

人人都用 心理学系列

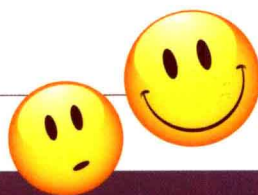
如何与

苗一梅 孙海芳◎著

陌生人|打交道

与陌生人交往的 36 条心理学原理

升级版



现实生活中的社交障碍都可以通过心理调适来加以改变，只有了解并娴熟地运用人际交往中的心理学规则，才能具备卓越的社交能力。

戴尔·卡耐基说：“与人打交道的学问不是一早一晚所能学尽，所以也有赖于经验的积累。想要改进自己说话和做事的方式，也需要一天天地慢慢来。”



机械工业出版社
China Machine Press

人人都用 心理学系列

如何与

苗一梅 孙海芳◎著

陌生人|打交道

与陌生人交往的 36 条心理学原理

升级版



机械工业出版社
China Machine Press

“陌生”就是人际心理的距离，你越是害怕与陌生人打交道，你的人际交往能力就越差，与别人的人际心理距离就越大。而如果懂得交往之道，生活中碰到的那些陌生人都可能成为一生的朋友，成为人生的一笔财富。

针对这一问题，本书总结了 36 条人际关系心理学原理，从心理学的角度剖析人际交往的真实内涵，以期能帮助不擅长与陌生人打交道的人们突破心理压力，洞悉陌生人的真实心理，从而有效地与陌生人建立友谊。本书旨在用心理学总结出来的智慧，将你武装成社交场上所向披靡的社交强人。

图书在版编目 (CIP) 数据

如何与陌生人打交道：升级版/苗一梅，孙海芳著

—2 版. —北京：机械工业出版社，2012.4

ISBN 978 - 7 - 111 - 37983 - 6

I. ①如… II. ①苗… ②孙… III. ①人际关系学—
通俗读物 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 064727 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：解文涛

责任编辑：解文涛

版式设计：张文贵

责任校对：舒荧

责任印制：杨 曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2012 年 5 月第 2 版 · 第 1 次印刷

170mm × 242mm · 13 印张 · 1 插页 · 177 千字

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 37983 - 6

定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：(010) 88379649

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

升级版前言

读者朋友，您现在看到的这本书是原书的升级版。这次再版，包括《如何赢得人心》、《如何与陌生人打交道》两本。首先，感谢读者朋友们对这两本书的支持。在过去的几年时间里，这两本书被近十万读者阅读，不少读者也提出了宝贵的修正建议。这些建议涉及增强内容的实用性、提升图书的整体包装水平等。

之所以要刊行升级版，其原因就在于修正这些不足之处，另外也对文中不少事例、知识要点进行与时俱进的调整，以便更符合当下读者面临的各类问题。笔者希望更多的人能够从书中吸收心理的养分或者能量，虽然未必能够做得到这一点，但愿意尽自己最大的努力，尽可能将各类人群面临的人际关系问题进行梳理，并提供相应的解答。

人际关系问题历来是我们面临的重大问题之一，无论在社会生活中还是在职业生活中，通通如此。笔者关注到，最近一些年里，人际关系问题对每一个人的生活和工作的那些负面影响，不仅没有减少，反而是越来越多了。这与生活环境的变化有着紧密的关系。人们的生活似乎正变得越来越数字化和物质化。人们在人际交往中更多的时候也是采用数字化的媒介和物质化的手段。这使人们渐渐远离了真实的社交生活，也在真实的社交生活中竖起了一道物质的“藩篱”。

在这里，笔者引用一项数据。上述两本书第1版出版之后两年，四川大学华西医院心理卫生中心公布了关于社交焦虑障碍的调查研究结果。这项研究历经4年，覆盖了成都几十万大中学生。结果显示，成都地区大中学生社交焦虑障碍总患病率为8.15%。考虑到“社交焦虑障

碍”已经属很严重的程度，那些轻度的心理患者可能更多。这个数字揭示的事实令人震惊。

每一个人都需要学会与社会上各类人等打交道，都需要融入社会生活中，而不应该让自己成为一个社会人格障碍者。事实上，每个人都可能不同程度地患有社交心理疾病，这不是一件好事。唯一能够将这个糟糕局面扭转过来的，就是正视它，学习相关的技能，并努力改善这种局面。

希望我们这两本书能够为此起到一点作用，也希望在这方面有更多的通俗指导读物，供每一个普通读者阅读，并应用于自己的生活。

从严格意义上来说，这两本书并不是就社交生活中的某个主题展开的专题著作，例如，社交恐惧症患者可能需要专门的心理指导，而这两本书并不提供这方面的知识。这两本书是心理学普及性质的，是为普通大众就一般的社交问题需要注意的心理要求、需要掌握的心理方法等进行的说明。

我们都是普通人，都不同程度地面临着普通人的社交和一系列相关的人际关系问题，但是，我们也可以经由自身的学习和调整，预防可能出现的问题，创造更好的社交生活，拥有更好的人际关系。

再次向阅读本书的读者朋友致以谢意。

前言

在工作和生活中，我们每天都可能走出自己的房间或者办公室，去认识新的朋友、与陌生人谈判、结识新的商业伙伴，而对那些从事销售或者营销工作的朋友这样的情况就更加普遍……这既可能是一件充满了乐趣的事情，同时也可能是充满了挑战和苦恼的事情。

我们知道，一般人对参加聚会或其他会暴露在公共场合情境都会感到轻微紧张，虽然这并不会影响到我们，但是我们的表现有时候并不能让别人感到满意，甚至连自己都会感到相当的不满意。比如，当我们在业务合作中参加工作会议，很多人经常犯的错误是要么很激烈地发表自己的观点，要么一声不吭，事后给对方留下的印象并不如预期的好；再比如，一位销售员去销售自己的产品，当他鼓起勇气与顾客交谈时，很可能因为忽略了对方面所说的话背后的真实信息，而遭到拒绝，等事后琢磨过来的时候，已经于事无补。

公务员、推销员、业务工作者甚至于演员等公众人物，各行各业的人都会遭受到类似上述的心理考验，而且同样的错误经常以不同的形式一遍遍地重复发生，这就是为什么有这么多人的人际关问题上产生苦恼的原因。

这些问题普遍存在，为什么得不到有效的解决呢？原因就在于我们忽视了一个很重要的问题。那就是，人类的行为是受心理支配的，我们在与人打交道的同时其实就是人与人的心理较量的过程。

本书阐释了与陌生人交往的 40 多条心理原则，结合心理学的基本原理，给出了进行人际交往的实际指导方法。比如细节迷惑效应认为，

在你和陌生人打交道的前三分钟，你需要顺利完成三件事：第一，让别人认识你；第二，让别人对你有好印象；第三，让对方对你有兴趣。而无论你要做到哪一点，都必须让对方在这三分钟内保持对你的注意力。而要让对方保持注意力，你就必须尽可能地传递某些关键信息，而且你必须集中话题，不要过多地关注细节。

再比如著名的“莱斯托夫效应”指出，在与陌生人交往时，并不需要面面俱到地阐释自己的见解或者某些观点，选择一个自己最突出的特征，你就可以在对方的心目中形成较为深刻的印象。

总体上看，《如何与陌生人打交道》一书既阐释了我们如何克服自身在与陌生人打交道时的心理障碍，同时更深入地阐释了我们在改善自身人际关系时可以采取哪些更有效的行动。

这不是一本心理学的专业书籍，而是一本指导我们建立良好人际关系的心理学指导和实战读物。希望这本书能帮助您通过改善自身的心理状态、学会更多人际交往的有效心理技巧，最终拥有更多的朋友，拥有良好的人际关系网。同时也让您品味到，与陌生人打交道在您的生活中应该是让您产生更多快乐的事情，而不是让您产生更多的苦恼！

目 录

升级版前言

前言

第一章 突破心灵阻力/1

世界上最大的阻力是心灵的阻力，如何突破它是我们与陌生人交往时遇到的第一个也是最重要的问题。因此，与陌生人打交道的第一步就是要了解你的心灵阻力，并突破它。

1. 社交焦虑——社交中的紧张感是一种本能反应/2
2. 习得性无助——被拒绝的经历会成为社交恐惧的根源/8
3. 自我妨碍——畏首畏尾只是为了保护自己/14
4. 恐惧亲近——关系太近让人感觉不舒服/19
5. 社会交换——我们为满足需求而与人交往/24
6. 赞赏需求——他人的赞赏是成就自我的最强动机/29
7. 平衡理论——与陌生人交往是一场跷跷板游戏/34

第二章 三分钟决定成败/41

首因效应告诉我们，你给人留下的第一印象至关重要，而第一印象形成的时间不过三分钟。至少有七种心理学法则可以让你在三分钟内成功赢得陌生人的心，你所要做的只是将它们了然于心，并让它们开始运行。

8. 首因效应——人最难忘的是第一印象/42
9. 自信法则——每个人都拥有独一无二的个性名片/47
10. 中心品质原理——热情是最容易吸引对方的品质/53
11. “美女”效应——明朗的形象更容易打动对方/58
12. 名人效应——名人可助你吸引对方的注意力/63
13. 莱斯托夫效应——让最突出的个性成为对方记忆的焦点/68
14. 请求实验——你的语气决定了对方的回应态度/73

第三章 掌握关键细节/79

初次与陌生人打交道，对方都是从一些细微之处观察我们。想要赢得陌生人的认可，必须在细节上下工夫。

15. 细节迷惑效应——主导对方的注意力/80
16. 调味品效应——闲聊是消除陌生感的良方/84
17. 移情效应——多为对方着想，对方也会考虑你的感受/89
18. 投射效应——与人交往不可盲目揣度/95
19. 握手研究——正确的握手传达正确的心理信息/99
20. 坐向效应——尽量不要面对面地“座谈”/105
21. 7±2 法则——有条理的谈话会让人印象深刻/109
22. 瀑布心理效应——小心“说者无心，听者有意”/114

第四章 攻心为上/119

在与陌生人接触时，你可以主动进攻，给陌生人留下良好的印象。所谓“主动进攻”，就是要攻破对方的心理防线，这是一种交际策略，也是一种心理学定律。

23. 暗示效应——利用暗示进入对方的内心/120
24. 情境同一性——创造与对方共鸣的情境/125

- 25. 相似相惜定律——投其所好，寻找共同点/130
- 26. 顺序效应——人的思路容易受到信息顺序的影响/135
- 27. 登门槛效应——交往不可操之过急/141
- 28. 紫格尼克效应——适时中断，营造“好事多磨”的气氛/146
- 29. 继时对比效应——先苦后甜，创造惊喜的效果/151

第五章 摘掉陌生的帽子/159

从陌生人到好朋友，只有一纸之隔。戳透它，摘掉陌生的帽子，运用七个心理学原理来营造你的关系金字塔。

- 30. 多看效应——见面长不如常见面/160
- 31. 刺猬效应——无须靠得太近，也不能离得太远/164
- 32. 趋利避害本能——互惠双赢才能友谊长青/170
- 33. 补偿效应——用另一种需求满足对方的愿望/175
- 34. 青蛙效应——温和地、不知不觉地说服对方/180
- 35. 睡眠效应——时间可以美化一切/185
- 36. 关系金字塔——良好的关系是通过步步深入来实现的/190

第一章

突破心灵阻力

世界上最大的阻力是心灵的阻力，如何突破它是我们与陌生人交往时遇到的第一个也是最重要的问题。因此，与陌生人打交道的第一步就是要了解你的心灵阻力，并突破它。

1. 社交焦虑——社交中的紧张感是一种本能反应

生活中，不可避免地要与陌生人打交道：你可能需要和重要人物交谈，需要在公众场合发表你的看法，或是出现在谈判、酒会、晚宴等各种社交场所。每到这时，平时挥洒自如的你，就会感觉不安，表现失常。其实，这是“社交焦虑”在作怪。

▶▶▶ 社交焦虑与社交恐惧症

社交焦虑是一种在与人交往的时候产生的不舒服、不自然、紧张甚至是恐惧的情绪体验。

在正常情况下，大多数人在见到陌生人的时候多少都会产生紧张的感觉，这是人类正常的反应，是一种本能。它可以提高我们的警惕性，有助于我们远离危险。不过，这种正常的紧张往往是短暂的，随着交往加深，熟悉度增强，大多数人会逐渐放松，开始享受交往带来的乐趣。

然而，对于某些人来说，他们却无法做到这一点。对这些人来说，社交中的焦虑感是持续的、显著的，面对陌生人时的紧张、不安、恐惧等情绪是一直存在的，而且不能通过任何方式得到缓解。如果一个人有这样的表现，那就意味着他患上了社交恐惧症。

“我无法在不熟悉的上司面前清楚地表达我的意思，而且越想表达，就越不知所措。”

“每当我在公众场合说话时，就会紧张得发抖，恨不能马上离开。”
这是两位被社交恐惧症所困扰的女士的自白。

社交恐惧症在心理学上又称为社交焦虑障碍。主要表现为：自我封闭、不敢交友、害怕社交。这样一来，社交的欲望得不到满足，就会产

生焦虑、孤独的感觉，不敢面对挫折，逃避现实，觉得只有躲在没人的地方才安全。此外，社交恐惧症的表现不仅仅是面对陌生人手足无措，严重时还表现为不敢在公共场合打电话，不敢在公众场合与人共饮，不敢单独和陌生人会面，不能在有人注视的情况下工作等较为极端的行为。在这些恐惧、焦虑的情绪出现时，常伴有心慌、颤抖、出汗、呼吸困难等症状。

心理学家认为，产生社交恐惧的原因在于，过于在乎和顾忌他人的评价。

心理学家认为，产生社交恐惧的原因在于，过于在乎和顾忌他人的评价，其更深层的原因则是多种多样的，包括太看重外界的影响、害怕别人批评自己、担心别人对自己有不好的评价、害怕被别人拒绝或者对自己的某方面如外貌没有信心等。

心理学家科特雷尔曾做过这样一个试验，他组织一个小组进行活动，同时安排一组观众，并将这组观众的眼睛蒙上。结果发现，与可以自由观察的观众不同，被蒙上眼睛的观众对活动者的影响几乎是不存在的。这个试验证明，顾虑别人的评价是使人产生社交焦虑感甚至患上社交恐惧症的一个重要原因。

前面已经说过，社交焦虑是普遍存在的，即使是那些神采奕奕的政界人士和大明星，也有手心出汗、词不达意的时候。美国前总统卡特、电影明星凯瑟琳·戴尼维等，他们都曾表示在公众场合讲话时会感到紧张。但是，社交恐惧症却是不正常的，它会让患者从此逃离或不再进入社交场合。两者关键的区别是，明星们懂得如何调适自己的内心，使自己在极短的时间内回到自如的状态。

也就是说，我们是否心存恐惧并不完全在于外在环境如何，也在于我们的内心。大部分时候外在环境是我们无法左右的，但是，我们完全可以通过改变内心来实现对环境的适应性，让自己充满自信，克服焦虑心理。

下面我们来看一个典型案例：

美国前总统富兰克林·罗斯福的夫人艾莉洛出身名门，照理说，她应该是个非常自信的女孩子，其实不然。正因为家中美女如云，她的母亲、婶婶都是社交界名媛，相形之下，她一直自认为是个笨拙的丑小鸭：长相平凡、举止羞涩，上流社会的一切热门活动都和她无缘，简直一无是处！她终日生活在自卑感以及他人的阴影之下。所以，她非常恐惧参加各种舞会，即使参加也只是孤单地待在某个角落里。

在一次圣诞节舞会上，一位叫做富兰克林·罗斯福的年轻人注意到了艾莉洛，他翩然上前邀请羞涩的艾莉洛跳舞，艾莉洛迟疑着答应了。但就从这一次邀请之后，艾莉洛走出了自卑的阴影，打开了心扉，终于成为一个拥有自信笑容的魅力女人。

艾莉洛对社交活动的自卑与自信，只在一念之间，一句话、一个邀请，便改变了艾莉洛的一生。

艾莉洛给我们的启示是：很多时候，阻碍你与别人交往的并不是你平凡的相貌、简朴的衣着，而是你内心强大的阻力，只要冲破这一阻力，一切社交难题都将迎刃而解。现在，请跟我们一起，迈出摆脱社交焦虑阴影的第一步吧！

▶▶▶ 减轻心理负担

人们之所以会在社交场合中或与陌生人交往时产生焦虑或恐惧心理，大多是因为缺乏交往经验、技巧而造成过重的心理负担。下面，我们提供了一些小技巧，它们将有助于减轻社交焦虑者的心理负担。

◆社交前的准备。如果你对一件事情准备充足，那么你就不会那么害怕了。因此，第一条建议就是告诉你如何从里到外

做好社交准备。

(1) 放下“给××留下深刻印象”的包袱，过分强调目的，心理紧张会使表现走形。

(2) 悉心准备一些“自来熟”的话题，主动与“面善”的陌生人搭讪。

(3) 准备一些符合聚会规则的话题，如电影、趣闻、高尔夫体验和对名车的认识等。

(4) 向周围的社交高手学几招藏拙技巧。例如：如何把话题转移到自己熟知的领域中来，而且不露痕迹？

◆轻松秀出你自己。在与别人交往时，把自己最好的一面展现出来，博得对方的喝彩，那么，你的社交之路将会变得畅通无阻。

(1) 解释你姓名的寓意，让别人记住你。

(2) 秀出你的长处，为自己争取印象分。

(3) 过分紧张时，深呼吸，并利用按压头部穴位的方式来释放压力，让自己变得更加从容。

(4) 不必担忧惹人讨厌。大多数交谈都是从琐碎而平凡的事情开始的。因为琐碎的谈话使人们感到轻松。

(5) 如果你不知道说什么，就让你的眼睛接触对方的眼睛，并露出微笑。

(6) 提出一个问题，听取答复后，接着提出另一个问题，使谈话继续进行。

(7) 别系过紧的腰带或领带，别穿鞋跟过高的鞋或者使你出汗的衣物。

(8) 要懂得，他人不与你交谈，不一定是他们讨厌你，也可能他们是喜欢你的，只是过于羞怯，而不能主动开始交谈。

(9) 请记住，没有人知道你心里在想什么，每个人的内

心世界都是隐蔽的。

◆三步法克服社交恐惧。当然，除了一些社交技巧，我们还为你准备了克服社交恐惧的心理学三步法。

(1) 了解你内心的顾虑和恐惧。绝大多数情况下，顾虑和恐惧都是毫无必要的，它只会阻碍我们更进一步的行动。因此，我们要勇敢地抛弃它。

(2) 了解自己在他人心目中的形象和自己希望成为的形象。询问你的家人、朋友，在他们眼里，你的形象如何；问自己，你是什么样的；问上司、同事，在他们看来，你是一个什么样的人。对比这三份评价和认知，找到真正的自我。

(3) 相信自己，重新树立对自我的信念。每个人都有自己的优点，都有自己存在的价值。不必害怕被人否定，因为总会有认可你的人。

当你成功减轻了自己的心理负担时，你会发现与陌生人交往很容易，没有什么值得恐惧的。

►►► 掌握社交恐惧症的心理疗法

由于社交恐惧症属于心理疾病的范畴，因此我们除了掌握一些克服焦虑或恐惧的技巧外，还需要掌握一些常规的心理疗法。

◆空椅子术。社交恐惧症很大一部分来源于社交经验的缺乏，假如你有社交恐惧症的症状，不妨在家中做一些社交演习，比如试着在家中摆放几张空椅子，最中心的一张代表“我”，其他的椅子则代表你所害怕交往的人。然后，你再虚拟一个交往的场景，你一会儿坐在“我”的椅子上扮演自己，一会儿坐在别人的椅子上扮演别人，从虚拟的对话中体会对方

的心理状态，并总结说话的技巧。这个游戏看上去很可笑，但如果你能在家中忘情一试，必会大有裨益，而且角色模仿得越像，表演越投入，消除恐惧的效果越好。

◆系统脱敏法。如果你和别人交谈时总会忍不住紧张，手足无措，你不妨先主动与亲人或朋友交谈。在交谈过程中，尽可能选择轻松、愉快的话题，并且要求自己在谈话过程中抬起头来注视对方。接着让自己到人多的地方去，看陌生人的脸至少15分钟，从最初的每天一次到后来的一天两次。疗法刚开始时你可能会内心慌乱、全身出汗、不敢抬头，但一定要坚持下去，并且反复自语这没什么可怕的，通过深呼吸进行放松，从而克服恐惧情绪，并记录下所需时间的长短。以后便可逐渐增多到人群中去的次数，并延长看人的时间，逐渐地，你见人恐惧的心理就会自然消失。

◆想象放松法。有些事情越回避就越恐惧，一旦面对，时间久了反倒会麻木，不再恐惧。因此，你可以重复想象怕见的人或想回避去回避不了的人突然出现在你面前的情景，并反复体验紧张的情绪，然后进行心理放松。反复多次后，你将不再害怕遇到他。

◆认知深化法。很多社交恐惧症患者总是以为别人时刻在关注着自己的一言一行，因此他总是将自己放在一个紧张戒备的环境中。针对这一情况，旁人的劝说没有用，可以通过写观察日记的方式着重观察并记录周围人的举止言行以及对你的态度。这样一来，你会发现，别人都在做各自的事，并没有特别关注你或在意你的行为。因此，通过不断深化自己的认知，就能摆脱“别人时刻关注我”的错误认知了。

牢记并掌握上述技巧和常规的心理疗法，多多练习，有一天你定会发现自己也能抛开焦虑和恐惧，并与人亲密接触、愉快交往！