

在这个世界上，到处可以看见很多有才华的“穷人”。
他们才华横溢、能力超群，有的甚至有着上天入地的本领，但
为何最终却落了个颗粒无收、一事无成的下场呢？

Making friends
before doing business

先交朋友

The tacit successful

再做生意

rules of Chinese businessmen

—— ② 如鱼得水的交际心理学 ——

张新民 编著

成功，不仅在于你知道什么或做什么
还在于你认识谁

朝華出版社

先交朋友 再做生意

② 如鱼得水的交际心理学

张新民 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

先交朋友, 再做生意. 2, 如鱼得水的交际心理学 / 张新民编著.
—北京: 朝华出版社, 2010. 1
ISBN 978-7-5054-2355-8

I. ①1… II. ①张… III. ①人间交往—社会心理学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 016628 号

先交朋友, 再做生意 2, 如鱼得水的交际心理学

作 者 张新民

选题策划 杨 彬 王 磊
责任编辑 李 磊
责任印制 张文东
封面设计 形式书籍设计

出版发行 朝华出版社
社 址 北京市车公庄西路 35 号 邮政编码 100048
订购电话 (010) 68413840 68433213
传 真 (010) 88415258 (发行部)
联系版权 j-yn@163.com
网 址 www.mgpublishers.com
印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司
经 销 全国新华书店
开 本 710mm×1040mm 1/16 字 数 150 千字
印 张 15
版 次 2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷
装 别 平
书 号 ISBN 978-7-5054-2355-8
定 价 28.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前言

PREFACE

成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁

好莱坞有一句很流行的话：“成功，不在于你知道什么或做什么，而在于你认识谁。”的确如此，凡是中国商人，几乎无人不知朋友的重要性。不管你是商界的领军人物，还是一名小生意人，都不能逃脱这一潜规则的影响。

在这个世界上，到处可以看见很多有才华的穷人，他们才华横溢、能力超群，有的甚至有着上天入地的本领，但为何最终仍落了个颗粒无收的下场呢？究其原因，就是缺乏朋友！成功学大师卡耐基经过长期研究得出结论：“专业知识在一个人成功中的作用只占15%，而其余的85%则取决于人际关系。”所以，千万不要抱怨自己怀才不遇，倘若你真的是千里马，只需扩大朋友圈，你的处境就会彻底改变！

如今已不再是单枪匹马的时代，每个人都要在合作中求生存，谁都不可能成为电影里的孤胆英雄。在当今这个社会分工越来越精细化的时代，每个人的能力往往都局限于一个或者几个有限的领域里。一个人即使再有能耐，其力量也不过如一滴水之于大海。

世界富豪保罗·盖蒂曾经说过，一个人在做事情时，永远不要靠一个人花 100% 的力量，而要靠 100 个人花每个人 1% 的力量来完成。单靠自己在黑暗中摸索，成功的希望微乎其微，善假物者才能登高望远。

生意场犹如一张蜘蛛网。朋友众多，在生意场上才能左右逢源，四通八达。这时，没有到不了的地方，也没有谈不成的生意。而一旦失去朋友这一宝贵资源，则必定在生意场上如履薄冰，寸步难行。

事实就是如此，一个生意人交朋友的能力，直接决定他的人生发展和事业高度。朋友多少决定商机的多少，朋友层次的高低决定商机的大小。难怪美国石油大王洛克菲勒说：“我愿意付出比天底下得到其他本领更大的代价来获取与人相处的本领！”

先交朋友，再做生意——无疑是最具中国特色的人际交往模式。在某种意义上说，它已经成为中国生意人心照不宣的成功潜规则。一个不懂游戏规则的人会被视为“傻子”。只有洞悉这一成功潜规则，才能为自己赢得更多的朋友，在生意场上立于不败之地！

目 录

CONTENTS

前 言 成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁

第一章 赢在交际的第一回合

在社交场合里，有的人仅通过一面之交就令对方印象深刻；有的人经常与人见面，彼此却形同陌路；有的人会被周围的人喜爱和尊重；有的人却被周围的人所厌弃和疏远……之所以会这样，是因为人们在社交过程中，其心理因素是复杂多变的。如何赢在交际的第一回合，本章将为你指点迷津。

记住名字，赢得好感 / 1

称谓得体，顺利敲开交往之门 / 5

巧选话题，拉近彼此的距离 / 7

尊重他人，使其自尊心得到满足 / 10

洞察人心，把话说到对方心里去 / 14

第二章 让对方敞开心扉的心理策略

陌生人并非都那么难以接近，对方设防是一种心理

上的自我保护，要想接近他们，就一定要走近对方的心里，让他感觉你是一个值得信赖的人，甚至有相见恨晚之感。

做好准备，进入他人的“私人乐园” / 18
投其所好，找到他人的“热线按钮” / 22
尊重对方——成功交际的前提条件 / 25
讲究策略，从对方得意的事情谈起 / 28
暴露自己的缺点，消除对方的戒心 / 31

第三章 引发他人兴趣的心理策略

人际交往的过程中，只有做到对于他人的言语、表情、手势、动作以及看似不经意的细节行为有较为敏锐的观察，才能快速、准确地捕捉到风向，做到“见风使舵”，从而引起他人的兴趣。

话题——攻破对方心防的最佳武器 / 35
熟知他人的语言方式 / 39
激发对方的自尊心，赢得主动权 / 42
小声说话，巧创氛围 / 45
知其所想，吊住对方的胃口 / 47

第四章 善于倾听，该说话时再说话

学会倾听，善于倾听，是交际活动能否顺利开展的重要前提条件。倾听，不仅是一种十分简单的取悦他人的方法，且是一种无声胜有声的、诱导他人说话的秘密武器。

不要争论，听完他人的抱怨 / 50
认真倾听，是对他人最好的恭维 / 54
无声胜有声，沉默也要挑时机 / 57
保持缄默，会轻易地制服对方 / 60

第五章 如何让他人乐意帮助你

朋友的价值是无法估量的，他们会像亲人一样关心你、爱护你、帮助你、在乎你。若想和朋友友好相处，把朋友变成自己的好伙伴，那就一定要“迷惑”住他，要在心理上牢牢地把他吸引住，对方才会心甘情愿地为你付出……

摸清对方的心理，欲擒故纵 / 64
对别人感兴趣，才会得到帮助 / 68
关注细节，迎合他人的意志 / 70

第六章 如何化敌为友

在交际过程中，与人打交道难免会产生矛盾，但若不使矛盾激化，就不会使双方积怨太深。如果能够摆正态度，在适当时机将矛盾化解，使得双方化敌为友，一定会对自己大有裨益。

真诚认错——百试不爽的笨办法 / 74
心怀感激，以理服人 / 78
诚恳地请教，才能获得好感 / 80
尊重别人，受益自己 / 82
摆正态度，化敌为友 / 86

批评之后再称赞，效果奇妙 / 89

第七章 如何让他人赞同你

人际交往中，一定要关心对方的经验和体会，了解其真实意图，才能做到“知己知彼，百战不殆”。

找到他的赞同点，使得对方信服 / 91

善于捕捉对方的真实意图，扭转乾坤 / 94

利用对方的亲身经验，获得他人的认可 / 97

不给他人说“不”的机会 / 99

巧妙地向他人灌输你的思想 / 101

第八章 使他人无法拒绝的说服策略

中国有句老话叫“对症下药”。在任何一件小事上，要想说服别人为我所用，就要懂得赞美他人、投其所好、步步为营……

巧设迷局，请君入瓮 / 104

把握对手的心理底线，以退为进 / 109

晓之以理，以理攻心 / 110

投其所好，诱“敌”深入 / 114

称赞并欣赏他人，不战而屈人之兵 / 117

给他人一个美誉，得到最好的回馈 / 120

让自己处于弱势，做最高明的说服者 / 122

以诚待人，打动对方 / 124

第九章 如何巧妙地处理异议

含蓄而幽默的批评，会让受批评者更愿意接受，这比那些生硬直接、喋喋不休的批评要有效果得多，且更能让人乐于接受。

委婉地暗示，巧妙地批评 / 128

为他人着想，最省力的“攻心”策略 / 132

宽容待人，会有意想不到的收获 / 136

第十章 赢得他人真心合作的心理策略

一个善于发现和欣赏别人优点的人，一个善于理解和肯定别人的人，必然具备一种为人们所尊重和使人乐于亲近的人格魅力，他会毫无疑问地成为人际沟通方面的佼佼者，并被机遇和成功所青睐。

真诚地表现出对对方的钦佩 / 140

把功劳让给他人 / 143

把过错留给自己 / 146

适时地牺牲自己的虚荣心 / 148

给予对方充分的尊重 / 151

第十一章 巧妙运用赞美的心理策略

查斯特菲尔德说：“言为心声，你只须留心观察他最喜欢谈论的话题——那些他心中最希望自己能做得出色的东西，在他嘴里也一定讲得最多。这样你将会很容易发现他的弱点，在这些地方挠他，那么，你就是挠到他的真正痒处了。”

巧用赞美，招揽人心 / 155

真正挠到痒处，恰到好处地赞赏他人 / 158

赞美也要有原则 / 161

间接赞美，借他人的嘴说自己的话 / 165

第十二章 如何不让别人看穿自己的真实想法

虚虚实实，实实虚虚，这种心理战术的目的就是不让别人看穿自己，争取对于自己最有利的时机，只要谨守不存害人之心，这也是一种竞争技巧、心理战术。

巧妙地虚张声势 / 169

隐藏自己的真实意图 / 173

含而不露，假戏真做 / 176

不动声色，韬光养晦 / 179

声东击西，出奇制胜 / 181

善于保密，不轻易亮出底牌 / 184

第十三章 巧用幽默，一语拨千斤

幽默感是避免人际冲突、缓解紧张气氛的灵丹妙药，它不会伤及任何人或事。尴尬像是缠毛线时打的活结，轻轻一抖便散开了来，用力去拉反而成了死结；幽默就是那轻轻一抖，无伤大雅地博众一笑，紧张的空气就在笑声中消失得无影无踪了。

开心一笑，距离立消 / 188

自古伟人善解嘲 / 191

用“幽默之钥”去开“严肃之门” / 194

善于联想，即兴发挥幽默之术 / 198

移花接木，取得幽默效果 / 202

第十四章 如何疏导、运用愤怒情绪

真正优秀的人，知道如何控制并运用自己的愤怒，
他会对每个人、每种场合都选择一种最合适的攻击策略，
且攻击前他会预先摆好阵势，该出手时再出手！

避免争吵，善于控制自己的愤怒 / 206

有预谋地发怒——一种有效的武器 / 209

单刀直入，迅猛而有力地发怒 / 212

第十五章 如何让你脱颖而出

交际过程中，要想从无数的竞争对手中脱颖而出，
就要做到谦虚而不自卑、自信而不固执、倔强而不狂妄，
才能给他人留下好印象，并在关键时刻当仁不让中“迈
步出列”！

勇敢地展现自己的个性和长处 / 216

“迈步出列”，该出手时就出手 / 219

重视首因效应 / 222

诚信和行动不容忽视 / 225

第十六章 快速洞察他人内心世界的心理策略

如今“察言观色”已不再是一个贬义词。话中有话，

话外有话，也是商场或职场中常用的“高端说话策略”，它们是介于鲜明的黑白是非之间的“灰色地带”，它们是一套既冠冕堂皇又别具深意的“套话”。

听懂他人的“弦外之音” / 230

学会暗中考察他人，洞穿他人的

真实意图 / 233

留意他人的意图，研究他人的心理变化 / 237

第一章 | 赢在交际的第一回合

在社交场合里，有的人仅通过一面之交就令对方印象深刻；有的人经常与人见面，彼此却形同陌路；有的人会被周围的人喜爱和尊重；有的人却被周围的人所厌弃和疏远……之所以会这样，是因为人们在社交过程中，其心理因素是复杂多变的。如何赢在交际的第一回合，本章将为你指点迷津。

记住名字，赢得好感

在交际的过程中，记住对方的名字是赢得交际的第一回合。美国前总统罗斯福曾说过：“交际中，最明显、最简单、最重要、最能得到好感的方法，就是记住对方的名字。”

千万不要小看这一点，正是这种能力，才使得小吉姆·法莱帮助富兰克林·罗斯福进入了白宫，当上了美国总统。

早年，小吉姆·法莱是一家石膏公司的推销员，当他每

日里到处奔波时，当他在家乡的小镇上担任乡间公务员时，他就找到了一种记住别人姓名的有效方法。

刚开始的时候，这种方法非常简单。每当他接触到一个陌生人的时候，他总会问清楚对方的姓名、家中有几个人、对方的职业以及他的政治观点，并认真地记住这一切，将这些和他本人的面貌联系起来。当他下次再遇到那个人时，即使是过了一年，他也能够拍着对方的肩膀，问候他的夫人和孩子以及他家后院的花草等。

在富兰克林·罗斯福开始竞选总统的前几个月，小吉姆一天要给西部及西北部各个州的人写几百封信。然后，他登上火车，在 19 天之内，行程 12000 公里，到过 20 个州，用轻便马车、火车、汽车、快艇代步。每到一个城镇，他就和前来会见他的人共进早点、午餐或晚餐，和他们亲切交谈，然后再奔向下一站。

等他回到东部之后，就立刻给他所到过的每个城镇中的一些人写信，请对方帮忙将与他谈过话的客人的名单寄给他。然后，他整理好这些名单，最后名单上的名字就多得数不清了，但小吉姆会给名单中的每个人都写一封私人信函。他总是在信中对对方大加赞扬，而且这些信都是用“亲爱的比尔”或“亲爱的杰思”来开头的，结尾也都签着“吉姆”的名字。

小吉姆·法莱认为，普通人对自己的名字总是最感兴趣的，如果能记住一个人的姓名，并且能很容易地叫出来，对这个人来说，这就是一种巧妙而有效的恭维。历史上，最好的例子是拿破仑·波拿巴与下属之间的故事。

拿破仑经常在军营中走动，每当遇到某个军官，很快就能叫出他的名字，并很热情地和他打招呼，与这位军官谈论他参与过的某场战斗或军事调动。拿破仑经常询问士兵的家乡、妻子、家庭情况。他的这种做法让属下都感到十分吃惊：他们的皇帝竟然如此了解他们的情况。拿破仑的这种做法，让每个军官都能从他的谈话中感到他对自己十分在意、十分重视，从而就使得他们对拿破仑忠心耿耿、甘愿效劳。

可见，善于记住别人的名字，不仅是一种礼貌的行为，也是一种情感投资。姓名是一个人的标志，出于自尊的需要，人们总是十分珍爱和重视自己的名字，同时也希望别人能给予尊重。美国交际学家戴尔·卡耐基告诫我们，如果你要别人喜欢你，“记住一个人的名字，对他来说，是所有语言中最甜蜜、最重要的声音”。

现代社会中，由于生活节奏的快速发展变化，使得我们有时候会遇到这种事情：两个人见面，我们却忘记了对方的姓名。发生这样的情况，若是在重要的场合下，或许就会错失一个良好的机会。在人际交往过程中，牢记别人的姓名，是一件简单的事情，但同时又是一件让我们快速获得好感的方法，记住对方的名字，有时候会让我们获得意外收获。

一位师范毕业生到某中学实习，在短短的一个月中，他和学生们有了十分深厚的感情。在实习结束的欢送会上，他并未发表什么讲演，也没有留下什么让人感动的话语，而是含着眼泪一口气背出了全班 48 名同学的名字！这让在场的学生都感到十分惊讶，同时也感到万分激动，他们不停地为他鼓掌。在任教的老师中，他是最年轻的一个，也是在这所

学校上课时间最短的一个。然而他在同学们的心中却留下了永不磨灭的印象。之后，班上的一位学生也成了一所师范学校的教师，并且每年都当班主任，他也试着学习那位实习老师的做法，新学年接班的第一件事，就是记住学生的名字。这个办法果然十分有效，不到一个星期的时间，他就和全班的学生建立起了感情，从而使得他的工作更加顺利地开展。15年后的今天，仍然还有许多当年的学生和他保持着联系。

还有一位记人名字的高手，他是一所大学德育领域的专家，他能够很熟练地记住全国各省市高校德育研究会理事长、秘书长以及全国几百所大学德育研究室主任的名字，难怪他在高校德育界享有不小的名气。当然，他的专业能力也很出色。

我们应该注意到一个名字里所能包含的奇迹，并且要了解名字是完全属于与我们交往的这个人，没有人能够取代。名字能使人出众，能使人在许多人中显露出来。我们所有的要求和我们要传递的信息，只要由名字着手，就会显得特别重要。不管是服务员或是总经理，在我们与别人交往时，名字会显示它神奇的作用。这是因为，名字是与一个人的自尊密切相关的东西，聪明人只需对他人的名字表示尊敬，就能够轻易地获得他人的尊敬与好感。

因此，在人际交往中，当你与曾经见过面的人再次相见，如果你能快速而又热情地喊出对方的名字，对方一定会感到十分亲切，并会油然而生出对你的好感。日本社会心理学家多湖辉在其《攻心致胜术》中提出：想记住对方的名字，在谈话中要尽量称呼对方的名字，而且在谈话中要一再使用对方的全名。因此，在我们认识一个人的时候，要想快速记