



成果◎编著

# 心理学

## 的

# 诡计

用心理策略解决处世难题

人际交往中的心理策略


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，  
应对的却是一颗颗微妙的心灵。  
只有采取恰当的人际交往心理策略，走入人的内心深处，  
把握心理脉搏，  
洞悉人心的微妙变化，才能赢得人心！

 中国纺织出版社



# 心理学 的 诡计

人际交往中的心理策略

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

人际交往的重要性不言而喻，但因为常常被一些社交难题所困扰，导致我们的人际交往总是不那么顺畅，有时甚至影响到我们的日常生活和工作，其实症结就在于我们不懂得人际交往的心理学。因为人与人之间的交往，实质上就是心理的博弈。本书用心理学的一些基本常识，对影响人际交往的诸多心理要素进行了解读，希望能对期待在人际交往方面有所突破的读者有一定帮助。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

心理学的诡计：人际交往中的心理策略 / 成果编著. —北京：中国纺织出版社，2010. 1

ISBN 978-7-5064-6057-6

I. ①心… II. ①成… III. ①人际关系学：社会心理学  
IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 205823 号

---

策划编辑：李秀英 姜 冰 责任编辑：曹长虹  
责任印制：陈 涛

---

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街 6 号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

三河市航远印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：17

字数：244 千字 定价：29.80 元

---

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

## 人际交往要懂心理学

人际交往对我们每一个人来说都越来越重要了：工作中要跟同事、上下级交往，生活中要跟朋友、合作者以及陌生人交往。人际交往的质量和效率，与一个人的社会形象、事业成败有着直接的关系。

如果说有人不重视人际交往的重要性，或许有人会不以为然，但如果说还有为数众多的人，不知道如何进行人际交往，恐怕少有人有异议。的确，不管你从事什么工作、身处什么位置，都必须把人际交往当做一门一生必修的功课，揣摩之，提高之，时而复习之。但确实有相当一部分人，在纷繁复杂的人际关系面前感到茫然无措，常常在不经意间把人际关系搞砸，从而人为地给自己的生活、工作设置障碍。

于是，很多人发出感慨：“唉，人心难测，与人交往是门天大的学问，难啊。”

难则难矣，但若能找到人际交往的窍门，便能化繁为简、变难为易。这个窍门就是从研究人的心理入手，来研究为人处世之道。

千人千面，每一面后面都有一颗搏动的心。与人交往面对的是一张张面孔，应对的却是一颗颗微妙的心灵。研究一点心理学，尝试着走入人的内心深处，才能把握心理脉搏、探究心理规律，才能洞悉人心的微妙变化，并根据这些变化采取正确的人际交往方式。

有这样一则小故事：

老板接到一桩业务，要将一批货物搬运到码头上，又必须在半天内完成。任务相当重，手下就那么十几个伙计。

这天一早，老板亲自下厨房做饭。开饭时老板给伙计一一盛好。还亲





自捧到他们每个人的手中。

伙计王接过饭碗，拿起筷子，正要往嘴里扒，一股诱人的红烧肉浓香扑鼻而来。他急忙用筷子扒开一个小洞，三块油光发亮的红烧肉焐在米饭当中。他立即扭过身，一声不吭地蹲到屋角，狼吞虎咽地吃起来。

这顿早饭，伙计王吃得特别香。他边吃边想：老板看得起我，今天我要多出点力。

于是搬运时，他把货装得满满的，一趟又一趟，来回飞跑着，搬得汗流如雨……

整个上午，其他伙计也都像他一样卖力，个个挑得汗流浹背。一天的活，一上午就干完了。

中午，伙计王不解地问伙计张：“你今天咋这样卖力？”

张反问王：“你不也干得起劲吗？”

王说：“不瞒你，早上老板在我的碗里塞了三块红烧肉啊！我总要对付得住他的关照嘛。”

“哦！”伙计张惊讶地瞪大了眼睛，说：“我的碗底也有红烧肉哩。”

两个人又问了其他的伙计，原来老板在大家的碗里都放了肉。众伙计恍然大悟，难怪吃早饭时，大家都不声不响闷头吃得那么香……

如果这碗红烧肉放在桌上，让大家夹来吃，可能就不会这样感激老板了。

同样这几块红烧肉，同样这几张嘴，却产生了不同的效果，不能不说这也是一种精明，但这种精明不正是那位老板对伙计心理准确把握的结果吗？

通过这个故事我们看到，对人的心理状态的把握并非像一般人想象的那样玄妙高深，心理学这门学问在我们身边每天都在应用着，它已成为所有人际交往高手的必备“武器”。

根据心理状态对人际交往的影响情况，本书对说话办事、首次见面、看懂他人、业务往来、与上下级以及同事相处等十二个方面进行了探讨，希望这些探讨能对读者提高交际水平、赢得健康的人际关系有所帮助。

另外，本书并非心理学的专业著作，只是从研究心理、探究内心的角度来解读人际交往的诸多要点。特此说明，以免混淆视听。





## 心理学的重要见面礼：超群交际

# 目 录

## 第一章

### 打动人心：说话办事要懂的心理學

说话水平的高低，在一定程度上体现出交际能力水平的高低。人际交往的一大玄机，就是要改变把说话办事当成雕虫小技的态度，尤其应该努力提高说话水平。要点就是根据说话对象的心理状态，说出更动听、更有效的话。

- 说话水平大半是由情商决定的 /3
- 称呼别人是为了满足别人 /5
- 拒绝别人不要一开口就说“不行” /7
- “场面话”不是可有可无的 /9
- 讲话要选择最适宜的时机和对象 /11
- 从对方得意的事情说起 /13
- 日常交往要常说、会说人情话 /15
- 倾听可以起到夸夸其谈起不到的作用 /18
- 不要只顾着自己的心情而不顾他人的心理 /20
- 不宜明说的话要含糊其辞 /22





## 第二章

### 细节取胜：首次见面要懂的心理

有的人大大咧咧、不拘小节，如果只是自己独处，这也没什么不好，但在与别人相处时，就会成为营造良好人际关系的一个障碍。也许你待人真诚，也许你喜欢自我个性的张扬，但人际交往的心理学告诉我们：忽略了为人处世中的社交细节，必然让自己处处碰壁，这是步入社会未久的年轻人尤其需要注意的问题。

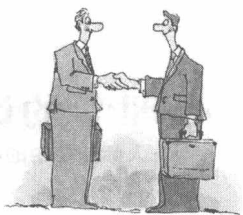
- 做一个懂礼貌的人 /27
- 一个微笑让你的社交形象熠熠生辉 /29
- 别让小动作毁了自己的形象 /31
- 用着装影响周围人的心理 /33
- 坐卧行止表现翩翩风度 /35
- 注意与人握手的礼节 /39
- 第一次见面要给人留下好印象 /42
- 名片里面的心理学问大 /46

## 第三章

### 知人知心：看懂他人要懂的心理

俗话说“知人知面不知心”，正是因为不知心、难知心，在人际交往中我们常常不能准确领会别人的真实想法，看不清别人的真实面目，这就难免置自己于十分被动的地位。那么，如何做到知人知心呢？无他，从心理入手，摸清别人心理活动的脉络，许多问题便迎刃而解。

- 通过察言观色来识透人心 /51
- 有一本叫“人”的书你读了吗 /55



- 识人方可成大事 /57
- 人际交往重要的是辨清真与假 /59
- 学会多角度、多态势、多层次透视一个人 /61
- 避免先入为主的臆断 /63
- 掌握“透视人心法” /65

## 第四章

### 学会赞美：赢得人心要懂的心理

“赢得人心便赢得一切”，这句话在现代社会也被越来越多的人所认同并且在人际交往中也照样适用。但是对于如何赢得人心这个命题，很多人不甚了解。其实有一个最简便易行、却又最易被忽略的做法：赞美你周围的人。

- 赞美是给别人最大的面子 /71
- 把话说到别人的心坎里 /73
- 夸人要夸在点子上 /75
- 赞美别人要把握好分寸 /77
- 要让对方感受你是情真意切 /79
- 从细节上赞美别人效果更佳 /81

## 第五章

### 把人看“坏”：与人处好要懂的心理

我们提倡从积极的一面看人、看事，但并不意味着凡事只看积极的一面，那势必导致不能准确判断交往对象，而走进为人处世的死胡同。也就是说，首先要以务实的心态来认识人性中自私的一面，在此基础上采取积极的姿态，这才算得上是洞悉人心理的高手。





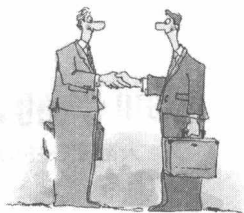
- 认清自私才会少受自私的伤害 /85
- “互相利用”没有什么不好 /87
- 意识到笑脸背后可能藏着什么 /90
- 并非每个人都懂得感恩 /92
- 平静对待成功后遭受的无端攻击 /94
- 学会对待别人背后踢你一脚的恶行 /97
- 知道怎样对待别人的“卸磨杀驴”之举 /99
- 用不同的心理策略对付不同类型的人 /102

## 第六章

### 低调做人：受人欢迎要懂的心理学

做人要低调似乎是个老生常谈的话题，但绝对是人际交往的一大玄机。所谓低调也就是放低自己、抬高别人，可以迅速拉近与他人的距离，避免成为别人的敌对目标。低调做人是一种心理秘诀，也是一种成事智慧。

- 遇事低头就没有过不去的桥 /107
- 肯退一步才能进一步 /110
- 做个表面的弱者又有何妨 /112
- 忍韧的态度更能打动人 /114
- 凡事看开一点就不会自找麻烦 /117
- 忍住即将爆发的激动情绪 /120
- 要明白人生的风险无处不在 /122
- 虚荣者容易被人乘虚而入 /125



## 第七章

### 给人面子：争取面子要懂的心理學

许多人可以吃暗亏，也可以吃明亏，但就是吃不下“面子”亏。所以，在人际交往中，你要是不顾别人的面子行事，总有一天会大吃苦头。因此，有时候就要宁可自己损些颜面，也尽量不让别人下不来台。当你以原有的人际交往方法走得不那么顺畅时，从“面子”问题上找找原因，也许就会走出一条新路来。

- 先给别人面子自己才有面子 /131
- 用面子引导别人的思路 /133
- 给人面子可以为你换来更大的利益 /136
- 及时认错会有面子 /138
- 揭人短是人际交往中的大忌 /140
- 不要逼别人认错 /143
- 责怪是捅破别人“面子”的尖刺 /145
- 一次宽容就是一次感情投资 /148
- 愈是大事面子问题愈重要 /151
- 口下留情，以“礼”服人 /154

## 第八章

### 抓住要点：解决问题要懂的心理學

生活中的许多冲突虽不会置人于死地，却让人烦恼终身。非要正面交锋、咄咄逼人、锋芒毕露，有这个必要吗？心理学的基本原理告诉我们，委婉的方式、含蓄的语言、灵活的妥协、暂时的回避……都是避免正面冲突和矛盾激化的良方，也是保持良好人际关系的要诀。



- 运用权威的力量，迫使他人“就范” /159
- 用“假设你是我”，令对方为你着想 /161
- 先使自己的说辞显得公正，才能消除别人的不公平感 /164
- 岔开原话题，以避开对方的锋芒 /166
- 把自己所期待的选择，放在几个话题的最后 /169
- 为别人文过饰非，是搞好关系的一大技巧 /172
- 巧妙地将批评夹在赞美中 /175

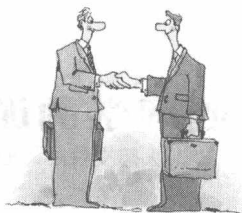
## 第九章

### 把握主动：业务往来要懂的心理

业务往来中的交往对象都是特定的，具有极强的针对性和目的性，这就更需要讲究策略和智慧，尤其需要把握好业务对象的心理。这里借用了我国传统兵法《三十六计》里的一些计谋，这些计谋从根本上其实打的都是心理战。只要运用得当，就能在业务交往中掌握主动。

- 以逸待劳，以不变应万变 /179
- 李代桃僵，抓住消费者的猎奇心理做文章 /182
- 欲擒故纵，先放后收觅战机 /184
- 瞒天过海，以假乱真出奇招 /187
- “笑里藏刀”，麻痹对方的警惕心 /189
- 苦肉计，以“苦”换取成功 /193
- 避实击虚，让对方逐步接受 /195
- 声东击西，布疑阵轻松获胜 /199





## 第十章

### 进退得体：与领导交往要懂的心理學

在单位里，领导对你的评价一看你的工作表现，二看你为人处世的方式。而领导的评价直接关系到你的事业成败。所以，与领导接触尤须谨慎小心，要学会懂得领导心理需要把握的一个交际原则，就是进退适宜：当进则进，进得义无反顾；当退则退，退得悄无声息。

领导批评你时，并不是要和你探讨什么 /205

不要做让上司难堪的事 /207

让上司感受到你的尊重和敬业 /209

居功自傲是应对上司时的大忌 /212

别擅自替领导做主 /214

关键时刻代领导“受过” /217

## 第十一章

### 方圆有道：与下属交往要懂的心理學

作为领导，与下属的关系是很重要的一个人际关系，对于这一层关系，要点在一个“用”字上，就是围绕如何使用、如何用好上动脑筋。这里面有很多的心理文章可做，有心者不能不用心体会。

威严和人情两手都要抓 /223

勇于替下属承担责任 /225

把握好发火的火候 /227

要善于抓住下属的某些弱点使其为我所用 /230

适当护短是一种拉近与下属关系的心理技巧 /235





巧妙利用下属的报恩心理 /237

要记住给人留下一条活路 /239

## 第十二章

### 远近有度：与同事交往要懂的心理学

同事关系是十分重要的社交关系。一个人走上工作岗位以后，接触最多的除了家人就是同事，维系和谐的同事关系一方面可以让自己心情愉快地完成八小时的工作，另一方面对自己的工作和整个职业生涯都大有裨益。因此，掌握一些与同事交往的社交技巧，尤其是懂得一些与同事交往的心理学，是提高个人人际交往整体水平的关键之一。

合理对待同事间的竞争 /243

及时化解同事之间的小矛盾 /246

别让嫉妒心毁了同事关系 /249

帮助同事也要把握分寸 /252

同事间的应酬不能忽视 /255

注意防范同事中的“小人”之辈 /257

参考文献 /260

# 第一章

## 打动人心：说话办事要懂的心理學

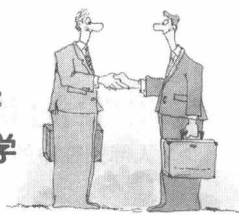


说话水平的高低，在一定程度上体现出交际能力水平的高低。人际交往的一大玄机，就是要改变把说话办事当成雕虫小技的态度，尤其应该努力提高说话水平。要点就是根据说话对象的心理状态，说出更动听、更有效的话。



XIN LI XUE DE GUI JI





## 说话水平大半是由情商决定的

心理点拨：情商高的人往往懂得人情世故，而且人际交往的尺度拿捏得当，这样的人说话的水平自然不会差。可以毫不夸张地说，高情商的人都是现实生活中的心理大师。

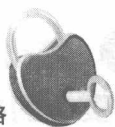
抛开遣词造句的因素，说话水平差的人最大特点是只顾自说自话，不去考虑听他说话的人如何判断和评价他所说的话。

有一位专家型的部门经理，从他的业务能力来看可以有更大的职业空间，但他并未得到发展，是什么原因呢？原来当他在评价和安排员工的工作时，要么说一些无关紧要的事情，要么喋喋不休，因此失去了大家的信任，也失去了进一步发展的机会。

还有一家制造公司的部门经理，当他把事情弄糟以后，老板批评道：“这到底怎么回事？你把事情全弄糟了。”这位经理听了老板的批评后非常生气，立即辩解道：“一定是手下的员工误解了我的意图和要求，他们应该对这一后果承担主要责任。如果您对这一结果不大满意，不应该追究到我的头上。”这一回答显然让他的上司难以容忍。结果这位经理被免除了职务。后来，他的老板在提起这位经理时说道：“他承受不了责备，也不能保持冷静。不管是谁的错，他都应该去努力解决问题，但他的回答中丝毫看不出这一点。”

显然这些人都是因为情商较低，不懂得说话办事中的一些基本心理要素，导致说话效果大打折扣。他们即使业务能力强，也往往在试图证





明自己具有很强的思考、评价和解释能力时，给自己的上司、下属、合作伙伴和同事都留下了不好的印象，从而自断前程。

在谈话中显示自己成功的自信，这并不是什么不好的行为，而且你也必须如此。但良好的口才同自吹自擂有很大区别，关键在于你是否能以恰当的方式和技巧来表达。

当你想表露自己的成功时，你所希望表达的信息不过是让他人知道你有多棒。但是你一定要注意，在传递这种信息时，必须坦率简洁否则会引起听者的反感。例如，你成功地为公司举办的一次新闻发布会写了一份报告，得到与会者的好评，你的喜悦与成功感也会溢于言表。这时，你千万不能说：“瞧，我做了一件多么了不起的事情。”相反，当上司或同事等称赞你时，你应显得更加沉稳：“这是公司分配给我的工作，也是我应该完成的。”

情商高的人大半能说会道，或者至少能把话说得恰到好处，说的话能让人感觉舒服。所以说话水平的提高不是片面地学怎样说话，而是要从有意识地提高情商入手，从如何把握对方的心理入手。