



良好的人际关系，成就美好的未来人生

Interpersonal Psychology

# 人际交往

高山 编

懂得“人心”才能搞定“人际”

# 心理学



**建立良好的人际关系 掌握他人的心理策略**

全面揭示了人际关系发生发展和变化的一般规律  
正确把握人际关系的本质

一个人的成功，只有15%是由于他的专业技术，而85%则要靠人际关系和他的为人处世能力。



北京燕山出版社  
BEIJING YANSHAN PRESS

INTERPERSONAL  
PSYCHOLOGY

# 人际交往心理学

懂得“人心”才能搞定“人际”

高山 编



北京燕山出版社  
BEIJING YANSHAN PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

人际交往心理学 / 高山编. — 北京: 北京燕山出版社, 2018.6

ISBN 978-7-5402-5181-9

I. ①人… II. ①高… III. ①人际关系—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 125234 号

## 人际交往心理学

---

编 者 高 山

责任编辑 贾 勇 王 迪

封面设计 余 微

责任校对 石 英

出版发行 北京燕山出版社有限公司

社 址 北京市丰台区东铁营苇子坑路 138 号

电 话 010-65240430

邮 编 100078

印 刷 北京德富泰印务有限公司

开 本 880mm × 1230mm 1/32

字 数 150 千字

印 张 8

版 次 2018 年 7 月第 1 版

印 次 2018 年 7 月第 1 次印刷

定 价 35.00 元

---

版权所有 盗版必究

人际交往是每个人都无法回避的生活内容。善于社交的人在社会上广受欢迎，所承受的社会压力也比别人小得多，成功的概率也相对地提高。正如美国著名学者卡耐基所说：“一个人的成功，只有15%是由于他的专业技术，而85%则要靠人际关系和他的为人处世能力。”可见，一个人的社交能力是多么重要。在这个讲究人际关系的时代里，却有许多人不懂得怎样更好地与人相处。

一位老太太坐在小镇郊外的马路边纳凉。有个年轻人来到老人面前问道：“请问老人家，住在这个小镇上的人怎么样？我正打算搬来住呢！”

老太太看了一下年轻人，反问道：“你要离开的那个地方的人怎么样？”

年轻人回答：“不好，都是些不三不四的人。我住在那里没快乐可言，因此我打算到这儿来住。”

老太太叹口气，说：“小伙子，恐怕你要失望了，因为这个镇上的人，也和你那儿差不多。”

年轻人走了，继续去寻找他理想的居住地。

过了一会，一位姑娘来到老太太面前，询问同样的问题。老人也同样反问她。

这位姑娘说：“哦！住在那里的都是非常好的人。我在那里度过了一段美好的时光，但我正在寻找一个更有利于我的工作发展的小镇，我舍不得离开那个地方，但是我不得不寻找更好的发展前途。”

老太太面露笑容，说：“姑娘，你很幸运。居住在这里的人都是跟你原来住的地方一样好的人，你将会喜欢他们，他们也会喜欢你的。”

这个故事告诉我们，你想寻找敌人，你就会找到敌人；你想寻找朋友，你也会找到朋友。不善于与人相处的人，到了哪里，都会认为别人难以相处。善于与人相处的人，见到任何人，都会融洽相处。

古语里关于成功的三要素：“天时、地利、人和”，其中“人和”强调的就是和谐的人际关系。罗斯福也说：“成功公式中，最重要的一项因素是与人相处。”可以说，人际交往能力是个人成长中一项重要的素质，具有较强的人际交往能力的人，成功的概率更高一些。

人际关系的成败，与心理学有着千丝万缕的联系，一旦掌握了相关的心理学知识，工作和生活中的许多难题就能迎刃而解，就能建立起完美的人际关系。本书就是从心理学角度出发，通过如何组建人际关系网、如何赢得朋友、如何求人办事、如何表达与拒绝、如何与人相处等方面，讲述人际关系中的心理学知识和技巧，深入挖掘人性背后的心理秘密，巧妙揭示人们内心深处的行为动机，以期帮助读者迅速提高说话办事的能力，掌控人际交往主动权，避免挫折和损失，一步一步地落实自己的人生计划，获得事业的成功和生活的幸福。

书中对于心理学基本知识的介绍，不再局限于简单的理论阐释，

而是采取与具体实例相结合的方法，使得心理学的知识变得亲切、生动，读者将看到人际交往中形形色色的故事和案例，既有相关的心理学实验研究结果，也有普通人的交际困惑，兼顾了科学性和可读性。这使得本书的适用人群更为广泛，应该说，本书对人际关系心理现象和行为的生动描述，可使读者获得有益的启示，有助于和谐人际环境的建构。

## 第一章

### 组建人脉网，谋求共赢心理学 // 1

交际是一门艺术，要讲究礼仪 // 3

广结人脉，为自己的事业打下基石 // 8

多一个朋友，等于增加了一种信息源 // 12

采用曲折隐晦的言辞，达到目的 // 16

让对方感受到你的真诚和善意 // 20

异性交往，要注意分寸 // 22

## 第二章

### 以心换心，赢得朋友心理学 // 25

以诚交友，信任是获得友谊的前提 // 27

交友保持平常心，过了度别人会反感 // 29

尊重别人，就是尊重我们自己 // 30

交往中必须分清是友还是伴 // 34

别人有愧对我们的地方，应该乐于忘记 // 37

适者生存，朋友之间有竞争 // 39

越是好朋友越容易出现矛盾 // 41

错了，不要为自己辩护 // 43

怎样把握好交友的“度” // 48

### 第三章

#### 吃亏是福，和谐人际关系心理学 // 51

帮助了别人，同时也帮助了自己 // 53

信任是彼此心灵之间的契约 // 56

一诺千金，用行动来负责 // 58

君子之交淡如水 // 59

冤家宜解不宜结，学会化敌为友 // 60

别人有难时，要鼎力相助 // 62

### 第四章

#### 一言九鼎，把话说得滴水不漏心理学 // 63

学会赞美，也就掌握了口才学的一半 // 65

说话办事，讲究场合很重要 // 68

隐而不白、柔而不弱、闪而不避 // 70

“直肠子”容易得罪人 // 73

人际交往中，要敢于大声说“不” // 75

采用温和语调，拒绝不能伤“面子” // 78

硬碰硬，只会使事情越来越糟糕 // 80



恰到好处的幽默是智慧的体现 // 82

唯真情，才能够使人信服 // 84

## 第五章

### 审时度势，求人办事心理学 // 87

肯求人，广求人，善求人 // 89

投其所好，不失为顺利办事的一条捷径 // 91

无计可施时的黄金方法 // 96

晓之以理，动之以情 // 98

软磨硬泡≠死皮赖脸 // 100

学会尊重，办事才会圆满 // 102

办事过程中，怎样避免冷场 // 104

以退为进，得不到的东西最珍贵 // 106

重视他人细节，是踏上成功之路的法宝 // 110

“小泥鳅”有时也能掀大浪 // 114

## 第六章

### 平等尊重，与同事从容相处心理学 // 119

如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越 // 121

学会说“这都是我的错” // 123

欣赏别人，也是对别人的一种激励 // 126

没有人会拒好意于千里之外 // 128

嫉妒是你与同事间的一堵墙 // 131

带着一份感恩的心去工作 // 136

## 第七章

### 把握尺度，获得上司重用心理学 // 139

- 领导与下属的黄金分割点 // 141
- 在上司面前保持你的魅力 // 144
- 不可忽视上级的建议 // 147
- 恰当地向上级提出请求 // 148
- 与上司相处，要进行适当的感情投资 // 149
- 不要宣扬自己的功劳，小心功亏一篑 // 152
- 巧妙地处理与上司的冲突矛盾 // 154
- 坦然面对领导对你的误解 // 156

## 第八章

### 防微杜渐，应对危险场面心理学 // 161

- 除了防守，还要学会反击 // 163
- 面对正确的批评，要坦然接受 // 168
- 轻易许诺往往不可信 // 170
- 理智面对第三者插足 // 172
- 名誉是一个人的第二生命 // 174
- 面对尴尬的场面 // 177
- 如何在逆境中保全自己 // 178

第九章

随机应变，智者自我保全心理学 // 183

只有水涨才能船高 // 185

良药不一定苦口 // 187

糊涂是一种可贵的精神 // 189

不跟小人较劲儿 // 194

给自己留点余地 // 199

谈论他人，多讲他的好处 // 203

第十章

用心经营，让爱情更美好的心理学 // 205

适当地吃醋，让爱情更美好 // 207

花点心机，才能留住人心 // 211

爱上缺点 // 215

得到的就是最好的 // 218

唠叨是爱情的坟墓 // 221

## 第十一章

### 因人制宜，与各种人相处的心理学 // 225

- 分清真假“糊涂” // 227
- 为雄才大略的人铺路 // 229
- 怎样与自私自利的人相处 // 230
- 怎样与争强好胜的人相处 // 231
- 远离搬弄是非的人 // 232
- 对性情急躁的人以诚相待 // 233
- 理解和开导性格孤僻的人 // 235
- 与尖酸刻薄的人保持距离 // 237
- 对翻脸无情的人要留一手 // 238
- 与爱发无名火的人怎样相处 // 239

INTERPERSONAL  
PSYCHOLOGY

第一章

组建人脉网, 谋求  
共赢心理学



## 交际是一门艺术，要讲究礼仪

人际传播是离不开语言的，说话的内容、选词造句，说话的语言、语调，说话的身姿、手势、表情……都会给对方留下一定的印象，即每个人都对他人树立自己的语言形象。

交际是一门艺术，要讲究礼仪，不同的场合都要注意礼貌用语。例如，“对不起”“谢谢”“请”这些礼貌用语会对调和融洽人际关系起到意想不到的作用。

在涉外场合需要麻烦人帮忙时，说句“对不起，你能替我把茶水递过来吗？”则能体现一个人的谦和及修养。无论别人给予你的帮助是多么微不足道，你都应该诚恳地说声“谢谢”。正确地运用“谢谢”一词，会使你的语言充满魅力，使对方倍感温暖。道谢时要及时注意对方的反应。对方对你的感谢感到茫然时，你要用简洁的语言向他说明致谢的原因。对他人的道谢要答谢，答谢可以用“没什么，别客气”“我很乐意帮忙”“应该的”等来回答。

谈吐往往给人留下第一印象。美国语言治疗师霍尔说：“你讲话的方式，反映你的智能和性格。”所以，如果你言语闪烁不定，夹着很多“呵、嗯”等词，或者“我想、可能、或许、大概、应该是如此”，你的形象定会被打折扣。

礼貌用语是尊重他人的具体表现，是友好关系的敲门砖。在日常生活中，尤其在社交场合中，礼貌用语十分重要。

在拥挤的公共汽车上，一个人不慎踩了另一个人的脚，踩人者若无其事，无动于衷，被踩者愤怒异常，骂骂咧咧，于是开始了一场舌战，你来我往，吵得好不热闹。

同样在拥挤的地铁里，一个人不慎踩了另一个人的脚，踩人者马上诚恳地向对方表示歉意，并说一声：“对不起！”被踩的人虽疼痛未消，却也谅解地说一句：“没关系。”

同一件事，为什么有截然不同的态度、截然不同的结果呢？很简单，只因前者无礼，后者知礼。

内疚和歉意往往能换来宽容和谅解，使一触即发的冲突烟消云散。道歉时最重要的是有诚意，切忌道歉时先辩解，好似推脱责任；同时要注意及时道歉，犹豫不决会失去道歉的良机。是否讲礼貌导致后果大相径庭。谁不讲文明礼貌，谁就会受到社会的谴责。

在任何需要麻烦他人的时候，“请”都是必须挂在嘴边的礼貌语。如“请问”“请原谅”“请留步”“请用餐”“请指教”“请稍候”“请关照”等。频繁使用“请”字，会使话语变得委婉而礼貌，是比较自然地把自己的位置降低，将对方的位置抬高的最好的办法。

苏蕾终于找到了合适的工作，学韩语的她在一家韩国人的公司找到了一个总经理助理的位置。

苏蕾在韩国出生，上到小学毕业才回来，韩语十分流利，在大学里屡屡得到老师表扬，朋友们常常笑她是个“韩国人”。而她对这段经历也十分得意，所以找工作的时候，非韩国外资的公司不去。

上班快三个月了，韩国老板对她很满意，想跟她签长期合同，苏



蕾却有点犹豫，倒不是因为待遇不好，而是公司里有一个副总对她很是看不惯，经常给她小鞋穿。

在苏蕾去公司之前，这位副总是总经理助理，苏蕾是在他高升之后补了他的空缺，据说面试的时候，他对苏蕾的印象还是不错的，现在为什么变了脸呢？那天朋友去接苏蕾下班，朋友看出了一点端倪。该副总在审读苏蕾递给他的韩文报告，提出苏蕾报告中的几个问题，苏蕾立刻进行辩解：“韩语里这个词应该是这个意思，不会错的。上次你的这个错误就是我向金先生提出的，他也认为我是对的。”副总的脸色立刻有点阴，他合上报告：“那好，我回去慢慢看。明天再给你。”苏蕾又说：“今晚金先生就要的。”

“没关系，我亲自给他好了。”副总沉着脸走了。

在大量职场新人中，苏蕾这样的困惑，很多人都会有，明明只是为了工作，却忘了给别人留点余地。苏蕾似乎欠缺了一点虚心和温和，一起工作，探讨问题的方式最好和缓一些，“可能”“也许”这样的字眼能缓解矛盾，言语里面动不动就提到上司也是一种错误做法，这会让人有一种盛气凌人的感觉，越是优秀的人才越要注意这一点。

“你的语言是他人判断你的重要依据之一。”“你说话的方式告诉别人你的智力与整体能力。”这是事业的需要。在销售、公关、广告、客户代表等岗位，良好的语言形象和谈吐风格透露出的自信、诚恳、亲和或是风趣就是一张绝好的名片。

成功的人际关系在于你能捕捉对方观点的能力；还有，看一件事须兼顾你和对方的不同角度。

人际网络并非一日所成，它是数十年积累的成果。