

|读|懂|人|心| |赢|得|人|心| |凝|聚|人|心|

人际 交往密码

——5分钟赢得人心

杨宗勇◎编著



SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

人际 交往密码

——5分钟赢得人心

杨宗勇◎编著



SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

——广州——

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往密码: 5 分钟赢得人心/ 杨宗勇编著. —广州: 广东经济出版社, 2017. 2

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4953 - 2

I. ①人… II. ①杨… III. ①人际关系学 - 通俗读物 IV. ①C912. 11 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 272402 号

出 版 人: 姚丹林

责任编辑: 郑秋瑛

责任技编: 许伟斌

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	茂名广发印刷有限公司 (茂名市计星路 60 号大院)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	12.5 1 插页
字数	196 000 字
版次	2017 年 2 月第 1 版
印次	2017 年 2 月第 1 次
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 4953 - 2
定价	27.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 37601950 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601980 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

读懂人心
赢得人心
凝聚人心

REN JI
JIAO WANG MI MA

前言

怎样输出你的友好之心

在一篇文章里，我讲过这样一个观点：“做事不如做人，人脉决定成败……一个人具备多少能力，不只是说他一个人的时候能做什么，还包括他能通过别人做什么。”

虽然这个道理大多数人都认同，但是人心复杂，在交往中每个人都各自为阵，不交心，不共识，借助人脉的力量也就无从谈起。在这种局面下，对大多数人来说，怎样赢得人心，怎样凝聚人心，也就成了一个重要的问题。

赢得人心到底有多难？赢得人心到底要多久？

我们来看一个小故事。

一对美国老夫妇在一个风雨交加的夜晚走进了一间乡村旅馆的大厅，迎接他们的是夜班服务生乔治。“先生，太太，十分抱歉。我们的全部房间在早上的时候已经被来这里开会的团体定完了。我不得不说的是，虽然在两公里外还有一家旅馆可以投宿，只是在这样糟糕的天气，驾车过去并不安全。如果你们不介意，可以在我的值班员休息室睡上一晚，我可以在我的办公室休息。”第二天，老夫妇满意地离开了这家旅馆。

几年后，乔治收到了一封来自纽约的邀请信，邀请他到纽约一游。当他按照信上所写到达指定地点时，矗立在他面前的是一座豪华的酒店。站在门口的正是当年那个风雨之夜来投宿的老先生——他就是这家酒店的投资人威廉·阿斯特。就这样，小旅馆服务生乔治·波特成为了华尔道夫饭店的首任总经理。

是的，赢得人心就是如此简单——它只需要一点热情、一点真诚、一点为他人着想的善良。可是，我们明明好意地对待对方，为什么不能获得他人的理解和认同呢？

这就是本书要解决的问题——怎样赢得人心。赢得人心的道理虽然简单，但我们必须掌握一些心理学技巧。一旦我们能够运用这些技巧读懂人心、掌控人心，懂得有效地输出自己的友好之心，就可以在短时间内赢得人心。

本书从人际关系心理学和社会心理学的角度，全面总结了获得他人欣赏，赢得人心的心理学原理，提供了读心、引导、冷读、暗示、攻心等人际交往技巧。阅读本书可以帮助读者朋友提升人际交往能力，有效建立自己的人脉网络。

让我们想想以下几个问题：

——怎样说第一句话会让初次见面的朋友心情舒畅？

——怎样制造一见倾心，再见如故的感觉？

——怎样交流会让对方与你意气相投，兴趣高涨？

——怎样一眼看穿对方心理？

——怎样说话对方会句句相信？

——怎样批评可以赢得对方的心？

——怎样交往会让对方在不知不觉中爱上我们？

.....

亲爱的读者朋友，如果你还不知道这些答案，那么请翻开这本书，它会带给你惊喜和收获，也会让你的人生之路充满友谊和快乐。

在本书的写作过程中，姜上泉、林海、刘耿、齐忠玉、沈方楠、杨兴文、杨玉柱、杨智斌、孙海芳、孙健、戴宇剑、洪少生、孙丽、冯彬、吴发明、杨靖、孙东风、陈凌飞、孙科柳、曾建英、宋莹莹、李春燕、石强、郑悠然、张强强、杨海燕等人参与部分文字的编写和校正。在此，对以上人员给予的鼎力支持表示衷心的感谢！

衷心地希望这本书能够给广大读者朋友带来帮助。如果您发现书中的不足之处，也请向我们提出宝贵的意见和建议。



目录

第1章 见面瞬间抓住对方心理	1
01 与人交往，从主动开始	1
打开心中的友谊之门	3
用行动赢得朋友	4
这样去约见对方	5
02 一次见面，终生难忘	6
喜欢是一次印象——一种感觉	8
投其所好，相谈甚欢	9
举手投足间，春意满江南	10
03 暖暖地笑，心事已如花开	12
只要有心，你就能热情	13
打好招呼说对话	14
言谈间的柔软力量	15
04 上帝的孩子，人见人爱	17
虚怀若谷，坦荡真诚	18
用行动去感染对方	18
05 好情绪，好状态，好朋友	20
别让情绪害了你	21
做情绪的主人	22

	当你笑时，整个世界都在笑	23
06	见面瞬间，说对第一句话	25
	见什么人，说什么话	26
	一语说中对方的内心	27
07	有个性，才有吸引力	28
	制造个性的闪光点	29
	一分行动，一分魅力	31

第2章 破解肢体语言中的人际密码 33

01	骑白马的不一定是王子	33
	谁是你的“富豪男友”	34
	做好你的“面子工程”	35
02	美丽是一种资源，更是一种权力	36
	男人可以英俊潇洒	37
	女人可以倾国倾城	38
03	洞悉对方的性格，让交往有的放矢	39
	一步到位看清对方的性格	41
	学会见什么人说什么话	42
04	FBI教你看清到底谁在说谎	43
	真话还是假话？一听便知	44
	由手部动作看穿对方心理	47
	不要拆穿美丽的谎言	48
05	从言行举止看清彼此的心理距离	49
	用空间距离调整心理距离	50
	主动创造心理优势	51
	弄懂这些动作的含义	54
06	用多次接触加深彼此的心灵感应	57
	保持友谊需要持续的接触	58
	后续联系要适可而止	59

第3章 轻松营造愉悦的交流气氛 61

- 01 用真诚点亮人际交往中的绿灯 61
 - 真实就一定真诚吗 62
 - 让你的言行举止流露出真诚 63
 - 真心地让他人变得伟大 64
- 02 制造惺惺相惜的心理场 66
 - 挖掘你与对方之间的共同点 67
 - 让他觉得你们很相似 68
- 03 会表现也是一种人际竞争力 69
 - 印象整饰的表现形式 70
 - 察言观色,改变自己 71
- 04 犯点小错误是一种魅力 72
 - 犯小错误的技巧 73
 - 制造一些心理障碍 74
- 05 他们缺什么,就给他们什么 75
 - 增加双方的互补吸引力 76
 - 巧妙地满足对方的需求 77
- 06 善用人际交往中的后花园 78
 - “乔哈里窗”沟通法 79
 - 自我信息的传递技巧 81

第4章 让对方乐于交流的沟通策略 83

- 01 你不是鱼,一样要知道鱼的快乐 83
 - 积极体验对方的感受 84
 - 感动他人还要有好性格 85
- 02 有意识地觉察交流状态 86
 - 交流需要敏锐的感知 87
 - 平行交流沟通的方法 89

成功沟通的4个时机	89
03 让对方侃侃而谈的“兴奋剂”	90
这样才能让对方无话不说	91
积极地表露自己的兴趣	93
04 竖起耳朵，静静地倾听	94
倾听的神奇力量	95
集中注意力有方法	96
05 除了倾听，还要这样反馈	97
灵活有效的反馈手段	98
积极反馈的6个技巧	99
06 见好就收，为心理预留空间	101
好事不可一次做尽	101
交流要见好就收	102
这种时刻，你要选择道别	103
为下一次交流找个借口	104

第5章 这样说话，人人都爱听

01 说话有条理，沟通更顺畅	107
让复杂的信息简单化	109
提高语言的条理性	109
02 举手投足间，繁花灿烂	110
让肢体语言生动起来	111
这样说话更动听	112
03 心灵相通，意气相投	113
此情此景最动人	113
把话说到心窝里	115
04 运用同步技术，赢得对方好感	117
点头和呼吸都有讲究	118
同步交流让彼此更友好	118

05	委婉暗示，让对方轻松接受	120
	心理暗示的3种方式	120
	可以这样给对方“贴标签”	121
	人人都要记住的暗示技巧	122
06	从否定到肯定更得人心	126
	让对方的快乐不断增长	127
	从否定到肯定的赞美技巧	128
07	让对方无法拒绝的说服术	129
	让对方回答“是”的技巧	130
	对方怎样答，就看你如何问	132

第6章 施加影响力，改变他人态度 135

01	用双赢思维赢取人际合作	135
	让精神利益获得平衡	137
	加深对方的心理认同感	138
02	尊重对方，就是尊重自己	139
	像爱自己那样爱别人	141
	有一种爱叫放下	143
	消除别人对你的怨恨	144
03	温和地、不知不觉地说服对方	146
	用柔软的方式处理冲突	147
	巧妙运用名人的影响力	148
	学会得寸进尺	149
04	利用空间状态掌控人际关系	150
	有礼有节，坐对位置	151
	用坐向拉近彼此的距离	153
	利用空间获取主场优势	153
05	一步步攻陷对方心理	155
	会套关系，才有机会	156

增强对方的积极回报感 157

06 条条道路通罗马 159

补偿的人际交往策略 160

积极贡献自己的角色价值 161

第7章 在不知不觉中赢得人心 163

01 爱一个人，要爱他的精神 163

有一种友谊天长地久 164

让物质交流服务精神交流 165

02 肝胆相照，真诚地关心对方 166

羔羊好找，诤友难寻 167

在批评中传递利他信息 169

把握批评的心理条件 170

03 共生共赢，创造非常际遇 171

用积极的合作创造共赢机会 172

人际使者，资源更宽广 174

04 给予对方真正的选择机会 176

平等地对待自己和他人 177

拓展思维活动的包容性 179

宽容地看待别人的态度 180

探询对方的心理需求 181

05 心理达到平衡，人际关系顺畅 182

评价他人要讲究技巧 184

保持观点的一致性 185

舍出小利，换得大益 186

06 大爱无言，上善若水 188

艾滋病人的守护天使 189

悦纳你的亲社会情感 190

亲社会情感的自我修炼 191

见面瞬间抓住对方心理

如何主动约见对方？如何给对方一见倾心的好印象？只要认真阅读本章的心理学原理，以及丰富的人际交往技巧，你就可以掌控见面瞬间抓住对方心理的技巧。

01 与人交往，从主动开始

周杰伦说：“没有方文山，我的歌不会这么成功。”

喜欢周杰伦的歌迷都了解方文山这位大名鼎鼎的词作者——一位在北京大学讲堂痛陈华人民族没有质感的才子。他写的《爱在西元前》、《发如雪》、《菊花台》、《青花瓷》等歌词充满了古典的情愫，带我们进入了一个华美的音乐殿堂。

方文山在成功之前经历了种种不如意，工作了七八年，推销过防盗器材，帮别人送过外卖……为了实现自己的理想，他把自己的作品分别寄到各大小唱片公司和音乐人手中，每次都要寄出上百份这样的“求职信”。在一次将打印好并装订成册的100多首歌词邮寄到各大唱片公司后，照样是漫长的等待。在等待的过程中，方文山备受猜测、焦虑、否定、绝望等情绪的煎熬。

最终，他赢得了机遇。当他接到娱乐圈大哥级人物吴宗宪亲自打给他的电话时，他不敢相信自己的耳朵。“那天是1997年7月7日凌晨1:30（没有左右。）”他回忆说。

方文山终于遇到了赏识自己的伯乐——一位同时也挖掘了周杰伦的娱乐圈前辈。最终，他们获得了展示自己才华的舞台，实现了自己的梦想。

方文山的这段经历说明了一个朴素的道理——一个人的成功，离不开积极、主动地寻找和结识那些能够帮助自己成功的人。主动地向他人提出交往请求，主动地向他人发出合作信号，主动地寻求他人帮助……只有这样，我们才会处处逢缘，事事顺利。

斯坦福研究中心作了长期的跟踪调查，他们发现一个成功的人所赚的钱，12.5%来自知识，87.5%来自关系。人脉即钱脉，这就是商业社会的真相。

我们不可以改变世界，但我们可以改变自己。从现在开始，我们需要主动经营自己的人脉关系，主动地与别人交往。

【心理学知识】

人际交往中的主动原理

有位心理学家做过一个测验，他把5名推销员和5名考古工作者集合到一起，并给他们罗列了一批问题。这些问题是：

- (1) 碰到熟人时你是否会主动打招呼？
- (2) 你是否常主动写信给友人表达思念？
- (3) 旅行时，你是否常与不相识的人闲聊？
- (4) 有朋友来访，你是否从内心里感到高兴？
- (5) 没有人引见时，你是否很少主动与陌生人谈话？
- (6) 你是否喜欢在群体中发表自己的见解？
- (7) 你是否喜欢给别人出主意？
- (8) 你是否很少与异性交往？

- (9) 你到朋友家做客是否从不感到不自在?
- (10) 你是否常能交上新的知心朋友?
- (11) 你是否觉得随便暴露自己的内心世界是很危险的事?
- (12) 你是否对发表意见很慎重?

在10个人的答案中,推销员与考古工作者呈现出了截然不同的表达:推销员会与熟人打招呼,常常写信给别人,会在群体中发表自己的见解,喜欢给别人出主意,常能交上新的知心朋友;而考古工作者恰好相反。心理学家的总结是:推销员是主动与人交往的人,而考古工作者则是被动与人交往,甚至不与人交往的人。

时下,“剩男剩女”这个词频频出现在媒体宣传中,仿佛他们都在一夜间青春老去,魅力不再。回顾心路历程,不过都是由于他们/不愿主动与人交往所致。

打开心中的友谊之门

如果你害怕与他人交往,特别是与陌生人交往,那么就让我们找到这种害怕的原因,并想办法解决问题。

心理学家研究发现,越是被动交往者,他在人际关系中越是没有安全感。被动交往者有很强的自我保护意识,处处怕被别人伤害。他们并非发自内心地不愿与人交往,而是不愿意承担主动与人交往时可能带来的别人不理睬、不喜欢的后果。因此,他们总是需要鼓足勇气地去与人接触,一旦有幸得到对方积极的回应,他们的信心就会备受鼓舞;而一旦遭遇冷遇,他们就会得出别人不喜欢自己的可怕结论。于是,他们会将自己重新圈回自己的“硬壳”中,采取一种妥协的处理方式,在惴惴不安中一步步退缩。

同时,还有一些人在社会交往中,受身份、地位等影响,常有“先同别人打招呼,显得自己低贱”,“我好像处处都在求人似的,人家肯定不乐意”,“他那么忙,肯定不愿意见我”“孰不相识,他为什么要帮我”等等想法。

发展友谊,经营自己的人脉资源,需要我们抛弃以上这些人际交往中的错误认知,坚持以下3种积极的人际交往信念:

●看重过程的积极意义

虽然，我们主动与人交往的目的是为了赢取人心，但是我们也不必强求结果，我们应该看重过程的积极意义，主动地与所有人打招呼，展现良好的社交形象。我们要告诫自己，我们的目的就是与他人打个招呼而已，至于他是否回应，那不是我们所能控制的，也不是最重要的。

●人际交往贵在自然平等

一些人，从小就是“乖孩子”，不会说“不”，在人际社会中扮演着奉献者的角色。他们一般认为，别人必须得到我的帮助，在与人交往时我必须作出牺牲，以使别人欢愉。他们往往会行善举而期望有所回报，当善举没有回报时，就会感到十分委屈和不平衡。有这种心理与行为习惯的人，首先必须明确一个核心理念，那就是：在恰当的时候向他人说“不”，不仅能展现自己的个性，也有利于与他人关系的健康发展。

●你不需要依赖任何人

人际交往是以相互支持为前提的，过多地依赖他人就会成为他人的负担。有些人可能对某一个人很依赖，也可能非选择性地依赖任意一个人。一旦过分信赖与依赖对方，凡事言听计从，就会失去自我。依赖的目的是想从所依赖的对象身上获得源源不断的支持与庇护，而自己却从来没有给对方些许的心理支持。面对这种心理，我们要告诉自己，自己是独一无二的，不需要依赖任何人，依赖是可耻的。

当我们突破了被动交往的感知模式，打开了心中的友谊之门，形成了良好的社交信念后，在心理上，我们就达到了一个主动交往者应该达到的境界。

用行动赢得朋友

现在，让我们采取以下关键行为，广交四海朋友。

●参加各种活动

参加任何一种活动都是表现自己、结交他人的舞台，你必须从每次活动中有所收获，那就是有利于丰富你的人脉资源。

●拥抱陌生的朋友

热情是最好的礼物，伸出手去，与他人握手，并用微笑点燃彼此的心灵。

张开自己的怀抱，主动拥抱陌生的朋友。当我们学会搭讪陌生人，与陌生朋友相谈甚欢时，我们将变得无所不能。

●适时地问候朋友

打开名片册、同学录、电话清单，看看那些已经尘封于记忆中的朋友，想想他们的音容笑貌。安排一个问候清单，在节假日或对方的生日，送上你的问候吧。也请记住，在适当的时机，邀约大家相聚，分享彼此的一切。

●大声问好，让对方感到快乐

跟所有人都大声问好，不要怕别人会把我们当成疯子。其实，人们对那些主动与他亲近友好的人并不排斥。

●用服务创造与别人交往的契机

如果我们与别人素不相识，而我们又希望能与他结交，我们可以采取为他服务的方式，来创造结交的机会。

●网络是廉价的人脉通道

在网络上可以认识到你在现实中永远都无法认识到的人。主动利用 QQ 群、MSN、老乡会等社交网站结识来自四面八方的朋友，谈谈兴趣、聊聊生活感悟。只要有心，在茫茫人海中总会遇到情意相投或志同道合的朋友。

这样去约见对方

许多人在约访想认识的人时往往碰一鼻子灰，“我最近比较忙”，“这个问题我也不太清楚……”等等回答完全扼杀了我们和对方见面的机会。仔细想想，也许我们没有找到正确的沟通策略，从而导致对方拒绝。

主动也要讲究策略，掌握好主动沟通的策略是获得对方同意见面的关键所在，也是成功结识他人的关键一步。

●想要认识某人，请这样写电子邮件

想要认识某人，不要迟疑，立刻去联系对方。我们可以写电子邮件给想认识