

人人都用 **心理学** 系列

社交礼仪 中的心理学

握手给予对方
的心理暗示



孙海芳◎著

得体的**礼仪**，造就成功的**交往**，
成功，从这里**开始**！

注视对方，**怎样**的目光交流
才合适



Psychology of Social Intercourse

本书集中了社会心理学研究的重要成果，系统论述了社交礼仪中的心理学原理，让你快速掌握社交礼仪的原则和要领！

 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS

人人都用  心理学 系列

社交礼仪 中的心理学

孙海芳◎著

得体的**礼仪**，造就成功的**交往**，
成功，从这里**开始**！

Psychology
of Social Intercourse



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

大多数社交活动都有其显著的心理目的,比如给对方留下好印象、赢得对方认可、传递积极的情感等。本书是一部社交礼仪心理学实用指导工具书,其核心立意是:借助于身体语言等相关心理学互动策略,强化自身优雅的社会魅力,并激起对方良好的社交心理反应。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪中的心理学/孙海芳著. —北京:机械工业出版社, 2010. 4

(人人都用心理学系列)

ISBN 978-7-111-30177-6

I. 社… II. 孙… 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 (2010) 第 050725 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:文菁华 责任编辑:文菁华 李 岩

责任校对:侯 灵 责任印制:杨 曦

北京双青印刷厂印刷

2010 年 4 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm×242mm·12 印张·1 插页·168 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-30177-6

定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者服务部:(010) 68323821

封面无防伪标均为盗版

顾问的话

陈华 北京师范大学心理学博士，认知心理学和应用心理学研究专家，青少年心理专业咨询师，历任过记者、教育心理研究员、青少年心理咨询师等职，在心理学咨询上具有突出的实战经验。

在过去的一些年里，专业心理学的研究已经逐渐深入并发展到各个现实生活领域中，比如经营管理、社会公共交往、个人心智成长以及青少年教育等。在各个不同的领域，心理学的研究都取得了相当大的成果，同时也被诸多相关团体和个人加以应用。

最近机械工业出版社出版的《人人都用心理学》丛书，目的是将心理学的专业知识通俗易懂地介绍给各类读者，以便有效地改善读者的工作和生活。丛书包括《情绪调节术》、《世界上最伟大的管理心理学实验》、《掌控他人的力量》、《社交礼仪中的心理学》及《读心术》等，共计5本，涵盖了自我修养、社会交往、组织管理等几个主要领域，这是对心理学研究成果的普及，也是对心理学知识的再发展。

现在很多人在生活和工作中，也包括企业的管理活动中，都缺乏心理学的指导，对专业心理学究竟研究什么以及它们对个人的工作和生活可以起到怎样的积极影响，仍然知之甚少，这不能不说是一个遗憾。

正是因为这个原因，当我受邀参与本套丛书的研究队伍做专业知识审核顾问时，我对他们所做的工作表示深深的敬佩。吸引我参与这项事业的是一个简单的理念：将复杂的心理学研究成果，以通俗易懂的方式给广大社会团体和个人在工作和生活中碰到的现实问题提供切实有效的指导。比如，怎样控制人际关系冲突、怎样提高自己的情商、怎样引导他人在生活和工作中朝积极健康的方向努力等。这些看似简单的问题，事实上都有复杂的心理学研究背景。换句话说，心理学的研究成果可以有效地提供强有力的实用方法。

遵循着这样的理念，我们的成果将陆续与广大读者见面。希望广大读者能够喜欢我们的成果，更希望这些成果能够给广大读者以实实在在的帮助。

陈 华

2010年3月

前言

礼仪，是个人文明素养在社会交往中的集中表现。

一个具备素养的人，总是会在恰当的时间和地点，表现出恰当而得体的言行礼仪，给人以优雅的仪态印象。这种得体的礼仪恰恰也是个人融入社会交往活动的基本要求。

这本书是有关社交礼仪心理的集中解说。

礼仪问题一直以来都是社会交往中非常重视的一个领域，大多数读者或多或少都掌握一些基本的礼仪素养和技能。但是，这本书提供了一个崭新的视角，它抛开过去我们所熟悉的外在礼仪教条和规范，而从交往双方心理上的反应来看待我们的言行举止，从而使读者能够清楚地知道在什么情况下应该表现出什么样的言行举止，促进双方交往的愉悦氛围，取得交往的效果。

所以，下面这个共识尤其重要：

任何礼仪都应该在对方的心理上产生愉悦之感。那些教条式的、僵化的礼仪形式未必就是真正的得体行为，事实上也无法达成最有效的交往效果。

过去有一段时间，很多人热议中国人与日本人在礼仪观念上的区别。日本人的礼仪很规范，而且一丝不苟——这一点是个共识，现今很多人认为日本人的礼仪精神是需要中国人去学习的。

但是，最早讨论这个问题的应该是辜鸿铭。他在《中国人的精神》一书中说到“礼貌”的问题时认为，中国人很容易将心比心推己及人，显示出体谅、照顾他人情感的特征，由此而来的礼貌不像日本人的那样繁杂，但它是令人愉快的。相反，日本人的礼貌则是繁杂而令人不快的。辜鸿铭将日本人的礼貌称之为一种排练式的礼貌，就像戏剧一样不真实。

在这里讨论这个问题，不是想在日本人和中国人的礼节上区分出个

谁是谁非。只是想提醒一个基本的事实；任何恰当的礼仪首先要在乎的是他人的情感，发自内心，而又让人愉悦。

所以对一个有素养的人来说，既需要掌握礼仪的基本规范，同时也需要具备洞察他人心理，并体现出从心理上互动的情感特征来。

这本书正是依据这样的原则撰写，它的总原则是：

灵活地待人处事，并学会在不同的场景中巧妙而又得体地表现自己。

本书的内容共分6章，系统讨论了社会交往中的6个核心问题，它们的中心议题分别如下：

- 如何给人以良好的印象；
- 如何恰到好处地表达情感；
- 如何与对方进行心理上的情感共鸣与互动；
- 如何在必要的时候赢得心理上的优势并建立个人威信；
- 如经化解情绪化的交往氛围，得体地处理分歧；
- 如何缩短心理距离，以形成牢固的个人友谊。

在任何一种形式的社会交往活动中，上面6个主题都是要面临的问题，它反映了我们在交往活动中的追求和目的。但是，你如何通过得体的言行举止达成这样的目的，则需要智慧，需要认真地掌握这中间存在的心理情感特征以及相应的礼仪策略。

本书将从以上几个方面为你提供系统的心理学专业指导。现在，欢迎你加入到本书的世界中来！

目录 *Contents*

顾问的话

前言

第 1 章

印象整饰术：礼仪第一修炼	1
握手：传递手心的温暖与友好	2
怎样的微笑让你更具魅力	4
怎样打招呼更能吸引他人	7
声音的秘密：为你的谈吐加分	11
坐立行走：优雅举止的密码	13
手部动作：你使用对了吗	16
身距的操控：亲密而又得体的门道	19
瞳孔微微扩张：传达你的喜悦感	21
眼神的角度：交谈中的礼貌细节	23
注视对方：怎样的目光交流才合适	25
让仪容赏心悦目的秘密	28
通过着装修饰恰当地展现自己	31

第 2 章

情感传递术：恰到好处地表达情感	37
提前 5 分钟赴约：微妙地表达重视	38
目光的投向：不同位置不同情感	40
善用点头：俘获人心的技巧	42
缩小身高的差距：让心理上更平等	44

倾听的艺术：用倾听赢得认同	47
说话的艺术：把话说到对方的心坎上	50
开放的肢体：表达你的热情和接纳	54
手心向上：亮出自己真诚的态度	57
托盘式姿势：巧妙的恭维	59
感激的力量：写一封恰当感谢信	62
眨眼频率：眨眼间的尊重或不尊重	66

第 3 章

心理共鸣术：创建友谊的礼仪策略	69
记住名字：开启友谊之道	70
消除戒备心：从心理上亲近对方	72
称赞的策略：如何表现出真诚	76
话题共鸣：谈论对方感兴趣的事情	79
情境共鸣：良好的情境是共鸣的润滑剂	81
轻抬眉毛：给他一个愉悦的暗示	84
轻微接触：肢体触碰的魔力	86
笑容的秘密：选择合适的笑容	88
恰当的模仿：激发积极的心理反应	90
头部的微微倾斜：唤起积极情绪	93
社交的要害：避免肢体行为中的排斥感	95
给对方暗示：我是你的朋友而非敌人	98

第 4 章

心理攻守术：不知不觉中赢得威信	101
目光的威信：隐蔽的心理力量	102
座位的奥妙：座次的选择有讲究	104
简洁有力的语言：干练的标志	106
尖塔式手势：传达你的自信	108
手心向下：无形中的权威力	110
微妙的眉毛运动传递各种信号	113
请微微抬起你的下巴：自信	115
用腿部动作凸显你的威信	117
拇指手势：给你带来威信感	119

第 5 章

握手：给予对方的心理暗示	122
手背在身后：居于高位青睐的姿势	124
情绪调节术：优雅地处理分歧	127
心理调节：沟通前放松心情	128
听对方诉说：让他宣泄	130
情境感染力：在适合的环境中交流	133
语言要准确：恰到好处的力量	135
有序的语言：简明逻辑的力量	137
在冲突爆发之前，体察分歧	139
坦诚的态度：化解分歧的核心	142
正确回应：避免让人不悦的动作	144
幽默的语言：有的时候可以用点幽默	146
自我暴露：把自己的不足说出来	148
专心倾听：分心可能导致受怠慢	151

第 6 章

社交驾驭术：身心愉悦的相处法则	155
接近性心理法则：与对方保持联系	156
体察对方心理，用对沟通方式	158
心理互动的原则：给予积极的反馈	161
友谊安全感：绝不议人是非	163
利他主义：主动帮他一个小忙	166
相似相惜律：找出双方的共同爱好	168
会餐增进友谊：掌握社交用餐的礼仪	170
期待效应：提高对方对你的评价	173
互补心理：利用优势互补形成吸引力	175
用“心”准备礼物：精巧礼物的社交价值	178

第 1 章

印象整饰术：礼仪第一修炼

你留给对方的第一印象是否良好将很大程度上影响着你们的社交前途是否顺利。心理学家指出：在与陌生人打交道时，这些印象的形成只不过需要短短的3分钟。在这短短的3分钟里，最初的45秒尤为重要。这45秒需要注重很多礼仪，比如怎样微笑、握手、对视、行走、打招呼，甚至之前更长时间的怎么着装打扮等，这都是为了整饰好你留给别人的印象。

社交中没有第二次机会让你去改变一个人对你的第一印象。所以，必须从这里开始学习，学会在很短的时间里给对方留下美好“第一印象”的技巧。

握手：传递手心的温暖与友好

握手已经是现在最通行的相见礼节，是表现友好的一种方式。

与陌生人初次见面，人们大都会重视着装和微笑，但据调查指出，握手能够对人的第一印象起决定作用，因为人类能够对来自内在或者外在的刺激作出更强烈更敏锐的反应。

所以，想在初次见面留给他人良好的印象，就要学会与人握手的技巧。

提高你的“握手分”



握手得体、有力往往代表着善于社交、友善和支配能力强。

美国爱荷华大学的研究人员对100名学生进行了模拟求职面试，在求职前和求职后，这些学生分别与5位人际关系研究学家握手，专家分别给学生打“握手分”。

结果发现，握手有力的求职者受雇佣的成功率远远大于握手无力的求职者。值得注意的是，握手时正视对方，注意出手体面且握手力度，对于女性求职者的帮助更大。

接下来，研究者询问了大量的招聘者，多数人都表示，会握手的求职者在面试时能给他们留下较好的第一印象。其实，不仅仅是求职，任何的会晤，一次有力的握手不论对男人还是女人来说，都有利于给别人留下深刻印象。



握手无力会给人留下性格内向、害羞和神经质等不佳印象。

握手先后有讲究

我们常常需要出席多人聚集的场合，握手应讲究先后次序，特别是出席较大聚会时，一定要严格遵循“先年长者后年幼者，先长辈后晚

辈，先老师后学生，先女士后男士，先已婚者后未婚者，先上级后下级”的握手顺序。

这种“尊者决定”的原则，既是为了恰到好处地体现对位尊者的尊重，也是为了维护在握手之后的寒暄应酬中位尊者的自尊。因为握手往往意味着进一步交往的开始，如果位尊者不想与位卑者深交，他大可不必伸手与之相握。换言之，如果位尊者主动伸手与位卑者相握，则表明前者对后者印象不坏，而且有与之深交之意。

握手的标准方式，是行礼时行至距握手对象约1米处，双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开与对方相握。握手时应用力适度，上下稍许晃动三四次，随后松开手，恢复原状。

另外，在宴会等多人聚集的场合，能够很轻松自如地和陌生人握手的人，具有旺盛的自我表现欲。如果你希望在宴会上多认识朋友，给大家留下美好且深刻的印象，那么就表现出你的洒脱来。



能够轻松自如地和陌生人握手的人，具有旺盛的自我表现欲。



长者和晚辈握手，一般长者先伸出手；男士与女士握手，一般应由女士先伸出手。

回握是种礼貌

一次，李先生遇上了一种非常尴尬的情况，别人替他和一位小姐作

介绍。介绍完毕后，李先生一下就把自己的手首先伸出去要和对方握手。没想到这位女士端架子，不理他。李先生的手撒不回来了，在那儿硬撑着，足有二三十秒。后来他一着急，“蚊子！”他转手去打莫须有的蚊子，实在不幽默。有过这次经历，相信李先生对这位女士的印象一定糟糕透了。

我们的大脑有一套“消极偏好”机制，我们对令自己没面子、尴尬、不快乐的消息更为敏感。在大脑刚开始处理信息时，这种偏好机制就会在无意识状态下自动运行。大脑的这套对负性信息敏感的内在机制无时无刻不在我们生活中发挥着作用。你至少要让积极的情感互动达到消极情感互动的5倍，这种印象才会消失下去。

此外，当握住他人的手之后，对方若用力回握，则说明他具有好动的性格；若对方回握乏力，则说明他缺乏气魄，是个个性懦弱者。在握手的一瞬间，对方对你的印象之门便打开了。

怎样的微笑让你更具魅力

一个小镇上有个富翁，他非常不快乐。有一天，当他垂头丧气地走在街上时，迎面走来一个小女孩，小女孩用她天真无邪的眼神看着富翁，然后给了他一个甜美的微笑。这个微笑点燃了富翁心中的希望，他给了小女孩一笔巨额财富，第二天离开了小镇去寻找梦想和快乐。

很多人无法理解，一个微笑有这么大的魔力，让富翁重获希望，让小女孩获得巨额财富。微笑可以展示幸福、快乐、希望，它更是我们拉近与他人心理距离的重要非语言工具。在日常生活和交往中，要想使自己更具魅力，就必须用好微笑这个法宝。

微笑是一种顺从的信号

一项新的对人类的近亲黑猩猩所展开的研究显示，黑猩猩的微笑功能不仅仅限于表达幸福、开心的心情，它还传达了表示顺从的信号。

研究发现，黑猩猩的笑容一般有两种：一种是较为温和的笑容，它们常常将下颌张开，露出牙齿，而嘴角很自然地往后拉伸，照这几个动作来做，我们就会发现这其实正是我们人类的微笑表情。这是黑猩猩见到头领时经常会做的一个表情，这种笑容按动作的语境来看，表示的正是黑猩猩对自己的统治者的敬畏和恭顺之意。试想在日常工作环境中，当我们见到自己的领导时，我们对着领导微笑所表示的是不是也有着尊敬和顺从的意味呢？其中的道理是相通的。对领导表示出顺从意思，有助于获得更良好的工作关系。

黑猩猩还有另外一种笑容——“调皮嬉闹的表情”。它们这时会把牙齿外露，嘴角和眼角都往上提升，表情比温和的笑容挂在脸上时的动作幅度要大得多，这时的



一项研究表明，法官往往会轻判那些面带微笑的犯人。

笑容和我们大笑时的表情很相似，这时的笑容表示发自内心的快乐，表示对别人是友善的。不论是黑猩猩还是人类，这样的笑都是为了获得积极的反馈。

只有发自内心的微笑才能感染别人

研究发现，人的笑容是由两套肌肉组织控制的。第一是颧骨处肌肉，它可以带动嘴巴微咧，双唇后扯，露出牙齿，面颊提升，然后将笑容扯到眼角上。第二部分肌肉是眼轮匝肌，它可以通过收缩眼部周围的肌肉，使眼睛变小，眼角出现褶皱，也就是人们常说的“鱼尾纹”。

颧骨处肌肉是人们可以有意识地控制的，在没有开心的事情发生时也可以调动这部分肌肉来制造出虚假的笑容。但是，眼轮匝肌却是不受人们的意识主动控制的，因此，它调动起的笑容一般都是发自内心的真心笑容。

因此，要想看一个人的微笑是否是发自内心，我们可以看他微笑时眼角是否有“鱼尾纹”。因为敷衍或虚假的笑容只能引起双唇四周肌肉的收缩，而发自内心的开心不仅会使双唇后扯，嘴角上提，还会带动眼



真笑和假笑的区别如此明显：假笑能引起双唇四周肌肉的收缩（如左图），而发自内心的开心不仅会使双唇后扯，嘴角上提，还会带动眼轮匝肌的运动（如右图）。

具有压倒性的传染力。一个小孩平均每天会笑 400 多次，而成人则只会笑 15 次左右，这也许正是小孩为什么能给人带来更多快乐的原因吧！

轮匝肌的运动。只有这种发自内心的微笑才能感染别人。

如果在一个团体中，有一两个人情绪特别积极高涨，不一会儿之后，整个团体的人都会情绪高涨起来；而假如一个团队当中有那么一两个人情绪低落，他并不会对整个团队的情绪影响太大，除非这个团队是以他为核心的。由此可见，微笑及高兴的情绪所引起的正面反应，会比焦虑或低沉的情绪引起的负面反应的力量要强大得多，也就是说微笑

女性笑得更多

研究显示，将出生 8 周的男婴和女婴作比较，女婴比男婴笑的次数更多，长大后，我们会发现，在日常生活和工作交往中，女性微笑的频率也远远高于男性。有人认为，这是一个男权社会，女性笑得多表示她们对男性权威的顺从。但是，当尚处在婴儿时期时，女婴比男婴微笑的频率就高，这似乎无法解释女性顺从于男权社会的自我意识。更合理的解释可能应当从人类进化来说，因为女性天生就扮演着哺育者和安抚者的角色，而微笑正好与这一角色的特性、功能吻合。

美国加州大学的社会心理学家南希博士做了一个实验，他让两百多名实验者看了一些表情各异的男性和女性的照片，之后让他们对这些表情和人物魅力进行评判。



女性笑得更多，因为她们天生扮演着哺育者和安抚者的角色。

结果发现，没有面带微笑的女性大都被认为是心情不高兴，而男性表情严肃、面无微笑却被认为是比较有权威感。由此可见，女性生来就笑得

更多，而且人们潜意识里要求她们笑得更多。要想和别人的交往有积极的效果，使自己更具魅力，女性应当笑得更多。

怎样打招呼更能吸引他人

有很多人是不重视打招呼，觉得天天见面的同事用不着每次看见都打招呼；而对于不太熟悉的人，又觉得打招呼怕对方认不出自己来会造成尴尬；还有些人不愿意先向别人打招呼，他们老是在心里想：“我为什么要先向他打招呼？”其实，我们完全可以通过打招呼让自己更加吸引人。

主动打招呼

打招呼是联络感情的手段，沟通心灵的方式和增进友谊的纽带，所以，绝对不能轻视和小看打招呼。而要有效地打招呼，首先应该是积极主动地跟别人打招呼。

主动打招呼所传递的信息是：“我眼里有你。”谁不喜欢自己被别人尊重和注意呢？如果你主动和单位的人打招呼持续一个月，你在单位的人气可能会迅速上升。

见了领导主动打招呼，说明你心中敬重领导；见了同事主动打招呼，说明你眼里有同事；见了下属主动打招呼，说明你体恤下属。永远记住，你眼里有别人，别人才会心中有你。

1. 主动打招呼不等于低三下四

有人认为，主动跟别人打招呼代表比别人低下，其实恰好相反，主动打招呼说明你有宽广的胸怀和积极的人生态度。民间有句俗话：“大官好见，小鬼难缠。”大官随和易见，主动跟下属打招呼，是其自信的表现；小官故意端架子，正是他生怕别人不承认他的权威，这也恰恰显示出他的不自信。

每个人都希望别人看到自己的自信，那么我们就应该首先养成主动跟别人打招呼的习惯，从今天开始，见到单位的同事和领导，主动向他