



人际交往 心理学

用心理学建立良好人际关系

从心理学层面去认识、影响他人，轻松解决工作和生活中的难题

郑秀 编著



圈子对了 事就成了

搞好人际关系 一切问题都迎刃而解

在人际交往的过程中，我们给他人的印象如何？他人怎样评价我们？认真思考这些问题，将有助于我们更好地认识自己，而善于从他人身上学习自己所不知道的东西，将有助于我们不断进步，获得生活和事业上的成功，进而实现人生价值的突破。

认识自我 了解对手 影响他人

北京联合出版公司

郑秀 编著

人际交往 心理学



北京联合出版公司

图书在版编目(CIP)数据

人际交往心理学/郑秀编著.—北京：北京联合出版公司，
2013.5

ISBN 978-7-5502-1488-0

I.①人… II.①郑… III.①心理交往—社会心理学
IV.①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 079766 号

人际交往心理学

编 著：郑 秀

责任编辑：丰雪飞

封面设计：李艾红

版式设计：李艾红

责任校对：于海娣

美术编辑：北京东方视点数据技术有限公司

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京鹏润伟业印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数 400 千字 787 毫米×1092 毫米 1/16 25 印张

2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-1488-0

定价：29.80 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有，侵权必究

本书若有质量问题，请与本公司图书销售中心联系调换。电话：010-58815821



前言

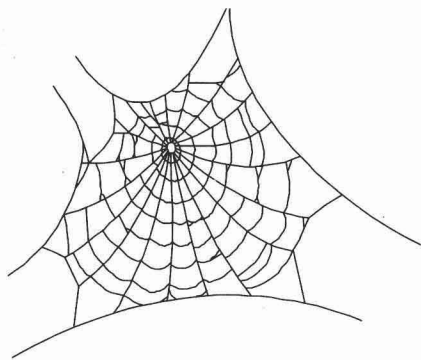
任何人都无法孤单地活在世上，在信息如潮奔涌，人际关系越来越重要的现代社会更是如此。每一个人生活的幸福、工作的成功都离不开与他人的交往。但是为什么有些人在人际交往中会如鱼得水、左右逢源；而有些人却举步维艰、进退维谷呢？其实很简单，人生中的各种问题，都与心理学有着千丝万缕的联系，一旦掌握了相关的心理学知识，工作和生活中的许多难题就能迎刃而解。

在与人的交往中，如果一味想着自己舒服，慢慢地你便会走向孤独；若是只想着让别人舒服，总有一天你会心力交瘁；若是双方都不舒服，将会波及更多的人受到伤害。唯有在你和对方都舒服之间找到一个平衡点，这才是最好的人际关系。然而，在人际交往的过程中，我们难免会碰到这样那样的问题，比如：如何塑造良好的第一印象？怎样才能克服人际交往的心理障碍？有哪些必要的人际交往技巧需要及时掌握？人际交往有哪些禁忌？……如果不能很好地解决这些问题，就会影响人际交往的成效，影响人际关系的建立与发展，甚至影响事业的成功。

针对这些人际交往中经常碰到的问题，我们编写了这部《人际交往心理学》。全书共分为“掌握主动的心理学策略”“把握分寸心理学”“借力成事心理学”“守弱心理学”“心灵互动心理学”“影响力心理学”“说话办事心理学”“人性丛林生存心理策略”“驾驭心理学”“职场心理学”和“情感经营心理学”11个篇章，分别从人际、商场、职场、爱情、婚姻、家庭等与人们生活息息相关的方面讲述人际交往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。在解读各种人际关系现象背后的深层心理原因的同时，书中还提供了一些能使你成为职场上、商场上、亲友圈中最有分量、最受欢迎、最能呼风唤雨的人的方法，进而使你成为人际关系的大赢家。

千人千面，每一面孔后面都有一颗搏动的心。与人交往面对的是一张张面孔，应对的却是一颗颗奥妙的心。只有采取恰当的人际交往心理策略，走入他人的内心深处，把握心理脉搏，洞悉人心的奥妙变化，才能赢得人心！





目录

第一篇 克服人性的弱点 ——掌控主动的心理学策略

第①章 让他人心服口服的说服心理学	2
利用权威心理和角色互换说服对方	2
人是趋利避害的动物	3
一层一层剥笋，一步一步说服	4
利用从众心理，以众敌寡将其同化	5
归谬说服，让对方主动让步	7
不要把自己的意见强加于人	8
运用心理定式让对方不断点头	9
声东击西，迂回说服	11
巧用逆反心理，说服他人达到自己的目的	12
巧用比喻增加说服的美感	13
第②章 善用劣势反转局面的吃亏心理学	15
做隐性投资，舍不得孩子套不住狼	15
大舍才能换大得	16
予人玫瑰，手留余香	17
明处吃亏，暗处得利	18
吃亏是福	20
别做鼠目寸光的傻瓜	21

聪明人是不怕吃亏的“笨蛋”	22
故意吃亏不是亏	23
第③章 巧妙俘获人心的主动结交心理学	25
交往主动一点，结交就会多一点	25
把第一句话说得扣动人心	26
带着微笑与人结交	28
套上近乎才能扯上关系	29
告诉对方“你很重要”	32
准备多个剧本，努力让对方演主角	33
用热情加固你们的缘分	34
让对方知道你了解他、包容他	35
结交人要懂得“投其所好”	37
没事也要常联系	38
第④章 用人情抓住对方的人情心理学	40
开个人情户，日后储蓄多	40
分人一杯羹，日后落难有帮手	42
关键时拉人一把	43
雪中送点炭，人情常相伴	44
拉拢人心要耐心，细水长流情才深	46
收获人情，借不如送	47
打好双赢牌，让别人欠你人情	48
以“礼”相待，才能被以情相还	50
给人好处莫张扬	51
以德服人，以情感人	53

第二篇 把判断和分析发挥得恰到好处

——把握分寸心理学

第 ① 章 用言语攻破对方心防的赞美心理学	56
奉承也要讲规则	56
赞美也要讲究“度”	57
赞美也要讲创新	59
引经据典进行赞美	61
赞美女人要以能力为中心	61
背后的赞美更有效果	63
推测性地赞美，帮对方找到自信	64
从细微之处赞美有奇效	65
切合对方实际，给他最想要的赞美	66
第 ② 章 善解人意、婉转拒绝的婉言心理学	69
委婉地拒绝，给被拒绝的人留面子	69
适当采用拖延、淡化策略	70
先承后转式拒绝，让对方在宽慰中接受拒绝	72
带着友善表情拒绝不伤和气	73
逐客讲艺术，客人自退出	75
用对方的话来拒绝他	76
借他人之口提出拒绝	77
巧妙绕圈子，轻松说拒绝	79
礼貌说拒绝，亲密总无间	80
第 ③ 章 化解他人敌意的示好心理学	82
即便内心不满，也要积极去拥抱你的对手	82
巧用“背后鞠躬”策略，消除对方的敌意	83
站在对方立场说话，消除对方的戒心	85
尊重对手，使其成为自身的动力	86

· 以德报怨，让对方的敌意如冰消逝	87
为对手鼓掌，化干戈为玉帛	88
第 4 章 智者谨言慎行的装糊涂心理学	91
揣着明白装糊涂，交际场上好生存	91
不要点破他人的心思	92
不要把事情说得太明白	94
看穿是非得失，心中有数即可	95
糊涂装得要到位	96
第 5 章 诱使他人吐露心声的倾听心理学	98
与人交际注意“两只耳朵一张嘴”法则	98
尽量引导对方多说	100
从倾听中抓住最有用的信息	101
在改变他人想法前先做一个好的倾听者	102
听完对方的基本主题再插话	104
恰到好处的沉默胜于雄辩	105
第 6 章 把握尺度、拿捏分寸的人性心理学	108
让一步海阔天空	108
得理也要让三分	109
关键时刻也要当仁不让	111
细节决定成败	112
晓之以理，诱之以利	113
以奖励唤醒人性的优点	115
不在失意的人面前谈论你的得意	116
即使对方再谦虚，也要保持应有的低调	117
万事皆有度，过犹不及	119

第三篇 博弈论没有诡计

——借力成事心理学

第 ① 章 谋求共赢的合作心理学	122
时不时摇晃一下“沉淀层”	122
建立合理的团队分享机制	123
鼓励员工之间相互“管闲事”	124
促进下属之间的“互补合作”	125
真诚合作，但要为应对变故做好准备	126
第 ② 章 赢家通吃的商场掌控心理学	128
施计弄巧，无条件时创造条件	128
临危不乱，以机智赢得生机	130
连横合纵，将天下资源为我所用	131
洞察对方所需，打开成功之门	133
无事也要常登“三宝殿”	134
第 ③ 章 减少内耗的博弈心理学	136
老虎怕毛驴，假信息迷惑真敌人	136
策略欺骗	137
螃蟹为什么爬不出篓子	139
分粥博弈：不患贫而患不公	140
第 ④ 章 精明生存借力搭车的借势心理学	143
罗思柴尔德的成功秘诀：跻身上流社会	143
积极主动地寻找贵人	144
“寄生”于人，成长加速	146
乾坤大挪移，化人之力为我所用	146
小人物也有大作用	148
以静制动，让诤友充当自己的镜子	149

得人心者得天下	150
制造舆论，壮大你的声势	151
第⑤章 展示强势博得认同感的身价心理学	153
王婆卖瓜，必须自夸	153
给魅力加点“磁性”，吸引更多的人	154
在形象名片上下工夫	156
制造一些神秘感，引起他人注意	157
用“两高”给自己下个定义	159
最出色最完美，你才最具竞争力	160
要优秀，就得在人格上胜人一筹	161

第四篇 虎行似病、鹰立似睡 ——守弱心理学

第①章 深藏不露、蓄势待发的韬晦心理学	164
从“低人一等”到“高人一筹”	164
人生需要“匍匐”的姿态	166
蓄势待发，正视“蘑菇阶段”	168
先潜下心来，而后能伸出手去	169
以退为进，能屈能伸	170
第②章 趋利避害、圆融通达的自保心理学	173
经常恭维你的，很多是你的敌人	173
最大的危险来自那些让你看不出危险的人	174
反常的举动背后必有反常的意图	175

第五篇 认同才有力量

——心灵互动心理学

第①章 将心比心、换位思考的认同心理学	178
想让别人喜欢你，先要喜欢上对方	178
你对朋友知心，朋友也会对你知心	179
帮助对方要适当，接受对方的帮助也要适当	181
努力记住有关对方的小事，他会对你产生好感	182
换位思考在人际交往中出奇效	184
不揭对方伤疤	184
看住对方的面子，等于守住彼此的融洽关系	186
说话多给对方“同感”的理解	187
第②章 扭转反对意见的求同心理学	189
将心比心，启发对方点头	189
遭遇尴尬，要给他人台阶下	191
讲道理时最好打个比方	192
第③章 以共鸣俘虏他人内心的交心心理学	194
细微动作拉近与陌生人的距离	194
运用认同术是达成共识的有效方法	196
掌声响起来，为对方喝彩	198
你的笑容价值百万	199

第六篇 影响有影响力的人

——影响力心理学

第①章 博取他人信服的权威心理学	202
时刻让人知道你是“有身份”的人	202
轻诺者寡信	203

利用情感树威	204
让自己保持“竞技状态”	205
不懂不是错，不懂装懂才是错	206
积极挖掘下属的闪光点	207

第②章 获得他人赞同和支持的影响力心理学

抓住对方心理，把话说到点子上	209
利用人们的反叛心理来说话	210
必要时刻，向对方适当提出挑战	211
容忍对方的反感，让他不再反感	213
以诚服人的手段十分有效	214
用商量的口吻向对方提建议	215

第③章 重振受挫灵魂的抚慰心理学

探病时要善于“说谎”	217
朋友失意，安慰的话一定要得体	219
站在同一起点上，现身说法	220
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	223
他人郁闷的时候多说理解的话	224
看清谈话对象的身份，然后再开口	225

第七篇 好口才需要练习

——说话办事心理学

第①章 送礼送到心坎上的送礼心理学

礼轻情义重	228
事有大小之分，礼有薄厚之别	229
急人所需，送小礼也能办成事	230
好礼配好话，送到对方心坎里	231
送礼最忌临时抱佛脚	232

要送好礼，千万莫碰对方禁忌	234
第 2 章 塑造和谐语境的说话办事心理学	236
将语言“软化”后再说出来，人际更加和谐	236
做得精彩从说得漂亮开始	237
把别人的奚落拒之门外	238
职场上说得好也要说得巧	240
诙谐地说“不”，让被拒绝的人有面子	241
分析利弊术：让对方觉得自己错了	242
第 3 章 运用言语“催眠”对方的场面应用心理学	245
把握对方的心理后再说话	245
场面上，要说场面话	247
察言观色，把话说得恰到好处	248
同一种意思换一种表达	249
人人厌烦“鬼话连篇”	250
第 4 章 打造良好第一印象的陌生拜访心理学	253
如何与初次见面的人拉近距离	253
怎样快速让陌生人对你有好感	255
第一次与客户见面如何零距离沟通	256
如何漂亮地为他人介绍	257
把握好开头的五分钟，攀谈就会自然而然	259
制造戏剧性，与众不同地吸引他人注意	261
渲染氛围，吸引别人的注意力	262
第 5 章 叩开人心的求人办事心理学	264
激将法求人妙不可言	264
看人说话，顺水推舟把事办	265
利用边缘人物疏通	268
暗中智取，让对方为你办事	269

巧借力，迂回说服别人帮自己办事 270

第八篇 我不是教你耍花招 ——人性丛林生存心理策略

第①章 知晓方圆、掌握分寸的方圆心理学	274
心方人圆方能纵横于世	274
“绵里藏针”收效往往更显著	275
刚柔并济，方能贤亲佞畏	276
以“内韧”纵横人际场	277
好事做尽，人缘也到头	278
不争才是上争，共生才能安生	280
未到出头时能而有度	281
在形势不利时全身而退	282
等距离交往才能在夹缝中生存	284
少言多思，做行动上的巨人	285
第②章 略施小计、令其心服口服的心计心理学	287
恩威并施，才能贤佞皆服	287
分散小权才能独揽大权	288
气势夺人，从心理上震慑他人	290
因势利导，嫁接成功	291
忽略面子上的事，交际才能无障碍	292
第③章 外拙内精、大智若愚的糊涂心理学	294
处世还需“和稀泥”，既得人心又成事	294
静中韬光养晦，退中方求全身	295
用“不争”来换取别人的信任	297

第 ① 章 洞悉人性、智取胜利的布局心理学	299
声东击西，让对手难辨真伪	299
制造无他选的困境，让对方别无选择地顺从	300
掩盖自己的锋芒，放低身架做人	301

第九篇 懂点诱惑的“麻醉控” ——驾驭心理学

第 ① 章 善用策略、顺利达到目的的驾驭心理学	304
确定共同对手，引起同仇敌忾	304
利用“期望效应”使他人按自己的意图行事	306
恰当的反馈能使对方更积极地为你的办事	307
收放自如，把对手控制在你的手中	308
第 ② 章 让他人放松戒备的亲和心理	311
以情感人，激起别人的同情心	311
亲切称呼，缩短彼此之间的距离	312
妙用“地形”，让对方从心里喜欢你	313
第 ③ 章 让他人主动帮忙的引导心理学	315
善用“增减法”，影响人们的心理	315
激发对方高尚动机，顺势制宜影响他	316
适当转移话题，调动对方谈兴	317
制造短缺假象，可以极大影响对方的行为	318
第 ④ 章 获得他人追随的笼络心理学	320
巧唱“空城计”，化解被动危机	320
虚张声势，以小充大赢得多	321
用“曝光效应”拉近彼此关系	323

第十篇 办公室的相处之道 ——职场心理学

第①章 让你的岗位无可挑剔的补位心理学	326
替你的老板打圆场	326
领导相争，选择站中间	327
恭维赞美，适时适度	329
替你的上司背一次“黑锅”	330
挑战权威，也能赢得上司喜欢	331
第一次就把事情做对	333
给自己找个对手，让自己成为“无敌手”	334
巧提建议，让领导发现你的价值	336
第②章 充分发挥人际吸引力的办公室心理学	339
别做办公室里的“孤独者”	339
避免僵局和争论是谈话的艺术	342
双赢双利，一山能容二虎	344
竞争再激烈，也不能占别人的功劳	345
第③章 俘虏上司内心的晋升心理学	347
尊重是相互的	347
越权建议，多多留神	348
忠于老板，就是为自己争取利益	350
甘做绿叶，让上司高你一筹	352
不说比说错更可恶	352
听出领导的话里话	355