

5 RENJI XINLIXUE

生活中的心理学系列丛书

刘迎泽◎主编
刘影◎编著

人 际

心理学

心理学让你充满智慧 人际学让你魅力十足

.....

美国著名心理学家拿破仑·希尔经过20年的不断努力，对包括福特、罗斯福、洛克菲勒等著名人士在内的500多位成功者进行了深入的研究，其结果为：成功 = 人际关系（75%）+ 业务能力（20%）+ 机遇（5%）。由此可见，良好的人际关系是成功的第一要素。

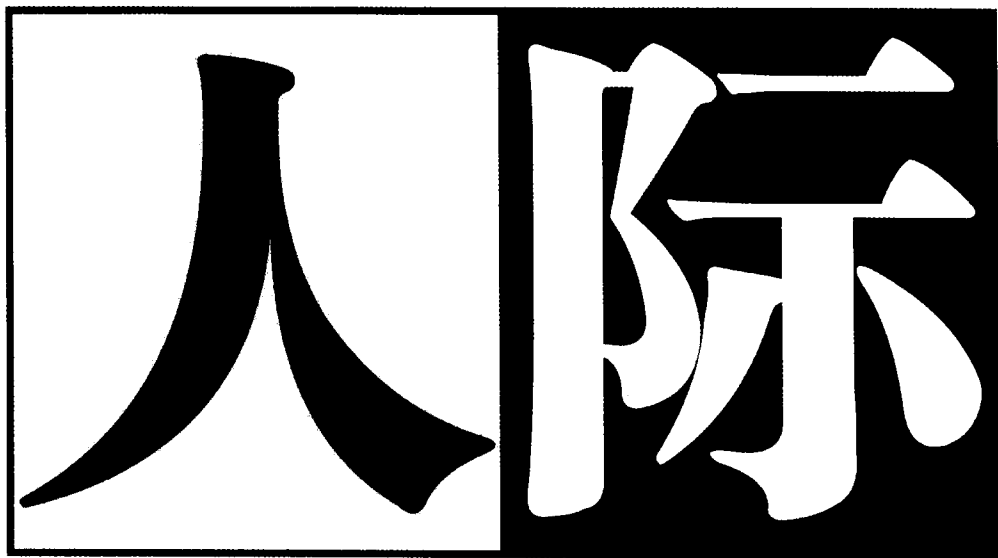


海潮出版社
HaiChao Press

5 RENJI XINLIXUE

生活中的心理学系列丛书

刘迎泽◎主编
刘影◎编著



心理学

心理学让你充满智慧 让你魅力十足

美国著名心理学家拿破仑·希尔经过20年的不懈努力，对包括福特、罗斯福、洛克菲勒等著名人士在内的500多位成功者进行了深入的研究，其结果为：成功 = 人际关系（75%）+ 业务能力（20%）+ 机遇（5%）。由此可见，良好的人际关系是成功的第一要素。



海潮出版社
HaiChao Press

图书在版编目(CIP)数据

人际心理学 / 刘迎泽主编. —北京:海潮出版社,
2009.2

(生活中的心理学系列丛书)

ISBN 978-7-80213-568-0

I. 人… II. 刘… III. 人间交往 - 社会心理学 IV.
C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 196427 号

书 名:人际心理学

作 者:刘迎泽 主编

责任编辑:魏 然

封面设计:张 方

责任校对:刘绣丽

出版发行:海潮出版社

地 址:北京市西三环中路 19 号

邮政编码:100841

电 话:(010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746(邮购)

经 销:全国新华书店

印刷装订:北京宏伟双华印刷有限公司

开 本:720mm × 1000mm 1/16

印 张:18

字 数:320 千字

版 次:2009 年 2 月第 1 版

印 次:2009 年 2 月第 1 次印刷

ISBN:978-7-80213-568-0

定 价:29.80 元

(如有印刷、装订错误,请寄本社发行部调换)

前 言

俗话说“在家靠父母，出门靠朋友”，一语点破了人际关系的重要性。人际交往是人们社会生活的重要内容之一，自我的发展、心理的调适、信息的沟通、各种不同层次需求的满足、人际关系的协调，都离不开人际交往。

每一个人都希望善于交往，都希望通过交往建立起和睦的家庭关系、亲属关系、邻里关系、朋友关系、同学关系、同事关系……而这些良好的社会关系可以使一个人在温馨怡人的环境中愉快地学习、生活和工作。但在现实的交往过程中，总是或多或少地存在着一些不尽如人意之处，影响了人际交往的正常进行。

拿破仑·希尔指出：“有魅力的人，人人都爱和他交往。”和有魅力的人相处总是愉快的。他好像雨天的太阳，能驱除昏暗。人人都乐于为他做事，他也能让一个人做别人做梦都想不到他愿意做的事。一个人能否成功与他的个人魅力有密切的关系，那些能够成功地创造财富的人往往拥有招财进宝的个性。良好的个人魅力是一种神奇的天赋，就连最冷酷无情的人都能受到他的感染。”

一个人的的人际关系同他的智力、受教育程度一样，是与他的人生息息相关的。在现实生活中，我们常常发现这样的情况：许多能力一般，但举止优雅、魅力十足的人，比起那些聪明而博学的人来，能获得更快的提升，有时甚至于把那些头脑聪明的人远远地抛在了后面。

如果你不懂得怎么和别人相处，你可能单靠精明能干暂时混得不错，但大多数事业都不由你唱独角戏。你可能有很高深的学术知识，却仍然缺乏社会知识——耐心倾听、推己及人、批评中肯而又有接受批评的能力，别人就很难喜欢你。

一旦你建立了良好的人际关系，即使你的举止偶尔同平常印象相悖，也无伤大雅。就像一个有名的作家，有时也有不尽人意之作，但是假如他给读者的印象很好，人们仍会买他的作品；一个受听众欢迎的歌唱家可以因

故不参加某晚会演出,但他的声誉丝毫不会受到影响,因为他过去有着光荣的历史。可见,无论是谁,打造良好的个人魅力的意义是深远的,每个人都应根据自己的特点来塑造美丽,争取给别人留下好的印象。

也许有人会认为,为人处世是诚意对诚意的问题,和人际关系无关。这种见解不一定对,因为即使你有诚意,怎样才能把这种诚意传达给对方呢?这确实需要一定的人际关系了。

许多成功人士在谈及自己的发展道路时,都把自己的成就归功于乐于助人、亲切随和的性格。他们因此而受到了人们的欢迎,为自己的成功奠定了良好的基础。林肯的合伙人亨恩顿先生在谈及林肯时曾说:“当林肯先生的住所里挤满了人的时候,他会把自己的床位也让给别人,而他则到店铺的柜台上睡。无论谁向他求助,他都会慷慨地予以帮助。”林肯的这种乐善好施的性格赢得了人们对他的爱戴。

其实,大多数人并不是生来就具有这种受人欢迎的个人魅力的,在培养自己受人欢迎的品质的过程中,他们付出了许多努力。你也需要在人际关系方面下些功夫了,只有这样,别人才更加乐于结识你,你做事才会更顺利,你的人际关系才能扩大。

本书从思辨的角度破解了建立良好人际关系的成功秘诀,阐释了建立良好人际关系的社交技巧,揭示了好人际的修炼途径。它将人生哲理寓于故事之中,帮助读者在轻松阅读中反思自我的人生轨迹;它将人生经验也寓于故事与理论之中,从而抛砖引玉,帮助读者在掩卷思考中评价自我的人生设计。本书以事实告诉广大读者朋友:有了好能力,就可闯天下;有了好形象,就可耀天下;有了好口才,就可行天下;有了好人际,就可创造出亮丽的人生。

——编者

目 录

第一章 发掘你的人际关系

- 建立良好的人际关系 /2
- 善用自己的言行影响他人 /4
- 学会与他人合作 /6
- 处理人际关系的诀窍 /9
- 大度的交友 /11
- 成功赢在人际亲和力 /13
- 保持适当的距离 /15
- 学会塑造自我 /17
- 该说“不”时莫迟疑 /20

第二章 拓展你的人际交往

- 近因效应让你睿智人生 /24
- 避免定型效应的消极影响 /26
- 晕轮效应帮你明眸 /28
- 定势效应助你巧脱困境 /31
- 投射效应教你抛砖引玉 /33
- 互惠定律让你左右逢源 /35

- 好感来源于相知互补 /38
- 助你成功的邻里定律 /41
- 从众心理让你不再孤单 /43
- 模仿心理有碍创造 /45
- 发挥情绪的感染力 /47
- 走好人际交往是第一步 /50

第三章 提高你的人际 EQ

- 莫让自己孤独到底 /54
- 玄妙的交互式身体语言 /56
- 细节助你成功 /59
- 使人愉快是一笔人际财富 /61
- 克服不良的交往行为和习惯 /63
- 学会真诚地赞美别人 /66
- 善于给心灵松绑 /68
- 乐观是人际关系的良药 /70
- 感激是鲜花身后的芬芳 /73
- 广交朋友要慎重 /75



第四章 完善你的人际沟通

- 合作者的凝聚之法 /78
- 与上司的工作交往 /80
- 合作与竞争 /83
- 放弃承诺就是放弃自己 /85
- 生意场合注重互利 /87
- 把握做事的场合与时机 /90
- 美妙的人际吸引规律 /92
- 人事管理中的交往心理 /95
- 不要处处当主角 /98
- 轻视他人会毁灭前程 /100
- 谈话技巧因人而异 /102

第五章 人际沟通中的技巧

- 善用人类天性沟通 /106
- 和陌生人搭讪的技巧 /109
- 对上司轻松说“否” /112
- 记住别人的名字 /115
- 保持人格完整性 /117
- 善用语言技巧 /119
- 人际沟通的窍门 /122

情深所致,金石为开 /124

经常保持联络 /126

求人请托巧开口 /128

巧织应酬关系网 /131

含糊其辞脱困境 /133

第六章 口才中的人际学

- 言行委婉别触礁 /138
- 得罪人的话不说为妙 /140
- 反唇相讥巧自卫 /143
- 用沉默控制洽谈节奏 /146
- 忠言诚恳不逆耳 /149
- 人情是成功氧化剂 /151
- 巧答威严上司的发问 /153
- 读懂人心好交往 /155
- 言尽意明不伤人 /158
- 好人际从细微做起 /160
- 最易打动对方的技巧 /163
- 柔和的谈吐令人信服 /165

第七章 成功中的人际学

- 福星就在你的身边 /170
- 为什么要听他的 /172

发挥交际中的感染力 /175

交往需要双赢 /177

人多胆大的奥秘 /180

如何作出艰难的选择 /183

天真做人、机智做事 /185

做事莫绝对 /188

成功需要脚踏实地 /191

第八章 人际交往中的误区

做人莫要强出头 /196

别把秘密与人分享 /198

有能力者不必自擂 /201

发问的分寸 /203

不要注重眼前的蝇头小利 /206

言语失误要积极弥补 /208

不要忽视构建人脉 /211

克服交往的常见误区 /213

不要过分追求完美 /216

第九章 人际交往中的病态心理

虚荣是生活的陷阱 /220

攀比会削减人生的快乐 /222

自卑是心底的木桩 /225

嫉妒让心态变形 /227

吝啬越多失去越多 /230

害羞束缚前行的脚步 /232

逆反加剧烦恼生成 /235

逃避是最大的错误 /237

莫让敏感左右你的心情 /240

报复只会叠加痛苦 /243

自负是自掘陷阱 /246

偏执容易让人走极端 /248

贪欲是一种累赘 /250

第十章 人际测试

人际关系测试(一)/254

人际关系测试(二)/256

人际交往类型测试 /260

你能驾驭愤怒的情绪吗? /261

人际冲突平息能力测量 /266

大家喜欢你吗? /270

健康的处世观测试 /272

嫉妒心理诊断量表 /275

社交焦虑测试 /279



第一章 发掘你的人际关系



建立良好的人际关系

要想成就事业,就要善于沟通,建立和谐、良好的人际关系。哲学告诉我们:事物的发展存在于个性与共性之间。发挥自己的沟通能力,为自己营造一个良好的人际氛围,只有这样,才能为自己的人生铺垫更为宽阔的道路。

美国著名的社会心理学家斯坦利·米尔格兰姆发现了“六度分离”理论。它起源于一个“小世界现象”的假说,意思是任何两个素不相识的人中间最多只隔着6个人,换句话说,只用6个人就可以将两个陌生人联系在一起。米尔格兰姆招募到300名志愿者,请他们邮寄一封信函给一名股票经纪人。

由于可以肯定信函几乎不会直接寄到目标,他就让志愿者把信函发送给他们认为最有可能与目标建立联系的亲友,并要求每一个转寄信函的人都发一封信给他本人,以追踪信件的去向。出人意料的是,有60多封信最终到达了目标手中,并且这些信函经过的中间人的数目平均只有5个。也就是说,陌生人之间建立联系的最远距离是6个人。

人际交往是人类特有的需要,是在人的社会历史发展过程中产生的,是人类不可缺少的生活方式,也是人类的本质表现。

在迈向成功的道路上,一个人孤军奋战是不行的,你必须联系志同道

合的朋友,在成功时,相互交流经验和分享快乐,在失败时相互倾诉和鼓励,从而取得更加辉煌的事业成就。良好的人际关系,不是一朝一夕就能够建立起来的,需要用真诚和智慧逐渐营造。

现代心理学和社会学的研究已证实,良好的人际关系具有四大功能。

首先是产生合力。平时,我们常说的“人多力量大”,“团结就是力量”,“人心齐,泰山移”,就是这个道理。在现代社会,分工细化,竞争残酷,单凭一个人的力量是根本无法取得事业上的任何成就的,只有借助众人之力,才有可能创造辉煌的人生。而要获得众人的帮助,使之上下一心,攻克目标,那就必须学会搞好人际关系。

其次是形成优势互补。俗语说:一个篱笆三个桩,一个好汉三个帮。一个人,即使是天才,也不可能样样精通。所以,他要完成自己的事业,就必须善于利用别人的智力、能力和才干。然而,用人并不仅仅是一种雇佣与被雇佣的关系,而最大限度地调动下属的工作积极性,就必须掌握一定的人际技巧。在一个人开拓自己的事业时,总要遇到自己力所不能及的困难,这时,良好的人际关系则会助你一臂之力,为你扫清障碍。

第三,人是一种感情动物,必须时刻进行感情上的交流,需要获得友谊。在迈向成功的道路上,要想坚持到底,仅仅依靠信念的支撑是不够的,还必须要有友谊的滋润。良好的人际关系会使你获得一种强大的力量和热情,在成功时得到分享和提醒,在挫折时得到倾诉和鼓励,这必将会有助于你心理的有益平衡,从而有勇气迈向新的征程。

最后,在现代社会中,掌握了信息就等于是把握住了成功的机会。一条珍贵的信息可以使人功成名就,而信息闭塞也可能会使人贻误战机、遗憾终生。广交朋友,善处关系,是一条十分有效地获取信息的途径,这样,你就能够在竞争中始终处于一种领先的地位,然后再取得事业上的成功。良好的人际关系是一笔巨大的投资,必然会在你需要的时候给你丰厚的回报。



【人际心理解疑】

良好的人际关系,是事业成功的催化剂,它会使人变得活泼,富有进取精神,充满干劲。反之,生硬的人际关系,会把自己置于重重障碍之中,限制自己的发展。

善用自己的言行影响他人

人际关系的一个基本定理就是情绪的相互感染,这是影响力的一个重要体现。比如,口渴的人们在缺水的沙漠中找到水源,只要第一个喝了没危险,其他的人就敢放心去饮用,这就是影响他人心理的表现。

有这样一个著名实验:美国加州大学圣克鲁兹分校的管理者希望学生们节约用水。管理者认为贴一张告示就能约束学生的行为。告示要求洗浴者按照以下步骤节约用水:“淋湿,关水,打肥皂,冲洗干净”。

在五天的时间里,只有6%的人按照建议程序洗澡。当告示被更显眼地固定在浴室门口的三脚架上时,依从者增加到19%。但是有的洗浴者会很厌烦地把它打翻在地,然后冲洗更长时间。

心理学家阿隆逊建议将所有的告示撤除,由一名模特来示范适当的洗浴行为。当浴室空无一人时,示范者打开水龙头,背朝浴室入口等候有人进来。一旦他听到有人进来,就按照程序关水,打肥皂,冲洗干净然后离

开。这种情况下,有49%的人发生了依从行为。当采用两名模特时,示范效应影响了67%的人。



在人际交往中还广泛存在着互惠规范,也就是当你为某人做了些事情,那人就会觉得应该为你做些事情。心理学研究表明,即使是非常小的恩惠也能引导对方反过来给予比较大的恩惠。这种以小利追求大利的策略,实质上是互惠规范衍生出的一种依从技巧,即迫使对方回报以相应的善意举动。

有时我们也会发现,我们会受一些影响去做一些自己不愿意做的事情,如受人影响而买了自己并不特别喜欢或满意的产品,甚至受到“托儿”的影响而被人骗去钱财等。因此,我们有必要采取一些策略去抵制这种不良影响:尝试去忽略毫无意义的恩惠,尝试避免愚昧地去追求同某些人保持一致,行动之前始终先花时间做理性的思考和推理。

心理学上,说服与感染的作用是完全不同的。被说服者一般是处于理性状态的,随时有可能因为客观环境的变化而改变。但被感动的人的依从心理已经直达内心,将依从行为内化为主动行为。

在每次与人交往的过程中,我们都在不断地传递着情感信息,影响着周围的人,同时也在不断接受他人的情感信息。在多数情况下,这种交流与感染比较间接与隐秘,不为大多数人所察觉,但这种感染作用确实存在。

人们都喜欢与热情大方开朗的人接近,从他们身上可以感受到勃勃向上的生命的力量,难道他们从不曾忧郁、悲伤与痛苦吗?当然不是,他们所掌握的不过是懂得如何将情绪在合适的时间和合适的地点投射到他人身上。

人们在交往中,彼此传输和捕捉相互的情绪信息,并汇聚成心灵世界的潜流,通过这股潜流的涌动来感染影响对方的情绪。对这种情绪控制的



能力越高,社交中的影响力就会越大。

人们在交往时,情绪传递的方向总是从表达能力较强的一方指向相对较被动的一方。某些人特别容易受到情绪的感染,也就极易动容。一般的爱憎分明没有这么直接,而是隐藏在人际接触的默默交流中。在每次接触中彼此的情绪争相交流感染,仿佛一股不绝如缕的心灵暗流,当然并不是每次交流都很愉快。这种交流往往细微到几乎无法察觉,譬如说,同样一句“谢谢”,可能给你愤怒、被忽略、真正受欢迎、真诚感谢等不同的感受。

【人际心理解疑】

善于顺应他人情绪或使他人情绪顺应你的步调,必然能够提升影响力,并建立良好的人际关系。

学会与他人合作

一个巴掌拍不响,众人拾柴火焰高。每个人的一生都是生活在群体生活中,很多事情需要借助他人的力量才能完成,这就必然促使我们学会合作。常言道“众人拾柴火焰高”,就是说有些事情,必须发挥集体的力量优势才能顺利完成。

一块巨大的岩石，就开始挖掘岩石周围的沙子，试图把它从沙坑中弄出去。他的力气很小，而岩石却很大，他下定决心，用尽了各种方法，一次又一次地向岩石发起进攻，可是，每当他刚刚觉得取得了一些进展的时候，岩石便滑落了，又重新掉进了沙坑。最后，他伤心地哭了起来。这个过程，男孩的父亲从窗户里看得清清楚楚。

父亲来到了他跟前说：“儿子，你为什么不用上所有的力量呢？”

“但是我已经用尽全力了，爸爸。我用尽了我所有的力量！”

父亲弯下腰，抱起岩石，将它搬出了沙坑，说：“不对，儿子，你并没有用尽你所有的力量。你没有请求别人的帮助。”

人类在本性上是群居的动物。从一般意义上看，人作为一个社会成员，有着强烈的合群需要。交往可使个体在心理上产生一种归属感和安全感，有助于形成良好的心境，维持机体平衡，保持身心健康。

生活中，那些善于或乐于交往的人，精神生活往往更丰富，身心也更健康；反之，那些孤僻、不合群的人，往往有更多的烦恼和难以排遣的忧愁，因而会有更多的身心健康的问题。如果长期无法满足交往需要，就可能由于孤独、寂寞，导致精神失常。

另外，从个体健康发展的角度看，人际交往也有着极其重要的意义，因为交往在个体的社会化过程中发挥着不可缺少的作用。在世界上有很多的动物，它们都无法战胜人类而成为世界的主宰。这是为什么呢？

因为这些猛兽总是独来独往，而人类很早就学会了合作，并以此在世界上立足。后来人类又学会了交换（这是任何其他动物都不具备的行为），使人类在区区数千年的时间里就统治了地球。

在通往成功的路上，抱着顽强的态度与执著的精神固然不错。但个人的力量毕竟是有限的，拥有良好的人际关系，学会合作与双赢，借助群体的力量，才能使人迅速成功。

在1920年，印度发现了一个名叫卡玛拉的狼孩。卡玛拉出生后就脱





离人类社会,同狼一起生活,回到人类社会时已8岁,她不会言语只会号叫,智力低下。虽经过科学家们悉心照料和训练,仍未能实现人的社会化,直到她17岁生命尽头之时,也无法学会人类语言,且她的智力水平仅相当于4岁的儿童。这充分说明了个体与周围人之间的交往在人的健康发展方面的极端重要性。

无论如何,人都不能把自己孤立起来,这是经过科学证明的。因此,必须与他人保持频繁的接触,只有这样才能让你在社交中脱颖而出。优越而从容的技巧是在与人交往的过程中逐渐培养起来的,离群索居只能导致孤立。那些自命不凡的人孤立地生活在自己的世界里,他们没有意识到自己的渺小与局限。这种孤立的境地使他们更加孤陋寡闻。

【人际心理解疑】

古语曰“人以群分,物以类聚”。生活中,无论每个人遇到多大的困难,必要的时候一定要借助群力助你解困,这是自古以来成功者的秘诀。



处理人际关系的诀窍

懂得了处理某些事情的方式方法，也就是懂得了其中的窍门，就会让你事半功倍。有时候自己费很大的精力和时间处理人际关系却只能得到较小的成绩，有时则花费最小的成本却能得到较大的成绩，为什么？关键在于你有没有掌握处理人际关系的诀窍。

美国著名的福特汽车公司新泽西的一家分工厂，过去曾因管理混乱，而差点倒闭。后来总公司派去了一位很能干的人物，在他到任后的第三天，就发现了问题的症结：偌大的厂房里，一道道流水线如同一道道屏障隔断了工人们之间的直接交流；机器的轰鸣声，试车线上滚动轴发出的噪音更使人们关于工作的信息交流越发难以实现。

由于工厂濒临倒闭，过去的领导一个劲地要生产任务，而将大家一同聚餐、厂外共同娱乐时间压缩到了最低线。所有这些，使得员工们彼此谈心、交往的机会微乎其微，工厂的凄凉景象很快使他们工作的热情大减。

于是，经理果断地决定以后员工的午餐费由厂里负担，希望所有

