

无论是做人，还是做事，不能过于呆板，而应懂得张弛有度，该说什么话，该做什么事，都要懂得根据形势的不同而采取不同的行事风格，才有可能在人际博弈中胜出。



瞬间掌控 交际主动权

人际博弈中必备的心理策略

要想在人际博弈中胜出，就要学会在为人处世中适当地运用心理策略洞察他人内心、了解他人需求、掌握他人的软肋、借助他人的优势……从而应对各个场合的人际交往，建立起更积极的人际关系。

于跃龙◎著

**交际制胜的秘诀不在于谦让迎合，而在于占据主动！
人际博弈的胜局不在于武力征服，而在于掌控人心！**

以最快的速度占据交际主动；以最短的时间赢得周围人心；以最佳的方式在交际中徜徉；以最优的结局在博弈中胜出！



中国纺织出版社

NIJIAN ZHANGKONG JIAOJIZHUYONGQUAN



瞬间掌控 交际主动权

人际博弈中必备的心理策略

于跃龙◎著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

无论是做人,还是做事,都不能过于规矩死板,而应懂得张弛有度,该说什么话,该做什么事,都要懂得根据形势的不同而采取不同的行事风格,才有可能在人际博弈中胜出。本书主要向人们阐释了在为人处世中如何适当地运用心理策略洞察他人内心、了解他人需求、掌握他人的软肋、借助他人的优势……从而帮助人们应对各个场合的人际博弈,建立起更积极的人际关系。通过阅读本书,人们能够极大地提高说话办事的眼力和心力,从而得以瞬间掌控人心、掌控人际交往的主动权。

图书在版编目(CIP)数据

瞬间掌控交际主动权:人际博弈中必备的心理策略/于跃龙著.

—北京:中国纺织出版社,2011.1

ISBN 978-7-5064-6752-0

I. ①瞬… II. ①于… III. ①人间交往—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 200049 号

策划编辑:王 慧 特约编辑:陈 蔚 李巧新 责任印制:周 强

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

北京华戈印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年1月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:20.5

字数:195千字 定价:35.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



人际关系是我们生活中的一个重要组成部分,如果搞不好人际关系,不会与人相处,就会对我们的工作、生活和心理健康产生诸多不良的影响。统计资料表明:良好的人际关系,可以使一个人的工作成功率与个人幸福指数达到 85% 以上;也就是说,在促成一个人获得成功的因素中,85% 决定于人际关系,而知识、技术和经验等因素仅占其中的 15%。

在现实社会中,由于每个人的性格不同,秉赋不同,生活背景不同,目的不同,在思想上总会产生一定的隔阂,这是很正常的,也是可以理解的。如果在工作中,或在生活中,你和所有的人都处不好关系,都合不来,那就是不正常了,可是,这样典型的例子在我们身边还存在着。

其实,几乎所有的人都懂得处理好人际关系的重要性,但尽管如此,还是有些人不知道怎样才能处理好人际关系,甚至有些人还错误地认为:只有拍马屁、讲奉承话、请客送礼,才能处理好人际关系。其实,处理人际关系是有一定的心理策略的。

与人交往是每一个人生存的社会需要。不会与人交往,就会产生孤独、寂寞、抑郁、焦虑等不良情绪。但是,一个人的交往能力并不是与生俱来的,而是由后天环境的熏陶、培养出来的。因此,每个人的交际能力也必然不同。

与人相处既是一门艺术,也是一种高超的心理策略。事实证明:有些人之所以会产生人际关系的障碍,主要是由于缺乏一定的沟通心理策略所造成的。

交往中的心理策略就像是人际关系的润滑剂,在交往活动中,它不仅可以帮助

助人们增进彼此间的沟通和了解,而且还可以缩短彼此之间的心理距离,建立起一种良好的人际关系。

掌握了这些策略,可以让你操纵别人的心理,成就自我的人生;

掌握了这些策略,可以让你在最短的时间里,读懂周围的人;

掌握了这些策略,可以让你在职场中拥有好人缘;

掌握了这些策略,就可以让你与客户进行成功地合作;

掌握了这些策略,可以让你在瞬息万变的情感中,把握住自己的情感;

掌握了这些策略,可以让你成功摆脱困境……

世界上最复杂的、最难捉摸的就是人。正是由于人的难以捉摸性,决定了人与人的相处要讲究一定的心理策略,即使是亲人也是如此。掌握了这些心理策略,不仅可以唤起别人与你友好相处的热情,还可以打通与人沟通的渠道,密切双方的关系。

作为社会的一分子,不管是从生存角度上来说,还是从为社会做贡献的角度上来看,人际交往能力对于一个人来说,都是必不可少的。而且,随着社会生活的变化,对交往能力的要求还会越来越高。当今社会,随着网络在家庭中的普及,人与人交往的机会大大增加了,接触各种人的机会也随之逐渐增多。学会人际交往,善于人际交往,在交往中让自己获得足够的发展,已经显得越来越重要了。

交往是一门学问,也是一门艺术,把握好交往的心理策略,不但能给自己带来大量的朋友,还能使自己拥有一个美满的婚姻。把握好交往的心理策略,百益而无一害,何乐而不为呢!

于跃龙

2010年11月



目录

第一章

做人不能太“老实”，有策略才能有优势

- 002 过度宽容会变成纵容
- 005 做好人，但不要做无原则的“滥好人”
- 009 “变色龙”才是适应环境的智者
- 011 “伪装”不是“虚情假意”，是一种自我保护
- 016 毫无顾忌地袒露心思容易被人利用
- 020 不保持警觉的头脑，就会成为被煮的青蛙
- 024 你不做主，别人会按照他们的意愿替你做主
- 027 心若不设防，会被一些得寸进尺的人蚕食掉

第二章

心理博弈的策略：了解他人心理，成就自我人生

- 032 让别人说“是”，牢牢抓住主动权
- 036 通过倾听，解决冲突、矛盾和对方的抱怨
- 041 通过虚心向对方请教，化被动为主动
- 046 摸准对方的心脉，让他跟着你的思路走

- 050 必要时需要洒下几行泪，赢取对方的怜悯
- 054 请将不如激将，适当地刺激一下对方
- 059 巧妙借助他人的力量，达到自己的目的
- 063 赞美必须出自真心，不要过于做作
- 067 得理也让人，饶人一条路，伤人一堵墙
- 071 发现对方的需要，并且唤起对方的需求

第三章

阅人识人的策略：瞬间读懂你周围的人

- 076 明辨“真心”和“虚情”
- 081 看穿虚张声势的人
- 085 人们为什么要说谎话
- 089 微妙变化的面部表情
- 093 盯着对方的眼睛，窥探深藏的秘密
- 096 “脚语”，诚实地泄露心语
- 099 他的服饰出卖了他的心
- 103 握手的方式反映一个人的性格

第四章

说话办事的策略：成就人际博弈大赢家

- 108 说话不可太直接，婉转才是有效方式
- 112 说话不可太绝对，要给自己留条后路
- 116 谈论对方感兴趣的话题，激起对方好感

- 120 观察别人的眼神，控制自己的眼神
- 123 培养自己的幽默感，然后恰到好处地运用它
- 127 放低姿态，自曝其短，消除对方的戒备心理
- 131 送礼要表达“心”意，更要表现“新”意
- 134 雪中送炭比锦上添花更暖人心

第五章

潜伏在办公室的策略：打造职场好人缘

- 138 合作才能具有竞争优势
- 143 亲近你的上司，让他成为你的人脉资源
- 146 满足上司的“尊重需要”，切忌自我表现过度
- 150 与上司相处，要摆正自己的位置，不要越权
- 154 与你的同事保持适当的距离
- 158 该拒绝时就拒绝
- 162 做正确的事是头等重要的
- 166 光懂敬业还不行，要懂得“抱怨”
- 170 适当的销声匿迹是生存手段

第六章

推销中的策略：与客户进行胜负对决

- 176 嫌货才是买货人，越是百般挑剔越有戏
- 180 逆反心理，你越不想卖他就越要买
- 184 让客户感觉自己很重要

- 189 用耐心应对客户的挑剔
- 194 为客户着想，帮助他消除顾虑
- 197 用“应声虫”策略了解对方的真正需求
- 201 别把客户当傻瓜
- 205 客户虽尊贵，但有时也得“威胁”他
- 209 像对上帝一样尊重，像对朋友一样说话
- 214 赞美是销售人员无往而不利武器
- 219 若他爱贪便宜，就不妨给他小便宜做诱饵
- 223 若他秉持节俭，就让其感觉钱都花在了刀刃上
- 226 做客户的自己人，多说“我们”少说“我”

第七 章

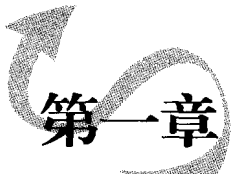
爱情中的策略：把握变幻莫测的情感

- 232 让对方死心塌地地爱上你
- 237 醋意有利于爱意激发
- 241 别让爱情来得太容易
- 244 恋人之间保持吸引力的心理窍门
- 248 美满婚姻的心理良方
- 252 婚姻生活需要彼此宽容
- 256 让相互理解不难的心理技巧
- 259 每天至少三个拥抱
- 263 家庭从战争到和平的心理秘诀
- 266 感情不能拿金钱来衡量



摆脱困境的策略：扭转困扰人心的现状

- 272 别让人生的“沉没成本”拖垮了你
- 276 用“矛盾意向法”化解心理困境
- 279 “反向心理调节”法带你超越困境
- 282 用“代偿转移”法应对困境
- 285 在逆境中修炼你的心理状态
- 289 “杰奎斯法则”的思考
- 292 不要“酸葡萄”，就要“甜柠檬”
- 296 机会越少，价值就越高
- 299 附一：不可不知的人际交往小技巧
- 303 附二：阅读后的人际交往能力测试



第一章

做人不能太“老实”，有策略才能有优势

通常情况下，人们都觉得做人“老实”是美德，因此也就秉持这样的原则来为人处世。做人“老实”固然是好的，但是在错综复杂的人际交往中，太老实是吃不开的。能够讲究策略，做到外圆内方，才能够在人际交往中游刃有余。

过度宽容会变成纵容

如果你要问：在所有的行为中，最伟大的是什么？那我就告诉你：是宽容！

002

法国著名作家雨果有这样一句名言：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”宽容的原则告诉我们：与人相处的时候，为了彼此之间的和平共处，我们不仅要接受别人的优点，也要接受别人的缺点与错误。对待别人的过错要宽容，在心理上对别人要多一些接纳、多一些理解、多一些尊重。

不过，对于一个人来说，虽然需要一定的宽容之心，但是，这种宽容之心并不是漫无边际的，不是对所有的事情、所有的行为、所有的人都要去宽容对待。宽容应该有个限度，大量的事实告诉我们：一旦超越了这个“度”，宽容就会变成纵容。

所以，在对别人宽容的时候，首先应该看看对方是不是值得我们宽容。如果值得，就可以宽容他；反之，则要对其进行处罚，因为对恶人的怜悯就是对恶行的纵容，就是对好人的犯罪！可是，现实中，还是有很多人做不到这一点。

陈芳和老公是大学时的同班同学，然后两人相恋，毕业后经过两人的共同努力终于走到了一起。结婚之后，他们虽然都有改不掉的小毛病，可是因为彼此太在乎对方，所以每次都以委屈自己来适应对方。

陈芳本以为爱情可以包容一切，可是，两人的小毛病却越来越多。有一天，老公终于受不了了，觉得陈芳不理解他。老公找到一位平时和自己处得不错的女同事，将自己的委屈和困惑一股脑地倾诉了出来。倾诉之后，老公显得轻快而舒畅。渐渐地，只要一有时间，老公便会和这位女同事聊天。没过多长时间，陈芳便知道了这件事情。可是，陈芳却认为：这位女同事已经结婚了，他们只是随便聊聊，根本没有什么大惊小怪的。就这样，四年过去了。

一天，那个女同事主动来找陈芳：“我已经怀上了你丈夫的孩子，请成全我们。”晚饭后，丈夫主动向陈芳承认了错误，说：“我一定会离开那个女人的，相信我。”

陈芳告诉丈夫：“我给你时间处理好这件事情。”可是，事情并没有结束。那个女同事坚决不肯打掉孩子，还弄得满城风雨。老公在家抽了几天闷烟之后，又像以前一样，回家的时间越来越晚。

面对老公的背叛，陈芳原谅了他，给他时间改正错误。可是，老公不但没有顾及夫妻的情分，反而更加变本加厉。

盲目地宽容并不能换来尊重，没有立场的宽容实则是在纵容！其实，早在一开始，陈芳就应该在宽容老公的同时，跟老公将自己的感受和立场明确表达出来。夫妻之间在相处的时候，是需要相互理解和宽容的，但是这并不意味着要无条件地隐忍。夫妻之间，如果只是单方面的宽容，这样的婚姻就是不稳定的。

虽然说,纵容与宽容只有一字之差,但在含义上却有很大的差别。

宽容代表了一份关爱,这份关爱能让得到你宽容的人心悦诚服地认识到自己的错误,促使自己不断地改变、进步。宽容,是一种包容一切的博大胸怀。不管是面对朋友、同事,还是面对对手、敌人,对他们宽容,显示了一种“海纳百川,有容乃大”的精神境界。

纵容也是一种力量,纵容是一种能将一个人推向深渊的力量。它会使被纵容的人更加有恃无恐,变得更加放肆。在这种力量的助推之下,善良的人会变得邪恶,质朴的人会变得贪婪。纵容还是一种不负责任的表现,是一种放任自流的态度。

宽容是一种美德,是一个人自我修养的体现。不管是对待任何人,还是在处理任何事情的时候,都要有一颗宽容的心。尽管如此,在对别人心怀宽容的时候,一定要有一个“度”,否则一味的宽容只会让别人变得越来越嚣张,越来越有恃无恐。一旦丧失了原则,宽容就会变成纵容。宽容能让我们的社会更加和谐,而纵容却能使社会产生更多没有道德的人,甚至违法犯罪的人也会一天天增多。因此,在与人交往的时候,我们需要的是宽容,而不是纵容。

宽容不是纵容,更不是无原则的宽大。对于那些可以知错就改的人来说,对他们一时的过错,是可以宽容的。可是,对于那些屡教不改的人,则绝对不能心软,否则只能造成纵容的后果。

做好人，但不要做无原则的“滥好人”

每个人都喜欢与“好人”交往，基于这种心理，很多人都想让自己装个“好人”。但是，“好”也要学会把握尺度，千万不能做无原则的“滥好人”，更不能让别人将自己当成是可以利用的人。

其实，一个人之所以会做“好人”，很多时候都是由其性格来决定的。不过，虽然做“好人”是值得肯定的，但绝对不能做“滥好人”！所谓“滥好人”，就是不管是为人，还是处事，自己都没有原则，没有主见，什么事都不能坚持下去的一类人。对于别人的请求，这种人是求必应，不管是该不该管，他都会出手相助。因为缺乏原则与坚持，这种人常常是是非不分，当答应的事情不能解决的时候，他们便会用“牺牲”自己来“成全”别人。

由于“滥好人”不同于“好人”，“滥好人”得到的结果和“好人”也是不同的。

“好人”是有原则的，所以他人在颂赞“好人”给自己提供的帮助时，经常还会带着几分敬畏。

“滥好人”则不然，在为人处世中，别人经常会给他们这样的评语：“不能担大任！”而且，由于别人熟悉他们的弱点，有时候还会设计陷害他们。当

所有人都得到了好处的时候,往往只有这个“滥好人”一点好处都没得到。

这里就有一个“滥好人”。

晶晶在一所大学当老师,住在学校的教工单身宿舍里。由于平时学校的教学任务不是很重,晶晶就利用业余时间给出版社写稿子,所以每当接到一个任务后,她就总有一段时间忙得不可开交。

姗姗是晶晶的小学同学,正在读在职研究生。由于学校离家很远,不方便回家,所以有课的时候她就住在晶晶那里。姗姗平时的工作也很忙,遇到功课多、作业量大的时候,她总是求晶晶帮她完成作业。

为了自己的这位老同学,每次就算熬夜,晶晶也会帮她完成作业。但是,有一次,离交稿的日子只有两天了,这时候姗姗又来求救了。晶晶实在不忍心拒绝,可自己的事又是迫在眉睫,这令晶晶左右为难,不知所措,没办法,只好答应了姗姗的请求。由于时间太紧了,晶晶的稿件没有按时交上,她很痛苦。

晶晶的故事告诉我们:当你能力有限的时候,一定不要勉强自己,该拒绝的时候就要学会拒绝。女作家三毛曾经也有过这样的处境,或许会对晶晶和有类似烦恼的朋友有所参考。

三毛到美国留学时,和一群西洋女共同生活在一个宿舍。三毛初来乍到,为了能够尽快融入这个集体中,每天都会早早起床,坚持扫地,清理“寝务”。

西洋女一个个生性散漫,每天一回到寝室,她们就会将衣服、鞋袜胡乱地扔到一旁。每天一起床,她们就会将被子掀在一边,浓妆艳抹一番之后扬长而去。于是,三毛便成了名副其实的西洋“女佣”。很长一段时间,寝室都被三毛收拾得井井有条,西洋女对整洁的寝室也都着实称赞不已。

可是，有一次三毛生病了，浑身没有力气，也就没顾上整理清扫。西洋女回来之后，看到房间纷乱的样子，就纷纷指责起三毛来。

“我凭什么要为你们收拾房间！”三毛一下子火了，她一边哭，一边撕扯着东西，“我也是来上学的，不是你们的佣人。我为你们付出那么多，就是应该的吗？你们为什么不能自己动手整理？”

看到三毛的样子，这群西洋女呆住了。

三毛付出了那么多的辛苦和汗水，让这些西洋女拥有了舒适的生活环境。可是，三毛凭什么要为自己的舍友收拾房间？这些人已经适应了三毛对她们的娇惯，一旦三毛没有替她们收拾，她们心里就会感觉不平衡。

人是一个容易思维定势、行为定势的怪物，对于别人给予的恩赐和付出，或许会在一开始的时候感到感动和不安，但时间长了，就会习惯成自然，就会莫名其妙地形成一种潜在的依托感。人的行为惯性纵容了这些西洋女，她们觉得一切都心安理得，三毛不明白其中的道理，当然会受委屈了。当你能力有限的时候，如果别人让你帮忙，一定不要勉强自己，要学会拒绝对方的请求。

学会拒绝，不要做没有原则的“滥好人”。不敢否定对方的人，常常是缺乏实力的人。也许，他们担心，如果不顺着对方的心意，自己肯定会吃亏。可是，他们不明白一个道理：很多时候，你越是想讨好所有的人，结果往往越是一个也讨好不了。面对极力讨好自己的人，被讨好之人是不会珍惜他们的“好”的，有时候甚至还会加倍地责备：做事不周到、不会察言观色等。

同样，越是想对得起每一个人，越可能每个人都对不起。一个人的精力、时间、财力是有限的，不可能将所有的东西都顾及到。这样做的结果