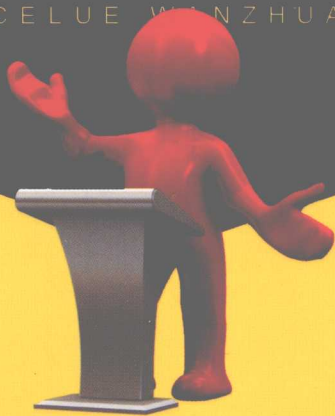


一个人是否能成功，不在于你知道什么（what you know），
而是在于你认识谁（whom you know）。

16种 心理策略 玩转人际关系

16ZHONG XINLI CELUE WANZHUAN RENJI GUANXI



任何时候，任何地方，你都处在各种人际关系中，他们是陌生人，是朋友，是敌人，是爱人，是客户、同事、上司、下属……怎样在这些人际关系中得到主动权，占据主导地位？如何有效地驾驭他人、影响他人？我们可以从他人的心理根源入手，学会操纵对方心理，建立威信，对他们施予影响，进而掌控你周围的人，玩转一切人际关系。

韩雪菲◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

16^种 心理策略 玩转人际关系

韩雪菲◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

16 种心理策略玩转人际关系 / 韩雪菲编著. — 北京: 新世界出版社, 2010.3

ISBN 978-7-5104-0846-5

I. ①1… II. ①韩… III. ①人际关系学: 社会心理学 - 通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 032645 号

16 种心理策略玩转人际关系

作 者: 韩雪菲

责任编辑: 连 慧

封面设计: 青华视觉

版式设计: 韩东坡

责任印制: 李一鸣 杨 军

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号(100037)

发行部: (010)6899 5968 (010)6899 8733(传真)

总编室: (010)6899 5424 (010)6832 6679(传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 三河市祥达印装厂

经销: 新华书店

开本: 710 × 1020 1/16

字数: 200 千字 印张: 16

版次: 2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-0846-5

定价: 29.80 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010)6899 8638

前言

PREFACE

“一个人能否成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁。”这是美国的一句流行语。也就是说，一个人要想改变自己的命运就必须有和谐的人际关系，人际关系在一个人的成就里扮演着十分重要的角色。

生活的道路坎坷崎岖，单靠一个人的力量是走不下去的，这个世界上，我们只有和别人为了某个目标一起做事情，才能有所成就。这就是群体的力量。因此我们必须编织自己的人际关系网，学会在各种环境下与人打交道，并帮助自己走向成功。

五根手指单个伸出来的时候是单薄的，但当它握起来的时候就变成了有力的拳头，我们必须依靠人际关系才能使自己的人生道路更加平坦。

我们需要和谐的人际关系。但是，人与人之间的交往十分复杂，就像美国著名人类行为学家乔治·沃尔夫在他的《人的多面性》一书中描述的那样：“你周围的人，是一个复杂的组合群体。他们既是你必不可少的生活伙伴，也是你需要留心的对手。只有靠自己的眼力和心力，才能解剖他们的语言、他们的想法、他们的行为，否则，即使你的防护盾牌再坚固，也会被攻破。”

既然人际关系如此复杂，那么，我们该怎样在这个社会中做到为人左右逢源，处事游刃有余呢？

“那些拥有光明前程之人，恰恰是那种有易地而处的思维，能够探究和关注他人心理的人。”通用电器公司经理欧文·扬如是说。

人际交往本身就是一种心理博弈，你只要揣测出对方的心理动态，再实施一些小策略，就能够轻而易举地达到你的目的。

现在有许多人，特别是年轻人，他们虽然才华横溢、思想活跃、有良好的职业道德、做事踏实勤奋，但是他们通常不愿意在学习人际交往的方法上花费精力。正是因为如此，这些人在生活中才往往更容易受制于人。

我们该如何突破自我限制、如何展现最好的自己、如何处事愉快、怎样看透对方心理、如何让他人喜欢自己、如何让他人主动为自己效力、如何让友情充满青春活力、如何与爱人和谐相处、如何获得上司青睐、如何获得同事支持、如何化敌为友、如何巧妙驾驭他人……本书通过分析总结出的16种心理策略来告诉你，那些成功人士是如何处理日常生活中经常遇到的人际关系问题的。

通过本书，你将清楚了解到人性的复杂及其根源，学会如何洞察人的心理，懂得如何建立威信、施与影响，进而掌控你周围的人。本书教你运用不露痕迹的心理战术，让你成为一名生活中的宠儿、事业上的佼佼者、社交场上的“明星”。

目 录

CONTENTS

一、突破自我限制的心理策略

1. 打开自卑心理的包袱 / 002
2. 躲避踢猫效应：合理宣泄情绪 / 005
3. 罗森塔尔效应：拥有健康的生活构思 / 008
4. 假自闭：拆掉生活的隔离墙 / 010

二、展现最好自己的心理策略

1. 强 / 弱平衡表：总有一刻，我最闪亮 / 014
2. 仰视俯视要平衡把握——善待尊严 / 016
3. 自嘲：让你时刻留下美丽身影 / 018
4. 言必信，行必果——诚信为你增光添彩 / 020
5. 思维乐观，行动积极 / 023
6. 低调为人，高调处事 / 024

三、处事让人愉快的心理策略

1. 婉转语言说坏事 / 028
2. 谦虚原则：适可而止显聪明 / 030
3. 安静原则：不逞口舌之能 / 033



4. 美丽光环给他人 / 035
5. 激发他人自尊心 / 037
6. 幽默是一种修养 / 040
7. 刻板效应：改变视角，横着能看，竖着能瞧 / 042
8. 酸葡萄心理：知足是金 / 044

四、一眼看透人心的心理策略

1. 一举一动了解内心 / 050
2. 一言一语听出内心 / 053
3. 一颦一笑看出内心 / 056
4. 不知不觉找信息 / 059
5. 摘掉心理上的面具 / 061

五、一分钟让人喜欢你的心理策略

1. 首因效应：推开陌生人心里的门 / 064
2. 自信——融化沉默坚冰的火焰 / 066
3. 察言观色，迎合对方 / 069
4. 名字——消除隔膜最有效的语言 / 071
5. 真诚——让人收起冷漠的法宝 / 074
6. 名片效应：营造相似气氛，拉近双方距离 / 076
7. 突破对方心理上的防线 / 078

六、让人主动效力的心理策略

1. 智力和情感赏识理论：让他人主动上套 / 082
2. 让对方主导你的思想 / 084
3. 马蝇效应：激发他人为你效力 / 086
4. 镜子说服法 / 088
5. 满足对方的欲望 / 090
6. 友善——让对方不能拒绝你 / 093

七、友谊持久保鲜的心理策略

1. 尊重：显露内涵赢得和谐关系 / 098
2. 螺丝钉——忠言顺耳更利行 / 099
3. 幽默玩笑化解棘手话题 / 102
4. 倾听原则：此时无声胜有声 / 104
5. 不要挖开朋友的秘密基地 / 107
6. 多米诺骨牌效应：及时为友谊疗伤 / 109

八、让爱情花朵绽放的心理策略

1. 与爱人有效交流的法宝 / 114
2. 月晕效应：爱情刽子手 / 116
3. 婚姻是病房，爱人是病友 / 118
4. 避免战争升级——请给婚姻一把小刀 / 120
5. 跨越“语言冰河期” / 122
6. 交谈语言要加“去火药” / 125
7. 既不控制对方，也不各自为政 / 128
8. 爱在欣赏中加深 / 131

九、在求职中脱颖而出的心理策略

1. 自信但不可目空一切 / 136
2. 谦虚适当，敢于推销 / 138
3. 从众效应：切忌趋之若鹜 / 140
4. 蘑菇定律：好工作分步到位 / 143
5. 面对失败，你要风度翩翩 / 146

十、赢得上司青睐与器重的心理策略

1. 忠贞不贰，获得上司青睐 / 150
2. 听话，但不是应声虫 / 152





3. 摸准上司的心理 / 154
4. 理想远大，让人刮目相看 / 156
5. 人非圣贤，孰能无过 / 159
6. 谦恭态度帮你处理冲突 / 161
7. 本分做人，谋其事，尽其责 / 163

十一、让你的下属心服口服的心理策略

1. 沟通从“心”开始 / 168
2. 赫洛克效应：给予鼓励能够振奋人心 / 170
3. 圆桌效应：平等，消除位差才能有效沟通 / 173
4. 高处不胜寒，忌居高临下 / 175
5. 刺猬法则：把握距离，树立威信 / 177

十二、获得同事尊重和支持的心理策略

1. 利他行为——愉快相处，打造和谐关系 / 182
2. 个人空间理论：喜怒不形于色 / 184
3. 海格力斯效应：主动交流，摆脱矛盾 / 186
4. 共生效应：正确对待竞争与嫉妒 / 189

十三、谈判制胜的心理策略

1. 摸清对方底牌 / 194
2. 阻止谈判僵局产生 / 196
3. 欲擒故纵，声东击西 / 199
4. 能伸能屈，退中求进 / 202

十四、赢得客户的心理策略

1. 挖开沟通渠道 / 206
2. 修炼倾听的功夫 / 208
3. 投其所好，对症下药 / 210

4. 飞去来器效应：先顺后逆 / 213
5. 给语言打上造影剂 / 215

十五、化敌为友的心理策略

1. 收起傲慢，露出谦卑 / 220
2. 甜柠檬心理：挖掘对方的优点 / 222
3. 自我反省与自我激励 / 224
4. 宽容对方——海纳百川，有容乃大 / 226
5. 助人能乐：该伸手时就伸手 / 228
6. 不可自视过高，不可妄自菲薄 / 230

十六、成功驾驭他人的心理策略

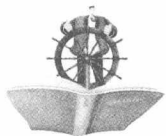
1. 找准发威时机 / 236
2. 用缄默保护自己 / 238
3. 用沉默去打败敌人 / 241
4. 有计划地向对方发怒 / 243



一、突破自我限制的心理策略

不知不觉，我们的周围出现了这样一种人，他们沉迷于某种事物，如游戏、漫画、影碟等，过分依赖电脑、依赖网络，抵触上班或上学，终日足不出户，深居简出，在现实中不愿与陌生人交流，不愿结交新朋友，这种现象就是现在大多数青年人出现的一种心理障碍——假自闭。由于种种不良情绪的积累，导致人际交往困难，甚至逃避与人相处，严重影响了这些青年人的身心健康。





1. 打开自卑心理的包袱

“我不如别人。我自卑，所以，我不停地努力。当年从郑州到国家队的时候，没有一个人肯定我，他们全说一米五的我打球不会打得如何。为了证明给他们看，我几乎发了疯，每天都比别人刻苦，我知道我没有身高上的优势，别人允许有失败的机会，我没有。我只能赢，所以我打球凶狠，那是逼出来的。后来我成功了，别人又说我没有大脑，只会打球。于是我发疯地学习，英语从不认识字母到能熟练地和外国人对话，都是努力的结果。我不比别人聪明，也很自卑，只是一旦设定了目标，就绝不轻言放弃。什么都不用解释，用胜利说明一切！”

看完这段话，相信大家都会知道这段话的讲述者是唯一蝉联奥运乒乓球金牌，获得四枚奥运金牌和十八个世界冠军的“乒乓女皇”邓亚萍。

在国家队，她总是超额完成训练任务，上午规定练到11点，她就练到11点45分，下午到6点，她就练到6点45分甚至7点45分，晚上规定训练到9点，她通常练到11点多，常常因为训练耽误了吃饭。多球训练时，面对连珠炮一样的球，邓亚萍每次都瞪大眼睛，认真地接球，一接就是1000多个，据她的教练统计，她每天接打球10000多次，每一节训练课下来，邓亚萍都因汗水太多不得不换衣服、鞋袜甚至是球台，才能再继续进行训练。

邓亚萍曾经因身高被人否定，因此她要付出更多的努力，她选择在打球的速度上弥补这一缺陷。

自卑怎么办？邓亚萍在训练中投入比别人更多的时间和精力，希望用自己的成功来说服别人，在后来的求学路上，她更是付出比别人多的努力，用优异的成绩证明了自己，她敢于直视自己的自卑心理，从其他角度去改变自卑。正是自卑的存在，让她有了提高自己技能的斗志，成就了她乒坛传奇的人生经历。

这个曾经由于个子太矮而没能进入河南省队的乒乓球运动员，后来不但成为了世界冠军，在国际奥委会和北京奥组委任职，2009年4月还担任了北京共青团市委副书记的职务。

邓亚萍的经历告诉我们：当你无法改变自身缺陷的时候，就去改变你的自卑吧！

人们总是由于这样那样的原因产生自卑心理，比如个子矮、身材不好、相貌丑陋、出身卑微、受教育程度低、没有美妙的嗓音、带有浓重的地方口音等等，诸如此类的理由都可能成为人们自卑的原因，并且会因为不能正确面对自卑而使其成为人际交往中的障碍。

事实上每个人都有或多或少的缺点，所以，存在自卑情绪是必然的，但是，对待自卑的策略却值得我们研究，有的人总是把真正存在的问题遮掩起来，避而不谈，用这样的方法来避开自卑，有的人不是去努力克服引起自卑的障碍，而是在心理上用满足感的假象去蒙蔽自己，这样处理自卑情绪的结果只能得到虚假的优越感，真正的自卑心理不但没有得到任何改变，反而会由于自欺欺人而变得越来越深。

亚伯拉罕·林肯出身卑微、相貌丑陋，他对自己的这些缺陷也非常在意，甚至这些还成了他自卑的根源，造成了他与别人交往的障碍。

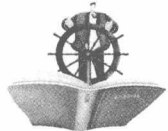
虽然这些缺陷使林肯不敢与别人交流，但他却并没有在这些缺陷中徘徊，而是开始努力弥补这些缺陷：从教育方面汲取知识。他借着烛光、月光读书，勤奋的自学使他摆脱了知识的贫乏，他逐渐战胜了自卑，开始在社交场合崭露头角，最后还成了有杰出贡献的美国总统。

因为自卑，所以更加清醒；因为自卑，所以更加努力；因为自卑，所以收获更多。自卑并不可怕，可怕的是沉溺在自卑里拔不出来。

作为普通人的我们也可以以其他方式改变自卑心理，我们的出身和自身的生理缺陷都不是自己能够左右的，但是我们可以左右自己的心理情绪，使自己不必由于自卑而不敢与人交流，我们可以像邓亚萍、林肯一样直视自己的弱点，用自己的长处来打破人际关系障碍。

打开自卑的包袱，认真检查每一样东西，就能确定在这个包袱里到底什么才是我们真正需要的。自卑，并不是奇耻大辱，敢于承认自己的自卑，就





是胜利的第一步。我们可以通过这个策略激发自己的斗志，取长补短。

世界上的事物，都存在好坏两面，当你看到消极的一面时，就会自我设限，怀疑退缩，最终丧失机会；但如果你换个视角，用积极的心态来看待事物，事情就会立刻转向积极的那面。所以，我们不妨换个角度来看待事物！

有这样一则关于自卑的小故事。

有一个农夫用两个水罐到小溪边挑水，其中一只水罐有一道裂缝，每次农夫带着他们回到家时，有裂缝的水罐往往只剩下半罐水，因此它感到非常惭愧和自卑。一天，它对农夫说：“我每次只能装半罐水，对此我感到无比的羞愧。”农夫惊讶地说：“你每次回家看到路上那些盛开的花儿了吗？它们正是因为你的浇灌才能开得如此茂盛，因为你，这条路多了多少美丽的风景啊！”

在生活中，我们不必固执地认为己不如人，进而产生自卑情绪，自卑不但会影响身心健康，更会阻碍一个人的进步。我们应当用积极的心态坦然面对自身的缺憾和不足，接纳自卑，扬长避短，让自卑心理转化成前进的动力，充分发挥自己的潜能，不让自卑心理埋没了自己的能力。

疯狂英语创始人李阳原来是个很自卑的人，他害羞、内向、怕见陌生人，甚至不敢接电话。有一次生病害怕医生骂他，在治疗过程中竟然忍着剧痛被漏电的仪器电击了近20分钟也不敢出声，他的脸上也因此留下了一块永远的疤痕。李阳深切地感受到：这次差点儿毁了容，下一次可能会毁掉自己的一生。

高中时期的李阳希望自己从事一个不需要和人打交道的行业。1986年考入兰州大学，李阳依然没有什么改变，第一学期他的成绩是全年级倒数，大二上学期已经有13门功课不及格，英语甚至连续两个学期不及格，他感到很丢人，这时候他下决心：“我，一定要找到一个超过别人的东西，否则，这辈子我就完蛋了！”一个偶然机会，他发现大声朗读英语能集中注意力，于是就每天去大喊英语，十多天后，李阳来到英语角就有人对他说：“李阳，

你的英语听上去好多了。”从此李阳每天坚持和同学一起去大喊英语，四个月下来，李阳从英语成绩不及格成了四级考试成绩全校第二名的学生。

李阳就是这样以英语为突破口，在大喊的过程中，使自己的性格发生了变化，不再害羞、自卑、内向。从那时开始，他渐渐学习与别人沟通，并且后来开设了自己的英语讲座。

李阳最终成为一代口语名师，被人誉为“万能翻译机”和“英语播种机”，这与他当时成功地消除自卑心理是分不开的。

在人际交往中，自卑是人际关系障碍之首，我们无论如何都要找到适合自己的方法，将自己从自卑中解脱出来，打开锁住人际关系的枷锁。

2. 躲避踢猫效应：合理宣泄情绪

一天，林肯正在整理办公文件，陆军部长斯坦顿生气地走了进来，一屁股坐下一言不发，林肯根据以往的经验断定斯坦顿肯定又受到了别人的指责。

林肯笑着问斯坦顿：“怎么了？发生什么事了，说说看，也许我能给你出主意。”

斯坦顿找到了发泄的对象，对林肯一顿咆哮：“今天一名少将竟然用那样的口气和我说话，简直是对我的侮辱，他所说的事根本就不存在啊！”

林肯听了之后并没有安慰斯坦顿，而是建议他写信去回敬少将的无理，痛骂他一顿。

“我非狠狠地骂他一顿不可，他有什么权力来指责我呢？”斯坦顿立刻拿起笔写了一封措辞激烈的信。

林肯看了斯坦顿写的信后对他说：“写得太好了，好好教训他一顿。”然后把信扔进了火炉里。

“是你让我写的，为什么扔进火炉里了呢？”斯坦顿非常疑惑地问林肯。





林肯说：“你不觉得已经消气了吗？如果还没有，就再接着写第二封吧。”

正确地处理不良情绪，不要让别人的过错来伤害自己。生活中永远都存在着我们不满意的事情，我们应当学会接受和释放不良情绪。

联合国国际劳工组织发表的一份调查报告认为：心理压抑将成为21世纪最严重的健康问题之一。美国密歇根大学心理学家南迪·内森的一项研究发现，一般人的一生平均有十分之三的时间处于情绪不佳的状态，所以，人们常常要与不良情绪作斗争。

不良情绪得不到宣泄，会影响身心健康，身体上会出现记忆力减退、消化不良、失眠等症状，心理上会产生抑郁、孤僻、焦虑等症状，从而影响人们的正常生活，通常表现为：对事物提不起兴趣，无心工作和学习，不愿与人交流，做什么都觉得厌烦，心绪不宁。不良的情绪日益积累，转化成愤怒，到了怒不可遏的时候，就会像火山爆发一样，一发而不可收拾，给我们带来难以想象的危害。更有心理学家指出，一味压抑自己的情绪是心理变态的根源。

心理学家弗洛伊德用水库的观念阐释了宣泄不良情绪的必要性：当水库的水位过高，超过警戒线，水库必须泄洪来调节水位，因为，如果不适当地泄洪，而是仍然持续进水，水库就会因为无法承受而崩溃。同样，人们的情绪也有警戒线，如果不适当地宣泄负面情绪，就会引起心理的堤坝崩溃，产生严重的不良后果。

很多人都习惯于对自己的负面情绪隐忍不发，自欺欺人地表示自己不存在不良情绪，当遇到不如意的事情时，表现出一种“无所谓，这对我来说根本不算什么”或“我根本没在意这件事”的态度，其实心里早就产生了不良情绪。这就好像吸烟的人知道吸烟有害，但很少有人戒烟，肥胖症患者知道自己必须减肥却仍然不做运动，还像往常一样吃喝。这些其实都是对现实的逃避和抵制。

有个人性情温和，待人友善，他的朋友同事几乎没见过他生气。一次，

他的一位朋友刚好经过他家，看见他正在楼上对着天上的飞机大吼，便好奇地问他原因。

他说：“家离机场很近，每次飞机起飞、降落时都能听到巨大的噪音，当我心情不好或者遇到挫折时就会跑到顶楼对着飞过来的飞机大吼，飞机飞走了，我的不愉快也和飞机一起飞走了。”

不良情绪的积累显然对我们的身心有害无益。我们都知道心理学上的“踢猫效应”：一位父亲在公司被老板批评，回家就骂了孩子一顿，孩子心里窝火就踢了身边的猫，猫跑到街上正好一辆卡车过来，司机紧急避让，却把路边的孩子撞伤了，这就是著名的“踢猫效应”。坏情绪是会传染的，由地位高的人传递到地位低的人，由强者传递给弱者，最后只有无辜的弱小者成为牺牲品。

不要把自己的不良情绪带给别人，不要让无辜的人成为自己消极情绪的受害者。

“进门前，请脱去烦恼；回家时，带快乐回来。”一位家庭主妇在门口挂上了这样的牌子，她的家里，幸福满满地充盈着整个屋子。女主人说有一次回家看见电梯镜子里的自己：充满疲惫的脸，紧皱的眉头，忧愁的双眼。自己都吓了一跳，才知道原来回到家里，孩子沉默、丈夫冷淡的真正原因是自己，后来她就在门口钉上一块木牌，提醒自己回家时要甩掉不良情绪。

每个人都应该不停地提醒自己，剪断“踢猫效应”的传递链，找恰当的方式来发泄自己的消极情绪。

只有适时宣泄自己的负面情绪，才能有豁达的人生，每个人都应该找到一种适合自己的宣泄方式，当然前提是不违法、不违反道德、不伤害自己和别人、在恰当的时间、恰当的地点，我们可以用大哭一场、找朋友聊天、运动、唱歌、跳舞、写日记、散步等方式来宣泄。不要让不良情绪左右自己，不要成为情绪的奴隶并任其摆布。

