

不得不读的心理学入门宝典
带你走出人际交往的困境

人际交往 心理学

变被动为主动，吃透人情世故，
你就是交际大赢家。

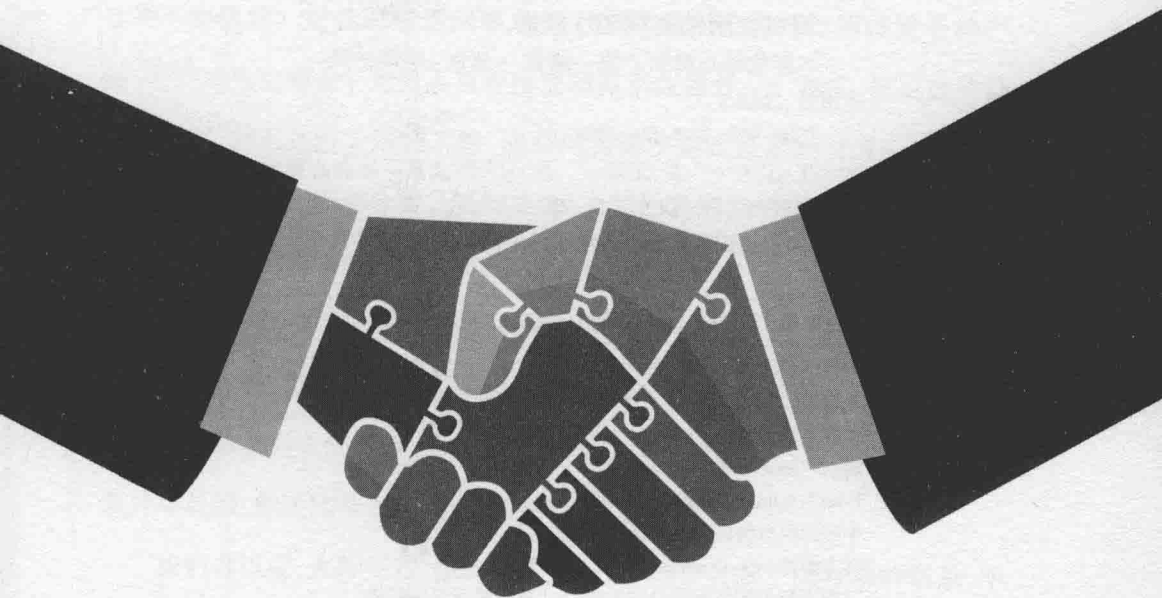
郑一/编著



中国纺织出版社

人际交往 心理学

郑一/编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

现代社会,轻松驾驭人际关系的方法是每个人都应该尽快掌握的。懂得社交心理学的知识,能使你在工作和日常交际中与他人更好地交流和相处,构建融洽的关系。

《人际交往心理学》从生动有趣的案例展开分析,通过心理认识和社交技巧两个方面教会你从细微末节处辨析他人的心理,运用小策略轻松获得他人的信任与好感。它能帮助读者朋友们在人际交往过程中得心应手、游刃有余。

图书在版编目(CIP)数据

人际交往心理学 / 郑一编著. —北京:中国纺织出版社,2018.1
ISBN 978-7-5180-4399-6
I. ①人… II. ①郑… III. ①人际关系—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.11-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 314934 号

责任编辑:闫 星 特约编辑:王佳新 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2018 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:13

字数:200 千字 定价:36.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



在人际交往中,你是不是曾有以下这些苦恼:工作认真努力、为上司鞍前马后却得不到晋升?把同事当成合作伙伴却惨遭背叛?对朋友掏心掏肺却得不到信赖?对长辈嘘寒问暖却得不到疼爱?让客户介绍体验各种产品,客户却甩袖而去?对爱人百般疼爱却抓不住缘分……其实,造成这些结果的原因,并不是因为做得不够,而是因为你不能真正走到对方心里去,不知道对方想什么、需要什么。要解决这一问题,我们要学会洞察对方的心理需求,才能有的放矢地打动人心,达到交际目的。

的确,人际关系说复杂也很复杂,说简单也很简单,纵然与我们打交道的人形形色色,但无论是地位高者还是地位低者,无论是朋友还是对手,只要我们能掌握对方的心理,并施以相应的心理策略,那么,要处理好人际关系并非难事,你还能从人际关系中达到自己的目的。

我们可以说,人际交往,做人做事,都和心理学有着千丝万缕的联系,中国古代兵法云:“用兵之道,攻心为上,攻城为下;心战为上,兵战为下”。这一兵法尤其在现代社会社交生活中大有用武之地,如果不懂心理学,即便你口若悬河、煞费周章,也可能南辕北辙、毫无效果;相反,如果懂得心理学,可



能只需付出一点点,便能洞悉对方内心世界,从而先入为主,占尽社交先机,达到交际目的。

因此,生活中的每一个人,都应该懂点人际交往心理学,它可以使你摆脱无所适从的困惑;它可以让你具有认清环境和辨别他人的能力;它可以使每个人在风云突变之际,看透周围的人与事、看破一个人的真伪、洞悉他人内心深处潜藏的玄机,以不变应万变,进而指导你怎么说话、怎样做事,让你从容应对各种人际关系,不再四处碰壁,牢牢地掌握人生的主动权。本书是一本人际交往指南,能帮助你处理好各种纷繁复杂的人际关系,让你从容处世,取得成功。

编著者

2017年8月



第一部分 用心交往,掌握一点心理学让你迅速赢得人心

第1章 第一次见面,就给对方留下好印象 / 3

得体装扮,留下完美初见 / 4

面带笑容,表达友好 / 6

抓住人心,先要从自我介绍开始 / 8

举止优雅,赢得好感 / 11

展现独特个性,吸引他人目光 / 14

第2章 一回生二回熟,拉近相互距离增进彼此感情 / 17

谦恭有礼,让对方愿意深入交往 / 18

表达共同点,拉近彼此关系 / 20

展现一致利益,激发对方沟通的欲望 / 22

妙用身体距离,拉近心理距离 / 24

主动交换小秘密,赢得友谊 / 25

第3章 找对话题,打开沟通的局面 / 29

谈谈流行话题,大家都略知一二 / 30

细心观察,从对方可能感兴趣的话题说起 / 32

从对方熟知的领域寻找话题 / 34

聪明机敏,寻找彼此可能建立的关系 / 36

年轻人要耐心,做对方贴心的聆听者 / 37

第4章 以情动人,真诚的关心能赢来友谊 / 41

细心一点,随时能唤出对方的名字和头衔 / 42



向对方表达仰慕之情 / 45

要贴心一点,向对方表达对其事业和家人的关心 / 46

从细节处关心,更易打动人 / 48

年轻人不可忽视自己的举止动作 / 51

第二部分 善用心理技巧,在潜移默化中引导对方

第5章 善于引导,获取对方支持 / 55

先认可对方,才能被对方肯定 / 56

被别人信任,才能获得别人的支持 / 58

善于引导,让对方跟着你的思路走 / 60

运用眼神和暗示鼓励他人 / 63

因势利导,顺势让对方换位思考 / 65

第6章 巧言攻心,让对方不知不觉被你说服 / 69

真情是最高超的说服术 / 70

言辞真诚,才能赢得信任 / 72

避实就虚,掌握对话主动权 / 74

善用“问题攻势”来引领谈话 / 76

沉默是金,“不言不语”更易说服他人 / 78

第7章 表达肯定、赞美,是最经济、便捷获得支持的方法 / 81

表达钦佩之情,以激发对方的潜能 / 82

一点意外的赞美,让对方喜不自胜 / 84

不独享成果,利益均沾功劳大家分 / 86

引导他人发现问题,增强对方成就感 / 89

头衔是一种公开的赞誉 / 91

第8章 赢人心得信任,让他人主动伸出援手 / 95

礼尚往来,一来二往中建立感情 / 96

无意识的思想灌输最能起到作用 / 98



- 进行感情投资,获得信任 / 100
- 想要换来信任,先要肯定他人 / 103
- 适当示弱,会获得对方的帮助 / 105

第三部分 世事洞明皆学问,社交中的心理技巧

第 9 章 隐藏真实想法,影响对方的判断 / 111

- 学会巧妙转移话题化解尴尬 / 112
- 面对尖锐问题,不妨说点搪塞之词 / 113
- 为对方制造“先入为主”的印象 / 114

第 10 章 乱其阵脚,影响对方的信心 / 117

- 一个反面的事例就能击溃对方的言论 / 118
- 对滔滔不绝者,要打断其逻辑 / 120
- 下最后通牒,让对方拿定主意 / 121
- 多“提醒”对方,让对方紧张 / 123
- 实力弱于对方时,要有耐心与之较量 / 124

第 11 章 找到要害,一击即中,瓦解对方心理防线 / 127

- 几句人情话,软化对方心房 / 128
- 做点假动作,干扰对方判断力 / 129
- 有求于他人,可以先提出一个过分请求 / 131
- 抓住对方忽视的小问题,使对方产生心理动摇 / 132
- 不妨先批评对方喜欢的事物,影响对方心理 / 134

第 12 章 巧用战术,让讨厌的对象自动远离 / 137

- 想摆脱对方,你可以直接表达出来 / 138
- 想要疏远对方,不妨说点客气话 / 139
- 主动说些扫兴的话,让话题继续不下去 / 140
- 假装忙碌,让对方知趣结束话题 / 142
- 自言自语,对方自会明白你的用意 / 143



第四部分 用点心理技巧,让职场顺风顺水

第13章 微妙的同事关系:在职场如何赢得同事支持 / 147

- 与办公室的十类人怎么相处 / 148
- 升职之后,如何与同事们相处 / 150
- 管好你的嘴,别四处说你的那点隐私 / 152
- 交往有尺度,别踩到办公室恋情雷区 / 155
- 与同事产生误会,如何巧妙化解 / 157

第14章 若即若离,善于迎合:与上司打交道要把握分寸 / 161

- 机敏细心,了解上司的意图 / 162
- 换位思考,假如你是上司会如何 / 164
- 要善于让上司看到你的能力 / 166
- 做能为上司排忧解难的人 / 169
- 要维护好上司的“面子心理” / 171

第15章 做事机动灵活:掌握客户心理生意更好做 / 175

- 不同的客户,有不同的心理应对策略 / 176
- 客户无礼,年轻人应该宽容对待 / 178
- 善加诱导,让客户主动说出自己的本意 / 180
- 要善于通过客户的视线变化洞悉其购买心理 / 182
- 要懂得站在客户的立场思考问题 / 184

第16章 生意步步为营,善用心理策略搞定复杂商战 / 187

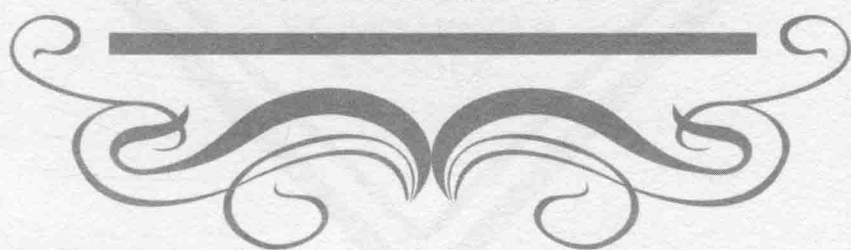
- “销售”这场戏需要你用心演 / 188
- 年轻人言辞动听,交易更易达成 / 190
- 保持良好心态,才能作出正确抉择 / 192
- 思路灵活,尝试自我宣传 / 194
- 懂得巧妙拒绝能为自己减轻烦恼 / 196

参考文献 / 199



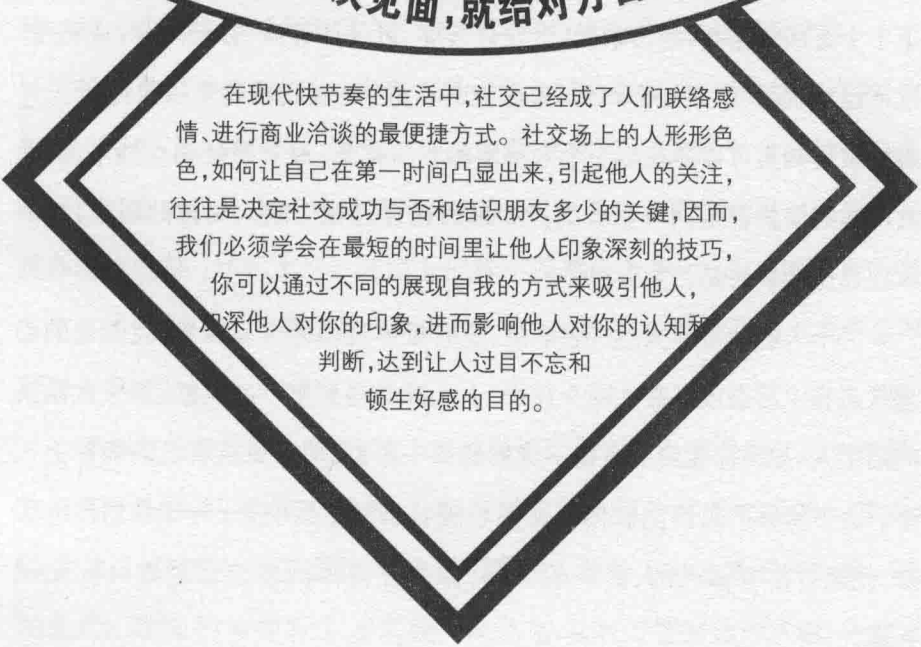
第一部分

**用心交往,掌握一点心理学
让你迅速赢得人心**





第1章 第一次见面,就给对方留下好印象



在现代快节奏的生活中,社交已经成了人们联络感情、进行商业洽谈的最便捷方式。社交场上的人形形色色,如何让自己在第一时间凸显出来,引起他人的关注,往往是决定社交成功与否和结识朋友多少的关键,因而,我们必须学会在最短的时间里让他人印象深刻的技巧,你可以通过不同的展现自我的方式来吸引他人,加深他人对你的印象,进而影响他人对你的认知和判断,达到让人过目不忘和顿生好感的目的。



❖ 得体装扮,留下完美初见

美国的一位总统礼仪顾问威廉·索尔曾经说过这样一句话:“当你走进某个房间,即使房间里的人并不认识你,但从你的服饰外表他们可以作出以下十个方面的推断:经济状况、受教育程度、可信任程度、社会地位、成熟度、家族经济状况、家族社会地位、家庭教养背景、是否成功人士以及品行。”外表的装扮确实可以体现出一个人很多的自身信息,对于男性和女性来说,大方得体的装扮都是同等重要的。如果想让自己首先映入对方的眼帘,必须审视自己的装扮是否大方得体。

一个人的装扮不只是外表形象,还直接体现他的气质修养,反映他的心理状态和生活态度。在人际交往中,人人都会遇到第一次见面、第一次谈话的陌生人,如果你想给对方留下深刻的第一印象,那就要从自己的装扮上入手。大方得体的装扮能够体现你的心理状态和生活状态,对方看到你的装扮,便想对你有深入的、详细的了解,你大方得体的装扮让对方对你充满兴趣。

现今很多不同年龄段的男性和女性都不知道如何装扮自己,不知道怎样的装扮让自己首先映入对方的眼帘。针对大多数人的这个疑问,心理学家归纳出以下几点,作出了详细的回答,并且针对处于各个年龄段的男性和女性提出了很多很好的建议。

第一,各个年龄段的男性装扮。

20岁的男性大多都好动,像个孩子,喜欢追求生活情趣,偶尔调皮幽默,



对未知世界充满了好奇和挑战。在装扮的选择上,不妨多选择一些性感、张扬、艳丽风格的服装,因为相对黑白色材质一流、中规中矩的服装来说,它们更能让这年龄段的男性个性十足。建议20岁的男性,装扮得张扬一些比较好,让对方感觉到你的青春活力。

30岁的男性对眼前的世界已经非常熟悉,但是他们也有不少困惑。拿得起,放不下,是这个年龄段的男人共有的特性,对于未来的世界,他们还需要进一步探索。装扮选择上宜选择严谨和冷静型,以便让自身看起来沉稳但不失时尚感。建议30岁的男性,装扮得严谨一些比较好,让对方信任你的为人处世才能。

40岁的男性感到的是一种深深的责任。这个时候,他们经历了许多,也得到了许多,同时也错过了许多。在人际关系方面,一张属于自己的社会关系网已经建立起来,很多事情都得心应手,事业成功者更是表现出非凡的稳重和能够包容一切的大气。装扮上同样不需要老气横秋,而是要彰显时尚气息。建议40岁的男性着装要大气,给人以亲切感,并且在不知不觉中会得到对方更多的依赖。

50岁是男性的黄金年龄,这个年龄段他们最害怕青春消逝。这个时候,他们有更多的时间回忆年少时分,却在现实的生活中寻找更多的突破点。50岁的男性有时候是矛盾的,却也是可爱的。装扮上宜选择那些剪裁一流的款式。建议50岁的男性,着装倾向高档化,让对方感到你的成就,从而对你产生敬仰。

第二,各个年龄段的女性装扮。

20岁的女性年轻、娇美,需要勇气。适宜装扮包括瘦腿长裤、低领上衣、高跟鞋、厚底鞋、渔网袜、短裙、假睫毛、鲜艳指甲油、戴夸张造型的首饰,喷洒清淡的花卉香氛。20岁的女孩可以尽情地穿自己喜欢的色彩,比如,一件舒适的夹克搭配一条随意的牛仔裤。忌穿过于成熟的服饰、化浓艳的妆。



多置新装,不同风格的装扮,让对方每天看到不一样的你,并被你吸引。

30 岁的女性风华露浓,自信、成熟。适宜装扮包括套裙、短裙、腰身合体的衬衫,鲜艳的颜色,高品质的皮鞋,戴钻饰,梳极短或极长的发型,喷洒适合个人品位的香氛,穿条纹图案织物,彰显柔软女性美的连衣裙、长裤等。忌穿孩子气花裙、超短迷你裙、方格花布或皱布做成的没有收腰的连衣裙,戴珍珠配饰,不穿文胸,梳中长度发型。装扮可适当有自己的风格,让对方第一眼就喜欢你的独立气质。

40 岁的女性自然、得体,高雅潇洒,能够坦然面对人世间,不作矫饰。简单而好质地的衣物最能体现此时的优雅风度。适宜装扮包括及膝短裙,低跟鞋,棉布、麻、丝质长裤,合体套装,化自然的妆容,保持柔润的发质。让你的优雅第一时间抓住对方的眼球。

50 岁的女性到达知天命之年,装扮上也应随之回归自然,以朴实、素净为主。切忌化浓妆,让你的自然得体给对方留下好印象。

大方得体的装扮可以给人自信。平时喜欢装扮自己的人大多办事谨慎,追求完美,很少犯一些不必要的错误,任何事情上想法周到,如果想让自己成为别人观看的亮点,想在装扮上直接获得别人的欣赏,那就要对自己的装扮多花一点心思,给对方留下深刻的第一印象,同时也让自己保持一份好心情。

面带笑容,表达友好

在我们日常的人际交往中,要想达到自己的目的,获取对方的好感和信



任,其实并不需要你有多高的学历,多好的口才,多高的成就。如果你懂得心理操纵术,能够从细微处注意方式方法的话,同样可以达到自己的预期目的。和对方交往,第一印象很重要,如果对方对你的第一印象足够好的话,便会主动和你交往,所以一定要重视。有一位心理学家曾经说过:“遇见陌生的对方,一个亲切的微笑,一个适宜的招呼,都可能会给对方留下极好的印象。”其实只要我们注重一些日常的小细节,如一个亲切的微笑、一个适宜的招呼,便可以成就你的好人缘,达成自己的目标。

文倩是个挺在乎同事关系的人,可是在工作中,她总感觉同事们并不是很喜欢她。而单位里的另一个女孩却非常有人缘,她没当主管的时候,同事们都很喜欢她,她当上主管之后,同事们还像之前那样喜欢她。文倩的心里很矛盾也很烦恼,不知道自己要怎么做,才能让同事们喜欢自己。于是,她去找了心理学家咨询,心理学家听了文倩的这个烦恼之后意识到,这个女孩子确实在人际交往中遇到了麻烦。

为了带领文倩一步步探寻出导致同事们不喜欢她的真实原因,他笑着说道:“我们先不去管那些大道理是怎么讲的,你能仔细想想那个同事们都喜欢的女孩有哪些表现吗?”文倩想了一会儿说:“也没有什么啦,只是她在与人交往时总是面带微笑,和每个人打招呼。”

这时心理学家说:“关键就在于此,微笑和打招呼也是一种很好的交际方式。心理学发现,人们最容易给习惯微笑和打招呼的人以回报,这几乎是人的一种本能。人际交往中的微笑和打招呼是挂在路口的一块路牌,面带微笑和对方打招呼等于在告诉别人此路畅通,对方可以安全驶入。面目呆板和不理不会等于在告诉别人此路不通,那别人自然会远离了,即使你内心中有再大的热情,对方都不能感觉到。所以说,微笑和打招呼是人际交往中最好的通行证。你懂得这个心理策略的话,便可以和同事友好相处了。”



听了心理学家的一席话,文倩受益匪浅。在之后的日子里,她按照见人面带微笑、打招呼这个方法去做了,结果她的人缘在公司中迅速提升,大家都愿意和她交流了。文倩终于解决了自己的烦恼,同时也懂得了与人相处的最基本的心理策略,那就是要对每一个人亲切微笑,适宜地打招呼。

“笑”是人类独有的天赋,也是人所共有的天赋。无论贫富贵贱都一样,笑容取之不尽,用之不竭,关键是你用还是不用,用多还是用少。一声友好的招呼会使对方感到轻松,增进说话的融洽气氛。你的微笑和打招呼同时也表示出喜欢、接纳以及想和对方交往的意思,对方感觉到你的亲切,便会友好地和你交往。心理学家教会了文倩这个简单而行之有效的心理策略,让她拥有了好人缘,确实给她带来了融洽的人际交往关系。

一个亲切的微笑能很快缩短你与他人之间的距离,一个亲切的微笑能使本不相识的两人很快成为朋友。适宜地打招呼是一个人有礼貌的基本举止行为。这两个小小的举动结合在一起,就会让别人对你的印象更深刻,增强你在对方心中的地位,让你的社交一帆风顺,也能够让你在这个五彩缤纷的世界上生活得更加安逸。

✦ 抓住人心,先要从自我介绍开始

在现今的人际交往中,自我介绍的环节必不可少,现在自我介绍在面试单位、在考试院校、在交朋友的过程中越来越被重视,你的自我介绍是否精彩,直接反映了你这个人是不是有工作能力,是不是有才华,是否适合做密友,自我介绍成了别人评价你的依据。如果你的自我介绍简短而特别,你便