

欲成天下之大事，须夺天下人之心。

——曾国藩

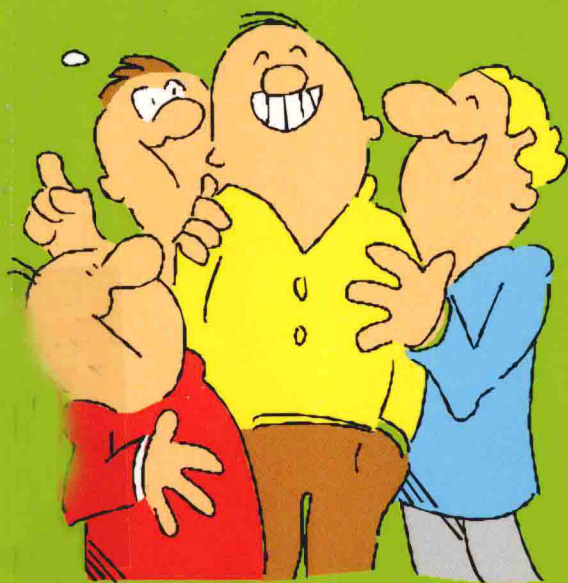


交际应酬中的 心理策略

察言 | 观色 | 看行 | 阅人 | 读心 | 识谎
ChaYan | GuanSe | KanXing | YueRen | DuXin | ShiHuang

学点心理学，让人际交往更顺畅

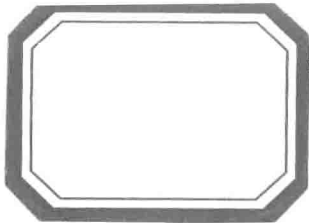
成果 编著



点亮己心，读懂关系真相，
掌握交往主动权；
直击人心，做足情理文章，
营造社交影响力。



 中国纺织出版社



欲成天下之大事，须夺天下人之心。
——曾国藩

交际应酬中的 心理策略

察言 | 观色 | 看行 | 阅人 | 读心 | 识谎
ChaYan | GuanSe | KanXing | YueRen | DuXin | ShiHuag

学点心理学，让人际交往更顺畅

成果 编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

社交与心理学有着千丝万缕的关系,掌握心理学知识往往能够化解社会交际中的诸多矛盾,本书就是专门针对社交心理而编写的,目的就是探讨社交规律和人际法则,解决个人的社交困境。本书阐释了如何进行自我包装,如何察言观色识人心,如何在社交中让别人喜欢你,如何快速结交陌生人,如何拉近与别人的距离,怎样打动对方,怎样说服他人、获得信任、得到帮助、让他人听从你的建议,以及如何在社交中战胜竞争对手等问题。本书提供了实用的社交心理学知识及方法,利用这些智慧,你就能成为职场、商场、亲友圈中最有分量、最受欢迎的人。

图书在版编目(CIP)数据

交际应酬中的心理策略 / 成果编著. —北京: 中国纺织出版社, 2013. 2

ISBN 978-7-5064-9217-1

I. ①交… II. ①成… III. ①人际关系学—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 (2012) 第 235654 号

策划编辑: 库 科 责任编辑: 胡 蓉
特约编辑: 文 浩 责任印制: 储志伟

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

北京天宇万达印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2013 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 16

字数: 204 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

前言

随着社会的不断发展，人与人之间的交往也变得越来越密切。社交渗透到我们生活的方方面面——出门坐车、买东西、上班……在不知不觉中，我们就已经在和不同职业、性别的人打交道了。社交成了我们每天的必修课。

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。”现代的人际交往如同古时候的打仗，都需要懂点心理学知识。心理学知识是现代社会中应用最广泛的知识，可以说它就像一座灯塔，能够指引人们去探索人心的奥秘。

曾国藩曾说过：“欲成天下之大事，须夺天下人之心。”交际高手之所以能够在社会交往中做到游刃有余，是因为懂的说话只是技巧的运用，懂得攻心术才是基石。了解到对方的需求和弱点，你才能在交往中“对症下药”，打动对方，化敌为友，这便是攻心的目标；反之，人际关系中的矛盾、冲突一般都来自于不了解对方的“心”。

心理学的目的在于采用巧妙的策略，而不仅仅是分析。我们学习心理学的目的，不是为了享受心理分析的过程，而是在于建设更积极的人际关系。在人际交往中，说话办事都与心理学有着千丝万缕的关系，掌握心理学知识往往能够化解社会交际中的诸多矛盾，让你顺利成为职场、商场、亲友圈中最有分量、最受欢迎的人。

这本书就是专门针对社交心理学而编写的，本书阐释了如何进行自我包装，如何察言观色识人心，如何在社交中让别人喜欢你，如何快速结交陌生人，如何拉近与别人的距离，怎样打动对方，怎样说服他人、获得别人信任、得到帮助、让他人听从你的建议，以及如何在社交中战胜竞争对





交际应酬中的心理策略

手等，目的就是给大家提供一些有关社交心理学的知识及方法，并探索个人的社交和人际关系，进而解决个人的社交困境。

其实，人生就是一场心理博弈，生活就是一场心理较量，一切的竞争都是一场心理战。如果你资金不如他人，实力不如他人，并不表示你在实际生活中就要甘拜下风，只要你学好、用好社交心理学，掌握对方的细微心理，并实施恰当的心理策略，你就一定能掌握人际交往的主动权，一步步地落实自己的人生计划，获得事业的成功和生活的幸福。

编著者
2012年7月

目 录

第一章 自我包装 ——如何在社交中提升个人魅力

- 亲和力能让我们广结人缘 / 2
- 包装效应：形象包装可以迅速提升你的价值 / 4
- 微笑效应：微笑是最有力的自我包装方式 / 7
- 大忙人效应：任何时候都要让别人觉得你很忙 / 9
- 禁果效应：才华半露更能彰显魅力 / 11
- 化妆效应：化妆让人更具有魅力 / 14
- 细节效应：善小当为，注重细节赢得好人缘 / 17
- 莱斯托夫效应：精心设计令人印象深刻的自我介绍 / 20

第二章 察言观色识人心 ——如何在社交中瞬间了解他人

- 口头禅效应：口头禅折射出人的个性特征 / 26
- 眼神效应：通过眼神识人心 / 29
- 服装语言：从对方的着装中获得第一手资料 / 32
- 手机效应：通过观察手机使用方式，读透他的心思 / 35
- 握手效应：握手的方式能体现一个人的性格 / 37
- 签名效应：通过签名看他人处世的态度 / 39



表情效应：从表情窥探人心的心理操纵术 / 42

手势效应：手是人内心震颤的传感器 / 45

第三章 人见人爱

——如何在社交中让别人喜欢自己

真诚原则：真诚待人，赢得好感 / 50

双赢定律：把荣耀的桂冠戴在他人的头上 / 52

名字效应：记住对方的名字让他感觉你重视他 / 54

谦逊效应：人们都喜欢谦虚者 / 57

好情绪效应：好情绪带给人好印象 / 59

显露缺点效应：坦诚显露缺点，引起对方好感 / 63

自尊心效应：不要践踏他人的自尊心 / 65

留面子效应：人人都爱面子 / 69

没错效应：人与人交往，千万别说“你错了” / 72

小事不小效应：努力记住有关对方的小事 / 74

“早上好”效应：一句“早上好”，赢得高起点 / 76

“您”字效应：用好“您”字，会让你更受欢迎 / 78

第四章 一见如故

——如何在社交中与陌生人快速成为朋友

结识陌生人要先甩掉心理负担 / 82

在称呼上下功夫，一开口就吸引对方 / 85

寒暄原则：寒暄的客套话是初次交往的第一步 / 87



目 录

自我保护心理：巧妙消除陌生人的心理防护	/ 89
恰当的赞美原则：适当赞美是社交的灵丹妙药	/ 91
排除干扰原则：排除不利于初次沟通的干扰性细节	/ 94
深度沟通效应：深度交际，陌生快速变旧识	/ 97
得寸进尺效应：社交要循序渐进	/ 99
触发点效应：找到感情的触发点，使双方一见如故	/ 101
肚子嘴巴效应：填饱对方的肚子，能松动他的嘴巴	/ 103

第五章 摧毁对方心理防线 ——如何在社交中拉近与他人的距离

自己人效应：与人“套套近乎”，使你成为他的“自己人”	/ 108
“亲和效应”：配合别人的感受方式，建立自身的亲和力	/ 111
共同点效应：找到与对方的共同之处拉近彼此距离	/ 113
“多看效应”：见面时间长，不如见面次数多更有效	/ 116
“我们”效应：多说“我们”暗示彼此是一体	/ 118
相似着装：穿与对方相似的衣服暗示彼此相似	/ 120
进入对方的“身体领地”——暗示关系亲密	/ 122

第六章 社交要打感情牌 ——如何从情感上打动对方

雪中送炭：锦上添花不如雪中送炭	/ 126
温暖法则：给人温暖，获得别人的衷心拥护	/ 128
超限效应：把简洁的话语说到人心里	/ 131



慰问亲人效应：慰问他的亲人让他感到温暖 / 134

“安慰剂效应”：失意人最需要的是安慰 / 135

关心效应：用真诚的关心赢得人心 / 138

报恩效应：提前放贷人情债，滴水之恩涌泉报 / 140

成人之美效应：成人之美让你更受欢迎 / 142

第七章 散发循循善诱的魅力 ——如何在社交中说服他人

寓理于情，懂人心者更易说服别人 / 148

图像比嘴会说话，故事比道理更动听 / 150

投其所好：使说服对方的可能性最大化 / 153

互惠原则：在做出让步的同时，要求对方给予回报 / 155

疲惫时机效应：选择对方疲惫的状态时说服，其效果会更好 / 158

破窗效应：利用环境条件，进行暗示和诱导 / 160

精确数字效应：使用精确的数字，使对方更重视 / 162

激将效应：巧用激将法来说服他人 / 165

权威效应：借助权威的力量来说服对方 / 167

第八章 成为大众心腹 ——如何在社交中获取对方信任

用小事情感动对方，融化其不信任的坚冰 / 172

背后说话：在背后说别人的好话 / 173

体贴效应：用体贴赢得别人的喜爱 / 176



目

录

- 吃亏效应：自己主动吃点亏，更能赢得别人的信任 / 178
- 告知秘密效应：告诉他一个秘密，消除不信任感 / 181
- 诚信效应：用诚信换取他人的好感 / 183
- “认错效应”：适度地检讨自己，赢得别人的信任 / 186

第九章 人人都为你拾柴 ——如何在社交中获得他人帮助

- 满足对方心理，更容易获得认同 / 190
- 激发出对方的欲望，让他不得不帮你 / 191
- 跷跷板原则：彼此承诺，让对方感到心理平衡 / 194
- “欠情”效应：“欠情”心理是对方难以拒绝的法宝 / 196
- 性格效应：摸清对方的性格好办事 / 198
- 恭维效应：不是对方不帮忙，是你恭维不到家 / 200
- 送礼效应：对症下药，礼送对了好办事 / 202
- 登门槛效应：运用“登门槛效应”让对方为你效力 / 204

第十章 让别人做你的提线木偶 ——如何在社交中让他人听从你指示

- 恩威结合是最有效的驭人手腕 / 208
- “黑脸白脸”战术：软硬兼施、刚柔并用的心理控制术 / 210
- 进入对方的个人空间，巧妙地控制对方 / 213
- 利用最后时限给对方设一个困境 / 215
- “人质”效应：让对方不知不觉被“软性套牢” / 217



危言耸听效应：适当夸大事实来震慑对方 / 220

饶人效应：放人一马，赢人一生 / 222

第十一章 进行心理交锋 ——如何在社交中用心智战胜对手

对付“假凤凰”：他狂任他狂，明月照大江 / 226

虚张声势，让人看到你强大的一面 / 228

红牌警告：远离“外忠内奸”的小人 / 231

缄默效应：保持沉默，让对方先亮出底牌 / 234

将错效应：将错就错，使其思路混乱 / 236

“持久战”效应：不舍弃，给对方增加心理负担 / 238

耐心效应：耐心与优势对手周旋会动摇其判断力 / 240

先严后亲效应：严厉后的亲密会使对方动摇 / 242

参考文献 / 245

第一章

自我包装—— 如何在社交中提升个人魅力





亲和力能让我们广结人缘

亲和力是比喻使人亲近、愿意接触的力量，现在越来越多地被用于人际关系领域。有句话叫：力在则聚，力亡则散！有亲和力的双方就是有共同力量表示的双方，这种友好表示，使得双方合作在一起，有一种合作的意识和趋向意识，以及共同作用的力量。有亲和力是促成合作的起因，只有具有了合作意向，才会使双方结合在一起共同合作。

人际交往离不开亲和力。想象一下，假如让我们用一句话来形容一下我们身边的那些人缘特别好的人，我们会选择一句怎样的话呢？相信相当一部分人都会这样说：“他很有亲和力，无论男女老少，都乐意与他打交道。”是的，人缘好的人大部分都是因为有很好的亲和力。这是很简单的道理，几乎所有人都懂。这也正是“亲和效应”的主要内容：“亲和力”是人际交往的一大主要因素，那些人缘较好的人，大都是因为有较强的亲和力；没有亲和力的人，他的交际形象也好不到哪儿去。

夏蕊是一家物贸公司的销售人员，是一个很有亲和力的人。在公司里，她总是和蔼地对待别人，在对方有困难的时候也愿意伸出援助之手。所以，她在公司的人缘非常好，很多人都和她成了知心朋友。

因为她做的是销售工作，所以她几乎每天都要和不同的人打交道，而她的亲和力在这方面也帮了她的大忙。每次去见客户的时候，她总能给对方留下一个亲切和蔼的印象。正因为这样，只要见过一两次面之后，对方很快就和她成了朋友。

几天前，有一个大客户来公司洽谈生意。这个大客户的实力非常强，如果能够签下这个订单，对于公司来说非常有益。不过这个客户非常苛



刻，公司的销售人员和他们商谈过好几次了，都没有拿下这个订单。后来，销售经理决定让夏蕊来商谈这项业务。

夏蕊在和客户见面的时候，无论客户多么刁难，她始终都保持着微笑和耐心，并且详细地给对方介绍自己公司的产品。慢慢地，对方被夏蕊的亲合力打动了，不再像以前那样咄咄逼人了，脸上露出了满意的笑容。最后，这位客户和夏蕊签下了合同，并和她成了好朋友。后来，他对销售经理说：“夏蕊是我见过的最好的销售人员，她身上有一种力量，能够让你感到身心愉悦，愿意和她交谈下去。”

我们从上面的故事可以看出，假如一个人具有了亲合力，那么他能够结交很多朋友，对他的工作都是非常有好处的。所以，我们一定要让自己具有亲合力，从而让自己有一个好人缘。

那么，我们怎样才能增强自己的亲合力呢？说实话，这不是个技术活儿。从某种意义上讲，“亲合力”是一个人的基本素质的综合体现。超强的亲合力是长期修炼的结果，不是一时半会儿就能学会的。当然，增强自己的亲和力的方法还是有章可循的。在社交场上，要想让自己富有亲合力，我们可以从以下几个方面进行修炼。

1. 善意疏导，消除别人的误解

有亲合力的人肯定是善于处理人际矛盾的人。人与人之间出现矛盾、摩擦是正常的，关键是要多沟通，说开了，彼此之间就会取得理解，逐步磨合，再走向和谐。尤其是一些不必要的矛盾，只要稍作解释，就会弄清事实，澄清是非，让双方化干戈为玉帛。

2. 随和沟通，赢得他人的佩服

待人随和的人必是亲合力很强的人。要想取得对方的信任以利于沟通，就要注意在言谈举止方面大方自然一点，不要清高自傲、孤芳自赏，该坦率的地方绝不含糊其辞。只有我们能真诚对人，别人才会信任我们，坦诚地面对我们，这样才能达到双方的有效沟通。

3. 主动攀谈，求得他人的认可

言为心声，只有用语言与别人交谈，别人才能够更好地认识我们，我



交际应酬中的心理策略

们也才能更好地认识别人。以交谈的方式与别人沟通，可以促进和深化交往，这也是增强亲和力的最重要的方法之一。

4. 不要忽视小的细节

很多人可能很少关注自己的一些小的肢体动作，但是当我们与别人交流时，一些有意无意的小动作，却可能意外拉近彼此的距离。例如，当我们与某个人聊天时，身体稍稍侧一点，眼睛看着对方要超过4秒钟，略转移一下目光，然后再注视对方4秒钟，对方就会感觉很放松并会对我们产生信任。再比如，在交谈的时候我们若能模仿对方的动作，也会让对方产生亲近的感觉。

5. 大度宽容，善待他人的不足

“与人方便，自己方便”，这说明利益是互惠的，即只有善待他人，他人才能善待我们。另外，交际双方通过包涵和谅解才能进一步加强联系和沟通。这就要求我们在与人交往的过程中，要适当谅解和善待对方的缺点和不足，要学会通过交谈和解释等方式向对方表示我们的好感，以了解和亲近对方。这样，我们才会博得别人的尊重，我们的亲和力也会因此增强。

总之，在人际交往中，一个人的亲和力越强，他的交际圈就越广。所以，如果我们想让自己的人气暴涨，那就抓紧时间增强自己的亲和力吧。

包装效应：形象包装可以迅速提升你的价值

每个人都会在别人的心目中有一定的心理价值，但是这个心理价值因人而变得或大或小，就算是同一个人在不同人的心目中，也具有不同的心理价值。但是有一点是不变的：你在别人的心中心理价值越高，就会越被人重视。那么，我们应该怎样来提升自己的身价呢？其实很简单，那就是包装自己。

心理学家迈克尔·布洛博士说：“仅通过解读他的衣着和行头，你就



可以十拿九稳地确知他的性格。”以貌取人固然是不可取的，但在双方进一步了解之前，观察他的衣着和行为却是最佳的切入点。

有一家电脑软件制作公司打算招聘软件工程师，一个小伙子前去面试，因为穿着随意，给面试官留下了不好的印象，给他签上了一个“散漫、难以踏实工作”的标签。于是在简单询问了几个相关专业问题后，便将其淘汰了。

某跨国公司要举办一个中层管理人员的培训，培训结束的那天将有一个晚宴，届时公司高层以及亚太区的人员会出席。出席晚宴的男士必须穿燕尾服，连西服都不许穿。于是大家就忙开了，到处寻找出租或订做燕尾服的地方。结果，晚宴的那一天，据说出席的帅哥靓女个个光彩照人，每个人都热情高涨，整个宴会气氛热烈。

前后结果迥然不同，这说明了什么？形象包装可以迅速提升一个人在他人心目中的价值。人与人之间的交往，难道真的是“先敬罗衣后敬人”吗？从很多情况来看确实如此，但深层次探究就会发现，注重形象、在意“包装”代表着一种尊重：穿着打扮精致，就是对人尊重的一种表现，你尊重了别人，就更容易得到他人的认可和支持，这不就提升了你的价值了吗？

从心理学的角度来讲，人们对一个人的第一印象来自表征性启发，由于每个群体都有独特的行为风格，其成员总有共同特征。因此，我们在与人交际的过程中，往往会根据一个人的外在特征和行为表现来推知一个人的心理状态、行为动机和人格特征等，并由此形成对沟通对象的一个人际形象的定位，这个过程就是表征性启发。比如，人们通常会认为戴眼镜的人是有一定知识和修养的人。

当我们面对一个不了解其背景等信息的人时，表征性启发往往会给我们指明一个大概的方向——通过对方外在的服饰打扮来判断一个人的基本信息。虽然这并不准确，但却是人们快速知觉一个人的高效手段。形象的包装，不仅局限于外在形象的包装，还包括对这个人的背景、社会经历和



职务等的包装。

现在社会是一个经济时代，形象包装有着不可忽视的作用。如果不重视形象包装，只会让自己的身价大打折扣。

许多人都看过电视剧《婆婆、媳妇和小姑》，里面有这样一个情节：媳妇在一家服装进出口公司做秘书，她穿着自己丢弃而被婆婆捡回缝补后的长筒袜去接待日本公司的谈判代表。日本客户对这家服装公司的产品赞不绝口，非常满意。可就在秘书转身的一刹那，日本谈判代表看到了她穿着抽了丝的长筒袜，结果生意没有谈成，媳妇也因此被公司开除了。

无独有偶，A先生就任美国西海岸B公司总裁后，想起本公司6年前曾准备和C公司合作一个项目。这个项目对双方都非常有利，但就在双方正式履行合同时，C公司董事会突然中止了这个项目。A先生抱着试试看的心态给C公司总经理打了个电话，询问中止这个项目的原由。C公司总经理找到这个项目的档案，看到最后一页写着：“B公司派来进行决定性谈判并将负责此项目的高级副总裁穿得像小丑，一副失败者的沮丧模样。C公司董事会成员一致认为，在与这样的公司共同开发这个项目是不恰当的。”

我们通过这两个例子可以看出，形象上的失误会使很好的合作机会功败垂成。不仅在商务谈判中，日常生活和工作中同样如此。由此可见，对自己进行形象包装，可以给别人留下良好的第一印象，从而提升自己的价值，更容易迈向成功。

所以，我们在日常生活和工作中，不妨给自己来个形象包装，比如，将名片头衔多写一些或是将自己的外在形象打扮得更像有身份的人，这是提升你身价最有效的办法。不要对这样的面子工程不屑一顾，有的时候你焚膏继晷多年还不如给自己做一下广告。