺骗术在竞争中的运用，不仅仅限于伪造一些虚假的情况，藏好自己的底牌，守护与己相关的秘密也是非常重要的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在生活中，一个性子急躁的人很容易落入别人的圈套；一个看重名誉的人总是经不起诽谤。不论你所面对的是敌人还是朋友，如果你不懂得藏好自己的底牌，轻易暴露自己，哪怕你所显露出的是“惜名”、“廉洁”这样的正面品德，别人也会利用它对你进行攻击。如果你所显露的是自己的缺点，则更易被人用作攻击你的利器。

小王是一个公司的职员，他与他的同事小李相交甚好，可说是无话不谈。一次，借着酒兴，小王向小李说出了他不为人知的秘密。小王年轻时，与别人打群架，结果被判了两年刑。从监狱出来后，他改过自新，重新做人，考上了大学，进了现在的这家公司工作。

时值年底，公司效益不佳，准备裁员。小王和小李从事同一工作，这个位置精简后只能留下一个人，但论实力，小王比小李要略胜一筹。不久，公司里的同事都在私下议论小王是坐过牢的“劳改犯”，大家对他的印象大打折扣。谁愿意跟一个劳改犯一起共事呢？结果小王毫无悬念地被划入了裁员队伍之中。

在利益的争斗中，一个不懂得藏好自己底牌的人，即使起初在博弈中占有优势，但最终大多还是会转为劣势，并沦为输家。在生活中，一个不懂得掩饰自己的意图的人，在与人竞争时总是处于被动地位；而一个懂得掩饰自己意图，让别人摸不清底牌的人，在竞争中往往占据主导地位。

有位学过心理学的公关小姐，有一天和同伴上街买东西时做了个非常有趣的试验：她的同伴径直走到一服装摊位前，指着一条裙子问价，并且表现得对这件衣服很感兴趣。货主报价 80 元，经过好一番艰苦的讨价还价，最后总算以 65 元买了下来。

半小时后，公关小姐也来到同一个摊位，但她没有老远就盯着那条裙子，而是故作漫不经心的样子看来看去。她先问了一条短裤的价格，又看了一种长筒丝袜，最后才顺便问了一下：“这条裙子多少钱？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

摊主报价仍然是80元。她回道："50元还差不多！"并做出一副要走的样子。"55元，半卖半送怎么样？"摊主赶紧说道。"不，超过50元我不要！"结果公关小姐如愿以偿。

同样一条裙子，在相差如此之少的时间内，价格竟然相差15元，原因就是公关小姐耍了个小小的滑头，在短裤和袜子上虚晃一枪，使摊主搞不清她究竟想买什么，因此在后来裙子的讨价还价上占了上风。这就是巧妙隐藏自己的意图所起的作用。

在和客户谈判时，绝对不能让对方了解自己的心理活动，即使你对这笔生意极其感兴趣，也不要轻易表现出来。因为做生意是相互的事，你越表现得感兴趣，越表现得迫不及待，对方为了赚取更大的利润，反而会"拿你一把儿"，有意抬高价格逼你就范。相反，如果你表现得平静如常，对方由于摸不准你的心思，他为了做成这笔生意，可能会一下子开出令双方都满意的条件，使生意很快做成。

作为商人，懂得藏好自己的底牌，对事业有百利而无一害；身为领导，懂得藏好自己的底牌，手下的人就不太容易耍滑头。情绪控制不好的人，必须要把注意力放在解决问题的策略，而不是个人情绪的随意宣泄上，如此才不会轻易显露自己的底牌；顾惜名誉、廉洁爱民的人，要知道为人处世重在"仰不愧于天，俯不怍于人"，如果过分标榜，往往未蒙其利，先受其害。

在竞争中，任何信息的效用都有赖于独享性，如果一个信息被充分共享的话，它的优势和效用就会降低或消失。因此，你必须学会藏好自己的底牌，让对方摸不清自己的真实意图和实力，这样才能在竞争中取胜。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 先说一系列的“不”再说“是”

先说一系列的“不”再说“是”，有助于目标达成。越不容易得到的东西，得到之后越喜悦，越想回报给予的人，此乃人之常情。所以，FBI心理专家指出：如果你想从对方那里获得你期望的东西，在对方给你所不期望的东西时，全以“不”作回应，让对方沮丧，让对方在不知不觉中做出让步，就能满足你的心愿。

一女孩过生日，与男友去逛街，男友决定给她买件礼物，预算不超过800元。女孩前几天刚逛过商场，恰好看上了一个皮包，标价1500元。她知道，一般情况下男友是不舍得买这么贵的皮包的。于是，她心生一计。

“想要什么？”还没进商场，男友就问。

“我不知道，先逛逛再说吧！”

“这件衣服你喜欢吗？”

“不喜欢，太老气。”

“这个玉镯挺好看的，怎么样？”

“不怎么样。”

就这样，每次男友问“喜欢吗”，女孩都回答“不”。

结果，从服装部到化妆品部、珠宝部，他们逛了整整两个小时，仍然一无所获。

男友有些泄气了，觉得时间好难熬，“买个包怎么样？”他提议。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“好!”正中下怀，女孩高兴地答应了。

事实上，高兴的可不止女孩，“终于要解脱了”，男友的心情也一下子愉悦起来。结果，女孩如愿以偿，买了自己早已看中的那款提包。

为什么男孩会轻易地推翻自己的预算？

因为他中了女朋友的“计”。女孩在不知不觉中运用了拒绝的心理战术，通过先说一系列的“不”再说“是”达到了目的。

在日常生活中，“不”字可不是能随便说的。“不”会给人带来强烈的刺激。“不”可能带给人们不快甚或痛苦，但它也可能带给人峰回路转的快乐。

如果与人交往，对于你的提议，别人总是以“不”作回应，你肯定会很沮丧。可是，一旦某一刻，对方说“好，同意”，你一定会高兴得发疯。为什么？

因为越不容易得到的东西，得到之后越感喜悦、越觉珍贵，越希望能回报给予的人。换句话说，越容易对给予这个东西的人做出让步。

回想一下，女孩频繁地使用了这个“不”字。这样做，她是想给自己的男友造成一个什么样的感觉？

她想让男友认为自己的愿望不容易满足，从事情的发展来看，她的目的达到了。男友在遭受一系列的拒绝之后，很泄气，感觉时间很难熬。

这时，女孩突然对他那可能都不存希望的询问道一声“好”，男孩的心情自然大为舒畅。在心情舒畅的情况下，做出意想不到的让步似乎也在情理之中。

“不”字，不仅可以巧妙地运用于生活中，以实现自身的梦想，也可运用于工作中，达成看似不可能达成的目标。

比如，在谈判的过程中，不可避免的，你会遇到各种各样的提议。如果你懂得说“不”的技巧，把“不”说得恰到好处，那么，你就能在

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈判中处于有利地位，获得意想不到的效果。比如，在谈判过程中的许多次小声说“不”，会使对方习惯了这样的回答。这时候，一旦你对他的某个建议说了个“同意”时，这个回答对他的影响可能就非常大。因为这个好不容易才听到的“同意”，他可能会接受一些难以接受的条件。

看看下面这段对话：

“一件男式夹克1080元，太贵了，打5折，500元，怎么样？”

“不行，少于850元不能卖。”

“550元，没问题吧？”

“不行，卖不了。”

“再加50元，600元。”

“不行，真卖不了。”

“再加50元，就650元。”顾客已经不抱希望了，要知道，这可是正规的商场。

“650元，好，赔钱卖给你。不过，不能走商场的账，直接把钱给我。”

顾客二话没说，交了现金，拿了衣裳就走。

想想看，要是平日去大商场买东西，服务员告诉你不能从商场走货，没有商场的凭证，你会答应吗？估计多半不会。

这位顾客为什么会答应呢？

因为她听了一连串的“不行”，好不容易听到“好”，心里自然很高兴。一高兴了，只要衣裳没问题，不能走商场的账也无所谓了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 7
第七章

FBI心理反操纵术

——保护好自己，不让他人操纵你



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 当心你的神态举止会出卖你

神态举止传递的信息丰富而真实。相比口头语言，它更容易引起“共鸣”与“触动”；同时，它也可能引起别人的反感，影响沟通成效。为了避免因表错情而达错意，对自己的一举一动、一颦一笑多加注意很有必要。

与人沟通成功与否，不只在于你会不会听或者会不会说，也在于你神态举止所传递的信息。的确，即使我们不说一句话，别人只要稍稍留意一下我们的神态举止，也可能知道我们正在想什么或者我们的感觉如何。通常，我们的微笑表示“快乐”，我们叉着双手表示“生气”，我们坐在椅子上晃来晃去表示“无聊”。甚至当我们若无其事，那冷冰冰的眼神和紧闭的双唇也表达了我们的意思——“不想说话，别来烦我”。

FBI认为：洞察肢体语言，可以让我们更好地理解他人的情绪、态度和观点。反过来，为了更好地传情达意，获得更多的理解与支持，我们也应该善用自己的肢体语言。

心理学家弗洛伊德认为：凡人皆无法隐藏私情，他的嘴可以保持缄默，但他的手脚却会“多嘴多舌”。

FBI心理专家指出：一个人的神态举止不是无声的，它也在传递信息。这些信息可能透露一个人的情绪、喜好，甚至身份。

不是吗？当你踏入家门，你还没说一个字，你的家人就已经知道

pdf下载网 http://www.i8788.com

你今天是高兴还是不高兴。有时，你心情不好，却故意装出高兴的样子，但你的肢体却不甘心，你的笑容可能会很勉强，你可能会把包重重地扔在沙发上，他们就会问你：今天怎么了？

也许人们会说，在最熟悉自己的家人面前，神态举止才是“有声”的。事实并非如此。相信类似的经历很多人都曾有过。有时，肢体语言也很让人无奈。为了某种目的，人们故意改变甚至扭曲自己的神态、动作，以掩饰自己的真实想法或真实身份。

某大公司招聘职业经理人，应征者云集，其中不乏高学历、工作经验丰富的人。经过筛选，有6名应聘者进入最后一轮面试。总经理是一个很注重细节的人，为了了解这些应聘者更真实的状况，他刻意把自己装扮成倒茶水的师傅，然后一声不吭地溜进招聘办公室，给每位应聘者沏茶，借此观察各个应聘者的表现。

这位总经理阅历不浅，演技也很不错。这6名准候选人并未发现其中的端倪，面试进行得很顺利。

正在这位总经理暗自窃喜时，意外却发生了。主考官发现多了一名应聘者，而这名应聘者在第一轮就已被淘汰，因为不甘心就此放弃便跑来参加了这次面试。他的唐突行为自然很难被人接受。面对主考官的疑惑和其他竞争者的嘲笑，他很平静地阐述了自己的经历与想法。原来他已工作10年，10年间经历了12家公司，而那12家公司都先后倒闭了。最后，为了证明自己的能力，他对主考官说道：“这10年经历的12家公司，培养锻炼了我对人、对事、对未来的敏锐洞察力，举个小例子吧——真正的主考官，不是您，而是这位倒茶的老伯……”

我们姑且不考虑这个故事的真实性。它至少说明了两个问题：

(1) 这位应聘者阅历丰富、洞察力非同寻常，因而能从倒茶师傅的神情、气质、举止等判定他是公司的老板。

(2) 一个人，无论阅历多深，多么善于掩饰自己，他的神态举止尤

pdf下载网 http://www.i8788.com

其是那些下意识的动作却很难伪装。这些动作就是一个人人格的一部分，它所反映出的人格力量远非我们所能想象。这也正是总经理乔装倒茶师傅却被识破的原因所在。

人们在各自的生活经历中，已经形成了一些自己独特的神态举止，比如习惯于双手抱臂而立，说话时喜欢用各种手势，坐下时习惯跷二郎腿等等。这些习惯动作组成的肢体语言在不知不觉中就透露了一个人的信息。

文化背景不同的人或者职业不同的人通常会有一些不同的肢体语汇，比如电视节目主持人习惯说话时用手势，老师喜欢倾听时微笑并侧身，音乐人喜欢唱歌时晃动手和脚……这也是为什么优秀的销售员仅仅是扫一眼顾客便知道顾客的大概情况：受教育程度、工作职位、收入水平……

02 表面的“善意”往往别有用心

FBI心理专家在分析人性的弱点时，总结说：很多时候，对于不值得信赖的人，我们往往会多一些警惕和怀疑；而一旦听到他们说出你心中的顾虑或是善意地提醒你某些事情；你便会在心理上放松警惕甚至对其产生一定的信赖，这个时候，你就会不知不觉掉进对方布设的陷阱。因此，切莫轻信“善意提醒”，特别是当某个“善意”来自与你可能会有利益关系的人。

人人都希望天上掉馅饼，出门遇贵人。但真的遇到肯出手帮你的

pdf下载网 http://www.i8788.com

人时，你一定要保持警惕和判断，因为一些贵人是救你于水深火热的人，但另一些很可能是挖坑埋你的人。

张明和妻子要去B城北部的一个楼盘看房，临出发前，张明特意嘱咐妻子多看少说，多问少听，尤其是不能听信售楼小姐的“鬼话”。颇为幸运的是，等候在售楼处负责接待他们的是一个笨嘴笨舌的小伙子。虽然他还算热情，但却不像其他楼盘销售员那样极力鼓吹房子有多好，只是静静地跟在张明夫妻身后，适时地介绍一些房子的基本情况。

看过几个户型后，张明的妻子对其中的一套产生了兴趣。但销售员却说出了一番让张明夫妻大跌眼镜的话：“大哥，大姐，你们还是考虑清楚，这个小区的房价虽然性价比比较高，但离市中心比较远，而且配套设施也不是很完善，只有几个小菜摊和杂货店。”听到这番话，本想再转转的张明夫妻又仔细地询问了一番，然后很快签下了买房协议。驱车回家的路上，张明还感慨道，以前对售楼人员的不良印象真的很偏激，这个售楼员说的话还是比较为顾客着想的，蛮可信的。

谁料，迁居后，张明夫妻非常后悔。由于交通不便，这片小区几乎家家有车，原本很窄的路在高峰时段显得更加拥堵。几个小店的东西不但品种稀少而且价格比城中心的还要高，此外，那个售楼员说马上就会建好的停车场却迟迟未见动工、本来说是要安装免费健身器材的地方也变成了物业中心……一向谨慎的张明夫妻终于明白，自己还是上当了。

那个楼盘销售员的狡诈之处就在于他抢在张明夫妻之前说出了他们的顾虑，反而让张明夫妻觉得他十分坦诚，值得信任，从而忽略了房子的其他缺点和对已暴露缺点的深层次判断，盲目地签下了购买合同。假使楼盘销售员一味地向张明夫妻宣传这个楼盘有多好，这符合张明夫妻对销售员的预期形象，他们反而会产生心理防卫，仔细分析

pdf下载网 http://www.i8788.com

判断，甚至取消购买计划。

熟知顾客心理的售楼员一反常态，利用了人类心理的一个弱点：当一个人确认之前所担心的事情不会发生时，他的心理紧张感就会变得松弛。张明夫妻正是因为售楼员善意的提醒而扭转了之前对售楼员的认识，并对其产生了一定的好感和信任，这种信任感便成了操控理智的迷魂汤，最终让他们掉进了售楼员的营销陷阱中。

不要认为张明夫妻只是一时冲动才被售楼员占了先机，也许你也曾犯过同样的错误，至今还蒙在鼓里。比如，你要买一部手机或是数码相机之类的东西，你要做的第一件事情是什么？

上网查查型号和价格，如果你的年龄在五十岁以下，十有八九会这么做，因为互联网提供的价格参考通常是你用来判断自己是否买贵了的一个重要标准。假设你最后决定购买一部性价比还算不错的相机A，好，接下来，直奔实体店集中的数码产品卖场，挨个摊位询问这部相机的价格。果然不出你所料，这些店的报价比网上的报价都要贵很多。

毫无疑问，你的选择是——不买，继续逛。因为你心里有数。功夫不负苦心人，你终于问到了一家报价比网上还要低的店。热情的导购自信地说他们绝对是厂家直销，保质保量，不会像一些商家那样漫天要价，赚取渔利。这样的机会怎么能错过呢？买，你肯定会这么想。

之后，另一个导购会告诉你，他要去库房给你取一个全新的来，五分钟，只要五分钟。然后他以刘翔的速度奔向库房了……

留守的导购不会让你感到寂寞，他会称赞你的好眼光，还会用熟练的销售技巧套出你为什么看好相机A。这时，五分钟到了，你会焦急地询问那个取货的人怎么还不回来。这个留守的人会告诉你马上就到了，再热情些的还会给那个取货的人打个电话催催。

放下电话，善意的提醒又一次登场，他很可能会指出一个你选的

pdf下载网 http://www.i8788.com

那款相机的缺陷。当然，缺陷要是找总会有的，因为功能齐全的相机根本就不存在。但他一定会向你推荐一款能弥补这个缺点的相机B，并且B可能比A要便宜，或是听起来性价比更高。这也是可行的，一款相机总有比另一款相机先进的地方。在留守导购善意的提醒和诸多专业的建议面前，你多半会改变初衷，买下相机B，甚至不会再还价了。

当然，如果你事先也关注过相机B，那么你一定会说出一些赞同或是不赞同他的理由，那么他就会向你推荐另一款C……直到推荐到你不熟悉的一款N，然后施展同样的心理战术。

总之，遇到这样的导购，多半顾客会改变初衷。而在改变初衷的顾客中，百分之百多花了银子。当然，一些粗枝大叶的上当者在买完后就不会再上网查这款机型的报价了，因为大家有一种共同的心理定式：这家店出售的相机A比别家便宜很多，当然，相机B或C之类的便宜幅度，也差不多吧，至少不会比别家贵的。

看到这里，你或许想起了自己的某次遭遇吧！当然，也有一部分执著的人，会一直等着那个去拿货的导购回来。最终的结果就是：库房里已经没有这个型号的了，要不您看看相机B？于是，上面的场景再次重演……

当你遇到这样的情形，只需默默等待十分钟就够了，如果没有人拿货来，那就换一家吧，因为你在等的是个绝对等不到的便宜。至于那些在漫长等待中的“善意提醒”，你就当作是听了段相声吧。

“先得到你的信任，再做你的生意”，这是五花八门的销售技巧的核心所在。当然，这条定律不单单适用于买房购物，更适用于人际交往。即“先得到你的信任，再挖个坑让你踩”。人心本向善，但那些听起来充满善意的提醒却不一定都是善意的，它的另一个作用很可能是用来打消你的戒心，骗取你的信任。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 不提他人是非的人城府最深

绝口不提他人是非，并不代表他没有看到别人不好的一面或是事件的消极方面，而是怕给自己惹来不必要的麻烦。

FBI行为专家指出：貌似和善的他们并不是不在意别人的缺点或是不好的一面，其实只是不愿说出口而已。

说不定他会比口无遮拦的人更加在意你不好的一面，比那些口诛笔伐的人更加记恨你对他的某种伤害，这就是所谓的城府。面对这样的人，多加留意你的言行，不要说出真心话是最安全的。

某公司市场部调来一位新主管，据说是专门来整顿部门风气的。然而，除了上任的第一天，组织部门人员开了个誓师大会，重申了一些纪律和规定后，这位主管却再也没什么特别措施了。

每天九点整，他会准时到办公室问候一下大家，之后便躲进他的“小天地”里悠闲去了，甚至在上司问起业绩的时候，他还会帮着下属打打圆场，说些最近市场不景气之类的话。总之，他没有当面训斥过任何一个员工，更没有私下向某个员工打探另一个员工的表现。

一段时间后，几乎所有的员工都认为这个无所作为的主管比上一个更容易糊弄。但他们舒适的办公生活很快就被一个爆炸性的通知所打破：绩效排名末位5%的员工将被辞退，这其中甚至包括一些元老级人物。

没有人敢反对，因为每个名字的后面还有一个简短而翔实的工作

pdf下载网 http://www.i8788.com

评价，连老王用公司的打印机给儿子打印了97页复习资料的事都被记录在上面。

正在大家惶惶不可终日的时候，平日里很少说话的新主管终于站出来为部门员工争取到了一些利益：对于绩效排名末位5%的员工，可以先降薪30%，等到绩效达到标准后再恢复到原来水平。

顿时，整个部门欢呼雀跃，斗志昂扬，就连平日里最散漫的员工，也投入到了紧张的工作中。

百叶窗的另一侧，新来的主管摆弄着那张让他的上一任主动申请调离的减薪通知单，心中暗自庆幸自己没有直接告诉下属通知的内容：由于公司现金流紧张，绩效排名末位5%的员工，其薪水按照应发工资的70%领取，其余部分，适时补齐。

降薪30%，反而让一些懒散的员工提高了工作效率。听起来这十分不合理，但那位新来的主管却真的做到了，而且还让那些员工对他感恩戴德。于是，员工们高兴之余便忽略了这样一个事实：那个末位排名的名单正是这位新主管递交上去的。

一个整天窝在自己办公室喝茶的领导，何以精准地了解到外面员工的表现呢？他比前任高明的地方就在于嘴上不明说，心中却有数。每天出来例行公事地走一圈，然后就躲在百叶窗后观察——看到的一定是员工最真实的表现。这要比对员工耳提面命的前任省了很多力气，这样的人可谓是极有城府之人。

在你的周围一定有这样一种人：为人和善，几乎从来不说他人是非，甚至很少说话；通常的状态就是别人说话他听着，别人争论他看着；即便你询问他对于某件事情或是某个人的看法，他的回答模式通常就是“挺好、还行、不错”，然后是一张挂满微笑的脸。那张脸的背后是什么，大概是你永远无法破译的密码。

当然，绝口不提他人是非并不是什么坏事，不然圣贤们也不会以

pdf下载网 http://www.i8788.com

此来教导后世子孙。但是你要明白的是，没有一个人会完全赞同另一个人的所作所为，就如同世界上没有两片完全一样的树叶，人与人所知所想的内容差异是客观存在的。之所以有人抹杀了这种差异性，看起来完全赞同对方的观点或是不发表任何意见，多半是他曾经吃过这方面的亏。

也许是女伴向她哭诉自己的男朋友不好时，她曾直言相劝“这样的男人不可要”，到头来，女伴还是嫁给了那个臭男人，还说她是个多事之人；也许是同事曾向他抱怨老板的苛刻行径时，他信其言感其诚，没心没肺地告诉同事如何对付那个“资本家”，结果自己遭到了更为苛刻的报复；更可能是他曾好心地提醒某人不要被算计了，结果弄得一圈人都知道他是个可以看穿别人的心计高手……

于是，反反复复很多次后，他们学会了三缄其口，三思后行，设法隐藏自己的情绪、欲望以及心灵深处善意或者恶意的东西。虽然他们不一定都是阴险狡猾的精明人，但多半都是心机很重、城府很深的人，在其深藏不露的背后，却把你的一举一动熟记于心。

他们表面上看起来没有任何危险，这就直接导致了你对他们放松警惕，一旦他们对你玩起心计，很可能出现的一种结果就是“你被人卖了还在帮人家数钱”。

隐恶者非善，除了独善其身的老好人之外，他更有可能是个别有用心者。如果你没有孙悟空的火眼金睛，那么就学会一个明哲保身的方法：切莫轻易与之交心，更不可暴露自己的软肋。

pdf下载网 http://www.i8788.com

04 当心那些表里不一的人

对于那些我们看得见的敌人，我们可以防患于未然，可是对于那些职场里涌动的暗流呢，我们是否也能清楚地知道呢？是敌是友不会写在额头上，当不安的因素袭来，一场影响你职业生涯的暗战，或许早已打响。

小郑与小刘差不多是同时进这个单位的，但他们并不怎么来往，大概是两人性格相差太大了。小郑特别开朗，每个同事和小郑关系都很好，而小刘比较内向，每天都看他皱着眉头，不知道在烦什么事情。

因为小郑的工作表现和平时的为人处世，领导准备提升小郑，正好他们办公室主任要退下来，领导找他谈话，让小郑接这个位子。也不知道这次谈话内容怎么被小刘知道了，他就开始冷嘲热讽，意思是：小郑是个圆滑的人，很会拍马屁。他也不顾忌什么，这种话就当着所有同事面前说了，让小郑特别尴尬。小郑也不和他一般见识，就等着“任命状”批下来。“任命状”如期批了下来，但他们单位有这样一种规定，就是还要等一段时间，征求大家的意见，才能正式走马上任。这虽然是走走形式，但既然是规定也不得不遵守。

过了一个星期，上级领导来找小郑谈话了，很严肃的样子。他说单位收到了匿名信，说小郑生活作风有问题，还煞有介事地写道“某年某月某日有某个女人进了他的家”。看了这样的罪状，小郑差点吐血，这一老掉牙的招数现在居然还在使用，大概是觉得小郑爱人在外地工

pdf下载网 http://www.i8788.com

作，小郑就会有被怀疑的理由，信的署名是“一个打抱不平的同事”。小郑第一个怀疑的人就是小刘，因为平时嫉妒排挤抢功总少不了他的份，而他在一开始的表现也实在让小郑怀疑。幸好领导对小郑特别了解，也对这种匿名告状的形式不屑一顾，最后这件事就不了了之了，小郑还是如愿升上了办公室主任的职务。在小郑升职之后没几天，小刘主动提出了辞呈，这样小郑就更确信是他了，虽然小郑对小刘不算太了解，但从这段时间他的表现，已经猜出大概。小刘的匿名信并没有影响小郑升迁，但从这件事使他确实领略到了“暗箭”的厉害。

知己知彼，百战不殆。只有时刻注意到身边潜在的危机和暗中放箭的敌人，并做好防范攻略，才是纵横捭阖，步步高升的不二法则。有三种人最喜欢放暗箭，你需要严加防范。

(1) 蟑螂型的人

这种人爱打官腔，卖弄风情，见风使舵，投机取巧，喜欢出风头，大事做不来，小事不愿做，吹牛拍马，巴结上司，极尽谄媚之能事。这种人在职场中地位并不高，但往往势力很大，像蟑螂一样无处不在。

对这种小人，如果他们做得不是太过火，大可不必去理他们。但最好能试着表面上与他们和平共处，尽量与这种人搞好关系，充分利用他们接近领导的特长，为你所用。几句奉承的赞美，几次善意的微笑，这些对于品德无碍，但对你的职业升迁、个人机遇和成长有着重要的作用。遇到他们故意作弄人时，只要不是原则问题，最好高风亮节，不与小人一般见识，当然适当的时候，你也可以反击一下，因为这种人一般都欺软怕硬。

(2) 老鼠型的人

这种人阴险狡猾，爱打小报告，爱做小动作，爱给人穿小鞋，时时都想贬低别人，抬高自己，惯于剽窃他人的创意，冷不丁会偷袭你一下，但不具备致命危险。

pdf下载网 http://www.i8788.com

对于这类小人，应对的策略是敬而远之，井水不犯河水。你可以把他当做喜鹊，也可以把他当做乌鸦。在他们面前尽量不要谈及你的私事和涉及第三方的事，也不要从他们口中探听他人的隐私，否则你成了替死鬼，怎么死的都不知道。如果不幸被这种人强行拉入，或无意听到某些消息时，先用自己的头脑对现实情况分析一下，不妨将他的传言当做一种警示，一种大变动之前的先兆，看看有没有发生的可能，然后按照正确的结论行事。

(3) 毒蛇型的人

这种人是最危险的，对他们切不可大意，因为他们可能有一个美丽的包装，是典型的笑里藏刀的两面派。可以一面与你谈笑风生，一面在桌子底下捅刀子。他们不仅心胸狭窄，而且妒忌心重，谁要是得罪了这种人，必然会遭到各种手段的打击报复。

对付这类小人的策略，要小心为妙。平时努力做好工作，绝不和他们同流合污，也绝不要相信与这类人能建立什么“推心置腹”的“办公室友谊”，对于他们偶尔给你的小恩小惠，要随时保持警惕，防止暗箭伤人。对于他们的攻击，该出拳时就出拳，一旦出拳就要快速，一击必中。

05 对别人的诱导要有“抵抗力”

FBI主张：在受别人影响六神无主的时候，你一定要守好自己的心理防线。

pdf下载网 http://www.i8788.com

小张和小郭是一家大型公司的职员，近来因为公司进行人事变动，要从他们两个人之中选出一个来担任公司部门经理。这让两个人都兴奋不已，他们两个人的实力和条件不分上下，工作也都很努力，只是小郭比小张在工作上有时更胜一筹。他们都很关注对方的工作表现和与领导的接触，都害怕直接威胁到自己的利益。

面对小张的威胁，小郭决定要不惜任何代价在工作上以更优异的业绩超过他，因为这次公开竞选，公司新任领导已经明确决定业绩起最主要的参考作用，所以这样自己就可以得到领导赏识，从而打败竞争对手。

但是，准备了几天之后，小郭却发现小张根本无动于衷，而且工作比平时还要散漫，心中不禁暗自欢喜。但是，没过几天，小郭就听同事们说，小张现在正和公司各个部门领导打得火热，而且部门领导都表示要支持他当上部门经理。小郭一听，顿时感到小张是在玩关系牌。后来经过自己的观察，他发现小张和领导的关系真的比平时要热乎得多。

小郭心里开始有些慌乱了，因为他知道，以前公司人事调动的时候领导也这么说，但最后还是谁和领导关系搞得好，谁就胜出。想到此，小郭暗骂自己怎么鬼迷心窍竟给忘记了，现在却已经让小张抢占了先机。于是，他就立即着手准备策划如何开启各个部门领导这扇大门。但是，这次无论自己如何找到这些领导，领导们都笑眯眯地婉言以拒，只说让他好好工作就是了。但是，越是这样，小郭就越是失望。他认为领导们已经都被小张彻底收买了，自己再也不可能有什么希望了。于是，在工作中，他就开始委靡不振，整天恍恍惚惚心事重重。

小张在办公室依旧不紧不慢地工作着，有时甚至还要关心地劝说小郭好好工作。小郭心里直骂他表面上装得一本正经，背后却暗使阴招，所以对小张恨之入骨。

pdf下载网 http://www.i8788.com

终于，最后的选拔时间到了，这次选拔完全是按照公司的选拔政策，在公开、公平、公正的条件下进行的，小张以最优异的工作业绩获得了胜利，领导还特意把他所获得的所有成绩都张贴出来和其他参选者的成绩进行比较。而小张所做的一切业绩，都让大家十分佩服，无话可说。平时散漫的小张，并没有见他如何努力工作过，现在却取得了真真切切人所共睹的业绩，这让大家在惊异的同时更多了一分敬重和折服。

这也只有小张一个人知道，他从自己布满血丝的眼中终于看到了收获的果实。其实，小张在办公室里故意表现出懒散的样子，而每次下班回到家，他就玩命似的工作起来。小郭这时终于知道了小张在背后玩的确实是“阴招”，不狠却是非常有效果。小张躲过所有人的眼睛，使暗劲，蒙蔽了竞争对手小郭，而且还把小郭引到玩关系牌的歧路上，让小郭惶惶不可终日，从而失去了竞争成功的可能。

对于小郭，如果凭自己的实力，小张是没有多大希望的，如果小郭努力工作，好好表现，是有可能获胜的。在职场中，有很多已经布置好的陷阱等着你去尝试，稍不留神就真的是会失去一切。任何的表面利益，一定要是自己发现的才是最可靠的，别人的诱导往往就是你的坟墓。

人生之路总不会一路平坦，在这里一定要擦亮自己的眼睛，识破对手的阴谋，要知道彼此的视线内外充满着烟幕，稍不留神，就会迷失。

在心理博弈中，要从竞争对手和自己两个方面同时进行，把对方带入迷阵，而在暗中拼命地提高自己。

同样的，在心理博弈中我们要学着保护自己，识别迷阵，守好自己的心理防线，不要步入对方的心理陷阱中！

pdf下载网 http://www.18788.com

06 通过连珠炮式的提问占据话语的主动权

FBI多年的实践经验告诉人们：通过连珠炮式的提问可以很好地掌握话语的主动权。人们如果想在社交中与人交谈时占据主动权，就应该事前作好相应的准备，并向对方接连提出一些令对方感到猝不及防的问题，这样对方会由于被这种连珠炮式的提问所困而回答不出这些问题，这样就占据了话语的主动权。

在社会中每个人所表现出来的性格特征存在一定的差异，有些人生性活泼爽朗、伶俐乖巧，在朋友中非常有人缘，同时很珍视与家人的亲情和朋友间的友谊，并对之深深地依恋。他们善于与别人交际，也喜欢三五好友聚在一起的气氛，因而他们往往既是聚会的积极参与者又是活动的组织者。

在聚会中，这些人总能以自己的机智聪颖想出很多有趣的点子，让聚会的气氛非常活跃，让参与活动的人都非常开心。也有些人表面上看起来是很沉默寡言的，而实际上他们却没有想象中那么安静——他们的内心同样很热情。这些人天生一副乐天派，而且意志坚强。无论身处多么险恶的环境，也不会意志消沉，依然可以谈笑风生。他们表面看起来似乎很脆弱，但内心却非常强大；他们有顽强的生存能力和灵活机智的应变能力，几乎在任何环境、岗位和场合，他们都能快速适应，并让自己反客为主；他们平时从不显山露水与咄咄逼人，只知道默默无闻、不屈不挠地埋头工作，但是，只要他们认准了目标便

pdf下载网 http://www.i8788.com

一定会想办法达成。

他们以自我为中心，喜欢自由，不服管束又喜欢挑剔，所以不适合做领导者，即使做了也不会让属下信服。这些人本性是善良的，但有时也不免会有利欲熏心、见利忘义的举动。但因为他们办事还算圆滑，所以还是很受别人欢迎的。他们直觉很敏锐，有觉察危险的能力。一旦他们觉察到危险的存在，就会离可能有危险的事物远远的，而且他们的直觉大都是准确的。他们通常表现为：机警灵活好奇心很强，喜欢冒一点小风险，对任何事情都想很快插上一手。

奇怪的是，他们也都能巧妙地将这些事情处理好。这样的人在职场上有一个毛病就是喜欢说同事的坏话。他们往往会觉得跟这个同事关系较好，就凑到一起嘀咕另一个同事。岂不知“隔墙有耳”，“天下没有不透风的墙”，如果传到那个同事耳朵里，对同事之间和谐的关系是有很大影响的。所以，这样的人一定要克服这个毛病，管好自己的嘴。如果有话憋在肚子里难受，可以把职场上的牢骚带回家。虽然家人耳朵要受些苦，但总不至于对他的工作和职场生涯有影响。

这样的人处世比较圆滑，一件事会花费心思做得面面俱到。他们有相当明确的人生观，属于未雨绸缪的一类人。他们从一开始就会想办法储存更多的财富，所以这样的人在青年、中年时都在为老年时的幸福生活作准备。一方面说明他们的自制力很强，但另一方面也说明他们缺乏安全感，至少对未来没有十足的把握。他们会有很多朋友，至少在很多情况下很多人把他们当做朋友，并以这个朋友为荣。但这样的人在心里是把朋友分为“三六九等”的。哪个朋友只需要表面敷衍，而哪些朋友是要把心掏出来真心对待的，他比谁都清楚。

针对这样的人，不仅要摸清他们的性格特征，还要通过采取连珠炮式的提问来占据话语的主动权。这样的人是喜欢提问题的人，一旦让他们占据了话语的主动权以后，他们会喋喋不休，像个蜜蜂一样说

pdf下载网 http://www.i8788.com

个不停。这非常麻烦，所以为了预防让这些人占据话语的主动权，首先在他们毫无防备的情况下对他们进行连珠炮式的提问，以此占据话语的主动权。

连珠炮式的提问和蜜蜂飞行过程中抖动翅膀发出的声音有一定的相似性，都是趁对手在毫无警惕的状态下发出聒噪声而将对方击倒，从而使自己占据话语主动权。对方由于没有心理准备，所以在回答突如其来的问题时往往会表现得目瞪口呆、语无伦次，他们慌乱的回答恰恰中了你的“计”，这是这种提问方式最好的效果。

在实际提问过程中，FBI也会遇到这样的情况：当向一个人提问的时候，起初并没有把这个人问住，这个人对FBI的提问对答如流。遇到这样的情况，FBI说：“假如对方能够对答如流，那就继续向他们发问，直到让他们哑口无言为止，最终，对方一定有回答不出问题的时候，而这就是掌握话语主动权的最好时机。”

当他们性子急躁时判断不准确；他们不喜欢规则，除非规则是他们自己定的。这样的人常常更换职业，改变工作环境。因为他们不喜欢受外力限制，也不喜欢停滞不动。大胆外向的他们非常讨厌那种说话拐弯抹角的人。一般人为了日常生活过得顺利、平安，有时不得不勉强迎合社会上的世故人情。不过，依这样的人的个性却很难做到这一点，即使对方是他的领导，只要他觉得对方有错误，便会毫不犹豫地提出批评。这样的人总是喜欢在宽敞的地方活动，故有较强的统治欲望，且性格鲁莽。而他们也有此个性，做事之前精心谋划，行动之时迅速果断。但是过于固执，常常许诺过别人的事情，就一定要做到。他们虽很讲义气，但是也常常因此而显得不能够灵活变通。这样的人在年轻时的生活通常是放荡不羁的，有些人甚至在以后也改变不了。这也许是因为这样的人除了是乐天派，还不切实际，不怕危险。这样的人对不赞同的事情表示蔑视，常常嘲笑和痛骂被传统观念束缚着的

pdf下载网 http://www.i8788.com

社会。他们与生俱来就有威严的气质，具有领导才能，凡领导之职务都能够胜任，不会将很多事情积压起来等待以后去做。因为性格刚毅坚强，所以他们对困难毫不畏惧，凡事不完成就不会轻易放弃。

当他们被某一个人的接连发问难住的时候，这些人会表现出非常不耐烦的态度，在他们的意识中，别人根本不可能对自己发问，这样的人自尊心很强，常常我行我素，自视清高，恃才傲物，难以听人劝告，这有可能是造成他们失败的主要原因。但是他们失败的机会却很小，由此引起他人的嫉妒。这样的人一生事业有好有坏。如果能够得到朋友或伴侣的帮助，他们必定会有崭新的发展前途。他们言出必行，做事认真，意志坚强，有度量，有才华，聪明伶俐，善于发表己见。这样的人欲望比较强烈，为人骄傲，爱听漂亮话，易被诱惑，遭人欺骗。不仅如此，他们也讲义气，有时会因义气而坚持己见，于是显得不够圆滑。他们深知，支持其生活的最大信念不是金钱，而是金钱以外的一些精神信仰。但是有的时候，当他们被别人连珠炮式的提问难住的时候，他们往往会低下头。

美国国内多位心理学家也通过研究证实：对一个人实施连珠炮式的提问是驳倒这个人的一种颇具成效的方法。这一点在律师身上体现得尤为突出。有些律师在对犯罪嫌疑人问话的过程中，当他们没有完全掌握足够的证据的时候，都会向犯罪嫌疑人问很多问题，目的就是让法官和其他辩护人从犯罪嫌疑人口中得到一些对犯罪嫌疑人有价值的信息，当犯罪嫌疑人张口结舌的时候正是律师所要的结果。

有的时候向对方问一些自己已经弄清楚的问题可以打乱对方的思绪，使对方丧失继续周旋的决心。而在关乎到一个公司发展的商业谈判中，如果对手的谈判经验丰富，自己感觉非常没有自信的时候，不妨采用“连珠炮式提问”的方式来为自己解围。

如果你要想做到这一点，一定要紧紧抓住对方的破绽，然后以这

pdf下载网 http://www.i8788.com

个破绽为突破口对其进行连珠炮式的提问，使对方缓不过神儿来，使自己增强自信并夺回话语的主动权。

07 远离“带钩的蚯蚓”

按照FBI的心理操纵思路，我们可以得出这样的结论：在人际交往和工作中，远离带“钩”的“蚯蚓”，永远别和诱惑较真，就是最有效最保险的心理防范策略。

有一家大型超市要招聘两名采购员，几经考核筛选，到了最后一个环节。最后一个环节设计得别开生面，只有一道这样的题目：“假如你是一条小鱼，面前有一条带钩的蚯蚓，你能想出几种吃到蚯蚓而不被钓上的方法。”答案自然是五花八门。最后，超市聘用了小王与小高。他们的答案很简单：“远离带钩的蚯蚓，永远别和诱惑较真。”

3年后，两人凭着自己的勤奋与智慧，在采购工作中，成绩一路上升，不仅开拓了采购的渠道，拓宽了商品的种类，而且实现了物美价廉的目标，为超市带来巨大的财富。

这一天，小王的老客户孙老板打电话约他在酒店见面。孙老板是一位养鸡专业户，他的鸡全部采用山地放养，肉质鲜美又“绿色”，深受超市顾客的喜爱。因为是熟人，两人见面后，孙老板就直奔主题，说明了来意。原来他的土鸡因为供不应求而缺少货源，于是就从其他老板那里购买了一批圈养的饲料鸡，他知道这一点瞒不过小王的眼睛，想请小王看在多年的交情上，网开一面，混过这一次。小王听了后，断

pdf下载网 http://www.i8788.com

然拒绝了他的要求。孙老板几乎用哀求的语气商量："兄弟帮帮忙，就干这么一次。我也不会亏待你的，给你8%的回扣。我保证这件事不会有第三人知道。"8%的回扣，意味着几万元的收入。孙老板知道，小王很快就要结婚了，很需要这笔钱。小王犹豫了几分钟后，觉得反正饲料鸡与土鸡的差别不是很大，吃了也不会伤害顾客的身体。有前面的信誉做铺垫，只要孙老板不说，领导也不会知道，即便发现了也可以说是自己一时粗心没有分辨出来。于是，就与孙老板拍板成交了。

第二天，小王被总经理叫到办公室。总经理满脸阴沉："你的业务能力很强，为超市的发展作出了重要贡献，只是很遗憾，你没有用行动来印证你当初的考题答案。"总经理的话来得太突然，让小王一时摸不着头脑。

原来，超市要提拔一名采购部经理，小王与小高业绩都很出色，一时难以决断。于是，只有设计一次特殊的考核，如果两人都通过了考核，另外一人将破格担任销售部经理。孙老板在考核中担任了"诱饵"的角色。"小高最终能够抵制住诱惑的考验，以后他就是我们的采购部经理了。鉴于你的表现，我们只有请你另谋高就。"总经理解释道。

人在职场，有时我们就像遨游于水底觅食的鱼，不可避免地会面对各种带"钩"的诱饵，显性的或隐性的，或是金钱、或是美色、或是地位。大多数的时候，并不是因为粗心而忽略了蚯蚓背后的钩，而是心怀太多的欲望与侥幸。在这一点上，欲望是干柴，诱惑是烈火，而侥幸则是将烈火引向干柴的狂风。

一位因贪污而误入歧途的官员在他的忏悔录中是这样总结的："我的失足，不是因为诱惑的力量如何强大，也不是我的意志过于脆弱，而是心存不该有的侥幸。"前车之鉴，发人深省。面对带"钩"的"蚯蚓"，不要总是怀着如何不被钓到，又能吞食诱饵的侥幸，那样，危险

pdf下载网 http://www.i8788.com

和你就只有一步之遥了。

08 表情和姿势是控制对话的有效方式

很多人都有这样的体会，当在和别人交谈的过程中如果不想继续交谈下去或者对交谈的内容表现出不耐烦情绪的时候，人们往往会通过表情和身体的姿势来表示对交谈的不感兴趣，通过这样的方式，可以控制住对话的进展，并能够让对方知道这个信号背后的含义。

控制对话好比是在踢一场足球比赛，在比赛的过程中，如果总是把球踢偏的话，队友就不可能接到球；如果比赛的时候，总是由一个人传球，不注重团队间的配合，那么就很难赢得比赛的胜利。

和别人对话的过程中，调整和控制对话是必须做的一件事情，当在对话的过程中遇到和自己思想相抵触的言语时，要通过运用表情和姿势的变化来控制住对话，通过这样的调整可以使对方在接下来的谈话中放低说话声音、收敛说话时的态度以及结束对话。而如何通过表情和姿势来控制对话，是很多人都想知道的问题，也是人们一直在探求的问题。

对此，FBI总结出几种不同情况下如何做到用表情和姿势来控制对话的方法，或许这些方法可以带给人们一定的启发：

(1) 直入主题并加快语速

很多人对谈话总是慢条斯理、不直接进入主题的人感到很无奈，因为他们没有过多的时间和精力去听那些没完没了的话。在这种情况

pdf下载网 http://www.i8788.com

下，可以用快速向说话者点头的动作传递信号。当这个动作传递给说话者的时候，说话者也会得到应该快速谈话并尽快直奔谈话主题的信号。

这样的人大多有强烈的自我优越感，对其他人不太尊敬。他们是极端自私自利又非常爱慕虚荣的人，他们总是从自己的利益出发，很少考虑别人的得失。因此，他们都有很强的嫉妒心理。每当别人有进步或别人有的东西他们没有时，这种嫉妒心理便会不可抑制地表现出来。有强烈竞争意识的他们善于隐藏自己的想法，善于暗地里制订自己的行动计划。在寻求财富增长、家庭美满和事业成功方面都表现得比其他人好，而且很多情况下比其他性格的人更胜一筹。

虽然他们有时候会表现出害羞的表情，但是心中却藏着坚定的想法。他们虽然表面上不表现出来，但是内心对自己的聪明、勇敢还是很欣赏的，尤其是当他们在事业或者其他方面取得一定成就的时候，那种志得意满就会更加明显。乐观开朗的他们会毫不掩饰成功后的欢乐和骄傲，也不对骄傲的言行加以任何掩饰，他们会大方地认为别人比不上自己。

因此，他们也常常会遭到其他人的反对和厌恶。但他们对此并不在乎，只为了自己的目标前进。敏感的他们有很强的自我保护意识，当他们被围困时，会使出一切手段，果断地迅速突围。一般来说，他们做任何事情都非常谨慎，不过在遇到不断袭扰时也会勃然大怒。

他们聪明机巧，爱出风头，有领导能力，是天生的领导人才。不过，其锋芒毕露有些傲气凌人，因而容易引起别人的反感，尤其是在与人谈话过程中不会主动中断谈话而是一直进行下去，进而给别人带来不好的印象。

如果当别人根本没有意识要停止住谈话的时候，你也没有做出控制谈话的动作，那么这个人根本不会主动停下来，还会感觉到“你的

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈话非常有意思，愿意继续听下去”的信号。

(2) 把话语权交给对方

开朗乐观的人有进取心，人际关系和谐，善于交际。遇到自己感兴趣的事时，会用尽各种手段来实现自己的愿望。对自己不愿做的事，也总是以借口推辞。人们不会知道他们的情绪变化，除非是触犯了他们的底线。

总之，他们善于解决矛盾，使周围的环境更加和谐。表里不一的他们克己的外表和内心的主见往往不一致。遇到害怕的事情时，他们会变得强硬，尽管内心恐惧。争辩不下时，他们忍受不公对待，但是不愿将自己的想法加以阐述。他们在外表不争和内心的坚持之间徘徊。他们大多在童年时代生活较为快乐，常受父母娇惯。

性格忧郁、多愁善感的人看问题时目光也总是悲观的，把事情想得很坏。如果有人用强烈高昂的情绪去驱散他们内心的阴暗，那么他们也会随之高兴起来，他们周围热情的人都会给他们支持。他们也希望周围能有更多开朗乐观的朋友。

这样的人廉明公正，个性耿直，心直口快，说话欠考虑。对朋友尽力尽心，所以能得到朋友拥戴。不仅如此，他们往往对周围人的请求也从不推托，颇具绅士名流和善心人士的风度。可是，假如自己的付出得不到应有的回报，他们也极有可能将和气的态度收纳起来。他们不仅性格温和，有责任感，有舍己为人的精神，而且心胸宽广，不拘小节。如果其是一位经理或者是部门主管，对下属所犯的过失常常不会太计较，反而还会使用巧妙的方法让下属自行反省。如果朋友遇到困难意志消沉，他就会表现出自己爽朗的一面来鼓励朋友，以使朋友勇敢地面对困难，进而将困难尽快地化解掉。虽然这样的人在公司里有很好的人际关系，同事都愿意和他做朋友，但他做事不够果断，总是考虑别人的感受，因此不能够将自身的能力完全展现出来，所以

pdf下载网 http://www.i8788.com

常常不能得到老板的赏识。因此要做到更加独立，果断行事。

他们会用小聪明弥补自己少有的缺点并善于利用巧妙的方法和技巧获得自己渴望得到的东西。他们很有信心达到目标，人们常常低估他们，因此在较量中常常失败。他们诚恳、镇定的态度，对于摧毁其他对手心中的强大堡垒十分奏效。他们即便在谈判中为自己辩护，仍能够以那真诚感人的态度获得人们的信服。

在与这些人谈话的过程中，要一直观察对方的变化，谈话不是一个人的事情，是需要双方充分沟通的。比如，降低说话的音量、眼睛开始下垂并示意对方发言，这些都可以把话语权交给对方而中止自己的发言。

(3) 对方谈话过于频繁，想让他停下说话

生活中有这样一种人，他们自认为是挽救世界的英雄。现实点说，这种人的特征是外表看似激进、自命不凡，内心却保守、拘泥于传统。他们的性格基本分为两类：一类人爱说话，总有不少没用的话，而且脾气暴躁；另一类人有较强的洞察力，善察言观色。这两种性格的人都让人很难接受，而他们最令人反感的地方就是说起话来没完没了。

胆大勇敢的他们对看不惯的行为敢于正面指出，严厉批判，而且他们都是对事物过分挑剔、追求完美的人。对于幸福，他们能够主动去追求，但是他们过分追求完美，即使得到了想要的东西，也不一定很满意。他们组织能力强，严肃认真，待人直率，处事果断。他们常常能够在一个部门担任领导职务，并能够在这个职位上做得很好。虽然能够得到领导的赏识，但对同事不能够做到帮助和关心，因此人际关系并不好。

放荡不羁的他们对理论性较强的问题很反感，对那些处理任何问题都要按确立的章程去落实的人，常常不屑一顾。他们内心都非常骄傲，他们具有天赋，但是过于理想化，不切合实际。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他们会在自己力所能及的情况下尽力去帮助别人。只是他们的活力让他们太想显示自己。他们很关心自己的家庭，努力维护自己的一席之地。他们常能使大家庭中的成员在自己的帮助下工作得更好。对那些占据自己位置的人，他们会采取不友好的态度。

好斗的他们总是与人吵架，总想显示出自己的知识渊博，从不顾及别人的感觉。但即使斗败，他们也不会消沉。他们就是想向每个人诉说他们的观点，使人们相信他们，并站到他们这边来。

这样的人无法忍受呆板而单调的工作，他们更加愿意从事有创意性的工作，那些所谓的例行公事，在他们眼中无异于自虐。他们一旦发现自己从事的工作缺乏挑战性时，就会立即另谋他职，还会强迫自己置身于麻烦中，努力从逆境中建立起自己的基业，甚至干脆放弃已具规模的事业重新奋斗。

可以说，任何使他们的才能面临全新考验的工作，都能满足他们对工作的需求。他们的时间观念很强，讲义气、守信用。不会从事轻松和容易应付的工作，他们只有在面对困难的时候才会激发出斗志。他们善于交际，所以朋友较多。不过，在事业上虽然因为聪明能够应付工作，而且能很好地完成任务，但是说话太过直接，不怎么进行思考，即使是看到领导有什么错误，也会在公共场合毫不顾忌地说出来。因此从某些方面来说这对他们的发展存在一定阻碍。

如果对方讲起话来无休止，可以尝试将手指的中指向上指，通过这个动作表达出“你应该停止说话了，我已经不耐烦了”这样的信息。这样的手势也可以让对方感觉到谈话确实需要停止了。

如果能巧妙地借助表情和姿势控制对方的谈话，那么就可以有效地把握住谈话，使谈话完全掌控在自己手中。不管在任何场合都可以借助这种方法，让自己真正控制好谈话，让谈话按照自己的意愿进行。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 语言是保护自己和维护自己最有力的武器

人们在社会中难免会听到别人一些侮辱性的语言，这些侮辱性的语言是伤害和贬低人们的无形武器，它可能来自上司、同事、朋友，甚至可能来自家人。有些是无心的，在谈话中被随便、轻松地带出来。人们如果不能忍受这些侮辱性的语言，就很容易坠入反唇相讥的恶性循环之中。其实人们还是有办法让自己避开那些伤人的恶语，同时体现出自己的语言魅力，维护自己的尊严，也拥有好的人缘。

(1) 找到问题的根本原因，并理性思考

人们应该明白，有些侮辱性语言是无心的，因为有些人天生就是“刀子嘴、豆腐心”，他们说话时口无遮拦，大脑还没有想，恶语就从嘴里蹦了出来，甚至很多时候自己都不知道在说什么。面对这类人说的侮辱性语言，人们应该采取置之不理的态度，或者用幽默的语言回击，先让对方回不过神来，等明白是在挖苦他时，人们早已走远。有人嘲笑一个人新买的家具：“您这是新买的家具吗?样式太俗气了，一点儿也没有品位。”这个人回答得很巧妙：“哦! 是吗?那就请尊驾解释下什么是品位。”由此可见，机智的语言可以化解尴尬。不要太较真，幽默的态度和机智的语言，往往是对付侮辱的有力武器。

(2) 直截了当不要回避

对于那些有意使用侮辱性语言的人，最好的办法是不要回避，你可以直截了当地反问对方：“你知不知道，你的话别人听起来是什么感

pdf下载网 http://www.i8788.com

受?”也可以直接要求对方解释：“你这话是什么意思?”或者：“我想搞清楚，我有没有听错你的话?”这样一旦对方知道你看穿了他，他就会觉得无趣，不会再骚扰你了。FBI认为别人说什么，你不必动怒，进而顺着他的意思说下去，直到让他无话可说。这也是一种巧妙的抗拒方法。

(3) 以微笑面对侮辱性的语言

当人们听到侮辱性的话是冲着自己来的时候，只要想一想那句话并没有什么实质性的意义，不妨平心静气地给对方一个微笑。这种微笑传达给对方几层意思：第一，你有没有觉得自己很无聊？第二，你知道你在说什么吗?不要以为我不知道，希望你以后不要说类似的话。第三，别人对你说这样的话你会怎样?如果你担心仅是一个微笑不能完整地表达这些意思，那么在微笑之后不妨将这些话直接表达给对方。

(4) 先道歉，然后巧妙地反问对方

军官在给新兵军训的时候，突然有一个新兵内急，想去洗手间，于是就说：“长官，不好意思打断一下，一会儿就回来。”谁知军官突然火了，冒出了一句话：“不知道你父母是怎样教你的!”话语之中牵扯到父母，这是件很令人恼火的事。但是新兵并没有因为父母受到了指责而生气，毕竟军官和自己的父母无冤无仇，并不是真正想侮辱自己的父母，而是讲解被打断，军官感到十分恼火而已，军官发火的原因是认为自己对他不礼貌。

在这种情况下，新兵有些装傻充愣地反击道：“哎哟，不好意思，长官，我是爷爷奶奶带大的，你能告诉我你的父母是怎样教你的吗?我想好好学习一下。”

公然直接侮辱人的话不论怎样都有一个共同点：说话的人当时很冲动，你不能因他的一句辱骂而变得像对方一样失去理智，双方都失去理智的结果只能是引发一场争吵。应对这种情况的基本对策是保持

pdf下载网 http://www.i8788.com

冷静，这样才能够巧妙地反戈一击。看看下面的例子：

一个人在和同事讨论工作的时候，同事突然说了一句话，“说话之前最好过过脑子。”这句话让她一时有些无法接受，可是她仔细想了想，认为同事并不是有意辱骂她，只是在不赞同自己观点的时候，一时语言失控。自己以后还得与同事共同工作，如果反唇相讥，就会破坏目前的和谐状态，只恐日后没法合作了。想到这儿，她的心情平静了下来，但她转念一想，如果就这样默默地承受，以后同事把自己当做出气筒怎么办？

她前两天在朋友家认真听取了朋友的建议，并且提供了几种解决方案，正好可以供她选择：

第一种解决方案，把回答放在时间问题上：“唔，那么‘说话以后’该怎样呢？”

第二种解决方案，接受同事的“好意”：“好，我尽力而为就是。不过我一向在说话之前先动脑子的。”

第三种解决方案，采取幽默的办法，为自己打抱不平：“可是说话之前我动脑子了，你却没动，对我是不是太不公平了。以后我们都过一下脑子再说话就公平了。”或者说：“总是我一个人过脑子，冷落了你，太失礼了。”

第四种解决方案，报以微笑，然后默默不语，如果他不耐烦了，想再说什么，你就打断他：“嘘……我正在动脑子呢！别打扰我。”

她想了想，决定选择最后一种，她感觉最后一种方式在自嘲之中带有不露声色的反抗，一方面比较有利于给同事一个台阶，以便今后共事；另一方面表明自己对他侮辱性语言的不满。当人们学会有技巧地化解尴尬时，就掌握了运用语言的最高技巧，也就学会了圆滑处世。而只有懂得圆滑处世的人才是离成功最近的人，也是在人际交往中障碍最小的人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在生活中，为了生存每个人都离不开说话。然而，在一定的场合真正会说话、敢说话、把话说得恰到好处的人却并不多。很多时候，人们要想获得某方面的成功，就必须学会说话，并借助于语言的力量保护自己。这里提到的会说话是掌握一些与人说话的方法和技巧，并把语言当成保护自己的武器。只有这样，说话能力才会得以提高，才会在与别人说话的时候最大程度地得到别人的认可，进而达到自己的某些目的。可以说，在社会中占据一席之地、取得事业成功的人们多数都很会说话。

毕竟语言是人与人之间互相连接的纽带，而且这一纽带质量的好与坏，可以直接决定人际关系的好坏。更为重要的是说话的质量可直接影响到一个人的事业发展，甚至可以影响到一个人的人生幸福。卓越的口才、有技巧的说话方式，不单单是事业上所向披靡的利剑、获得家庭幸福的一大法宝，更是增加自身魅力不可缺少的重要砝码。

虽然一个人的外表至关重要，可是人们也千万不要忽视了自己的口才。要知道，出色的人多数都具备极好的口才，或许这就是他们之所以很出色的最大原因。

可以说，让自己所说的话得到听者的认可，那么你就要在说话的时候融入温和、友善的态度。如果在与人说话的时候融入温和、友善的态度，所有的事情解决起来就会轻松许多。通常，只要说话的双方在说话的时候能够保持温和友善的说话态度，不论说话的双方处在怎样的境况之中，都易于双方的思想交流。而有了思想的交流之后，最终双方就可在某些事情上达成共识，进而使双方达到共赢的目的，皆大欢喜。很多时候，人们用咆哮的话语无法解决的问题，用友善、温和的话语就会轻松地解决掉。

通过事实证明，人们在社会交往中都渴望得到别人的尊重。这是一种心理上的需要。而身为领导的你对这点尤其看重。因为领导在作

pdf下载网 http://www.i8788.com

出决策的时候是孤立的，他们对于一项决策能否取得成功心里也没有底，他们的内心往往是焦虑不安的。这时，人们如果用漂亮的话去肯定和支持他们，维护他们作为领导的尊严，很容易就会成为领导的贴心人，从而踏上成功的跳板。作为一个聪明的人，要想做领导的贴心人，就应该认识到，领导的尊严是不容侵犯的，颜面也是不容亵渎的。在领导理亏时，应该学会不留痕迹地给他留个台阶，要知道，当众纠正领导的错误远不如私下里的婉言提醒好，消极地给领导保面子不如积极地为领导争面子。这样做不仅得到了领导的好评，还可以有效地保护自己的利益。

10 识破他人的诡计

大凡能一眼洞悉事实真相的，都是在玩心计方面久经磨砺的老手。而主动将事情的来龙去脉告诉你的老手，往往不是出于善意的帮忙，更多的可能是想把你当作一颗好棋子，借助你达成自己的目的。可以说，他们已经达到玩心计的最高境界——掌控别人玩心计，自己从中渔利。

刘畅的职场生活并不顺畅，明明是自己的客户，不知道怎么就被王丽抢走了。气急败坏的刘畅找到王丽理论，却被王丽狠狠地奚落了一番。

王丽不仅不承认自己抢了刘畅的客户，反而指责刘畅的业务水平太差，客户不满意，才改找了她。

pdf下载网 http://www.i8788.com

眼看这个月的销售指标又完不成了，委屈的刘畅只能躲在卫生间里悄悄地流眼泪。

这一切都被赖雅琴看在眼里，她好心地告诉了刘畅一个流传在这个办公室里的潜规则：电脑一定要设上密码，王丽私自配了办公室的钥匙，经常在下班后偷看同事电脑里的资料，获取客户信息。

古道热肠的赖雅琴不但教刘畅如何设置密码，隐藏客户文件，甚至还主动请缨，让刘畅把那个被抢的客户资料给她，她一定帮刘畅把那个单子抢回来。

赖雅琴的拔刀相助，让刘畅在绝望之余又燃起了一丝希望，她把那个客户的详细资料全发给了赖雅琴。赖雅琴不愧是几次的销售冠军，几天后，她神秘兮兮地告诉刘畅，她把单子抢回来了，但却只字未提何时让刘畅去找客户签单。

没过几天，王丽离职了，听说是因为她私自配了办公室的钥匙，而她的客户全部由赖雅琴接管。又过了几天，刘畅也离职了，因为她那少得可怜的几个客户有一大半都莫名其妙地成了赖雅琴的客户。

临走的时候，刘畅将剩下的几个客户资料也留给了赖雅琴。因为她心里很清楚，就算是自己不主动交给赖雅琴，她也一定能拿到，因为自己的电脑密码是赖雅琴帮着设定的。

谁是最后的赢家？这是不言而喻的，王丽真的有办公室的钥匙吗？谁也不敢确定，但是赖雅琴却一定偷看过其他同事的电脑。不然，她不会在一听说刘畅的单子被抢了，就马上联想到是刘畅的电脑被偷看了，而不是其他泄密途径。

其实，资料泄密的途径有很多，既然赖雅琴敢一口咬定王丽是通过偷配办公室钥匙来窃取同事电脑上的资料，那么这就说明，她一定有过相似的经历——自己被偷看过或是偷看过别人的，如果是前者，她一定会向刘畅诉说自己曾经的悲惨遭遇，但是她没有，那么就剩下

pdf下载网 http://www.i8788.com

后一种可能了：赖雅琴偷看过同事电脑里的客户资料。

因为人总是有这样一种心理倾向：认为自己具有某种特性，他人也一定会有与自己相同的特性，心理学家把这种以己度人、推己及人的心理现象称之为“投射效应”。

心理学家罗斯用实验证明了这个心理规律的普遍存在性，他在80名参加实验的大学生中征求意见，问他们是否愿意背着一块大牌子在校园里走动，并且让他们猜测一下其他同学是否愿意。结果，有48名大学生同意背牌子在校园内走动，而且他们认为大部分学生都会像自己一样。与此同时，拒绝背牌的32名大学生则普遍认为，只有少数学生愿意背。

同样的道理，不会玩心计的人很难看出别人在玩心计，心计玩得不高明的人，也不容易道破别人的心计玄关。即便是他曾经受过相似的攻击，那也只能预感到危机的存在，而不是像赖雅琴那样，能够十分肯定并翔实准确地描述出对方的全部计划。

11 防止对手扰乱自己的心志

FBI认为：善于控制自己的情绪，才能无往而不胜；只有控制自己，才能控制别人。

FBI的这句话提醒我们：谈判时要牢牢地把握好感情的阀门，控制好感情的波动。根据对方的反应和当时的氛围做出相应的调节，就不会让对方乱了自己的方寸而陷入被动的局面。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一个成熟的人，他的感情总能服从理智的需要，而不是为感情所驾驭。因此，他们不会在愤怒时语无伦次，在惊惧时瞠目结舌，他们的感情总能得到极好的控制。

在谈判时，高明的人都会尽力控制自己的情绪，以静制动，这样便把握住了主动权。

在一家大公司的受理顾客抱怨的柜台前，许多女士排着长队向接待员诉说她们受到的无礼态度，以及这家公司的不对之处。有些投诉的妇女十分愤怒且不讲理，讲出很难听的话。

接待员一一接待了这些愤怒而不满的顾客，她脸上始终带着微笑，态度优雅而镇静，自制修养令人大感惊讶，这让那些愤怒的妇女们产生了良好的印象。

尽管她们来时个个满脸怒气，但在她们离开时却如温顺的绵羊，有的人脸上甚至露出羞怯的神情。这就是控制自己才能控制别人的生动例子。

在商业谈判中，有些时候对方会设法激怒你，这时你很可能轻易上当。在愤怒的情况下失去自制，就会说出一些不该说的话，这样你的防线就被击破了，在不知不觉中对方实际上已经控制了你。

如果对方用话来扰乱你的心志时，你更要维持对自己的控制，保持冷静与沉着。

一位著名的高尔夫球选手曾经说过这样一句话："高尔夫球比赛不是靠手，而是靠嘴巴。"譬如，在高尔夫球场上故意温和地问对手说："要是打出去的球半路上向右边飞的话，会落进池塘。"或："这个球离洞这么近，千万不要打歪啊！"听了这些"好话"，对手打出去的球常常会不可思议地不是向右飞，就是打歪了。

同样，为了防止对手扰乱自己的心志，不和对方的视线接触也是一种良策。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当一个人处于不良情绪状态时，常常可以用下面的方法来调节自己的情绪：

(1) 意识调节法

人的意识能够调节情绪的发生和强度，然而思想修养水平高的人往往比思想修养水平较低的人更能够有效地调节情绪。一个人要努力以意识来控制情绪的变化，可以用“我应……”“我能……”加上要想办的事情来调控自己的情绪。

(2) 语言调节法

语言也是一个人情绪体验强有力的表现工具。通过语言可以引起或抑制情绪反应，即使不出声的内部语言也能起到调节作用。林则徐在墙上挂有“制怒”二字的条幅，就是用语言来控制调节自己情绪的办法。

(3) 注意转移法

把注意力从消极的情绪上转移到有意义的方向上。人们在苦闷、烦恼的时候，看看调节情绪的影视作品，读读回忆录都能收到良好的效果。

(4) 行动转移法

这是一种克服长时间的不良情绪的一种简单的好方法，可以试着用新的工作、新的行动转移负面情绪的干扰。

控制自己的情绪还有以下几种方式可供借鉴：

(1) 制怒术

做情绪的主人，当喜则喜，当悲则悲。在遇到容易发怒的事情时，一思发怒有无道理，二思发怒后有何后果，三思是否有其他方式可替代。

(2) 愉悦术

努力增加积极情绪。具体方法有三：一是多交友，在群体交往中

pdf下载网 http://www.18788.com

取乐；二是多立小目标，小目标易实现，而每一次实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

(3) 常笑多幽默

心理学家认为，人不是因为高兴才笑，而是因为笑才高兴。不是因为悲伤才哭，而是因为哭才悲伤。生活中要多笑勿愁。

(4) 宣泄术

遇到不如意、不愉快的事情，可以通过运动、读小说、听音乐、看电影、找朋友诉说等方式来宣泄自己的负面情绪。

(5) 代偿转移术

当需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需要来代偿。这一门课没考好，可争取在另一门课上取得好的成绩，也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。

(6) 升华术

可以把受挫折的不良情绪引向崇高的境界。如著名文豪歌德在失恋后，把失恋的情绪能量升华到文学写作中，写出了名篇《少年维特之烦恼》。

(7) 放松术

在心情不好的时候，可以通过循序渐进自上而下地放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松的状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI攻心术　美国联邦调查局教你瞬间掌控他人
作者=万佳昕编著
页数=239
SS号=13201224
DX号=
出版日期=2012.07
出版社=中国商业出版社

pdf下载网 http://www.i8788.com