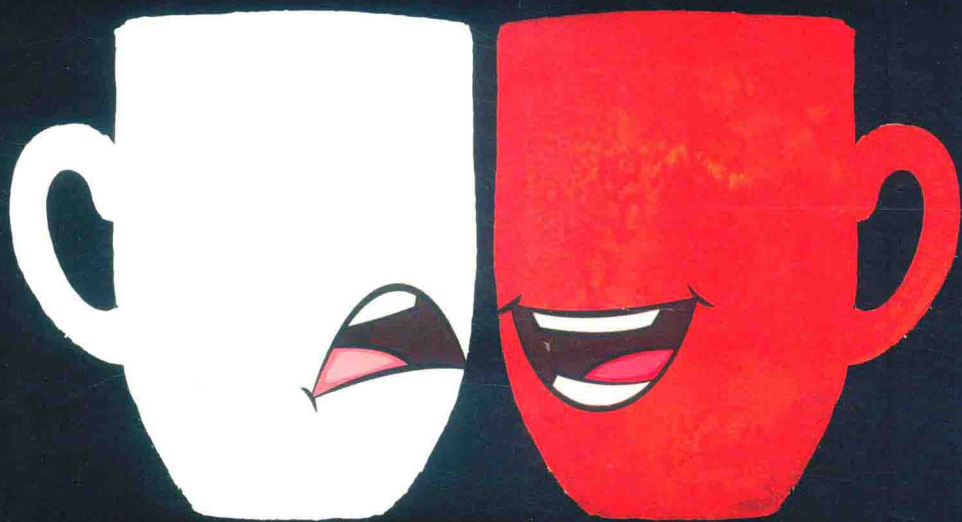


说话之道，在于洞察人心

处事之道，旨在外圆内方 交际之道，更重明镜交心

# 人际交往 心理学

蒙  
静◎著



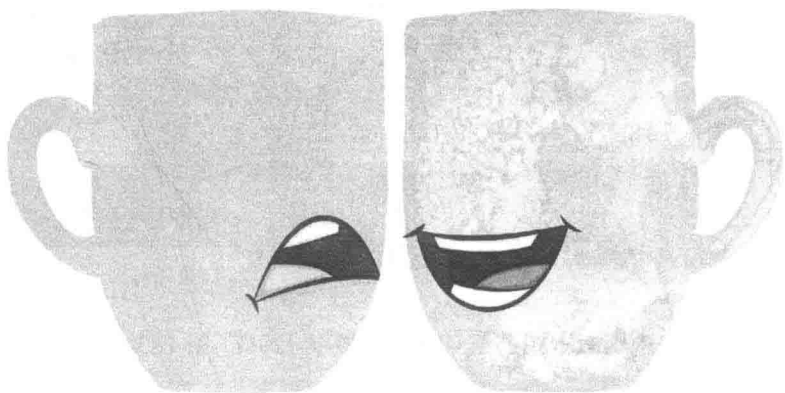
巧用**心理效应**  
读懂**微表情**，洞见**微心理**



中国出版集团



研究出版社



# 人际交往 心理学

蒙静◎著



中国出版集团



研究出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人际交往心理学 / 蒙静著. -- 北京: 研究出版社,  
2017.7

ISBN 978-7-5199-0159-2

I. ①人… II. ①蒙… III. ①心理交往—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183944号

# 人际交往心理学

作者 蒙静 著

责任编辑 寇颖丹

出版发行 研究出版社

地址 北京市东城区沙滩北街2号中研楼

邮政编码 100009

电话 010-63292534 63057714(发行中心)  
63055259(总编室)

传真 010-63292534

网址 [www.yanjiuchubanshe.com](http://www.yanjiuchubanshe.com)

电子信箱 [yjcbxfxb@126.com](mailto:yjcbxfxb@126.com)

印刷 三河市兴国印务有限公司

开本 710毫米×1000毫米 1/16

印张 14.5

版次 2017年7月第1版 2017年7月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-5199-0159-2

定价 39.80元

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载



第1篇

## 说话之道，在于洞察人心

- 003 || 说话有分寸，心中有尺度
- 006 || 来个干净历练的开场白
- 010 || 心里有盘算，开口能择言
- 014 || 感谢的话要放在当下说
- 018 || 话要说得漂亮，适当调节气氛
- 021 || 少一点争辩，多一点谦和
- 025 || 八卦应有度，可多听不可多说
- 027 || 多说多错，说该说的话
- 029 || 稳中求安，欣赏别人的长处
- 032 || 好话一句，三冬温暖
- 034 || 人人都愿意听恭维话
- 036 || 出门要靠衣装，说话要靠包装
- 039 || 少绕圈子，一语中的最重要
- 042 || 可以直言不讳，也要拿捏分寸

## 第2篇

### 处事之道，在于外圆内方

- 047 || 处事之道，首要在于做人
- 050 || 处事圆通才能财源广进
- 053 || 要学会保护自己的声誉
- 055 || 近君子，远小人
- 058 || 把职业当成事业去经营
- 062 || 处事之道，让工作多一份乐趣
- 066 || 事分轻重缓急，重要的事先做
- 069 || 不要在无聊的事情上浪费时间
- 071 || 认为对的事情，就要积极去做
- 074 || 做事讲原则，做人讲情面
- 076 || 做事循序渐进，不可太急躁
- 078 || 事前一定要考虑后果
- 080 || 适可而止，不要把事情做绝
- 082 || 不得得罪人时，也要做好善后工作
- 084 || 换一种心态，收获自然不同
- 086 || 为人处世应留有余地
- 088 || 给人留面子，增进彼此情谊
- 090 || 宽以待人，有理也要让三分

## 第3篇

### 交际之道，在于明镜交心

- 095 || 赤手空拳难闯天下，朋友交际必不可少
- 098 || 交友要交心，志同道合很重要

- 101 || 没事多沟通，再好的关系也需要维系
- 103 || 以情动人，情感投资永远有效
- 106 || 不要轻易与人争吵
- 109 || 人情债欠久了，朋友也就没了
- 113 || 君子之交决不出恶声
- 116 || 利用饭局搜集人脉
- 120 || 亲密要有间，“死党”也要有距离
- 122 || 多认识一些带“圈”的朋友
- 124 || 以诚待人，待人必须出于真诚
- 126 || 一定要记住别人的名字
- 130 || 把别人的事当作自己的事
- 133 || 举止要恰到好处
- 136 || 九种不受欢迎的人
- 138 || 维系人脉关系的秘诀
- 141 || 幽默是最好的润滑剂
- 143 || 和批评你的人交朋友
- 145 || 积极结交社会名流
- 147 || 人情等于财富，朋友胜过金钱
- 150 || 雪中送炭赢来百倍回报
- 152 || 帮他人“打圆场”，为自己拉人情
- 155 || 距离显现出关系的亲疏
- 158 || 交往不避功利，但感情更重要
- 160 || 瞅准时机，礼尚往来
- 163 || 设身处地去考虑问题
- 166 || 多注意别人在想什么

## 第4篇

# 职场生存之道，在于利弊权衡

- 171 || 同事既讲交情，也讲利害
- 174 || 融入圈子，莫被同事孤立
- 176 || 与志同道合的同事结成同盟
- 178 || 处理好与同事的竞争关系
- 180 || 与同事减少摩擦
- 184 || 灵活变通，别让事情陷入僵局
- 187 || 与同事做好有效沟通
- 190 || 把同事当朋友一样看待
- 193 || 不要对同事耍阴谋诡计
- 196 || 与同事交往的细节
- 199 || 你为什么迟迟不被提拔
- 203 || 寻找生命中的贵人
- 206 || 赞美你的贵人
- 209 || 学会关心你的贵人
- 211 || 亦步亦趋，跟着贵人的脚步前进
- 213 || 积极进取，为晋升做好准备
- 216 || 获得晋升必须具备的条件
- 219 || 踏准晋升的“跳板”
- 221 || 能否晋升，机会很重要



## | 说话之道，在于洞察人心 |

有道是，言必契理、言可承领、言则信用。作为传达感情的工具，语言也是沟通思想的桥梁。“一句话可以把人说跳，一句话也可以把人说笑”，说话之道，在于洞察人心。有些人擅长用语言来表达情感，一句话就能令人心情舒畅；有些人则不擅长用语言来表达，一开口就让人误解。俗语说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，所以，要想在人际交往中应付自如，就必须懂得说话的艺术。





## 说话有分寸，心中有尺度

俗话说：逢人只说三分话，未可全抛一片心。在与人说话的过程中，心事不要随意说出来，因为当他人看穿或是明白你的心事时，你的弱点也就相应地暴露在他人面前了。说话要讲究分寸，心中要有尺度，如果每个人都能做到适时的保守住自己的秘密，就不会发生因为泄露心事而把事情搞复杂的情况了。

很多人有一个相同的毛病：肚子里放不住心事，只要有任何一点的喜怒哀乐，就必须要找个人谈谈；更严重的还会不挑时间、对象和场合，不管遇见什么人都要把心事掏出来。

乍一看这也没什么不好，好的东西要同人分享，坏的东西当然也是一样。想宣泄出来可以，但不能“乱”说，你的每个倾诉对象都是不同的，因此在说心里话时一定要要有“心机”，该说就说，不该说的千万不能说。处理心事一定要慎重，因为心事常常泄露一个人的弱点，这弱点会使人改变对你的印象，固然有人赞赏你“人性化”的一面，可有些人却会由此下意识地看不起你。最糟糕的是弱点被别人掌握，这样在今后发生争吵时，会是你的软肋，这一点不一定会发生，但你一定得预防。

再者，有些心事具有危险性、机密性，比如来自工作上的压力，你对别人的不满和批评，在你愉快地跟别人倾吐时，有可能以后会被人利用这些话来反驳你，你甚至都不清楚自己是如何被“出卖”的。那么，跟好朋友总能聊聊心事吧！答案还是：不要随便说出来。你要说的心事必须有所筛选，因为你现在的“好”朋友不一定会是你未来的“好”朋友，这点你千万要了解。

林萍就有过类似的教训。那个时候她是部队的一名文书，连队的几个干

部都很喜欢她，也愿意和她交谈或是请她帮忙办事。特别是副指导员，对她更是信任有加，甚至会把连队领导之间的事情讲给她听。

连队里有几十个女兵，一些女兵为了入党或考军校想尽办法要接近部队教官，对此，副指导员很反感。时间一长，林萍觉得十分苦闷，觉得自己心中有很多的秘密无法倾诉。于是，后来在同一个相当要好的朋友聊天时，就将副指导员所讲的事情说了。心里的秘密说出来后压力也相应少了许多。不曾料，她的那位朋友为了获得连队党支部推荐上军校，就将她的话完完全全说给了指导员，之后她这位朋友果真上了军校，可林萍却被指导员进行了一番说教后，调离了文书岗位，回到报务分队去了。

一个人如果能保守秘密，事情就不会因为泄密而变得糟糕。要知道一旦因为泄密而让自己陷入身败名裂的境地，个人形象就全毁了，要想成就一番事业也就很难了。

当你同别人一起拥有一个秘密时，通常会因这个秘密与对方拴在一起。这对你想要灵活机动地处理一件事情来说是一个障碍，你通常要考虑对方的利益，这可能会令你做出违背原则的决定。此种情况下，对方可能会在最重要的时候，抛出你的秘密作为武器回击你，导致你处于被动的地位。

就算是对家里人，也不能肆无忌惮地将心事说出来。比如，你的另一半对你心事的看法可能并不像你所预想的那样，他会因此对你产生误会，甚至将你的心事说给其他人。

但是，闭紧心扉，把心事堵在心里也不是件好事，因为这样你就变成一个城府深，不可捉摸和亲近的人了。

聪明的人在与别人交流时，会将局势扭转到自己有利的一方。在说无关痛痒的心事给周围的人听时，要提醒自己多听听别人的心事，别人会因你多听而多说，他讲得越多，你知道的也就越多！少说，既可以导引对方多说，还能避免流露自己的内心秘密，这所有的一切，尽在你的掌握中。听别人说话时要多点头，以表示你在认真听别人讲话。如果产生不同意见，也要坚持

先点头再提出，要顺着对方的思路说出自己的观点。对不重要的事，可以放弃自己的观点，随声附和就行了。经常点头并不意味着你是个没有主见的人，而是避免沦为别人眼里不合时宜的人。

将自己重要的秘密保留在心底是处世的潜规则。千万不要亲手为自己埋下一颗“炸弹”。要谨记不管遇到什么情况，都只能逢人只说三分话。

## 来个干净历练的开场白

好的开端意味着成功了一半。跟人交往的时候，如果能有一个很好的开场白，就会给你带来很多意外的收获。

一个人一生当中会遇到很多人。这些人里面，有你了解的，有你不了解的。你熟知的人大概只有1%，剩下的99%则是点头之交。认识的朋友都是从不认识发展过来的。若是将这99%的陌生人群都变成你的朋友或顾客显然比较困难，但至少你能尽可能去争取。这就必须要有一套战无不胜的交际用语。下面就分享三句交际用语，愿它能在你的实际生活中起到一些作用。

1. “请问先生贵姓，做什么工作。”在问过了别人的姓名后，你还能这样问：“XX先生，请问您的大名具体是怎样拼写的？”

2. “请问您所从事的职业，它有什么真正的价值体现，您觉得它的发展前景是怎样的。”这么问，可以表示你对他所从事的职业十分重视与关注。

3. “我是从事教育培训工作的，请问您有什么需要我帮忙的吗？”说这句话的时候要用十分诚恳的态度，表明你是真的想为对方提供帮助。诚然，你必须如实的跟对方说明自己所从事的行业，待人一定要诚实有信，不要随意对待每个认真倾听你的人。

以上三句话都十分具有亲和力。你这么说的话，对方会觉得你说话很得体，因而会对你有个不错的第一印象。他心里会觉得，有幸认识你，大概也是件很有意义的事。

上面谈了关于询问别人的三句日常交际用语，但是倘若你是被问到问题的人呢，你可以尝试着像下面那样进行回答：

1. “敝人姓孔，还请您多多指教。”

2. “本人从事的是教育培训工作，我想它真正的意义就在于能够帮助他人成长，丰富和成就别人的一番事业。它的趋势则是使全社会都能意识到学习的宝贵之处，活到老，学到老。”

3. “谢谢您，您的名片我会好好收藏的，当我有困难的时候一定会找您帮忙，到时候还希望您能不吝赐教。”

一个人人缘好，就能迅速获得成功；而人缘欠佳，自然也就意味着交际的失利。之所以会失利，其根本原因就在于自己没能把交际当成艺术对待。

驾驭人生不是一件容易的事情，尤其是在跟人交际的时候，要想获得好人缘，一定要学会以下几点：

### 一、敢于并善于说“不”

就算你有再大的能耐，你也不可能做到有求必应。说到拒绝，这里面就大有学问了，凡事总是应承，不会拒绝也是一种不圆滑的表现。

为人处世时，有些人为了给别人留个好印象，或是为了顾及自己的面子，抑或是为给对方一个台阶下，通常对对方提出的一些要求不加思考，毫不犹豫地接受，结果反而让自己很为难。所以，一定要学会拒绝。请求人固然是一件难事，但当别人请求你，你又必须给予拒绝的时候，同样也是令人头痛万分的。因为任何一个人都有自尊心，都渴望得到别人的重视，而我们也希望别人愉快，因此，也就不容易说出拒绝的话了。面对这样的情形，就需要用场面话先打发，能帮忙就帮忙，实在帮不上忙或是不情愿帮忙可以找个理由搪塞掉。但要说好这种场面话，是既需要勇气，也需要技巧的。不然，场面话不仅说不出口，为难的最终还是自己。

### 二、不会说“不”的人是傻子

有时，我们会遇到这样的状况：在别人委托你什么事情的时候，你因为一些原因，不能答应，但又不好意思直接拒绝，怕有损对方的自尊心；对方的一些看法，你不认同，却不想贸然讲出自己的想法；对方的某种行为你很看不惯，你想告诉他你的一些看法，却又担心表达得太直白，刺伤对方的心。

想要很好地应对上述这些情况,就需要在社交活动中学会如何巧妙拒绝别人,当然基础是建立在一定的情境上。

以下是几种拒绝的艺术方法:

### 1. 假托直言

有话就说,说明了对对方的尊重。但有时直言会显得逆耳,却无法收到预想中的效果。对此,要拒绝、制止或是反对对方的一些要求时,就可以运用假托直言的方式,婉转地拒绝对方,这样对方也会比较容易接受。比如,某化妆品店的推销员登门想要你订阅他们生产的化妆品,但你不需要这些化妆品。这时,你就可以很有礼貌地说:“十分感谢。你们的产品很出色,可是,我刚订购了其他品牌的化妆品,实在是不好意思了。”

### 2. 模糊应对

在交往中,因为一些原因不愿意或者是不方便将自己的真实想法告诉对方,这时,你不妨运用模糊语言来应对。比如,在学校里,一位成绩极差的学生问老师:“我的成绩很糟糕,我好好学,多久才能考上清华呢?”老师回答:“你的成绩确实很差,但只要你勤奋一点,成绩自然慢慢会好的。”此处的“慢慢会好”就是一个模糊语言。这“慢慢”究竟是多久,谁也不知道,但给了学生一个希望,对他来说,也是一个宽慰了。

### 3. 妥协应对

此种方法是明确表示你渴望满足对方所提出的要求,并带有一定的同情,但是,你其实是心有余而力不足,要获得对方的谅解,而不直接予以拒绝。

比如,客户要求网通公司在小区内全部安装上网线,实际情况又不允许这么做,但又不能直接拒绝客户。因此,在面对客户的时候,要以同情并热情的态度进行回应:“为大众服务是我们应尽的职责,但由于这个地方的自然条件有所限制,尚不能一一解决,我们正在想办法,请您耐心等待。”

### 4. 选择应答

选择应答指的是针对对方所提出来的问题,进行有选择地回答,而不是

当面否定对方提出的那些违背自己心意的问题。比如，你的同学这样问你：“某某的电影拍得真好，你觉得呢？”你可以如此回答：“还行吧，不过我更喜欢某个演员的某个电影。”

再比如，周末你的好友约你说：“下午我们去喝咖啡好吗？”但你不想去，你可以说：“不如去看话剧吧？”如此回答既不会令对方觉得难堪，可能还会考虑你的建议。

### 5. 巧避分歧

对某一入或者某一事物有自己的看法，但是，你又一时间难以分辨是非，这时，你就应当本着“求大同，存小异”的处世原则，以巧妙的辞令含蓄地予以拒绝。比如，有人问文艺评论家：“你对目前焦点最集中的演员×××是如何看待的？”

理论家说：“我与×××向来不怎么认识，只是前不久在开会的时候，听到了她的发言这才知道了她。关于她的为人我不是很了解，所以无从谈起。个人觉得，像她这么优秀的演员，我们要懂得珍惜，不应过多的苛求什么。我们这代人，成长的人文环境差，文化营养吸收的不好，因此，能达到如此的表演艺术水平，已经很不容易了。我们应当充分地敬重她，不要过多地去苛求她。苛求，是一种罪过。”

这样一来，不仅巧妙地避开争论的话题，还说出了自己对×××所持有的观点，可谓一举两得。

### 6. 用幽默表示拒绝

在交往中幽默能令气氛活跃，缓冲紧张的情绪，让人摆脱困境。

前美国总统罗斯福还是一名海军军官时，一个人询问他有关美国新建潜艇基地的情况。罗斯福没有正面拒绝，他这样问他的朋友：“你能保密吗？”对方回答说“能”。罗斯福微微一笑，说道：“我也能。”

于是这个问题就被一种很好的幽默方式给回避掉了。



## 心里有盘算，开口能择言

俗语说：“一句话能把人说笑，也能把人说跳。”可见，语言的魅力的确很大。如果你的语气亲切，语调柔和，语言风趣婉转，自然容易令人轻松愉快，笑口常开。以下就是几种能把人说“笑”的具体方式：

### 一、和颜悦色地说

在遇到有人火气十足、没理由地对你大发脾气时，你应当保持谦和的态度，柔言相对，这样就能让对方“灭火消气”，换来他的微笑。

某市一家服装店的营业员老王，给一个很挑剔的女顾客拿了好几件衣服试穿之后，她竟然一件也没选中。这时候顾客又多，他就先照料别的顾客去了。这位女客人觉得自己被冷落了，就大声斥责：“你这是什么态度，你没看到我还在试衣服吗？”

面对这样的情形，如果服务员也是一个暴脾气，难免会有一场暴风雨。但老王并没有跟她“一般见识”，等他将其他的顾客安排好以后，微笑着对她说：“请你见谅，我刚才真的是很忙，刚才怠慢了，实在是不好意思。”听到老王这些真诚而谦让的话，女顾客一下子就难为情了，她的语气明显低了很多：“是我说话太过了。”

老王用“和气”消灭了对方的“火气”，表面看上去和颜悦色，其实是以柔克刚，才达到了一个不错的效果。

俗话说“有理不在声高”。有力度的话并不是声音大就能体现出来的，好比上面事例中那种谦让式说法，带着一种对人的尊重、宽容以及理解，这在无形之中就产生了一种感化力，能够让对方消气并服气。“火气”在遇到“和气”时，就失去了发泄对象，从而无从发泄，自然就消气了。苏联教育家苏