



拿来就用的

人际交往 心理学

弗洛伊德工作坊◎编

哈佛、耶鲁、剑桥、牛津……数十所名校
300多位心理学家、200多项心理学实验
如何结识更多的朋友？心理学实验告诉你答案

中国华侨出版社



拿来就用的
**人际交往
心理学**

弗洛伊德工作坊◎编

中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

拿来就用的人际交往心理学 / 弗洛伊德工作坊编. —北京:
中国华侨出版社, 2012. 6
ISBN 978-7-5113-2011-7

I. ①拿… II. ①弗… III. ①人际关系学—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 (2012) 第 135894 号

拿来就用的人际交往心理学
Nalai jiu Yong de Renji Jiaowang Xinlixue

编 著: 弗洛伊德工作坊
责任编辑: 九 萧
经 销: 新华书店
开 本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 15 字数: 210 千字
印 刷: 三河市文通印刷包装有限公司
版 次: 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5113-2011-7
定 价: 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成大厦 3 层 邮编: 100028
法律顾问: 陈鹰律师事务所
发 行 部: (010) 82068999 传真: (010) 82069000
网 址: www.oveaschin.com
E-mail: oveaschin@sina.com

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。



目录

第一章

沟通：人际关系建立的基础 / 001

谈话实验：给他人充分的话语权 / 003

猩猩实验：顿悟是一种交往的境界 / 007

陌生人实验：我了解你，你并不了解我 / 012

服从实验：正确对待权威 / 017

追随耳实验：不要漏掉重要信息 / 022

第二章

平等：处理人际关系的原则 / 027

蜜蜂实验：克服定势心理 / 029

斯坦福演奏实验：以自我为中心是愚蠢的表现 / 033

应聘实验：别被光环蒙蔽了双眼 / 037

精神病院实验：标签的惊人力量 / 042

感觉剥夺实验：尊重他人 / 047

泰弗尔群体内实验：抛弃群体内偏爱心理 / 051

人格测试实验：切勿拔高自己 / 056

第三章

宽容：协调人际关系的良药 / 061

艾尔玛生气实验：气坏身体无人替 / 063

个人空间实验：不要侵犯私人领域 / 068

嫉妒情绪实验：冷静面对现实 / 072

归因实验：改变心态，改变行为 / 076

感觉系统实验：拥有自己的忍耐阈限 / 081

心理放大镜实验：拾起宽容 / 085

二律悖反实验：报复究竟是什么滋味 / 090

第四章

自信：获得良好人际关系的法宝 / 095

情绪激励实验：提升自我认知 / 097

阿什实验：相信自己的感觉 / 101

信心获得实验：给他人积极的鼓励 / 105

激励与批评实验：不要在奖励中得意忘形 / 110

期望心理实验：自信来自更多的期望 / 115

习得性无助实验：走出失败的困境 / 119

阿维森纳实验：面对逆境，抱以良好的心态 / 124

第五章

真实：以诚信打动他人 / 129

认知失调实验：偶尔对自己撒撒谎 / 131

伤痕实验：自己决定他人怎么看待自己 / 135

排球实验：自然生活每一天 / 139

布拉茨情绪反应实验：情绪反应，身体知道 / 143

拉皮尔实验：知人知面不知心 / 147

图片实验：放下面具生活 / 151

第六章

合作：让人际关系更稳定 / 155

竞争与合作实验：真诚合作，谁都不会输 / 157

拉绳实验：放弃投机取巧的心理 / 161

青蛙实验：用心感受身边的环境 / 166

囚犯二难实验：站在对方的立场上 / 171

单车实验：有竞争才有互补 / 176

第七章

诚信：人际关系稳定的保证 / 181

帕拉克煤气实验：承诺值千金 / 183

黑猩猩镜像实验：他人是自己生活的镜子 / 188

沙赫特恐惧实验：朋友的多少与内心的安全感成正比 / 192

操作性条件反射实验：完善自我 / 196

投射实验：切勿以小人之心度君子之腹 / 201

苹果实验：用自身行为感染他人 / 205

第八章

感恩：结识新朋友不忘老朋友 / 209

布妈妈实验：亲情暖人心 / 211

安慰剂实验：成为他人的心灵鸡汤 / 216

应急反应实验：适时伸出援助之手 / 220

对比实验：歪曲过去等于自断后路 / 225

津巴多模拟监狱实验：坚持自己的价值观 / 229



第一章

沟通：人际关系建立的基础

谈话实验：给他人充分的话语权

猩猩实验：顿悟是一种交往的境界

陌生人实验：我了解你，你并不了解我

服从实验：正确对待权威

追随耳实验：不要漏掉重要信息



谈话实验：给他人充分的话语权

【心理学实验】

美国著名的霍桑工厂，是一个制造电话交换机的地方，它拥有完善的娱乐设施、养老金制度和医疗制度，但是员工们仍然愤愤不平，工厂生产状况也总是不理想。为了探究其中的原因，美国国家研究委员会于1924年11月在该工厂进行了一次谈话实验：研究者制订了访谈计划，并迅速开始执行。这个计划最初的想法是让工人们讨论一下管理当局的政策和领导的态度以及工作条件等问题。但这个访谈计划在进行的过程中，出现了意外的结果。在交谈的过程中，研究者发现工人们认为重要的事情并不是公司或是调查者认为重要的事情，他们更愿意对提纲以外的事情进行交谈。

针对这一现象，研究者及时改变了访谈计划，不规定谈话的内容。这样，谈话的平均时间由半小时延长到了一个半小时，研究人员多听少说，记录了工人们的不满和意见。该实验进行了两年，收集了工人们长期以来对工厂各项管理制度和方法存在的不满。这个访谈为工人们提供了一个发泄的机会，当发泄完这些不满之后他们心情舒畅、士气高昂，生产量也跟着有了大幅度的提高。

【实验启示】

在与人交往的过程中，我们常常以为自己知道对方对哪些话题感兴趣，也总是觉得自己知道的比对方多，对问题的理解比对方深刻，所以常常出现

打断他人的话、任由自己侃侃而谈、在无意中剥夺了他人话语权的状况，使他人无法正确、全面地表达自己的想法，如此一来不但达不到沟通的效果，而且会影响自己在他人心目中的形象，给人留下一种“好像什么事情都懂”、“夸夸其谈”的印象。造成这种心理的原因在于人们意识到了共同之处，却忽略了相互之间的差异。

由于成长背景不同、受教育程度不同、性格不同……太多的差异使得人们对事物的看法也不同，对同一件事每个人都会从不同的角度思考，有自己独特的看法和见解。但是，生活中很多人不在意这个问题，总是把自己的思想强加于他人之上，认为自己所想的也是他人所想的。所以在交流和沟通的过程中，不等他人说完自己的看法就打断他，不停地表达自己的见解，不给他人说话的机会，导致他人无法与自己正常沟通，从而失去一些可以建立友谊的机会。

为了有效沟通，除了表达之外，更要学会倾听，倾听是一门艺术，也是一种境界。不要急于表达自己的想法，而是要认真听他人的谈话内容，站在对方的立场上看待他所谈论的事物和他的见解，尽量用谦虚的态度去仔细揣摩对方所说的话，在倾听中了解他人的真实想法。切忌逞一时之快，抢走他人说话的机会，这样会使自己丢掉很多信息，达不到沟通的目的。

林波是一个非常有主见的女孩子，她自信、开朗，在工作中也很努力，业绩很不错。也正是因为这些优势的存在，她总是觉得自己比同事了解得多，遇到需要讨论的事情总是抢先发表自己的意见，当他人在表达与自己不同的意见时，没等他人说完，就打断他人的话语，使对方没有说话的机会，自然也就无法让他人表达自己的意见和态度。这种强势的沟通使她在同事中很不受欢迎。

国庆节期间，公司组织出游，在开会商讨去什么地方的时候，林波一如既往地积极发言，提议去登山，既能看风景又能锻炼身体，还能增强团队的凝聚力。领导听林波的一席发言，觉得很不错，接着问其他人的意见，

可是只要别人开口说不去登山，林波立刻就进行反驳，认为别人的提议没有自己的好。其他同事都不像林波那么只顾自己，当林波逐一反驳的时候，没有人和她辩驳，最后领导只能采纳林波的提议，决定去登山，并定好了时间和地点。

到了约定的时间，只有林波和她的朋友以及领导三个人到场，这让领导很疑惑：好不容易得到的放松机会，怎么大伙都没来。于是挨个打电话，谁知对方都说不想去登山，这让领导很恼火，当时是得到大家同意的，如今却都不来了。于是领导就训斥没来的同事，可是同事们也很委屈，他们说领导只听了林波的意见，完全没有给自己说话的机会，所以也没办法表达自己的意愿。领导听完这话，觉得也很有道理，只好取消了登山计划。

因为林波剥夺了同事们的话语权，讨论会的结果没有表达出大多数同事的意愿，最终导致全体同事浪费掉了一次外出游玩的机会。因为这件事，领导对林波也很不满，更不用说同事们了，本来就觉得她是个夸夸其谈、没有实干精神的人，又害得他们国庆不能出去玩，扫了大家的兴，对她的意见更深了。在之后的工作中，只要林波开口说话，所有的同事都沉默不语，不赞同她的观点，也不提出自己的建议，这让领导很恼火。而在平时，同事们讨论事情时也总是避开林波，有信息也不再和她分享了。

在沟通的过程中剥夺他人的话语权、中途打断他人说话是极不礼貌的。林波因为只顾自己，不给他人表达意见的机会，最终导致上司和同事们对她产生不满，人际关系也受到了很大的影响。可见，在与他人沟通和交流的过程中，特别要注意给对方充分的话语权，让对方完整地表达出自己的想法，从对方的谈话信息中了解对方的思想和立场，最终达到沟通的目的。

【小技巧】

Tip1：不要急于发表自己的意见。所谓沟通，就是相互交流信息、看法和思想，每个人都有说话的权利和机会，在沟通的过程中不要急于表达自己

的想法，在认真听取他人的意见之后，更正自己错误的想法，理清思路之后再表达出来，能使沟通效果进一步提高。

Tip2：不要打断他人说话。打断他人说话是一种不礼貌的行为，不仅是对对方的不尊重，也会因为自己的打断而使他人的思路混乱，最终不能准确地表达自己的所思所想，达不到沟通的效果。

猩猩实验：顿悟是一种交往的境界

【心理学实验】

实验一：

德国心理学家沃尔夫甘·科勒长期致力于猩猩的智力问题研究。在猩猩研究中心，有一只叫沙尔的雄性猩猩，为了顺利进行实验，饲养员专门在一个上午不给它任何东西吃，让它处于饥饿的状态。午间过后，等到时机差不多成熟了，饲养员把它领到一个房间，房间的天花板上吊着一串香蕉，这个高度是沙尔即便站起来也无法够到的。

饥饿的沙尔一看见香蕉就急得又蹿又跳，可怎么也够不着。它不断地发出怒吼声，并在屋子里来回打转。这时候，饲养员在房间里放了一个大木箱和一根短木棍。沙尔犹豫了一下，拿起棍子试着去够香蕉，可依然够不着。沙尔失望了，它沮丧地蹲在地上。就在实验人员认为它无计可施时，它突然直奔箱子，站在上面，依然够不着。它又蹲下来，环顾四周，忽然又起身，抓起木棍，站在箱子上，轻轻一跳，香蕉就到手了。

为了再次测试沙尔的学习本领，在同样的实验室里实验者把香蕉挂得更高，把短棍换成了小木箱。沙尔一开始还是沿袭上次得到的经验，它把大箱子搬到香蕉下面，然后爬上去，蹲下来，跳起来够香蕉。但它试了几次都失败了，香蕉挂得太高，它怎么跳都够不着。

于是沙尔茫然地坐在箱子上，不知所措。但几分钟之后，它又跳起来了，抓住小箱子，拖着它满屋子乱转，并且发出怒吼声，用力踢打墙壁。等到气

撒得差不多的时候，沙尔好像突然明白了什么，拖着小箱子把它放在大箱子上面，迅速爬上去解决了问题。

后来科勒又设计了很多不同的难题让猩猩解决，猩猩似乎都能时不时突然在某个关键时刻想到解决问题的办法。于是科勒把猩猩这种在脑海中形成解决方法的现象称为“顿悟”，并定义为：某种对于整个问题的全局而想出的完美解决办法。

实验二：

科勒把一只叫做沃特的雌猩猩放在笼子里，再当着它的面把香蕉放在笼子外面它够不到的地方，并在笼子里面放一些棍子。沃特刚看到香蕉时，只是一个劲地用前臂去够，嘴里呼哧呼哧地喘着粗气，够不着香蕉却也想不起拿棍子，折腾了一个多小时也没有够着香蕉。就在它快失去耐心的时候，它发现另外几只猩猩正在朝笼子外面的香蕉走来，它一下子跳了起来，抓住一根棍子，猛地把香蕉拨到了自己跟前。在本次实验中，显然其他猩猩接近食物对它起到了激发作用，从而诱发出了它的顿悟力。

【实验启示】

科勒对猩猩的研究最重要的贡献在于，证明顿悟式学习不仅可以依靠奖励，还可以通过旁敲侧击或是刺激等方式来达成，同时，动物在得到某种顿悟时，它不仅知道用顿悟到的知识来解决当时的问题，还可以融会贯通，甚至举一反三，把方法稍加改变应用到其他不同的情形之中。在心理学中，顿悟式学习能进行积极传递。

人是所有动物中学习能力和领悟能力最强的，这种顿悟能力在人与人的交往过程中也能起到巨大的作用，促使人们建立良好的人际关系。

建立人际关系是一门艺术，它需要根据不同的场合、不同的时间、不同的事情以及不同的交往目的而采取不同的方式。顿悟运用在人际交往过程中就是要学会察言观色，学会根据交往对象的心情、脸色以及自己交往目的的

适当与否选择说话的场合和时机。特别是有求于他人时，更要选择适当的时间和地点，打造适合的氛围来提出自己的要求，否则会影响到对方的心情，从而达不到自己交往的目的。人缘好的人，知道在什么时候提出自己的要求，在观察他人脸色的同时洞察对方的心思，在心中有胜算的时候再谈及自己的事情。或是先找些娱乐方式，将对方的心情调节愉快之后，再谈一些正式的问题。

在人际关系中，顿悟的另一种运用就是学习他人有效的交往方式。每个人的人脉都是一天一天累积起来的，除了自己积累人缘之外，还要向他人学习怎样与人相处。或是在交往遇到挫折的过程中，吃一堑长一智，吸取昔日的教训，改进交往的方式和方法，根据具体的环境作出相应的改变，使交往效果进一步提高。

小严较好的人缘也是在顿悟中累积起来的。刚开始踏进社会，她并不是一个受欢迎的人。尽管她十分小心，但仍不能建立好人际关系。因为缺少交际技巧，小严吃了不少亏。

在公司中人缘本来就不好的小严，谈话和做事方式都还存在着很多可以改进的地方。同事敏敏是个内向的女孩，平常说话总是细声细语，和同事们相处总是小心翼翼，不是那种大大咧咧的人。小严听另一些同事议论敏敏男朋友的事，因为平时走得很近，小严觉得应该告诉敏敏，让她对男朋友有所防范。可是当她走进办公室，以平时的音量提醒敏敏的时候，不但没有达到提醒的效果，反而使敏敏大发脾气。

原来小严走进办公室并没有看到敏敏情绪的变化，只顾着把自己所想的告诉敏敏，完完全全做了一件吃力不讨好的事情。事后同事们也开始议论小严：明知道敏敏不开心，小严还那么大声地谈论她的私事。

从这件事中小严学到了很多，因为同样是同事，静文的劝说比自己的有效多了，不仅帮敏敏放松了心情，她们之间的关系也近了很多。静文的方式与自己不同，她假装约敏敏陪自己出去买东西，其实是带敏敏散心去了。在

两个人独处的过程中，通过叙述自己相同的经历拉近了距离，并帮助敏敏找到了解决的办法。

从此之后，小严每次开口说话都会观察他人的情绪，根据他人的情绪改变自己的谈话内容和方式，或是通过旁人的谈话内容从中找到契机，在提出重大建议之前作一些铺垫。有时候即便是很生气，也会把正事掺和在玩笑中一起谈，既没有给他人压力，也达到了自己交往的目的。

小严的交往经历告诉我们，在与他人相处的过程中也要具有顿悟的能力，无论是向他人学习，还是在比较紧急的情况下，都要有应急、顿悟的能力，能通过周围的环境来判断、选择自己谈话的内容、谈话的方式，能在有竞争的环境中选择独特的、具有创造性的方式吸引住对方，能学习到他人有效的交往方式。

特别要谨记不要以自己为中心，不要以自己的目的为唯一目的，完全忽视他人的心情和周围的环境，把自己的意志强加在他人身上。因为他人在心情不佳的情况下，是不会静下心来考虑外人的事情的。就像小严一样，她本来是为了敏敏好，一心想要帮助敏敏，却忽略了敏敏当时的心情，不知道劝解他人的方式。因此即使有时候是为了他人好，也不一定能拉近彼此之间的距离，只有洞察周围的一切，有十足的把握不惹怒对方，才能达到自己的交往目的，才能与他人建立良好的关系。

【小技巧】

Tip1：积累。对任何事物或是现象的顿悟并不是偶然的、瞬间的，它建立在平常知识积累的基础之上，同时结合着人类智慧的激励产生的。如果没有知识的积累，没有前期经验作铺垫，再聪明的人也不能在瞬间找到最佳的解决办法和应急方式。

Tip2：察言观色。在与人交往的过程中，一定要学会察言观色，通过他人言语的暗示、情绪的变化来判断对方当时的心境，根据对方的心情来选择