



身心灵魔力书系——灵魂丛书

予人玫瑰，手留余香

人情力

# 人情翻覆 似波澜

师风玉 / 著



中国出版集团  
现代出版社



身心灵魔力书系——灵魂丛书

予人玫瑰，手留余香

人情力

# 人情翻覆 似波澜

师风玉 / 著



中国出版集团  
现代出版社

图书在版编目(CIP)数据

人情力:人情翻覆似波澜 / 师风玉著. —北京:现代出版社, 2014.2  
(身心灵魔力书系)

ISBN 978 -7 -5143 -1973 -6

I. ①人… II. ①师… III. ①人际关系学 - 青年读物  
②人际关系学 - 少年读物 IV. ①C912.1 -49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 029933 号

---

作 者 师风玉  
责任编辑 王敬一  
出版发行 现代出版社  
通讯地址 北京市安定门外安华里 504 号  
邮政编码 100011  
电 话 010 -64267325 64245264(传真)  
网 址 www.1980xd.com  
电子邮箱 xiandai@cnpitc.com.cn  
印 刷 三河市恒升印装有限公司  
开 本 700mm × 1000mm 1/16  
印 张 13  
版 次 2014 年 4 月第 1 版 2014 年 4 月第 1 次印刷  
书 号 ISBN 978 -7 -5143 -1973 -6  
定 价 27.80 元

---

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载

# P 前言

## REFACE


---

为什么当代的青少年拥有幸福的生活却依然感到不幸福、不快乐？怎样才能彻底摆脱日复一日的身心疲惫？怎样才能活得更真实快乐？

对于每个人来讲，你可能是幸福的、满足的，也可能是不幸福的。因为你有选择的权利。决定你选择的因素只有一点，那就是你是接受积极的还是消极心态的影响。而这个因素是你所能控制的。

你是否觉得烦恼、孤寂、不幸、痛苦？你是否感受过快乐？你是否品尝过幸福的味道？烦恼、孤寂、不幸、痛苦、快乐、幸福，这些都是形容词，而所有的形容词都是相对而言的。没尝过痛苦，又怎知何谓幸福的人生？总是到紧要关头才发现，幸福早就放在自己的面前。人的幸福，是人们对它的理解和感觉所赋予的，其实，幸福与否只在于你的心怎么看待。不幸又岂非人生之必经？有时候很奇怪，每每拥有幸福的时候，人往往不懂得这就是幸福，总是要到失去以后才发现，幸福早就放在了自已的面前。

肚子饿坏时，有一碗热腾腾的面放在你眼前，是幸福；累得半死时，有一张软软的床让你躺上去，是幸福；哭得伤心欲绝时，旁边有人温柔地递过来一张纸巾，是幸福……幸福没有绝对的定义，幸福只是心的感觉。幸福与否，只在于你的心怎么看待。你要是总感觉自己钱没有别人多，地位没有别人高，妻子没有别人的漂亮，丈夫没有别人的体贴，孩子没有别人的聪明，你能感到幸福吗？



## 人情力——人情翻覆似波澜

越是在喧嚣和困惑的环境中无所适从,我们越觉得快乐和宁静是何等的难能可贵。其实“心安处即自由乡”,善于调节内心是一种拯救自我的能力。当人们能够对自我有清醒认识,对他人宽容友善,对生活无限热爱的时候,一个拥有强大的心灵力量的你将会更加自信而乐观地面对现实,面向未来。

本丛书将唤起青少年心底的觉察和智慧,给那些浮躁的心清凉解毒,进而帮助青少年创造身心健康的生活,来解除心理问题这一越来越成为影响青少年健康和正常学习、生活、社交的主要障碍。本丛书从心理问题的普遍性着手,分别描述了性格、情绪、压力、意志、人际交往、异常行为等方面容易出现的一些心理问题,并提出了具体实用的应对策略,以帮助青少年朋友科学调适身心,实现心理自助。

# C 目 录

## CONTENTS

---


## 第一章 从信任开始学人情

- 化敌为友的技巧◎ 3
- 让别人说出有用的信息◎ 9
- 从他人的建议里获得有益的帮助◎ 12
- 怎么批评人也是一种技巧◎ 15
- 拒绝别人的技巧◎ 20
- 传递坏消息的表达方式◎ 22
- 做错事别光说对不起◎ 27
- 要对方归还东西的简单办法◎ 34
- 让对方愉快的回电话◎ 36

## 第二章 特殊的处世法宝

- 编织健康的人际网络◎ 41
- “雪中送炭”要好于“锦上添花”◎ 44
- 建立你的人情账户◎ 47
- 最好的投资是“感情投资”◎ 51
- 做人要学会付出,否则难有回报◎ 54
- 经营好你的“人情生意”◎ 56
- 凡事一定要主动出击◎ 59





## 人情力——人情翻覆似波澜

成功者以付出为目的◎ 62

### 第三章 用一生来经营友情

抛开你的成见交朋友◎ 67

利益越一致,关系越深厚◎ 70

寻找生命中的贵人◎ 72

惧怕矛盾,不如将之解决掉◎ 74

为自己储备人情◎ 76

有自制力才能抓住成功的机会◎ 78

### 第四章 宽容,容下的也是人情

海纳百川,有容乃大◎ 83

宽容的人多人缘、多快乐◎ 86

打败对手的最好方法就是化敌为友◎ 88

别掉进猜疑的陷阱◎ 90

宽厚是一种化敌为友的胸怀◎ 93

要学会保护自己◎ 96

别为自己的错误找借口◎ 101

保持回旋应变的能力◎ 103

### 第五章 感恩让我们变得强大

懂得感恩使你的人生走得更远◎ 109

回报父母要尽早◎ 112

让爱情见证人生的点点滴滴◎ 115

友情弥足珍贵◎ 117

做一个真正的职场情绪“环保者”◎ 119

感谢那些曾经的苦难◎ 122

## 第六章 只有双赢才能长久

- 善于与别人合作◎ 127
- 怎样让别人立即行动◎ 132
- 怎样对待爱食言的朋友◎ 137
- 求人帮忙的方法和技巧◎ 142
- 怎样让你的阐述更加简单有效◎ 149
- 消除对大人物的畏惧心理◎ 151
- 改善自己的同事关系◎ 155
- 让被领导者自主选择服从的方式◎ 158
- 诚信是友情的基石◎ 160
- 要么不说,说了就要做到◎ 163
- 感激朋友的关怀◎ 166
- 没有信任就没有真友情◎ 169
- 感谢我们的朋友吧◎ 173
- 用真诚换来声誉◎ 176

## 第七章 礼尚往来是一门学问

- 付出的终会回来◎ 181
- 要学会控制情绪◎ 183
- 成功在于坚持◎ 185
- 在成长的路上经常笑一笑◎ 187
- 你的礼貌会让别人愉悦◎ 191
- 成功的动力在哪里◎ 194
- 感受交往的力量◎ 196
- 以自信的人格力量鼓舞他人◎ 198





## 第一章 从信任开始学人情



“在家靠父母，出门靠朋友”，这是一句老话了。事实就是这样，多一个朋友多一条路，只有朋友多了你才更容易踏上成功的旅程。

人际关系一个最基本的目的就是结人情，有人缘。求人帮忙是被动的，可如果别人欠了你的人情，求别人办事自然会很容易，有时甚至不用自己开口，别人就主动提出来帮你了。

做人做得如此风光，大多与善于结交人情，乐善好施有关。晴天留人情，雨天好借伞，这是开发利用人际关系资源的灵丹妙药。





## 化敌为友的技巧

从公安大学毕业不久的刑警小宋，最近按照上司刑警队陈队长的要求去某村调查一起案件。该村前不久曾发生过一起部分村民跟前来解救被拐卖妇女的警方人员对抗冲突的事件，后虽公平协商解决，但警民关系很紧张。

小宋在走访中发现，群众由于和自己不熟，纷纷怀疑小宋是来翻旧账的，因此几乎都支支吾吾地语焉不详，不肯配合自己的工作。跑了一个下午，小宋只搜集到少量没有任何价值的情报，只好灰溜溜地开车回到警队，向陈队长诉苦。


陈队长听了小宋汇报的情况后说：“这样吧，明天等我有时间了，我跟你一起去看看。”

结果第二天，小宋在陈队长的带领下，顺利地走访了大量该村群众。而且大多数村民都很配合警方的工作，和小宋单独前往时的情况有天壤之别。在村民的帮助下，他们获得了一条侦破案件的重要线索，此后不久就顺利地逮捕了犯罪嫌疑人。

陈队长究竟有什么样的锦囊妙计，可以迅速安抚住多疑的村民，以争取到他们的信任，帮助自己开展工作呢？在现实生活和工作中，我们经常需要面对一些类似的问题——如果你想从某些人那里了解情况，首先必须赢得对方的信任。接下来，我们结合陈队长的例子，解析一下具体的技巧。

### 告诉对方一些秘密，以换取对方的信任

比起人的外部行为来，人的自我认知对人的信念有更强的影响力。在利用外部行为改变交往对象看法不现实的情况下，可以利用人的心理的这



## 人情力——人情翻覆似波澜

一特点,用改变影响对方自我认知的方法,改变对方的某些信念,从而轻而易举地赢得对方的信任。

根据这一理论,如果你的交际对象是一个嘴不太严的人,你就可以在一定范围内、以不招致任何人的反感为前提,告诉对方一个秘密或任何个人的事,以表现自己对对方的信任。不过在做这件事的时候,不可太主动,必须设法给对方造成一种你的泄密是对方争取到的效果。要不然人家就有可能把你当成是嘴没把门的、跟谁都喜欢乱说的傻瓜。如果对方意识到你对他的信任,他就更倾向于信任你。这绝不是出于讨好的目的,而是一种投桃报李的自然反应。

当日,陈队长领着小宋,遇见第一个在村头闲坐的农民时,采用的就是这一技巧。陈队长先跟村民寒暄了几句,自然过渡到双方都很关注的警民冲突事件,然后把一些村民很关心、同时不可能了解的警方内部的处理内幕告诉对方。

村民由于好奇,不免话越说越多,同时觉得这警察连自己的家底都肯告诉自己,也是一个实在人,对陈队长戒心顿消。陈队长于是就与这个村民建立起某种程度的信任关系。俩人越唠越近乎,村民渐渐管不住自己的嘴巴,也把村里的很多事情——包括陈队长和小宋想了解的情况,知无不言地告诉了陈队长。小宋在旁边不时插言,不等陈队长使眼色,已经掏出记录本,刷刷地记了起来。

一般而言,你告诉了人家一些你的秘密,这不一定就能使对方在心理上变得跟你立刻亲近起来,但是对方心理上会产生一种回应你的冲动,不把自己的某些事情告诉你,心里就总觉得不平衡。这样一来,他就不得不跟你坦诚相见,暂时把心机、权术一类的东西抛之脑后。

在这一瞬间对方的心理会发生很微妙的变化。一旦对方把某一件事情告诉你了,立刻就会变得比此前没告诉你的时候更加信任你。对方告诉你的事情越多,就越会觉得你靠得住。一旦开头,对方就会越来越控制不住形势,忍不住把更多的秘密交给你的大脑保管。

人们一旦跟你分享了某些秘密,就会变得更加信任你。这一无意识的心理过程存在这样的心理逻辑:“我为啥告诉他这么多事儿啊?信任他呗。”反之,如果对方觉得自己告诉你很多事情,还不信任你,就会迅速陷入心理冲突之中——对方当然不肯承认自己是一个傻瓜。为了达到行为、心理的和谐统一,他必须化解不信任你、还跟你说了很多秘密这一矛盾,必须变成

真正信任你。

## 与对方讨论不易引起猜忌的话题

陈队长一行遇到的第二个村民，是一个嘴巴比较严的人。陈队长意识到对方的戒备心很强，前面的策略不好使，就使用了跟对方闲扯这一技巧。

这个技巧的具体内容是，如果你的交往对象是一个嘴巴很严的人，从来不随便说任何有可能引起争议的话，那么你可以跟对方讨论一些神秘新奇事物，比如神仙鬼怪、外星人、试管婴儿等，征求对方对这些事物的看法。

对方多半会说，自己没考虑过这类事情，反正跟自己没啥关系。在某种程度上这就算是对方已经向你敞开心扉了，因为对方说的绝对是实话：对方刚刚把自己的脾气秉性告诉你，人家是一个很现实、不关心神秘新奇事物的人士。

对方也有可能会谈一谈自己的观点，而且不会在谈论这种问题时进行很严密的心理设防，因为这种话题跟我们的切身利益没有直接的关系。

如果你能成功地跟对方进行上述交流，在一定程度上，你们之间就已经建立起一种更密切的关系，对方也开始不由自主地对你信任起来。

以第二个村民为例，虽然他开始时并不信任陈队长，但只要他开口跟陈队长交流自己的观点，就意味着已经开始跟陈队长分享秘密；这个语言阀门一旦打开，接下去就往往是不设防的区域了。

神秘新奇事物这类话题能让对方放心，是因为这种嘴巴严的人，在待人接物时往往会习惯性地这么思考：“这事儿对我有什么不利？要是乱说话会不会把自己搭进去呢？”结果分析下来，发现神鬼之类的家伙多半是子虚乌有，跟自己八竿子搭不着，不可能对自己构成威胁。于是胆子大起来，觉得乱说几句其实也无妨。

对方阐述了自己的观点后，你注意不要跟人家争论，因为要是对方发现你们之间“恰好”在这个问题上有一致的观感，你们的心理联系就会进一步密切起来。

### 诱导对方发泄自己的情绪,谁都有说走嘴的时候

除了上面的两种方法,你也可以通过诱导对方发泄情绪的方式,增强对方跟你沟通的心理需要。陈队长跟村民交流所使用的第三个赢得信任的技巧,就是这个套路。

具体做法就是跟村民唠家常,诱导对方发泄对社会现象、生活及个人的情绪。只要对方愿意跟你唠叨,就意味着已经开始信任你了。根据陈队长后来跟小宋的说法,这个技巧也是有一定的理论基础的,并非凭空捏造。

一些研究者曾经做过一个实验:在实验中,受试者被分成三组,分别扮演被恐怖分子劫持的人质,参与军事演习。第一组被要求注意观察事件发生的环境;第二组被要求注意体验自己的情感心理反应;第三组则没有任何要求。结果发现,在高度紧张的演习过程中,第二组的受试者要求进行情感交流并寻求营救的愿望是最强烈的。

这个实验可以解释女性比男性更喜欢进行情感交流的原因,女性常常抱怨自己的男朋友或丈夫跟自己交流得太少、不关心自己,而男性却经常抱怨女人废话太多。这是因为男性更专注于事物,而女性则更关注情感的缘故。

假如你能成功地诱使对方发泄自己的情绪,那对方就会无意识地被逼上寻求你的帮助,与你进行情感交流、秘密分享的上来。要做到这一点其实也很简单,就是要跟对方讨论对方的日常生活状况,唠点家常,闲谈点对大众民生、社会风气甚至国家大政方针的感受,而不要过于功利地直奔自己最想知道的实际主题,就事论事。

谈天说地并不犯毛病,因为老百姓就喜欢做这件事。愿意跟别人一起唠家常,本身就代表了一种亲近的感受。

任何人在生活中都难免会遇到一些不顺心想跟人唠叨,或希望吹嘘炫耀一把的事情,只要你过渡、诱导合理,不会引起对方的戒心和反感,对方多半会乐意跟你唠这些事情。等到后来说顺嘴了,建立起信任感了,就有可能跟你无话不谈了。

但需要记住的是,跟对方讨论对当前生活的感受时,不要对具体细节追问得过于仔细。要给对方造成一种印象:你这么问,不是出于别有用心而是

出于关心。过于执着的态度,有可能导致对方产生你只是对事情而不是对人有兴趣的印象。

## 向对方预支好处,以交换想要的情报

想赢得广大人民群众的信任,以便进一步从人家那里获得信息,你还可以在适当的时候,预先答应给点好处与对方等价交换信息。心理战术是挺好使的,不过也并不总是有效,有时来点实际的回馈更能打动人心。如果对方麻烦缠身,你就可以告诉对方你愿意尽自己所能地帮助对方。既从情感上亲近,又从现实中给予实际的好处,对方想不对你敞开心扉都难啊。

陈队长在某村使用了这样的技巧。每逢遇见村民,他经常顺口漫不经心说出这样一句话:“这就算认识了,以后公安这片儿有事就去刑警队找我。”

相对于警方,个体的村民处于弱势,而谁也不敢说将来一定不会遇上意外,永远不需要跟警方打交道。多一个朋友多一条路,大家都希望有个熟人在警队里方便办事。在作为刑警队长的陈队长主动大包大揽的情况下,村民自然乐意顺水推舟地认下这门“干亲戚”。既然双方都是亲戚了,陈队长要点情报,有啥不可。

## 打消对方的畏惧指责心理

在有些情况下,对方做过一些亏心事,是对你敞开心扉吐露真言的最后一道障碍,因为担心你对他们的看法。在这种情况下,要想赢得对方的信任,首先需要打消对方对你的疑虑。得让对方明白你并没有担当道德良心审判员的企图,而且对方的所作所为也不算什么,犯不上后悔或不好意思。很多人都做过同样的事情,而且更过分。同时,你也可以把自己的一些糗事跟对方适当地暴露一下,进一步拉近双方的心理距离。

这种情况在曾经发生过警民冲突的某村,体现得特别明显。有些村民过去跟警方有过冲突,或就算自己没有牵涉进去,还可能有亲戚、街坊牵涉进去,所以很担心一不小心说错话,给自己或别人造成麻烦。部分村民正是



## 人情力——人情翻覆似波澜

基于类似的心理,不乐意配合警方。

针对这种心理,陈队长在跟村民聊天的过程中,主动向村民通告了警方对于警民冲突事件的自我反省,跟大家讲明那件事已经告一段落,并说清此行的来意,很快有力地消除了村民的顾虑。

### 魔力悄悄话

对方意识到你对他的信任,他就更倾向于信任你。这绝不是出于讨好的目的,而是一种投桃报李的自然反应。

## 让别人说出有用的信息

有时向别人打听事情,可对方却模棱两可地糊弄你。你虽然得到了答复,但是却没得到任何有用的信息。这种情况,我们每个人都遇见过。接下来我们要研究的这个技巧就是专门帮你应付这种情况的,可以保证让那些含糊应付你的人,像竹筒倒豆子一般,把所有真话毫无保留地告诉你。

### 提出明确的问题,才能得到明确的答案

首先,让我们看以下两个例子,研究一下怎样才能从含糊的信息中提炼出准确的信息来。

某公司开完产品发布会,员工小苏跟凯丽说:“我觉得今天这会没开好。”凯丽问:“你咋有这种印象呢?”“我也不知道,总的来说效果还不错!”凯丽想知道小苏对会议的看法,小苏却给她来个讳莫如深。

如果凯丽换一种问法,情况可能就大不一样了。如果小苏说:“我觉得今天这会开得没啥意思。”凯丽这样问他:“也许会有客户感兴趣吧?”或者“有人说什么了吗,还是你自己的感觉?”小苏就不得不说点什么了。

要是我们想得到明确的答案,首先必须问得明确,这样对方回答的时候就无法含含糊糊了。

### 提出指导性的问题,帮对方搞清楚思路

雪洁即将大学毕业,男朋友荣哲告诉她一家银行招考职员的信息,要她