

这些超级人际关系策略,你或许从未听说过。现在,你就可以学习并运用它们,迅速拥有优质人际资源,快速实现财富梦想。

搞好人际关系, 你就赢定了!

成功处理人际关系

运用书中的方法
只要你愿意,就没人能拒绝你,
就可以调动所有的正能量!

.....

搞好人际关系， 你就赢定了！

.....

成功处理人际关系

徐慧丽 著
XUHUILI WORKS

陕西师范大学出版总社有限公司

图书代号 SK13N0673

图书在版编目(CIP)数据

成功处理人际关系 / 徐慧丽著. —西安: 陕西师范大学出版总社有限公司, 2013.7

ISBN 978 - 7 - 5613 - 7092 - 6

I. ①成… II. ①徐… III. ①人际关系学 - 通俗读物
IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 113813 号

成功处理人际关系

徐慧丽 著

策划编辑 焦 凌
责任编辑 张 立
责任校对 王红凯
出版发行 陕西师范大学出版总社有限公司
(西安市长安南路 199 号 邮编 710062)
网 址 <http://www.snupg.com>
印 刷 陕西金德佳印务有限公司
开 本 700mm × 1000mm 1/16
印 张 12
插 页 1
字 数 150 千
版 次 2013 年 7 月第 1 版
印 次 2013 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5613 - 7092 - 6
定 价 29.80 元

读者购书、书店添货或发现印刷装订问题, 请与本社营销部联系、调换。
电话: (029) 85307864 85251046(传真)

成功处理 人际关系

上编 建立人脉

目录

CONTENTS

学会成为大多数人喜欢的人

寒暄:能够聊起来是成为朋友的基础/002

话题:有意义的话题能让你脱颖而出/006

聆听:你是一个会“听话”的人吗? /010

在不同的群体里扮演不同的角色

底气:心灵的强大最有价值/015

模仿:“like”定律,赢家的武器/019

借鉴:他人是一面镜子/023

训练:善意谎言的四个原则/027

千万别放下自己的原则

尊严:你可以击倒,但永远无法打败我/032

梦想:信念力量叠加法则/036

承诺:别人眼中的信用,自己内心的信念/040

信任是人际交往的第一通行证

- 安全感:四种方法帮你修炼强大的内心能量/046
倾诉欲:沉默的人也有自己想要说的故事/050
感恩心:相信大多数人的善意/054
一致性:拿什么吸引朋友/058

宽容是人际关系的最佳黏着剂

- 淡化错误:不能改变过去那就经营未来/062
换位思考:谁都有无法碰触的底线/066
适时表达:压力源于可能被伤害的感觉/070
坦然面对:敢于说出“对不起”及“我爱你”/075
积极成长:锻炼自己的“幸福体质”/078

个性是人际交往中最棒的吸引力

- 智慧:聪明让人嫉妒,智慧令人羡慕/084
幽默:后天锻炼幽默感的四个秘诀/088
忠诚:吸引更多朋友来到自己身边/091
勇敢:有了信念便没有人能打倒你/095
善良:力量强大的磁铁/100
天真:学习那些纯粹的梦想/102

淡然是人际交往中最安全的保护色

- 控制情绪:成熟不是没情绪,而是能快速恢复平静/107
前瞻意识:提前澄清信息比事后解释更能让人平和/111
保护原则:与你的朋友较劲时要低调/115
合理包装:别对所有人都掏心掏肺/119

下
编
梳
理
人
脉

保持合理的距离

- 八分投入:做优秀的朋友而不是完美地幻想/125
六成亲密:像刺猬一样保护自己和别人/129
半米贴近:每个人都有隐私不为人道/133

关注朋友的成长

- 分享:志同道合的人往往会一起努力/138
鼓励:一句抵万金的话要聪明地说/142
建议:关注事件而不是关注评论/146
支持:不一定要事事参与,但一定要事事关心/150
保护:让人知道需要的时候你会在/153
理解:我不一定这么想,但我接受你的感受/157

适应偶尔的孤独

- 体谅:再好的朋友也有自己的生活/162
自省:自由的时间是进行自我审视的机会/166
想念:不常在一起的朋友,心依然很近/170

赢得更广的人脉

- 参与圈:这是我和大家的舞台/175
关注圈:有些人彼此知道但尚未熟悉/179
理想圈:扩大人脉圈,要提前布局/183

上编 建立人脉

人们从原始社会起就开始群居，养成了分享资源、人尽其职的习惯。建立一张人际关系网，拥有性格迥异、风格不同的人脉资源，对我们或是进行互补，或是给予借鉴，都将让生活更有趣味，让我们有更多成长的空间。诚然，在关系网中，社会身份的多重性使得和各种风格的人打交道变成一件相当有挑战性的事情，但是最贴心的朋友也是从陌生人逐渐走向亲近的。获取人脉、建立人际关系，虽说和个人性格、时运、能力等相关，但也未必没有门道可循。

学会成为大多数人喜欢的人

寒暄：能够聊起来是成为朋友的基础

如果有一天你独自一人在美食广场吃饭，这个时候突然有个陌生人跑过来对你说：你好，你的衣服好漂亮，是什么牌子的？我想，十之八九的人会选择对这个人视而不见。但是如果他是这么和你搭讪的：你好，你这份炒饭看起来很好吃，是在什么地方买的？……心情不是太坏的前提下，很多人会告诉他，走到哪个摊位可以吃到，热心一点的还会把价格、如何选配料等等都分享给他听。

搭讪绝对是一门学问。可以说，我们现在所有的人际关系，恋情、友情，乃至一份好的工作和人生中的某个贵人，都源自于一次次成功的搭讪。用比较冠冕堂皇的说法讲，就是寒暄。在商务和社交场合，寒暄已经被视为一种非常重要的交际手段。

寒暄之所以重要，在于它虽然最后可能会演变深入成为你能想象到的任何内容，但却是由一个特别不带有攻击性的安全话题开始的，因此通常人们对它不会太过抗拒。话题的选择、语言的表达、表情和肢体的展

现,乃至这个时候双方的心情,通常只会影响这次寒暄是否能够继续,而不会产生太过尴尬的局面。如果你想将一个人“拿下”的话,作为一种进可攻退可守的交际武器,寒暄的杀伤力是相当强大的。

不过,大多数人的寒暄,都有一个隐形的最终目的,一般不会满足于停留在寒暄话题本身,双方哼哈几句了事。能够把一个话题聊起来,从而得以观察和了解对方,展现和表达自我,才是一次有价值的寒暄。

寒暄形式虽然轻松,技术含量可是相当高的。一次好的寒暄,必然要包含以下几个因素。

1. 至少两个备选话题

不知道你是否有过这样的经验:两个人的对话,在心里预演过很多遍的场景,往往因为对方第一句对白就没有按照你的剧本来,导致自己方寸大乱,疲于应付,最后溃不成军。初次做销售的人,或者没什么恋爱经验想要和漂亮女生搭讪的小宅男,都会因为这样的尴尬而对“拒绝”产生些许阴影。

其实,任何人都有可能碰到类似的场景,只不过有经验的人知道,不太依赖既定的“剧本”,反而会更自然些。那些口才了得、和很多人自来熟的人,往往不是他们不需要作准备,反而恰恰是因为他们准备得更充分,仅此而已。方法很简单,寒暄的话题不要永远只有一个。

我们没有学过 FBI 读心术(即便学了也有判断失误的时候),所以当面对一个不太熟悉的人时,没有什么方法能够百分百确认我们的话题他有兴趣,那就一个一个试着来。当然,在选择话题的时候,稍稍考虑一下场景、时间、地域等基本因素,会比较容易寻找到切入点和对方聊起来。比如开篇的时候我们看到的那个场景,餐厅里讨论衣着多半不如讨论美食来得容易接受。至于如何选择一个好的话题,在后续的章节里会详细谈到。在这里,我们只要记住一件事情——能够轻松甚至愉快地聊起来,这就是寒暄的终极目标。

2. 亲切无害的气场

有说“一见如故”,也有说“无事献殷勤,非奸即盗”。一个陌生人的寒暄到底能有怎样的效果,话题是次要的,关键是给人以什么样的感觉。

撇开那些演技一级棒的职业骗子和严重的偏执型人格者，一个人真诚与否，还是能够感觉到的。

俗话说，相由心生，怀着一颗真诚的心，选择一个合适的表达方式，对方一定会有感觉。但为什么很多人又有热脸贴人冷屁股的挫败感，或者明明很有诚意，对方却不领情地报以怀疑呢？这个时候，我想，你拿出一面镜子来看看自己的脸，尤其是观察一下你的眼神、表情，可能会有更加具象的答案。

的确，你是在笑，可是你的笑容为什么像是被胶水糊过一样僵硬？

不错，你的眼睛是在看着对方，但要不就是盯着人家脸上某颗青春痘，要不就是眼神飘移在人家头顶周围恨不得能画出一个光环来。

.....

将心比心，如果有人这么看着你，对你笑，你的感觉会怎样呢？

这不是你的错，你只是不够勇敢，有点紧张，甚至怯场。认识一个陌生人没有那么难。就好像玩一个大冒险的游戏，输了，你回到自己朋友那里，自嘲或者被安慰，没有任何损失；如果你赢了，你的奖品就是一个新的朋友——和他身边所有有趣的人。多好的奖励！你只要记住，你的笑容，温柔亲切得如同看一个可爱的孩子那样就刚好。而你和对方的眼神交流，是这样一个恰到好处的状态——我看你，你知道我在看你，我知道你知道我在看你。

你不需要有多么强大的气场吸引所有人的目光，只要眼前这个你想结识的人，他觉得你有种亲切感，就 OK 了。

那么现在，大胆地去和对方搭讪吧。

3. 内心明确本次寒暄的底线和目的

虽然我们很清楚，“认识”一个人，绝对不只是为了和他聊聊李娜能不能拿到澳网的冠军或者退休年龄到底会不会推迟，可是，一次寒暄又能让你和他的关系一下子拉近多少呢？别太贪心！哪怕是相见恨晚的“情投意合”，你们的关系充其量也只能是聊得“久”而不是谈得“深”。还是一步一步来吧。

每一次寒暄,原则上都要准备好两张分数牌——最高分和最低分,在这两种状态下,你的收获应当是什么。当结束了一次谈话,你的得分介于这两个分数之间时,这次出击就算是成功了。

我们来举个例子理解一下这两个分数如何设定吧。

Perry 在等电梯的时候看到一个很心仪的女子,想要结识她。他认为在这个过程中最理想的状态是三五分钟内聊得很投机,觉得对方是个有趣的人,彼此能交换姓名和电话号码;最不济也要下次再见到这个女子时,她能记得他们同乘过一部电梯,对他没什么特别反感。

于是在按楼层的时候他可以问一下她:请问您到几楼?这种问话方式相对安全,对方会感觉他即便是举手之劳,也比较绅士,顺口回应一个楼层给他。但是接下来再找新的话题,又是一个考验了。

他也可以这么说:“小姐,你是到 47 楼吗?”如果女孩回答“你记错了”,然后就不搭理他,很可能她心里想的是:“你这种搭讪的方式有点土,对我不管用。”当然,乐观一点的可能是对方回答:“不好意思,我是到 43 楼,你是不是把我和谁搞错了?”

设置高低分,我们就能够判断寒暄话题的风险程度,然后设置好每一次寒暄能够达到的目标,最后朝着终极目标——顺利认识对方,彼此成为朋友——一点点地靠近。

当你做好了上述准备,你会发现,一个人从陌生到认识,然后再到熟悉甚至是知己,刚开始这 10 分钟左右的交谈对你来说是压力最大的。如果能够顺利度过这 600 秒的时间,接下来聊多久就不需要你“设计”了,只需要看彼此有没有时间。

当然,我们还有一些小贴士要善意提醒你,毕竟面对一个陌生人的时候,一不小心就可能会触犯对方的某些禁忌。

(1)安全距离。尤其是在面对异性、长辈、你所倾慕的人士之时,哪怕你们刚一认识就能聊得相当投机,也别得意忘形地太过接近对方,如果不小心跨越了对方内心的安全距离,一开始建立的好感可能马上降温到冰点。心理学上对安全距离有四级区分(亲密、私人、礼貌、一般),如果

你觉得记这些太麻烦的话,掌握这样一个原则:你和他交谈的时候,他的身体是在前倾着,而不是不断后退逃避你的贴近。

(2)肢体语言。在初识一个人的时候,不要使用太夸张的肢体语言,四肢动作不需要大开大合,适当的肢体语言配合你的语言表达和面部表情,适当吸引对方注意力就可以了。尤其是,别急着去接触对方的身体——除非他先这样表示了,你可以回馈类似的动作,如握手等。

(3)口语习惯。你可以不是淑女或者绅士,但是如果你有很多口头禅,或者特别喜欢使用网络语言,那么在和人寒暄的时候,请尽量少用。试想一下,你拜访了一个客户,彼此聊得挺愉快,你觉得他几乎有成交意向了,这时候冒出一句“我勒个去,你早该决定买我们的产品了”,他的反应会是什么?

(4)面部表情。和肢体语言一样,表情是辅助表达,而不是给你砸场子的。让你的五官待在它们应该在的地方,皱鼻子、大张着嘴、不停地翻白眼等夸张的表情,还是留待你确认对方绝对受得了的时候再用吧。

话题:有意义的话题能让你脱颖而出

现在相亲成了80后解决婚姻问题的常用方法之一,但是很多人都告诉我,他们特别讨厌相亲。倒不是有那种“父母之命,媒妁之言”的逼迫感,只是因为当两个人面对面坐下来时,怀着赤裸裸的目的,居然没有话题可讲。

当然,人际交往中还有很多像这样,其实目的显而易见,但又不方便从这个切入点开始交谈的现象。好比相亲的时候一开口就问男士收入问女士三围,这显然不合适;又比如销售人员面对客户,直接把产品说得天花乱坠,也有惹人厌烦的风险。说话本来一点也不难,但是话题的选择却的确是要煞费苦心的。

因为话题的不同,一次交谈达到的目的也会迥然不同。

1. 假如你只是想破冰

寻找一个话题聊起来,比寒暄更难的地方在于,它需要一段能形成几

个回合的对话,而不仅仅是两三分钟的闲谈。因而哪怕是为了打破沉默的随意性聊天,也要注意可能冷场的危险。人们常用的“吃了吗”或者“天气不错”这样的话题,充其量只是让对方回应你一两声,很轻易地就会画上一个句号。这时,你就不得不寻找新的话题。所以,为了“聊”而聊的内容,最好是时下比较热点的新闻信息,大家见仁见智,哪怕有不同的意见,也能达到热闹起来的效果。

笔者因为工作的关系经常参加一些机构间的培训交流,课间很多人互相结识的习惯用语常常为“你是来自哪个机构的”,这样的话题,用在一些表达欲不是很强的人身上,往往会造成查户口式的冷场,也就是问一句,对方爱理不理地答一句。而且这类话题的指向性太明确,问到甲的时候,乙很少会主动回答“我是北京分公司的”,而是等待新一轮的对话,气氛不容易热闹起来。其实,这种培训是结识朋友很好的渠道,关键是要放下心中太明确的目的,比如这些人会不会日后对我工作有帮助,而是要尽可能和更多人交谈,造成熟悉的感觉。比如你可以问问女士比较多的群体,有什么好用的化妆水或者睫毛膏推荐,看看年轻男子最近在玩什么网络游戏,询问成熟男士20万左右有什么车型性价比较高……破冰话题的宗旨只有一个——让更多人对你的话题感兴趣,并且参与进来。

2. 假如你想多了解对方

不是所有人都适合主导一场谈话,不过有些人的优势在于拥有敏锐的观察力。这个时候,可以尝试发起一个比较有价值取向或者哲学意义的命题,让参与这个话题的人通过表达一些观点,来展现更多的个人喜好、思维模式乃至人生经历。

2011年新版《婚姻法》出台之后,这个话题一度非常热,在一群年轻人里抛下一句“你觉得新版《婚姻法》好还是老版《婚姻法》好”,接下来的讨论不但会相当热闹,还能看出持不同观点的人内心隐藏的小秘密。

假如有人说:《婚姻法》新的老的有什么不一样吗?那么这个人要么是目前没有结婚的打算,要么是没有关注过婚姻中的权利和义务,以及婚姻破裂后经济方面的种种纠葛。换言之,这是个觉得婚姻并不需要太复

杂的算计的人。

假如有人说：新《婚姻法》更合理，没道理结了婚房子就要算人家一半。这个人显然相当自信而独立，对别人没有过多的依赖。但同时，对他来说，婚姻的责任和温情的感觉还尚未在心里扎根。甚或是，在他看来，婚姻只是一种关系而已，而不是两个人建立一个家庭的亲密，所以有可能他在婚姻遇到问题时，会倾向于果断离婚。

假如有人说：新《婚姻法》对女士不公平，男人出轨更加肆无忌惮了。那么这个人不是女权主义者，就是对女性在婚姻中的安全感没有信心，并且在他心中，男女在婚姻中的分工是前者偏经济后者偏情感的。

假如有人说：研究《婚姻法》都是不想好好过日子的人。这类喜欢给出很明确的判断的人，强势，并且喜欢成为他人注意的焦点。然而同时他又有很好的自我保护意识，不会轻易亮出自己的偏好。

以上的小小案例只是简单的参考。人的性格各异，也能够通过一些方式作心理学上的分析，只不过，这样的判断不一定是事实的全部。人在不一样的情境下，对同一事物的反应有时会迥然不同。我们可以确定的是，有争议性的话题有助于你观察参与者展现出的各个侧面。

3. 假如你想展示自己的优势

你知道名片的作用是什么吗？你知道怎样设计一张令人印象深刻的名片吗？一个好的话题，其实就相当于一张无形的漂亮名片，让人不但能认识你，记住你，还能久久回味。

要展现自己最具魅力的个性，你选择的话题需要具备以下两个条件：一是你非常有把握拿捏得住，二是你在这个领域是专家，但不表示这是你一个人的领域。

这不是在说绕口令。请你想象一下，在一个话题中，你是想要众人关注甚至崇拜的眼神，还是你的一言堂伴随人人拿出手机安静地自娱自乐，你就能够明白，话题的选择与深浅度的拿捏，简直一念天堂，一念地狱。

电影《泰坦尼克号》中有一幕场景：杰克救了企图跳海的露丝之后，露丝请他与未婚夫卡尔同席吃饭。卡尔及露丝的母亲试图通过告诉席上

的贵人们,杰克不过是三等舱的穷人以让他难堪。聪明的杰克选择了一个很好的话题,从自己的居无定所,聊到了这种惊喜的人生是上帝的恩赐,不要轻易浪费,“生命是上帝给的,我不打算浪费它,要把握光阴”。一个穷小子,如果不选择好的话题,可能这顿和头等舱的贵人们一起享用的饕餮盛宴也就变得食而无味;但是自己的经历和对生活的态度,是那些生活中中规中矩的富人们未曾体验过的,这个话题最终赢得了整桌人为他干杯。试想一下,如果杰克只是描述他落魄的经历,可能会让部分人当笑话一样感兴趣地听,但他绝对不会在卡尔面前赢得那么漂亮——我只是金钱上不富裕,上帝给我的惊喜却比你们的还多。

想要受到关注,展现自己的特点,选择的话题除了要有趣味性,还要让你能够有尊严地赢得掌声。

4. 假如你想制造相见恨晚的感觉

对于一些销售人员来讲,产品的优劣与否在他的营销过程中对成败的影响极小,而客户面临销售时的感觉,对销售人员的信任感,才是决定性的因素。和客户沟通,怎样让他觉得愉快,又怎样让一面之缘的你给他值得信赖的感觉呢?寻找一个好的话题来聊聊。就是这么简单。

要信任,要熟悉,你所聊的事物一定是对方特别关注的。有孩子的人,你和他聊现在的少儿拉丁舞及期末考试的班级排名,没准能让他觉得你们亲切得好像彼此的孩子是同班的好朋友;爱玩数码产品的,你让他介绍性价比高的单反镜头,他的眼睛说不定会放光;喜欢看球赛的,你们可以就最新的球员转会将给联赛带来什么样的影响讨论得不亦乐乎……你发现,原本陌生的人,因为一个话题,居然在半个小时之后仿佛是认识了30年的老朋友。

不过千万记住,你们不是在就子女教育问题完成一个学术上的新发现,或者准确进行欧洲杯的冠军预测,所以投入可以,但千万不要迷失。记住:对方“失控”不要紧,可是你必须能够做到及时抽离。哪怕你很顺利地选择了一个对方感兴趣,并且你还真的有所了解的话题,也要记住摆正自己的位子,那就是你对这个话题相当感兴趣,不过,你还需要对方给

你一点指导和建议。聊着聊着因为意见相左而不欢而散,可不是我们的目的。毕竟,事实上对面的这个只是初识的朋友,至多算是点头之交,想成为那种可以真正掏心掏肺地说说话,即便吵架也没有隔夜仇的知己,还需要我们慢慢经营。别被“相见恨晚”的假象迷惑。

聪明的寒暄让人愿意认识你,漂亮的话题让人开始喜欢你。所有的人际关系都离不开沟通,不是一定要有好的口才,说话的时候多用心一些,就可能达到很好的效果。

聆听:你是一个会“听话”的人吗?

和一些雄辩滔滔的人讲话,人们通常会有两种反应:一是为他们的口才、知识面和风度所折服;当然更可能的是,在完全插不上话又觉得对方言之无物的时候,决心尽量少和这种人打交道。

这有些类似武侠小说中的对决过招。敢于先出手的人,多半对自己的招式相当有信心,能够一击即中。这种人大多是高手。还有一些人却沉得住气,稳稳当地等着对方定力不足先出招,然后观察对方招式中的漏洞,好让自己胜券在握。又或是不求输赢,只观察对方的优势和不足,融汇到自己的所学所悟中。这种人叫做绝世高手。

而一个谈话方面的绝世高手,在说的時候固然能使说的内容精彩绝伦,还很有点“听话”的本领。

学会“听话”到底有多重要?让我们来看看下面的小故事吧。

某电话销售中心的客服人员小江接到一位客户的电话:“你们公司有个小姑娘推销产品给我,我要投诉她!!”

小江见客户情绪激动,想要安抚一下,于是进行了解释:“这位先生,您先不要着急,我想我们的销售人员应该不会有什麼误导的情况,您是不是有什麼误会?”

客户一听更生气了:“什麼误会,她的工号我都记下来了,当时说得很清楚,你们公司的员工!!!你这是什么态度?推卸责任吗?把你的工号告诉我,叫你们领导过来……”

小江的领导由于尚未了解客户因为什么原因投诉,于是亲切地和客户沟通:“这位先生,您对我们的员工有什么不满意的地方,我们会认真聆听您的建议。请问您要投诉哪位员工,投诉些什么呢?”

“当时你们打电话过来跟我介绍一款产品,讲了好久,说这个好那个好,我问了好几个问题,她都不肯回答我,一定叫我买!”

“请问您最后购买我们的产品了吗?”

“买了!”

“您对我们的产品有什么不满意吗?”

“没有。”

“那您投诉是觉得我们员工哪里做得不好呢?”

“你就挺好的,其他人都都不给我说话的机会,我觉得你们就是为了让
我买产品……”

这不是一个笑话,是一个真实但是无厘头的电销行业的案例。这名客户的愤怒,不是出于对公司本身不满,也不是因为在产品上受骗上当,归根到底,只是因为没有人愿意“听”他的想法和意见,一直到客服主管耐心地听他把想说的话讲完,他的怨气也就消了。因此,通过聆听,你能够迅速消除对立的情绪。

两性关系大师约翰·格雷在《男人来自火星,女人来自金星》一书中有这样一个观点:男人注重解决问题,而女人多半更在意自己的感受是否被关注,而非真正要得到一个什么明确的答案。

Peter 和 Jessica 的恋爱碰到了问题, Jessica 怀疑 Peter 没有以前那么爱她了,甚至已经变心。因为这天下了班,他们一如既往地聊着公司里的事情,有这样一段对话。

Jessica:真是见鬼了,我从来没有遇到过这么变态的人!

Peter:……

Jessica:你不问我发生了什么事吗?

Peter:Jane 又惹你了?

Jessica:除了她,还有谁会把一个培训搞砸以后还推卸责任,并且要