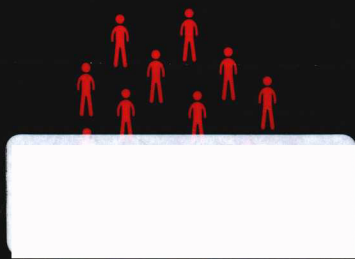


人际交往 心理学

会识人，懂社交，情商高

尹智程 —— 著



世事洞明皆学问，人情练达即文章

跟任何人都能交往，世界就是你的！

吃透人情世故，洞悉人心人性，破除社交心理误区



当代中国出版社
Contemporary China Publishing House

人际交往 心理学

会识人，懂社交，情商高

尹智程——著

 当代中国出版社
Contemporary China Publishing House

2019年·北京

图书在版编目(CIP)数据

人际交往心理学 / 尹智程著. -- 北京 : 当代中国出版社, 2019. 1

ISBN 978-7-5154-0897-2

I. ①人… II. ①尹… 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 270101 号

出版人 曹宏举
策 划 博峰文化
策划编辑 孙光雨
责任编辑 聂文聪
封面设计 尚世视觉
出版发行 当代中国出版社
地 址 北京市地安门西大街旌勇里 8 号
网 址 <http://www.ddzg.net> 邮箱: ddzgcb@sina.com
邮政编码 100009
编辑部 (010)66572264 66572154 66572132 66572180
市场部 (010)66572281 66572161 66572157 83221785
印 刷 北京欣睿虹彩印刷有限公司
开 本 880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张 7 印张 160 千字
版 次 2019 年 1 月第 1 版
印 次 2019 年 1 月第 1 次印刷
定 价 42.00 元

版权所有,翻版必究;如有印装质量问题,请拨打(010)66572159 转出版部。

前言

Foreword

你有心交朋友，却被忽视；

你有心做大事，却被轻视；

你费尽心思结交，别人却对你视若无睹，形同陌路。

你的价值，别人总是看不见，因而你怀才不遇；

你的优点，别人一直不认同，因而你无所作为；

你就像个无声无息的影子，在人群中没有存在感，孤独静寂。

如果你不能解决这些问题，你就会成为问题，经常被他人忽视，存在感缺失，在当前这个社交红利时代，这是一件非常可怕的事情。

说得直白一点，你有能力、有才华固然重要，但在人生里，情商更胜于智商，“友谊”更胜于能力。想要在这个抢占资源的时代拥有更多福利，必须掌握一门闯社会的绝技，这就是“人际交往”。

人际交往，通俗一点说就是——我如何对待他人，他人如何回应我；复杂的场面如何应付；什么样的场合，该说什么样的话；什么样的事情，该使用什么样的策略。这说起来简单，实则很需要我们花一番心力。

《红楼梦》中说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”诚如曹雪芹先生所言，“世事洞明”和“人情练达”要像做学问、写文章那样，是需要用心学习和磨砺才能实现的境界。从人际交往心理学的角度来看，二者相辅相成：人情练达当然是我们进行社交活动所追求的最佳效果，而世事洞明无疑是它的前提，或者说是“手段”。因为任何人想在社交活动中得到别人的信任、欣赏和支持，首先必须了解别人的心理需求、心理波动、性格特点、喜好兴趣等，而这一切都包含在“世事洞明”的学问之中。

学习人际交往心理学，可以帮助我们洞彻人性，指导我们读懂并把握他们的心理，对他人的所思所想、情绪情感、心理需求、行为意图有一个准确的预判，能够让我们抓住人心去交朋友，把话说得暖人心，把事做得合人意，从而赢得人心，成为大家喜欢并重视的人，达到自己的社交目的。

我写作这本《人际交往心理学》，将心理学和社交学融为一体，尽力为大家面面俱到地讲解人际交往中的策略技巧，提供最具实战效用的思路与方法。毫无疑问，它一定可以帮助你提升社交技巧和能力，改变备受冷遇的人生败局，掌控人际交往主动权，开创左右逢源、如鱼得水的人生局面。

目录

Contents

第1辑 治愈力 驱除社交恐惧，告别人际孤寂

怕生是天性，但别让它变成病 / 002

那些你所惧的场，都会变成生命的伤 / 005

陌生人不是凶神，打开你的心门 / 010

世界本可以很温暖，也可以更温暖 / 014

第2辑 省察力 内检社交顽疾：你为什么会被孤立

你要活出自我，但不能活得自私 / 020

人若“独”，走到哪里都孤独 / 024

太在意自己的人，往往不被在意 / 028

逞一时嘴快，最后自己不自在 / 032

小心一言不慎，一身负面标签 / 036

如果你想四面树敌，那就尽情表现自己 / 039

社交没有死规范，全靠随机应变 / 042

第3辑 读心力 巧用心理透视，看破社交百相

唯有知心，然后才能交心 / 046

读懂别人心里话，才能完美对话 / 050

与他“相似”，他会对你更有好感 / 055

再好的关系，也要把握好社交距离 / 059

满足对方心理，就不会心怀芥蒂 / 063

第4辑 沟通力 所谓人情世故，有一半都在说话里

不懂却装懂，越卖弄越尴尬 / 068

顺着声音，潜入他的灵魂 / 072

精彩的谈资，来自你的未雨绸缪 / 075

爱听好话，是所有人的“不可救药” / 079

说话有趣的人，往往看着很高级 / 083

失意人面前，切勿“秀”自己 / 087

策略性提问，让对方越说越爱说 / 090

好好听话，比滔滔不绝更重要 / 094

第5辑 吸引力 修炼个人气场，走到哪里都是主场

有礼走遍天下，无礼寸步难行 / 100

初次见面，就给人怦然一动的感觉 / 104

最吸引人的永远是“未完待续” / 108

热情——令人无法抗拒的魅力 / 112

推销自己，从一个独特“标签”开始 / 116

所谓一见如故，其实都靠巧妙攀谈 / 120

你越爱笑，身边就会越热闹 / 123

第6辑 迎合力 懂得投其所好，和谁关系都牢靠

从兴趣入手，做志同道合的好朋友 / 128

没关系不怕，有联系就行 / 132

沟通的化境，是将人“催眠” / 136

与不同的人对话，要有不同的套路 / 141

自己“黑”自己，别人却更喜欢你 / 145

演得好配角，你就是主角 / 149

第7辑 圆通力 多点处世心眼，就不会屡遭白眼

小事装糊涂，大家都舒服 / 154

有些事你懂就好，未必要说破 / 158

拒绝，也要会打好“人情牌” / 161

善于打圆场，走到哪儿都不冷场 / 165

如果你笨一点，朋友反而多一点 / 168

如果你想惹人怒，就哪壶不开提哪壶 / 172

第8辑 影响力 借助心理投射，影响你想影响的人

给人真诚之感，他自会诚心以待 / 178

让悬念顿生，迫使对方主动提问 / 182

循循善诱，设法使谈资落到目的地 / 186

让对方感觉，这个观点是他自己的 / 190

话题再“热”，不如情绪热烈 / 194

第9辑 自卫力 人心原本复杂，你可别活得太傻

一直对你笑的人，可能笑里藏刀 / 200

说是为你好，可你真的觉得好吗？ / 203

熟人最保险？也可能最危险 / 207

一口一个称赞，小心糖衣炮弹 / 211

第 11 辑 治愈力

驱除社交恐惧，告别人际孤寂

在现代社会，人们越来越注重社交，但同时也面临着社交恐惧和人际孤寂的问题。社交恐惧症是一种常见的心理障碍，患者在与他人交往时会感到紧张、害羞、甚至回避。这种恐惧往往源于对他人评价的过度关注，以及对社交场合的负面预期。人际孤寂则是一种主观感受，即使身处人群之中，仍感到孤独和不被理解。这种孤独感可能源于缺乏深层次的情感连接，或者是对现有社交关系的满意度降低。

要驱除社交恐惧，首先需要认识到恐惧的来源，并尝试通过自我调节来缓解。例如，可以通过渐进式暴露疗法，逐步增加与他人的接触，从而降低对社交的敏感度。同时，培养自信心和积极的自我认知也是关键。在人际交往中，学会倾听和理解他人，建立真诚的情感连接，有助于减轻孤独感。此外，参与兴趣小组或志愿活动，可以提供一个轻松自然的社交环境，帮助个体在共同的活动中找到归属感和支持。

告别人际孤寂，需要从改变社交模式入手。避免过度依赖网络社交，多参与线下的面对面交流。在社交过程中，学会表达自己的真实想法和感受，与他人建立深层次的情感共鸣。同时，也要学会接受自己的孤独感，认识到孤独是人类的一种正常情感体验，不必因此而感到羞愧或焦虑。通过不断的学习和成长，提升个人的社交技能和情感素养，最终实现人际关系的和谐与内心的平静。

怕生是天性，但别让它变成病

前几日，课堂上来了一批新学员，一位 20 多岁的小伙子令我印象深刻，他叫浩明。在我的印象中，如今的“90 后”朝气蓬勃，个性自我，身上带着满满的正能量，但浩明却是一个例外。他非常腼腆害羞，总是一个人安静地坐在教室后排，不会主动和人说话，也不会举手回答问题。

“让每一位学员在我的课堂上都有所收获”，是我事业追求的方向，于是我主动和浩明攀谈起来，但很快就发现，他说话时眼神总是躲闪，不敢和别人对视，经常采用搓手、挠头、抿嘴等小动作掩饰自己的内心。

“你这人很怕生。”我直指问题所在。

浩明的眼睛亮了一下，犹豫了几秒，才小声地说道：“老师，我是一个腼腆害羞的人，很怕生，又敏感，见到不熟悉的人不知道该说什么，也不知道该如何相处。就算对方主动和我交往，我也会特意疏远，宁愿自己一个人待着。这让我的生活和社交一团糟，我很苦恼，该怎么办呢？”

其实，有这类困扰的人不在少数，同时这种情况也是一种常态。

怕生的人一般属于内向性格，大多腼腆，不爱说话，不善于和人打交道，更喜欢独处，看上去会有一种“冷冷的矜持”。而这类人其实在

人群中占到 $1/3 \sim 1/2$ ，也就是说，每两三个人中间就会有一个人是腼腆并敏感的。之所以我们平时看不出来，是因为很多人有意装出一副十分健谈的样子。

进一步说，怕生一部分与我们的个性有关，但说到底是一种自我保护的天性。面对陌生人和陌生环境，我们的防备心理会明显提高，也不会轻易地表现自己。所以，如果你觉得自己或多或少地有些怕生，也不需要太过担心，毕竟有那么多人陪着你“怕生”。可是这仍会让人苦恼，毕竟每个人都希望自己成为一个受欢迎的人，每个人也需要借助交际的力量达到理想的生活状态。

据我观察，有些人的“怕生”已经变成一种病，你有没有听说过“社交恐惧症”？这类患者主要表现为对社交场合和人际接触的过分担心、紧张和害怕。其实，这不是他们的本意，他们也知道害怕是过分、不应该或不合理的，但仍然有一种无法自处的窘迫，极少有战胜胆怯的时候。与这类人交际，常常会陷入沉默和隔阂之中，你能显而易见地感受到他的不自在，浩明就是其中之一。

如果是这种情况，你就不能掉以轻心了，有必要采取一些针对性的“治愈”措施。

其实，正值青春期的时候，我一度也很怕生，但凡到了陌生的环境，面对陌生的人，我的手脚就不知道往哪里放，就连说话都会结结巴巴。结果我发现，别人都不怎么喜欢我，甚至对我不怎么耐烦。是啊，每个人的时间和精力都是宝贵的，为什么要和讲话都讲不利索的人一起共事？但现在，我可以在众人面前侃侃而谈，在公众场合进行演讲，还会经常在几千人的会场讲授我的课程。

那么，我是如何做到的呢？改变，源自我的高中时期。

我曾经作为赴美高中交换生在美国学习交流过一年。

刚到美国时，我感到非常不适应，因为美国的教学方式是：教师提前布置作业，要求学生针对某一话题发表演讲，课堂一开始就会请学生上台发言，而其他学生随时准备质疑与发难。小组讨论，轮流发言，这都是由学生自己来完成的，而习惯了认真听讲、被动记录的我，完全不能适应。

小组讨论时，我总是默默地坐在一边倾听，从不敢主动举手发言。

生活中，同学们经常组织各种社交活动，而我只想拥有属于自己的时间。

后来，莉娜老师告诉我：“没有人会主动发现你，除非你主动表现自己。”

于是，我开始调整自己的行为模式，改变自己的状态。每天早晨，我都会对着镜子练习说话，把自己当成一个陌生人；要求自己每月参加一次社交聚会，并与陌生人主动攀谈；业余时间，我开始阅读相关书籍，参加培训班，努力学习并刻意练习社交和沟通技巧。不到半年的时间，我已经成为小组讨论中最活跃的一员，成为那个在人群中侃侃而谈的人，即便再多陌生人，也不畏惧。

一名高中生的自我拯救，对你是否有触动呢？

美国前总统罗斯福的夫人说过这样一段话：“我们大部分人都像茶包，不在热水里，我们都不知道原来自己这么有能力。”

想要自己不再“怕生”，就要全力以赴地锻炼自己的能力。当你真的全心贯注于此，你想要的一切终究会到来。

那些你所怯的场，都会变成生命的伤

站在大庭广众面前，心里莫名地紧张，有一种喘不过气的压抑感；明明有很多想法和意见，但关键时刻脑子一片空白，表达不出来或者不敢表达；

去参加面试，本来很自信，但是中途因为种种害怕而放弃；

……

扪心自问，你是否曾经或者正在遭遇这样的折磨？

在一堂演讲培训课上，我邀请学员们轮流上台进行自我介绍。轮到一个叫曼妮的女士时，她刚一站到台前，脸上瞬间就变得红扑扑的，一张嘴，说话的声音很小，而且听起来有些颤抖，“大家……家……好，我……我叫……”我注意到，她的手也在微微地发抖，还不时地拽一下自己的衣角。

我微笑着，用鼓励的眼光望着曼妮，她一连做了好几个深呼吸，脸色才恢复了正常，并接着说道：“我叫曼妮，说实话，我现在非常紧张，身体在发抖，脑中一片空白……”

我点点头，示意曼妮继续讲下去。

“一直以来,我都不敢站在台上,不管是唱歌、跳舞,或是其他的,”曼妮的神情很黯淡,眼睛也变得潮湿起来,“但是熟悉我的人都知道,私下里的我个性活泼,想法很多,口才也不错。我不明白为什么站在人前我会这样失态。这个问题一直困扰着我,但是尝试了好多方法,都解决不了。”

“其实,最初我来参加这个培训也是有些犹豫的,”曼妮继续说道,“但是我想如果自己一辈子不肯迈脚去改变,那么我将错过很多次展示自己的机会,所以我不能放弃,这便是我今天站在这儿最大的意义。”

很荣幸,曼妮对我如此信任,为了回报她,我对她做了一番认真分析。

曼妮的问题究竟出在哪里?其实,这是一种怯场,说白了就是害怕面对一些不敢去面对的东西。这可能与个人性格有关,可能来自个人经历,这些无关紧要。现在,你必须认识到,缺乏当众表现自己的勇气,在关键时刻镇不住场,即便你再优秀,能力再出众,想法再独特,也无济于事。

我身边就有一位优秀的推销员,销售能力非常好,对所经销的产品十分精通,但出人意料的是,他总会在最后正式签合同的紧要关头突然紧张害怕起来,不少生意就这么“黄”了。

在公开场合,你体验过那种心跳加速、面红耳赤的感觉吗?

往往每一个怯场的人都以为怯场的只有自己,以为别人并不怯场,总是在想:“为什么只有我会这样呢?”其实,怯场并非某个人的特有现象,而是许多人都如此。事实上,许多人在公众场合都存在恐惧心理。如果有谁不论在何种场合都毫无气色变化,心脏的跳动也完全没有变化,那才是异常。

看到这里,有人或许要质疑我的说法,并指出电视上那些优秀的主持人、演员们潇洒大方、表达自如,完全没有怯场。告诉你,其实他们

并非我们想象的那样应付自如，他们也常常怯场，只不过善于及时地自我调节罢了。比如，一位著名的日本演员临近拍片时就想上厕所，甚至一去就是半个小时。美国某位播音员，每临播音都要先洗一次澡，若不这样，播音时就不能镇定自若。

在大庭广众面前表现自如，这对每个人来说都是一项有难度的挑战。但好在怯场这一社交障碍是可以克服的，下面我就向大家推荐一些行之有效的方法。

采用积极的心理暗示

我的同学程毅凭借出众的专业能力，坐上了跨国公司高管的位置。从一个基层默默无闻的技术工，突然荣升为人前风光的管理者，每天对着上百人发号施令，这对程毅来说是一项不小的挑战。他没有把握，感到紧张害怕，但是他假装自己很自信，假装自己有能力做好。经年累月，他渐渐地变得真的自信起来，也不惧面对大众。

很多时候，我们怯场是因为内心不相信自己。想要做到不怯场，就要勇敢地面对自己的恐惧，并从内心肯定和相信自己，为自己打造一个安全世界。“你很棒！相信自己！”“你会做得很好，加油！”……积极的心理暗示，虽是一个老生常谈的话题，但是它真的很管用。永远记住，胜利来自勇气。

抓住每次当众表现的机会

和某些恐惧心理一样，面对怯场，唯一的办法，如同婴儿开始走第一步，重要的是迈出去。寻找每一个当众表现的机会，多多加以训练，不但可以提高你的自信心，而且可以积累丰富的经验。如何做到这一点呢？我的建议是，在单位会议上，要勇敢地发表自己的观点和意见；在聚会上，勇于站出来表达内心的想法或是抒发内心的感情。即使是

几个朋友闲聊，也要寻找当众表现的机会。

你无须害怕自己会出错

为什么我明明懂很多的沟通和交际技巧，却还是不敢当众表现自己呢？想一想，是不是因为你害怕出丑，害怕失败，害怕被取笑？每个人的内心都害怕自己出错，尤其是在众人面前出错，将会是一场毕生难忘的噩梦。其实，很多经历过在关键时刻怯场的人都太过于以自我为中心了，而你往往没有那么重要。

比如，你在大街上当众不小心摔了一跤，惹得路人哈哈大笑。你当时一定感到非常尴尬，认为全天下的人都在盯着你，看你的笑话。但是，如果你站在别人的角度考虑一下，就会发现，其实这件事只是他们生活中的一个小插曲，有时甚至连插曲都算不上，他们顶多哈哈一笑，然后就把这件事忘记了。

所以，你无须害怕自己会出错，把关注点放在你想要表现的内容上即可。

提前做好准备是关键

提前做好准备是不怯场的关键，这是我多年来所采用的重要方法。

有一次，我参加一场非常重要的演讲。当我走上讲台，突然发现原本写好的PPT却被助手不小心放成精华版，那些详细的内容都没有了，但我依旧泰然自若地讲了半个多小时，内容逻辑分明，衔接自然，全场没有一个人听出问题。这一切都是因为我已经将演讲稿研读了上百遍，早已烂熟于心。

如果你时常怯场，不敢当众表达自己，却又想尝试突破，不如将自己想讲的内容写下来，反复研读。当然，你不必逐字逐句地背诵，只需将内容做到非常熟悉，记住开头的两三句话，或者前几分钟就可以了。

往往只要有一个顺利的开头，你就能平复内心紧张的情绪，进而自然流畅地说完所有内容。

如果你存有怯场的困惑又亟待解决，不妨按照以上方法试一试。即便开始时比较艰难，但在多次尝试后也会熟能生巧。相信，总有一天你会惊讶于自己的进步，在任何场合都能镇定自若，进而让机遇的天平倾向你。