

前言

为什么要讲心理学呢？

人活着就有许多的事情要做，我们每个人既相同又不同，我们每天都在忙忙碌碌地生活，就要面对一系列的问题。出门和别人交际、在家和家人相处、在办公室和同事共事、上班、投资、做生意……

可为什么有些人活得春风得意，有些人却处处碰壁？有些人做什么都好，有些人却庸庸碌碌？有些人整天开开心心，有些人却愁苦不堪？

这一切的内部的深层的机制到底是什么呢？心理、心理学，生活在今天的人们对此越来越感兴趣了。

日常生活中，我们每做一件事、每说一句话，都受到一定的心理状态和心理活动的影响和制约，尽管有时候我们觉察不到。说一个人发脾气、闹情绪，这就是一种心理活动；说一个人洋洋得意、意气风发，这就是一种心理状态；说一个人品行不好、思想消极，这其实就是在做心理学研究了。心理学能够指导我们的生活，越是复杂的生活，越要懂得心理学的道理才行。懂得运用心理学管理自己，我们的生活才会幸福、有意义，我们的学习、工作才会有所成就，我们和他人才会友好互助地相处。

心理学是一门古老而神秘的学科。我们每个人的行为都受自己的心理支配，心理属于我们自己，但我们却不敢说多么了解自己的心理。古希腊先哲很早就有“了解你自己的”告诫，这也是人类永恒的主题。人是受心理支配而做出各种行为的，古人说：“得人心者得天下。”老子说：“知人者智，知己者强。”了解自己的心理，你就是强者；了解了别人的心理，你就是智者。越是了解自己和别人的心理，你就具有越强的对周围事物的操控力和对自己生活的把握力，成功和幸福就离你越近。这也是心理学的实际意义所在。

心理学是帮助人们了解自我、洞察人生、解释行为的一门实用科学。人的心理千变万化，这也使得人的心理学研究成为一个极为复杂和奇妙的领域。但通过大量的试验以及经验的总结，人类的心理活动仍然是有一定规律的，人们对心理现象事实上都很熟悉，只不过由于缺乏科学的理解，因此觉得神秘罢了。

然而，从普通大众看来，严谨深奥的心理学的确是晦涩难懂的，一些专业的名词术语在现实生活中总是难以被理解。所以，迫切需要一条合适的纽带将心理学的科学性运用到我们的现实生活与工作中，《7天让你读懂心理学》系列丛书无疑就是这样一条及时出现的纽带。

心理学是一门深奥的、专业性较强的学科。它背后有许多其他专业学科的支持。因此，对大众来说想要在短期内窥其玄奥，不是件容易的事。本书并非拘泥于心理学的理论体系，而是选取了心理学领域中许多精华的内容。在阐述方式上，不是如心理学教科书般行文晦涩地来解读人类心理活动的奥秘，而是把深奥的心理学还原为喜闻乐见、家喻户晓的故事或人

人都可能有过的经验，用通俗明了的语言对心理现象做简单却完整的理论阐释，深入浅出、浅显易懂，使读者对心理学中涉及日常生活的概念能够有一个大致的了解。

我们试图用通俗的语言向大家介绍与工作和生活密切相关的心理学常识、法则以及正确观察事物、思考问题、认识自我的方法。按照较大的类别划分，我们首先编写了《7天让你读懂生活心理学》、《7天让你读懂社交心理学》、《7天让你读懂管理心理学》、《7天让你读懂经商心理学》，分别从认识自我与日常生活、交际应酬与为人处世、管理工作与领导艺术、市场经营与商务活动四个广受关注的角度形成了一个图书系列。如果今后有新的设想和题材，将会为本系列增加新的品种。

编者们在写作中力求角度平实、叙述生动、事例丰富、方法实用，真诚地希望能带给读者朴实无华而心有灵犀的阅读感受，也真诚地盼望本书能带给每一个人幸福美满、和谐圆通的人生！愿望是良好的，但水平是有限的，不当之处，敬请读者诸君指正。

第1天 社交要读心理学——人们总是被互相影响着

生活中的每一天，我们总是在与他人打交道，我们在影响着别人而同时别人也在影响着我们。生活离不开社交，社交离不开心理，而研究社交心理学必须先明白人们是怎么互相影响的。

本章作为社交心理学的基础知识，为您展现生活中常见的现象，让您了解社交中的心理影响。

1 社交与心理——影响人际关系的心理因素



探析社交与人际关系中的心理学，我们首先应该明确什么是人际关系。

人际关系有广义和狭义之分。广义上，人际关系是指人与人之间的关系，包括社会中所有的人与人之间的关系，以及人与人之间关系的一切方面。但此定义没有揭示出人际关系的特殊性。狭义上，人际关系是指人们在物质交往与精神交流中发生、发展和建立起来的人与人之间的直接的心理关系。人际关系是社会关系的一个侧面。从历史上考察，它是同人类起源同步发生的一种极其古老的社会现象，其外延很广，包括亲子关系、夫妻关系、朋友关系、同学关系、师生关系、同事关系等等。

人际关系和社会关系有不可分割的联系：一方面，人际关系是社会关系中较低层次的关系，受生产关系和政治关系的决定和制约；另一方面，人际关系渗透到社会关系的各个方面之中，是社会关系的“横断面”，反过来影响社会关系。

人际关系受到认知、情感、人格、能力等四种心理因素和行为举止因素的影响。

◎认知因素

认知因素是人际知觉的结果，包括三个方面，即自我认知、对他人的认知和对交往本身的认知。对自我的认知会影响人际交往中的自我表现，对他人的认知会左右对他人的态度和行为，对交往本身的认知影响交往的目的、广度和深度。人际交往是双方彼此满足对方心理需要的过程，不能只考虑自己的满足而忽视对方的需要，否则会引起交往障碍。

◎情感因素

对交往现状的满意程度以及对他人、对自我成功感的评价态度等。

人际交往中的情感表现应该适时适度，随客观情况的变化而变化。不良情感反应会影响交往。比如，如果交往中反应冷漠，对常人可因之而喜怒哀乐的事情无动于衷，会被他人认为你麻木、无情，不宜交往；如果情感反应过于强烈，不分场合和对象地恣意纵情，别人会觉得你轻浮不实；如果情感不够稳定，变化无常，也会让人觉得你不宜交往。

◎人格因素

人格因素对人际交往有至关重要的影响。一些不良的人格特征，如虚伪、自私自利、不尊重人、报复心强、嫉妒心强、猜疑心重、太过苛求、自卑、自傲、孤独、固执等等，容易给人留下不愉快的感受乃至一种危险感，会影响人际交往。因此，好的人际交往离不开双方良好的人格品质。

◎能力因素

交往能力欠缺是影响人际交往的原因之一。比如有些人，交友愿望强烈，然而总感到没有机会；想表现自己，却出了洋相；想关心他人，但不知从何做起；想赞美他人，可怎么也开不了口；想调解他人的矛盾，可好心经常办坏事，等等。人际交往的能力不是固定不变的，可以通过有意识的锻炼来提高，关键要多进行交往实践、多动脑筋。

◎行为举止

交往行为举止，包括交往的举止、气度、表情、手势以及言语等所能测定与记载的一切量值。适度、优雅的交往举止，会给人留下好的印象，有效改善人际关系。行为举止的决定因素是交往心理，当然，培养锻炼也是很重要的。

在上述几个因素中，情感因素起着主导作用，制约着人际关系的广度、深度和稳定度。通常所言的“友情”、“亲情”、“人情”都是着重从情感方面来说的。可以说，情感的相互依存是人际关系的首要特征。但一般来说，在非组织关系中，是情感成分承担着主要的调节功能；而在正式组织关系中，行为举止是调节人际关系的主导成分。

社交心理学关键词

人际关系直接影响着群体内聚力的大小、人们的心理环境和社会环境的好坏。我们每个人都生活在各种各样现实的、具体的人际关系之中。

2 动机与期望——人际交往的心理原则



尽管人际关系纷繁复杂，每个人的交往动机、要求和期望差别巨大，但仍然有共同的心理原则可言。

◎交互原则

大量研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互重视与相互支持。因此，社会心理学家指出：人们在人际交往过程中，必须首先遵循交互原则。

古人言：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”人际交往中，喜欢与厌恶、接近与疏远是相互的。几乎没有人会无缘无故地接纳和喜欢另外一个人，被别人接纳和喜欢必须有一个前提，那就是我们也要喜欢、承认和支持别人。一般地，喜欢我们的人，我们才会喜欢他们；愿意接近我们的人，我们才愿意接近他们；疏远、厌恶我们的人，我们也会疏远、厌恶他们。

为什么会存在这种交互原则呢？心理学家研究发现，每个人都有维护自身心理平衡的本能倾向，都要求人际关系保持一定程度的合理性和适当性，并力图根据这种适当性、合理性解释自己与他人的关系。在这种本能倾向的作用下，当他人做出友好姿态以示接纳和支持我们时，我们会觉得“应该”对别人报以相应的回答，进而产生一种心理压力，迫使我们对他人也做出相应友好的姿态。否则，自己以某种观念为基础的心理平衡被破坏，我们会感到不安。

◎功利原则

日常生活中的人际交往，除了交互原则，更多的时候我们需要保持人际交往的平等性，即把握功利原则。此处的功利包括金钱、财物、服务，更包含着情感、尊重等。换句话说，人们都希望交往有所值，例如希望在人际交往中获得支持、关心、帮助、感情依托等等。那些对自己来说是值得的，或是得大于失的人际关系，我们就倾向于建立和维持；无所得的人际交往、不值得的人际关系，我们就倾向于逃避、疏远或终止，否则我们无法保持心理平衡。

◎自我价值保护原则

大量的社会心理学研究证明，每个人心理活动的各个方面都存在一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向。这种倾向反映在人际交往中，就形成了自我价值保护的原则。我们在

◎同步变化原则

越来越喜欢我们的人，我们也会越来越喜欢他们；越来越不喜欢我们的人，我们也会越来越讨厌他们。我们对别人的喜欢不仅仅决定于别人喜欢我们的量，而且还决定于别人喜欢我们的水平的变化与性质。这就是人际交往同步变化原则，也被称为人际吸引水平增减原则。

用通俗、具体的语言来讲，人际交往可以有八条一般的心理原则：（一）平等原则。

交往中，彼此在人格上平等，互惠互利，因此要平等相待，不可盛气凌人。（二）诚信原则。

“诚”是人际交往的根本，自古以来一向受到人们的崇尚。以诚待人，才会赢得别人的真诚相待。世故圆滑、尔虞我诈，永远不会有真诚的朋友。

不要轻易做出许诺，一旦做出了，就应认真履行。倘若言而无信，不仅得不到真正的友谊，还可能众叛亲离。

（三）宽以待人原则。

交往中，不可严以对人、宽以对己，这样有悖公平，只会导致对方反感。只有严于律己、宽以待人，方能赢得对方敬重。

（四）距离美原则。

人际交往中，双方要保持适度距离，不要过于亲近。人际关系本质上是人际心理关系，而每个人都需要保持一定的心理自卫距离。过于亲近会引起对方的不安全感，影响双方关系。

（五）自尊自爱原则。

人际交往中要自尊自爱，不要热衷于接受他人的馈赠。好朋友诚心诚意地相互赠送一些小礼物，利于联络感情、增进友谊，是很正常的。可对于交往不深的人的礼物，尤其是异性间的馈赠，最好谢绝，不可来者不拒，否则可能受制于人。

（六）虚心原则。

要虚心听取真正朋友的忠告，不要讳疾忌医。你也可以在充分尊重对方人格的前提下，提出自己的见解供其参考，不要遇事好为人师。

（七）大度原则。

再好的朋友之间也难免会产生一些小误会，这种情况下要设身处地，多替对方考虑。即使错在对方，也不要不依不饶，应该大度地谅解对方，这样才能有持久的友谊。

（八）戒骄戒躁原则。

人际交往要戒骄戒躁。即使你的身份地位发生了变化，高于对方，也不能摆出一副了不起的架势，对老朋友尤其忌讳。

社交心理学关键词

心理学家从最一般的方面总结出了四条人际交往的心理原则，即交互原则、功利原则、

自我价值保护原则和同步变化原则。

3 本能、自我肯定与合群——人际交往的心理需求



心理学家马斯洛曾经指出：人类有五大类需要——生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。

看上去，这里似乎没有交往需要的位置。可仔细想想，哪一种需要离得开人际交往呢？生理需要和安全需要，涉及的物质资料（如食物、住房）的取得，离不开人际关系；生理需要中性的需要涉及男性女性的交往；安全感也离不开他人，恐惧而缺乏安全感的人有企盼同类群体的倾向；个体的归属就是个体对另一个体或群体的某种依属关系，这种关系只能是交往的产物；爱的感情——不论是爱谁或被谁爱——同样是与人交往的产物；对他人的尊重只能在交往中产生，自尊也不可能的人际交往之外形成；自我实现无非是个人潜能的发挥和事业的成功，而发挥和成功的舞台是人际交往之社会。

上述每一种需要的满足都离不开人际交往。

心理学家研究认为，人际交往的心理需求可以分为三个方面：本能、自我肯定的需要和合群需要。

◎本能

心理学家认为，人的交往需要的是在个体发展进化过程中逐渐形成的适应社会生活的能力，是一种通过遗传直接传递给后代的本能。这恐怕得从人类的祖先古猿说起。他们的个体自我保护能力很低，在危机四伏的自然界中，必须采取集体行动，依靠大家的力量来抵御外敌的侵害、保持种族的繁衍。经过漫长的进化和演变过程，古猿逐渐形成了群居习性，并遗传给后代。

人类天生就有与别人共处、与别人交往的本能需要；只有在与别人的正常交往中，保持一定的情感联系、形成亲密的人际关系，人才会有安全感；人类的这种本能需要影响和制约着个体的健康成长和发展。

◎自我肯定需要

随着自身生理方面的成熟、对周围环境的认识加深，婴儿逐渐能够区分自己与周围环境的关系、自己与他人的关系，也就产生了自我意识。但个体对自己真正的了解，还必须依赖于与他人的交往。

二十世纪初的社会学家发现，个体的自我认识开始于认识别人的评价。个体可以从别人对待自己的评价、态度、行为方式之中了解自己、界定自己，形成相应的自我概念。例如，如果一个孩子被他的父母所钟爱，被老师所重视，被朋友所喜欢和尊重，那么他就一定会认

为自己是一个具有某些令人喜爱的品质的人；如果个体从出生起就没有接触人类社会、没有与人正常交往的机会，那么他的自我概念发展就会受到抑制，尽管其各方面的生理机能可能发展正常。个体的自我概念会引导个体塑造实际的自我。所以，在有效的社会人际交往中了解别人对自己的态度和评价，我们就可以更好地了解自己、确立自己在群体中的地位、树立相应可行的奋斗目标。

一般地，我们不会满足于只知道自己的一些品质或某些特征。心理学研究发现，个体总喜欢选择一些心理上愿意接受的群体，将自己的态度、价值观和行为等等都与这些群体对照，并接受这些群体对自己的影响。这个过程离不开社会人际交往。比如，当一个人知道自己的身高达到170厘米的时候，他一定还会产生同龄人的平均身高是多少、自己在同龄群体中是高还是矮等等问题，而这必须和别人去交流才会获得答案。我们与他人比较，不仅限于自己生活周围的同龄人，有时也会与一些理想中的人进行比较，比如自己的父母、老师、英雄人物、青春偶像等，比较之后往往就会受到他们的影响。

与他人比较并不是最理想的了解自己的方法，因为别人不一定完全了解我们的内心世界，或者心存偏见，其评价也不一定正确、客观、公平。过分依赖他人的评价来认识自己，会形成不恰当的自我概念和不良的行为方式。正确的做法是，既要与别人相比，以了解自己与别人的差距和自己的独特之处，同时又要与自己相比，以看到自己的进步和发展。如此这般，我们才会更好地成长和发展。

◎合群需要

个体的合群需要也是产生人际交往的心理需要之一。每一个人都具有合群需要；适当的人际交往是个体满足自身合群需要的手段。

心理学家曾经做过一项实验：将试验对象分为高恐惧组和低恐惧组。在高恐惧组条件下，实验对象被告知，他们将参加一项电击实验，电击会很痛，但不会留下永久性伤害；在低恐惧组条件下，实验对象被告知，电击只是有些轻微的震动，不会有任何伤害性后果。然后，在被试等待接受电击的时间里，研究者逐个询问他们是愿意独自等待还是想与其他人一起等待。结果发现，高恐惧组个体倾向于寻求与他人在一起、倾向于寻求他人伴同；低恐惧组个体的这种倾向没有那么强烈。可见，与人交往能增加人的安全感。

人们在日常生活中何尝不是如此。在漆黑的夜晚，当你一个人走在一条小路上时，你是不是很渴望有人来做伴呢？如果突然听到人的说话声，你是不是顿时觉得轻松了许多？

社交心理学关键词

交往活动伴随人的一生，是人的基本需要之一。缺乏或被剥夺了正常的交往活动，个体就会出现消极情绪反应和心理紊乱，久之便导致心身疾病。因此，人际交往是维持人的正常心理、生理健康的必要因素。

4 从众心理——人和人都是在相互地影响着



这样的事情你是否遇到过：4个人一起去吃午饭，你看着菜单，小声嘟囔着：“今天吃什么呢？来一份炸酱面吧！”这时同伴中的一个人说：“我要一份牛肉面。”接下来其他两个人也都附和说：“那就吃牛肉面吧！挺香的。”在这种情况下，你可能也会说：“那我也和你们一样吧。”

这种“随大流”的现象，恐怕在每个人身上都发生过吧。

人们都知道“我行我素”这句成语，而在现实中，却很难做到这么“潇洒”。在现实中，人们往往不是自己喜欢怎样便怎样，在很多时候，甚至可以说在大多数时候，人们要看多数人是怎样做的，自己才怎样做。

生活中顺应风俗、习惯和传统等——所谓“入乡随俗”，以及在吃喝、穿戴、娱乐上赶时髦，追新潮等等，都是从众的表现。

当然不可否认，众人有很多时候的确是正确的。

比如，我们在一个没写明男女的公共厕所前，会观察一下别人是怎样做的：如果男人们都进左边的门，女人们进右边的门，你也会这样做。还比如一位口渴的旅行家在沙漠的一个绿洲上，看到当地人从这口井里打水喝而不打另一口井里的水，他同样也会只喝这口井里的水。

这是因为生活的经验告诉我们，个人生活中所需要的大量信息，都是从别人那里得到的。离开了众人提供的信息，个人几乎难以活动。因此人们往往认为，众人提供的信息更加全面可靠。

但实际上众人并不总是可靠的。有人在商店门口看见“长龙”，不由分说便排到了队尾，然后才问：“这里卖什么的？”有人在马路上看见围着一圈人，不管自己有事没事也要挤过去看一看。

还有的骗子借从众心理骗人。他们玩所谓“三张牌”，让人押宝，猜红桃A在哪里，可押50元、100元、200元。此时，总有三五个人抢着参与，而不明真相的人不知道他们是“托儿”，被从众效应激发，也参加押宝。当然，结局肯定要输——因为最初参加的三五人同庄家全是一伙的。

还有的时候，众人是错误的，就是我们平常说的“真理在少数人手里”的情况。在这种时候，往往由于从众心理，少数正确的人也会放弃自己的观点而遵从众人。这被心理学家阿

阿什事先安排了6个大学生，让他们一致把两条不等长的线段A、X硬说成是等长的，去影响1个真正的被试者。结果被试者放弃了自己本来的正确答案，而认同了这6个人的观点。

人们之所以盲目地从众，是因为有一种害怕偏离群体的心理。人们希望群体喜欢他、优待他、接受他，他害怕如果他与群体意见不一致，群体会讨厌他、虐待他或驱逐他。为了避免被称为“越轨者”或“不合群的人”，他便遵从众人。而群体中也的确有一股强大的压力要求一致性，当某人不赞同群体其他人的意见时，其他人会努力迫使他遵从。

社交心理学关键词

在心理学上，个人的观念和受群体的引导或压力，从而向与多数人相一致的方向变化的现象，叫做“从众”。用我们平常的话来说，就是“随大流”。

5 社会感染——一个个体存在于社会之中



个体在感人场景感染下，容易表现出情感和行为上不同程度的失控。二战期间，德国纳粹头子希特勒很善于在大型集会中，进行煽动性的演说，以此来煽起民众的“大日尔曼主义”情绪。群众对希特勒报以近乎疯狂的欢呼，在场的每个人，都做出平时羞于做出的夸张动作，并喊出平时无力喊出的歇斯底里的叫声。

这种个体在感人场景感染下，表现出情感和行为上不同程度的失控的现象，在心理学上叫做“社会感染”。

这种情况在生活中也可以见到。比如观众们在一个剧场里安静地观看表演，突然间浓烟滚滚，大家发现着火了！所有的人都惊呆了，有的人猛地冲向太平门，然后所有的人都跟着向出口挤去。结果人多门小，反而都被堵在了门口。这就是社会感染的一个例子。造成这些现象的原因，是群众中的社会感染与心理暗示。

还有，在公共场所，我们看到别人起立，自己也会起立；看人家鼓掌，我们也会鼓掌，甚至看到别人打哈欠，自己也会情不自禁地打起哈欠来。法国社会学家加布里埃尔·塔尔德认为这起源于人与人的模仿。他的一句名言是：“社会就是模仿，而模仿乃是一种梦游症。”

美国学者爱德华·A·罗斯进一步指出，这其实是刺激与反应一系列递进强化的过程：群众在受到暗示后，就会发生相互影响；在相互影响下，一些荒唐的暗示又更加能鼓动群众，引发某种骚动；而骚动本身再次坚定了群众对暗示的信任。在这样的循环之下，群众趋向于越来越狂热。

这种现象在股市中也会看到。研究股市投机心理的专家曾提出过一个著名的“群羊理论”，解释了股民们随大势非理性地买卖证券，造成股市暴涨或暴跌的现象。

当刺激发生时，一个人的反应是因为受了他人的刺激，而这个人的反应又构成对他人的刺激，并且这些刺激会变得一次比一次强。股市大涨时，引起了人们的极度兴奋，股民甲和乙看到丙与丁在大量买进股票，情绪更加亢奋，继续不断买进，而甲和乙的这些反应又成为对丙与丁的强有力刺激，使丙与丁买得更多，丙与丁的反应反过来又刺激了甲与乙——就这样，彼此循环刺激，使股价涨到了不可思议的地步，最后引发崩盘。

不光是股市，历史上出现过好几次因为投机过盛而造成的经济危机，比如，几百年前荷兰疯狂炒卖郁金香的事件，也遵循这一道理。还比如海南上世纪末10年的泡沫经济，就是由于社会感染的作用，导致房地产过热，后来经过宏观调控，烂尾楼比比皆是，房价突降，内需紧缩，经济萧条……

在“社会感染”中，个体感到丧失了个人身份，自己也不知道自己在做什么，做出与内在的标准（主要是道德守则）不一致、正常情况下绝不会发生的行为。这其中一个关键的因素是匿名效应——就是因为没有人知道自己的名字，才敢这样大胆。

社交心理学关键词

引起群众争相仿效的社会感染一般有两种，一是情绪传染，个体自控能力下降，表现出各类过激行为。二是行为传染，动作从一个人传到另一个人。

6 熟人链效应——人的本质就是社会关系的总和



世界并没有我们想象的那么大，碰见认识的人比我们想象的要容易。有一天，一个未过门的女婿准备去拜见未来的丈母娘。他路过一家食品店，看见一条长蛇般的队伍延伸而出，原来是人们在排队购买脱销已久的一种名牌火腿。他忽然想起，“心上人”不是说她妈妈最喜欢用火腿煮汤喝吗？何不买几个，去讨她老人家的欢心呢？于是，他使出浑身解数，插到了队伍的前边。一位大娘看不惯，批评了他几句。他恼羞成怒，脱口便骂，把那个大娘气得怏怏离去。他心里想，反正茫茫人海，谁也不认识谁。

当他提着火腿，敲开“心上人”的家门时，一下子惊呆了，原来开门的正是那位大娘。他这才明白，他刚刚得罪的那位大娘就是他未来的丈母娘！

你是否有过类似经历，就是在某一时间、地点，碰上一个绝对想不到会碰上的人？

有时现实生活中就是会发生这样巧的事情。有时候，你在一个陌生的角落遇到一个陌生的人，闲聊几句后竟然发现你们有一个共同的熟人，使你不由感叹：世界真小！

美国有人分析，如果随意挑出两个美国人来，例如：罗伯斯和约翰，那么，他们相识的可能性只有二十万分之一。但是罗伯斯认识某人，某人又认识另一个人，另一人又认识约翰，这种可能性却要多达一半以上。

长时间以来一直流行着一种通俗心理学理论，认为世界上任何两个人只要通过五六站中间关系，就可以属于一个共同的熟人圈。你肯定想不到你会成为朱丽娅·罗勃茨或爱斯基摩人的熟人吧？只要你尝试，通过熟人的熟人的熟人的介绍，最多不会超过五六站这样的熟人链，你就会成为世界上任何一个角落里，任何一个人的熟人圈子里的一员。

我们发现，将世界两端毫不相干的人联系起来竟然只需要短短几步。只要抓住几个关键人物，信息就能迅速地大范围传播开来。

毋庸置疑的是，现代社会比以往任何时候都显得更为灵活、开放。社会系统的开放性，使如今的世界变成了一个“地球村”。世界上任何地方发生的事情，都可以在瞬间传播到任何别的地方，就如从一个村庄的东头传到西头那么迅速。这也使得人与人之间取得联系变得空前容易。

熟人链效应告诉我们，既然人和人这样容易“联系”上，那么我们搭建自己广泛的人脉网，就不是很难的事。当我们拥有一个广泛的人脉网，在生活中、工作中，当然会很容易得

人们说，在今天的社会里，人脉资源是一种潜在的无形资产，是巨大的财富。“30岁前靠专业，30岁后靠人脉”，“永远不要靠自己一人花100%的力量，而要靠100人花每个人1%的力量”。

社交心理学关键词

其实这个世界本来就没有我们想象的那么大。而我们通常以为碰见认识的或者有关联的人，不是那么容易。事实上，这种事情的发生比我们想象的容易得多。这就是社会心理学上的“小世界定律”。

7 自我暴露——人之相识，贵在相知；人之相知，贵在知心



生活中有一些人是相当封闭的。当对方向他们说出心事时，他们却总是对自己的事情闭口不谈。但这种人不一定都是内向的人，有的人话虽然不少，但是从不触及自己的私生活，不谈自己内心的感受。

总体来说，一个人对他人的开放性体现在两个方面。一是由初次见面时待人接物的习惯所决定的，这称为社交性。社交能力强的人善于闲谈，但谈话中未必会涉及根本问题。第二个方面是由一个人是否愿意将自己的本意、内心展现给他人所决定的，这称为自我展示性。

这两种类型的开放性通常是完全独立的。有些人社交能力很强，他们可以饶有兴趣地与你谈论国际时事、体育新闻、家长里短，可是从来不会表明自己的态度。而你一旦将话题引入略带私密性的问题时，他就会插科打诨，或是一言以蔽之。可见，一个健谈的人，也可能对自身的敏感问题，有相当强的抵触心理。相反，有一些人虽不擅言辞，却总希望能向对方袒露心声，反而很快能和别人拉近距离。

当自己处于明处，对方处于暗处，一定不会感到舒服。自己表露情感，对方却讳莫如深，不和你交心，你一定不会对他产生亲切感和信赖感。当一个人向你表白内心深处的感受，你可以感到对方：首先信任你，其次想和你达到情感的沟通。这就会一下子拉近你们的距离。

在生活中，我们会发现有的人知心朋友比较多，虽然他（她）外表看起来不是很擅长社交。这是为什么呢？如果你仔细观察，会发现这样的人一般都有一个特点，就是为人真诚，渴望情感沟通。他们说的话也许不多，但都是真诚的。他们有困难的时候，不知怎么总能有人来帮助他（她），而且很慷慨。

而有的人，虽然很擅长社交，甚至在交际场中如鱼得水，但是他们却少有知心朋友。因为他们习惯于说场面话，做表面功夫，交的朋友又多又快，感情却都不是很深。因为他们虽然说很多话，但是却很少暴露自己的感情。其实人人都不傻，都能直觉地感到对方对自己是出于需要，还是出于情感而来往。

每个人内心深处都有对情感的需要 就好像对食物的需要 是与生俱来的 情感纽带下

结成的关系，要比暂时的利益关系更加牢固。

实际上，人和人情感上多少总会有相通之处。如果你愿意向对方适度袒露，总会发现相互的共同之处，总能和对方建立某种感情的联系。对于可以信任的人吐露秘密，有时会一下子赢得对方的心，赢得一生的友谊。

心理学家认为，一个人应该至少让一个重要的他人知道和了解真实的自我。这样的人在心理上是健康的，也是实现自我价值所必需的。

社交心理学关键词

人之相识，贵在相知；人之相知，贵在知心。要想与别人成为知心朋友，就必须表露自己的真实感情和真实想法，向别人讲心里话，坦率地表白自己、陈述自己、推销自己。这就是自我暴露。

8 互惠定律——社交的基础就是礼尚往来



在第一次世界大战中，有一支德国特种兵的任务是，深入敌后去抓俘虏回来审讯。

当时打的是堑壕战，大队人马要想穿过两军对垒前沿的无人区，是十分困难的。但是一个士兵悄悄爬过去，溜进敌人的战壕，相对来说就比较容易了。参战双方都有这方面的特种兵，经常派去抓一个敌军的士兵，带回来审讯。

有一个德军特种兵以前曾多次成功地完成这样的任务，这次他又出发了。他很熟练地穿过两军之间的地域，出乎意料地出现在敌军战壕中。

一个落单的士兵正在吃东西，毫无戒备，一下子就被缴了械。他手中还举着刚才正在吃的面包，这时，他本能地把一块面包递给对面突然而降的敌人。这也许是他一生中做得最正确的一件事了。

面前的德国兵忽然被这个举动打动了，并导致了他奇特的行为——他没有俘虏这个敌军士兵回去，而是自己回去了，虽然他知道回去后上司会大发雷霆。

这个德国兵为什么这么容易就被一块面包打动呢？人的心理其实是很微妙的。人一般有一种心理，就是得到别人的好处或好意后，就想要回报对方。虽然德国兵从对手那里得到的只是一块面包，或者他根本没有要那块面包，但是他感受到了对方对他的一种善意，即使这善意中包含着一种恳求。但这毕竟是一种善意，是很自然地表达出来的，在一瞬间打动了。他在心里觉得，无论如何不能把一个对自己好的人当俘虏抓回去，甚至要了他的命。

其实这个德国兵不知不觉地受到了心理学上“互惠定律”的左右。这种得到对方的恩惠，就一定要报答的心理，就是“互惠定律”，这是人类社会中根深蒂固的一个行为准则。

一位心理学教授做过一个小小的实验。他在一群素不相识的人中随机抽样，给挑选出来的人寄去了圣诞卡片。虽然他也估计会有一些回音，但却没有想到大部分收到卡片的人，都给他回了一张。而其实他们都不认识他啊！

给他回赠卡片的人，根本就没有想到过打听一下这个陌生的教授到底是谁。他们收到卡片，自动就回赠了一张。也许他们想，可能自己忘了这个教授是谁了，或者这个教授有什么原因才给自己寄卡片。不管怎样，自己不能欠人家的情，给人家回寄一张，总是没有错的。

这个实验虽小，却证明了互惠定律的作用。当从别人那里得到好处，我们总觉得应该回

如果别人记住了我们的生日，并送我们礼品，我们对他也这么做。

中国古代讲究礼尚往来，也是互惠定律的表现。这似乎是人类行为不成文的规则。

一个人向朋友请教一件事，两人聚会吃饭，那么帐单就理所当然应由请教人的这个人付，因为他是有求于人的一方。如果他不懂这个道理，反而让对方付，就很不得体。

在不是很熟悉的朋友之间，你求别人办事，如果没有及时地回报，下一次又求人家，就显得不太自然。因为人家会怀疑你是否有回报的意识，是否感激他对你的付出。及时地回报，可以表明自己是知恩图报的人，有利于相互的继续交往。

而且如果不及时回报，会给你带来一些麻烦。你一直欠着这个情，如果对方突然有一件事反过来求你，而你又觉得不太好办的话，就很难拒绝了。俗话说：“受人一饭，听人使唤。”可以说，为了保持一定的自由，你最好不要欠人情债。

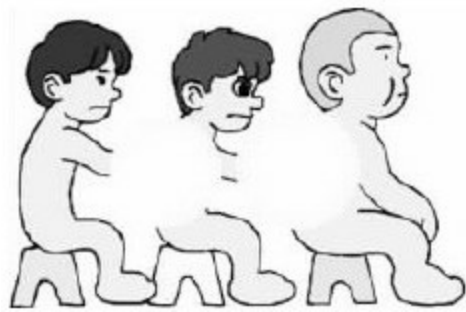
当然，在关系很亲密的朋友之间，就不一定要马上回报，那样可能反而显得生疏。但也不等于不回报，只是时间可能拖得长一些，或赶到机会再回报。

朋友间维护友谊遵循着互惠定律，爱情之间也是如此。其实世上没有绝对无私奉献的爱情，不像歌里和诗里表现的那样。爱情也是讲求互惠互利的，双方需要保持一个利益的平衡。如果平衡被严重打破，就可能导致关系破裂。

社交心理学关键词

人与人之间的互动，就像坐跷跷板一样，要高低交替。一个永远不肯吃亏、不肯让步的人，即使真正得到好处，也是暂时的，他迟早要被别人讨厌和疏远。

9 投射效应——以己之心，度人之腹



有这样一个笑话。

一天晚上，在漆黑偏僻的公路上，一个年轻人的汽车抛了锚——汽车轮爆胎了。

年轻人下来翻遍了工具箱，也没有找到千斤顶。怎么办？这条路半天都不会有车子经过。他远远望见一座亮灯的房子，决定去那个人家借千斤顶。可是他又有许多担心，在路上，他不停地想：

“要是没有人来开门怎么办？”

“要是没有千斤顶怎么办？”

“要是那家伙有千斤顶，却不肯借给我，该怎么办？”

.....

顺着这种思路想下去，他越想越生气。当走到那间房子前，敲开门，主人一出来，他冲着人家劈头就是一句：“他妈的，你那千斤顶有什么稀罕的？！”

主人一下子被弄得丈二和尚摸不着头脑，以为来的是个精神病人，就“砰”地一声把门关上了。

这个笑话是说，人把自己的想法投射到他人身上，是多么可笑，因为人家未必像你想象的那样。

在心理学上，那种把自己的某些心理特点加给对方的现象，叫做“投射”，也就是我们平常所说的“以己之心，度人之腹”。

有很多时候，人们不考虑别人的情况和自己是否相似，就胡乱推测别人。比如，有时我们和别人交往，感到对方似乎不像以往那么热情，或者没精打采，就怀疑对方是不是对自己有什么意见。

其实对方可能因为身体不舒服，或者自己遇到什么不愉快的事而心情不好，当然无法像平时那么热情，而并不是对你有什么意见。我们不要轻易下结论，而要继续观察观察。

当然我们不否认，有时候的投射是正确的。因为人性有相通之处，有些事情不同的人的确会产生相同的感受。但是，人和人也有不同，所谓“性相近，习相远”。如果任何时候，都拿自己的感受去揣度别人，主观想象别人会和自己一样，是经常会发生错误的。

有这样一个故事。有人向一个国王进献了一只珍贵的小鸟。国王从没见过这么可爱的小

人伺候它的起居，对它进行细心的照顾。没想到的是，没过多久，这只鸟竟死掉了。这是因为，人喜欢的，不一定也是鸟喜欢的，国王犯了以己度鸟的错误。

生活中，我们也经常犯类似的错误，以为自己喜欢的就是别人喜欢的，爱把自己喜欢的东西强加给别人。比如妻子喜欢逛商场，以为丈夫也喜欢，就强迫丈夫陪自己逛；家长觉得弹钢琴是好事，想让孩子多才多艺，就逼迫孩子学……

其实每个人都是一个世界，不同的人看到的世界可能是大相径庭的。瑞士精神科医生罗夏曾编制了一种测验人格的方法。他设计了十张墨迹图，有五张是黑白色的，三张是彩色的，另外两张除黑色外，还有鲜明的红色。这十张图片都编有一定的顺序，施测的时候每次出示一张，问被试者：“你看这像什么？”或者“这让你想起了什么？”结果是每个人的描述都各不相同。这个有名的实验反映了不同的人看问题角度的不同。

也就是说，“人心如面，各不相同”。俗语中还有“尔之砒霜，吾之熊掌”，就是告诫我们不要轻易地以己度人。

社交心理学关键词

每个人的生活都是一个小世界，我们很难了解其他人的世界里发生了什么事，怎样影响了他的心情和状态。所以我们对别人的表现不要过于敏感，以己度人，疑神疑鬼。

10 相似心理——人们如何产生好感？



古时候钟子期和俞伯牙的友谊非常有名。俞伯牙有出神入化的琴技，而只有钟子期才能听出他琴技的高妙，于是钟子期和俞伯牙成为最知心的朋友。后来钟子期在政治斗争中被杀，俞伯牙非常伤心，终生不再弹琴了，因为已经没有人能够听懂了，何况这还会勾起他对钟子期的怀念和伤感。

钟子期、俞伯牙之所以有超乎寻常的友情，就是因为他们有个相似的特点——对音乐的高超的鉴赏力。因为无人能取代钟子期，所以他在俞伯牙心中的地位是独一无二的。

有个成语叫“臭味相投”，还有个俗语叫“物以类聚，人以群分”，说的都是人们对和自己相似的人容易看着顺眼，容易成为朋友。相反，如果志趣不投，人 and 人就不容易成为朋友；即使本来是朋友，发现志趣各异，也会变成陌路。古时候“割席断交”的故事，就和钟子期、俞伯牙的故事正好相反。

管宁和华歆在年轻的时候，是一对非常要好的朋友，经常一起吃、一起住、一起读书。有一次，他俩一块儿在地里锄草，管宁碰到了一块黄金，但是他自言自语地说了句：“我当是什么硬东西呢，原来是镔金子。”接着，就继续锄草。

华歆听说捡到金子了，忙跑过来，激动地拿在手里看，显出贪婪之色。管宁责备华歆说：“钱财应该是靠自己的辛勤劳动去获得，一个有道德的人不该贪图不义之财。”华歆不赞同他，也不好意思说什么。

又有一次，他们坐在一张席子上读书。忽然外面沸腾起来，一片鼓乐之声，夹杂着人们看热闹的声音。他们走到窗前一一看，是一位达官显贵从这里经过，他的队伍衣着华丽，威风凛凛。

管宁看完了，就回到原处继续读书。华歆却完全被这种张扬和豪华的排场吸引住了，书也不读了，跑到街上去看个仔细。

管宁看到华歆的行为很失望。等华歆回来后，管宁拿出刀子把他们共同坐的席子从中间割成两半，痛心宣布：“我们两人的志向和情趣太不一样了。从今以后，我们就像这被割开的草席一样，再也不是朋友了。”

心理学家做过这样一个实验：他们要求一些年轻人回忆他们结交的一位最亲密的朋友，

他的相似之处，什么“我们性格内向、诚实，都喜欢欣赏古典音乐”啦，什么“我们都很开朗、好交际、还常常在一起搞体育活动”啦，等等。

在日常生活中我们也经常可以看到，人生观、宗教信仰、对社会时事看法比较一致的人，更容易谈得来，感情融洽。相似性包括很多方面，如态度、信念、兴趣、爱好和价值观等。同年龄、同性别、同学历和相同经历的人容易相处；行为动机、立场观点、处世态度、追求目标一致的人更容易相互扶持……

那么人为什么会喜欢与自己相似的人呢？

首先，人们与和自己持有相似观点的人交往时，能够得到对方的肯定，便会增加“自我正确”的安心感。他们之间发生争辩的机会较少，容易获得对方的支持，很少会受到伤害，比较容易有安全感。

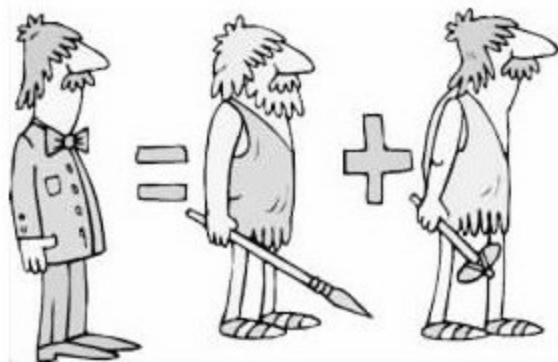
比如，有两个素不相识的酒鬼因喝醉了酒，同在一辆电车中睡着了。他们一直坐到郊外的终点站。当时又没有返程电车，于是这两个醉鬼之间同病相怜，产生了友情，一起寻找出租汽车，车费两人对半负担。他们愉快地聊着，踏上了归途。这两个酒鬼也许不被别人理解，可是他们之间却同病相怜，惺惺相惜，或者说臭味相投。

其次，相似的人容易组成一个群体。人们试图通过建立相似性的群体，以增强对外界反应的能力，保证反应的正确性。人在一个与自己相似的团体中活动，阻力会比较小，活动更容易进行。

社交心理学关键词

所谓“道不同者不相为谋”，志向不同，就像两股道上跑的车，怎么也走不到一块去。

11 互补定律——交往中的相互学习与补充



在生活中我们可以发现，不仅特征相似的人会相互吸引，而且彼此之间差异较大的人，也能够建立较为亲密的关系。在需要、兴趣、气质、性格、能力、特长和思想观念等方面，如果存在差异，而双方的需要和满足途径又正好成为互补关系，就可以产生相互吸引的关系。这证明人不仅有认同的需要，也有从对方获得自己所缺乏的东西的需要。

那么互补和相似定律是否矛盾呢？它们并不矛盾，因为差异并不一定都能形成互补。

形成相似的那些条件，往往是大的方面，比如人生观、做人处世原则、人生追求等等。这些如果不同，就难以理解，不容易吸引。而形成互补的，往往是相对较小的方面，比较具体的特征。就像人们常说的：“该相似的地方相似，该互补的地方互补。”

互补一般可分为两种情况。一种是：交往中的一方能满足另一方的某种需要，或者弥补某种短处，那么前者就会对后者产生吸引力。如能力强、有某种特长、思维活跃的人，对能力差、无特长、思维迟缓的人来说，就具有吸引力；依赖性特别强的人愿意和独立的人在一起；脾气暴躁的人和脾气温和的人能够成为好朋友；支配型和服从型的人能够结为秦晋之好，试想，如果两个都是支配型的人结为夫妻，那家中还能有太平吗？

互补的另一种情况是：因为别人的某一特点满足了你的理想，而增加了你对他的喜欢程度。比如一个看重学历的人，自己又没有拿高学历的机会，会很看重高学历的朋友等等。

任何人都与生俱来地具有一些缺点，而且性格不是那么容易改变。为了弥补自己的不足，我们往往在寻求生活伴侣和事业伙伴时，注意寻找能弥补自己缺点的人。

如小张是一个好与人争辩道理且十分任性的人，他找的是一个大大咧咧的老婆。小张之所以喜欢她，是因为她能够让小张从容地依照自己的步调行事，不和他较真，让他很安心。

在事业的合作上，寻找和自己互补的人是非常重要的。比如比尔·盖茨原来自己经营微软公司，时间长了，逐渐发现自己在管理方面能力的某种欠缺。而且他自己真正的兴趣是在软件开发上，所以逐渐感到分身乏术，力不从心，工作兴趣也下降了。他逐渐认识到管理方面需要有专门的人才来为他打理，后来就找到了大学时的同学鲍尔默。而鲍尔默恰恰是个管理方面的天才。他热情万丈，善于影响别人，善于调动职工的积极性。对于比尔·盖茨来说烦琐乏味的管理工作，对于他来说则是乐趣无穷。这就形成了很好的互补关系，强强联合，

社交心理学关键词

互补性的前提是，交往双方都得到满足，如果不能满足这一要求，那么相反的特性就不能够产生互补，甚至还产生厌恶和排斥。比如高雅和庸俗、庄重和轻浮、真诚和虚伪等等，这些就只能造成“道不同者不相为谋”。

12 相互吸引定律——人总是亲近喜欢自己的人



人大概都有一些自恋，也就是喜欢自己。这个世界上，你最爱的人是谁？恐怕大部分人都都会回答是自己。人们都把自己当成世界的中心，自己作为衡量一切的标准。

这种情况一点儿也不奇怪，符合人的自我中心的本性。比如，如果别人喜欢我们，就比较容易赢得我们的喜欢，而不管他客观上是怎样的人。当然，我们说的是大多数人的情况，而不是所有人。

看看你身边的人，你想过你喜欢的人通常具有哪些特征吗？你喜欢他们，是因为他们漂亮吗？还是因为他们聪明？或者是因为他们有社会地位？

我们为什么会喜欢那些喜欢我们的人呢？因为喜欢我们的人使我们体验到了愉快的情绪，一想起他们，就会想起和他们交往时所拥有的快乐，使我们一看到他们，自然就有了好心情。

而且，那些喜欢我们的人使我们受尊重的需要得到了满足。因为他人对自己的喜欢，是对自己的肯定、赏识，表明自己对他人或者对社会是有价值的。

有一个人说过这样一句话：“什么是好人？——对我好的就是好人。”其实这种观点是很有代表性的。人们大多是以这个标准来衡量周围的人的。

有些人很善于利用这个心理定律赢得别人的好感。那就是，为了得到别人的认可，就表现出喜欢对方的样子。比如推销员，他每天要面对许多从未谋面的人，他也许并不了解那些人，但是，他必须表现出对对方的喜欢，这是为了让对方也喜欢他、接受他，他的生意才好做。

可以说，这个规律在社交场中很具有实用价值。这是赢得别人好感的捷径。你可以经常表现出对别人的兴趣，这就表明对对方有好感，就很容易赢得对方同样的情感回报。

为什么说这条定律是来源于人的自恋心理呢？因为当人们发现一个人喜欢自己，不管对方客观情况是怎样，是否具有让自己喜欢的特点，都会无条件地比较喜欢对方。人们大概是想象，既然对方喜欢自己，那么一定是他在某些方面和自己相似，认可自己的为人和某些特点，那么自己有什么理由不同样喜欢对方呢？

这种心理规律，在某种程度上，也和人们的自信缺乏有关。

一个人如果自我尊重程度较强，较为自信，那么别人表示出来的对他的喜欢和赞扬，对

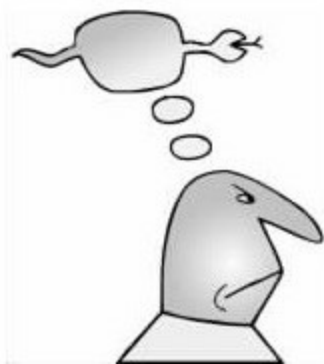
他的影响就不是很大，人际吸引的相互性原则对他的作用也就不是很大。而那些具有较低自我尊重的人，往往不喜欢那些给他们否定性评价的人，因为他极不自信，所以特别需要别人的肯定，特别看重别人表达的对自已喜欢。

在实际生活中，严格地讲，没有人是完全自信的，因此大多数人都特别需要别人对自己的肯定。

社交心理学关键词

心理学的研究表明，我们通常喜欢的人，是那些也喜欢我们的人。他不一定很漂亮，或很聪明，或者很有社会地位，仅仅是因为他很喜欢我们，我们也就很喜欢他们。这个规律叫做相互吸引定律。

13 攀比效应——人们喜欢模仿和攀比别人



战国时代，越国有一个最出色的美女，名叫西施。她长得非常漂亮，据说有沉鱼落雁之貌。她无论怎样打扮，一举一动都是美丽动人的。西施有个心口疼的毛病，犯病的时候，总是用手按着胸口，皱紧眉头。她这犯病的形态，在别人眼里显得更加妩媚可爱了。

有一天，她在村中的道路上行走，突然胸口疼痛起来，疼得紧皱眉头，便不知不觉地用手按着胸口处。正巧，迎面走来一位东村的丑姑娘。因为她住在东村，故称东施。东施长得面貌丑陋，她看见西施皱着眉头，用手按着胸口，觉得样子十分好看。于是，东施姑娘就照样模仿起来。丑姑娘东施本来没有胸口疼的毛病，却也用手按住胸口，把眉头也照样紧皱起来，自以为这样就美丽了。村民们看到她一反常态的样子，莫名其妙地多看了她两眼，丑姑娘东施却以为人家喜欢上她了，于是她更加紧皱眉头，这一下，把别人都给吓跑了。

东施效颦，其结果不但不美，反而更丑了。这个故事用来比喻不了解对方的长处而胡乱学样、生搬硬套的行为。

东施的行为，在心理学上叫做模仿。模仿是每个人都有的一种心理机制，是指有意或无意地效仿和再现与他人类似行为的活动。模仿是学习的基础，人们学习任何知识和技能，都离不开模仿。而我们这里说的是日常生活中作为社会行为的模仿。

生活中模仿很常见，比如看见别人留长发，自己也留长发；看见别人穿牛仔裤，自己也穿牛仔裤；看见别人家里怎样装修，自己也怎样装修，等等。但是有的模仿因为差距太大，而显得可笑，比如东施对西施的模仿就是如此。

法国剧作家莫里哀曾塑造了一个文学形象——“茹尔丹先生”。这个“茹尔丹先生”是个模仿迷。他得知别人家在举办家庭音乐欣赏会，“那么我家也应该有”，于是赶忙去请音乐教师到家里来。服饰穿戴，茹尔丹也处处向“上等人”看齐，却又模仿得很不得体。大白天，他要穿一件据说是“上等人”才有的睡衣；裁缝给他裁错了衣服，编瞎话哄他，他居然也信以为真了。结果，尽管衣服上的“花朵都是头朝下”的，但他只要听说是模仿而致，就说“那么行啦”，就这样干。

这个形象或许有点夸张，但他之所以成为文学上的经典形象，正是因为它来源于现实生活，非常有代表性。让我们看看周围的“茹尔丹先生”吧。

托车，觉得自己也应该买一辆。他们觉得：自己凭什么要比别人差呢？别人有的自己也该有。

就连小孩子都学会了攀比。孩子想买个游戏机的时候，他会说：“妈妈，我想买个游戏机，我们班好多同学都买了。”或者，“我班×××浑身上下都是名牌！”这么一说，父母也不忍心让孩子明显比别的孩子差，就忍痛给孩子买东西。

说到底，我们今天的许多消费，没有多少一定是出于物质上的必需，很大程度倒是出于心理上的攀比。手机一定要那么高级的吗？其实许多功能你很少用，问题是要买个新潮的、高级的，不能比同事的那个差。手上戴着个几千元的戒指，有什么实际用途呢，不过是为了给人看，显示自己的“身价”。

看到别人结婚的排场，自己也不甘于落后，根本不考虑量入为出，即使勒紧裤腰带，甚至举债，也要办得大张旗鼓。

有的女孩子，在择偶方面眼光过高，看到同事或同学的老公“身家”多少多少，自己觉得也不能差了。看到几十万的，觉得还有几百万的，要是幸运，找个几千万的才最理想！就这样等下去，结果一晃就错过了适婚年龄。

完全避免攀比也许办不到，但攀比也应该适度。别人的生活是别人的，也许并不像我们想象的那样。当你真正过上了别人的生活，可能也会发现许多不如意之处。所以不要盲目地去模仿、攀比别人，最重要的是了解自己，知道什么能给自己带来最大的幸福。

社交心理学关键词

当我们看到别人有比我们好的条件或东西，我们就倾向于模仿别人。因为“人往高处走，水往低处流”，谁都想变得更好，那么比我们强的人，就成了我们模仿的榜样。

第2天 一分钟，让别人喜欢你——建立良好的第一印象

心理学把彼此陌生的人初次见面时所形成的直观感受叫做第一印象。良好的第一印象是交往成功、和谐人际关系的良好开端。因此在与人的初次交往过程中，要注意给人以良好的第一印象。该怎么做呢？请跟随本章内容一起寻找“一分钟的奇妙”。

14 首因效应——在第一次亮相就得到喝彩



一位心理学家曾做过这样一个实验，他让两个学生都做对30道题中的一半，但是让学生甲做对的题目尽量出现在前15题，而让学生乙做对的题目尽量出现在后15道题，然后让一些被试者对两个学生进行评价，两相比较，谁更聪明一些？结果发现，多数被试者都认为学生甲更聪明。

《三国演义》中庞统面见孙权，准备效力东吴，但孙权见到庞统相貌丑陋，心中就不太喜欢，又见他傲慢不羁，更觉不快。最后，广招人才的孙权就把与诸葛亮齐名的奇才庞统拒于门外了，尽管鲁肃极力相劝，也无济于事。

美国总统林肯约见朋友向他推荐的一位才识过人的阁员时，发现这位阁员相貌丑陋，于是他没有任用那位阁员。当朋友愤怒地责怪林肯以貌取人，说任何人都无法为自己的相貌负责时，林肯对此解释说：“一个人过了40岁，就应该为自己的面孔负责。”

这就是第一印象效应。

第一印象很重要，因为人生充满了第一印象。美好的第一印象是成功的第一笔筹码。那么你能有意识地利用第一印象效应来成就自我吗？

生活中，我们与人交往，总会有个第一次，而这个第一次见面的效果好坏，往往决定了有没有第二次和以后交往的成功程度。用心理学的理论来讲，就是第一印象有个首因效应，指交往双方形成的第一次印象对今后交往活动的影响，也就是“先入为主的效果。第一印象具有“泛化”的特点，会在对方的心目中开辟一个新的领地，以初次印象来取代空白。而对方往往由于获得初次的一点印象，便会“以点概面”，并在以后交往中起了“心理定势”的

一个新闻系的毕业生正急于寻找工作。一天，他到某报社对总编说：“你们需要一个编辑吗？”

“不需要！”

“那么记者呢？”

“不需要！”

“那么排字工人、校对呢？”

“不，我们现在什么空缺也没有了。”

“那么，你们一定需要这个东西。”说着他从公文包中拿出一块精致的小牌子，上面写着“额满，暂不雇用”。总编看了看牌子，微笑着点了点头，说：“如果你愿意，可以到我们广告部工作。”

这个大学生通过自己制作的牌子，表现了自己的机智和乐观，给总编留下了美好的“第一印象”，引起对方极大的兴趣，从而为自己赢得了一份满意的工作。

当我们进入一个新环境，参加面试，或与某人第一次打交道的时候，常常会听到这样的忠告：“要注意你给别人的第一印象噢！”

第一印象，又称为初次印象，指两个素不相识的陌生人第一次见面时所获得的印象。那么，第一印象真的有那么重要，以至在今后很长时间内都会影响别人对你的看法吗？

心理学上有一个规律，在和比较陌生的人交往中，他给我们的早期印象往往比较深刻。有这样一个心理学实验证明了这个规律。

心理学家设计了两段文字，描写一个叫吉姆的男孩一天的活动。其中一段将吉姆描写成一个活泼外向的人：他与朋友一起上学，与熟人聊天，与刚认识不久的女孩打招呼等；而另一段则将他描写成一个内向的人。研究者让有的人先阅读描写吉姆外向的文字，再阅读描写他内向的文字；而让另一些人先阅读描写吉姆内向的文字，后阅读描写他外向的文字，然后请所有的人都来评价吉姆的性格特征。

结果，先阅读外向文字的人中，有78%的人评价吉姆热情外向，而先阅读内向文字的人，则只有18%的人认为吉姆热情外向。可见，人们在不知不觉中，倾向于根据最先接受到的信息来形成对别人的印象。

由此可见，第一印象真的很重要！人们对你形成的某种第一印象，通常难以改变。而且，人们还会寻找更多的理由去支持这种印象。有的时候，尽管你表现的特征并不符合原先留给别人的印象，人们在很长一段时间里仍然要坚持对你的最初评价。第一印象在人们交往时所产生的这种先入为主的作用，被叫做首因定律。

其实，人类有一种特性，就是对任何堪称“第一”的事物都具有天生的兴趣并有着极强的记忆能力。承认第一，却无视第二。不经意地你就能列出许许多多的第一。如世界第一高峰、中国第一个皇帝、美国第一个总统、第一个登上月球的人等等，可是紧随其后的第二呢？你可能就说不上了几个了。

因此，我们要特别注意给别人的第一个印象，要争取在第一次亮相的时候，就显出最有光彩的自己。

社交心理学关键词

第一印象效应是个妇孺皆知的道理，为官者总是很注意烧好上任之初的“三把火”，平民百姓也深知“下马威”的妙用，每个人都力图给别人留下良好的“第一印象”。

15 近因效应——保持你的新鲜感



生活里，我们总是强烈谴责喜新厌旧的人，认为他们的行为是不道德的。然而，在交往中，其实很多人都有“喜新厌旧”的习性——比较重视“新”的信息，而不太重视旧的信息。

新近的信息比以前得到的信息对于交往活动有更大影响，突然的一个“信息”会使人们早已习惯的认识和印象发生质的飞跃，这和首因定律正好相反，在心理学上叫做“近因定律”。

那么首因定律和近因定律岂不是自相矛盾？其实，它们并不矛盾，而是各自有着适用的范围。心理学家告诉我们，一般的，当两种矛盾的信息连续出现时，首因定律突出，而当两种矛盾的信息间断出现时，近因定律更为明显；在与陌生人交往时，首因定律影响较大，而在与熟人交往时，近因定律则有较大影响。

生活中有许多近因效应的例子。比如某人犯了一个错误，人们便改变了对这个人的一贯看法。某电视台著名节目主持人，一生声名卓著，到了晚年却晚节不保，因为一桩私生活的丑闻而败坏了一世名声，就是近因定律的作用。在朋友交往中，有时多年的友谊会因一次小别扭或误会而告终；夫妻之间吵架，一气之下，可能全忘记了对方的好处和恩爱，只想着离婚，这也是近因定律“惹的祸”。

民政部门似乎对近因定律有所了解，所以在夫妻来办理离婚的时候，往往会劝他们先冷静一段时间考虑考虑，再来办不迟。结果很多夫妻回去仔细一考虑，又想起了对方的种种好处，又不想离了。

近因效应还有一个表现就是，在人与人交往的过程中，往往最后的一句话决定了整句话的调子。比如，老师跟学生说：“随便考上一个学校，该没有什么问题吧？虽然录取率那么低。”或者说：“虽然录取率那么低，总能考上一个学校吧？”这两句话的意思是一样的，只因语句排列的顺序不同，给人的印象却全然不同。前者给人留下悲观的印象，后者则给人乐观的印象。

曾国藩在最初和太平军的交锋中，一直处于劣势，于是在奏折中称自己“屡战屡败”。但他幕下的一个师爷看了说，不要这样写，而将四个字的位置调动了一下，变成了“屡败屡

了“败而不馁”、坚忍不拔的形象。

因为这个规律的存在，老师批评学生或上级批评下属时，也应该注意语句的先后顺序，尽可能使它产生一个良好的近因效应。比如在进行严厉批评后，我们不要忘了安抚对方的情绪：“……也许，我的话讲得重了一点，但愿你能理解我的一番苦心。”“……很抱歉，刚才我太激动了，希望你能好好加油！”用这种话作结束语，被批评者就会有受勉励之感，认为这一番批评虽然严厉了一点，但都是为我好的。

平时在和老朋友的交往中，每一次交往都要认真对待，特别是每一次交往最后几分钟的音容笑貌。由于是老朋友，就没有什么首因定律可言了，而到底哪一次交往能发生近因定律，却是无法预料。只要有一次表现得有点异样或特别，那么，过去的表现可能就会大打折扣甚至一笔勾销。因此，每一次交往都得小心行事，不能因为是老朋友就“忘乎所以”。

近因定律包含着人类喜新厌旧的本性。这提醒我们人际关系是需要“保鲜”的——尤其是夫妻之间。我们大概都还记得电影《手机》中那句流行一时的台词：“在一张床上睡了20年，难免会有一些‘审美疲劳’。”就是说，不管当初如何恩爱，如何甜蜜，如果不能经常保持新鲜感，近因定律会使我们忘记对方过去的好，而因为喜新厌旧，具有移情别恋的可能。

社交心理学关键词

近因效应提醒我们在人际交往中，不能依靠吃老本，要时刻注意近期的表现，时刻注意保持已经树立起来的形象。

16 魅力与心理——迈好社交第一步



你遇到过这样的情况吗？第一次参加聚会，周围是陌生的人群，你犹犹豫豫，在心里打了无数次腹稿，可还是不知该怎样说出第一句话，该向谁迈出第一步。这时，你发现了一位家伙，他风度翩翩，从容不迫地先和你打招呼，并且泰然自若地和你侃侃而谈。你觉得对方开朗又热忱，态度亲切很有感染力，而且你注意到其他人跟你一样，也都被他所倾倒。

在我们生活的四周，总是有这种魅力无穷的人，他们非常易于察觉人际往来的微妙互动关系，只要有他们出现的地方，总是很能带动气氛，使人如沐春风，乐于和他们接近。

但魅力并不是如此简单。“人往高处走，水往低处流”，“结交需胜己，似我不如无”。人都有向上的心理，都崇尚有价值的东西，崇拜值得钦佩的人。

例如，有位记者觉得有必要结识一位女列车员，好报道车上先进事迹，她花5分钟的时间便“发展”了这位朋友，而且后来真的成了知己。当她们熟识后，那位列车员带着诡秘的眼神说道：“从你上车的那一刻起，我就从拥挤不堪的众人中把你注意上了，你超凡脱俗、聪慧神秘的仪态，当时就使我一惊：‘这个女人不寻常！要认识她，才好呢！’”第一印象的魅力由此可见一斑。

那么在与初次相见的几分钟，该如何表现自己，来展示自己的魅力呢？

以下是学者的研究，可以用六个方面来评断魅力，包括：

1. 情绪表达力：能自由表达内心感受，不但能让他人了解自己的心底感受，更能藉真情流露增添人际交往的乐趣。他们多半表情丰富、声调千变万化，充满热情与活力。
2. 情绪敏感度：具有魅力者，不但是绝佳的情绪传送者，也是体贴的讯息接收者，可以了解他人经由非语言行为所传达的感觉，与人建立有效的沟通。
3. 情绪控制力：善于控制情绪，使情绪适时适地适度地释放。
4. 社交表达力：具有说话的技巧，能将想法立即语言化，也有能力带动话题，与人相谈甚欢。
5. 社交敏感度：觉察周遭人际往来的微妙互动关系，熟知各项人际规则，并能在不同的场合表现出适当的行为。
6. 社交控制力：擅长在生活中扮演不同的角色，以适应不同的状况；随时调整自己的行

但要注意的是上述的六项能力，必须互相补偿结合才能发挥最大效果，否则将会妨碍魅力的发展。

了解魅力、增长魅力并不难，只要我们从小处着手，在平常生活中累积一些成效与经验，从自己能力所及的范围加以尝试，持之以恒，必定可以让自己焕然一新，做一个人见人爱的人。以下教你几招具体的操作方法来帮助你提升魅力：

1. 魅力之基石是你必须要有强烈的动机。你希望自己变得有魅力，首先就必须对魅力有强烈的渴望。

2. 必须循序渐进，从外表开始着手。虽然说不应以貌取人，但不可否认，外表时常左右别人对我们的看法。

3. 学会放松，自由抒发情绪。拥有一颗开放真诚的心，随时与人做情感的分享与交流，会让别人更容易接近自己。

4. 多聆听观察别人。在公众场合，可以注意观察一下别人谈话时的声音与表情，你不妨想像自己是个侦探在办案，仔细地研究别人的一举一动，可增加自己对他人情绪敏锐度的掌握。

5. 强迫自己与陌生人交谈。寻找一切机会锻炼自己的社交表达力。6. 即兴演讲。你可以在家里对着镜子练习，最好把过程录下来，作为改进的参考。人们之所以拒绝在他人面前表达自己，多半是由于害羞和缺乏自信。如果你能随时面对各种话题不假思索地谈话，将是你提升魅力的本钱之一。

7. 走向人群，实际投身于各种社交场合。虽然说，你可以借着不同的观摩练习来磨练技巧，但是，正如欧吉瑞博士强调：“唯一能让你成为一流好手的最佳途径，便是直接走进球场，面对着强劲的老手作一场厮杀。”

然而，魅力并不是掌握几项提升技巧就可以轻易获得的，它是个人内在素质的外在体现，不是靠模仿就能得到的，更不是装腔作势的结果，而是人们在长期的生活和学习中所形成的良好性格、气质的自然流露。要增强自己的魅力，关键还在于丰富自己的内在修养。

内在修养提高了，随之你的穿着打扮、言行举止也会有质的变化，巧妙灵活地运用外在的仪表、服饰、行为动作等因素，在初次交往中注意扬长避短，既体现自己的个性，又把握住分寸，就会收到悦纳自己和吸引他人的意想不到的效果，给人留下一个魅力无限的第一印象。

社交心理学关键词

如果你给别人的感觉是个平庸之人，别人就会觉得没有必要与你浪费时间。所以你就是再谦虚也万不可表现得自卑、委琐、自惭形秽，这样必遭别人轻鄙，你必须处处表现得从容自信、干练、有条不紊、不亢不卑，仿佛胸有百万兵。要给他这样一个感觉，此人能干，非同寻常，可为我之师，同这样的人交往对我有利！

17 好感与信任——接触的最初4分钟



有一本叫《接触的最初4分钟》的书，它的作者提出，人们在彼此决定是否成为朋友时，接触的最初4分钟起着重要作用。

我们可能都有过这样的经历，当有新朋友介绍给你，甚至面对迎面走来的陌生人，在内心不自觉地会马上作出一个喜不喜欢这个人或对他有没有好感的判断，这个判断直接影响你对这个人的看法和以后你们的交往。

而传说中的“一见钟情”实际上就是来自第一印象的极度好感。

所以我们要重视在陌生人面前的第一次亮相：从仪表服饰、态度表情到第一句话，都做精心的设计和妥贴的安排，以求赢得对方好感。著名记者萧乾对此颇有体会，他说：“做记者要适当注意仪表，要衣着整齐。我这个人一向邋遢，记者生活强迫我克服了这个毛病。在旧社会做记者，不管家里多穷，出门也要西服笔挺，否则人家看不起你。新社会当然不存在这种事了。但假如你搞得很脏，在被采访者面前又是抠鼻子，又是掏耳朵，就会使人感到不愉快，不乐于同你谈话。”

给人在第一印象中留下好感是如此重要，美国一位学者曾经说过：“一种既简单但又最重要的获得好感的方法，就是牢记别人的姓名。”卡耐基也曾在《如何赢得朋友》一书中写道：“一个人的姓名是自己最熟悉、最甜美、最妙不可言的一种声音。”善于记住别人的姓名，既是一种礼貌，又是一种情感投资。姓名是一个人的标志，人们由于自尊的需要，总是最珍爱它，同时也希望别人能尊重它。

记住别人的姓名可谓小事一桩，但往往能收到始料未及的效果。在一家旅馆的大厅里，一位客人来到服务台办住宿手续，还未等客人开口，服务小姐就先说：“××先生，欢迎您再次光临，希望您在这儿住得愉快。”客人听后十分惊讶，露出欣喜的神色，因为他只在两年前到这里住过一次。这位客人因此而感受到了莫大的尊重，进而对那位服务小姐，和她所服务的旅馆产生了好感。

当然，由于各种原因，人们不可能将所有与他沟通过的人的名字全部记下来。但是要注意，如果万一忘记了对方的姓名，也千万不要像第一次见面那样直接请教，否则对方会有一种被忽视、不受尊重的感觉，而应该尽力回忆，比如与对方谈一些第一次见面时的情景，万一回忆不起来，便要用非常委婉的方式请对方告知，或坦率地承认自己的失误，以弥补缺

从第一印象中，可以看出这个人值得信赖与否。

一位药剂科主任讲过这样一件事。

我们这些医院的药剂科主任们几乎天天和医药企业的医药代表打交道，凭着多年的发现与交流，医药代表的形象几乎能够决定所代表的医药企业产品在一定范围内的沉浮。姜小姐是一家企业的医药代表。记得第一次认识她是在我办公室，当时各家医药代表济济一堂，她站在门口，微微一笑。我问她：“有事吗？”她则礼貌地答道：“主任，您先忙，我改天再来拜访您。”隔了两天她来了，依旧是那副神态，在做了简短的自我介绍后用商量和征求意见的口吻如数家珍般谈起她们公司的产品情况。而有的医药代表如同篮球场上的球员，争先恐后地自我介绍，相比起来，其效果恰恰是相反的。姜小姐得体的礼仪为她赢得了信任的开端。

西方国家很重视印象管理。美国总统竞选，有专家为总统候选人精心设计形象，搭配衣着、领带，设计发型，整饰面容、面色等，为的是给选民留下精神焕发、可以信赖的强烈印象。

英国前首相撒切尔夫人为了给人留下值得信任的印象，向“形象专家”请教，改变了原来在英国政坛初露头角时又细又尖、毫不动人的声音，开始以雄浑有力的音色在国会“舌战群儒”，成为有“铁娘子”之称的女首相。

由此可见，我们应有意识地向对方展示美好的自我，吸引对方的注意，给人以值得信任的印象。

社交心理学关键词

在人际交往中，当你与曾打过交道的人再次见面，如果对方能一下叫出你的名字，你一定会感到非常亲切，对对方的好感也油然而生；而如果对方只觉得面熟，再次向你请教“贵姓”，双方一定都觉得非常尴尬，亲切愉快的气氛也会一扫而光。

18 影响力与吸引力——成功来自完美的第一印象



印象好，影响力就大。跟别人见面所造成的第一印象：你的衣着、表情、态度，就决定了对方会不会受你影响。

为什么全世界所有航空公司的飞行员一定要穿制服？难道他们穿西装、衬衫就会飞得比较安全吗？一点道理也没有，甚至不打领带可能飞得更好。可是因为装扮笔挺，让人觉得他精神昂扬、认为他慎重起事，也就相信他飞行时一定非常专注干练。衣服是一件小事，可是很多小事加在一起就有很大的决定性了。

日常生活中，人的第一印象对人后来形成的总体印象具有很大的影响力。

例如：领导对一个下属的第一印象。印象好的话，就十分有利于下属，甚至会影响到今后是否会被重用。如果领导对下属的第一印象极差的话，那这位下属很难纠正他的印象，而不太受这个领导的欢迎。

在人际交往中，我们也总会有这样一种感觉，当与某人第一次接触后，对他印象好，你就很希望与他接触并对他评价也高。而没给好的第一印象的人，你对他感到不快，甚至在朋友们谈及他时，你也会表现出对他的不满意。可见，第一印象的影响力之大。

个人的吸引力多来自第一印象。

第一印象的形成有一个很重要的因素是外表的吸引力，亚里士多德说过“美丽比一封介绍信更具有推荐力”，因此让自己看起来舒服顺眼是人际吸引的基本功夫。其次是愉悦的人格特质，言谈间的基本礼貌和尊重是最重要的。第三是有一些能力但也不是很完美，这会让人有机会欣赏到你的优点，但也不会觉得你太完美，产生你也和我一样是平常人的可亲近感觉。

对于第一印象的人际吸引力，享有日本“推销之神”的原一平有深刻理解。

原一平在保险公司的第一年去拜会了一家寺庙的主持，他回忆当时的情景时说：“由于对方毫无拒人之意，我就在内心浮起会心一笑。一进入寺庙，刚刚坐定，我就冲着主持先生滔滔不绝地说出投保对和尚有何好处，当时的气氛之佳，使我不期然地在心中告诉自己：‘这一趟路没白跑，缔约必成。’做梦也没想到，从头到尾一声不吭地倾听的和尚，劈

那和尚究竟说的是一句什么话呢？他说：“人呀！还是要在初次晤面时有一种强烈吸引人的东西，做不到这一点的话，你的将来就没有什么发展可言。”

之后的原一平，用他“婴儿般纯真无邪的笑”给顾客留下了美好的第一印象，使他在保险业上远远超过那些自然条件比他强的同行。

我们要充分利用第一印象的积极作用，在跟别人第一次接触之前，从仪表、举止、说话艺术等方面做充分的准备。尽可能利用第一次见面的机会，给人留下最好的印象，以增强自身的人际吸引力。

在首次见面中如何来增强交往间的吸引力，要靠适合我们自己的印象修饰。

首先留心身体外表的修饰。

一个人若想增进人际吸引，就要从自己的服饰、举止、面部表情、精神状态等做出适合于自身的角色和当时情境需要的行为，产生令人愿意“接近”、“接收”的吸引力。

其次增加与他人的熟悉度。

心理实验告诉我们，不论人或动物，彼此之间接触的次数增加，熟悉度逐步增高，便会具有吸引力。因此，如果你想增强人际吸引，则要留心提高自己在别人面前的熟悉程度。例如有个姑娘别人给她介绍了个对象，第一次见面，姑娘就对小伙子颇有好感。原因是在此之前，小伙子的妹妹就常向姑娘提起他，讲他小时的淘气、聪明和现在入伍后的英武能干，虽说是第一次见面，姑娘却对小伙子一点也不陌生，亲近感自然就产生了。

第三是扩大彼此的相似性。

我们往往喜欢那些和我们拥有共同理念、态度和兴趣的人，同样的，我们也比较容易忘记甚至排除那些和我们在条件上、背景上、人格特征上难以协调的人，这就是“相似性”在人际间的吸引力。因此，要明晰自己所期望的与他人与社会的相似性，才能使自己的吸引力得以实现。

第四是注重人际间的互惠关系。

根据人际交互论的说法，人与人之间的互惠行为既有功利的、经济的和现实的作用，也有精神的、心理的和超现实的作用。所以，在人际生活交流中，每个人都难免有酬赏和代价的比较水准。一般说来，功利的互惠较为现实，但不能长久；而心理的互惠较能满足人的基本需求，能持续长久。因此，我们在第一印象中如果能把感激的心情准确传达给对方，对方也将会为您做更多的事、更多的服务。总之，要增强自己的吸引力，就要让自己拥有更多的内在条件，如学识、才干、品德等都是人与人互惠的资源。这样，你才能够得到他人的喜欢和赞同。

社交心理学关键词

第一印象在时间有限的条件下，获得的资料往往不全，容易形成先入为主的首因效应，或以偏概全的晕轮效应或刻板印象。而这些印象一旦形成很难改变。

19 晕轮效应——仪表是第一张名片



心理学理论“晕轮效应”认为：一个人给别人的第一个印象往往是人们对其作出判断的心理依据。如果你见到一个人衣着整齐、合体入时，表情自然，则会认为此人做事细心，有条有理，进而会想，这个人一定有责任心，你就必然会在心里产生最初的满意的感觉，并且还会联想到其人会有这样、那样的能力。

一个人的仪表在第一印象中，是最先被对方的感官感知的。因为从理论上讲，仪表是与他人的视觉距离和角度最为舒适和直接的，是彼此交往中最引人注意的部分。别人要获悉你是怎样一个人，首先注意的就是你的仪表，而我们想要留给对方好的第一印象，首先也要从仪表开始。

仪表，是指人的外表，包括人的容貌、姿态、服饰和个人卫生等方面，它是人精神面貌的外观。

对仪表的总体要求是：朴实自然、整洁大方、庄重亲切、给人好感。对仪表的基本要求是：整洁大方。

整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要。社会心理学家认为，在公众场合人总是趋近衣着整洁、仪表大方或衣着略优于自己的人。这种行为，在日常生活中也常见到，没有人愿意同一个人不修边幅、肮脏邋遢的人在一起。

倘若一个人给你的最初形象是衣冠不整，嘴巴里还骂骂咧咧，你定然会作出其缺乏道德观念的结论，甚至还会联想到此人的其他缺点。心理学家雪莱在莫萨立斯特大学挑选了68个自愿者参加实验，这些应试者的外貌、口才及对事物的理解判断能力差异不显著，但仪表、风度却差距显著。实验要求68人分别征求四位素不相识的过路人的意见，以期得到他们的支持。

结果，风度翩翩者较之仪态平平的对手，更易得到陌生人的青睐，给人留下好的印象。

所以在你要开始交友、求职等各种攻势之前，请先花些时间审视一下自己。你的外表、穿着打扮、举止是不是能被大众所接受？不管你怎样热情和健谈，不管你如何懂得社交技巧，如果你的打扮过于考验大众的接受力，恐怕在一开始，你就会给人一种“不好接触，不容易相处”的感觉，从而让你所有的努力在一开始就注定了失败的结果。所以，请花些时间来审视自己的仪表。

的体现。

社交心理学关键词

一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。穿着得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高与人交往的能力。相反，穿着不当，举止不雅，往往会降低了你的身份，损害你的形象。



人际吸引的第一要素是外在的吸引力。人们对于外貌较具吸引力的人存有刻板印象，认为他们在其它方面的表现也较佳，我们会觉得漂亮的人较活泼、开朗、善良、聪明、可爱、好相处、讨人喜欢。社会心理学的研究还表明，外貌魅力会引发明显的晕轮效应，使人们在心理上对美貌的人在其它方面的能力，也倾向于作出更为积极的评价。根据美国心理学家阿尔伯特·梅拉宾等人的研究，对于影响人与人之间的交往提出“7/38/55”定律：人际之间的沟通交往取决于视觉、声音和语言，人们对于一个人的看法有高达55%的比重取决于视觉的成分，也就是外表；有38%取决于声音的部分，即辅助表达这些话的方法，也就是口气、手势等；只有7%取决于语言，也就是谈话的内容。此研究显示，外在的吸引力的确是人与人之间交往的重要因素，尤其是陌生人见面时，对于彼此的第一印象外貌往往占据重要地位，成为筛选的第一关。

虽然容貌受先天的遗传因素作用，但是仍然可以进行修饰和美化；并且容貌与社交礼仪密切相关。修饰容貌既是尊重自己又是尊重别人的表现，体现了一个人对待生活和工作的态度，给人以积极、生机勃勃的印象。只有乞丐和疯子才会披头散发、满面污垢。所有的正常人都会对自己的容貌有一个起码的要求，要对得起自己，对得起别人，不失礼仪。

修饰容貌，实际上是借着化妆的修饰，令对方觉得赏心悦目，而对方反馈回来的信息又使自己对自己产生自信，由里而外散发出迷人的光彩。

容貌的修饰最主要的一点是：体现本色。

体现本色并不是不化妆，而是提倡淡妆、提倡化妆不改本色、不“喧宾夺主”。适当的淡妆点缀是完全必要的、有效的。例如1989年美国总统布什访问中国时，准备通过卫星向全世界发表电视演说。为了取得良好的效果，事先由美国驻华大使馆给中央电视台送去一张布什总统的标准像，请中央电视台按这张照片的形象为布什总统设计化妆方案。中央电视台选派了徐晶女士担当此项重任。徐晶女士经过研究，决定采取扑粉、梳理发型几项简单化妆，结果布什总统非常满意，在电视演说结束后，亲笔签名把自己的照片送给徐晶女士，赞赏徐晶女士的化妆艺术。可见，化妆的好坏不在于是否工序多、色彩浓，而在于点缀得当，更好地体现本人特色。

什么庆典活动，浓妆艳抹一些，就会让人觉得喜庆、隆重、欢快，不化妆反而显得不合时宜。但在个别交际场合，仍不宜浓妆艳抹、大红大紫。首先，人为地拉开了交际双方的距离，使对方觉得这位女性是戏里的角色，可望而不可及，无形中她的盛妆成了一层厚厚的“障壁”，成了交际的障碍。其次，不分场合的浓妆艳抹，往往给人一种缺少自信的感觉，认为这个人想借盛装来突出自己，强化别人对自己的注意力。其实女人过高地估计了漂亮脸蛋在别人心目中的作用。一般而言，除了漂亮之外一无所有的女人，是不会使人真正喜欢的，生活中一般化的女子比比皆是，她们常常比漂亮女人更受人喜欢，就是因为她们拥有漂亮以外的许多宝贵的东西。所以聪明女人的打扮往往淡而不露痕迹，正犹如形容好的文章那样“不着一字，尽得风流”。不合时宜的浓妆艳抹，会给人一种层次、品位不高的感觉。而交际时给人这样一种感觉，交际的成功率就会受到影响。

明智的女性，不仅仅只用一些好的化妆品来装饰自己，她们更充分认识到了培养气质的重要性，将心思用在培养内涵、气质和成熟方面上，其中，微笑就是她们采用的一种化妆手段。

微笑，不仅能够传达感情，表达语言无法表达的东西，而且能美容。微笑可以使人感觉你温柔可亲、平易近人，即使你不是特别漂亮，也会因为你的微笑表现出来的可爱，而使你更加美丽。这是许多女孩使用“精神化妆”的体会。

台湾的美容专家孟雨思对“精神化妆法”也深有体会，“保持适度的微笑，可让人感觉你年轻，青春焕发，不必担心笑会使你脸上增加不光彩的皱纹”。“回眸一笑百媚生”和“笑一笑十年少”，这话虽不乏诗人的夸张，但笑确实能为你增添姿色。

人与人相处，都希望得到别人的尊重、敬爱，要赢得别人的尊敬，自己的言行、仪态、修养必须有可以受人尊敬的地方。有人称衣着、礼仪、风貌等为第一印象，因为态度、表情、眼神、风貌、手势、衣着等是无声的行为语言，或称身体语言，比有声的口头语言更能反映心中的观念想法。因此，我们要让别人对自己产生良好的第一印象，不可不重视你的言行举止。

人们总爱说：“人不可貌相，海水不可斗量。”似乎以貌取人是不明智的做法。但是，这个道理认识到容易，真正做到却不容易。就是说，大多数人，无论理智上怎样认为，实际在对别人的判断上多少要受到对方外貌的影响。

其实，相貌对人心理的影响是很突出的。就连父母对待自己的孩子，也是对漂亮的要更加喜欢一些，对长相丑的孩子，就不太喜欢，有的甚至有所嫌恶。

成人世界里也是如此。相貌漂亮的人，尤其是年轻的女子，会在人际交往、婚姻等事情上更容易博得他人的青睐，激起他人的热心，获得帮助，在生活的各方面也更加顺利一些。而相貌丑的人则容易碰壁，心灰意冷，自卑心严重。

国外有过一项针对这个问题的研究。根据统计，得出这样的结论：长相好看的人比相貌平平的人挣钱更多，拥有的工作更让人羡慕，而相貌平平的人比相貌丑陋的人又会好一些。

虽然长相不是一切，但的确可以构成一项资本。比如，一个单位雇用一名秘书，如果两个候选人其他条件相同，而一个更漂亮些，那么一定会有更大的优势，尤其是经理是男性的情况下。毕竟人们更喜欢天天看到漂亮的脸蛋，用通俗的话来说——“养眼”。这就是为什么电视、电影里的明星，大多长相俊美，很简单，因为可以让人赏心悦目。

在爱情中，美貌更是一项资本。情侣一般在相貌上是般配的。当两个人不般配时，丑的一方通常要在其他方面有更好的条件来平衡。

男人似乎对容貌更加重视一些，就是人们常说的：“世上没有不好色的男人。”男人如果带着个漂亮的女人，会觉得脸上更有光彩。

实际上，如果我们理性一些就会认识到，以貌取人的确有很大的局限性。因为人的长相和心灵是两回事。即使是看相的，也注重“眼相”，也就是更注重一个人的内在神韵，现在也许可以叫“气质”。其实，气质美要比容貌美更高一筹。内在的美才更耐看，也更能成为判断一个人的依据。

实际上，以貌取人更容易发生在认识的初期，就是不太熟悉的时候。有心理学家做过一个实验，将一群陌生人一连四天聚在一起，每次聚一个小时。

第一天，接受实验者对于美的评判有32%来自外貌，20%仍来自对内在的了解。评价的人比较客观。

第二天，情况改变了，评判中的26%来自客观的印象，而33%来自评价者的主观意识。

第三天，这一比率为24/34。

第四天，也就是最后一天，则是23/48。

这个实验说明，人们对容貌的重视，会随着彼此的熟悉而减弱。这就是为什么我们对熟悉的喜欢的人，会觉得越来越顺眼。

社交心理学关键词

容貌是仪表的近处形象和微观形象，常常是人们见面时的第一感觉，在社交场合，大家都凭容貌来记人。因此，容貌如何，成了第一印象的主要内容，而第一印象先入为主的“首因效果”还会在相当长的时间内起作用。

21 SOLER模式——好的言谈举止让你脱颖而出



西方著名社会心理学家艾根经过大量研究发现，在与别人交往时，按照SOLER模式表现自己，可以明显地增加别人对我们的接受性，给别人留下美好的第一印象。SOLER是五个英文单词的词头组合，它们的含义是：S表示坐或站立要面对着别人；O表示姿势要自然开放；L表示身体要微微前倾；E表示目光接触；R表示放松。这个自我表现模式所表现出来的意思就是：我很尊重你；我对你很感兴趣；我内心是接纳你的；请随便。如果你在与别人交往时，有意识地应用SOLER模式，那么你就可以在你和他之间营造出一种轻松、随意的气氛，使你们的交往愉快地进行下去。

我国有句成语，叫“桃李不言，下自成蹊”。每个人的一言一行都在别人的观察之中，你做得如何，别人自然会给你一个恰当的评价……

对自己的姿势加以注意，如果你要别人相信你，你在外表上就必须做到你很信得过你自己。所以，时刻挺起你的胸脯来。

明朝大将洪承畴在崇祯七年在松山战败被俘。皇太极欲招其于麾下，承诺洪高官厚禄等等，开出种种诱降条件，但洪承畴不为所动，反而骂不绝口，表示誓死不降，弄得皇太极没有办法，只得请谋略家范文程出马。

范文程见到洪承畴，绝口不提劝降之事，只是天南海北、说古道今地闲谈，从中察言观色。说话的当中，屋梁上的积尘落在洪承畴的衣襟上，洪承畴这个决意要死的人，却几次轻轻将落尘拂去。这个下意识的动作，没有逃脱范文程敏锐的目光，他由此断定洪承畴可以降服。于是他极有把握地报告皇太极说：“我看洪承畴是不会死的。他连自己的衣服都那么爱惜，更何况自己的生命呢！”

之后事情果然不出范文程所料，一向自视为明朝最后一位忠臣的洪承畴，最终还是俯首就范了。

洪承畴一个拭去灰尘的动作，把自己深藏内心的求生心态暴露了出来。言语动作是一个人的内在气质、修养的表现。在一堆陌生人群中，一个言谈举止优雅的人令人赏心悦目，倍受关注。一家公司的人事部经理说，他曾面试过一个求职者，从技能方面来说，这位求职者十分出色，但是他的求职态度却令他非常恼怒。当时这位经理正端正地坐着，那位求职者却把

人，将来加入到团队里面不好管理，所以最后把他给淘汰了，即使他是名校毕业或者是研究生也没用。

所以，在交往中，一个善于修饰自己的言谈举止的人，会赢得很多人的好感。

◎注意言谈举止美

谈吐能直接反映出一个人是博学多识还是孤陋寡闻，是接受过良好教育还是浅薄无知。一个不善言谈、沉默寡言的人很难引起他人注意。作家丁玲回忆与鲁迅先生谈话时说：鲁迅先生谈吐深刻、严密、有力而又生动活泼，句句吸住我们。渐渐谈下去，愈来愈强烈地发射出真挚的热情，又有一种严峻的强大的威力，从他瘦削的脸上透射出来。使人听得入迷，产生“听君一席话，胜读十年书”之感。

不说脏话，不吹嘘自己，不议论他人，不盘问别人，不乱打断别人的谈话……都是言谈美的体现。坐有坐姿，站有站相，大方自然，男子潇洒刚强，女子优美含蓄……都体现了举止美。相反，吐字模糊、夸夸其谈、内容平庸、缺乏幽默等都对人产生不了吸引力。初次相识就斜坐在你身边，与异性追追打打，当众挖鼻抠耳都是十分不美的、令人讨厌的行为举止。

言语和动作也是组成别人对你的印象的重要因素。头一次与人见面，尤其是在比较正式的场合，不要随便说诸如“哎哟、”“老天爷、”“噢”之类的感叹词。这些词如果用多了往往使说话变成拿腔拿调。站和坐的姿态一定要自然。不要时时用手搔头、用舌头舐齿。也不要随便吸烟，又把烟灰弹落在地上。

朴素大方、温文尔雅的行为习惯，坐、立、行的姿态正确雅观，都能正确地表现出一个人的良好的教养，给人留下成熟信赖之感。粗俗不雅的举动则令人生厌。分寸得当的交往距离使彼此心理上都感到舒适坦然，过度亲热和冷淡则容易引起对方误会。一个人的行为举止能够做到自然、洒脱、不拘不束，除了与其社交经验的多少有关之外，主要以其自信心为基础。只有对自己充满信心，相信自己和自己能力的人，才能在社交中做到自然大方，挥洒自如。

◎注意言谈举止礼仪

在与人初次见面时，你的一言一行往往更能留下深刻的印象。试想，一个衣着无可挑剔的人，开口却是出言不逊，显得粗鲁无礼，怎么还能指望别人对他有良好的第一印象呢？

言谈礼仪最基本的是要有礼貌，礼貌所代表的是个人的修养，展现良好的风度也是获取良好的第一印象的要素。

我们也许都有这样的经验：同样是向一位老人问路，如果你说：“喂，老头！帽子胡同怎么走？”对方即使知道，也不愿告诉你，因为你的问话已经给了他不好的第一印象。但如果你说：“请问老人家，帽子胡同怎么走？”情况就会大不一样了。

社交心理学关键词

生活中，你常常看到一个胆怯的人总是不能把身体挺直，一个懒散、懈怠的人老是垂着

头、弯着腰。往往一个不留意的小动作，就将你的真实自我暴露无遗。

22 握手与心理——握手定格第一印象



握手，会有这么大的功效吗？有的朋友可能会这么想。是的，握手是很有讲究的，握得好能给人留下良好的感觉，握得不好会让人心生厌恶之感。

西方一些政治家认为：说一百句话，不如用力握手一次。

和说一百句话相形下，用力握手一次，更能一口气拉近彼此的亲密度。它可以发挥缩短与对手相隔距离的最大效果。

因此，国外政治家于选举期间会大量外出与选民握手。比起聆听冗长寻常的演说，选民通常会将神圣一票投给和自己握过手的候选人。

这种藉由亲肤关系的沟通方式，比起利用语言的沟通方式更具影响力。握手时，记住尽量用力握住对方的手。事实上，外国人握手时都非常用力。而我们许多人与人握手时大都只是轻轻一握，但是和外国人握手时，却可以明确感受到对方传递过来的讯息。由于希望传达给对方无敌意、自己没有任何亏心事、希望自己获得信用，因此他们总是用力握住对方的手。

尽管握手的效果十分显著，如果只用手指轻轻一握，反而会产生反效果。对方会因而得到你粗鲁无礼的印象。美国人即认为，握手时力道薄弱的人不可信赖。即使是演员明星们，凡受指导者或经纪人严格训练者，必定懂得用力握手。双眼看着对方，在彼此视线交合瞬间用力注入力量。与其索取签名，不如和对方握一次手，更能留下与对方见过面的印象。

看来握手作为一种礼节，是有很多学问的。

一般来说，握手可以传达三种基本态度：支配性、顺从性、平等性。

握手时，如果你的掌心向下，那么你会传递给对方一种支配性的态度，使对方感到：“这个人想支配我，最好谨慎一点。”

如果你掌心朝上同对方握手，就会传达给对方一种顺从性的态度，使对方感到：“我可以支配这个人，他会听我的话。”

如果两个人都想处于支配地位，那么，一场象征性的竞争就会开始。其结果，两个人手掌都会处于垂直状态。

在某些情况下，采用手心向上的握手方式，往往会给人好感，使人愿意与你接近。但无

1. 握手要讲究伸手次序，握手时谁先伸出手去是有所讲究的。一般来说，应该是地位较高的人先伸手。

2. 握手时不要毫无气力，也不可用力过度。3. 握手时不要心不在焉。

常见有的人跟人握手时，左顾右盼，心不在焉，或者一边同人握手，一边又与其他人打招呼，这些都是不礼貌的行为，是对对方不尊重的表现。正确的做法是：与人握手时，两眼正视对方的眼睛，以示专心、有诚意。

4. 不要持久握手。

有人喜欢握着别人的手问长问短，罗嗦个没完没了。看似热情，实则过分。尤其是对异性，更不能握着人家的手长时间不放。多长时间合适呢？三四秒钟足矣。

5. 不要戴手套握手。

有人习惯于戴手套，但在握手时，必须把手套摘下来，在有些地方，女士被允许戴手套与人握手，其实，摘下手套更不失身份。

6. 不要用左手握手。

除非右手有不妥之处，否则，绝不能用左手与他人握手。尤其是对外国朋友，这一点特别得注意。比如印度人和穆斯林便认为，左手只适用于洗浴和去卫生间方便，而绝不能去碰其他人。西方人也不喜欢用左手跟人握手。

7. 不要不讲“度”。

做任何事都有个度的问题，握手也不例外。有人为了表示自己的热情、真挚，与人握手时，使劲用力，这种做法不仅会弄疼对方，还显得粗鲁。与此相反，有些人，尤其是个别青年女性，为了显示自己的清高，只伸出手指尖与人握手，而且一点力也不用。这种做法也有失妥当，让人觉得你冷漠、敷衍。显然，过重过轻都不合适。怎样才适度呢？专家们认为，正确的做法是用手掌和手指的全部不轻不重地握住对方的手，然后再稍稍上下晃一下。

8. 不要过分客套。

有的人不论跟谁握手，都一个劲儿地点头哈腰，这样做，明显地让人觉得客套过分。与人握手，应该同时致以问候，但如条件所限，不允许出声，点下头也算打个招呼，致了问候。对上级、长辈或贵宾，为了表示恭敬，握手时，欠一下身，也未尝不可，但点头、欠身和没完没了地点头哈腰是两码事。

9. 不要交叉握手。

有些场合，需要握手的人可能较多。碰到这种情形，可按由近及远的顺序，依次与人握手。切不可交叉握手，尤其是和西方人打交道，更应避免（即两个人相握时，另外两人相握的手不能与之交叉）。因为交叉会形成十字架图案，西方人认为这是最不吉利的事。

10. 不要采用击剑式握手。

所谓击剑式握手，就是在跟人握手时，不是正常、自然地将胳膊伸出，而是像击剑式地突然把一只僵硬、挺直的胳膊伸出来，且手心向下。

显然，这是一种令人不快的握手形式，它给人的感觉是鲁莽、放肆、缺乏修养。僵硬的手臂，向下的掌心，都会给对方带来一种受制约感，因而，彼此很难建立友好平等的关系。所以，我们在与他人握手时，应避免使用这种握手方式。

11. 不要采用死鱼式握手。

所谓死鱼式握手，是一种比喻的说法。意思是说，伸出的手软弱无力，像一条死鱼，任对方把握。

大家知道，握手本身就是一种表示亲热和友好的礼节，如果你伸出的是像死鱼一样的手，那就会使对方误以为你无情无意或觉得你性情软弱。同样，对方如果伸给你这样一只手，你也会有相同的感受。所以，在同他人握手时，应避免使用这种握手方式。

12. 不要采用扣手式握手。

这种握手方式在西方国家常被称为“政治家的握手”。其方法是：主动握手者先用右手握住对方的右手，然后再用左手握对方右手的手背。也就是说，主动握手者双手扣住对方的手。这种握手方式适用于好友之间或慰问时，它表达出的是热情真挚的信息，但不适于初次见面者，陌生人或异性见面时用这种方式会让人觉得你有什么企图。

13. 不要采用虎钳式握手。

虎钳式握手也是一种比喻的说法。这种握手法是用拇指和食指像老虎钳子一样，紧紧攥握对方手的四指关节处。显而易见，这种握手方式也不令人喜欢。

与其低头行个礼后就去了，不如和对方握个手才离去，更能让见面者留下印象。或许最初会感到害羞不自在，但只要将握手当成一种习惯，形成自己行事待人的风格即可。

社交心理学关键词

握手能反映出一个人的心理状态。如软弱无力的握手，或者故意握得太紧，则反映握手者缺乏自信心；而自信者的握手则是略带一点力量的坚定的握手，而不是故意用力挤压，它表明：我充满了活力。

23 外在与内涵——神形兼备才是最佳形象



对一个人的形象来说，外表的美丽与精神内涵的统一，才是完美的。第一次见面，有人外表堂堂，滔滔不绝，却不让我们喜欢，而有人不言不语，就那么站着或坐着，却带给人一种特别的感觉和深刻的印象，甚至还能令人毫无保留地对他产生信任感。出现这种情况的原因是什么呢？就出在人的内在素质修养上。

一个人的言谈举止、音容笑貌都是内心素养和美的外在体现，该行则行，该止则止，该坐而坐，该说而说，做事稳重而有份量，待人热情而又有分寸，礼貌而又不拘小节。它不是自模拟得之，更不是装腔作势的结果，而是人们在长期的生活和学习中所形成的良好性格、气质的自然流露。要增强自己第一印象的魅力，关键还在丰富自己的内在修养。

外表的漂亮并不是绝对的。比如，外貌的吸引力对于男性就比女性更为重要。男性更多的受女性外貌的影响，而男性的外貌对于女性的影响就要弱一些。更能说明问题的是，一个人的内在素质有时会影响他的外貌。一所大学曾经邀请一位身高170厘米的工人和一位只有165厘米的哲学家同时给学生作报告。事后经过调查，发现所有学生都认为哲学家比那位工人长得高。虽然这里并不排除两个人在衣着打扮上的美感效应的差异，但更重要的还是演讲内容、知识修养等内在因素的影响。正所谓“情人眼里出西施”，人与人之间内在素质的吸引力往往比外表的吸引力更强。

心灵的内在美可以给人留下难以磨灭的印象，能引起人的内心深处的激动，打下深刻的烙印。它操纵、驾驭着外在美，是人之美的源泉。有了内在美的存在，人才能真正成为完美的人，才能让人产生由衷的美感。灵魂比身体可能具有的美还要美得多。孟子将内在美理解为“充实”，“充实之谓美，充实而有光辉之谓大”，人们如能“善养吾浩然之气”，就能不局限于有限的身体而腾跃到内心充实的境界。内在美比外在美具有无可比拟的深度与广度。

对一个人的形象来说，外表的美丽与精神内涵的统一，才是完美的。古希腊的哲学家德谟克利特就说：“身体的美若不与聪明才智相结合，便是某种动物性的东西，偶然穿戴和装饰得看起来很华丽，但是，可惜！它们没有心。”

虽然人的外在美和内在美具有相对独立的审美价值，但是内秀与外美必须是共同存在

一的美才是真正的美，一个人乍一看：容貌端正、仪表堂堂、体态健美，再一开口却是言语粗俗、没有礼貌，而且是站没站相、坐没坐相，这样的人你能对他有好印象吗？

而且，相互杂糅的内在心灵与外在形貌，是很难让人对其整体产生和谐之美感的。

社交心理学关键词

神形兼备体现的是内在美与外在美的和谐统一。过分强调“外包装”，注重“脸蛋靓”，在乎“身段好”……但这些都不足以使人发生美的质变。不要费时费力之后，仍是“败絮其中”，一肚子草莽。加强个人内在修养和丰富个人内涵才能增加人的“含金量”，达到神形统一和谐的美。

24 告别印象——临别加深印象术



离开别人的家时，如果你刚刚走出门外，就听到对方把门“嘭”地一声重重关上，即使在家受到相当热情的接待，也会觉得像被泼了一盆冷水，十分扫兴，大概很多人都有这种体验。也许这只是对方的一时疏忽，但自己却会怀疑人家是否不欢迎自己，于是给当初良好的第一印象划上了一个问号。

事实上，分手的一个小动作可能会完全改变给对方的印象。在分手时，加上一些对本次会面的感想，往往给人良好的第一印象。

日本多湖辉先生曾讲过一位女演员给他留下很深刻的第一印象。深刻的原因是女演员最后的一句话。那位很注重细节的女演员一开始就和多湖辉谈得很愉快，在分手时，她还不忘记说：“通过与先生交谈，我明白了很多事情，你的意见可作为我今后工作的参考，真是谢谢你！”就是这些临别的话让多湖辉先生一直忘不了她。

善于抓住初次见面者的心，使对方产生好印象的人，通常也善于应用分手的心理战略。分手前还可以设法扭转对方的不良印象。

日本前首相田中角荣应付请愿团颇有一手。当他接受请愿时，不去送别请愿者。而当无法接受请愿时，他会客气地把他们送到门口，并与他们一一握手告别。没有达到目的的请愿团，受到首相的殷勤相送，心中自然有说不出的舒坦，甚至会怀着感动的心情离去。

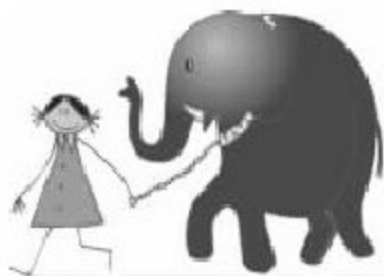
这个现象可以用心理学的“记忆的系列位置效应”来解释。一般来说，最初和最后的话题，所形成的记忆效果最好。即使中间的记忆和印象不好，只要加强最后的记忆和印象，它也会成为整个记忆和印象，永远保留下去。

所谓临别之际的印象，早已随着当事人的人格或品德定型。同样是离席，“真是个好应付的家伙呀！”既有人留下这种批评，“这家伙的确令人欣赏。”也有人博得这样的赞赏。即使陪坐至终席，“那家伙真耐坐，拖拖拉拉地不早点离开。”也有人会如此遭人讥评。

社交心理学关键词

俗话说：“结果好，一切都好”。初次与人见面时，应该注意自己分手时的一举一动。即使你一开始就得罪了对方，使对方不快，只要在分手时能给对方留下好印象，就能抵销过去，在对方心中留下美好的印象。

25 诚实与可信——给你的第一印象加分



坦率承认自己的弱点，虽然是对自己某方面的否定，但却会给对方诚实、可信的印象，而给你的第一印象加分。

初次见面，我们自然尽量想把自己好的一面展现给对方，以期给对方留下好印象。

一位应届毕业生在向用人单位负责人介绍自己的情况时首先就说：“由于我平时喜欢打球，所以我的成绩并不怎么好……”结果，有些成绩比他好的未被录用，而他却被录用了。当然他可能是身上其他一些长处使用人单位感兴趣，但是他自我推销的技巧却是可以让人借鉴的。有的人在介绍自己的成绩时总是强调自己的成绩“非常优秀”，面对自己的不足讳莫如深，而他却能坦率地承认自己的成绩“并不太好”，这就给对方留下了真诚，可信的印象；而说自己“平时喜欢打球”，实际上向对方暗示他是一名体育爱好者，因而身体素质不会差，这正是用人单位所关心的问题。

达尔文的坦率是尽人皆知的。

英国作家哈尔顿问了达尔文一个很尖锐的问题：“您的主要缺点是什么？”

达尔文答：“不善于数学和新的语言，缺乏观察力，不善于合乎逻辑地思维。”

哈尔顿又问：“您的治学态度是什么？”

达尔文答：“很用功，但没有掌握学习方法。”

听到这些话，在你心里会对达尔文留下怎样的印象呢？一位知名的大科学家竟如此坦诚地在公众面前不加掩饰地暴露自己的缺点，这不是随便就能做得到的，而这恰恰也是给别人留下坦率诚实、可信赖印象的一个技巧。

◎挺直腰杆坐

从心理学上的观点来看，驼背的人多个性内向、防御性强，不擅长交际。

驼背的人看上去缺乏朝气。尤其坐在椅子上与人谈话，弯腰驼背会使人觉得缺乏自信、畏缩怯懦。相反的，若脊背笔直，不但会让人觉得生气勃勃，还会给人端正能干的好印象。在商谈、面试等重要场合，一定要挺直腰杆，这对自我表现有极大的帮助。

◎说话简洁有力

有一份研究报告指出：在一篇文章当中，句子愈短愈容易使人理解。实际上句子简短，不仅容易使人明白意思而且能给人一种顺畅、节奏明快的感觉。

你若说话的语句常用“这个”或者“啊”等拖拖拉拉的词语，听者会感到烦躁，而对你

产生不好的印象。另外，你若嘟嘟囔囔，甚至自己也不知道说些什么，会使人怀疑你脑筋是否有问题，而给人一种拖泥带水的印象。

说话和写字一样，该断就断，少用连接词，会使听者感觉明朗而有理，给人精明能干的印象。

◎将约会时间精确到分

有的人整天说“忙死了”，以为会给人能干的印象，其实不然。

倒不如与人约会时，将时间定在几点几分比“几点整”或“几点半”更能给人精明能干的印象。因为忙碌而有效率的人多半很会利用时间，所以和人约定时，刻意选定精确到分的时间，能树立自己没有一刻停歇、十分能干的形象。

反过来，若和人约定“几点左右”这种模糊的时间，不仅给人做事马虎的印象，甚至尚未谋面，对方就已经讨厌你了。

◎步伐轻盈能塑造开朗印象

小孩子走路总喜欢蹦蹦跳跳的，脚步轻松明快，身轻如燕。

一个步履沉重、缓慢的人给人心事重重、阴郁的感觉，而一位走路轻盈的人让你感觉轻松愉快。而事实上，步伐轻盈，心情就能保持轻松愉快。

◎主动打招呼

与人相遇，若别人主动先跟你打招呼，你心里会感觉非常舒服，有种被尊重的满足，当然，对方的心里肯定也是很愉快的。能主动先与对方打招呼的人，说明他能和各种各样的人交朋友，自然很少有人会对他产生不好的印象，而且容易给人一种心胸宽大、开朗热情的印象。

可以说，碰面先打招呼，可给人性格开朗的好印象。

提高打招呼的声音，可强调你的开朗。

一个人用微笑、点头向你打招呼，给你内向、文静的印象，而一个用几乎是喊出来的声音跟你打招呼，你会觉得他很开朗，活泼。

想要表现自己开朗性格，就要在打招呼或回答问题时，声音比平常说话稍高些且有力量。

◎衣着明快给人开朗印象

服装能表现一个人的个性，在心理学上被视为一种自我的延长。虽然说不可以貌取人，但通常人们会以对方的服装决定印象的好坏。而我们也可以借服装来强调自己给他人的印象。

衣着华丽、明快的服装可充分表现出开朗的个性，穿着灰暗色调的衣服，则会带给别人阴沉的印象。如喜剧明星赵丽蓉，生前经常穿着亮色调的衣服演出，戏未演就能感觉到老人开朗的个性。

因此，若要表现自己开朗的一面，就应尽量保持开朗自然的态度，同时借着明快的服

饰，就一定能使精神和外表均呈现出活泼开朗的状态。

在人际交往的最初阶段，最先引起人注意的是你的仪表，人们常说的“第一印象”的产生多半就是来自一个人的仪表。一个举止潇洒、衣着得体的人要比一个衣衫不整的人给人们的第一印象要好。因为，仪表端庄、穿戴整齐者比不修边幅者更有教养，也更懂得尊敬别人，这已成了一般人的思维定势。

社交心理学关键词

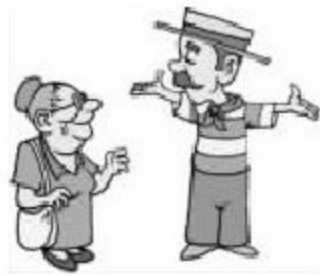
金无足赤，人无完人。在向对方推销自己时，把自己说得过于完美，反而会引起对方的不信任。其实倒不如坦率地承认自己的弱点，让对方更加全面地了解你，这样他会觉得你更加真诚可信。

第3天 做受欢迎的人——左右逢源的心理秘诀

有谁不希望被人喜欢？应该不会有人希望别人都讨厌自己吧！可是，让人喜欢好像并不是那么容易。你每天所接触的人，老板、同事、客户、家人、朋友，人人都喜欢你吗？恐怕未必吧！就连自己心爱的人，男女朋友、丈夫妻子，有时我们也不免怀疑，他们是不是真的喜欢自己。

“喜欢”是一种微妙的感觉，本章将告诉您让别人喜欢也是一种可以学习的心理技巧。

26 完美感觉——完美的人不如有缺点的人可爱



美国心理学家阿伦森发现，一个能力非凡而又完美无缺的人的吸引力，远不如一个能力非凡但身上却有着常人的缺点的人强。

这恐怕是人们认为太完美反而缺失人情味，倒不如有个性棱角、有小毛病的人更贴近人性。

人本来就是活生生的、有血有肉、有个性棱角的个体。在“文革”时期的文学艺术作品中，有许多“三突出”和“高大全”的人物。其实那种十全十美、不食人间烟火的人，与现实生活严重脱节，根本就不可信，更谈不上让读者喜爱了。实际上，真正的“高、大、全”，本质上往往是“假、大、空”。

为什么会这样呢？这是因为，一般人与完美无缺的人交往时，总难免因为自己不如对方而有点自卑。如果发现精明人也和自己一样有缺点，就会减轻自己的自卑，感到安全，也就更愿意与之交往。你想，谁会愿意和那些容易让自己感到自卑的人交往呢？所以不太完美的人，比缺点很少的人，更容易让人觉得可亲、可爱。

而且从另一个角度来看，世界上不可能存在真正完美、没有缺点的人。如果一个人总是表现得很完美，倒很容易让人怀疑其中有造假的成分。或者说，故意把自己表现得很完美，这本身恐怕就是一个缺点。

追求完美的人，一定活得比一般人更累。而且与他们生活在一起或合作的人，也容易因为被他们要求，而活得比较累。

有一位大龄女青年，具有高等学历，容貌很漂亮，事业上也很有成就。她在方方面面都

对自己要求严格，在很多人眼里，可以算一位相当完美的人。当然她在择偶方面的标准也相当高，稍有缺点的就看不上，觉得配不上自己。又觉得婚姻是终生大事，不能马虎，宁可等着，也不能将就。结果，抱着这样的观念，一晃四十了，还是孑然一身。她自己感到很奇怪，像她条件这样好的人，为什么就不能被好男人发现呢？

其实她不知道，也许正是她的“完美”把许多男士吓着了。每个人固然希望自己的对象能具有较多的优点，可是如果这个人真的完美，却也让人受不了。首先会怕自己配不上对方；其次，因为对方要求高，你稍有缺点，他（她）就要求你改正，你肯定会活得很紧张、很累。

如果让人们选择是活得累而完美，还是活得轻松而有缺陷，恐怕大多数人会选择后者。因为我们都知道自己不是神仙，我们认可自己的缺点。

实际上，缺点和优点也要辩证地看。人是一个有机的整体，往往是因为他有这个优点，才导致他有另一个缺点。比如一个慷慨大方的人，可能也有大大咧咧、容易粗心的毛病。一个爱干净、处处完美的人，也容易显得小气和斤斤计较。很多时候，就看你选择什么、放弃什么。往往你选择一个优点，就必须放弃另一个优点。

古人说：水至清则无鱼。接受自己和他人的缺点，往往是一种实事求是，也是一种达观的表现。

社交心理学关键词

生活中有一些看起来各方面都比较完美的人。但是这样的人往往不太讨人喜欢。而讨人喜欢的，却往往是那些虽然有优点，但也有一些明显缺点的人。

27 让人喜欢的感觉——什么人最受欢迎



有谁不希望被人喜欢？应该不会有人希望别人都讨厌自己吧！可是，让人喜欢好像并不是那么容易。你每天所接触的人，老板、同事、客户、家人、朋友，人人都喜欢你吗？恐怕未必吧！就连自己心爱的人，男女朋友、丈夫妻子，有时我们也不免怀疑，他们是不是真的喜欢自己。

因此，是不是受人喜欢就变成一种直觉。你是不是受人喜欢，只有你自己才能体会得到，没有人会鲁莽地告诉你，他们心中真正的感受。奇妙的是，我们心中总是清清楚楚地知道，谁是受欢迎的人物。更遗憾的是，这个人往往不是自己。仔细想想，人们喜欢的对象，大半都具备有相同的特质。不论在什么场合，总是某些类型的人特别讨人喜欢。我们会说：“他在任何地方，都能谈笑风生。”“别人总是喜欢围在他的身边。”“只要他一出现，气氛就愉快多了。”

这些备受欢迎的人，大半都具备几个特点。

第一点是亲切。爱摆架子的人，人人看见都会敬而远之。能够随时随地放下身份地位，和其他人愉快相处，这样的人才让人由衷喜爱。不论是大官、大老板、大人物、大明星，乐于接近周围的人，随时保持快活的心情，愿意说些家常话，这种和自己家人一样的亲切态度，往往使人乐于接近，而且发自真心地受到吸引。

第二点是开朗。每天开开心心的人，谁见了都会喜欢。脸上带着笑容，与他见面也会觉得自己变得愉快。这种乐观态度不自觉地就会感染到身旁的人，大家不由自主地就会想接近他。

第三点是热心。在团体中热心的人，总会得到别人的尊敬。很多人为了了一些小事，怕麻烦，只会一味地推托，总是觉得为什么是我来做，总是怕吃亏，这样的人是不易受欢迎的。热心的人，在大家正需要帮忙时，会挺身而出；有时会不计较自己损失的利益来造福大众。这样的人，我们往往会被他的所作所为所感动，而敬重他。

第四点是幽默。会说笑逗大家开心的人，去哪儿都占上风。人人都喜爱开心果，谁爱愁眉苦脸呢？或许他们背后有满腹苦水，但是面对大家时还是把欢笑带出来，谁不爱他们呢？

第五点是好看。丑陋的人里面，也有讨人喜欢的，不过生得好看，到处都占一点便宜。

这是不可否认的事实。诗人说：“美是永恒的喜悦。”喜欢美好的事物，本来是人的天性。美丽的人，到处被人簇拥着，也就是这种天性的反映。外表、打扮、穿着能让人觉得赏心悦目，也是吸引人的重要条件呢！

上述的特质，都是受欢迎的人的特质，你做到了哪些呢？多多观察你四周拥有这些特质的人，在你遇到任何情况时，想想这样的人会怎么处理事情，相信你也会变成一个很受人欢迎的人！

社交心理学关键词

“喜欢”是一种微妙的感觉。它和爱情一样，往往没办法用言语表达出来，而只能凭心灵去体会。即使是相爱中的人，要说出“我爱你”也不是件容易的事。同样的道理，一般人很少会对别人说：“我喜欢你。”

28 成功者的印象——让别人感觉你“很成功”的社交细节



◎恪守信用，立身之本

所谓“守信用原则”，就是说到一定要做到。这听起来既简单又合理，但是绝大部分人就是做不到。假如一个人兑现了他曾经许过的所有诺言，他一定会成为一位杰出人物。

我们都遇到过类似的不幸，也为这样的“食言”而痛心疾首。行失于言是一种极糟糕的形象，你一定要像避瘟疫一样避免。

假如你想要创立一项长久而富有效益的事业，你就必须准备长期与别人合作。你的产品，加上你执行守信用原则的能力，将决定着你能否在长期的经营中取得成功。如果你想要事业长盛不衰，你就必须塑造这样的成功形象。

◎出色的工作增添你的成功形象

自然，塑造一个成功的形象的最好方法是工作成绩突出。你的杰出表现及其带来的声誉，将使人们知道你是多么了不起。人们从你昔日成功的记录，或仅仅通过目睹你工作时的风采，就可认定这一点。如同你看见一个网球运动员在球场上挥洒自如的身影，就认定他是个职业选手一样，当人们看见你在所从事的领域里的非凡表现时，他们也不会怀疑你的职业水平。

如果你的事业刚刚起步，或虽然经过几年的发展，但仍然没有达到理想的水平，你可运用“成功孕育新的成功”原则，你应该做的第一件事是：总要表现得忙忙碌碌，决不要让你的顾客们知道，你的业务少得可怜；相反，要给他们留下你总是“日程全满”的印象。

运用“成功孕育新的成功”原则，来塑成功形象的技巧是：有一副看上去很成功的外表。如果你的衬衣领已经磨破了，皮鞋脏兮兮，西服的翻领款式过时，领带也不干净，那么很显然，你无疑是个失败者。

◎娶一位好妻子，给你的形象加高分

在树立自己成功的形象时，不要低估你的伴侣对你形象的影响。在很多生意或社交场合，你的妻子都扮演着对你的事业至关重要的角色。她留给别人的印象如何，肯定影响着人们对你的看法。

这不仅因为你的客户们在场，而且你的潜在的顾客也在场。这些未来的顾客及其夫人们对阁下和尊夫人的印象如何，可能决定着你们能在多大程度上说服他们接受你们的服务。如果他们发现尊夫人魅力十足，他们将做出积极的反应。假如尊夫人使他们大失所望，那么阁下同他们做生意的希望就会化为泡影。

大多数情况下，你可采取很多措施改进你妻子的形象。例如，你知道她酒量很小，就要注意不要让她太放纵自己。如果她由于对有关业务的知识知之甚少而出丑，你就应负责多教给她这方面的东西。假如她智力尚可，她很快就会获得一些你业务方面的知识，你就会惊奇地发现，在未涉及专业性太强的问题时，她谈起生意来还是很在行的。事实上，纯专业性的问题一般也不会在这样的场合讨论。

建议你的夫人在与业务有关的社交场合，避免谈论有争议的问题是非常明智的，谈论有争议的问题有时会使她陷入极大的困境。

自然啦，任何时候尊夫人都应表现得像个贵妇人才对。常言说得好：“只要她还是个贵妇人，你就拥有一笔财富，而不是一个负担。”当然，她的外表在很大程度上决定着别人对她的印象如何。而且毫无疑问，她的衣着风格同你的一样重要。因为女人总比男人更需要打扮。所以支付得起的话，不妨给她买几套高档衣服，这是一笔很划算的投资。尊夫人身着高档服装，配以珠宝玉器，不但树立起了她的成功形象，也使你看起来充满了成功的希望。你那些客户的夫人们通常对她们的丈夫有很大的影响力，她们将向丈夫评说你夫人的打扮是否得体。

任何时候，你妻子试图打扮成当地最性感的女人都不合适。通常她应比较谨慎地穿上时装，这样，即使给男人们也能留下好印象。

◎幽默的形象，让你“亮”起来

具有适当的幽默感，不仅能给你的事业带来极大的好处，而且会使你的工作更有乐趣。幽默可以消除紧张情绪，创造一种轻松愉快的工作气氛，从而使你的事业更为成功。它同样也是塑造成功形象的一个因素。每当面临选择时，绝大多数人都愿意与那些有幽默感的人打交道。

通常情况下幽默确实可以帮助你打开僵局，但在某些特定场合也许会适得其反。掌握“火候”非常重要。否则，就可能弄巧成拙。例如，这样向一位很有身份的潜在的顾客进行推销就十分荒唐：从后面拍一下他的肩膀，问道：“嗨，伙计！听说过那个女旅行推销员的笑话吗？”再比如当你的生意正经历着困难而走下坡路时，你不会欣赏你的律师跟你开什么破产的玩笑。

在当今复杂的社会中，许多人灰心丧气，精神萎靡。因为压力和紧张情绪比以往任何时候都普遍，所以恰当的幽默就显得越来越重要。它经常是缓和尴尬局面的最好办法。如果你天生就有幽默感，那一定要发扬它，因为这无疑是一种优秀的品质，人们会因此而乐于与你共事。

◎与杰出的成功者交往合作

同什么样的人合作对你的形象产生着巨大影响。并不是要你把对自己形象不利的朋友们都甩了，而是跟什么样的人打交道确实跟你的形象有关。俗语所说的“物以类聚，人以群分”，“与狗居，必惹蚤”，并非无稽之谈。这两句谚语都非常正确，特别是从别人将做何反应的角度讲。例如，如果你有一些地位显赫而且功成名就的朋友，人们就会想，“他一定颇有本事，否则，怎么能跟那些人在一起。”如果你的朋友全是些失败者，那么，即使这不会严重损害你的形象，那它也不会对你产生积极的影响。还有，如果你在公司里整天同那些声名狼藉的人打得火热，你的形象也会受损。要强调的是，为了塑造更好的形象，要换换朋友们，而且要搞清楚同你合作的人中，哪些人有助于你的形象塑造，哪些人则有损于你的形象。

如果你的朋友是出类拔萃的人，别人就会认为你大概也是这样的人，或认为你迟早会成为这样的人。正因为如此，名牌大学才受到望子成龙的家长们的青睐。他们知道，名牌大学的气氛足以熏陶出与众不同的气质，对子女的事业成功将大有好处。

社交心理学关键词

“成功孕育新的成功”原则，要求用那些可以提高你的形象的象征物来装饰你办公室的墙壁。学位证书以及类似的东西都能很准确地告诉顾客，你是多么出色。你获得的奖章、奖状也有同样的效果。

29 让别人信任——让别人感觉你“可以信赖”的社交细节



◎不要刻意隐藏缺点，要知道，刻意隐藏缺点是“欲盖弥彰”

百货公司偶尔会举行次品大拍卖。一旦这种大拍卖展开，每天都会吸引许多的人前往抢购，为什么次品也会这么受欢迎呢？

人的心理通常是隐恶扬善的，所以他们会想尽办法去掩饰缺点，宣扬优点。因此，一旦有人明白地指出自己产品的缺点，反而会让人觉得这家公司很诚实而对它产生信赖感（当然价钱低也是吸引人抢购的原因之一）。

做人的道理也是一样。将自己的缺点明白地表示出来，往往会得到别人的信赖。但这并不是说要将自己的缺点一五一十地全都说出来，这样做不但得不到上述的效果，反而会收到破坏自己形象的反面效果。

那么应该怎么做效果才会最好呢？我们可以透露自己的缺点，但不能太多，顶多透露一两项无关紧要的缺点就行。有少许小缺点的人，给人的感觉往往是“虽然有少许缺点，但大体上很好”。这样的人往往更能获得别人的信赖。

◎知之为之，不知为不知，是知也

有一次美国加州大学一位教授讲课。课上教授提出他做的老鼠实验的结果。此时有一位学生突然举手发问，提出了他的看法，并问这位教授假如用另一种方法来做，实验结果将会如何。会场的听众都看着这位教授，等着看他如何回答这个他根本就不可能做过的实验。结果这位教授却不慌不忙，直截了当地说：“我没做过这个实验，我不知道”。

同样的情况若发生在某些教授身上，情形可能就会完全不同。他一定会绞尽脑汁，说出“我想结果会是……”的话。

一般人都有不想让别人看出自己弱点的心理，因此，很难开口说“不知道”。但有时承认不知道，反而可以增加别人对我们的信任。

因为直截了当地说不知道，会给人留下非常诚实的印象，并且敢说不知道，其勇气也是别人所佩服的。因此对于这种人所说的其他答案，别人会认为一定是千真万确的才会说，因此对他也就更加信任。

◎放慢说话的速度，给人留下诚实的好印象

优秀的推销员绝大部分都是木讷型的。虽然这并不表示口齿伶俐的人不适合当推销员，但口齿伶俐并不是一个推销员所必须具备的条件。事实上，太过于伶牙俐齿，往往会让人产生反射性的怀疑——真的这么好吗？反过来说，若是木讷点，反而会令对方产生“诚实”的印象，会有听听看再说的念头。

当然要促使顾客有购买欲望，必须运用各种促销技巧才能达成。但最重要的，首先就是获得对方的信任。

这一点不仅推销员，在任何需要说服别人的场合都可能应用得到。尤其是想打动一个人的心时，说话速度太快往往只会导致相反的结果。或许我们是不想浪费对方太多的时间，才会快速地叙说我们所要表达的一切，以免因太多地占对方的时间而留下坏印象。但事实上，我们传达给对方的不只是一些表面的数据资料，最重要的是让对方产生信任感。因此若不能获得对方的信赖，表达再多的资料也是枉然。

◎对有信心的事，越小声叙述越会显得有分量

人的思想是很奇怪的，他们判断一件事，有时并不依据对方的说话内容，而是依据对方说话时的表情和态度。

例如，我们责骂小孩时，若用很大的声音去骂，往往会使小孩产生反抗的逆反心理；反之，若用温和亲切的方式劝导，反而可以收到良好的效果。

◎果断地表达你的观点

算命的人在给人算命时，虽然开头会讲各种模棱两可的话，但到了最后，一定会说“你将会如何如何……”，而不会说“你可能会如何如何”。这些算命的人，对于武断式的心理暗示效果非常清楚，才会说出这样的话，让人产生信服的感觉。

另外，这类暗示效果也常被应用在催眠术上。

当初松下电器公司开始创建时，松下幸之助把奋斗的目标设定在谁也无法相信的最高数值上。但他本人却充满了信心，对任何人都表示“松下公司一定会如预期的成长”的态度，获得了大家的好感，结果业绩竟然真的达到了他预期的要求。

像这样使用武断式的言论，正是表现自己有信心的绝妙方法之一。◎打电话给别人时，先问一句：“你现在有空吗？”

有时别人打来的电话并不见得会受欢迎。因为你在开会或者是正在与重要的客户谈论公事，有时往往会因为一个电话而打断了你的谈话。反过来说，若打电话的人在对方非常忙碌的时候，叙说自己想表达的事，相信对方也不见得会听得进去。

因此想让对方听进去我们想说的话，就必须让对方有愿意听我们说话的心情。打电话时对方产生这种心情的最好方法，就是在开始说话以前，先问清楚“你现在有空与我谈话吗？”等对方答应了才开始进入主题。

像这样先征求对方同意，再开始讲入主题，会给对方非常诚心的印象。反之，若用“谈

五分钟就好”这种强迫的方式，然后延长为十分钟，甚至十五分钟，那给对方的印象就会非常的恶劣。

另外，就算对方当时没有时间听电话，但若使用上述的方法，会让对方觉得很舒服，则当时就算没有空，他也会主动地告诉你何时有空，到时你可再打去，这样就会达到你通电话的目的。这种利人利己的小事，是我们绝对不能忽视的。

◎提前十分钟到达约会的地方

与人约会要守时，是尽人皆知的道理。但若是由自己主动邀请的约会，那我们就必须比约定的时间提前十分钟到达，以表现出自己的诚意。

不迟到是一种守信的行为，因此可以给人留下诚实的印象，进而对这个人产生信任感。但最重要的不是守时，而是不让对方等。因此就算我们准时到达，但若对方已先我们而到，就失去了意义。因此我们应该比预定的时间提早到达，以便等待对方的到来。

另外，我们有时参加一些重要的集会，会让我们觉得很紧张。此时若能稍早到达约会的地方，让自己先适应一下环境，那多少可以消除我们的紧张感。

◎直截了当地承认过错，可以表现自己的坦诚

考试差的小孩，往往会不敢直接回家，或者是回家后找一大堆理由，尽量推卸考不好的责任。

其实，我们向人道歉时，最好的办法是直截了当地说出对自己不利的一切。这样原本想对你发动攻击的人，就会丧失攻击的动机，因为这正表现了你的诚实。事实上，这比找一些借口支吾其词地向人解释来得有效且勇敢。

因为支吾其词，往往会给人逃避责任的印象，更会给人极不好的印象，并且还会给对方有“他根本就没有真正认错的诚意”的感觉。相反的，若直截了当地认错，就可以增加自己的信誉，让对方有不妨让他再试一次的想法。由于道歉态度的各异，往往会给人截然不同的感受，这一点我们务必要牢牢记住。

◎与其辩护，不如弥补

某一公司在开会时，发给每位与会者的资料中，因人为的因素少印了几张重要的文件，虽然这几张文件对该会议并没有造成严重的影响，但事先负责影印这份文件的年轻女职员，却被她的上司叫去狠狠地骂了一顿。

这位女职员在郑重道歉后，要求她的上司让她重新影印一次，把完整的资料补发给与会的人。听到她的这项要求，上司对她的印象突然改变了。因为她不只是道歉，还设法用实际行动来弥补自己的过失，表现了强烈的责任感。从此上司对这位女职员就留下了深刻的好印象。

因此有过失时，与其辩护，还不如立刻提出改善的方法，较能表现自己的责任感，而获得对方的好感。

◎一句“像我这样的人”，往往能消除别人对我们的不信任感

在众多的学者及评论家的座谈会中，主办单位安排了一位家庭主妇列席发言。当轮到她发言时，她居然用“像我这样的家庭主妇……”作为开场白，但结果却成了一篇非常精辟的演讲，实在让人刮目相看。

她很高明地利用了人们的心理。那就是利用“像我这样的人……”引开了人们对她不满、不信任及愤怒感。当然在场的人对她可能并不会会有不满或愤怒感，但却多少会有不信任感，可是她靠着这一开场白打破了别人对她的不信任感，收到了比预期更好的效果。

因此若认为别人会不信任我们，我们可在开始说话时模仿这位女士的说法，打破对方对我们的不信任感，然后再进入说话的主题。

◎复述对方的问题足以表现自己对这件事情的认真态度

有一些人虽然喜欢演讲，但却不喜欢答复台下的人所提出的问题。的确，他们所提问题的内容有时真是莫名其妙，有时甚至会与讲演的内容毫不相干。关于这一点，有一位评论家所使用的方法就值得我们学习。

他的方法其实也很简单。每当有人向他提出问题，他总是不厌其烦地重复一次对方的问题，再开始进行解答。而在重复问题的这短短的时间当中，他就可以思考着该如何回答。这种方法往往可以让询问的人留下“他真的在认真思考我的问题”的印象，自然而然地对他产生了好感。另外，重复对方的问题还有另一个优点，那就是可以让询问的人确认自己询问的是否就是这个问题，避免因听错或会意错，而答出不相干的内容。

这种回答的方法在面试等较严肃的场合尤其有效。在这种情况下若能用这种方式回答问题，可以给主考官留下“认真”的好印象。试想，如果主考官发问后，你就立刻冲口回答或沉默不语，主考官会有怎样的感觉？收到的效果当然会是负面的。因此，不论回答的答案是否得体，开始回答问题前，先复述一次问题，绝对可以让对方留下好印象。

◎积极响应对方的话题

我们打电话时，若对方一直闷不吭声，我们一定会觉得很不好受，似乎有被对方忽视的感觉。

这一点不只在电话中，就是与人面对面谈话时，若对方毫无反应，我们也一定会觉得很不好受。

此时我们虽然可以用“嗯”、“喔”等语气表示我们确实在听，但最好的方法是在说到某一个段落时，重复一次对方所说的内容的重点。这样不但能消除对方的不安全感，同时也可以让他觉得我们很专心地在听，理解力也很强。事实上，这一点在公事上也可以加以应用。当上司命令我们做事时，每次都复述上司命令，则上司会认为下属确实已经理解了他的命令而感到放心。另外，复述上司命令，对我们本身而言，同时还具有加强记忆的作用。因此无论从哪个角度来看，复述命令对我们而言，是绝对有益无害的。

◎“请你听我说”听起来比“我要告诉你”谦虚得多

想让对方对我们产生信任感，最主要的一点，就是要消除对方的警戒心。

而在谈话时，最重要的一点就是要让对方觉得他是主角。“我要告诉你”是以说这句话的人为“主”，因此对方的感受往往不如“请你听我说”来得悦耳！这不但是以对方为“主”，并且还可以表现自己的谦虚，是件一举两得的事。

◎满足对方不经意间流露出的愿望

有位任职于某企业的经理，曾讲述了一件令他很感动的事。他说有一位任职于他客户公司的年轻职员，有一天拿了一瓶他们家乡的土特产酒来送给他。问其原因才知道，原来不久之前，在他们一起喝酒的时候，这位年轻的职员向他表示，他们家乡所酿的土特产酒味道不错。结果这位经理就不经意地向他表示，方便的话，哪天就送他一瓶。这位年轻职员果真没忘记他们之间的约定，把酒送来了。这种诚意着实使经理深深地感动。

一般来说，不信守约定被认为是件不好的行为，但喝酒时所定的约定却是例外，因此若能遵守喝酒时所定的约定，将会让人刮目相看。

事实上，想让人留下深刻的印象，“意外感”所占的比例往往是相当大的。因此，若想让人留下深刻的好印象，就必须遵守一些非正式的约定，这样对方将会因感到意外而留下更深刻的好印象。

◎倾听失意者说话，可以获得对方的信任感

心里有什么不舒服，往往可以因找到倾诉的人而得到松弛，而人际关系也因此得到润滑。

可是人一旦陷入低潮，往往会连与人谈话的兴致都没有，但心里想诉说的苦楚却越来越多，这是一种恶性循环。

对于这样的人，我们应该尽力去帮助他。而他实际上最需要的，就是一个愿意倾听他诉苦的人。因此我们可以邀他喝酒或请他吃饭，慢慢地松弛他的苦心，让他愿意开始倾诉他的苦恼。我们若如此地从心底去帮助他，日后他对我们的信任感将会大大增加。

◎对不在场的第三者表示关心，可以加强对方对我们的好印象

有位初任职某出版社的年轻编辑到朋友家拜访。当谈到一半时，他不时地看表，然后突然站起来向朋友表示，他还有另一个约会必须赶去。当这个朋友送他到门口后，他果真跑着去赶赴另一场约会了。

或许有的人会认为他的这种态度很没礼貌，但他当时给人的印象，却是真正地关心另一个人，给人留下了很好的印象。

当然他当时并非是表演给人看的，而是真的要赶赴另一个约会，但若想“表演”一下也未尝不可。例如当我们与人交谈到一半时，可以起身打个电话，然后跟对方说“我下一个约会可能会迟到10分钟，所以必须先打个电话跟他说明一下”。如此一来对方一定会设身处地地想，假如我是他的下一个约会对象，他也会同样地关心我，而对他留下很好的印象。

◎身体姿态，反映品行

在传统习惯中，与身份地位比自己高的人见面时，为了表示敬意，必须挺直腰坐得端端

正正。事实上，就算说话毕恭毕敬，若表现出一副吊儿郎当的态度，别人也绝不会留下好印象。因此，第一次见面的人谈话时，切记绝不可跷起二郎腿，否则就算在其他方面的表现都很好，也会给对方留下坏印象。

社交心理学关键词

我们应该借助一些技巧，来争取对方的信任。其中最简单且有效的方法，就是将说话的速度放慢。尤其是与人初次见面的时候更须如此，才不会让对方留下轻浮的坏印象。

30 积极与热情——让别人认为你“做事很积极”的社交细节



◎开会时起立发言可以加强自己发言的分量

有些讲演会由于主讲人发言的时间较长，主办单位会特意准备椅子让主讲人坐着发言。碰到这种情形，可以婉拒对方的好意。

为什么？因为同样的讲演内容，站着和坐着说给听众听的效果完全不同。以歌星在舞台上的表演为例，站着唱与坐着唱不但歌声的效果不同，它给人的感受也完全不同。前者会比后者更让人觉得有活力。同样的道理，讲演时站着说，听众的感受往往会更为强烈。

因此开会时若起立发言，给人的感受一定比坐着发言更强烈、更有迫力（压迫力），此外，站着发言的另一个优点，可以居高临下，把握全场听众的气氛。

特别是那些对自己的讲演没有信心的人，更应该站着发言。虽然发言内容是一样的，但站着发言这一小小的改变，就可以使听众留下“积极”的好印象。

◎比别人抢先接电话可以给人“做事积极”的印象

动作比别人慢，往往会让人留下做事消极的印象。因此若想给别人留下做事积极的印象，就要比别人早一步行动。

例如电话铃响时，比别人抢先接电话，有客人到公司洽谈，立刻上前接待。虽然这都只是一种小小的动作，但会给人留下反应快、做事积极的好印象。

◎比别人早到公司可给人留下做事积极的印象

有位职员刚进入公司时，每天都是最早到公司上班的人，有时会因到得太早，甚至连公司的大门都还没开！虽然他谦虚地表示是由于他的能力较差，必须比别人早到公司上班，来弥补自己能力的不足，但事实上他每天都那么早到公司，绝对有其正面的意义！

试想，其他的同事睡眼惺忪地赶到办公室时，你已经卷起袖子在做事了，他们的感受将会如何？积极、有干劲就是这样表现出来的！

◎挺直腰杆快步走可给人留下精力充沛的印象

有位曾在高级餐厅打工的学生说，他们进入餐厅正式工作以前，除了有各种基本知识训练外，老板还再三交待他们在餐厅内工作时，必须以快速的步伐行走。

许多人很佩服这老板，因为若让侍者慢吞吞地走，不但服务速度会慢，同时也会给客人留下不好的印象。慢慢地走往往会给人一种很疲倦、无精打采的感受。让侍者快步走，可以说是这家餐厅的优良传统，这就是他们自我表现一种方法。

不只是侍者，任何人只要挺直腰杆快步走，就会让人觉得积极、有干劲！

走路的方式往往会被人们所忽略，但却是我们在自我表现中不可忽视的重要一环！

◎用力握手可以让对方感觉你很强大

握手不仅是一种交际的礼仪，同时也是表现自己的强力武器。仔细地观察一下那些政治家，一连与数十甚至数百人握手后，他们的手已经因失去血色而显得苍白，由此不难推测他们是多么用力地与人握手。

从心理学的角度来看，一个人若是被人用力地握手，自己就会很自然地用力握回去。握手虽然看起来只不过是手与手的交流，但实际上却也是一种心与心的交流。因此用力握手可以让对方感受到自己的热情与意念，并给人一种强大的印象。

事实上，握手愈用力，愈可以让对方留下深刻的印象。反过来说，若是对方用力地握我们的手，我们下意识中就会用力地握回去，以免自己居下风。的确，被人用力一握，往往会感受到一股强大压力，尤其是被第一次见面的人用力一握，那种强烈的感受常会使人难忘。

◎坐沙发时，千万别“陷身其中”

假如你正在很认真地向一个人解说某件事的时候，对方却将自己的身体深深地陷入沙发中，你会有什么感受？如果对方是上司那还没话说，如果是同事，你可能就会向他说“你能不能认真地听我说”。为什么呢？因为将身体深深地陷入沙发的姿势，在别人的眼中，看起来往往就是一种不认真的态度。特别是连上半身也深深地陷入沙发中，给人的印象将会更为恶劣。

相反的，若仅坐椅面的一半听人说话，例如只利用椅面的前三分之一部分来坐，给人的印象会更好。尤其是采用这种坐姿时，身体的上半身会自然地向前倾，可让对方产生聚精会神的感受，因此会让对方产生做事积极的印象！好好利用这一效果，可以有效地表现自我，给对方留下好印象。

◎边听边记笔记可让人感觉你在认真地听讲

在你讲演时，总会有一些听众拿着笔记本边听边记。不知不觉中你会对这些人产生好感。

因为记笔记不但表示要留下一份记录，并且还显示了想将对方所说的话，留在记忆中的积极态度。

当然任何人都不会把没用的话一一记下来，反过来说，做笔记就是表示认同对方说话的内容，对于对方是一种敬意的表现。

好好利用这种心理，可以使对方感受到我们的心意。通常上司对你说话时，就是再无聊的话你也不得不听，此时若能用记笔记的方式，不但能消除无聊感，同时也可以给上司留下

好印象。

一边听讲一边记笔记，是需要有灵活的头脑才能胜任的工作，因此勤记笔记不但可以表现出自己的能力，更有事半功倍的效果。

◎卷起衣袖工作，可给人留下做事积极、有干劲的印象

将长袖衣服的袖子卷起来，露出肌肤，可以使人产生充满活力、做事积极的印象。听说年轻的女性往往会对卷起衣袖做事的男人产生好感。据了解，岂止是年轻的女性，任何人对卷起衣袖做事的人都会产生好感！

◎签名的字体大一些，可以让人留下深刻的印象

政治家与一般人的名片最大的差别，就是政治家的名片上除了姓名之外，其他如住址、电话等一概不印，并且姓名也用比一般人使用名片还大的字体来印刷。这些都显示出想让对方记住自己姓名的意图。

这一点值得我们学习！事实上姓名就是我们的另一个身份，只要对方记住我们的姓名，也就等于认识了我们。因此签名时尽可能将字体写大一些，就可以加深对方的印象。根据一位教师的经验，通常将自己的姓名签得很大的学生，他的学业成绩虽然不一定就很好，但往后的成就却往往会较大，这就显示写大字的人较具有积极性！

◎边说边打手势可加强给对方的印象

在美国的学校里，每个学生在课堂上起立发言都是边说还边打各种手势。这种热烈的学习气氛，在东方学校的课堂上是不易见到的。尤其是当学生要表达与教授相反的意见时，那种激烈辩论的情形，在东方更是绝对看不到的！

还有当我们观赏政治家演讲的影片时，也会发现他常使用各种激烈的手势来加强演说的效果。这正是政治家的个人魅力所在。

或许这是国民性的差异缘故，东方人说话时通常不打手势。但我们若能在说话时配合一些手势，就可以使对方的印象更为深刻。

由此我们可以知道，倘若手势打得好，有时谈话的内容虽然不怎么样，也可给对方留下深刻的印象，所以我们不能忽视手势的重要性。

◎参加事先没有安排座位的集会时，主动坐到上司的旁边，可以表现自己的自信心

在大学里，上课时通常没有排固定的座位，但奇怪的是每一次上课时，同学们所坐的座位却几乎都是固定的。成绩好、喜欢发表意见的同学，通常会坐在距离老师较近的座位，而成绩差、常常心不在焉的同学，则通常会坐在后面几排的座位。

其实这个道理非常简单。坐前几排的学生不但较容易为老师所重视，就是被老师叫起来解答问题的机会也比坐在后排的学生多出许多。因此对自己有信心的学生，就会选择前排的座位，反之，对自己没信心的人，就会很自然地往后坐。

同样的心理也会出现在一些公司职员的身上。对自己越有信心的人，越喜欢和上司在一起。因此参加事先没安排座位的会议时，主动坐在上司的旁边，可以表现自己的自信心！

◎额外的工作以及意外的工作，可使别人感受到你的热忱与诚意新闻记者的工作是相当辛苦的。他们一天24小时，都必须为了采访新闻而工作。有时他们好不容易找到了他们想访问的人，但被访问者却以“没什么好谈的”理由而予拒绝，他们便白忙一场。

在外行人的眼中，或许他们的这种做法被认为是在浪费时间，但事实上他们却有必须这样做的理由。他们是想凭着一天24小时不停地工作，让受访者产生怜悯的感受，进而因同情而透露一些消息。虽然受访者也知道记者用的是苦肉计，但却仍会产生同情心！

有一位任职于某杂志社的记者，就为了想获得一位正在监狱服刑犯人的独家新闻，在他入狱的三年内不断地写信和他联络，结果在他出狱后，果然让他采访到了他所需要的独家新闻！

因此有时额外的工作以及意外的（别人不会想到的）工作，反而可使别人感受到你的热心。

◎到对方的住处请教可以显示自己的热忱与诚意

有人常说“公务人员的服务态度欠佳”。虽然最近他们已经开始改善他们的服务态度，但仍让人有不舒服的感觉。究其原因，最主要的是我们必须到他们那边才能办事！

另一个原因是到这些场所办事，往往会被这些公务员连名带姓地叫来叫去，而这种直呼其名的叫法又通常是上司对下属的叫法，因此被叫到的人往往就会感到不是滋味了。

上述两种原因，往往会成为我们身心两方面的负担。一件小小的手续有时必须花上一整天的时间才能办好。而这种不愉快的感觉，就是让我们对公务人员的服务态度产生抱怨与不满的原因。

和人见面也是一样，如果对方表示“到我公司来吧”，有时就会觉得很不是滋味。相反的，若对方说“我到你那边去吧”，就会有很舒服的感觉。因为在自己熟悉的环境与人见面，心里总会多一层安全感。

为了显示自己的诚意，我们不妨到对方的处所请教，虽然这样会比较累，但收成却往往会非常丰硕。

◎将自己的“梦想”说出来，可以增加自己的魅力

表现自己魅力的方式很多，而其中很值得一试的，就是将自己的“梦想”说出来。

例如，我们可以对别人说“我希望将来能住在国外，最好是在西班牙买一个小城堡……”或许有人会觉得你幼稚无知，但一般人却会觉得说这些话的人天真可爱，充满了魅力。

有“梦想”的男人才是富有魅力的男人。“在我有生之年，一定要用我的双脚走完丝绸之路。”有这种“梦想”的男人是否会让人觉得有魅力？答案应该是肯定的。

“梦想”就是幻想，因此就算是完全的超现实也无所谓，只要拥有属于自己的“梦想”，整个人就会充满了魅力。

◎该认真时就全心投入，该笑时就开怀大笑

有些人无论是高兴或烦恼，都不会在脸上显示出喜怒哀乐的表情。

当然，面无表情的人并不代表他们内心是冷酷的。相反的，这种人的心思，有时会比正常人更细腻、更富神经质。

由于面无表情，别人就无法从他们的表情中了解他们的心思。因此对于这些看起来毫无反应的人，人们自然就会产生“他们反应迟钝”的感觉。

感情的表现越积极，越能让人了解当事人内心的感受，而感受性强的人，往往也会让人觉得非常有魅力。因此我们在应该认真的时候，就要全心投入，在该笑的时候，就开怀大笑，才不会让人觉得我们反应迟钝，而留下坏印象。

◎用手握着麦克风演讲，较易表现出自己独特的形象

相信任何人都有在不同的场合讲演的机会。当使用麦克风说话时，我们用手拿着麦克风讲演，更能增加自己的魅力。

使用麦克风最重要的一点，就是口与麦克风之间的距离应该保持一定，这样听起来会比较舒服（声音不会忽大忽小）。通常较少使用麦克风的人，往往会在不知不觉中将自己转向背后的黑板，使自己与麦克风间的距离拉长，从而使声音变小。这是一般人最常犯的错误，我们务必要注意这一点。

如果我们将麦克风拿在手上使用，就可以随心所欲地走近听众席进行讲演，如此更易拉近我们和听众间的距离。所以当我们使用麦克风讲演时，不妨用手握着麦克风保持一定的距离，就可获得很好的效果。

社交心理学关键词

拥有远大目标的人，他的整个人都会给人一种“大”的感觉。女性和这样的男人在一起，就会产生连自己的“梦想”都可以实现的感觉。

31 才干的展示——让别人感觉你很有才干的社交细节



◎在开始发表自己的意见之前，先说明自己的意见范围

说话清晰，可以让人觉得“头脑好”，这一道理相信大家都同意。但如何说才能口齿清晰呢？

最好的方法，是一开始就将今天所要讲的话有哪几大项，以及每一项的内容又如何等先说清楚！

为什么要先做上述的报告呢？由于人类是一种喜欢推理的动物，因此一旦事先表明了大概的内容，听众就可以一边听讲，一边进行下一步骤要说什么的推测，并且由于有了某些心理上的准备，他们对讲演内容的吸收也会特别快。

换句话说，事先简单地说明将要讲演的内容，由于听众已经有了某种程度的心理准备，因此就算讲演的人偶尔口齿不清，也不会影响到听众的感受，因此可以让他们产生“此人头脑不错”的印象。

◎每次都能将意见归纳成三大项，别人就会对你的归纳能力留下深刻的印象

人们对于“三”总是有一种特殊的感觉。“三”往往可以带给人们一种安全感。

具有说服力的人，往往善于利用“三”的战术。日本某商社的副社长士光敏夫先生就是其中的佼佼者。他对于任何问题的答复都是“这个问题有三个答案”，并且在回答问题时也都将问题归纳成三大项。这样不但问题被整理得容易理解，对于整个问题的探讨也颇有助益。

反过来说，若将问题的答案仅仅限定为一项，则容易使人有一种武断的感觉，如限定为两项则又易使人有左右摇摆不定的印象。

事实上，演讲的人若能将问题归纳成三大项，则在进行演讲的时候也将会顺利得多！

◎任何话都尽量在三分钟以内说完，也是表现“自己头脑好”的诀窍

我们常常可以看到类似“三分钟讲演术”以及“三分钟自我介绍”的书。事实上“三分钟”对我们而言，的确具有特殊的作用。通常一般人讲三分钟的内容，是不用看稿可以侃侃而谈的极限

据有人在广播电台主持每天2分50秒的迷你节目的经验，发现这一时间正好可以不多不少地讲完一个主题。以一般谈话的内容而言，一分钟太短，五分钟又太长！

为什么？事实上三分钟是人类表达自己意见的最适当时间。任何谈话只要有三分钟，就可以表达得清清楚楚。超过此时间所说的话，很可能就是废话了！

说话最重要的目的就是要让听众有良好的感受。世界上没有任何事会比内容贫瘠的话，更令人觉得无聊的了。因此与其多说废话，倒不如将说话的内容，精简在三分钟以内说完，反而容易让听众接受，并且听众还会对讲演者产生“此人头脑不错”的印象。

◎凡是考虑周到，想到最坏的结果

举一个很简单的例子来说，假定有一位汽车推销员，他每月销售业绩是三十部汽车，但本月份他只销售了十部汽车。如果事先他已向上司报告说：“这个月由于其他车厂推出新型车，因此预测自己本月份只能卖出四五部汽车。”如今卖出了十部汽车的这一事实，看起来就不再是一项缺憾而是一项突破了。但若他事先向上司表示“虽然这个月份其他车厂推出了新型车，但我至少可以卖出十四五部汽车”，则售出十部汽车的这项事实，就会被认为是一项“失败”！这也从另一个角度解释了本书第二章所讲过的“欲扬先抑”定律的潜在内涵。

◎平常说话时偶尔加入一两个专业名词，可以使人感觉你有深度当我们坐在车上或咖啡厅里，听到旁边有人说外国话或专业名词时，

我们的目光往往会不由自主地去注视他们。

这种现象就是记忆心理学上所谓的“凝离效果”。例如若将一个特殊符号放在一大堆数字当中，则这个特别符号一定会特别醒目，这就是所谓的“凝离效果”。

所以当你追求女朋友的时候，如果常在谈话中加入一些外语，对方往往会觉得你很有学问。一旦感觉某人有学问，对于这个人谈话的内容就会格外注意。

反过来说，若总用这种方法，则不但“凝离效果”会越来越淡，反倒会使对方感觉谈话的人肤浅甚至卖弄！如此不但达不到表现自己有学问的目的，反而会给对方留下坏印象。因此，得适可而止。

◎若想让别人接受自己的意见，可以尝试以名言或谚语的方式表达自己的意见

有时我们想拒绝一件事，往往会由于某些因素，使我们无法很干脆地拒绝，因为一不小心就可能又树立了另一个敌人！

此时我们就必须找借口来拒绝了。但若所找的借口又与自己有密切的关系时，虽然对方因此接受了我们的拒绝，但另一方面他同时也会感觉到直接被人拒绝的愤怒。

那么如何才能既不伤感情又达到拒绝的目的呢？通常，若要真正地做到两全其美，是相当困难的。这里有一个比较理想的方法，你不妨试一试。那就是翻一翻历史，找一找历史名人们说过的话，是否有适合自己目前处境的名言。若有，则我们可借该名人的话，向对方表达自己想表示的意思。例如，我们可以用“孔子曾说……”的方式来表达（暗示）自己目前的心境。这样一来，对方的感受往往也不会再那么强烈，而我们想拒绝的目的就达到了。

此外，引用名言或谚语，往往也可以加强自己的说服力。这就是心理学上所谓的“威光暗示”效果。

◎叙述数字时若能将个位数也表示清楚，可以提高别人对自己的信赖感

试想，如果我们听到对方把小数点以下的数字，都清清楚楚地说出来，我们有什么感觉？是否会认为对方的记忆力惊人？通常有些人之所以被尊为“超人”，就是因为他们肯下功夫，将小数点后的数字都记起来的缘故。

其实牢记数字，往往还能让听讲的人产生信赖感。例如有一位杂货店的老板到银行申请贷款时，他要求银行借他91万元。银行的经理觉得很奇怪，就问他为何不干脆借100万元。这位老板很坚决地表示，他贷款的金额经过他仔细计算，确实只须借91万元，因此他只要借91万元即可。银行经理听到后觉得他非常可靠，于是立刻批准了他的贷款。

◎逆光走向对方会使人产生此人较“大”的感觉

欧美人士相当重视心理学在商业上的应用。尤其是身为公司的高级干部，他们平时更重视自己的服装、室内摆饰等等，都以尽可能给人留下好印象为目的。

在美国还有专为此论点写的一本很厚的书。书中分别说明大人物的谈吐（由如何选词造句到每句话之间应停顿多少等）、应对表情、说话的语调姿态、抽烟的姿势等等，巨细无遗。其中最让人觉得有趣的，就是它还提到“逆光走向对方会使人产生此人较‘大’的错觉”。

逆光当然不容易让对方看清楚自己脸上的表情，因此会让对方产生不知道他在想什么的威胁及压迫感。有些人甚至按自己谈话的对象或内容，调整自己房间内灯光的明亮度，来制造最适当的气氛。

我们或许还用不着做到这种地步，不过在与人说话时选择逆光的位置的确比较好。因为逆光会使对方看不清楚我们脸上的表情，万一我们有时露出犹豫不决的表情时，对方也不容易察觉，从而可使对方对我们留下好印象。

◎直条纹的衣服可使你看起来较高

错觉是视觉心理的一种原理。其中常被人应用的是直条纹与横条纹带给人的视觉差异。这项错觉原理常被应用在服装上，我们若想使自己看起来个子高一点，不妨穿直条纹的衣服，反之，若想使自己看起来胖一点，则可改穿横条纹的衣服。

对自己身高不满意的人，可以常穿直条纹的衣服，使别人产生错觉。根据美国一所大学的研究报告，身高与未来的升迁有绝对的关系。一般人站在个子比自己高的人身边，多少总会感受到有一股压迫感，这是一项不争的事实。换言之，身材高大的人可以让别人产生自己能力强的错觉。因此我们应该多穿直条纹的衣服，让自己看起来更高更大。这样可以给别人一种大人物的印象。

◎好笑就笑，不懂就承认，才不会让人觉得你反应迟钝

以前有两位杂志社的编辑，有一次为了连载小说的刊登事宜，两人一起到一位小说作家

的家中拜访。其中有一位是老资格的编辑，另一位则是初出茅庐的新编辑。

见面时由老资格的编辑展开话题，但是为了将来容易交接工作的考虑，他仍刻意地安排让同来的新编辑有说话的机会。可是很意外的，那位新编辑却根本不答腔。第二天，那位作家就打电话来问老编辑：“昨天与你同来的那位老弟头脑是否有问题？”

听了以上这个故事，我们一点都不会感到惊讶。因为一个人在说话时，都希望让对方有印象。倘若对方一点反应都没有，他一定会大感失望。因此我们在听人说话时，不妨偶尔加入“吓我一跳”、“了不起”等语表示同感，让对方感到我们在关心他。这样也可以给对方留下头脑反应快的印象。

◎重复“我认为……”、“我的……”等语，可以加深别人对自己的印象

在一些政治活动场合，经常可以听到演讲者在他们的话中，不时重复“我认为”、“我的……”等语。对于这些从事政治活动的人而言，向大众推销自己是最迫切需要的事。而多用“我”这个字眼，正是加深别人印象的主要方法。

与欧美的语言比较，东方人原本就比较少用“我”这个字，并且在日常的生活中，东方人通常都会尽量避免用“我”这个字。那么为何东方人会避免用“我”这个字呢？最主要的原因，就是在潜意识中想逃避责任，不想让对方知道这是自己的意见、自己的感受。换言之就是一种潜在的防卫意识，认为如此做同时还能避免与周围的人发生冲突。

的确，一个人若不时表示“我的看法是……”或“我认为……”，则往往会给人自大、固执的印象。相反的，若想让别人对自己留下强烈的印象，则不妨在言谈中多使用“我认为……”、“我的……”等语，则必然可以给别人留下深刻的印象。但这种方法不宜使用太频繁，否则会有反效果。这一点必须特别注意。

◎将自己的“特点”归纳在三个以内，可以加深别人的印象

在日本的东北部，有一家知名度颇高的饭店。这家饭店虽然并不是什么百年饭店，但附近有喜庆宴会时，都会选择在这家饭店举行。据了解，当地的人认为若能在这家饭店举行婚礼，是件非常值得骄傲的事。这家饭店之所以能够如此成功，完全要归功于这家饭店的总经理，他将该饭店的特点归纳为两个。

其一是他们推出只有他们的饭店才能制作的正统式餐饮。其二是他们所装设的吊灯，都是价钱极为昂贵的高级货。据说他们最小房间中所装设的吊灯，价值就有4000万日币，大房间中的吊灯，价格更高达一亿日币！因此，当你到达那个城市之后，只要向计程车司机表示要到这家饭店，司机就会立刻反问：“是那家装设昂贵吊灯的饭店吗？”或“是那家推出正统餐饮的饭店吗？”

另外，有一位参议员，由于他在竞选时仅以单一的政见作为号召，从而使他的政见因其简单明了而变得家喻户晓，深入选民的心，最终在选举中获胜。

由上述这些例子，我们不难了解，尽量将自己的特点归纳为少数几项，反而更能加深对方的印象。这可避免因特点过多，而使对方感觉眼花缭乱，无所适从。

当我们参加面试时，与其想让主考官留下“本人文武全能”的印象，还不如强调自己真正精通的一项（例如“我对爬山很内行”等），反而可以让对方留下深刻的印象。

◎专精于某一件事，往往可以让人刮目相看

在日本NHK担任巴洛克音乐解说的皆川达夫先生曾获得意大利的音乐首奖。他也是巴洛克音乐的权威。他的本职是教大学西洋音乐史的教授，但他的兴趣却极为广泛，有的兴趣甚至和他的本职毫无关系。高中的时候他曾参加歌舞剧的演出，而且对于葡萄酒也非常内行，甚至还写了一本有关葡萄酒的书。

虽然一般人或许无法像皆川先生一样，对于任何事都非常深入，但专门研究某一件事并且深入探讨，则是任何人都能做到的！例如对葡萄酒有兴趣的话，只要稍微下一点工夫，很快就能精通，甚至成为专家。或者以世界各国的语言来练习“早安”和“你好”，甚至学习一些口技（如学公鸡叫）等都可以给别人留下深刻的印象。这些雕虫小技虽然看似无聊，但往往可因此使别人对你刮目相看。

找个机会露一手，就可以加深别人对你的印象，他们绝不会觉得你无聊。

◎说出别人意料不到的话，可提高对方对自己信任感

有个人以前为了改建房子，找了一位木匠来估价。结果这位木匠对他说：“这么好的东西拆掉实在太可惜了！如果是我的话就会原封不动地留下来。”听到他这么说，这人立刻对他产生信任感。虽然原本就听说他的手艺非常好，但因为是第一次找他干活，因此对于他是否值得信赖，事实上并没有把握。这种疑虑由于他的那句话而一扫而空。

为什么？因为他没说出别人预期他会说的话。我们通常会由对方的职业或社会地位，推测他会说什么话。例如我们认为推销员一开口，就会说出一连串推销自己新产品是如何优良的话，而木工则应该会鼓励人尽量改建房子。因此当对方说出与自己预期正好相反的话，往往就会因惊讶而不由自主地对他产生信赖感。

◎不按旧例往例办事，可给别人留下“能干”的印象

一些公司每年都会举办许多活动，因此每个职员都会有承办活动的机会。当我们被选派承办活动时，正是我们表现自己的大好机会。此时若能避免因循守旧，就可以给同事留下“能力强”的印象。

不过也不必样样都与众不同。例如，主办年终聚餐活动时，只要选一个别人都没去过的好场所，让大家吃惊一下，那也就够了。

但必须注意的是，若平时工作不努力，只在主办一些宴会时大出风头，则别人对他的印象也不会太好，或许别人会私下戏称他是宴会部长。

因此这些与众不同的变化，最好别太夸张，只应该尽可能在一些细节上去求变化。另外自己平时的工作表现也必须力求完美，这样才能给同事留下工作能力强又会玩的好印象。在社会上只会工作不懂娱乐的人，并不见得会受到别人尊敬，既会工作又会玩的人，才真正会受到大家的尊重。

◎腰部挺直的坐姿，可给人留下“才俊”的印象

腰部挺直给人的印象往往会非常好。缩成一团地坐在椅子上，不但表现出没有自信，并且还可能让对方留下你畏惧他的印象。

正确的姿势会让人产生私生活正常和思想正直（即不会胡思乱想，把别人的好意当成恶意）的印象。另外正确的坐姿还会给人诚实的印象，以及能力强、“才俊”的印象。

在参加会议或面谈等重要场合时，尤其应该注意挺直自己的腰杆。事实上，在这类场合，腰杆是否挺直，往往是成败的关键所在，因为驼背的人再怎么看，都不可能会像是“才俊”！

再从心理学的观点来看，驼背的人通常都比较内向，防卫意识也比较强，同时也可能是较不合群的人。

◎说话时直视对方的眼睛，可以给对方留下好印象

由于工作的关系，我们经常会接触到各式各样的人。他们的年龄、嗜好、职业与社会地位都不尽相同。其中最能给人留下好印象的，是那些与你说话时直视你眼睛的人！

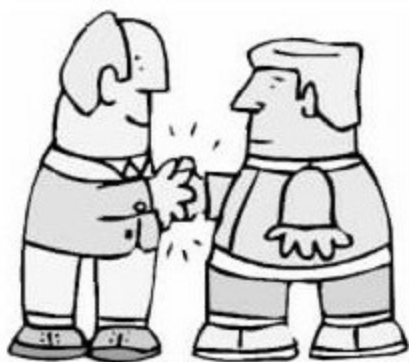
谈话时相互凝视对方，对双方来说都会产生紧张感，因此我们会因为在潜意识中想逃避这种紧张，无意中将视线飘离对方的眼睛。最明显的例子就是搭乘电梯时，大家都会不约而同地注视电梯的天花板或地板，避免彼此目光的接触。

许多人都有眼睛看着下方说话的习惯。这种表现往往会给对方留下非常软弱的印象，对当事者来说，是非常大的损失。直视对方的眼睛说话虽然会有少许的紧张感，但仍应养成注视对方眼睛说话的习惯。尤其要说服对方时，这一点绝对必要。因为注视对方的眼睛说话，正是让对方感受到你的压力及信心，同时也是提高说服力的最有效方法！

社交心理学关键词

我们若能注视着对方的眼睛说话，相对地，就会给对方留下我们对自己充满自信的好印象！相反，若我们逃避对方的视线说话，则往往会给对方留下自信心不足的印象，同时也会在不知不觉中降低了自己对方心目中的分量。

32 亲密感——增加与他人的亲密感的社交细节



◎强调自己与对方有共同的目标，可以缩短彼此间的距离

以前有一部电影，剧中有位公司经理计划利用现任职位上的客户资源开办一家新公司赚笔大钱。于是他找了两名以前的手下，共商创业的事。后来他发现若只有他们三个人，人数太少，将很难成功。于是他要他的手下另外再找七个人，以便组成十个人的创业团队。

他的手下顺利地找到了他们所需要的人手。但这位经理却发现，他与这七个新伙伴根本就不认识，他们是否值得信任实在是一个大问题。

于是他想到了每晚分别与一个新伙伴共进晚餐的好办法。席间他除了交待各人所负的任务之外，还郑重地向他们表示“我也跟你们一样需要钱”！

结果由于彼此有了共同的目标，这个计划最后终于成功了。

事实上像上述例子中这样沟通彼此间共同的目标，往往可以迅速地拉近彼此间的距离。这就和一旦发生战争，国民间的感情就会迅速地拉近的道理是一致的。我们若能将这一技巧应用到工作上，往往会获得意想不到的好效果。

◎与人初次相见，坐在他的旁边较易进入状态

相信每个人都有过这样的经验，那就是与人面对面对话时，往往会特别紧张。因为人与人一旦面对面，眼睛的视线难免会碰在一起，容易造成彼此间的紧张感。

相反的，与人肩并肩谈话，在精神上绝对比面对面对话要来得轻松。因此与人初次相见，坐在他的旁边往往较容易进入状态。这一点同样适用于与异性约会的时候。

◎尽量制造与对方身体接触的机会，可以缩短彼此间心理的距离有位评论家曾经说过，有一次当他去百货公司买衬衫时，售货员小姐立刻拿皮尺，帮他量颈围。由于此时的售货员必须与他靠得很近，所以会使他产生好像与亲人在一起的感觉，而生意也往往在这种气氛下成交。

事实上，每个人都拥有一个无形的“自我保护圈”。通常除非是非常亲密的人，否则不容易侵入这个范围。但反过来说，若对方已经侵入了这个圈内，则往往就会产生对方是自己亲密者的错觉。

一本杂志上有一句很有趣的话——只要男女开始勾肩搭背，他们就已经是情人！的确，

◎面带微笑地谈话更能拉近彼此间的距离

著名的节目主持人崔永元，之所以会受到大众的欢迎，并非由于口才特别好，而是由于他总是能微笑着听人说话。

同样，虽然说些笑话有改善彼此间紧张关系的润滑作用，但有时一不小心，也可能会弄巧成拙。因此，与其费尽心思逗人笑，不如认真听对方说话自己笑，反而可以拉近彼此间的距离。大家一起笑，很快地就能消除彼此间的紧张感，并且可以在很短的时间内建立亲密感。人与人之间的关系，也会因此获得很大的改善。

◎若与对方有共同点，就算再细微的也要强调

“你家住哪？”“喔，那个地方我以前常去，附近是不是有一家卖香烟的杂货店？”像这样可以拉近彼此距离的话题，就算再细微的也要强调。

人与人之间一旦有了共同点，就可以很快地消除彼此间的陌生感，产生亲近的感觉。这样不但可以使对方感到轻松，同时也具有使对方说出真心话的作用。

事实上，我们每个人都具有这样相同的心理。例如两个陌生人一旦发现彼此竟然曾就读同一所小学，顷刻间就会产生“自己人”的感觉，立刻会打成一片。

找一些共同点强调一下，往往会收到意想不到的效果。

◎将与自己关系密切的人名写在电话记事簿的首页，会让他欣喜万分

当你到一位交往很久的同事家做客，你们尽兴地谈完准备回家的时候，他对你说：“这些文件待会儿再送到您家。”说完他顺手打开电话记事簿，准备确认你的电话号码与住址。突然间你发现，你的名字竟然被写在第一位！老实说，你当时一定非常高兴！

每个人对“自己”都非常敏感，因此一旦发现自己受到与众不同的待遇时，不是感到非常兴奋就是感到非常愤怒！

如果将与自己关系密切的人名，写在备忘录的首页，往往可以让对方感到高兴，而收到意想不到的效果。

有一位在心理学方面很有研究的学者，有一次应邀去演讲。他刚刚到达会场，主办这次演讲的主持人竟然没头没脑地问他：“您是学什么的？”既然请他来演讲却又问他是学什么的，着实让他火冒三丈！当时他立刻就拂袖而去。请人来演讲或帮忙，事先多少应对对方有所了解，是必要的礼貌。因为每个人都希望获得别人的关心，一旦感觉别人忽视了他，任何人都会感到不愉快。相反，若表现出了解他、很关心他的样子，别人就会因高兴而对你留下好印象。

表示对别人关心的方法很多，其中记住对方曾经说过的话，然后向对方表示“您曾说过……”，是相当好的一种方法。另外，记住对方的兴趣、嗜好或计划等，再找个机会赞美他一番，也是一种很好的方法。

◎任何事都先征求对方的意见，可使对方感受到被关切之情

几年以前，一位教师曾经帮他的一名学生做媒，让该学生与一个女孩子相亲。相亲的地

点安排在一家大饭店的餐厅举行。当教师问他的学生“你要点什么”时，他的学生竟然没有回答，反过来问那位女孩要点什么。

他的这一反应让教师放心了。教师想，这次相亲一定会成功。果然没错！因为任何事都先征求对方的意见，可以使对方产生被关怀的感觉，对方当然会留下好印象。另外，征求对方的意见，还可以给人一种被赋予选择权的感觉，而选择权在现代社会又通常是达官显贵的特权。由此联想，就会让对方产生自己在这群人中最受尊重的感觉，当然会觉得非常地舒服。任何人被人尊重，绝不会不高兴。

◎指出对方的服装或饰物上的小变化，可使对方感觉我们在关心他一般的丈夫，都不太懂得奉承自己的太太，更不会拍太太的马屁。例如太太去美容院回来，丈夫内心也觉得她的确比以前漂亮了，但却不会顺口赞美她几句。而太太本身也由于得不到丈夫的赞美，往往会产生“丈夫不关心我”的感觉。

每个人都希望被人关心，并且对于关心他的人，会很自然地产生好感。因此若想让对方对自己产生好感，最好的方法就是积极地表现出你真正地在关心对方。因此，我们对于对方的服装或随身饰物等，要随时注意，稍有变化就赞美他几句，这样往往可以让对方感到愉快！

上述的方法对女性尤其重要。因为女性往往比男性更重视自己的容貌与装饰。对方一旦觉得你在关心他（或她），就会自然地对你产生亲切感。

◎若想让对方觉得我们关心他，就该夸赞他的各种潜力

对于关心我们的人，除非他的关心会伤害到我们，否则对方的一切我们大都不会计较。尤其是当对方关心与我们自尊心有关的问题时，我们往往会对他产生好感。

那么怎样的问题，才是与自尊心有关的问题呢？其实，夸赞对方的各种潜力，就是很好的方法。例如，与其说“你的发型很好”，不如说“若再剪短一点会更可爱！”这样说，对方就会觉得你真正地关心他，自然会对你留下好印象。

社交心理学关键词

若想在短时间内，缩短与刚认识者间的距离，最简单的方法就是尽可能地制造与对方身体接触的机会。

33 幽默感——增强你的幽默感的社交技巧



幽默是一种魅力，也是一种人格力量。幽默所包含的特性是使人快乐，所包含的能力是感受和表现有趣的人和事，制造愉悦的气氛。对于个人而言，懂得幽默的人往往比不懂幽默的人更具有吸引力和凝聚力。

在人际交往中，幽默是心灵与心灵之间快乐的天使，拥有幽默就拥有爱和友谊。凡具有幽默感的人，所到之处，皆是一片欢乐和融洽的气氛。在无法避免的冲突中，幽默感不强的人就面临考验，是拍案而起，横眉怒目，还是悲天悯人、大智若愚？幽默家的高明在于即使到了针锋相对之时，也不像通常人那样让心灵被怒火烧得扭曲起来，而是仍然保持相当的平静。在对方已感到别无选择时，幽默家仍然有多种多样的选择。

一个秃头者，当别人称他“不用花钱理发”时，他当场变了脸，使一个原本比较轻松的环境变得紧张起来。一位演讲的教授，也是一个秃头，他在自我介绍时说：“一位朋友称我聪明透顶，我含笑地回答：‘你小看我了，我早就聪明绝顶了。’”然后他指了指自己的头说，“我今天演讲的题目是外表美是心灵美的反映。”教授就这样开始了自己的演讲，整个会场充满了活跃的气氛。同样是秃头，同样容易受到别人的揶揄和嘲谑，为什么不同的人得到的却是别人不同的认可，其间的缘故就是没有幽默感。

钢琴家波奇有一次在美国密歇根州的福林特城演奏，发现听众不到大半，他当然很失望也很难堪，但是他走向舞台时却说：“福林特这个城市一定很有钱，我看到你们每个人都买了两三个座位的票。”于是整个大厅里充满了欢笑，波奇也以寥寥数语化解了尴尬的场面。

由此可见，幽默不仅反映出一个人随和的个性，还显示了一个人的聪明、智慧以及随机应变的能力。但需要注意的是，幽默既不是毫无意义的插科打诨，也不是没有分寸的卖关子、耍嘴皮。幽默要在入情入理之中，引人发笑，给人启迪。这需要一定的素质和修养。

生活中应用幽默，可缓解矛盾，调节情绪，促使心理处于相对平衡状态。著名的喜剧大师卓别林曾说：“通过幽默，我们在貌似正常的现象中看不出不正常的现象，在貌似重要的事物中看不出不重要的事物。”

可见一个社会不能没有幽默。有人形象地说：“有幽默感的语言是一篇诗文，有幽默感的人是一座雕像，有幽默感的家庭是一间旅店，而有幽默感的社会是不可想象的。”人们给保加利亚的卡尔洛沃城冠以“笑城”的美称。卡城被称为是讽刺与幽默之乡。这个城的人们

我们常有这样的体味，在会场或课堂上，一席趣语可使笑语满堂，气氛和谐而轻松，增加了接受效果；在友人间的笑谈中，一则笑话，常令人捧腹不止，在笑声中交流和深化了感情；在旅游登山时，一句幽默，引出一阵嘻嘻哈哈，顿使人倦意全消，鼓劲前行。可见，幽默与笑是情同手足的姐妹。上乘的幽默是鼓劲的维生素，是交际的润滑剂，是智慧的推进器。

“不懂得开玩笑的人，是没有希望的人。”这是俄国文学家契诃夫说过的一句话。幽默是一种特殊的情绪表现。它可以淡化人的消极情绪，消除沮丧与痛苦。具有幽默感的人，生活充满情趣。许多在他人看来痛苦烦恼之事，他们却应付得轻松自如。这是因为他们掌握了幽默这一适应环境的工具，学会了面临困境时减轻精神和心理压力的有效方法。

在社交活动中，常常一句幽默的话可以带来所有人的开怀大笑，创造其乐融融的社交气氛。那么，哪些话容易形成幽默，给人带来笑声呢？

◎奇异的话使人开心而笑

幽默的结构是常常能造成使人出乎意外的奇因异果，从而令人惊奇地发笑。康德所讲的“从紧张的期待突然转化为虚无”，正是来自幽默的结构常常能造成使人出乎意外的奇因异果。

老师对学生们说：“牛顿坐在苹果树下，忽然有一个苹果掉下，落在他的头上。于是，他发现了万有引力定律。牛顿是个科学家！”

“可是老师，”一个学生站了起来，“如果牛顿也像我们这样整天坐在学校里埋头书本，会有苹果掉在他头上吗？”

本来老师是讲牛顿受苹果落地的启示，发现了万有引力定律，成为了科学家，而学生却冷不丁冒出一句含有不应该埋头读书的结论，真是出乎意外，超出常理。

经理正忙得不可开交，电话铃响了，女秘书起身接电话。

“谁的电话？”经理问。

“您的太太打来的。”女秘书说。

“说什么了吗？”经理又问。

“她说吻你。”女秘书说。

“好极了，”经理头也不抬地吩咐道，“你先替我收下，然后再还给我。”

真亏经理想得出来，吻居然也能转接。这实在是不合常理的，但这样的话新奇怪异，使人大大出乎意料，所以能引来别人的笑。幽默就是要能想人之未想，才能出奇致笑。有人说：“第一个把女人比喻成花的是智者，第二个把女人比喻成花的是傻瓜。”这句话似乎有点偏激，但新奇、异常的确是幽默构成的一个重要因素。

◎巧妙的话使人赏心而笑

幽默的核心是应该有赢得使人赞叹不已的巧思妙想，从而产生令人欣赏的欢笑。俗话说：“无巧不成书。”巧可以是客观事实上的巧合，但更多的是主观构思上的巧妙。巧是事

物之间的某种联系，没有联系就谈不上巧。如果能在别人没有想到的方面发现或建立某种联系，并顺乎一定的情理，就不能不令人赏心悦目。

老师：“亨利，你们在班上用得最多的三个字是什么？”亨利：“不知道。”

老师：“回答得完全正确。”

这是一则很值得回味的致笑力很强的幽默小品。你可以笑老师的糊涂：亨利说“不知道”，这是他在告诉老师不知道老师的问题，老师为何还说他正确？你也可以这样理解自己发笑的原因：亨利回答得歪打正着，他的“不知道”正巧合了答案“不知道”。老师则将错就错、移错为对，倒是一种挺幽默、挺机智的裁定方式。其实，怎么发笑都是有理由的，因为这个幽默本身就是一种“巧”的构成，本身就令人赏心悦目。我们可以从多角度分析，有多种取向。当然，这里有一个层次深浅的问题。

下面的两个例子也是以回答巧妙而产生幽默效果的：

例一：某学生的英语读音老是不准，老师批评他说：“你是怎么搞的，你怎么一点都没进步呢？我在你这个年纪时，已经读得相当准了。”

学生回答：“老师，我想一定是您的老师比我的老师好。”

例二：林肯总统小时参加一次考试，老师问他：“你是愿意答一道难题，还是愿意答两道简单的题？”

林肯答：“还是答一道难题吧。”

“好，请你回答：鸡蛋是怎么来的？”

“鸡生的。”

“那么鸡又是从哪来的呢？”

“对不起，老师，这已经是第二道题了。”

◎荒谬的话使人会心而笑

幽默的内容是往往要含有使人忍俊不禁的荒唐言行，从而使人情不自禁地发笑。俗话说：“理不歪，笑不来。”荒谬的东西是人们认为明显不应该存在的东西，然而它居然展现在人们面前，不能不激起人们心灵的震荡，使人发笑。

某人的女儿刚满一岁就有人来说媒，说对方是个两岁的男孩。此人认为此事很荒谬，也就用荒谬的话语回道：“我女儿才一岁，他儿子就两岁了，将来我女儿十岁，他儿子就二十岁了，我干吗要找个老女婿！”妻子更胜一筹地说：“你算错了，咱们女儿一岁，明年就两岁了，不正与人家同岁了吗？”

“某人”对说媒的人感到十分气恼，小小的孩子就要谈婚论嫁，实在让人难以接受。可是说媒的人是朋友，你又不便直接回击他，让他下不来台。聪明的主人及其妻子便一唱一和地说了一番很是有悖常理的话，把自己“反对”这层意思蕴含在其间。说媒的人听到这些“蠢话”自然心领神会，一笑而去。因其荒谬，才有致笑效果。

风平浪静的水面，投进一块石头，就会一下子发出响声。常规思维的心理，被超常的信

息搅扰，也会引起心波荡漾、心潮起伏、心花怒放。奇异、巧妙、荒谬就是这种超常的信息，就是幽默之所以致笑的要因，也是我们学会幽默应把握的要诀。

幽默的形式多种多样，既有愉悦式幽默、哲理式幽默，也有解嘲式幽默、讥讽式幽默。为了达到幽默的礼仪效果，对同志、对朋友宜多用愉悦式幽默或哲理式幽默，对自我、对友人也可根据情况适当运用解嘲式幽默，对待敌人、恶人则要用讽刺性幽默，以便在幽默讥讽中，给对方以鞭挞。

幽默的使用还必须根据具体情况具体分析，尤其是对于长辈、女性、初次相识的人，幽默一定要慎用。同时，幽默要注意“度”，一旦过了头，就可能被对方误解为取笑与讥讽而造成不愉快。

社交心理学关键词

幽默是润滑剂，能使僵滞的人际关系活跃起来；幽默是缓冲装置，可使一触即发的紧张局势顷刻间化为祥和；幽默是一枚包裹着棉花团的针，带着温柔的嘲讽，却不伤人。幽默也充分显示出幽默者和被幽默者的胸襟和自信。

34 好感——获得他人好感的社交技巧



社交中如何获得别人的好感呢？社交心理学的专家们建议可以从下面八个方面入手：

◎多提善意的建议

当一个人关心你时，只要这份关心不伤害到自己，并且对方还提了一些善意的建议，你当然会欣然接受，对这个人产生好感。那么，反过来你对别人若也如此，别人也会同样对你产生好感。

满足他人自尊心最佳的方法就是善意的建议。对方是全职妈妈时，仅说“你的孩子很有教养”，只不过是句单纯的赞美词；若是说“你培养孩子的方法很有一套，但注意不要束缚了孩子的天性”，对方定能感受到你对她的关心。若是能不断地表示出此种关心，对方对你必然更加亲切信任。

◎偶尔暴露自己一两个小缺点

有时坦率地暴露缺点，反而会迅速获得对方的信任，给对方留下正直、诚实的深刻印象。

暴露自己的缺点并不是毫不保留地将所有的缺点都暴露出来，如此做，反而使人认为你是个毫无可取之人，因而丧失了对你的信任。

暴露的点只要一两个就可以了，可使他人把这一两个缺点和其他部分联想在一起，因而产生其他部分毫无缺点的感觉。但这绝不是狡诈，只是交际的策略和需要。因为没有人会拿自己的缺点和别人交往。“这个人有点小缺点，但是其他方面挑不出毛病来，是个相当不错的人”。类似上述的想法就能深深植入他人的心中。

◎记住对方所说的话

招待他人或是主动邀约他人见面，事先多少都应该先收集对方的资料，这是一种礼貌。换句话说，表现自己相当关心对方，必然能赢得对方的好感。

记住对方说过的话，事后再提出来做话题，是表示关心的做法之一，也是说话的策略之一。尤其是兴趣、嗜好、梦想等事，对对方来说，是最重要、最有趣的事情，一旦提出来作为话题，对方一定会觉得很愉快。在面试时，不妨引用主考官说过的话，定能使主考官对你另眼相看，留下深刻的印象。

.....

不论是谁，都渴求拥有他人的关心。而对于关心自己的人，一般都具有好感。因而，若想获得对方的好感，首先必须积极地表示出自己的关心。只要一发现对方的服装或使用的物品有些微小的改变，不要吝惜你的言词，立即告诉对方。例如：同事打了条新领带，“新领带吧！在哪儿买的？”像这样表示自己的关心，绝没有人会因此觉得不高兴。

另外，指出对方与往日相比的变化时，愈是细微和不轻易发现的变化，愈使对方高兴。不仅使对方感受到你的细心，也感受到你的关怀，转瞬间，你们之间的关系就会远比以前更亲密。

◎呼叫对方的名字

欧美人在说话时，频频将对方的名字挂在嘴边。例如：“来杯咖啡好吗？莱克先生。”“关于这一点，你的想法如何？莱克先生。”这种说话方式往往使对方涌起一股亲密感，宛如彼此早已相交多年。其中一个原因是他感受到对方已经认可自己了。

在我们的社会里，晚辈直接呼叫长辈的名字，是一种不礼貌的行为。但是，平辈之间借着频频呼叫对方的名字，来增进彼此的亲密感，应是个非常有益于彼此交往的方法。

◎注意细节投其所好

有位朋友有个奇怪的习惯，总是把他人名片的背面写得密密麻麻。与其说他是为了整理人际资料或是不忘记对方，倒不如说是为了下一次见面做好准备。也就是说，将对方感兴趣的事物记录下来，再度见面时，就可以对方感兴趣的事情作为话题。即使只是见过一次面的人，若能记住对方的兴趣，对方必然会感到你对他的重视，会对你产生很大的好感。

◎温暖的微笑

我们在与人交往中，不管是同意人家的意见还是不同意，都不要摆出一副冷冰冰的面孔，谁也不愿意和冰冷态度的人谈话。即使是出于某种无奈而非谈不可，在心底也已经产生了反感。试想，这样的谈话能有好结果吗？因此，我们在交往中要学会笑，学会用笑给人以温暖。不论对方是谁，有怎样的见解，如何让人讨厌，你可以不和他交谈或躲开，但摆一副冷面孔总是无益的。有这样一个故事：

飞机起飞前，一位乘客请求空姐给他倒一杯水吃药。空姐很有礼貌地说：“先生，为了您的安全，请稍等片刻，等飞机进入平稳飞行状态后，我会立刻把水给您送过来，好吗？”十五分钟后，飞机早已进入了平稳飞行状态。突然，乘客服务铃急促地响了起来，空姐猛然意识到：糟了，由于太忙，忘记给那位乘客倒水了。空姐来到客舱，看见按响服务铃的果然是刚才那位乘客。她小心翼翼地把水送到那位乘客跟前，面带微笑地说：“先生，实在对不起，由于我的疏忽，延误了您吃药的时间，我感到非常抱歉。”这位乘客抬起左手，指着手表说道：“怎么回事，有你这样服务的吗？”无论她怎么解释，这位挑剔的乘客都不肯原谅她的疏忽。

在接下来的飞行途中，为了补偿自己的过失，每次去客舱给乘客服务时，空姐都会特意走到那位乘客面前，面带微笑地询问他是否需要帮助。然而，那位乘客余怒未消，摆出一副

不合作的样子。

临到目的地前，那位乘客要求空姐把留言本给他送过去。很显然，他要投诉这名空姐。飞机安全降落。所有的乘客陆续离开后，空姐紧张极了，以为这下完了。没想到，她打开留言本，却惊奇地发现，那位乘客在本子上写下的并不是投诉，相反却是一封热情洋溢的表扬信：“在整个过程中，您表现出的真诚的歉意，特别是你的十二次微笑，深深打动了，使我最终决定将投诉信写成表扬信。你的服务质量很高，下次如果有机会，我还将乘坐你们的这趟航班。”空姐看完信，激动得热泪盈满了眼眶。

◎谦虚是一种美德

谦虚之所以受到尊崇，就因为它是做人的美德及事业成功的法宝。但是，在现实生活中，谦虚也并非想做就能做到。有的人得到领导的表扬、同事的夸奖，内心里着实想谦虚一番，却寻找不到适当的表达方法。要么手足无措、面红耳赤、支支吾吾，要么说一些“归功于集体、归功于人民”的套话，听起来让人觉得虚假。

那么，在社交场合，不同的时间，不同的环境，不同的氛围，如何用不同的方式表达自己的谦虚，才能给人留下一个良好的印象呢？

1. 转移对象。如果表扬或赞美使你感到在众人面前窘迫的话，你不妨想办法转移人们的注意力，使自己巧妙地“脱身”，把表扬或赞美的对象“嫁接”到别人的身上，但要有所依据，不然也会显得空和假。

2. 妙设喻体。直言谦虚，固然可取，但弄不好会给人一种虚假的感觉。特别是两个人之间，如果仅仅说“你比我强多了”这类话，容易有嘲讽之嫌。遇到这种情形，你不妨用一个比喻方式，巧妙地表达自己的谦虚。

3. 自轻成绩。任何称赞和夸奖，都不可能毫无缘由，或者因为某件事，或者因为某方面的成绩。这时你不妨像绘画一样，轻描淡写地勾勒一笔，却在淡泊之中见神奇。

4. 相对肯定。面对别人的称赞，如果把自己说得一无是处，不但起不到谦虚的作用，反倒给人一种傲慢的感觉。正如俗语所说：“过分的谦虚等于骄傲。”现实生活中，类似这样的情况屡见不鲜。所以，谦虚要掌握一定的分寸。

5. 征求批评。面对人们的赞美，诚恳地征求大家的批评，这是表现你谦虚精神的一种最有效的方法。但要注意适当适度，不然虚心也就变成了虚假。

社交心理学关键词

我们在社交生活中，可以根据不同的场合、不同的环境、不同的交际对象，去不断创造自我，虚心学习。只要虚心而诚挚，努力追求谦虚的品格，在谈话时保持平和坦诚的态度，尊重对方，就一定会成为一个受人敬重的人，说话的分量也会相应增大。

35 为下之道——受领导赏识的社交技巧



◎精明强干，才会得到领导的器重

领导一般都很赏识聪明、机灵、有头脑、有创造性的下属。这样的人往往能出色地完成任务。有能力做好本职工作是使领导满意的前提。一旦被人认为是无能无识之辈，既愚蠢又懒惰，便很危险了。

◎向领导请教，才意味着“孺子可教”

谦逊自古以来就是中华民族所推崇的一种美德。在今天的社会生活中，我们固然不提倡在什么问题上都保持一团和气的谦逊君子行为，但在与领导的相处中，谦逊还是相当重要的。谦逊意味着你有自知之明，懂得尊重他人，有向领导请教学习的意向，意味着“孺子可教”。谦逊可让你得到更多人的支持，帮助你更好地成就事业。

◎关键时刻，要为领导挺身而出

常言道：疾风知劲草，烈火炼真金。在关键时刻，领导才会真切地认识与了解下属。人生难得机遇，不要错过表现自己的极好机会。当某项工作陷入困境之时，你若能大显身手，定会让领导格外器重你。当领导本人在思想、感情或生活上出现矛盾时，你若能妙语劝慰，也会令其格外感激。此时，切忌变成一块木头，呆头呆脑，冷漠无能，畏首畏尾，胆怯懦弱。如此，领导只会认为你是一个无知无识、无情无能的平庸之辈。

◎在领导面前不要吹牛皮

在领导面前，不要吹牛皮，编瞎话，谎报军情。弄虚作假者，往往失信于人。通过欺骗领导而暂时得到的好感和荣誉，是不可能长久地维持下去的。

当然，诚实有诚实的艺术，一般要考虑时机、场合、领导心情、客观环境等因素，否则，诚实也会犯错误，遭致领导的反感和不满。

◎在领导面前不要计较个人得失

今天，中国人虽然已承认了“利益”这个概念，大多数领导也比较注重考虑下属的利益要求，但是若过于注意金钱物质利益之争，也并非对你有利。

如果你喋喋不休地向领导提出物质利益要求，超过了他的心理承受能力，在感情上，他

如果“利益”是你“争”来的，领导虽做了付出，但并不愉快，心理上会认为你是个“格调”较低的人，觉得你很愚蠢。

如果你的领导是个糊涂虫，与他争利益得失，反倒会把你的功劳一扫而光。“利”没有得到，“名”也会丧失。最好的办法是让领导主动地给，而不是你去“争”。

你的工作干得漂亮一些，尽最大能力满足他的要求，并且有些特色，有所创造。明白的领导会量力而行，用物质利益奖励你，无需你“争”。

◎与领导交谈时，不可锋芒毕露

君子藏器于身，待时而动。你的聪明才智需要得到领导的赏识，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌。领导会因此而认为你是一个自大狂，恃才傲慢，盛气凌人，而在心理上觉得难以相处，彼此间缺乏一种默契。与领导相交，须遵循以下原则：

1. 寻找自然、活泼的话题，令他充分地发表意见，你适当地做些补充，提一些问题。这样，他便知道你是有知识、有见解的，自然而然地就会认识了你的能力和价值。

2. 不要用领导不懂的技术性较强的术语与之交谈。这样，他会觉得你是故意难为他；也可能觉得你的才干对他的职务将构成威胁，并产生戒备，而有意压制你；还可能把你看成书呆子，缺乏实际经验而不信任你。

◎提建议时，不要急于否定领导原来的想法

提建议时，多注意从正面有理有据地阐述你的见解。有民主要求，还要有民主素质，即要懂得尊重他人意见，尊重领导意见。这样，他才会承认你的才干。

对领导个人的工作提建议时，尽可能谨慎一些，必须仔细研究领导的特点，研究他喜欢用什么方式接受下属的意见。大大咧咧的领导可用玩笑建议法，严肃的领导可用书面建议法，自尊心强的领导可用个别建议法，喜赞扬的领导可用寓建议于褒奖之中法等等。

◎体会领导处境，理解领导难处

角色换位法，有助于体会领导的心境。有些人单位工作干得很好，当了领导却一筹莫展，尤其苦于处理各种人际关系。因此要主动地帮助他分忧解难。在其犹豫不决、举棋不定时，主动表示理解和同情，并诚恳地做出自己的努力，减轻领导的负担，会令他极为高兴的。

◎不要当面顶撞领导

批评领导时，必须照顾其面子，不要令他下不了台。当面顶撞是最愚蠢的。进谏方式很多，如动情法、比喻法、寓规劝于褒奖之中等等。

◎要主动找机会与领导交往

领导需要了解下属，下属也需要了解领导，这是正常的人际交往，不必担心别人的议论而躲避领导。你若希望领导喜欢你，看得起你，那么首先要让领导看得见你。

◎慎重对待领导的失误

领导在工作中出现失误，千万不要持幸灾乐祸或冷眼旁观的态度，这会令他极为寒心。

能担责任就担责任，不能担责任可帮他分析原因，为其开脱。此外，还要帮他总结教训，多加劝慰。

持指责、嘲讽的态度更易把关系搞僵，矛盾激化。那样，你就再不要指望领导喜欢你了。

◎不要在背后议论领导的长短

须知“隔墙有耳”。打小报告的人正在寻找材料好去告密，你的议论为他的拍马屁正好提供了时机。倘若把你的话添枝加叶，传到领导的耳朵里，你辛勤工作的成绩，可能会因几句牢骚话而抵消掉。

◎多赞扬、欣赏领导

赞扬不等于奉承，欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏领导的某个特点，意味着肯定这个特点。只要是优点、是长处，对集体有利，你可毫无顾忌地表示你的赞美之情。领导也是人，也需要从别人的评价中，了解自己的成就及在别人心目中的地位。当受到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感。如果得知下属在背后称赞自己，还倾向于加倍喜欢称赞者。下属喜欢领导，领导也自然喜欢下属。这是人际吸引中相悦作用的结果。

◎适当顺从与认同你的领导

领导可能并不比下属强多少，但只要是你的领导，你就必须服从他的命令。人虽然都有一种不愿意服从别人的心理，但对于比自己强的人还是能接受的。因此有必要多寻找领导优越于你的地方，做出尊敬他、学习他的姿态。凡是尊重、服从领导的部下，即使最初领导对他一点好感也没有，也会逐渐改变印象。只要你认识到尊重领导的必要性，就会从心理上解除对服从的抵触，从而摆脱那种耻于服从的感情。

◎掌握领导的好恶

无论是谁，都会喜欢听一些话，而讨厌听另一些话。喜欢听的就容易听进去，心理上就会觉得舒服。你的领导也不可能摆脱这种情绪。部下要掌握领导的特点，倘若在汇报中插入些领导平素喜欢使用的词，就会让他另眼相看。

此外，对领导的工作习惯、业余爱好等都要有所了解。如果你的领导是一个体育爱好者，你就不应在他的球队比赛失败后，去请示一个需要解决的其他问题。一个精明老练的、有见识的领导是很欣赏了解他并能预知他的愿望与心情的下属。

◎把功劳让给领导

好的东西，每一个人都喜欢；越是好的东西，越是舍不得给别人，这是人之常情。要是你有远大的抱负，就不要斤斤计较成绩的取得究竟你占有多少份，而应大大方方地把功劳让给你身边的人，特别是让给你的领导。这样，做了一件事，你感到喜悦，领导脸上也光彩，以后，领导少不了再给你更多的建功立业的机会。否则，如果只会打眼前的算盘，急功近利，则会得罪身边的人，将来一定会吃亏。

◎不可张扬你对领导的善事

对领导让功一事绝不可到处宣传，如果你不能做到这一点，倒不如不让功的好。对于让功的事，让功者本人是不适合宣传的。自我宣传总有些邀功请赏、不尊重领导的味道，千万使不得。宣传你让功的事，只能由被让者来宣传。虽然这样做有点埋没了你的才华，但你的同事和领导总有一天会设法还给你这笔人情债，给你一份奖励。因此，做善事就要做到底，不要让人觉得你让功是虚伪的。

社交心理学关键词

中国人在讲自己的成绩时，往往会先说一段套话：成绩的取得，是领导和同志们帮助的结果。这种套话虽然乏味得很，却有很大的妙用：显得你谦虚谨慎，从而减少他人的忌恨。

36 职场生存——受同事欢迎的社交技巧



有一些合资公司，特别是外资公司里，追求工作成绩，希望赢得领导的好感，获得升迁，以及其他种种利害冲突，使得同事间存在着一种竞争关系。而这种竞争在很大程度上掺杂了个人感情、好恶、与领导的关系等等复杂因素。

既为同事，几乎天天在一起工作，低头不见抬头见，彼此之间会有各种各样鸡毛蒜皮的事情发生。每个人的性格、脾气、禀性、优点和缺点也暴露得比较明显。尤其每个人行为上的缺点和性格上的弱点暴露得多了，会引发出各种各样的瓜葛、冲突。这种瓜葛和冲突有些是表面的，有些是背地里的；有些是公开的，有些是隐蔽的；有些是表现在外的，有些是潜伏的。种种的不愉快交织在一起，便会引发各种矛盾。同事之间，尽管彼此年龄资历会有所不同，但因没有距离感，因此产生不了敬畏之心。互相之间你瞧不起我，我瞧不上你，彼此半斤八两的意识会使每个人放大对方的缺点或弱点，日积月累，便成了对立之势。

同事之间经常要在一起共同分工处理一些事情，这些事情如何处理，每个人都会有一些自己的想法，都有自己的一本账，自己的一篇经。每个人都会把别人的见解，别人的处理方法，拿来与自己的做一比较。一旦认为别人的水平不如自己，处理事情的能力不如自己，就会产生不服气。例如，某人干得很出色，获得领导的肯定与看重，就又会令他人产生嫉妒之心。

◎学会与有棱角的同事打交道

与工作岗位上的人交往时，必须练习人与人之间进退应对技巧。自己该如何出牌，对方会如何应对，这可是比下围棋、象棋更具趣味的事情。

一位评论家强调：平时须与有癖性的人交往以锻炼自己，使自己成为坚强的人。有癖性的人，全身上下都有棱角，刚开始与这样的人交往可能不习惯，会因与其棱角对抗而伤痕累累，但绝不可因此退却，否则便会失去锻炼自己的宝贵机会。要学会忍耐，要喜爱那些有棱角的人。这样，不管遇到多么尖的棱角，也不会感到痛苦，甚至会觉得那是一种快感。长期与有癖性的人交往，对方的棱角会溶入你的体内，并渗入血液，由于体内吸收了异己的分子，则能感觉到自己变成了一个更有深度的人。

在上班族的生涯中，不得不与形形色色的各种人物打交道，不要因对方是自己不喜欢的

人，而能在上班族的生涯中崭露头角。

◎同事之间不可随便交心

做一个“公司人”，社交活动不免与公司有关。下班之后，与同事一起喝杯酒，聊聊天，不但有助日常工作，还可能知道与公司有关的消息。因此，公司所办的各种聚会，自然要参加。与同事及领导打一两场“社交麻将”也有必要。但有一点要记住：不可随便交心。

同事之间，只有在大家放弃了相互竞争，或明知竞争也无用的情况下，才会有友谊的存在。如果交了真心，动了真感情，只会自寻烦恼。比如说，甲与乙是同级，而且是好朋友，只有一个升级的机会。如甲升了级，乙没有升，乙怎样想呢？乙若继续与甲友好，免不了会被别人认为趋炎附势；甲主动对乙友好，也并不自然。

◎在公司里得注意保护自己

蓝领与白领不同的地方之一，是蓝领向上流动性不大，升迁的机会不多。因此，蓝领工人打的是正规战术，集体讨价还价。而白领阶层则大有个别拼搏的机会，获得升迁是单打独斗的结果。因而白领之间不但没有蓝领的同志感情，往往还互相猜忌、尔虞我诈。这种环境，有如深入敌后、孤军作战的游击队。

许多力争上游的白领，很注意将对手打倒，却不善于保护自己，这是不足取的。一方面要友好竞争，一方面要在与人的竞争中保护自己，在势孤力弱的情况下，就要夹紧尾巴，千万不要露出要向上爬的样子，否则成为众矢之的。俗语说：“不招人忌是庸才。”但在一个小圈子里，招人忌是蠢才。在积极做事的时候，最好摆出一副“只问耕耘，不问收获”的超然态度。

◎不要替别人背黑锅

在公司或一个行政单位里，做事好坏对错，很多时候是由上级主观决定。如果上级意志强，下级要努力工作；上级若自以为是，下级便会唯唯诺诺，但有一些上级只是向他的上级交功课而已，敷衍了事，得过且过。

在这样的环境之下，最重要的事情是不要出事。一切如常，就不会勾起领导的雷霆之怒。但一有差错，领导为了向他的领导交代，就会抓住一个人作替罪羊。这种情况，俗话叫做“背黑锅”。

不背黑锅的方法其实很简单。最易行的就是不冒险，不马虎，事事有根据，白纸黑字，即使错了也有充分理由解释。

另一方面，一件事的对错，错的大小，是否追究，如何处罚，都是上级决定。大事化小或小题大作，都在某些上级的一念之间。因此，在这种情况下，人缘好，特别是与领导的关系不错，就会较少获罪。

◎同事之间最好避免金钱来往

俗语说：“如果你想破坏友谊，只要借钱给对方就行了！”金钱借来借去一定会发生问题。“王先生，你能不能借一千元钱给我，我现在手边正好没钱！”假如你像这样连续三次

找人借钱，就算你手头真紧，别人恐怕也不敢借给你了。遇到大家一起分摊费用时也是一样的，只要你连续三次说：“今天我没带钱来！”人家就一定不会再相信你了。

常人有一个坏毛病，向人借来的钱很容易忘掉，借给别人的钱，经常记得牢牢的。因此，在此强调，有关钱的问题，你必须注意五点：

（1）在社会上工作的人，必须在身边多带些钱。（2）尽量避免借钱给别人。

（3）借出去的钱最好不要记住，借来的钱千万不要忘记。（4）假如身边钱不方便时，不要参与分摊钱的事。

（5）养成计划用钱的习惯。

◎愚直只会招来不虞之灾

有一所著名的大学，曾经举办一个为期十三周的经营理论讲习班。主题就是“诚实与坦率的好处”。一年后，有人着手调查，发现当时参加讲习班的人，有一半以上已经离开原来的工作单位。经过一连串的追踪采访，才知道他们把讲习中学来的管理法，应用到工作上，而遭到严重的矛盾冲突，不得不挂冠而去。

合理的坦率与正直，乍看之下是非常可爱的，但是，如果一再应用，会把友谊、婚姻、交易、事业等，慢慢导向破灭之途。比如一个满口讲理论，个性坦率而愚直的人，多半不会受到周围人的欢迎。这种人如果担任公司主管职务，等于将最脆弱而无防备的一面，暴露给一些想讨好主管上级的下属，为他们制造许多越级打小报告的机会，同时将自己的把柄落在工作上的竞争对手中。

每个人都有自我形象，且在心中以最高的诚意供奉着这个形象，不容别人加以毁损，更不欢迎那些心直口快的人，任意将实情点破，作毫不留情的批判。因此，自认坦率的人，不得不对这个问题多费一点心思去做深入的了解。

◎领导批评同事时，你要先表示有同感再讲同事的优点

任意批评下属的缺点及抱怨下属缺乏才能的主管太多了。如果你当时在场，听到领导批评同事后，应如何应付？

如果领导指出的情形属实，确是同事的缺点时，你说：“我有同感，他有你说的缺点。”但如果你只同意他有某些缺点，一旦传到当事人耳中，将被认为你和领导背地说长道短，批评别人的错处。因此表示对他的缺点有同感后，应向领导解释同事的优点。

◎不要在同事面前批评领导

有人在白天被领导没道理地骂一通之后，喜欢晚上约个同事小喝一杯，然后对着同事发牢骚。认为同事既然和自己喝酒了，应该就是站在自己的这一方，借着酒气，对领导大肆批评起来。

这种事情一定要避免。不论多么值得依赖的同事，当工作与友情无法兼顾的时候，朋友也会变成敌人。在同事面前批评领导，无疑自丢把柄给别人，有一天身受其害都不自知。就算这位同事和自己肝胆相照不会做出出卖自己的事情，也得小心“隔墙有耳”呐！所以，

当你要向同事吐苦水时，不妨先探探对方的口气，看看对方是否同意自己的看法。如此用心，是在社会上立足不可缺少的条件。

◎当同事被领导责备时，不要马上安慰或同情

当同事在全体同仁面前公开被责备时，他所受到的伤害，绝对比一对一挨骂要来得深。被骂的人也一定是怒火中烧，痛恨领导为什么要在众人面前给自己难堪。此时他的心灵也是最脆弱的。

这个时候，如果冒失地给予同情或安慰的话语，结果又会如何呢？不但在众人面前挨骂，又在众人面前被安慰，那种羞辱的感觉一定更为深刻。在这种情况下，说什么话都不恰当，也许你认为是一片好心，但在对方看来是火上加油。因此，最好就是保持缄默。然后在工作结束后，把同事约出去吃顿饭，转换一下他的心情。这样做不但不会引起“迁怒”之感，还可博得同事的信赖。

◎公司外的后台别人不明底细，就看你如何说

在今天如此风云莫测的职场中，有必要在公司外或公司内找一位必要时能支持你的人作后盾。

什么样的人最适当后台老板呢？

在公司外，如果你有一位具有广泛社会影响的后台老板，那么就不用怕别人招惹你了。希望你不要急着说没有这样的朋友，只要肯找，任何人都能找到一两位。

某公司有一位A职员和领导不和，领导想要把他赶到偏远的分公司去。但是，这个领导的领导却劝阻他：“不要轻易对A动脑筋。”“为什么呢？”领导的领导回答：“A有B作后盾哪！要谨慎对待才行。”

A在学生时代是学校橄榄球队的队员，而B在当时则是该队的队长。现在B是小有名气的电视节目主持人，经常出现在电视节目中。A在看电视时，曾对朋友说：“B在学生时代就很照顾我，现在还是好朋友。我找他帮忙的话，他没有不答应的。”这话传到了A的领导的领导耳朵里。

在紧急的情下，能有一位真正挺身相助的后台老板，当然是再好不过的事。而像B与A这种关系的人，如果有意寻找的话，总有一两个。有机会宣扬一下。“我有××作后台哪！”作为牵制作用，效果比你预期的还要好。

至于公司内的后台老板其实很多，那就是一直在公司里干了几十年的资深女职员。资深女职员往往有使你意想不到的绝招，使上级也不得不让她们三分。如果和这样的女职员交上朋友，当你有万一时，就是搞到上级的上级那里，她也会站在你一边。

要让资深女职员喜欢你并不难，只要遇到她们时，主动热情地和她们打招呼就行了。仅此一点，她们就会认为你“真是谦虚有礼，难得的好青年”。

更不用多说的是：你必须博得资深女职员的好感。不能和年轻美貌的女职员要好，否则，日不说会招来种种非议，如果你成了年轻女职员的崇拜偶像，还会招来领导的嫉妒，而

把你当作排挤的对象。

◎运用“以退为进”、“后来居上”的战术

虽然管理的职位愈来愈少，但你想担任管理职位的心情如果越迫切，就越会引起反效果。若同事比你较早升任主管，你妒恨的话，主管的职位就会离你更远了。

人一焦躁或妒恨时，心理就会失去平衡，并产生异常的心理。心态异常的人，是很容易失去机会的。

当同事比你抢先出头时，你不要着急，也不要妒忌，还是应该尽全力工作。周围的人不会是瞎子的。这就是一种以退为进的办法。

薪水阶层职员沉浮，完全是由领导的看法和周围的状况决定的。你必须懂得以退为进的办法。如果同事升迁你就表示不满，朋友薪水比你高就眼红的话，你便不能出人头地了。以曲线式的想法来说，你若不了解“以退为进”、“后来居上”的战术，必定无法获得胜利。

◎要了解公司内的人际关系及派别

组织越大，人际关系也愈复杂。大公司不像小公司，彼此关系良否一目了然。在大公司里利害关系更复杂，因此也容易产生一些“派系”问题。

领导都希望能得到属下的支持，而且拥护者是越多越好。因此，新进人员不得被卷入这场派系斗争中去。

不论是看法与自己一致的属下，或对自己唯唯诺诺的属下，领导都想纳入自己的旗下。

可是对做部属的人而言，如何跟对人，是颇费神的一件事。哪个领导是真正看中自己的才华，哪个领导能使自己的才华得以发挥。一个新进人员必须睁大眼睛，小心观察了。

要了解这些，就必须了解公司内的人际关系。而这些方面可以通过公司旅游或聚餐等，与其他人共处的场合中，看看领导对自己的态度如何，就可窥知一二了。当然，利用同事间的消息传达，也是一个好方法。当然，得知了这些资讯，并不是要你不择手段打入某个团体中，那是小人的作风。你只要冷眼旁观，不被卷入不良团体中即可，保持中立是绝佳法则！

社交心理学关键词

表面上大家同心同德、平平安安、和和气气，内心里却可能各打各的算盘。利害关系导致同事之间也可能同舟共济，也可能各自想各自的心事，因此关系免不了紧张。

37 适度原则——谨防社交中的“过度投资”



人际交往中对别人过好，会对我们不利。

我们讲过互惠定律，就是人们对别人给予的好处，总想要同等地回报。于是有的人以为，他如果对对方特别好，对方也会对他特别好。其实，互惠定律如世间一切规律一样，也是适度最好，过犹不及。

你对别人过分地好，在人际交往中“过度投资”，可能引起三个不良后果。

对一个有劳动能力、理智健全的人来说，独立和付出是个性成长的需要。人际关系中如果不能相互满足某种需要，那么这种关系维持起来就比较困难。心理学家霍曼斯曾提出，人与人之间的交往本质上是一种社会交换。这种交换同市场上的商品交换所遵循的原则一样，就是人们希望在交往中，得到的不少于所付出的。这也是我们在互惠定律里阐释过的。

所以，在人际交往中，要有所保留。初入社交圈中的人容易犯一个错误，就是“好事一次做尽”，以为自己全心全意为对方做事，会使关系更融洽、密切。事实上并非如此。因为人如果一味接受别人的付出，心理会感到不平衡。所以不要把好事一次做尽，要留有余地，或者给对方回报的机会。

第二个不良后果是，对对方过好，会令对方对这种恩情感到麻木，时间长了，就不觉得你对他有多好。中国俗话说：一斗米养个恩人，一石米养个仇人，说的就是这个道理。就是说，你对别人适度地好，对方会感激你，也会回报你；如果你对对方过好，对方时间长了就麻木了，而你某一次达不到原来的标准，反而会引起对方的不满，反而得罪了他。用通俗的话说，就是把对方给惯坏了。

这在父母对孩子的教育中经常可以看到。俗话说，棍棒底下出孝子。如果你对子女过好，会让他习以为常，觉得理所当然，一旦将来让他独立解决困难，他就觉得你对他太不好了。还怎能指望他孝敬你呢？

夫妻之间也是如此。有时，妻子对丈夫太好，生活上照顾得无微不至，什么事都对他百依百顺，反而让对方轻视你的感情。因为人们对于太容易得到东西，就不懂得珍惜了。而对方对你付出的不珍惜，反过来可能引起你的怨恨，结果在感情上形成了恶性循环，很不利于夫妻感情的健康发展。所以，在爱情关系里面，一个人不要只求付出，不求回报，而应该适

在公司里面也有这个规律。有的老板一开始比较仁慈，给员工较高的工资。可是市场风云变幻，后来生意发展不顺利，公司财务吃紧，只好又降低员工的工资，而这又导致了员工的抱怨。作为老板，应该在开始的时候就避免过于乐观，不能把员工工资定得太高，因为你提高他的工资他高兴，你一旦降低，他就怨你，人大多如此。为了鼓励员工的积极性，可以许诺年底的奖金，但那要以公司经营状况良好为前提。

第三个不良后果，就是容易让别人觉得你心太软，不怕你，对你无所忌惮。生活中并不是所有的人都是善良之辈，所以让自己有点威严，可以更好地保护自己，也让自己更有影响力。如果你总是对别人太好，就会让人觉得你善良而软弱，容易利用。尤其是作为领导，一定要懂得恩威并施的手段，既要有软的一面，也要有硬的一面。

社交心理学关键词

虽然人有自私的本性，不希望得到的少于付出的，但出于互惠定律，如果得到的大于付出的，也会让人心理失去平衡。因为这会使人感到无法回报或没有机会回报对方，而在心里感到愧疚，感到欠对方的情。这种心理负担会使受惠的一方只好选择疏远。

38 异性相处原则——两性相处把握度



由于异性相吸，两性在一起与同性在一起有很多不同。

赵女士是某公司公关部经理。她人脉很广，出师必胜，为公司做了很大贡献。公司的原料奇缺，材料科的同志四处奔走，连连碰壁，而赵女士一出马，不久问题便迎刃而解。公司资金周转不灵，急需贷款，急得总经理像热锅上的蚂蚁。而赵女士周旋于银行之间，没多久，就获得贷款上百万元。赵女士因此得到了领导的格外器重。

有人笑说：“女将出马，一个顶俩。”而人们仔细观察就发现，赵女士成功的秘诀，有两方面的原因。首先，她具有清醒的头脑、敏捷的口才、丰富的知识和阅历，接物待人也比较灵活。此外，她的成功其实也和她端庄的容貌、娴雅的仪表有很大的关系。可以说，富有女性魅力的外表为她加分不少。

心理学上有一个定律叫做“异性定律”，说的是人和人之间“同性相斥，异性相吸”的现象，以及这种现象对社会交往产生的微妙影响。

我们都知道，人们一般对异性更加感兴趣，特别是对外表漂亮、言谈得体的异性，最容易产生好感。

在日常生活中，我们可以看到男营业员接待女顾客，要比接待男顾客热情些。一般人们对异性的评价，也总是不太客观地比同性高些。这些都是异性对我们的吸引力比较大的缘故。

那么赵女士成功的原因就不难理解了，当今的社会还是一个男性占很大优势的社会，外出办事多数要和男性打交道。有的事，由比较有魅力的女性出面，可能会更为顺利。这就是异性独特的吸引力导致的。

生物学家发现，异性之间的相互吸引，气味在其中扮演了重要角色。在宇航员、野外考察人员或男性工种较单一的职业中，时间长了，其

工作人员会产生一种莫名其妙的头晕、恶心和浑身不适感。这种状况用药物治疗往往无效，但在与异性接触后，就会很快得到缓解。原来，这种“病症”是性比例失调严重，异性气体极度匮乏的结果。所以，目前一些国家在派往南极的考察队员中，往往有意识地安排一些女性介入，是有其良苦用心的。

我们还听说过：“男女搭配，干活不累。”在一个群体中，有男有女，和单独一种性别

疲劳来得快，而增添了异性后，马上会觉得很快活，时间也感觉过得很快，工作也感到轻松多了。

如果对异性定律进行合理的利用，可以让许多事情达到事半功倍的效果。异性掺杂在一起，往往有以下好处：

1. 取长补短，完善个性。男人一般性格开朗、勇敢刚强、果断机智，不拘泥于细节，不计较得失，行为主动。而女人往往文静怯懦、优柔寡断、感情细腻丰富、举止文雅、灵活、委婉，性格比较被动。男女在一起，能够进行优势互补，同时容易发现自己的缺点，并完善自己。

2. 增强凝聚力。男女搭配，可以使一个群体的成员增强感情依托感，增强友谊、荣誉感和凝聚力，从而提高工作效率。

3. 增强推动力和约束力。人总是想在异性面前表现自己最好的形象，因为得到异性青睐是我们的巨大动力。这样男女在一起，就容易激发出各自最好的表现，各显其能，发挥出最大的能力，同时有一种内在的心理约束力，来规范自己的言行。

社交心理学关键词

“异性定律”也不能滥用。女性外表漂亮，讨人喜欢，如果再加上交往得当，在异性面前办事容易，这是正常的；但是，如果为达到某一目的，用色相去引诱别人，就不道德了。男性对异性，尤其是年轻漂亮的异性热情些、客气些也无可非议，但把异性当作刺激，想入非非，让人感到“色迷迷”的，就超过限度了。因此，与异性交往要把握住“度”。

第4天 社交心理障碍的克服——为人处世中的心理调节技巧

拆除了心中的篱笆墙，走出了自我封闭圈，这是迈向成功交际的第一步。人们往往对自身存在的社交障碍缺乏清醒的认识，因而在社交中难以做到左右逢源。本章将从心理角度来分析常见的社交障碍，以及自我调节和克服的方法。

39 腼腆——如何大方地与人相处



在人际交往中，拘谨羞涩、眉低脸红、说话声小、表情紧张等特点都可以看作是腼腆的表现。腼腆的人在与人初次交往时，对谈什么话，怎样保持目光接触，都感到为难、不自在。他们不善于言表，尤其在人多的场合，咕哝半天也表达不出自己的意思，让人着急甚至引起误解，成为社交的一大心理障碍。

产生腼腆的原因很多：有的人天生胆小内向，性格原因使然；有的人认识有误，怕在人前出丑，有损自己的面子；有的人受过几回挫折就丧失了勇气，变得谨小慎微起来；有的人持有传统保守思想“言多必失”、“祸从口出”等。这些原因束缚着人们的言行，造成一些现代人在人前感觉腼腆，无法行动自如的情形。

腼腆的人倾向于认为，社交往来就是他们自己在不时地被别人评价。对社交持这样一种态度，必然会使他们对如何出现在人们面前，既渴望又有防卫之心。

带有腼腆倾向的人，总是在设想着会发生什么意想不到的坏事情。他们在社交中不懂得把握与人共享亲密的良机，也不会有多大的愉快享受。脸红也是腼腆的常见表现，在各种场合都可以发现爱脸红的人。遭受他人羞辱时，在公共场合出丑时，或受到批评时，腼腆的人烦躁不安、心情沮丧、羞愧难当而变得脸红；在受到表扬时，需要当众发言时或与异性初次见面时，腼腆的人会因为内心的羞愧而变得脸红。

作为年轻人，腼腆容易使你丧失进取的机会，失去许多本可以交得很好的朋友，错过上司或老师赏识你的可能性，漏掉施展才华、发挥才能的时机等等。

如何克服腼腆呢？

首先，要“解放思想”，跟上时代的步伐。抛弃那些封建教条和呆板的古训，要做超脱

的一代，成为一个洒脱的人。

其次，在人前鼓起勇气，自我鼓励。只要多给自己壮胆，多给自己鼓劲，随时注意调整好自己的情绪，腼腆就会被制服。“壮胆”不是凭着傻大胆，鼓劲也不是乱鼓一气，而是要在拓展胸襟、开拓视野的坚实基础上，有理有力地去做。

再次，与人交谈时训练自己看对方的眼睛，让人感觉到你是一个坦诚而有自信的人，给人留下良好的印象。

最后，克服腼腆心理的另一窍门就是改变自己与人交谈的方式。腼腆者常常感觉与人交谈十分困难。研究人员已发现，为了使谈话不至于中止，他们会用“是的，我同意”或“多有趣啊”来敷衍。其实，当人际交流受阻时，可以问些开放性的问题，如“你是怎么形成这种爱好的”等。轻松随意的话题能够表达你的友好，也可以将注意力集中在对方，而不是自己身上。

社交心理学关键词

只要你有信心、肯努力，就没有跨不过去的障碍，何况仅仅是腼腆的心理呢？如果你是一个在人前感觉腼腆的人，并认为腼腆的确阻碍了你与他人更好地进行交往，成为了你社交的障碍，那么试试上面的良策吧！你会发现克服自己的腼腆心理将变得轻而易举起来。

40 嫉妒——使人失去心理平衡的毒素



嫉妒集中表现为心理上的恶性循环。在一定的环境中，如果某些人在才学、收入、穿戴、成就、人缘关系等方面高于自己时，便会产生一种由羡慕转为恼怒甚至忌恨的情绪，并试图以种种方式中伤、诋毁他人，以维持心理平衡。在攻击方式上，依据个人的心理素质和道德修养程度而定，多以暗中较量、曲折迂回的不公开方式出现。

嫉妒使人们对同事在工作中的成绩和贡献采取贬低、冷落甚至恶意中伤的态度；对兄弟姐妹受到长辈的宠爱感到不满和愤恨；若是自己容貌欠佳、身材不理想则会对天生丽质者产生无名的嫉妒之火。嫉妒还使人们对恋人或配偶以前的生活经历特别敏感，刨根究底，并对他们的行为及社交圈采取严密的防范措施。这是一种在极端占有欲的情感支配下的行为方式。有嫉妒心理的人总是企图压倒别人、操纵别人甚至占有他人的感情。然而往往由于自己勇气不足、优柔寡断、能力低下、手段恶劣而事与愿违。于是嫉妒者不得不经常挣扎在不良心境的痛苦漩涡之中。

防治嫉妒心理，首先要认识嫉妒对身心健康造成的危害，心胸要开阔，以诚挚友善、豁达大度的态度与他人相处。其次要知己知彼、正确评价，明了双方长短，学会驾驭感情的激流。还要克服自己性格上的弱点。一般来说，虚荣心强、好出风头的人容易产生嫉妒心理；狭隘自私、敏感多疑的人也易产生嫉妒心理；软弱、依赖、偏激、傲慢等性格上的弱点，同样是诱发嫉妒心理的温床。最后要善于化嫉妒为积极进取的动力，奋起直追、不断充实自己，使潜能和特长得到充分发挥。

至于被嫉妒者也不能持与嫉妒者对着干的心理，以牙还牙。对于来自嫉妒者的刺激，应处以冷静态度，有则改之，无则加勉，不受干扰，坚持走自己的路，勇往直前。比如，有一位业余作者，文字能力很强，别人三天的工作，他一天就干完了。因此他常利用业余时间写稿，一年稿费收入达万元。一些嫉妒之人议论纷纷，甚至向领导进谗言。而他抱定自己利用业余时间创造出精神财富是高尚之举，依然故我。于是嫉妒者不仅诽谤，还在他办公室贴了小字报“××，不务正业，给报屁股写文章，一年成为万元户……”这位作者看后用红笔批示：“已阅。一年成为万元户是去年的价，今年已成倍地增长了。”这招真灵，非议之言随即销声匿迹了。

嫉妒心理人人有之。积极型的嫉妒是事业成功的动力，而消极型的嫉妒则是滋生邪恶的

认；处理得不好，会使自己遭人唾弃。

社交心理学关键词

如何正确对待嫉妒，对一个人的成功与否至关重要。嫉妒很容易使人心理上失去平衡，实际上，与其嫉妒别人的成就，不如自己去努力争取。

41 猜疑——害人害己的祸根



罗贯中的《三国演义》中有这样一段描写：曹操刺杀董卓败露后，与陈宫一起逃至吕伯奢家。曹吕两家是世交。吕伯奢一见曹操到来，本想杀一头猪款待他，可是曹操因听到磨刀之声，又听说要“缚而杀之”，便大起疑心，以为要杀自己，于是不问青红皂白，拔剑误杀无辜。

这是一出由猜疑心理导致的悲剧。猜疑是人性的弱点之一，历来是害人害己的祸根，是卑鄙灵魂的伙伴。一个人一旦掉进猜疑的陷阱，必定处处神经过敏，事事捕风捉影，对他人失去信任，对自己也同样心生疑窦，损害正常的人际关系，影响个人的身心健康。

导致猜疑的原因主要与个人的一些特点有关：

1. 有些人在某方面自认为不如别人，但自尊心过强，因而总以为别人在议论自己、算计自己、看不起自己。越想越认为是真的，陷入猜疑怪圈而无力自拔。
2. 还有些人以往比较轻信别人，总是把他人视为知己，容易很轻易地说出自己的秘密，但却常遭到他人的欺骗，从而蒙受巨大的挫折和失败，结果导致很强的防御心理，不愿再信任他人，遇到什么事情都要怀疑再三。

猜疑似一条无形的绳索，会捆绑我们的思路，使我们远离朋友。如果猜疑心过重的话，就会因一些可能根本没有或不会发生的事而忧愁烦恼、郁郁寡欢；猜疑者常常嫉妒心重，比较狭隘，因而不能更好地与周围的人交流，其结果可能是无法结交到朋友，变得孤独寂寞，对身心健康都有危害，因此需要加以改变。

克服猜疑心理的方法如下：

1. 理性思考，不无端猜疑。当发现自己生疑时，不要朝着有利于猜疑的方向思考，而应问自己：为什么我要这样想？理由何在？如果怀疑是错误的，还有哪几种可能发生的情况？在做出决定前，多问几个为什么是有利于冷静思索的。
2. 发现自己的优点，增强自信心。每个人都不是十全十美的，都有自己的优点和不足。不要只看到缺点而灰心丧气，更重要的是发现自己的优势，培养自信心和自爱心，相信自己有能力，会给他人一个良好印象的。
3. 增强对自我的调节能力。一个人在人生旅程中，难免遭到别人的议论和流言。如果猜疑别人对自己的看法，不必放在心上。但丁有一句名言：“走自己的路，让别人说去

而”而善于调节自己的情绪，不而在逆境中的信念，这样做的目的是让自己做得更好，这样不但能明

了自己，而且产生的怀疑也烟消云散了。

4. 加强交流，解除疑惑。有些猜疑来源于相互的误解，如果是这种情况的话，就应该通过适当的方式，两人坐下来交流。通过谈心，不仅可以使各自的想法被对方了解，消除误会，而且还避免了因误解而产生的冲突。总之，我们必须做到实事求是，理性思考，才能从猜疑枷锁中解脱出来。

社交心理学关键词

有猜忌心理的人，往往爱用不信任的眼光去审视对方和看待外界事物，每每看到别人议论什么，就认为人家是在讲自己的坏话。猜忌成癖的人，往往捕风捉影，节外生枝，说三道四，挑起事端，其结果只能是自寻烦恼，害人害己。

42 偏见——让人看不到真相的有色眼镜



我国古代有一则寓言，说的是有一位农夫失落了一把斧子，他开始怀疑是隔壁人家的儿子偷的，在这种心理支配下，他觉得那人走路的样子、说话的声调、脸部的表情和平常人都不一样，很像偷了东西的人。后来，他自己的那把斧子找到了，于是再留心观察隔壁人家的儿子，觉得他的一言一行、一举一动、脸部的表情又都不像一个偷斧子的人了。

偏见是由于对他人或其他群体缺乏事实根据的、偏执于某一极端的、不符合事实的认识而产生的结果。偏见的特征是以有限的或不正确的信息来源为基础，因而对一些人的看法往往是捕风捉影的，道听途说的，人云亦云的。有偏见的人，看人处事容易走极端，往往“抓住一点，不计其余”，如果说某个人好，就是什么都好，如果说某人不好，就是一无是处。

那么，怎样克服偏见呢？

1. 避免先入为主。前面提到的那位农夫，先入为主地怀疑别人偷了他的斧子，于是“真的发现”在他身上有许多疑点。其实这些疑点只不过是农夫自己主观想象的结果，而并非是真的事实。如果有些人平时在人际关系中总是喜欢道听途说，靠印象做出判断，就难免要陷入“先入为主”的泥潭，对他人形成偏见。

2. 避免“循环证实”。有些人对他人的偏见十分强烈，而且这种偏见一旦形成后，久久不能消除，还自认有许多“理由”，究其原因是受了“循环证实”的影响。所谓“循环证实”，就是心理学上所说的“互动”效应，即你对某人抱有反感，久而久之，对方也会对你产生敌意，于是，你就相信自己最初的判断是正确的。反感对反感，敌意对敌意，两人的偏见和隔阂越来越深。遇到这种情况，自己应首先主动理智地改变偏执的态度和行为，切断偏见的“恶性循环”。

3. 增加直接接触。许多偏见往往是由于彼此间缺乏开诚布公的交谈接触而形成和产生的。要克服偏见，就必须跨越敌意和不信任的心理障碍，加强直接接触，不管你是喜欢还是不喜欢。

4. 提高知识修养水平。可以说，偏见是无知和愚昧的产物。一个人知识修养水平越高，观察和分析问题的能力越强，偏见越少。反之，则容易受流言蜚语、道听途说的愚弄，对人形成偏见。

偏见使人囿于自己的一孔之见，使人用有色眼镜看问题，使人懒于思索问题、拒绝接受新的东西，使人难于得出正确的判断和结论，使人越来越无知和愚昧……总之为偏见缠身的人们，是很不容易理解他人的，不管对方是不是具有美好的愿望和善良的动机。

43 消极思维——影响人们的判断能力的思考方式



希腊哲学家伊皮克特德说：“使人不安的不是事物本身，而是人通过这事物做出的结论。”消极思想和情感对人的影响比人意料的还要大。它使人思考停滞、对自身产生怀疑、不能安眠、人际关系变得复杂。

在人际交往和日常生活中有消极思想的人常常会表现在以下几个方面：

◎ “反正也干不好，不干就算了！”

总是倾向于将事物的前景预料得很糟。有消极思想的人注意力习惯于集中在冒险几率上而非机遇，这似乎也可以说明人们为什么不会对成功念念不忘，而总是对失败耿耿于怀。

◎ “如果我能……就好了！”

不仅仅为未来无端的忧虑，还总是让过去的失败和失意的阴影所笼罩，固执地独自沉浸其中，所以总是难于忘却伤痛。

◎ “我还不够好！”

在越来越功利的社会里，自我怀疑、胆怯和自卑情绪泛滥，这些情绪使成功的人也不免会产生嫉妒。每个人都希望有用武之地，永远将自我最完美的一面呈现在别人面前，希望成功，被重视、有运气。这些美好的向往使人们笃信媒体展现给他们的偶像：聪明、漂亮、处变不惊，其实这种状况不仅是不现实的，也是非常不人道的，这种无休止的攀比和追求只能带来无尽的失望和自我贬值。

◎ “人性非常丑恶！”

人们常将自己与他人的不愉快相处的情景广泛化、扩大化，这样一来会使人们在与他人的再次接触中有了先入为主的坏印象。

总之有消极思想的人，无论成功或失败，总会暗地存在一种否定性的思考。这种思考方式往往会影响人们的判断能力。我们必须根除掉深藏于我们内心的消极思想。

著名销售专家夏木志郎曾经说过这样一段话：“每当到了傍晚六点钟时，我就把今天过去了的一切失败忘掉，否则，对于明天的生意是会有所妨碍的。在清早起来的时候，嘴里也一定说‘今天真是个好日子’；踏入办公室前，就想一些过去成功的事情；在与客户接洽的过程中，脑子里便浮现出与对方顺利签订契约的情景来。”

当你心目中有了一个对自己彻底肯定的信念时，和对方交涉的成功率必然很高。在你与人交涉的时候，千万不要尽想那些曾遭失败的事情，要尽量用肯定语来代替否定语并不时地激励自己。在人际交往中充满自信，对进行成功的社交活动是至关重要的。

44 社交恐惧症——大胆地与人交往



生活当中，人们不可避免地要与各种各样的人打交道，而社交是展示风采的重要方面。例如，和重要人物交谈；在公众场合发表你的观点；出现在谈判、酒会、晚宴等各种社交场所。有些人常常不由自主地退却，或硬着头皮去了，却因表现失态而让好机会白白溜走，于是懊恼、后悔，可当下一个机会出现的时候，他们又开始胆怯、犹豫、心慌、手颤。久而久之，他们的自信心在一次次窘态中消耗殆尽。

这就是我们通常所说的社交恐惧症。特别对于许多刚离开家门步入社会的年轻人来说，结交新的朋友，融入他人的社交圈子是一种心理上的挑战。一开始总有一些手足无措的感觉，不知道怎样做才能和大家打成一片。

例如，小李刚从大学毕业，分到一个机关办公室工作，每天坐班，要和自己并不熟悉的人和事打交道。工作还好办，和人交往他就有些发怵。看到别人在业余时间有说有笑，打牌聊天，好不热闹，而自己行单影只，和别人无话可说，索然无味。他真羡慕那些“自来熟”的人，而自己怎么就做不来呢？

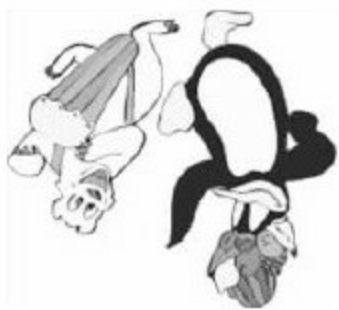
远离社交恐惧，我们可以采取以下几种积极的方法。

1. 不否定自己，不断地告诫自己“我是最好的”、“天生我材必有用”。
2. 不苛求自己，能做到什么地步就做到什么地步，只要尽力了，不成功也没关系。
3. 不回忆不愉快的过去，过去的就让它过去，没有什么比现在更重要的了。
4. 友善地对待别人，助人为快乐之本，在帮助他人时能忘却自己的烦恼，同时也可以证明自己的价值存在。
5. 找个倾诉对象，有烦恼是一定要说出来的，找个可信赖的人说出自己的烦恼。可能他人无法帮你解决问题，但至少可以让你发泄一下。
6. 每天给自己10分钟的时间，不断总结自己才能够不断面对新的问题和挑战。
7. 到人多的地方去，让不断过往的人流在眼前经过，试图给人们以微笑。

社交心理学关键词

人的社会性决定了人都有和别人交往的需要，否则就会有孤独、寂寞、抑郁、焦虑等不良情绪。可是，人的交往能力并不是生来就有的，是在后天环境熏陶和有意识地培养下产生出来的。远离社交恐惧，我们可以采取以下几种积极的方法。

45 孤独——有追求，就不怕寂寞



孤独的人常常独自生活，很少朋友，也很少进行社交活动。他们害怕社交风险，往往在交际中感到消极。

人人都有感到孤独的时候，但并不是人人都可以战胜孤独。有些人的孤独是内在而稳定的。他们面对孤独无能为力，束手无策。而有些人的孤独则是外在而可以控制的。这些人只是在某些特定的时间里感到莫名的孤独。他们相信自己能够驾驭它，并能积极地做些排除孤独的事情。

真正的孤独，往往存在于那些虽然进行着人与人之间的接触，却没有情感和思想交流的人们之中。事实上，不管你是置身于人群，或是独处一室，只要你对周围的情况缺乏起码的了解，与你身处的世界无法沟通，你就会体会到孤独的滋味。

孤独一般有两种类型：其一是情绪性隔绝，指孤独者不愿意与周围人来往；其二是社会性隔绝，指孤独者不具有朋友或亲属的关系网。

孤独产生的原因多而复杂，比如事业上的挫折，缺乏与异性的交往，失去父母的挚爱，夫妻感情不和，周围没有朋友等。此外，孤独的产生，也与人的性格有关。比如有的人情绪易变，常常大起大落，容易得罪别人，因而使自己陷入一种孤独的状态；还有的人善于算计，凡事总爱斤斤计较，考虑个人的得失太重，因此造成了人际交往的障碍。

心理学家发现，孤独者的一些行为，常常使他们处于一种不讨人喜欢的地位。比如他们很少注意谈话的对方。在谈话中只注意自己，同对方谈的很少，常常突然改变话题，不善于及时填补谈话的间隙等。心理学家指出，如果孤独者受到一定的社交训练，如学会如何注意与对方谈话后，他们的孤独感就会大为减少。

所以，孤独是可以改变和战胜的。战胜孤独有哪些方法呢？

第一，多与外界交流。每个人都有表达自己思想感情、内心感受的需要。独自生活并不意味着与世隔绝。一个常年在山上工作的气象员说，他的身边没有人可以倾诉，但他感到有必要把自己的思想告诉家人，所以他就用写信来满足自己的这一要求。

第二，多与快乐的人相处。人的性格会受周围环境的影响，经常与开心的人们在一起，你会自然而然地受到他们的感染，产生“近朱者赤”的效应。慢慢地，你就会敞开自己的心扉，变得快乐起来。

倍。这是因为你和周围的人格格不入。例如，你到一个语言不通的地方，由于你无法与周围的人进行必要的交流，也无法进入那种热烈的情感中，所以，你在他人热烈的气氛中会备加孤独。因此，在与他人相处时，无论是什么样的情境下，都要做到“忘我”，并设法为他人做点什么，你应该懂得温暖别人的同时，也会温暖自己。

第四，享受大自然。生活中有许多活动是充满了乐趣的。只要你能够充分领略它们的美妙之处，就会消除孤独。如：有些人遇到挫折，心绪不好，但又不愿与别人倾诉时，常常会跑到江边或空旷的田野，让大自然的清风尽情地吹拂，心情就会逐渐开朗起来。

第五，确立人生目标。现代人越来越害怕自己跟他人不一样，害怕在不幸时孤立无援，害怕自己不被人尊重或理解。这种由激烈社会竞争导致的内心恐慌，无疑使一些人越来越孤独，心灵也越来越脆弱。那么要克服这种恐慌与脆弱，必须为自己确立一些人生目标，培养和选择一些兴趣与爱好。一个人活着有所爱，有追求，就不怕寂寞，也不会感到孤独。

社交心理学关键词

孤独对人体健康有很大的危害。据统计，身体健康但精神孤独的人在十年之中的死亡数量要比那些身体健康而合群的人死亡数多一倍。人的精神孤独所引起的死亡率与吸烟、肥胖症、高血压引起的死亡率一样高。

46 庸俗——交友要有原则



在生活作风方面，庸俗习气是社交的大敌。

第一种庸俗习气是吃吃喝喝。有一种说法：“朋友，朋友，抽烟喝酒。”朋友凑在一起，就是吃吃喝喝。一喝起酒来，便一醉方休，一高兴起来，便划拳行令，甚至酗酒闹事，醉卧大街。固然，朋友交往少不了必要的宴请，如某人升学、参军等大家聚在一起，举杯话别，相互勉励。但是，动辄吃喝则是一种庸俗的习气。

第二种庸俗习气是玩玩闹闹。朋友在一起玩玩闹闹，也是正常的，有害于友谊的是那种庸俗的玩乐。何谓庸俗的玩乐？可以从这样几个方面看：首先，为什么要玩乐。如果把友谊同玩乐划等号——朋友之间就是为了在一起玩乐，那就是庸俗的习气。如果把玩乐放在从属的地位，朋友在一起玩玩，是为了调节一下气氛，为了休息一下筋骨，交流一下信息，这是正常的、有益的。其次，用多少时间玩乐。如果对打扑克、下棋、跳舞等娱乐活动入了迷，一玩起来就什么也不顾了，甚至通宵达旦，影响了第二天的工作，那就不好了。

第三种庸俗习气是沉溺于玩乐。在工作之余，朋友们登山、游泳、欣赏音乐……这种玩乐可以开阔视野、陶冶情操、锻炼意志。这与学习、工作的关系，犹如土地的轮作一样，是必要的、有益的。若是沉湎于不健康的活动里，如赌博、斗殴、寻衅等，就是不正常的、有害的。社会主义精神文明建设的逐步完善，为我们开辟了业余生活的广阔天地。我们应让高尚的情趣占领我们的业余园地，从中汲取健康的养料和丰富的知识。

第四种庸俗习气是闲聊扯皮。谢觉哉同志在《交朋友的道理》一文中指出：朋友相聚，不谈工作、不谈学习、不谈政治，只谈些个人间私利私愤的事，这叫做“群居终日，言不及义”。有的人正是这样，聚在一起专谈一些庸俗的生活小事：谈女人，说脏话；讲吃讲穿，比派头，比阔气；互相奉承，比赛吹牛；海阔天空，不着边际，玩笑庸俗，打哈取趣；拉三扯四，搬弄是非……正常的友谊，就要被庸俗的闲聊扯皮蚕食掉了，朋友变成了“帮闲”。

社交心理学关键词

古人讲得好：“君子之交淡如水”、“友如作画须求淡”。

47 轻率——提高自己的修养



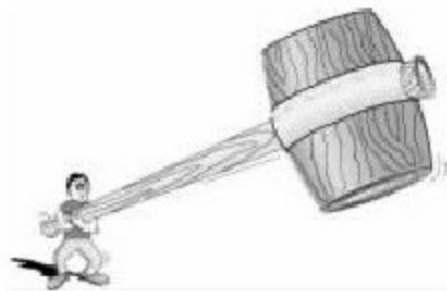
有的人对社交持一种极其轻率的态度，动不动就要与朋友绝交。朋友是应该珍惜的，不应该弃之如敝屣。

人们总是加倍珍惜来之不易的东西，沙里淘金，千筛万淘，所以人们格外珍重黄金。如果见人就是朋友，又怎么能不随时抛弃朋友呢？实际上，黄金的可贵，除了稀少、难得外，根本还在于它本身的价值。正如黄金一样，朋友也是极其可贵的，应该像爱护自己的眼睛一样爱护友谊。友谊同健康一样，当人们失去它的时候，会更感觉到它的宝贵。作为一个健康人，对自己健全的肌体并不感觉到怎么样，并没有骄傲和自豪之感。可是，他一旦失去了健康，便会深深地体验到，健康是多么宝贵，健康人多么值得骄傲和自豪！友谊也正是如此。与朋友朝夕相处，并不觉得怎么样，一旦失去了友谊，就会备感失掉的东西的可贵。特别是当你遇到困难、挫折，遭到讽刺、打击的时候，你就失去了往日朋友的理解、安慰和鼓励，你会感觉到孤立无援的悲哀。当你身处友谊温泉的时候，请你珍重它吧！固然，我们并不一概反对绝交。在有的情况下，必须当机立断，迁就姑息，犹豫不决，反而错了。例如，朋友成了敌人，就必须与之一刀两断。总之，我们结交朋友，对待友谊，应以有利于国家、人民的利益，有利于个人健康成长为目的。

社交心理学关键词

轻率的绝交，本身说明了择友的轻率。得来的太容易了，失去的就容易。信手可以拾起一块石头，必然会毫不顾惜地随意把它扔掉。

48 情绪波动——做情绪的主人



人的情感似遥控器一般控制着人的言谈举止，外在的表现自然就是表现出的或喜、或悲、或乐、或愠的情绪了。它就像是人的另外一张面孔。良好的情绪状态让你显得自信，是保证社会交往活动正常进行的必备条件。因而，在社交中应当谨记以下几点。

◎切勿急躁冲动

一般情况下，你以什么态度对待别人，别人就会以相同的态度反击你，这不利于问题的解决。另一方面，急躁冲动容易打乱人的正常思维，不利于正确地解决问题。在日常的社会交往活动中，会遇到千奇百怪的事情，出现各种各样的矛盾、各种各样的问题。遇到问题时，要善于控制情绪，如果失去控制，矛盾会更尖锐。所以不管遇到多恼火的事，情绪要冷静、镇定，才能处理好矛盾。

◎切勿故作深沉

人际交往，是一种思想交流活动，本该真诚相待，畅所欲言。如果深藏不露，叫人觉得有点道貌岸然；如果与人相处，处处不露心迹、守口如瓶，那么会让人觉得你不可捉摸、不可思议，无形中拉远了心理距离。

◎切忌喜形于色

表情上眉飞色舞、洋洋自得，还对别人的事评评点点、指手画脚，只会引起别人的反感，损害自己的形象和威信。与人交往，应保持一种平常的心态，不能面无表情，但也不能取得成绩或有高兴的事时、沾沾自喜、得意忘形。

总之，遇到任何事都要保持一种平和心态，喜怒哀乐要表现得自然，不做作。分寸一定要有所把握，否则只能给人一种喜怒无常的印象，最终，只得自食苦果。

社交心理学关键词

得体的举止、情绪稳定，似迎面春风让人感到易于接近、容易沟通；反之，完全不能自制的情绪必然成为社交的绊脚石，没有人愿意靠近一个喜怒无常的人。

第5天 察言观色识人心——瞬间看破人心的心理方法

“人情练达即文章，世事洞明皆学问。”从社交心理学的角度来看，这二者是有关联的：人情练达可以说是社交活动追求的效果，而世事洞明却是做到人情练达的前提，或者说是手段。

要想在社交活动中得到别人的信任、欣赏和支持，你就必须了解别人的心理需求、心理波动、性格特点、喜好兴趣等，而这都包含在“世事洞明”的学问之中。

49 揣摩心理——社交高手必善体察人心



在我们生活的这个世界上，无论哪行哪业，只要存在着人与人之间的交往，就离不开对人的心理的体察。政治家往往是揣摩心理的高手，而商人为了得到顾客的欢心则更是绞尽脑汁。即使是我们普通人，大到为了成就一番事业，小到为了防止吃亏上当，也都要对人类心理的基本规律有一个基本的掌握。

然而，人类的心理是一个非常精细微妙而又复杂多变的东西。说它精细微妙，是指它深藏于人的内心之中、潜伏于各种假象之下，变化细微而令人难以察觉。而且，在许多时候，某种心理感受不仅外人难以把握得住，就连这个人本人可能也不很明白。比如说第一印象这种现象，其实它完全是凭借一个人的主观感觉，没有人能说得清为什么在对对方的情况缺乏任何了解的情况下就会产生某种好感或恶感。但是，第一印象在人际交往中却往往具有至关重要的作用，有时甚至能决定人的命运。此外，人的心理又是复杂多变的，即它始终是处于一种瞬息万变的状态，并且，其变化的原因及作用机制很难被我们清楚地掌握。

很多人之所以在社交中吃亏上当或者无所作为，很多时候是因为对人的心理的理解是比较单一的。他们看不到人在不同的环境之下可能会有不同的心理表现，产生不同的心理感受。他们往往把复杂的、多样化的心理活动简单化、单一化，用同一种方式去应对不同的情况和不同的人，不懂得根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动。由于他们不懂得顺应对方的心理、争取对方的好感，因此就不能够利用对方的心理、获得对方的支持。这种以不

了解的神偷也做不到。

很多人在心理上往往还有这样一个误区，即认为体察别人的心理变化是“琢磨人”，是一件不光彩的事情。这其实是一种托词，用以掩盖自己的懒惰和无知，因为体察人心毕竟是一件很费时费力、很费头脑的事情。至于说体察人心是一件不道德的事，就更站不住脚了。事实上，古今中外的伟人大多是体察人心的行家，精于了解他人心理，构成了他们伟大魅力的一部分。

社交心理学关键词

熟悉和掌握他人的心理变化，不仅可以因势利导，更可以化害为利。如果你不能学会了解人、体察人心，那么就不可能改变自己不尽如人意的社交现状。

50 了解、尊重、迎合——对待他人的三种态度



人类个体千差万别，而世界也正是因此而丰富多彩。由于每个人的先天禀赋及后天经历的不同，所以人的个性都很不一样。有的人急躁，有的人沉稳；有的人热情开朗，爱热闹，有的人冷漠好静，喜独处；有的人精明强干工于心计，有的人则质朴厚道大大咧咧；有的人率真明快，有的人则深藏不露，等等。在这些个性当中，很难说清楚孰优孰劣，只能说是各有优缺点。因此，这就决定了我们不能用一种个性标准来要求所有的人。尊重他人的性格特征是人际交往中最起码的准则之一。

只是尊重他人的个性还是不够的，我们还必须尝试着去了解他人的个性，并学会与不同个性的人进行交往。每一种个性都有其独有的特征，有其喜好和厌恶的地方。针对对方喜恶之不同，施以不同的交际手法乃是良好人际关系的关键所在。说得更明白、更极端一点，那就是：避其禁忌，投其所好。

很多人对以上道理往往不甚理解，在人际交往中，不愿意体谅对方的个性特征，只是从主观愿望出发，认为自己所喜爱的别人也喜爱，自己所厌恶的别人也厌恶，用一副药试图包治天下百病，因此总是与别人发生矛盾和冲突。

例如，开玩笑是一种很轻松的联络情感的交际手段，但不分场合、不分对象地乱开玩笑就可能导致不好的后果。对开朗活泼的人可以开玩笑，而对严肃呆板的人开玩笑则是自讨没趣并会产生误解。对同事可以开玩笑，而对上级开一些不得体的玩笑则不亚于自取灭亡。

这都说明，面对多样性的个性，在人与人的交往过程中也必须采用多样性的方法和手段。很多无法成功的人在这方面的不足，使得他们在工作和生活中遇到了很多的困难和麻烦：做下属时，不能团结同事，与他人时常发生纠纷，让领导感到头痛；即使做了领导，也很难得到下属衷心的支持，更谈不上激发下属的工作热情了。许多人把自己在事业上的一无所成归结为人际关系难处，这是很对的。但他们都没有意识到，事实上他们自己才是其事业上的最大障碍。不善于从自己身上寻找人际不和、事业失败的原因，是很多人最常犯的错误之一。

社交心理学关键词

性格类似的人之间可能在情感上更接近、交往中更投机，但这并不能成为排斥性格不同

作，往往会形成某种互补，产生一加一大于二的效果。

51 观察力——培养社交中观察人的能力



大侦探福尔摩斯破案的故事，已广为流传，脍炙人口。形形色色、离奇古怪的复杂疑案，一经福尔摩斯的侦察分析，蛛丝马迹毕现，真相大白。在作家柯南·道尔的笔下，福尔摩斯完全是一个学识渊博、观察力非凡的人。

有一次，福尔摩斯同他的助手华生同时鉴别一块刚刚得到的怀表。华生的鉴别仅仅停留在怀表的指针、刻度的设计和造型上，不能发现一丝线索。而福尔摩斯凭借手中的放大镜，看到了表壳背面的两个字母、四个数字和钥匙孔周围布满的上千条错乱的划痕。经过周密的思考，福尔摩斯认为：那两个字母表示主人的姓氏；四个数字是伦敦的当铺的当票号码，表明怀表的主人常常穷困潦倒；而钥匙孔周围布满的上千条错乱的划痕，则说明怀表的主人在把钥匙插进孔去给表上弦的时候手腕总是在颤抖，因而这个人多半是个嗜酒成性的醉汉……

福尔摩斯在破案过程中，没有顾及这只怀表的新旧程度和价值，而是紧紧抓住那些与案件有本质联系的细节，进行深入细致的观察。观察是一种有目的、有计划、有步骤的知觉。它是通过眼睛看、耳朵听、鼻子闻、嘴巴尝、手摸等去有目的地认识周围事物的心理过程。在这当中，视觉起着重要的作用，有90%的外界信息是通过视觉这个渠道进入人脑的。因此，也可以把“观察”理解为“观看”与“考察”。

一个人的观察能力与他的知识、经验以及职业兴趣有着密切关系。对于同一块怀表，福尔摩斯之所以能够比华生看到得更多，理解得更深，一下子就能抓住那些不大明显然而却是本质的特征，正是因为他们有着不同的知识和经验。

人的观察能力是可以培养的，那么怎样培养自己的观察能力呢？

第一，要有明确的观察任务。在确定任务的时候，可以把总任务分解为一系列细小的和逐步解决的任务。这样可以避免知觉的偶然性和自发性，提高观察的积极主动性。

第二，观察的成功与否主要依赖是否具备一定的知识、经验和技能。俗话说：“谁知道的最多，谁就看的最多。”一位富有学识的考古学家，能够在一片残缺不全的乌龟壳（甲骨）上，发现不少重要而有趣的东西，而一个门外汉，却一无所得。

第三，观察应当有顺序、有系统地进行。这样才能看到事物各个部分之间的联系、关系，而不至于遗漏某些重要的特征。

方面的感性知识，而且所得到的印象也是深刻的。

第五，观察时应当做好记录。这不仅对于收集和整理所观察到的事实是十分必要和有益的，而且也是促进准确观察的宝贵方法。

社交心理学关键词

我们每天都需要与人进行交流，掌握准确的观察人的方法，可以使你进一步把握好人际交往中的微妙关系，从而在芸芸众生中脱颖而出，成为社交活动中的焦点人物。

52 立体洞察——听其言、观其行、察其心



心有所思，口有所言。通过语言这个窗口，可以窥视人的内心世界，而社交正是在不同思想支配下的语言交锋。因此，通过语言把握对方思想活动的脉搏，自然是获取人际交往胜利的关键。与察言同样重要的还有观色，考察对方的举止神态，有时能捕捉到比语言表露得更为真实的微妙思想。因为许多举止神态的变化都是下意识的。在某一瞬间，它们可能完全不受主观意识的控制。

心理学研究证明，外界事物对人大脑的刺激，往往会使人体内部某些相应组织的机能在一个短时间内出现异常现象。也就是说，人的喜怒哀乐，不仅是通过口头语言，在更多情况下是通过人的肌体来表现的。

另一方面，由于个性差异，每个人的思想和感情的流露，又多包含在一种与众不同的习惯性动作、神态当中。在论辩过程中，善于从两个方面洞察对方，那么，你就算成功了一半。尽管心理学为我们揭示了人的思想感情活动在人的肌体上的一般特征，但是，仅仅了解这一点，就想在社交中准确无误地把握对方，显然是不够的。还要注意做到以下几点：

（一）含而不露。

社交活动是唇枪舌剑的较量，一般来说论辩双方出现起伏不定的情绪是很自然的，但是对于某些经验丰富的人来说，却可能自始至终地保持着一种镇定自若、温文尔雅的姿态，看上去既不激动，也不冷漠，而是彬彬有礼。你不能说他对你的问题或陈述不感兴趣，可你又看不出他真正的兴趣所在。当你讲话时，他可能笑容可掬地看着你，给你一种好感，而心里却在想着另一个问题。

在社交中，你不能轻易地认为表情温顺的人一定是好人，而应该看到他的另一面。你也不能轻易地认为表情生硬的人不怀好意，而应该看到他很可能有一颗善良的心。总的来说，一个人的言与色或表与里可能是统一的，也可能是矛盾的。这一点，我们不能小看。

（二）欲藏故露。

就一般情况而论，社交双方总是要尽力克制和掩盖自己情感的外露，给对方的印象越是神秘莫测，成功的可能性就越大。

事实上，任何人的言谈不可能毫无破绽，绝对的无懈可击是不可能的。有人会利用对方

的心理，采用欲藏故露的方法，打一场主动的防御战。你不是在捕捉他神情的变化吗？他索性逆水行舟，将那些按常理本应加以掩饰的神态，赤裸裸地呈现在你面前，将你推向一种惊异、迷惑、犹豫不决的境地，使你无论如何也不敢相信这一切竟是那样千真万确。

（三）察言观色。

人们的言与色有时是简单外露的，对它的体察是容易的；有时是复杂隐蔽的，对它的体察就比较困难。一般来说有以下几点应注意。

首先，性格定向和语言定位。社交中的察言观色，说到底是对对方言谈举止、神态表情的微妙变化及其含义进行捕捉和判断，是一个“由表及里”的过程。

性格定向和语言定位，是这个过程的第一步。

性格定向就是通过对其表情、言语、举止的观察分析，掌握其性格类型。你可以甩出一两个对方很敏感的问题，静观一下他的反应方式和程度。值得注意的是，这种观察一定要细致入微，千万不要因为对方看上去似乎毫无反应，就断定他是傻瓜。正如看了悲剧，有人流泪，有人木然，你不能说木然的人就没有被感动。在摸透了对方性格类型之后，就要设法捕捉最能反映他思想活动的典型动作和典型部位，也就是“语言点的定位”。眼、手、腿、脚，身体每一部位的肌肉，都可能是“语言点”的所在。

有些现象的含义人们是很清楚的。如腿的轻颤，多是心情悠然的表现；双眉倒竖，二目圆睁，是愤怒的特征；而微蹙眉头，轻咬嘴唇，则是思索的含义。另外还应该特别注意对方的手，尽管许多人可以巧妙地掩饰许多东西但还是存在一些普遍性的动作。如愤怒时握紧双拳，或是将纸烟、铅笔之类的东西捏坏，甚至可能两手发颤；兴奋紧张时，双手揉搓，或者简直不知道该把手放在什么地方；思索时，手指在桌面、沙发扶手、大腿等地方有节奏地轻敲等等。

其次，抓住“决定性瞬间”。任何一个人，对自己神情的掩饰，都不可能达到绝对的滴水不漏。关键问题是，你在对方错综复杂的神情变化中，能否准确判明哪一个变化是有决定性的。对于机智的人来说，其弥补失误的本领也是异常高超的。他不可能让你长时间地洞悉到他的破绽。因此，时机对你非常宝贵。至于究竟什么才是这种“决定性瞬间”的具体显现，怎样才能将其判明并抓住，那只能具体情况具体分析，凭借你的经验和感觉来定夺，无固定模式可循。

最后，主动探察。察言观色，不能理解为被动式的冷眼旁观。事实上，主动进攻，采用一定的方式、手段去激发对方情绪，才是迅速、准确把握对方思想脉络的最佳途径。这里包括以下几点。

一是闲谈探底。即在触及正题之前，漫无边际地谈些与正题无关的话，目的在于观察对方的兴趣、爱好、习惯和学识等情况，如果对方感到厌倦，那么你的漫谈还可起到扰乱其心绪的作用。

二是施放诱饵。你可以若有若无地用一些对对方具有吸引力的话题，判断出对方的心中

听想，摸清对方神情变化及心理活动的一般特点和语言点位置。

三是激将法。你可用一连串的刺激性问题，攻击对方，使其兴奋，进而失去对自己情绪的控制；你还可以做出一些高傲、看不起对方的姿态，对他的自尊造成一种威胁，激发他的情绪。

四是逆来顺受。当你没有吃透对方的脾性时，在不违反大原则的情况下，不妨先逆来顺受，等待对方暴露更多的信息，你再对症下药，对方自然会心悦诚服地接受你。

社交心理学关键词

人不仅具有自然属性，而且具有社会属性。其表现之一就是人具有一种自控能力，即对言谈举止的制约和支配，这种能力对于那些政治家、外交家和社交人员尤为重要。

53 观察人的眼睛——眼神里的心理学



眼神是心灵之窗，心灵是眼神之源。眼睛是人体中无法掩盖情感的焦点。《人体秘语》作者莫里斯对人类的“眼睛”下这样的定义——它直径大约2.5厘米，但却像是从石器时代以来就有的最复杂的电视摄影机。在眼球后方感光灵敏的角膜含有1.37亿个细胞，将收到的信息传送至脑部。这些感光细胞，在任何时间均可同时处理150万个信息。这就说明，即使是一瞬即逝的眼神，也能发射出千万个信息，表达丰富的情感和意向，泄露心底深处的秘密。所以，眼球的转动，眼皮的张合，视线的转移速度和方向，眼与头部动作的配合，所产生的奇妙复杂的眉目语，都在传递着信息，进行着交流。

现代研究发现：眼睛是大脑在眼眶里的延伸，眼球底部有三级神经元，就像大脑皮质细胞一样，具有综合分析能力，而瞳孔的变化、眼球的活动等，又直接受脑神经的支配，所以人的感情自然就能从眼睛中反映出来。瞳孔的变化是人不能自主控制的，瞳孔的放大和收缩，真实地反映着复杂多变的心理活动。若一个人感到愉悦、喜爱、兴奋时，他的瞳孔就会扩大到比平常大四倍；相反的，遇到生气、讨厌、消极的心情时，他的瞳孔会收缩得很小；瞳孔不起变化，表示他对所看到的物体漠不关心或者感到无聊。

（一）眼神与心理。

事实上，通过眼神来传情达意，是一种普遍的心理现象。喜怒哀乐，悲欢离合，都会从微妙变化的眼神里真实地流露出来。

眼神里的心理，是人类的一个广阔领域。这里就两性交往中的一些现象，略述于后。

眼神传递的心理，在两性关系上尤为突出。古时候，当两性相爱时，曾有“心许目成”、“暗送秋波”之词，来表达他们的情花爱果。当今使用的词语更丰富，比如“眉来眼去”、“含情脉脉”、“眉目传情”、“一见钟情”等等。因此，眼神虽不是有声语言，但恰似有千言万语随心传播。任何青年恋人，必然闪烁着秀美而深邃的眼睛，从中相互窥探会意对方内心深处的奥秘。正如古罗马诗人奥维特所说：“沉默的眼光中，常有声音和话语。”

男女用眼神来传情达意的方式是丰富多彩的。对异性只看一眼，就故意将视线移开的人，恰恰表明其渴望与异性交往，这是心理的反向作用。凡是目不转睛注视对方，而不将视

心上会情达意的交流。在使用眼神上，女性常优于男性，她只要流波转盼，就可以传达“我们可以一起走了”。其含情脉脉，尽在不言之中，真可谓“此时无声胜有声”。男子的长时间的目光注视，仔细地观察女子的体形和外表，那是寻找着心理上接近的融点。女子用近似调情的眼神，捕捉着男方眼睛里隐藏着的喜讯，有时还会用眼部化妆，来增强它的效果。双方深深地注视，瞳孔会迅速扩大，各自为对方的魅力所吸引而激动不已。浪漫的约会，往往是在较暗的地方，以便双方瞳孔尽力扩张，使两颗爱心得以抚摸、渗透、交织、融合。

情侣目光交往，注视的部位是两眼和胸部之间的三角形区域，若是距离较远，则是两眼与裆部之间的三角区。这种亲密的注视方式，有利于促进相互理解，也是从对方的心灵深处寻觅着山野的幸福之花和阳光灿烂的明天。情人用眼睛所说的话，多是甜言蜜语，妙趣横生的。当高朋满座时，他俩四目交织，她更领会了他所说的：“今晚还在老地方见。”他也得到了她“OK”的承诺。如果她用不同的目光来回答，他也会领悟她所说的是：“没空。”

有一首古人咏少女偷看男子的诗：“相呼同伴到帐帷，偷看新来客是谁，又恐被人先瞥见，却从纨扇隙中窥。”生动地反映了这位少女迫切希望与陌生男子交往的心理。在看的感受中，最好看的还是情人。因为情人眼里出西施，即使不漂亮也好看。在爱河里游泳者的眼里，情人是独一无二的神奇美丽。

夫妻间心照不宣的眼神交流，多是关心、劝告和原谅。如在招待客人时，丈夫与客人兴致勃勃地频频干杯，夫人只要用眼睛说：“血压这么高，还这么贪杯。”丈夫会以乞怜的眼光表示：“只此一次，下不为例。”

在人际交往中，目光接触也发挥着信息传递的重要作用。不同的目光，反映着不同的心理，产生着不同的心理效果。如下面的种种表现：一旦被别人注视而将视线突然移开的人，大多自卑，有相形见绌之感。无法将视线集中在对方身上，并很快收回视线的人，多半属于内向性格，不善交际。听别人讲话时，一面点头，一面却不将视线集中在谈话者身上，表示对来者和话题不感兴趣。说话时，将视线集中在对方的眼部和面部，是真诚的倾听、尊重和理解。只注意自己手中的活计，不看对方说话，是怠慢、冷淡、心不在焉的流露。仰视对方，是尊敬和信任之意；俯视他人，是有意保持自己的尊严。伴着微笑而注视对方，是融洽的会意；随着皱眉而注视他人，是担忧和同情。面无悦色的斜视，是一种鄙意；看完对方突然一笑，是一种讥讽；突然圆眼瞪人，是一种警告或制止；从头到脚地巡察别人，是一种审视。彼此心存好感的两人说话，更注视对方的眼睛，以示寓意通达；话不投机的人相遇，一般都尽量避免注视对方的目光，以消除不快。有人在交际中，喜欢戴太阳镜，即使在室内或阴影下，也不将眼镜摘下，是因为他不愿让别人从自己的眼睛里发现秘密。但是，戴着深色眼镜与人交往，目光不能等同的接触，会造成一些隔膜和不悦。

眼神和心理，是交往中引人注目的一个课题，注意在实践中领悟的运用，是有价值的。如果你希望给对方留下较深的印象，你就要凝视他的目光久一些，以表自信。如果你想在和对方的争辩中获胜，那你千万不要把目光离开，以示坚定。如果你不知道别人为什么看你

时，你就要稍微留意一下他的面部表情和目光，便于采取对策。如果你和别人碰面，觉得不自在，你就要把目光移开，减少不快。如果你和对方谈话时，他漫不经心而又出现闭眼姿势，你就要知趣暂停，你若还想做有效地沟通，那就要主动地随机应变。如果你想和别人建立良好的默契，应60%~70%的时间注视对方，注视的部位是两眼和嘴之间的三角区域，这样信息的传接，会被正确而有效地理解。

（二）透过视线的活动看心态。

人的视线活动方式，也反映着人的心态。一般认为，目不转睛地注视对方谈话的人较为诚实。但不一定是自始至终在盯着不放。

相反，视线的移开，其情况又如何呢？初次见面时，先移开视线者，其性格较为主动。另外，谈话中，有意处于优势地位的人，认为一个人是否能站在上风，在最初的30秒即能决定。当视线接触时，先移开眼光的人，就是胜利者。相反，因对方移开视线而耿耿于怀的人，就可能胡思乱想，以为对方嫌弃自己，因此，在无形中对对方的视线有了介意，而完全受对方的牵制了。正因为如此，对于初次见面就不集中视线跟你谈话的挑战型对象，应特别小心应付。不过，同样是撇开视线的行为，如果是在受人注意时才移开视线，那又另当别论了。当我们心中有愧疚，或有所隐瞒时，有人会产生这种现象。曾经有人画过一幅皱着眉头的眼睛的抽象画，镶于大透明板上，然后悬挂在几家商店前，其原意是想借此减少偷窃行为。果然，在挂画期间，偷窃率大大减少。这幅抽象画虽然并不是真正的眼睛，但对那些作贼心虚的人来说，却构成了威胁。他们极力想避开该视线，以免有被盯梢的感觉，因此，便不敢进商店内，即使走进商店里，也不敢行窃了。

（三）透过视线的方向看心态。

在交往活动中，通过观察人的视线方向，也能透视人的心态。如果面对异性，只望上一眼，便故意移开视线的人，大都是由于对对方有着强烈的兴趣。譬如，在火车上或公共汽车上，上来一位年轻貌美的女性，所有人的眼光几乎都会集中在她身上，但年轻的男性往往会很快把脸扭向一旁。他们虽然也非常感兴趣，不过基于强烈的压抑作用而产生自制行为。假使兴趣欲望增大时，便会用斜视来偷看。这是由于想看清对方，却又不愿让对方知道自己的心思的缘故。

另外，行为学家亚宾·高曼通过研究认为：对异性瞄上一眼之后，闭上眼睛，即是一种“我相信你，不怕你”的体态语。所以，当看异性时，并不是把视线移开，而是闭上眼后，再翻眼望一望，如此反复，就是尊敬与信赖的表现。尤其当女性这样看男性的时候，便可认为有交往的可能。

（四）透过眼睛移动的情况看心态。

在交往活动中，眼睛位置移动情况的不同，其心态也大不相同。譬如，当上级与下级讨论工作时，上级的视线肯定会由高处发出，而且会很自然地直接投射下来。反之，作为下级，虽然并未做任何错事，但视线却常常由下而上，而且往往显得软弱无力。这是由于职位

高的人，总是希望对下级保持其威严的心理作用。但也有例外，这与职位高低无关，而是性格原因。一般来说，在交往时，性格内向的人容易移开视线。美国的比较心理学家理查·科斯曾做过一种实验，让患有强度“自闭症”的儿童与陌生的成年人见面，以观测他注视成年人时间的长度。将成年人的眼睛蒙起与不蒙的两种情况相比较，发现儿童注视前者的时间，居然为后者的三倍。这就是说，如果患自闭症的儿童与成年人有目光接触，他会立刻移开视线。由此可知，性格内向的人，大都无法一直注视对方。

（五）从眼神看对方心态。

一直盯着对方的女性，心中可能有隐情；

在言谈中，注视对方，表示让对方对自己所谈内容的注意；初次见面时，先移开视线者，表示希望处于优势地位；

被对方注视时，便立刻移开视线者，大都有自卑感或缺陷；

看异性一眼后，随即故意移开视线者，表示有着强烈的兴趣；

斜眼看对方者，表示对对方非常有兴趣，但又不想让对方识破；翻眼看人者，表示对对方存有尊敬与信赖；

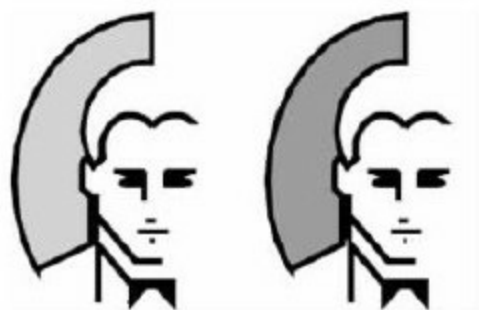
俯视对方者，想显示对对方的一种威严；

视线不集中在对方，很快移开视线者，大都为性格内向者。

社交心理学关键词

如果你想在交往中，特别是和陌生人的交往中，获取成功，那就要以期待的目光，注视对方的讲话，不卑不亢，只带浅淡的微笑和不时的目光接触。这是常用的温和而有效的方式。

54 不同的性格——通过性格了解交际对象



很多人认为人际交往能力与性格有关，外向者善于交际，内向者不善交际。这样的说法有欠周密。性格内向者也有许多好朋友，性格外向者没有知心朋友的例子在现实生活中也不在少数。

（一）性格热忱的人——最佳伙伴。

性格热忱的人不论从事哪种职业，只要充分发挥其性格，便能得到肯定与赞赏。这种性格的人最适合具有挑战性的职业，工作积极又有效率，是典型先锋性格。富创意、喜爱看到事情的光明面是他们的优点，并且是活在掌声下的人，喜欢受他人肯定。这种人还体贴他人的难处、让他人在工作上更有冲劲，所以有着很好的人缘。不论是上司、同事还是朋友，一旦了解他们，都会被他们的热情所打动，愿意成为他们的朋友。但是性格热忱的人由于自主性过高、喜爱表现自己，故容易和别人在合作上产生冲突，不利于建立良好的人际关系。这种类型的人，不论是在工作、学习和娱乐中，参与感、掌声与赞美都是他们不可或缺的原动力。

（二）性格细腻的人——潜在竞争对手。

性格细腻的人很重视团体合作，不喜欢抢风头，这是他们的优点。因此他们通常都有着很好的同事关系。在同事的眼中，他们是温和的、善良的，不会耍计谋，不陷害人，因此同事都愿意与他们相处，并且很容易把他们当作自己的知心朋友。但他们有时那慢工出细活的行事作风，不免让性急的同事看不过去，但不会引起同事的厌恶。个性温和的他们常扮演着沉默的角色，没有太多意见及野心，任劳任怨的个性常得到上司的赏识，是一个潜在的竞争对手。温和的他们也不是宰相肚里能撑船的人，细腻性格使得他们对伤害过自己的人，往往不能原谅。这种性格的人，不但勤俭也很能为老板精打细算，有着精细的省钱之道。

（三）活泼性格的人——博而不精。

性格活泼的人重视整体人际关系，很快便能适应新环境并结交新朋友；办事很有效率，再加上聪明及危机处理的应变能力，所以很讨上司喜欢。这种类型的人天生好奇，对所有的人、事、物都抱有很大的兴趣，喜欢学习各种新东西，对于新上手的工作，也能很快掌握，在公司里扮演通天角色。他们活泼的性格也使得他们经常是聚会和晚会上的灵魂人物，总能够吸引大家的注意。因此周围的同事或许会嫉妒，而与他们疏远，但他们活泼、不记仇甚至

（四）谨慎性格的人——心思捉摸不定。

谨慎性格的人对工作有高度的稳定性，善于察言观色，尽忠职守，生存力强，懂得上司与同事间的应变进退，并且善于营造和谐气氛，与同事合作性强，是容易相处的同事，又是易得上司赞赏的忠诚下属。这种性格的人在人际交往中，是很受欢迎的。因为他们既不爱出风头，又不会给人难堪，总是小心翼翼，让周围的人感觉没有杀伤力，并且说话总是头头是道，让你不由得不佩服他们的说服力。但是谨慎性格的人，由于不喜欢表露自己的真正情感，好像总是戴着一副假面具，捉摸不定，让人心生却步。虽然他们并不会与人正面冲突，但是周围的人也不愿与他们有过多的交往，所以这种性格的人不容易交到知心朋友。

（五）性格急躁的人——重量不重质。

这种性格的人天生拥有乐观与幽默感，人际魅力光芒四射，加上要面子，常请大家吃饭，所以在交往中也是很吸引人的。与谨慎性格的人一样，他们也不容易交到知心好友。急躁性格的人通常都有着一种很强的气势，这让他们看起来具有领导者的风范特质。他们在工作中也并非是一位有野心的人，但是他们与同事合作起来冲劲十足、很有效率，并且在工作中会主动分担别人的烦恼，主动学习别人的长处，所以很讨同事喜欢，有着良好的人际关系。

（六）冷静性格的人——零缺点原则。

冷静性格的人，做起事来一板一眼，小心翼翼，工作对他们而言是乐趣及成就感的来源。他们行事井然有序得令人佩服，但有时却又少了点变通的弹性，给人个性内向、拘谨的感觉。通常这种性格的人不懂得表达自己的个性，让人有不易相处的印象。加上要求又特别多，令人无所适从。所以在周围的人看来，他们是严格和没有幽默感的，所以大家不愿与他们有过多的相处。其实一旦与他们深交，就会发现他们的内心十分单纯，而且也很善于交谈。这种性格的人交往中的最大障碍是不善于表达自我，不懂得让别人对自我有更多的了解。

（七）好交际性格的人——公关小姐。

这种类型的人有极佳的公关手腕，所到之处都能很快与人打成一片，主动是其人际关系的第一步，在诸多性格中可说是独占鳌头，好交际的性格更能博得上司的好印象与赏识。在社交场所中，这种人左右逢源，如鱼得水，通常都是焦点人物。但是他们喜欢轻松节奏、舒适生活，害怕过度出卖劳动力的工作，故常常做事缺乏计划、想比做的多。他们散漫、金钱观淡薄、上进心不强又是“迟到一族”。这些均是造成他们晋升的绊脚石，也是让人不喜欢他们的理由。

（八）沉稳性格的人——情报局干员。

稳定、内敛、不多言是沉稳性格给人的第一印象，但他们有着对人、事、物敏锐的观察力，缄默时的他们正处于“打量评估期”，所以这种性格的人总能很清楚地对周围的情况做出准确的判断，在任何事情上，都像旁观者一样的冷静和客观。这样的性格使得他们对周围

的人总能提供一些客观有效的建议，因此在他们身边，总是有一群追随者。他们对工作有着自发性的精神，并能承受很大的压力，挑战高难度且完全投入做事的积极与面面俱到、果断令上司极为赞赏。有着情报局干员的本能与精神，能轻易打探各方线索、内幕消息、公司百态等等。这种性格的人在哪里都是很有能力的人，他们天生就是让别人倾慕的。所以他们的人际关系很广，并且很值得信赖。

（九）浪漫性格的人——没耐心毅力。

浪漫性格的人欠缺耐心，一成不变的工作态度可能会抹杀他们的创意细胞。生性爱热闹、热心、慷慨，不计较金钱及随和的个性，使他们的人缘不俗，感觉敏锐且洞察力强，常以开玩笑的方式说出对事情的见解，让人觉得平易近人、容易相处。做事勇于突破传统、有魄力，但一遇到挫折会很快打退堂鼓，缺乏愚公移山的恒心与毅力。

（十）固执性格的人——永远不会错。

固执性格的人是尽忠职守把分内工作做好的人。他们在专长与技术领域中不断求进步，没有一步登天的投机心理，持有“一分耕耘、一分收获”的态度。具有主见及领导能力，对事物有相当的野心，是标准的工作狂热分子，在诸多性格中，跃居“最负责任感”之冠。坚忍不屈的毅力是其成功之处。可是他们优柔寡断、固执己见的缺点可在其知错不改、明知故犯中一览无余。这种性格的人很难接受别人的意见，除非别人比他们优秀。这样的性格特征使得他们的人缘很差，因为他们总是让周围的人很难堪，并且错了也永远不会道歉。因此他们的人际关系很糟糕，但他们的朋友都是真正理解和关心他们的挚友。

（十一）脆弱性格的人——害怕失败。

脆弱性格的人有着过人的智慧，工作上有独创见解，于计划及设计的工作中，能完整、高效益地分析与策划，对自己有高度的自信与优越感，却又非高傲冷酷得令人讨厌。他们脆弱的性格常常能引发别人的同情心，反而人缘相当不错。冷静、理性、客观、实践力强是他们成功的关键，但却缺乏坚持的能耐，常一碰到挫折就会轻易放弃，最害怕别人看到自己的失败，在他们心中只有“我”永远是最好的。

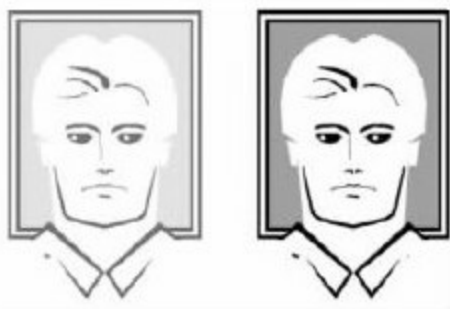
（十二）机警性格的人——明哲保身。

察言观色是这种人的优点，明哲保身是其处世态度。他们永远不会主动参与与自己利益有可能冲突的事情。在他们眼中，只有自己是最可宝贵的。这样的人从来不会得罪别人，甚至对每一个人，他们都一味褒扬和鼓励，所以他们的人缘极好，并且别人对他们的评价也很高。但他们在工作上却缺乏积极主动的个性。

社交心理学关键词

性格是影响人际交往最关键的因素。通常情况下，性格外向的人比性格内向的人勇于交际，善解人意的人比霸道无理的人更容易交到朋友。

55 不同的对象——根据交际对象的类型改变交际策略



与人交涉时，倘若能够明白对方属于何种类型，应付起来就比较容易了。现在列举十类人供作参考：

（一）死刻板板的人。

这种类型的人，就算你很客气地和他打招呼、寒暄，他也不会做出你所预期的反应来。他通常不会注意你在说些什么，甚至你会怀疑他听进去没有。和这种人交际，刚开始多多少少会感觉不安。遇到这种情况，你就要花些工夫，仔细观察，注意他们的一举一动，从他们的言行中，寻找出他们所真正关心的事来。你可以随便和他们闲聊，只要能够使他们回答或产生一些反应，那么事情也就好办了。接下去，你要好好利用这一话题，让他们充分表达自己的意见。

每一个人都有他感兴趣和所关心的事，只要你稍一触及，他就会开始滔滔不绝地说，此乃人之常情，因此，你必须好好掌握并利用这种人性心理。

（二）傲慢无礼的人。

有些人自视甚高、目中无人，时常表现出一副“惟我独尊”的样子；像这种举止无礼、态度傲慢的人，实在叫人看了生气，是最不受欢迎的典型。但是，当你不得不和他接触时，你要如何对付他呢？

对付这一类型的人，说话应该简洁有力，最好少跟他啰嗦，所谓“多说无益”，因此，要尽量小心，以免掉进他的圈套里头。不要认为对方客气，就礼尚往来地待他，其实，他多半是缺乏真心诚意的；你最好在不得罪对方的情况下，言词尽可能“简省”。当然，每个人都有自己的立场和苦衷，因此我们不必理会他的傲慢，尽量简单扼要地交涉就对了。

（三）沉默寡言的人。

和不爱开口的人交涉事情，实在是非常吃力的；因为对方太过沉默，你就没办法了解他的想法，更无从得知他对你是否有好感。

对于这种人，你最好采取直截了当的方式，让他明白表示“是”或“不是”，“行”或“不行”，尽量避免迂回式的谈话。你不妨直接地问：“对于A和B两种办法，你认为哪种较好？且不是A办法好此吗？”

（四）深藏不露的人。

我们周围有许多深藏不露的人，他们不肯轻易让人了解其心思或知道他们在想些什么。他们有时甚至说话不着边际，一谈到正题就“顾左右而言他”。

双方进行交涉，其目的乃在了解彼此情况，以使任务圆满达成；因此，经常挖空心思去窥探对方的情报，使对方露出其“庐山真面目”来。但是，当你遇到这么一个深藏不露的人时，你只有把自己预先准备好了的资料拿给他看，让他根据你所提供的资料，做出最后决断。

人们多半不愿将自己的弱点暴露出来，即使在你要求他做出答案或提出判断时，他也故意装不懂，或者故意言不及义地闪烁其词，使你有一种“莫测高深”的感觉。其实这只是对方伪装自己的手段罢了。

（五）草率决断的人。

这种类型的人，乍看好像反应很快。他们常常在交涉进行至最高潮时，忽然妄下决断，予人“迅雷不及掩耳”的感觉。由于这种人多半是性子太急了，因此有的时候为了表现自己的“果断”，决定就会显得随便而草率。

他们经常会“会错意”。也就是说，由于他们的“反应”太快，每每会对事物产生错觉和误解。其特征是：没有耐心听完别人的谈话，往往“断章取义”，自以为是地做出决断。如此虽使交涉进行较快，但草率做出的决定，多半会留下后遗症，招致意料不到的枝节发生。

倘若你遇到上述这种人，最好按步就班地来，把谈话分成若干段，说完一段（一部分）之后，马上征求他的意见，没问题了再继续进行下去，如此才不致发生错误，也可免除不必要的麻烦。

（六）顽固不通的人。

顽固的人是最难应付的，因为无论你说什么，他都听不进去，只知坚持自己的意见，死硬到底。跟这种顽固分子交手，是最累人且又浪费时间的，结果往往徒劳无功。因此，在你和他交涉的时候，千万要记住“适可而止”，否则，谈得愈多、愈久，心里愈不痛快。

对付这种人，你不妨及时抱定“早散”、“早脱身”的想法，随便敷衍他几句，不必耗时费力自讨没趣。

（七）行动迟缓的人。

对于行动比较缓慢的人，最是需要耐心。

你与人交际时，可能也经常会碰到这种人，此时你绝对不能着急，因为他的步调总是无法跟上你的进度。换句话说，他是很难达到你的预定计划的。所以，你最好按捺住性子，拿出耐心，尽可能配合他的情况去做。

此外应该注意的是：有些人言行并不一致，他们可能处事明快、果断，只是行动不相符合罢了。

（八）自私自利的人。

这世上自私自利的人为数不少，无论你走到哪儿，总会遇到几个。这种人心目中只有自己，凡事都将自己的利益摆在前头，要他做些于己无利的事，他是断不会考虑的。所以，任谁都不会对他们产生好感。

但是，当我们不得不与其接触、交涉时，只有暂时按捺住自己的厌恶之情，顺水推舟、投其所好。当他们发现自己所强调的利益被肯定了，自然就会表示满意。如此，交涉就会很快获得成功了。

（九）毫无表情的人。

人的心态和感情，常常会透过脸部的表情显现出来，故在交际的时候，表情往往可作为判断的一种依据。

然而，有些人却是毫无表情可言的，也就是说，他的喜怒是不形于色的。这种人若非深沉，就是呆板。当你和这种人进行交际时，最好的方法就是特别注意他的眼睛和下巴。

常有人说：“眼睛是会说话的。”“眼睛是灵魂之窗。”“观其眸子就可以知道他的心思。”

你可以从对方的表情中，看出他对你所持的印象究竟如何。在你过分紧张时，你不妨看看对方的反应：是不加注意、无动于衷？还是已然察觉、面露质疑？留意他的眼神，你一定可以得到答案。

有时候，适度的紧张和放松，也可以在交际之中，形成一种理想的气氛（局面）。只是，当你明白对方的反应是受自己的应对态度所影响，进而影响到交际的结果时，就不得不特别注意、研究一下自己的言行举止了，特别是脸上毫无表情的人更应注意才行。

社交心理学关键词

每个人的嗜好、想法都不一样，所以我们经常遇到的交际对象也各不相同。

第6天 沟通是一种心灵的互动——社交语言的心理规则

在社交场上，你一定会被口若悬河、侃侃而谈的人所折服，你一定会对幽默风趣、富有哲理的人由衷钦佩。这就是口才的魅力。想一想自己，能否谈笑风生，擅于辞令。如果你觉得不太自信的话，那赶紧丢掉这些想法，耐心读完本章，你就发现，你也会和他们一样做得很好！

56 先抑后扬——把肯定留在最后



对别人先否定后肯定、先抑后扬，最容易给人好感。

战国的时候，宋国有一个养猴子的老人，他在家中的院子里养了许多猴子。后来，这个老人和猴子竟然能互相讲话了。

这个老人每天早上都给每只猴子四颗栗子。几年之后，猴子的数目越来越多，他就想把每天喂的栗子由八颗改为七颗，于是他对猴子说：“从今天开始，我每天早上给你们四颗栗子，晚上给你们三颗栗子，不知道你们同不同意？”猴子们听了，不能接受，于是就吱吱地叫，而且还到处跳来跳去，非常的不愿意。

老人一看到这个情形，连忙改口说：“那么我早上给你们三颗，晚上再给你们四颗，这样该可以了吧？”猴子们听了，就高兴地在地上翻滚起来。

其实老人给猴子的栗子数量没有变，只是给的方法变了：一是先多后少，一是先少后多。那么猴子为什么对前者不满意，对后者却感到满意呢？

原来这是受到心理学上一个独特的心理规律支配的。心理学家发现，在对别人进行肯定或否定、奖励或惩罚时，并不是一味地施行肯定和奖励最能给人好感，也不是一味地施行否定和惩罚最能给人恶感；事实是，先否定后肯定，能给人最大的好感，而相反，先肯定后否定则给人的感觉最不好。

美国心理学家阿伦森·兰迪做过一个实验。他把被试者分为4组，施行不同的措施，结果也不同，分别如下：

对第一组被试者始终否定（-，-），被试者不满意。

对第三组被试者先否定后肯定（-，+），被试者最满意。

对第四组被试者先肯定后否定（+，-），被试者表现为最不满意。

也许我们会想到前面讲的近因定律，但这个定律比近因定律还多了一层意思，就是：先否定，后肯定，有一个对比的效果，比单纯肯定更给人好感；而先肯定，后否定，也因为有个对比的效果，要比单纯的否定效果更糟糕。

我们把这种先否定后肯定，先抑后扬给人最好的心理感觉的规律，叫做“欲扬先抑定律”。

某汽车销售公司的老李，每月都能卖出30辆以上的汽车，深得公司经理的赏识。可是这个月生意却不太顺利，由于种种原因，老李预计当月只能卖出10辆车。但是老李很懂心理学，他先是跟经理说：“由于银根紧缩，市场萧条，我估计这个月顶多卖出5辆车。”经理点了点头，对他的看法表示赞成。没想到一个月过后，老李竟然卖了12辆汽车，公司经理对他的业绩大大夸奖了一番。

如果老李一开始说本月可以卖15辆，或者事先不说自己的预计，结果只卖了12辆，公司经理的感觉可能就完全不同，他可能觉得老李做得太失败了，不但不会夸奖，反而可能批评他。老李就是采用欲扬先抑的方法，先降低别人的心理期待，再超出他的期待，就能给对方以好感了。

有一位著名的导演，也很懂得利用这个心理规律来激发下属——演员的积极性。这个导演素以要求严格著称，因此一般的演员都比较怕他。但是这个导演也很善于发掘演员们的潜力。他总是在工作的开始阶段，冷着脸，让演员们看见就害怕，非常担心演不好，达不到他的要求。这迫使演员付出最大的努力，发挥出最好的水平。而当导演对演员感到满意时，就露出灿烂赞许的笑容。这种难得一见的笑容对演员形成了极大的鼓舞，甚至有一位演员说，导演的笑容就是他演好的最大动力。

社交心理学关键词

这种心理规律，在现实生活中很普遍，平时人们所说：“有一百个好，最后一个不好可结成冤家”，就是这种规律的反映。

57 情感征服——情感有时比利益更能打动人心



赵先生与李先生同事多年，始终没有深交。李先生的工作表现平平，而赵先生则成绩突出，春风得意。

有一次，赵先生因为涉及一件重大变故而受到董事长的冷落，从销售经理的位置上降了下来。祸不单行的是，他的母亲在不久后突然去世了。双重打击使赵先生感到格外悲哀。

这时候，李先生很同情赵先生的境遇。在他母亲下葬那一天，李先生主动来帮忙，担任受礼的工作。当时正是寒冬腊月，北风大作，其他同事都躲进了屋里，只有李先生一直在外面帮助处理各种事情。

这让赵先生很意外，也很感动。他发现真是患难见真交，觉得李先生这时候的形象突然高大起来。从此李先生与赵先生过从甚密，赵先生一改以往的态度，也常主动帮助李先生。

一年以后，赵先生在公司东山再起，因为做了突出的贡献，他重新当上了销售经理，不久又迅速升任总经理。他忘不了李先生在他患难时的帮助，就提拔李先生为销售经理。

世上许多人有幸灾乐祸的心理，看到别人过得比自己好，就不舒服，看到人家过得不如意了，他才高兴。相反，如果一个人忧他人所忧，乐他人所乐，对别人富有同情心，并在患难时伸出援助之手，就很容易征服对方的心。这也就是故事中李先生对赵先生所做的。

现在人们常说感情投资，因为在人际关系上，投资感情，往往比投资金钱和利益更能够产生独特的征服人心的效果。

中国古话说，得人心者得天下。许多领袖人物深谙此道，所以他们能够让许多人才为己所用。比如他们懂得通过情感的打动，将人才笼络在自己麾下。三国时的刘备就是在这方面情商很高的人。

有一次，刘备被曹操大败，让赵云保护夫人和儿子阿斗突围。赵云被百万曹军围困，为保护幼主，怀揣阿斗大战长坂坡，杀死曹营战将五十余人。当赵云抱着阿斗见到刘备时，刘备接过阿斗，一下子扔在地上，恨恨地说：“为这个混小子，差点折损了我一员大将！”赵云忙从地上抱起阿斗，流着热泪说道：“赵云就是肝脑涂地，也不能报答主公的恩情啊！”从此对刘备更加忠心耿耿。

刘备的做法是在表明，阿斗似乎还没有赵云在他心中重要，当然这很可能只是一种做秀

更能打动他的心，同时也让其他将领看到刘备的一片爱才之心。看看，刘备是多么善于收买人心呀！

有时候，情感似乎就是人的软肋，是“阿喀琉斯的后脚跟”，是人最容易攻破的地方。

社交心理学关键词

俗话说，人非草木，孰能无情。人心都是肉长的，无论一个人外表多么强硬，在内心深处都一定有情感的需要，就是希望从别人那里得到关怀、体贴和重视。有时候，人们即使在物质上得到了很大的利益，也代替不了情感上独特的需要。甚至有时候，人们把情感看得比物质利益更重。

58 交际氛围——和谐的社交需要融洽的气氛



有一次，一位专家应一个学术会议之邀，作一个讲座。他到了会上才发现，到会人很少，只有十多人。他有点尴尬，但不讲又不行，于是他随机应变，说：“会议的成功不在人多人少，中共第一次党代会才到了12人，但意义非同小可。今天到会的都是精英，我因此更要把课讲好。”

这句话把大家逗得开怀大笑，这一笑，激活了气氛，再加上专家讲课充满激情，使得那一次讲座非常成功。

人际交往就如同舞台上的演出，为了演得成功，不仅需要很好的台词、演技，还需要一种看不见、摸不着，却必不可少的——氛围。就像电影中，要有背景音乐来渲染气氛。在人际交往的场合，也往往需要营造点氛围，好像交际的润滑剂，使交际能顺利地进行下去。

比如在演出和演讲的现场，气氛就非常重要。气氛热烈，听众、观众爆满，才容易促成演讲或演出的成功。如果没有营造出比较热烈的气氛，显得冷场的话，无论你的演讲内容多么精彩，恐怕也会成为失败的演讲，不能达到很好的宣传效果。而当场面不理想的时候，演讲者或演员如果能像上面故事中的随机应变的专家那样，进入角色，投入激情和技巧，给听众、观众一个积极刺激，就可以将冰冷的气氛激活。

生活中在许多场合下都需要有一定气氛做衬托。

有一种生意人，他们可以在会议桌上非常严肃，非常理智，然而，一旦到了社交场合，却又能放得很开，与人斗酒，唱卡拉OK，开各式各样的玩笑，一副百无禁忌的样子。其实，他是在营造气氛。

生意场的交际活动，既是正式会议的延伸，又不等于正式会议，也取代不了正式会议，然而，它却能起到正式会议所难以起到的作用。在交际场上和会议桌上都能做到应付自如的，才算得上是一个能力比较全面的商人。

气氛也常常由物品来营造。比如春节前夕，人们看到家家户户贴的春联，便会泛起一股欢快感。商家的门面在开张时，总要挂满彩旗，摆满有关单位和亲朋好友、捧场人所赠的花篮（其中许多是自己买或租的，写上别人的名字以显气派），门口站满花枝招展、披着缎带的迎宾小姐，有的地方还允许放鞭炮，在声、色上造气氛。

商家用这种手段就是为了招徕顾客，引人注目，以达到广告效应。其实，婚、丧、嫁、娶以及人生其他重要场合，都需要营造和谐的气氛，这样除了让参与者感到愉悦、温馨，而

多的是给他人看，起到一种变相的广告宣传的作用。

在两性的交往中，气氛对于男女感情的发展也是很重要的。性心理学告诉我们，一定的色彩、气味、环境或形象、声音，能快速引发人的情欲。一般说来，情侣们都喜欢到幽雅、安静的地方交流，例如选择公园的一个角落，幽静的丛林中，树荫下的石椅或溪边的绿茵上。因为那里直接接触大自然，让人心旷神怡，容易唤起对生命的热爱和美好人生的向往，双方可以尽情地倾吐心声。更亲密的情侣，则选择在幽雅的咖啡馆、酒吧或茶艺馆，原因是那里灯光柔和，伴有轻柔、优美的音乐。几杯香茶、几盅葡萄酒或两杯咖啡下肚，会催起一股浓情与爱意。

社交心理学关键词

有的商人请客或赴约，总喜欢带一个漂亮的女助手前往，就是为了依靠女人的美丽与温柔，给交际场增添一点情趣，营造一种融洽的氛围。在交际活动中，如果把交际桌看成是会议桌，气氛就很难营造起来，也无法让对方投入。想对方投入，一般靠自己的带引。

59 称呼得体——在交流开始就让对方得到满足



称呼是指人们在正常交往应酬中，彼此所采用的称谓语。它是言语交际的“先锋官”，在日常生活中，称呼应当亲切、准确、合乎常规。正确恰当的称呼，不仅能体现对对方的尊敬和自身的文化素质，更能促使交际的成功。

俗话说，“良言一句三春暖”，称呼得体就像行个见面礼，使对方获得心理上的满足，使沟通顺畅，交往成功。反之，称呼不得体往往会引起对方的不快甚至愠怒，使双方陷入尴尬境地，造成交往梗阻乃至中断。由此可见，称呼得体与否在很大程度上决定着人们交往活动的成败和管理效果的优劣。因此，不论是一般人，还是身负一定职务的领导人或管理者，要想生活愉快、事业发展，都需要注意研究人际称呼的技巧，努力提高自己的称呼艺术。

称呼在人际交往和管理活动中的重要作用早为人们所注意。社会心理学家们认为得体的称呼能使人心情愉快，增强自信，有助于形成亲密和谐的人际关系。而良好的人际关系又是使人精神振奋、心理健康和提高工作效率的重要条件。得体的称呼能缩短人和人之间的心理距离，使人心情舒畅。

那么，怎样称呼才算得体呢？其实称呼并没有什么统一的模式。不同的地区、不同的民族和不同的语言传统，称呼的习惯可能差异很大；不同的职业、职务、性别、年龄的人，对称呼的需要和期望也不尽一样。这就造成了人际称呼的复杂性和多元化，增加了称呼得体的难处。但有一条是共同的，那就是要尊重他人和礼貌待人。这样，对方心里就会产生一种自豪感和满足感，反过来对方也会乐于与你接触，主动和你沟通，这就使交往有了良好的开端。但仅有此还不够，在具体称呼时还要注意做好以下几点。

（一）记住对方姓名。

姓名不仅是将自己与他人的存在予以区别的标志，而且不少人的名字还凝聚着父母对子女的期望。由于自尊的需要，每个人都会重视和珍爱自己的名字，同时，也希望别人能记住和尊重它。因此，当自己的名字被别人叫到时，就认为自己受到尊重，心里感到愉悦，对称呼自己的人怀有亲切感。古今中外，一些领导人、政治家和企业家对人的这种心情很了解，与人寒暄时不只说句“您好”，而是在“您好”前面或后面冠以对方名字，这样做起到了很好的心理效应。我们对久别之后仍能一下子叫出自己的名字的人，总是感动万分、钦佩不已

（二）符合年龄身份。

称呼必须符合对方的年龄、性别、身份和职业等具体情况。对年长者称呼要热情、谦恭、尊重；对同辈则要态度诚恳，表情自然，亲切友好，体现出你的坦诚；对年轻人要注意慈爱谦和，表达出你的喜爱和关心；对有较高职务或职称者，要称呼其职务或职称。总之，要讲究礼貌，既表达出你对对方的真诚和尊重，又不卑不亢。切勿使用“喂”、“哎”等来称呼人，同时，也应力戒点头哈腰，满嘴恭维话。

（三）有礼有节有序。

在与多人打招呼时，如果群体中有年长者，也有年轻人或异性在场，就要注意称呼的顺序。一般来讲，应先长后幼，先上后下，先女后男，先生疏后熟识为宜。称呼最能表达说话人的道德修养、知识水平和文明程度，也体现着他的交往技巧。称呼兼顾长幼的差异，会使年长者觉得受了尊重，年轻人也心中坦然；如顺序颠倒，不但会使年长者不满，而且被称呼到的年轻人也会感到窘迫。再者应注意尊重女性，在与一个同样年龄、身份的群体打招呼时，先称呼女性，会使对方感到你有较高的素养，从而乐于与你交往。

社交心理学关键词

以上各点并不是孤立的，而是彼此制约、密切相关的。它们从不同侧面共同决定着称呼的得体与否以及称呼得体的程度。在日常生活中我们只有依据称呼对象和交往场合等的具体情况，从多方面分析称呼对象的称呼需要，选择得体的称呼语，才能收到最理想的称呼效果。

60 寒暄得当——打招呼是交谈的润滑剂



寒暄又叫打招呼，是人与人建立语言交流的方法之一，是交谈的润滑剂。它能使朋友在某种场合心领意会，让不相识的人相互认识，使不熟悉的人相互熟悉，把单调的气氛活跃起来，为双方进一步攀谈架设友谊的桥梁。

1984年9月，中国与英国关于香港问题的第22轮会谈在钓鱼台国宾馆开始了。中方代表周南和英方代表伊文思相遇并寒暄起来。

周南说：“现在已经是秋天了，我记得大使先生是春天前来的，那么就经历了三个季节了：春天、夏天、秋天——秋天是收获的季节啊！”

这是发生在中英关系史上的一次重要谈判，时间是1984年秋季——达成协议的关键时刻，内容是我国对香港主权的收复问题。

周南在这次轻松的寒暄中，运用暗示、双关的手法，巧妙利用交际的时令特征，即秋天的特点及其象征意义——成熟与收获，将我方诚恳的态度和希望以及坚定的决心，含蓄委婉地表达了出来。

这种寒暄意味深长，具有强烈的针对性和灵活的策略性，无穷之意尽在言外。

在我们的日常生活中，寒暄的主要形式有以下几种。（一）路遇式寒暄。

就是在路途上或一些公共场所里遇到熟人，顺便打个招呼。一种是对经常见面的熟人，说句“你好！”“上班去呀？”在路上骑车相遇，相互点点头，微笑一下，摆摆手，不用下车，擦肩而过。另一种是在路上遇到较长时间没有见面的熟人。这时不可以点头就过，要停下来，多说几句。如有急事要办，则要与对方说清楚再离开。这是人际交往的基本常识。

（二）会晤前的寒暄。

如约见了面，或客人来了后，在交谈正题之前的问候。一种是常见的也是最起码的问候方式，如“您好”、“请进”、“请坐”等。另一种是特殊情况的问候方式，如对病人、老人、师长、好友，或是遇到大病初愈、长途旅行、身遭不幸等情况，寒暄问候则要格外体贴入微，暖人心扉。

寒暄的内容主要有以下几类。

1. 关怀式寒暄。这是常见的寒暄方式。真挚深切的问候，对于加深人际间的感情，有着

2. 激励式寒暄。就是在寒暄的几句话中，给人以鼓舞和力量。几句寒暄，就能给人以很大的激励。

3. 幽默式寒暄。寒暄中加点幽默诙谐的成分，对协调交际气氛是很有效果的。人际间良好的沟通与深切的友谊就是在这幽默的寒暄中间建立起来的。

4. 夸赞式寒暄。无论谁清早起来，接连听到几个诸如“您起得好早啊！”“您身体越来越好啦！”的赞美式寒暄，一定会感到这一天心情格外舒坦、愉快。夸赞式寒暄也要讲点技巧，其中之一就是夸赞的内容最好要具体一些，这样才能产生较大的作用。

在寒暄中，应注意以下几点。

1. 要注意对象。寒暄要因人而异，不要对谁都是一个调。

2. 要注意环境。在不同的环境，要进行不同的寒暄。

3. 要注意适度。寒暄要适可而止，过多的溢美之词则会给人以虚伪客套之感。

社交心理学关键词

恰当的寒暄，能给不快的人以安慰，给久别重逢的人以关怀，给邻里亲友以欢乐，并由此沟通感情，联络友谊，促使人际交往达到水乳交融的佳境。

61 自我介绍——如何让别人记住自己



自我介绍，在一般情况下就是把自己的情况介绍给陌生的交际对象。如姓名、身份、职业、特长等，意在使对方了解自己，尽可能为自己提供方便，并与对方建立联系。人们初次见面，都会产生一种了解对方并渴望得到对方尊重的心理。及时简明的自我介绍，可以满足对方的这种渴望。对方也会以礼相待，做自我介绍。

在社交活动中，想要结识某人，而又无人引见，可以向对方做自我介绍。自我介绍的内容，可根据实际的需要、所处的场合而定，要有鲜明的针对性。在某些公共场所和一般性社交场合，自己并无与对方深入交往的愿望，做自我介绍只是向对方表明自己的身份。这样的情况只需介绍自己的姓名。如：“您好，我叫王海。”或“我是王海。”有时，也可对自己姓名的写法做些解释。如：“我叫陈华，耳东陈，中华的华。”如果因公务、工作需要与人交往，自我介绍应包括姓名、单位和职务，无职务可介绍从事的具体工作。如：“我叫王海，是荣发公司的销售经理。”

在社交活动中，如果希望新结识的对象记住自己，做进一步沟通与交往，自我介绍时除姓名、单位、职务外，还可提及与对方某些熟人的关系或与对方相同的兴趣爱好。

进行自我介绍，要简洁清晰，充满自信，态度要自然、亲切、随和，语速要不快不慢，目光正视对方。在社交场合或工作联系时，自我介绍应选择适当的时间。当对方无兴趣、无要求、心情不好，或正在休息、用餐、忙于处理事务时，切忌去打扰，以免尴尬。若在讲座、报告、庆典、仪式等正规隆重的场合向出席人员介绍自己时，则应简短、细致。如：

我叫柴××，是哈尔滨工业大学机械专业1968年的毕业生。1981年又在省电大学习工业管理，获本科文凭。从1970年起我就在××汽车制造厂油泵车间当技术员，1980年晋升为工程师。从1983年起直到现在，承包厂服务公司的汽车修理厂。这些年来，我一直研究国内外关于机械加工方面的先进技术，对汽车油泵的品种、规格、型号、质量、工艺流程、销售情况也比较熟悉，有一定的管理经验。我今年45岁，正是年富力强的时期，很想干一番事业。我个人做事果断，敢于拍板，敢于负责。只要给我一定的时间，比如说十天吧，就能把全部情况弄清楚，拿出办厂的具体方案，提出上缴利润的指标。

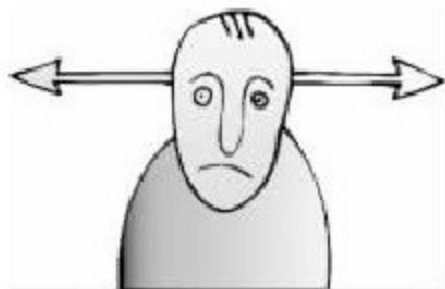
这是某汽车油泵厂的柴××同志在投标时所做的自我介绍，较为具体详尽，既全面介绍

招标单位的初步信任，为后来的中标打响了第一炮。

社交心理学关键词

在日常生活和工作中，人与人之间需要进行必要的沟通，以寻求理解、帮助和支持。自我介绍是最常见的与他人认识沟通、增进了解、建立联系的方式。

62 介绍——如何使双方都满意



介绍他人，即第三者为彼此不相识的双方引见的介绍方式。在人际交往中，我们总能碰到为他人介绍的机会。那么如何能使双方满意，达到预期的效果呢？这是一个看似简单的问题，其实却很难做到位。

介绍他人应注意以下几个问题。

（一）介绍时要注意介绍的顺序和礼节。

一般情况下，是将年纪轻、身份低的介绍给年纪大、身份高的，以示对后者的尊重。介绍多人的一般顺序是：

不同性别的两个人，在一般情况下应将男士介绍给女士。如：“李小姐，这是赵先生，刚从河北来。”如果男士尊于女士，则应把女士介绍给男士：“赵老师，这位是从哈尔滨来的李小姐……”

不同辈分、职务的两个人，应将年轻、职务低、知名度低的介绍给年长、职务高、知名度高的。如：“汪老，这是×××报社的小陈，陈××先生。”

把一对夫妇介绍给他人，在一般情况下应先介绍丈夫，后介绍妻子。

同龄人聚会应将未婚的介绍给已婚的，将自己熟悉的介绍给不太熟悉的。

客人到家中拜访，应先把客人向家庭成员介绍，然后把家庭成员向客人做简单逐一的介绍。介绍时，应把被介绍人的关系、姓名讲清楚，如果能简明地点出他们的爱好和特点更好，这样会给客人以愉快亲切的感觉，也显示出家庭的和睦与乐趣。

（二）介绍时体态语要自然、协调。

介绍时一般应起立，面带微笑，注意礼节。手掌朝上示意，切不可用食指指指点点。

（三）介绍的话语不要太长。

介绍语信息量要适中，不要过于冗长，能为双方攀谈引出话题即可。

（四）介绍语要热情、文雅，切不可伤害被介绍者的自尊心。

约翰·梅森·布朗是一位作家兼演讲家。一次他应邀在某地演讲，被会议主持人做了这样的介绍：

“先生们，请注意了。今天晚上我给你们带来了不好的消息。我们本想邀请伊塞卡·F·马科森来给我们讲话，但他来不了，病了。”下面听众发生嘘声……“后来我们要求参议员布莱德里奇前来，可他太忙了。”嘘声……“最后，我们试图请堪萨斯城的罗伊·格

里根博士来，也没有成功。”嘘声……“所以，结果我们请到了——约翰·梅森·布朗。”肃静。

这段介绍语的本意并不想贬低布朗先生，却一次又一次地刺伤了其自尊心。之所以出现这样的失误和恶果，原因有二：一是介绍者将组织这次活动的过程报了一遍流水账，客观上产生了这样的效应；二是主观上考虑不周，或者根本没有考虑如何尊重演讲者，如何使来之不易的演讲活动取得成功。因此，从某种意义上讲，介绍语是介绍者认识水平、组织才能和表达才能的外现。

一次，某高校邀请话剧《光绪政变记》中慈禧太后的扮演者郑毓芝来演讲。主持人是这样介绍她的：“同学们，今天，我们好不容易把‘老佛爷慈禧太后’请来了。”掌声，笑声，听众的情绪热烈起来。“‘老佛爷’郑毓芝同志在戏台上盛气凌人，皇帝、太监、大臣见了都诺诺连声，磕头下跪，在台下却和蔼可亲，热情诚恳。她方才和我谈起，还曾扮演过《秦王李世民》中的贵妃娘娘，话剧《孙中山》中的宋庆龄。她是怎样把这些截然不同的人物演得栩栩如生的呢？下面就请听她的演讲。”听众凝视主席台，热烈鼓掌。

这番介绍语既幽默风趣、突出特点，又条理清楚、主旨鲜明，热情洋溢地把郑毓芝本人和她演的角色做对比介绍，并水到渠成地点明其演讲的主题，可谓十分得体、收放自如。

社交心理学关键词

介绍是为了联络感情，融洽气氛，建立交流关系。因此，介绍的话语应热情洋溢，切忌冷冰冰的，更不可有损被介绍人的尊严。

63 常用语——百用百灵的几个词



社交场合的常用语，也被称为社交“万能语”。所谓“万能语”，具有几个特性：

- (1) 使对方觉得你很有礼貌；
- (2) 富有弹性；
- (3) 听起来平易近人，用起来简单方便；
- (4) 给人一种舒心的感觉。

不管处在什么情况下，使用“万能语”都是非常有用的。如果不善于利用，则会在人际关系上遭到很大的损失。那么，“万能语”有哪些呢？现举出几个简单的例子：早安、午安、晚安；喔，是的，是的；真是太不好意思了；还不是托您的福嘛；请多多包涵；哪里，哪里，实在不敢当；真抱歉；真是太谢谢您了；请多加指教；拜托了，诸如此类的“万能语”，实在是不胜枚举，关键看你如何去运用它们。

◎学会使用“万能语”

不同的场合都要注意礼貌用语，社交场合的常用语可罗列如下：

初次见面应说：幸会。

看望别人应说：拜访。

等候别人应说：恭候。

请人勿送应用：留步。

对方来信应称：惠书。

麻烦别人应说：打扰。

请人帮忙应说：烦请。

求给方便应说：借光。

托人办事应说：拜托。

请人指教应说：请教。

他人指点应称：赐教。

请人解答应用：请问。

赞人见解应用：高见。

求人原谅应说：包涵。
欢迎顾客应叫：光顾。
老人年龄应叫：高寿。
好久不见应说：久违。
客人来到应用：光临。
中途先走应说：失陪。
与人分别应说：告辞。
赠送作品应用：雅正。

◎“对不起”的神效

你在汽车上误踩了别人的脚，你说声“对不起”，被踩的人自然不会计较什么了。人的心理原是这样，对于许多事情皆可原谅。若因为你的过失使别人吃亏，而你还不承认自己的不是，好像别人吃亏是咎由自取似的，这就不能使别人原谅你了。

消除恶感，避免伤害对方的感情，最聪明的办法是自己谦逊一点。自己有过失的时候立刻道歉，别人会给你同情。

反之，不承认过错，就难怪对方生气，不见许多口角变成打架，或因一两句话而酿成命案的，皆由此而起吗？倘若我们大家都不忘记这三个字的巧妙，我们的生活将会减少很多不愉快。

“对不起，害你等了许多时候。”“对不起，你可以替我把茶水递过来吗？”在日常生活中，这三个字真是用途太多了。

“对不起”三个字，意思无非是让别人占上风。你既然让他占了上风了，他还有什么更多的要求呢？息事宁人，莫过于此。要使家庭不失和，朋友不交恶，这三个字真是百效的灵药。

电影院里要经过别人座位时，请先说声“对不起”，那么让路的人一定不会把眉头皱起；如果你招待你的顾客时多说两声“对不起”，那么，交易十之八九会成功的。

◎“谢谢”并非客套话

“谢谢”不仅仅是礼貌用语，也是沟通人们心灵的桥梁。“谢谢”这个词似乎极为普通，但运用恰当，产生的魅力无穷。

说“谢谢”时必须有诚意，发自内心。这样，对方才不会感到是一种应酬的客套话。

说“谢谢”时要认真、自然、直截了当，不要含糊地咕噜一声，更不要怕别人知道你在道谢而不好意思。

说“谢谢”时应有明确的称呼，通过称呼被谢人的名字，使你的道谢专一化。如果感谢几个人，最好要一个个向他们道谢。这样会在每个人心里引起反响和共鸣。

说“谢谢”时要有一定的体态，头部要轻轻点一点，目光要注视着你要感谢的人，而且要伴随着直垫的微笑。这样在对方心里引起的反响会更强烈。

说“谢谢”时要及时注意对方的反应。对方对你的感谢感到茫然时，你要用简洁的语言向他道出致谢的原因。这样才能使你的道谢达到目的。

道谢是为了表达感激之情，如果使对方反而因此窘迫，便违背了本意。为了不致使人窘迫，道谢要考虑时间、地点和对方的特点。比如，被谢者不希望局外人知道自己帮了你，你就应尊重对方的意愿。如果恰巧在大庭广众遇见对方，就要含蓄地表示谢意，或者小声地耳语，甚至可借握手之机，用热情有力的动作，加上含笑的眼神来表示。也可以说：“××，我有一点小事想同您单独说几句。”借此离开人群，找个合适处再坦诚相谢。◎对他人的道谢要答谢

对他人的道谢要答谢，这也是社交中的一种礼貌、一种姿态。答谢在措词上要注意几点：

（一）帮助合乎情理，不足称谢。

“老兄，为你出点力是应该的，有什么可谢的呢？”

“我们同事之间，今天我帮你，明天你帮我，这是很正常的事嘛。”

“你跟我还要谢？你可不要见外。”

（二）表示不为自己增添多少麻烦。

“一点小事，又不要我花多少时间。”

“我自己也需要，不过捎带一下而已。”

“我这是顺便，您别放在心上。”

“是花了点时间，但我觉得并不麻烦。”

（三）必要时表示不安的心情。

“您快别这么说，我都有点不好意思了。”

“瞧，我被您说得快脸红了。”

“这么重的礼，我受之有愧。”

（四）收受礼物请对方下不为例。

“谢谢您为我买了这么好的礼物，我非常高兴。”

“劳您破费，不好意思。”

“恭敬不如从命，这份礼我就收了，咱们下不为例吧！”

社交心理学关键词

“对不起”这三个字看来简单，可是它的效用不是别的字所能比拟的。这三个字能使强顽者点头，能使怒气消减。

64 表达方式——开口说话至关重要的一个环节



我们与人交往时，说话的内容固然重要，但别人对你的评价如何，你给别人的印象是好是坏，很大程度上是由你的语言表达方式决定的。因此，应该承认，在社会交往中注意自己的说话方法，是开口说话至关重要的一个环节。

有的时候，谈话的重点会在我们轻松自在的话语中明显地表达出来；有的时候，我们以平和的心态与人说话，也会留给对方深刻的印象；有的时候，我们怒气冲冲地与人讲话，也能获得别人的好感；甚至有时候我们与人说话时心不在焉，却依然能够表达自己要讲的意思。这是为什么呢？这就是因为在不同心态下用不同的说话方法，可以决定我们能否把该强调的重点充分地表达出来。

说话应该做到条理分明，因为有关你的工作能力、教育程度、知识水平、兴趣爱好、审美追求等许多方面的情况，皆是通过你的言谈表现出来的。一个说话东拉西扯而没有层次的人，很难让人明白他究竟想要说什么。所以，当一个人说话不能掌握正确的方法，不能强调重点，言语没有分寸时，他的社交活动肯定劳而无获，不会有什么好结果。那么说话到底有哪些技巧呢？

你不妨先用下面这些问题来检查一下自己。

- (1) 开始与别人交谈时，会希望别人快点说完吗？
- (2) 和不熟悉的人说话时，会觉得不知道说啥吗？
- (3) 与对方交谈时，你还会想其他事情吗？
- (4) 是否时常会有找不到话题的时候？
- (5) 不喜欢别人为你介绍陌生人吗？
- (6) 是否时常会有想不出好措辞的时候？
- (7) 是否常常想中断对方的谈话？
- (8) 即使和亲朋好友谈话，也会有没有话题的时候吗？
- (9) 当你讲话时，是否感觉到其他人的坐立不安？
- (10) 对方是否常常会中断你的谈话？
- (11) 与人交谈时，争执的情形多吗？
- (12) 你觉得用家常话会很难和别人交谈吗？

(14) 在会谈的时候，你是否会认为提早结束比较好呢？

(15) 是否常常请求对方赶快说明情况？

(16) 是否一讲起来就没完没了？

(17) 常想教导别人吗？

(18) 是否时刻在维护自己的形象？

以上这些问题，如果你有七个以上的回答是“是”，那么你就有必要注意说话的技巧了。掌握正确的说话方法，能使我们判断出自己的想法是否合乎情理，同时也能让别人对我们有一个正确的评价。时间一长，自然能给人留下良好的印象。

社交心理学关键词

一个人在与人说话的时候，始终保持一份好的心情，肯定能加深别人对他的好感；反之，说话时装模作样、自命不凡、优越感太强的人，便不会得到别人的认同，朋友也会离他越来越远。

65 自我辩解——通过交际表示自我尊重的艺术



交际中常常需要进行自我辩解。自我辩解可以通过多种语言表达。自我辩解的目的是通过交际行动来表示自我尊重，也表示对他人的尊重。因此，在交际中运用恰当的方法进行自我辩解，是建立良好的人际关系的重要途径之一。下面介绍一些使你说话更加肯定干脆的语言技巧。向人诉说时，用“我想……”“我认为……”“我觉得……”“我曾……”等直接的形式，把你的感情、需要和愿望告诉他人。表明你的话来自亲身体验，别人才会容易接受，你的话也才能更具有说服力。

向对方表示看法时，可用“你觉得……”“你是想……”“如果这样不行，你看……”“不然我们也可以……”如果在谈话中能考虑到对方的处境，那么我们说的话就不会显得虚假。而那种贬低对方、恐吓对方的言论，在自我辩解时都是不足取的。

说话时应该尽可能坦率，别故意转弯抹角。坦率地与对方交谈指的是有话要直接告诉当事人，不要当面不说而背后去说，也不要心里有话口里不说。同样的，如果你想要某个人做某事，你应该直接告诉他，而不要绕个弯子，更不要背后抱怨别人。抱怨与批评的自我辩解是永远不会被他人认同的。

平静而清楚地重复阐述你的观点，表示你有自我辩解的信心。因为有时你简略地提及你的观点，人们不会一下子就理解它，这就有必要重复一下，把它阐述得更明白。

在交际中，自我辩解常常碰到的问题之一就是不好意思拒绝别人的要求。要记住，“不”字对自我辩解的作用是很重要的。

自我辩解的措辞很重要，然而，沉默有时也可以达到自我辩解的效果。当别人企图指使你去做你不愿做的事情时，你保持沉默，这时才能体现出“沉默是金”。

社交心理学关键词

在人际交往中，在真诚而坦率地表达自己的情感、信仰、意愿的同时，也让别人表达他的情感、信仰和意愿，只有这样才能达到辩解的效果，得到别人最高程度的认同。

66 赞美——永远别忘记表扬他人



一位年轻母亲曾讲过一个令人心痛的故事：她的孩子常常因做错事而受到她的责备。但是，有一天，孩子一点错事都没有做。到了晚上，该睡觉时，她发现孩子把头埋在枕头上，悄悄地抽泣。她问孩子为什么哭。孩子说：“难道今天我没有做一个好孩子吗？”

“这一问就像电一样触动着我的全身，”年轻的母亲说。“当孩子做了错事时，我总责备她，但当她极力往好处做时我却没有注意到，连一句表扬鼓励的话都没有。”

从这个例子我们悟出一个道理，永远别忘记赞美他人。

一位语言学家曾说：“同样的音调或语句反复出现时，常具有感化人的力量。譬如林肯的名言‘民有、民治、民享的政府’，倘若他仅为了提出一项政见，仅说‘民主的政府’即可。但是，他三度强调‘民’字，遂产生更深刻感人的效果。”的确，每个人听到这句铿锵有力的话语时，都会情不自禁地加深自己对此种理想的政府的向往之情。同样当人们反复听到赞美时，他们也会被感动。

赞美无须刻意修饰，只要源于生活、发自内心、真情流露即可。但要更好地发挥赞美的效果，也需要注意以下几个要点。

◎实事求是，措辞恰当

当你准备赞美时，首先要掂量一下，这种赞美，对方听了是否相信，第三者听了是否不以为然，一旦出现异议，你有无足够的理由证明自己的赞美是有根据的。

一位老师赞美学生们：“你们都是好孩子，活泼、可爱、学习认真，做你们的老师，我很高兴。”这话很有分寸，使学生们既努力学习，又不会骄傲。但如果这位老师说：“你们都很聪明，将来会大有出息，比其他班的同学强多了。”效果就大不一样了。

◎赞美要具体、深入、细致

抽象的东西往往不具体，难以给人留下深刻印象。如果称赞一个初次见面的人“你给我们的感觉真好”，那么这句话一点作用都没有，说完便过去了，不能给人留下任何印象。但是，倘若你称赞一个好推销员：“小王这个人为人办事的原则和态度非常难得，无论给他多少货，只要他肯接，就绝对不用你费心。”那么由于你挖掘了对方不太显明的优点，给予赞扬，增加了对方的价值感，因此赞美起的作用会很大。

漫不经心地对对方说上一千句赞扬的话，等于白说。缺乏热情的空洞的称赞，不能使对方高兴，有时还可能由于你的敷衍而引起对方的反感和不满。

◎赞美多用于鼓励

鼓励能让人树立起自信心。自信是成功的一半，用赞美来鼓励对方，能达到事半功倍的效果，尤其在“第一次”。无论任何人干任何事情，都有第一次的时候，如果对方第一次干得不好，你应该真诚地赞美一番：“第一次有这样的表现已经很不容易了！”别人会因为你的赞美而树立信心，下次自然会做得更好。

◎借用第三者的口吻赞美他人

赞美随时随地都能听见，面对面或直接地赞美对方，总有点恭维奉承之嫌。若换个角度，换种说法，也许就好多了。以“第三者”的口吻来赞美对方，说：“难怪某某一直说你很不错，今日一见……”可想而知，对方一定很高兴。因此，当面赞扬一个人，有时会令人感到虚假，怀疑你是否出于真心，而间接地在背后赞美对方，会使对方感到你对他的赞扬是真诚的。

社交心理学关键词

过度的赞美，空洞的奉承，会令对方感到难以接受，甚至感到肉麻、讨厌，结果适得其反。只有适度的赞美才会令对方感到欣慰。适度因人、因时、因事、因地制宜，需要不断摸索积累，逐步掌握。

67 知己知彼——如何赢得“舌锋之战”



有人夸张地把社交场形容为“战场”，意即舌锋之战。要想成功地取得战斗的胜利，就必须知己知彼。

（一）了解情况。

即了解对方的一些经历和生活状况。在应酬当中，人的思维方式各不相同，他有他的生活愿望，你有你的生活观点，交谈能否融洽则在于你话题的选择。假如你不了解他的生活困难，而在那里大吹特吹打高尔夫球或是环球旅游的乐趣，他肯定提不起兴趣和你谈下去，但倘若你告诉他一条快速致富的门路，不用你说下去，他也会提问的，因为这正是他所关心的。

（二）积累经验。

在谈话中，经验是很重要的。对于应酬的话题和场面，应该具有一定的经验，否则就会处于一种不利的局面。对于所涉及的话题应有专门的知识。人际交往中，有许多事情即使做法不同，但道理永无改变。这种永恒不变的道理，自己要常存于心，要培养自己的忍耐力，切忌凡事小气。

经验证明，“小气”常使一个人吃亏；要常常保持中立，保持客观。按照经验，一个态度中立的人，常常可以争取较多的朋友。至于你的“死党”，你也不必口口声声去对他表明，只要事实上是“死党”就行。对事物要有衡量其种种价值的尺度，不要过分地坚持某一个看法；如果有必要对事情保守秘密，就不要说得太多，想办法让别人多说。如要对某人感兴趣，就应竭力去了解他的背景。如果在交谈当中，不顾对方的心理变化，而一味地将想法统统搬出来，那么，你是得不到他的认同的。一厢情愿的谈话往往会让对方厌恶。不该说话的时候说了，是犯了急躁的毛病；该说话的时候却没有说，就失掉了说话的时机；不看对方的态度便贸然开口，则是闭着眼睛瞎说。

在交谈过程中，双方的心理活动是呈渐变状态的，这就要求我们在和人交谈中应兼顾对方的心理活动，使谈话内容和听者的心境变化相适应并同步进行，这样才能让交谈意图达到明朗化，引起共鸣。

（三）区别对待。

应清楚对方的身份和性格特征。性格外向的人易于“喜形于色”，和他可以侃侃而谈；

性格内向的人多半“沉默寡言”，对他则应注意委言婉语、循循善诱。不设身处地替别人想想，只一味地夸夸其谈，其结果必然是失掉了一批又一批的交谈对象。因此，在交谈中区别对待交际对手，是人际交往取胜的关键。

社交心理学关键词

当你和对方谈到某一件事时，你必须对此确实有所认识，否则说起来便缺乏吸引力，不能让对方感兴趣，也无法与他人说到一起。

68 投其所好——把话说到心坎上



某文艺编辑曾讲过一个故事。他邀一位名作家写稿。该作家非常难合作，各报社的编辑都对他大伤脑筋。因此，这个编辑在见面时也相当紧张。果不出所料，一见面他们就谈不拢。作家一味说：“是吗？”“也许是吧？”“这我还真不清楚。”如此这样谈话，使得这位编辑很是头痛。于是他换了个话题，和作家闲聊起来。他把几天前在一本杂志上看到的有关该作家作品近况的报道搬出来，说：“您的大作最近要翻译成英文，在美国出版了？”作家见对方如此关心自己，就很感兴趣地听下去。编辑又说：“您的写作风格能否用英文表现出来？”作家说：“就是这点令我担心……”他们就在这种融洽的气氛中继续谈了下去。本来已不抱希望的编辑，此时又恢复了自信，最终获得了作家的应允，答应写稿。

没有人会喜欢一个谈话时只讲他自己，而不关心对方的人。人们只愿意和那些与自己有共同话题的人交往。

耶鲁大学文学教授威廉莱亚·惠勒普斯在《人性》这篇论文中这样叙述：“在我六岁那年，有一个星期六去斯托拉多姨妈家度周末。记得傍晚时分，来了一个中年男子。他先和姨妈嘻嘻哈哈谈了好一会儿，然后便走到我面前和我说话。当时我正迷上小船，整天抱着小船爱不释手地玩。我以为他只是随便和我聊几句，没想到他对我说的全是有关小船的事。等他走了以后，我还念念不忘，对姨妈说：‘那位先生真了不起，他懂得许多关于小船的事，很少有人会那么喜欢小船。’姨妈笑着告诉我，那位客人是纽约的一位律师，他对小船根本没有研究。我不解地问：‘为什么他说的话都和小船有关呢？’‘那是因为他是一位有礼貌的绅士。他想和你做朋友，知道你喜欢小船，所以专门挑你喜欢的话题和你说。’姨妈笑着告诉我其中的道理。”

周末，许多青年男女伫立街头。他们中间有不少人是等待情侣相会的。这时有两个擦鞋童，正高声叫喊着以招徕顾客。其中一个说：“请坐，我为您擦擦皮鞋吧，又光又亮。”另一个却说：“约会前，请先擦一下皮鞋吧！”结果，前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几，而后一个擦鞋童的喊声却收到了意想不到的效果。一个个青年男女都纷纷要他擦鞋。这究竟是什么原因呢？

第一个擦鞋童的话，尽管礼貌、热情，并且附带着质量上的保证，但这与此刻青年男女

要。人们从这儿听出的印象是“为擦鞋而擦鞋”的意思。而第二个擦鞋童的话就与此刻青年男女们的心理非常吻合。“月上柳梢头，人约黄昏后。”在这充满温情的时刻，谁不愿意以清清爽爽、大大方方的形象出现在自己心爱的人面前？一句“约会前，请先擦一下皮鞋吧！”真是说到了青年男女的心坎上。

社交心理学关键词

这位聪明的擦鞋童，正是传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意。一句“为约会而擦鞋”一下子抓住了顾客的心，因而获得了成功。

69 陌生恐惧感——让陌生人成为朋友



◎消除说话时的恐惧感

有人在与陌生人谈话时，有一种恐惧感，消除的方法是：

1. 说话前先做深呼吸。这样可以缓和心跳速度，也可以减少焦虑。
2. 留意一下你周围的东西。要讲话之前，先摆好大纲，整理一下讲桌，这样你就不会太注意自己。
3. 要成竹在胸。你只要想象自己会成功，那你可能就真的成功。
4. 说话之前，避免喝咖啡或茶之类的刺激物。这些东西只会使你更紧张。
5. 对你要接触的人先要有所了解。你若去求职面试，就该先了解公司的一些基本情况。

如果你是要跟某人约会，就要先找出对方的兴趣所在。比如，对方爱看棒球，你就买两张票邀他去看。他看得愉快，你也比较敢道出你心里的话。

◎善于言辞

你是否有过这样的体验：在陌生人面前，总感到口讷言拙，讲起话来结结巴巴。在人多的场合，常觉得手足无措，原来准备好的词句也“不翼而飞”。看着别人侃侃而谈、口若悬河时，你一定非常羡慕吧？其实，讲话的技巧是可以学会的。只要做一个有心人，从以下几方面加以锻炼，你也会成为一个善于言辞的人。

1. 要有充分的准备。如果你在讲话时对所要讲的内容没有认真考虑过，你肯定会感到无话可说，即使说起来也不会流畅自如。因此，必须在讲话之前有充分的准备，或者写成提纲，或者默诵、试讲。你对讲话的内容愈熟悉，你就愈能讲得好。

2. 学会对话方法。从心理学角度看，口头语有对话言语（聊天、座谈、辩论、质疑等）与独自言语（报告、演讲、讲课等）之分。一般说来，后者的要求更高，并且是以前者为基础的。我们首先必须学会对话言语的方法，与别人很好地交流思想，才能在听众较多时有较好的效果。在与别人谈话时，要耐心倾听别人的意见，不可随便插话或打断别人的话头，要“察言观色”，注意对方的姿势、表情和态度，要分析对方讲话的得失，吸取其优点，舍弃其缺点。同时，你自己的讲话要含义明确，态度诚恳，要注意对方的反应。当对方显出厌倦或注意力涣散时，就要停止讲话。

3. 勇于勤讲多练。言辞表达的才能并不是天生的，而是在环境的影响下，通过个人的实

取讲话的机会，勇敢地发表自己的意见。虽然开始时不一定会成功，甚至会遭到别人的笑语，但你不要介意，而要认真分析自己讲话失败的原因，勤讲多练，不断改进。

◎让眼睛说话

在我们初次结识新朋友的时候，也许一时拿不定主意先说些什么。是一见如故，无所不谈，还是审慎观察，然后启齿？是热情洋溢，还是不即不离、不卑不亢？在我们的脑子里正在思考、有待抉择之前，不妨让眼睛和表情先“说话”。

试想这样的场面，你伸出手，和对方紧紧地握在一起，目光却盯着别处，对方一定会认为你毫无诚意。如果你的眼睛从对方的头顶射过去，那就更为不妙，会让人理解为你清高或傲慢。要是你握手时目光落在脚面上，那么，对方一定会犯糊涂，搞不清楚你在想什么。因此，当我们开口寒暄之前，务必要使你的眼睛密切地注视着对方的眼睛和脸。

目光和蔼真挚地投射，充分地让对方感到你的尊重、宽容和教养。

人们赞美蒙娜丽莎的微笑，说她具有永恒的魅力。那么，她的魅力究竟在哪儿？丰满的前胸、圆润的下巴、飘逸的头发，还是一再被称道的欲开欲合的嘴角？其实，蒙塔丽莎微笑的魅力，关键在于那双似喜非喜、似嗔非嗔的眼睛。那里流露出来的是人类普遍追求的亲切感，让人感到愉悦。蒙塔丽莎毕竟只是一张画。她永远不会开口，谁也不能知道她会说什么。然而，她的微笑、她的眼神和表情却一直在不停地“说话”。

社交心理学关键词

无论如何，当我们面对陌生人，在完全不了解对方的情况下，首先应该从理智出发，用起码的礼貌接待。自然，握手是习惯的方式。不管和对方是轻轻相握还是紧紧相握，眼睛决定着握手的性质。也就是说，目光才能表达正确的含义。

70 “问”与“答” “——说话的基本技巧



◎适时反问的技巧

反问，即反过来问，答者变成问者。在交谈中，巧于反问，可以平中出奇，一语中的，入木三分。

常见的反问类型有下面几种。（一）机智型反问。

考虑交谈情境和对象，从不同角度和侧面反问对方，机智巧妙地表达反问者的观点、态度和倾向。

肖伯纳的剧本《武器和人》首次公演，获得成功。结束时，肖伯纳走上舞台向观众致意。这时有一个人喊道：“肖伯纳，你的剧本糟透了，谁要看？收回去，停演吧！”肖伯纳彬彬有礼地回答说：“朋友，我完全同意你的意见。但遗憾的是，我们两个人反对那么多观众有什么用吗？我们能禁止这剧本的演出吗？”肖伯纳的反问，引起全场观众的笑声和掌声。

（二）幽默型反问。

有一位妈妈和儿子对话。妈妈：“你要哪个苹果？”儿子：“我要大的。”“你应该懂礼貌，要小的。”“妈妈，懂礼貌就得撒谎吗？”儿子在反问中，把礼貌与撒谎这两类不同性质的事情扯在一起，既令人发笑，又令人有所领悟。

（三）讽刺性反问。

有这样一则故事：地主在半夜催长工说：“天亮了，还不起来干活？”长工说：“等我捉了虱子去。”地主说：“天这么黑，能看见虱子吗？”长工说：“天这么黑，能看见干活吗？”长工的反问，迫使地主处于自打耳光的窘境。

（四）肯定型反问。

答问者以反问的语句直接明确地表明自己的观点和态度。这种反问比正面回答更有力。贞观十五年，唐太宗李世民间大臣：“守天下难不难？”侍中魏徵回答说：“非常难。”李世民说：“我任用德才兼备的人为官，又听从你们的批评意见，守天下还难吗？”魏徵说：“古代的帝王，打天下的时候，能够注意用人和听从意见，一旦打下天下，只图安乐，不喜欢别人提意见，导致亡国。所以，圣人说：‘居安思危’，指的就是这个，能说守天下不难吗？”

直接而公开地表示反问者观点、倾向，以证明、推理、辩驳、抒情等手法对事物发表议论、评判。

1997年11月10日，《工人日报》以《这是一个什么会》为标题，披露了在宁波某招待所召开的某会议的内容。从日程上看，为期五天的会议，只有半天安排正事，其余都是游览。作者问道：“国家三令五申不许借开会之机游玩，为什么仍会有这种不知被报纸披露过多少次的怪事呢？”

（六）抒情型反问。

这是揉进反问者情绪和感情倾向的反问形式。

《红楼梦》第二十八回：宝钗见他（宝玉）怔了，自己倒不好意思的，丢下串子，回身才要走，只见林黛玉蹬着门槛子，嘴里咬着手帕笑呢。宝钗道：“你又禁不得风儿吹，怎么又站在那风口里？”林黛玉笑道：“何曾不是在屋里的，只因听见天上一声叫唤，出来瞧了一瞧，原来是个呆雁。”薛宝钗道：“呆雁在哪里呢？我也瞧瞧。”林黛玉笑道：“我才出来，他就忒儿的一声飞了。”口里说着，将手里的帕子一甩，向宝玉脸上甩来。宝玉不防，正打在眼上，嗳哟了一声。

这段对话中的反问和动作描写，抒情性质极为浓厚。

（七）悬念型反问。

这种反问，是为了引发提问者的疑问和好奇心。

例如，张三问李四：“王五最近好吗？”李四说：“你问他？他出事了你不知道？”张三急切地问：“出了什么事？”

（八）引语型反问。

引语的性质可分为引经与稽古两类。引经，就是引用权威性的或有说服力的话来证明；稽古，就是引用前人的事迹或历史故事来说明。

例如，一个新战士入伍后，练了一个月的射击，仍然不能命中十环。他问班长：“我为什么打不中靶心？”班长说：“你知道一句俗语吗？要想功夫深，铁棒磨成针。”战士立刻明白了。

（九）层递型反问。

层递型反问从层层深化的语气中使人加深对所叙事物的认识和印象，步步深入，可起言简意赅、引人注目之效。《追求》杂志的内容介绍：“人人都有追求，人人都追求幸福！但是，幸福在何处？真善美在哪里？怎么追求得到？《追求》杂志将为您导航。”

◎高超的问话技巧

问话需要口才。利害场合，问话问得巧，可以占有优势。

提问要因人设问。人有男女老幼之分，有千差万别的个性，因此不可“千人一问”。一对挚友，可以互相询问：“你工资多少？”“谈恋爱了吗？”然而，小伙子决不可向初次见面的女友提出类似的问题。

唐突提问，也是不可忽视的。假如在大庭广众之下问对方：“你有什么理由可以说？”“你迟到一小时，上哪儿混去了？”如此唐突的问法，令人难以下台，人家一定会不高兴的。

怎样才能问得巧，首先要选择恰当的提问形式。

（一）限制型提问。

这是一种目的性很强的提问技巧。它能帮助提问者获得较为理想的回答，减少被提问者说出拒绝的或提问者不愿接受的答案。

据说，香港一般茶室因为有些客人在喝可可时放鸡蛋，所以，侍者在客人要可可时必问一句“要不要放鸡蛋”。心理学家建议，侍者不要问“要不要放鸡蛋”，而要问：“放一个还是两个鸡蛋？”这样提问就缩小了对方的选择范围。这种问话，显然可以做鸡蛋的生意。

（二）选择型提问。

这种提问方式多用于朋友之间，同时也表明提问者并不在乎对方的选择。如，你的朋友来你家作客，你留他吃饭，但不知他的口味，于是问他：“今天咱们吃什么？鲫鱼还是带鱼？”

（三）婉转型提问。

这种提问的意图是为了避免对方拒绝而出现尴尬局面。例如，一个小伙子爱上了一个姑娘，但他并不知道姑娘是否爱上他，此话又不能直说，于是他试探地问：“我可以陪你走走吗？”如女方不愿交往，她的拒绝也不会使双方难堪。

（四）协商型提问。

如果你要别人按照你的意图去做事，应该用商量的口吻向对方提出。如你要秘书起草一份文件，把意图讲清之后，应该问一问：“你看这样写是否妥当？”

各种发问方式都有其优点和局限性。在交际过程中，要从交际需要出发灵活恰当地选择发问方式，求得最佳效果。

◎对答如流的奥秘

答问，是在交际场合进行的一问一答。如：答记者问、专题对话、论文答辩等。这是一种随机性很强的以回答问题为主的即席式发言。它有几个特点：

（1）广泛性。由于对方可以任意提出问题，特别是记者兴趣更广泛，大至轰动全球的国际事件，小到你的生活隐私，都可能成为他们的话题。

（2）随机性。由于事先不知道对方将提出什么具体问题，很难对自己的发言做系统周密的策划。临场提问往往很突然，可能在你意想不到的地方冒出来，且问题带有跳跃性，只能随时思考，恰到好处地做出回答。如果反应迟钝，就会产生不良后果。

答问的技巧很多，下面举几个例子：

（一）无效回答。

即用一些没有实际意义的话去做非实质性的回答。

“无效回答”并非真正全无效果，它可分为有效性无效回答和纯无效回答。

所谓有效性无效回答，即表面上看没有直接回答问题，实际上却有很深的内涵，需要对方去领悟。如在一次足球比赛中，球星迭戈·马拉多纳无意识地手头并用把球送进球门。裁判判此球有效。赛后，记者问马拉多纳：“那个球到底是手球还是头球？”马拉多纳回答：“手球的一半是迭戈的，头球的一半是马拉多纳的。”表面看来，马拉多纳的回答没有明确答案，其实一细想就可发现，马拉多纳事实上很含蓄地承认了那一球带有手球的成分。

所谓纯无效回答，即答话中找不到任何答案，要想得到答案，只有到别处寻觅。一次，有位日本记者问陈毅：“中国的第三颗原子弹何时爆炸？”陈毅答：“中国爆炸了两颗原子弹。我知道，你也知道。第三颗原子弹可能也要爆炸。何时爆炸，请你等着看公报好了。”

（二）答非所问。

对有些问题，要回避其锋芒，以求回答得婉转和得体。

比如一位家长问老师：“我孩子成绩怎么样？”教师回答：“要是能抓紧点，他成绩不会差。”显而易见，这个学生成绩不算好，但这位老师没有真话实说，而是委婉地用对学生的希望作答，既避免家长丢面子，也避免有的家长迁怒于孩子。

（三）避而不答。

这种方式是对付那些冒昧的提问者所提的问题。有时某些问题自己不宜回答，但对方把问题推到面前，保持沉默显得被动，就可以避而不答。如：

“听说你准备和她结婚，有这回事吗？”

“你去问‘将来’吧。”

“有人说你讲过我的坏话，是吗？”

“谁说的你去问谁吧。”

“这个问题你要向我解释清楚。”

“当然要解释，但不是现在。”

（四）以退为进。

有些提问者或说话者语气咄咄逼人，对此，可以采取以退为进的方式回答，即先把话承认下来，然后适当回敬对方。

请看下面几段对话：

“你讲什么？连你自己也不懂！”

“不错，不过我认为我懂不懂，你听起来都一样。”

“你这样子，迟早要倒霉！”

“说得在理，碰碰运气吧，也许不一定。”

“你这么漂亮，怎么还没有结婚呀？”

“因为我挑得比你仔细。”

（五）围魏救赵。

不取“头痛医头”的做法，而是绕过提问，以奇兵突袭，使对方陷入窘境，从而为自己解围。

（六）系铃自解。

有些难题不必回答，原球抛回，让系铃人自己去解铃。

一次，某国领导人在我国北京举行记者招待会。一位西方记者问：“您在给您的同胞的信中说您的国家已经不是独立自主的国家，而是附属于外国，您说的这个外国是谁？”

某国领导人答道：“你问这个外国是谁，我可以讲。但即使我不讲，所有的人也都知道。”因为“所有的人”都知道，所以提问者完全可以自己作答。

（七）间接回答。

有些场合，对方常提出一些十分敏感的问题，用以刺探你真正的意图，或故意提出挑衅性问题以达到诘问、刁难的目的。对这样的问题，间接的、机智的回答，能收到很好的效果。

上世纪三十年代丘吉尔访问美国时，一位反对他的美国女议员对他说：“如果您是您的妻子，我会在您的咖啡里下毒药的。”

丘吉尔狡黠地一笑，答道：“如果您是您的丈夫，我会喝下那杯咖啡的。”

也是这个丘吉尔，多次发表演说，力主与苏联联合抵抗德军。一位记者问他为什么替斯大林讲好话。他说：“假如希特勒侵犯地狱，我也会在下院为阎王讲话的。”

丘吉尔并不直接亮明自己的观点，而是用幽默含蓄的表达方式，把自己的观点寓于其中，让对方去品味。

◎巧妙的插话技巧

一个倾听能手在倾听过程中如何插话，才有助于达到最佳的倾听效果呢？

根据不同对象可采取不同的方法。一般的方法有以下几个：

（一）当对方在同你谈某事，因担心你可能对此不感兴趣，显露出犹豫、为难的神情时，你可以趁机说一两句安慰的话。

“你能谈谈那件事吗？我不十分了解。”

“请你继续说。”

“我对此也是十分有兴趣的。”

此时你说的话是为了表明一个意思：我很愿意听你的叙说，不论你说得怎样，说的是什么。以消除对方的犹豫，坚定他倾诉的信心。

（二）当对方由于心烦、愤怒等原因，在叙述中不能控制自己的感情时，你可用一两句话来疏导。

“你一定感到很气愤。”

“你似乎有些心烦。”

“你心里很难受吗？”

说这些话后，对方可能会发泄一番，或哭或骂都不足为奇。因为，这些话的目的就是把对方心中郁结的一股异常情感“诱导”出来。当对方发泄一番后，会感到轻松、解脱，从而能够从容地完成对问题的叙述。

值得注意的是，说这些话时不要陷入盲目安慰的误区。不应对他人的话做出判断、评价，说一些诸如“你是对的”、“他不是这样”一类的话。你的责任不过是顺应对方的情绪，为他架设一条“输导管”，而不应该“火上浇油”，强化他的抑郁情绪。

（三）当对方在叙述时急切地想让你理解他的谈话内容时，你可以用一两句话来“综述”对方话中的含意。

“你是说……”

“你的意见是……”

“你想说的是这个意思吧……”

这样的综述既能及时地验证你对对方谈话内容的理解程度，加深对其的印象，又能让对方感到你的诚意，并能帮助你随时纠正理解中的偏差。

以上三种倾听中的谈话方法都有一个共同的特点，即不对对方的谈话内容发表判断、评论，不对对方的情感做出是与否的表示，始终处于一种中性的态度。

社交心理学关键词

有时在非语言传递的信息中你可以流露出你的立场，但在语言中切不可流露，这是很重要的。如果你试图超越这个界限，就有陷入倾听误区的危险，从而使一场谈话失去了方向和意义。

71 说话细节——社交口才的实用技巧



◎开好头的窍门

下面一些方法不妨试试。

（一）用讲故事开始。

一般来说，可供使用的故事，有幽默的故事和一般的故事。幽默的故事不可妄加使用，除非讲话者有幽默的秉赋，否则效果不会很理想。一般的故事，只要讲话者在叙述时有具体情节，就能达到吸引听众的目的。

（二）用展示的物品开始。

展示的物品可以是一幅画、一张照片或一件其他实物，只要有助于讲话者阐述思想就行。甚至讲话者在一张纸上写几个字，也能引起话题。

（三）用提问的方法开始。

用提问开始说话，听者就会按提出的问题去思考，就会产生一种要求知道正确答案的欲望。

（四）用名人的话开始。

名人是一般人心中崇拜的对象，他们的话总有一种吸引力。

（五）用令人震惊的事实开始。

这种事实可以使听者产生一种要对说话者述说的东西追根究底的“悬念”。

（六）用赞颂的话开始。

一般人总是喜欢听赞颂话。因此，讲话者开始讲话时，可以赞颂该地区的悠久历史和光荣传统等。这样气氛会很快活跃起来。

（七）用涉及听者利益的话开始。

把自己的讲话内容与听者的切身利益联系起来，引起听者的关注和重视。

（八）从有共同语言的地方开始。

这些话可以涉及双方以往的相同经历或遭遇，也可以涉及双方以前的密切合作，还可以展望双方友谊发展的前景，等等。

◎说话要注意前提

话人对新信息的接收和理解，必须建立在已知信息的基础上。这就是“话语前提”。

注意交际中的“话语前提”，可以从以下几个方面入手。（一）避免表达含糊和有歧义。

例如，有两个张老师，都有可能有事要找学生C。学生D通知学生C：“张老师请你明晚九点去他家。”这句话就是有歧义的，必须明确讲清是哪一位张老师。

（二）说话内容要有足够信息量。

例如，甲问乙：“那天我在路上看见一个人，很像你，是不是你？”对于这样没头没脑的话，乙是难以回答的。必须在问话中有具备具体的时间、地点等。正确的问话应该是：“上星期二我在湖东路上看见一个人，很像你，是不是你？”

（三）言语要有顺序。

比如，你去单位找一位素不相识的A君，接着自我介绍，然后才能说明来意。如果颠倒这一系列的言语顺序，就很可能把一个不相干的人弄得莫名其妙。

◎语气要明快

在我们周围也有许多人说话的声调，能带给你一种明快的感觉。这是美的表达方式之一。

你若想在谈话时给对方以明朗畅快的感受，就必须注意以下几点。

1. 性格。人的性格有两种，一种是明朗型，一种是阴冷型。如果你是属于后者，只要你能不去斤斤计较各种小节，不过分注意自我，多同他人打交道，尊重他人的意见，相信他人，你就能广交朋友，从中获得教益，从而使你阴冷的性格，逐渐转向热情、开朗。

2. 健康。保持身心健康，才能心胸开朗，心情舒畅。

3. 语调。假如你语言清晰，语音频率高，转折音柔和，就能使对方有明快的感觉。如果你还没有这样的水平也不必过分勉强，以免弄巧成拙，只要多多注意就行了。

4. 表情。面带笑容与有说有笑往往能给人以亲切之感。如果你能随时面带微笑，别人一定会喜欢你。

◎注意“停顿”

说话时的“停顿”是一种需要掌握的技巧。有意识的停顿，不仅使讲话层次分明，还能突出重点，吸引听话人的注意力。适当的停顿，能够使听的人明白你所讲的内容分为几个段落，前后互相照应。只有条理清楚的讲话，才具有说服力，才能表现出很强的逻辑性，使别人佩服你的口才。如果不懂得适时地停顿，滔滔不绝地一直讲下去，会使人有急促感，对于你的讲话也就“不知所云”。

什么时候停顿呢？当我们转换语言、承上启下或提示重点、总结中心思想的时候，就需要停顿；而停顿的时间按具体情况处理，短则两三秒钟，长不超过十秒为宜。

此外，如果你想表达出蕴藏在内心的激情，讲话就应该抑扬顿挫，所以停顿并不仅限于声音的停顿，还可以配合动作手势讲行。例如：低头沉思、双手握拳、双目凝视、深深叹

息、紧皱眉头、抬头望天等等。

运用这些动作时，要自然、逼真，以免别人认为你是在故作惊人之状。

◎少说“我”，多说“你”

古希腊大哲学家苏格拉底说：“不要老是说‘我想’，而是多询问对方‘你认为如何’？”的确，一般人在说话中总是“我”字挂帅。在一个鸡尾酒会上，主人五分钟内用了三十个“我”字。我的车子、我的别墅、我的花园、我的小狗……你想想看，这样能不令人生厌？

亨利·福特曾说：“无聊的人是把拳头往自己嘴巴里塞的人，也是‘我’字的专卖者。”如果你在说话中，不管听者的情绪或反应如何，只是一个劲地提到“我”如何如何，那么必然会引起对方的厌烦与反感。谈话如同驾驶汽车，应该随时注意交通标志，也就是说，要随时注意听者的态度与反应。如果“红灯”已经亮了仍然往前开，闯祸就是必然的了。

因此，多说“你”吧。这对你并不会有任何损失，只会获得对方的好感，使你同别人的友谊进一步地加深。例如：“你认为如何？”“你如何处理？”“你遇到这种情况会怎么办？”“为什么会如此？”“你能举一个例子吗？”……

每个人都是喜欢以自我为中心的。你若能暂时放弃自我，而提出对方感兴趣的问题，让别人也发表见解，你将会在人际关系上左右逢源。只有在满足别人心愿的同时你自己的心愿才能得到满足。

◎不要排除他人

谈话时排除他人，就如同宴会上赶走客人一样荒唐和不可思议。要注意在谈话时不要遗漏任何人，让你的双眼环视着周围每一个人，留心他们的面部表情和对你谈话的反应。在众人的聚会中，常有少数人被无情地冷落。假如被你冷落的恰巧是来日对你事业前途起关键作用的人物，那将是怎样的后果呢？因此，不要冷落任何人，即使他的言谈举止是多么令人生厌。“己所不欲，勿施于人”，应该想想自己被人冷落的滋味。要使别人觉得你的谈话洋溢着饱满的感情，因而很感兴趣，不是在坐“冷板凳”。

◎与人谈话十忌

在与人谈话的过程中，如果能注意以下十种忌讳的举止，那么可以起到很好的谈话效果。

- (1) 打断他人的谈话或抢接他人的话头。
- (2) 忽略了使用概括的方法，使对方一时难以领会你的意图。
- (3) 注意力分散，使别人再次重复谈过的话题。
- (4) 连续发问，让人觉得你过分热心和要求太高，以至难以应付。
- (5) 对待他人的提问漫不经心，使人感到你愿为对方的困难助一臂之力。
- (6) 随便解释某种现象，轻率地下断语，借以表现自己是内行。

(7) 避实就虚，含而不露，让人迷惑不懈。

(8) 不适当地强调某些与主题风马牛不相及的细枝末节，使人厌倦，感到窘迫。

(9) 当别人对某话题兴趣不减之时，你却感到不耐烦，立即将话题转移到自己感兴趣的方面去。

(10) 将正确的观点、中肯的劝告佯称为是错误的和不适当的，使对方怀疑你话中有戏弄之意。

◎礼貌中断对方谈话的技巧

与他人交谈时，随便中断对方的谈话是不礼貌的，但对于冗长的谈话，则可以依据自己和对方的关系，谈话的内容、时间、周围环境等等来判断是否应该让对方继续谈论下去。若不得不中断对方谈话，也要考虑在哪一个段落中断为好，同时也应照顾到对方，避免给对方留下不愉快的印象。

“好了，到此为止。”以这样的话中断对方的谈话仅限于对方的态度很强硬时。

当对方谈话告一段落时，立即接口谈自己的看法，以阻止对方继续谈下去。

以“现在没有时间了”、“我还有其他的工作”等等理由来中断对方的谈话。

以频频看表、打呵欠、伸懒腰，以及摆出一副表示自己已不感兴趣的神情，来使对方中止谈话。

预先向对方打个招呼。如一见面即向对方表明态度：“请你长话短说吧，我没什么时间。”甚至也可以向对方表明自己“有急事”而中断对方的谈话。

◎言谈中“俘虏”对方的诀窍

言谈中俘虏对方，主要靠的是人的智慧和生活经验的积累。

(一) 采用昵称。

有一对新婚夫妇，婚礼上有人提出让他们介绍恋爱经过。女方说“有一次我突然被他叫了声‘珠’，从此无可救药，就这样被他俘虏过去了。”话音刚落，引起人们的哄堂大笑。原来男方过去一直以姓名称呼她，突然称她的昵称，两人距离一下子拉近了，从此难舍难分。

谈恋爱是如此，其他场合也如此。比如，在高尔夫球场给球友以“杆弟”的昵称，在医院以“病友”称呼一块住院的病人，都可以拉近心理距离。

(二) 强调责任。

面对高高在上的对手，先强调其能力满足其自尊，就可轻易“俘虏”他。因为无论什么人，总希望获得别人的信赖和尊敬，即使明知是奉承话，仍然欣喜接受，而且自视愈高的人，愈有这种倾向。

有位上司，他让一位下属到偏远地区就职的技巧是这样的——他先把那个下属要去的营业处的状况说得一团糟，然后以无限信任的语气说：“如果长此下去，那个营业处非关门不可。幸而现存有你，只要你能到那边，必能起死回生，使业务蒸蒸日上。”

原本被派驻偏远地区，任谁心情都不会愉快，但听了这么受重视的一番话，不仅不泄气，反而还打算好好干一番呢。

（三）笼络感情。

明知提出对对方不利的条件，对方听了会不高兴，还得去试着把他“俘虏”过来。这是社交场合中常遇到的一个难题。

处理好这一难题的方法很重要的一条是笼络感情。就是在开始谈话之前，尽量抢先一步把对方的情感“俘虏”。可在谈正题前说：“当然，我明知会挨骂，还是要说……”、“冒着你会不愉快的危险……”等等。只要说类似的话，对方肯定不会骂你，反而会觉得你憨得可爱。这样就自然而然把对方“俘虏”过来了。

◎有意说错话

人们说话交谈，总是尽量避免出现差错。可是，在某些情况下，有意地念错字，用错词语，却有神奇的功效，能丰富语言表现力，使人的谈吐生辉。

示错艺术有以下几种：

（一）设置陷阱，借以反击。

故意把话说错，为了蓄势布阵，待对方批评指正时，再借题发挥，给予回击。

例如，有个药铺老板每到大年三十晚上，就点上香向菩萨祷告：“大慈大悲的菩萨，愿您保佑男女老少都多病多灾，我好发一笔大财！”这话被一个下人听到了。不久老板的母亲得了癆病，躺在床上哼哼叽叽的。下人对老板说：“这下老太太病得不轻，这全是托菩萨的洪福！”老板大怒。下人说：“老板息怒，您不是求菩萨保佑男女老少都得病吗？这下菩萨显灵了。”老板哑口无言。

再比如，一个小伙子向一老人问路：“喂，离城还有多远？”老人回答：“500拐杖。”小伙子说：“距离应该论里呀，怎能论拐杖呢？”老人答：“论理？论理你得喊我大爷！”

（二）利用常人的错误。

有些人喜欢利用常人的错误，以示错的方式寻开心。

比如，甲问：“那件事有消息了吗？”

乙答：“查（查）无音讯！”

再如，这个说“此人真是刮（恬）不知尸（耻）”，那个讲：“看来他心不在马（焉）。”

言变之间，彼此心领神会，说毕莞尔一笑。

（三）相反相成，启发诱导。

一位教师给学生讲“灾梨祸枣”一词。首先用望文生义的方法曲解示错：“看来梨、枣都有毒，吃了会生灾招祸。”稍有生活常识的学生都会感到此话不合情理，但一时也说不清楚确切的含义。到了学生急欲求知的时刻，教师再揭开谜底：“这个成语说的是滥刻无用之

书，使用来做雕板的梨树、枣树都跟着遭殃。”如此一来，学生豁然开朗。

（四）抛砖引玉，打破僵局。

示错作为一种交际手段，有时还可以成为随机应变、化被动为主动的工具。钱学森有次参加一个学术会议，大家凝神屏气，听他独自讲话。讲着讲着，钱老连简单的常识性问题都说错了。座中一个胆子大点儿的人说：“您讲错了吧？”这时钱老笑着说：“看来，我也不是什么都对嘛。好，现在总算有人发言了！”会议气氛立刻活跃起来。

◎让你的语言富有哲理

日常交谈中，人们爱听那些富有哲理的话语，因为它给人凝练、深远的寓意，令人回味，发人深省。而一个人的话题是否含有哲理，也标志着说话者的思想成熟程度。

哲理性语言有许多类型。

（一）警策型。

话一出口使人一惊，却惊而无险，出人意料，却在情理之中，是这类哲理性语言的特点。例如：“有人可能一百岁时走向坟墓，但他生下来就已经死亡。”（卢梭）语中“活了一百岁”与“生下来就已经死亡”是一个大矛盾，然而矛盾的背后却潜藏着深刻的思想。

（二）若愚型。

这一类型的语言往往说出最平常的事，然而这些事情一经提示，变成了很耐人寻味的东西。

例如，爱默生说：“站在山的旁边，就看不到山。”

歌德说：“光线充足的地方，影子也特别黑。”

他们说的都是极普通的事实，然而一经他们提示，这些事实就起了奇妙的变化，使人从中领悟到很多东西。

（三）忠告型。

这类哲理性语言，常使人在善意中感到亲切，在亲切中领悟道理。

例如：“如果你考虑两遍再说，那你一定说得比原来好一倍。”

“如果一个人不知道他要驶向哪个码头，那么任何风都不会是顺风。”

“从伟大到可笑，只有一步远。”

（四）总结型。

这类语言明显的特征是归纳经验。

例如：“长久迟疑不决的人，常常找不到最好的答案。”

“财富往往像海水，你喝得越多，就越感到渴。”

辩论中运用哲理性语言，可以起到精辟、深邃和简练的效果，使自己的言词更有力量。

清代林则徐清正廉洁，生平不置家产。有人劝他要积些钱财，使子孙将来的生活有所依仗。林则徐说：“子孙若如我，留钱做什么？子孙不如我，留钱做什么？”这里，林则徐仅用了二十个字，以哲理性箴言的形式代替了冗繁的语言。

◎ 引用典故要恰当

论辩中巧妙地引用典故，可以达到叙事论理引人入胜、妙趣横生的效果。

“典”可以是古今中外之典故，包括成语、俗语、名言、格言等等。

《光明日报》上刊登过这样一个故事：

一天，一位二十岁出头、蓄着胡须的小伙子走进江阴县法律顾问处。

“你需要什么帮助？”金律师问。

“我留这个胡须违法吗？”小伙子略带火气地问。

小伙子是某厂员工，他报考电视大学的准考证被车间领导扣留了，要他把胡须剃掉再给他。小伙子坚持不剃，双方僵持着。

“我留这个胡须违法吗？”小伙子又问。

“不违法。”回答很明确。小伙子立即说：“那我可以控告他们！”

“不违法，但你违返人情，违反国情！我国六七十岁的人也不一定留胡须，四五十岁的人还经常刮胡须，你年纪轻轻却留胡须，既不卫生，又不美观。这就叫违反国情。”

“为什么说违反国情呢？”

“你是江阴人，应该知道一段著名的史实。明末清初，清统治者下了一道命令，一律剃须留辫，否则格杀勿论。江阴人民发出‘宁愿留发不留头，不愿留头不留发’的口号，于是一场壮烈的抗清斗争开始了，全城血流成河。历史上有八十日戴发效忠、六万民众同心杀贼的记载。你知道京剧大师梅兰芳吗？在日寇占领上海期间他蓄须拒不登台。这些行动都是带有政治性的。请问，你留胡须也带有政治性吗？”

小伙子连忙说：“没有，没有！”

这位律师引用典故，使谈话取得了一定的效果。

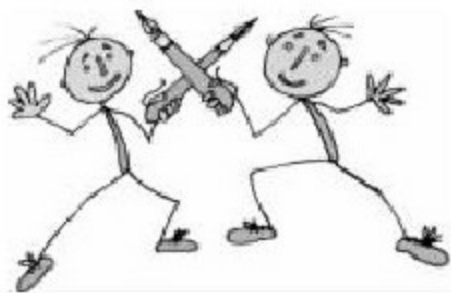
引用的事例要适当，要与所说明的问题相对应，也就是说要“门当户对”，恰到好处，不要“拉郎配”。因为引用事例是为了说明问题，所以要十分注意选用的事例，既要广，又要不离中心主题。

引用典故是为了说明问题，不是为了点缀，更不是为了故弄玄虚、卖弄学问，并不是用典越多越说明知识丰富。用典繁多而不说明问题，反而会使人不知所云。

社交心理学关键词

许多有经验的人在长期的实践中体会到一个事实：在最初十分钟内，吸引听众是容易的，但是保持这个状况就困难了。因此，从讲话的最初几句起，就要设法像磁铁般地吸引住你的听众。

72 场合口才——社交口才的专项技巧



◎提意见的说话艺术

不可抱着改变对方主意的心情和他争论，也不要试图去“赢”这场争吵，只要陈述自己的观点就可以了，但也不应让人感到你在说教。

强调共同之处。差不多任何争执，都有某些双方同意的见解，应该强调这些。如果过分强调分歧的意见，必然使对方不服。

不要以表达不同见解来证明自己高人一等。

在你不同意对方的意见之前，必须要先了解对方的立场，以求没有误解对方的意思。不过，在未澄清之前，切忌假定意见已有分歧。

有其他人在场时，不要提出使对方感到为难或难堪的意见。

保持愉快的态度，不要表露出愤怒、不耐烦的情绪。声音要保持温和、愉快，避免打断对方的讲话，不要用皱眉、摇头等动作。

多说赞美、感谢对方的话。

◎开玩笑的“规则”

1. 注意格调。玩笑应该有利于身心健康，增进团结，摒弃低级庸俗。

2. 留心场合。按照中国人的习惯，正规场合一般不宜开玩笑。彼此不十分熟悉或生人、熟人同时在场，不宜开过深的玩笑。

3. 因人而异。对性格开朗、喜欢说笑的人，开些“国际玩笑”也无妨，而对性格内向、少言寡语的人，一般不要过分地开玩笑。

4. 掌握分寸。俗话说，凡事有度，适度则益，过度则损。

5. 避人忌讳。忌讳是因风俗习惯或个人生理缺陷等对某些言语或举动有所顾忌。几乎每个人都或多或少地有自己的忌讳，所以开玩笑时一定要小心避之。

◎拒绝闲聊四法

漫无边际地闲聊，影响工作和学习。现介绍四种表示无暇闲聊的婉转方法：

1. 启示法。在自己工作场所的醒目处，写上“闲聊不过三分钟”或鲁迅的名言：“浪费自己的时间，等于慢性自杀；浪费别人的时间，等于谋财害命。”以此启示来客，谢绝闲聊。

己正在专心工作，让其知趣离开。

3. 冷淡法。当聊客打开话匣子时，自己保持冷淡，只点头或摇头，不予搭话，也可做简短的回答“是”或“不是”；若聊客仍然口若悬河时，可起身做些杂务，令其扫兴而去。

4. 推迟法。如果自己喜欢与对方交谈，但当时确无时间接待，可提议推迟在下班后或共同进餐时进行交谈。

◎打电话的艺术

现代社会，电话的普及率越来越高，甚至已成为日常生活所不可缺少的信息交流工具。因此，怎样使别人由你的声音而获得好感，是人人都应该注意的。

在打电话时，表情和动作虽派不上直接用场，但可以借助轻重缓急的语调，使声音更悦耳动听；打电话如果不善于辞令，就不易收到好的效果；打电话时你在对方头脑中树立一个什么样的形象，完全取决于声音的表达。所以要特别注意对话时的用语。

下面则是几条打电话应遵守的礼貌：

- (1) 先说自己的姓名，再确认对方是谁。
- (2) 问清对方当时是否方便与你交谈。
- (3) 准备好记事本，记下将要谈的话题。
- (4) 清楚下一次联络的时间、地点或电话号码。
- (5) 使用公共电话时，请告诉对方，尽量抓紧时间，语意简明。
- (6) 考虑对方是否能听得清楚。
- (7) 如果对方声音太小，不妨这样说：“对不起，我的电话机有点问题，听不清楚，请你大声一点好吗？”

电话中的惯用语，用之得当，会使人觉得亲切温暖，以下是几种惯用语：

- (1) 对不起，在百忙之中，能耽误您一点时间吗？
- (2) 真不好意思，每次都打扰您。
- (3) 我想和您商量几件事情，好吗？
- (4) 麻烦您了，非常感谢。
- (5) 拜托您了，真是感激不尽。

如果你将这些惯用语在电话中多多运用，必能给对方留下良好的印象。

◎聊天要聊出名堂来

聊天一般是指没有明确目标的即兴式交谈。跟不同性格、不同辈份的人聊天，往往会得到许多新的信息，甚至能触类旁通，使有些久思不得其解的问题一下子豁然开朗。

聊天还有调节心理、愉悦情怀的奇特功效。如果你有什么愁闷不快的事，通过和熟人聊天，可以一吐胸中闷气，达到开释情怀、平衡心理的作用。

古人有“与君一席话，胜读十年书”的佳句。一次有益的聊天，并不亚于读一篇好文章。所以，与人聊天是一件大快事。

但是，聊天要聊出名堂，确有收获，还得费点心思，必须注意下面几点。（一）既无目的，又有目的。

一般来说，聊天没有什么明确的目的。但从微观角度来讲，闲聊未必就是聊“闲”，而是有目的信息和情感交流。带有一定的目的，你就能及时又恰到好处地发问，调节聊天的内容。

（二）要善择聊天对象。

聊天要做到格调高雅，聊得有水平，善于选择聊友是重要的一环。一般来说，聊友素质决定了聊天的质量。德国伟大作家歌德，几十年如一日，与其秘书爱克曼每天都要聊会儿天。他那些天才的机智，大都是从闲聊话语中诞生的。他嘲弄世俗，讥讽丑恶，以喷球吐玉般的格言缀串成令后世惊叹不已的《歌德谈话录》。

当然，现实生活中，不可能每次聊天都有“聊友”在场。所以，选择聊友的圈子不能太小。和水平相当的人，甚至低于己者聊天也不无长进。大可不必囿于己见，拘于一格，而以广开“耳路”为好。

（三）聊天话题的选择。

通常情况下，与学者聊天，可以讲些轻松、幽默的奇闻轶事；与主妇们聊天，可以讲讲市场的行情与子女的教育问题；与老人聊天，可以谈谈养生之道、保健方法，甚至愉快的往事；与青年聊天，可以探讨事业、友谊及一切时髦话题；与孩子聊天，可以讲讲童话、寓言等；与一般人聊天，可以拉拉家常。

（四）聊天的范围。

一般说，聊天的范围不受限制。这当然不包括庸俗低级、格调低下、无意义、无价值的话题。搬弄是非，贬低他人，也是不足取的。对方的缺点和不喜欢的不应作为聊天的话题。

（五）聊天的地点。

一般说，聊天不受地点限制，但在公共场合聊天，或喜庆时节大谈悲伤之事也是不受欢迎的。

（六）不提挑战性问题。

聊天时，不要提出一些挑战性的问题，免得引起激烈争论，弄得不欢而散。不要自以为是，用教训人的口气说话。如果几个人一起聊天，还要注意让大家都有发言机会。

◎求借的语言技巧

向邻居或朋友借东西，这是每个人都可能碰到的事。但是，由于借东西时所用的语言不同，其结果必然大不相同：有的人可能空手而返，有的人却会满意而归。

求人或者借东西时，应当注意哪些语言技巧呢？

（一）不要用“肯不肯”发问。

这样，会使被借一方感到不快。因为，“肯不肯”包含两个意思：肯与不肯。而后面一层意思明显地表明了你对他人的不信任，容易使人产生误会。即使你借到了东西，主人也未

必心甘情愿。

（二）求借语言因人而异。

好友不妨随便一些；知心朋友更应直截了当，以免让对方感到“生分”；若是一般朋友，关系平常，不妨先拭探一下，然后根据情况随机应变。

比如借钱，老朋友之间可以这样说：“这两天手头紧，借点钱用用！”若是一般朋友，你不妨这样说：“唉，这几天花钱真多，买这样又买那样，到月底还有十多天，这日子过得真紧！”若朋友能悟出你的意思，主动提出帮助你，那你再说借款数字；如果对方也大谈钱如何如何不够用之类的话，那你就免开尊口。因为，对方的意思很明显：他不想借或真的借不出。

（三）用商量的语气发问。

向人借东西，一般要使用商量发问语，诸如：“你的××东西，借用一下可以吗？”但如果对方婉拒后，有些人往往“噢”的一声拔腿就走。这一举动常令对方感到不快，因为他会误以为你借物不成顿生怨气。所以，即使借物不成，也应道一声“没关系”，对方会因你的谅解而心生快慰。

（四）告诉归还时间。

这样，对方才会乐意借物予你。因为不愿借的人大都有这样的想法：怕对方借而不能速还；怕对方借而有损。所以，向人借东西除了精心爱护他人物品外，还要尽可能早一些归还。而借物时便告知对方归还时间，这样就会缓解借物时对方的心理负担。因此，即使对方说：“唉，你说到哪里去了！”你仍然别忘了说上一句：“×天后（或×小时后）一定还你！”一定要守信。

◎讨债的语言更要讲究

“喂！把上回借的钱还我！”好凶的口气！不知借方有借无还，惹恼了债主，还是贷方无理取闹，苦苦相逼。

有人说：“借钱容易还钱难。”这话颇有道理。

就借方来说，只要在借钱时，苦苦相求做出一副惹人怜悯的表情，对方多半会伸手援助。要借到钱，不算太难，但到了还债的日期，往往仍是双手空空，只得将日期一延再延。就贷方来说，当朋友有急用求助于你时，只要力所能及，必能慷慨解囊。然而，一旦自己有急用想请对方偿清所借财物时，往往不忍开口去催讨。

由此可见，不只向人借钱是个难题，就是讨债也是一个难题。

有些人遇到这种情形，就以“婚娶葬祭”等高额的开支为借口，向对方讨回借款。这是一个可行的办法。

“这次因为××出殡，我需要一些钱，是不是先还一些钱给我？”“开学了，孩子要交学费，是否能将上次借的钱还我？”

“我要买一台冰箱，可能的话，你先还我一部分钱好吗？”

大金额的借款，运用此法，多半可使对方偿还借款，也不会因钱财问题，伤害彼此的感情。但若是小金额的借款，也运用此法，不免让人觉得小题大作，认为你真是十足的“讨债鬼”了。

遇到这种情况，不妨利用一起上街购物的机会，伺机使对方还钱。比如，某一天你与对方一同上街吃饭，你可以对对方说：“对了，我借给你的那些钱，足够这顿饭钱了。”对方听后，一定不好意思再拖延了。

然而，无论怎样，请对方还清借款，多少彼此都会有些尴尬。最妥善的办法是当你向人借贷时就应告诉对方：“假如我因为忙忘了还钱，你要提醒我。”这样，不但表明了你偿还的诚意，即使日后一旦忘了，对方提醒你时，也理所当然，彼此之间也就不会不好意思。

讨债时，态度应稍微殷勤些，让对方觉得“与平时有些不同”。如果以不关紧要的态度去讨债，往往没有效果。

◎请将不如激将

激将，就是在某些特定的环境和条件下，当有些人的自尊心受到了自我压抑或者由于遭受挫折、犯了错误以及其他种种原因而产生自卑感时，故意贬低他，刺激他，从而把他的自尊心、自信心激发起来。

俗话说：“请将不如激将。”在交谈中，正确运用巧言激将法，一定能收到积极的效果。

巧言激将，一定要根据不同的交谈对象，采用不同的激将方法，才能收到满意的效果。犹如治病，对症下药，才有疗效。如把药下错了，就是于人无益，或是置人于死地，反而使事情向更坏的方向发展。

“激将法”的用法很多，这里略举几种。

（一）直激法。

就是面对面直出直入地贬低对方，刺激之，羞辱之，激怒之，以达到使他“跳起来”的目的。

例如，某厂改革用人制度，决定对中层干部张榜招贤。榜贴出后，大家都看着能力、技术俱佳的技术员小李。然而，由于某种原因，小李正在犹豫。一位老工人找了去，直言相激：“小李，你不是大学的高材生吗？大家巴望着你出牌呢！没想到，你连个车间主任的位子都不敢接，真是窝囊废！”

“我是窝囊废？”话音未落小李就跳了起来，说：“我非干出个样儿来不可！”他当场揭榜出任了车间主任。

（二）暗激法。

这是有意识地褒扬第三者，暗中贬低对方，激发他压倒、超过第三者的决心。

例如，三国时，诸葛亮为了抗曹来到江东。他知道孙权是不甘居人之下的人，于是，大谈曹军兵多势大，说：“曹军骑兵、步兵、水兵加在一起有一百多万呐！”

孙权大吃一惊，追问：“这里有诈吧？”

诸葛亮一笔一笔算，最后，算出曹军拥有一百五十多万。他说：“我只讲100万，是怕吓倒了江东的人呀！”这句话的刺激性可谓不小，孙权急忙问计：“那我是战，还是不战？”

诸葛亮见火候已到，说：“如果东吴人力、物力能与曹操抗衡，那就战；如果您认为敌不过，那就降！”

孙权不服，反问：“像您这样说，那刘豫州为什么不降呢？”

此话正中诸葛亮下怀。他进一步使用激将法说：“田横，不过是齐国一个壮士罢了，尚且能坚守气节，何况我们刘豫州是皇室后代，盖世英才，怎么能甘心投降，任人摆布呢？”

孙权的火立刻被激了起来，决心与曹军决一死战。

暗激法的巧妙，就在于它是通过“言外之意”、“旁敲侧击”的说法，委婉地传递刺激信息。人都希望别人尊重自己，而有人在自己面前有意夸耀第三者，显然会对他起到一种暗示性刺激。

（三）导激法

激言有时不是简单的否定、贬低，而是“激中有导”，用明确的或诱导性的语言，把对方的热情激起来。

例如，某校一个调皮学生，学习成绩很差。一次，他打了一位同学，还自夸是拳击能手。老师叫住他说：“打架，算什么英雄？有本事你跟他比学习。你期末考试如果赶上人家，那才是真正的英雄呢！”一句话激得这个调皮学生发愤学习。后来，他果然有了明显进步。

社交心理学关键词

在表达意见的时候，要具有选择性。如果在一切事情上都挑剔，人们很快就不愿听你的。

第7天 避免尴尬与矛盾处理——应对社交难题的心理技巧

在社交活动中，遇到言行失态和尴尬场面，实在是在所难免，处理不当，既损形象，又伤和气。所以，如何避免人际矛盾也是社交中的一门大学问。

73 拒绝别人——顾及面子又不失和气



（一）顾及对方的面子。

拒绝别人后，若彼此还要想保持良好的人际关系，必须采用同情的语调和了解对方心情的姿态来处理。

有一位做事认真、年轻有为的男职员，由于曾在某次交易中，留给对方科长极佳的印象，致使这位科长十分欣赏他而热心地帮他牵红线。他则非常有技巧地拒绝了。

“这件事情（有关做媒一事），我恐怕要让你失望了，实在很抱歉！因为，虽然我也认为，一个男人是非结婚不可的，但在事前，我就坚定地告诉自己：‘不论何人说亲，对象是谁，在自己还没奠定经济基础之前，我是绝不轻易结婚的。’现今的我，实在还谈不上结婚的条件，因为我的事业尚未有所成就。我想，总要等到有经济基础了，再来谈结婚之事比较妥当。这完全出于我自身的考虑，绝非关系到介绍对象的好坏，希望你能够谅解。我这番话，绝对不是只说给你一个人听的。”

有些人在拒绝对方时，因为感到不好意思，而不敢据实言明，致使对方摸不清自己的真正意思，而产生许多不必要的误会。

在你拒绝别人的时候，一定要附带考虑到对方可能产生的想法，尽量明快而率直地说明实情。这才是最根本的拒绝法。

（二）留给对方一个退路。

有些人喜欢自以为是，坚持自己的意见，总以为只有自己的想法是最高明的。当你遇到这种人时，想要拒绝，一定要先好好考虑一番。

首先，你必须自始至终，很有耐心地把对方的话仔细地听过一遍。一个人在说话的时候

了打算，知道该怎样说服对方、拒绝对方，而又不给对方难堪！

举例来说：你自己的心目中，已经有了一个理想的高尔夫球场，正想前往报名参加时，一位朋友很热心地向你推荐另一个球场，并极力邀请你一同前往报名。此时，你一定会左思右想、犹豫不决。

如果你坚持自己的想法，这时你就应该说：“我想另外找一个适合自己的高尔夫球场。你尽管高高兴兴地去报名吧！我还是很感谢你，那么热心地把你认为最好的高尔夫球场推荐给我。我想，总有一天，我会成为它的访客的。”

在此你必须注意的是：即使自己已经成为自己心目中理想的高尔夫球场的成员，也不可任意批评其他球场的不好。你只能客观地建议他说：“我们两人都各自参加了风格不同的高尔夫球场，哪天我们也来交换享受一下不同的乐趣，如何？”

这样客观而含蓄的推荐，对方一定能够心平气和地接受，且也有助于建立彼此更深厚的友谊，以后你再打高尔夫球，心情一定是格外愉快，说不定由于你的“不否定”对方的看法，而能够让对方“肯定”你的主张。这是因为你替对方预留了一个退路，而对方也能欣然地利用了它。

（三）说“不”的几个诀窍。

生活中，常有这样的场面：一个品行不端的熟人向你借钱，但你心里明白，把钱借给他后便成了肉包子打狗，有去无回。一个熟悉的推销商向你推销一种你并不太需要的商品，或者照他的价格买下来还会吃亏。诸如此类的事你必定会加以拒绝，可是拒绝之后就会断了交情，被人误会，甚至种下仇恨的因素。

要避免这样的情形发生，就需要运用理智，巧妙地加以回绝。

有这样的一个例子：在某大型跨国公司的一次会议上，公司董事长拿出了一个为该公司的新产品设计的形象标志，征求大家意见。该标志的主题是旭日。董事长说：“这个旭日很像日本的国旗。日本人见了一定会乐于购买我们的产品。”营业部主任和广告部主任都极力恭维这个设计，但年轻的销售部主任说：“我不同意这个设计。这个设计与日本国旗很相似，日本人会喜欢。然而，我们另一个重要市场是中国广大的消费者，他们也会联想到日本的国旗，就不会产生好感，就会不买我们的产品。这不是与本公司要扩展对华贸易营业计划相抵触吗？这显然是顾此失彼了。”

“天啊！你的话高明极了！”董事长叫了起来。

向有权威的人士表示反对或拒绝，你一定要有充分的理由，还要注意技巧。以下几点建议，或许会使你受益于尴尬之时，恰到好处地拒绝别人。

1. 尽可能以最为友好、最热情的方式加以拒绝。比如别人邀请你参加一项活动，而你实在没空，抽不开身去，就可以先恭维一番，如“对你的邀请我感到万分荣幸”，然后讲出不能趋身前往的理由，别人就不会有太多的不快了。而你若不加解释就回绝，别人会对你产生“架子大”的印象，对今后的往来不利。

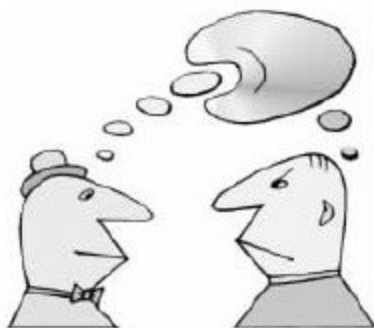
2. 不要只针对一个人。假设你是供销科长，面对其他厂的推销员上门推销原料，而你厂已不需要，你若直接回绝就会对今后往来带来不利。你可以这样对他说：“我们厂已与××厂签订了长期供应合同。厂里规定暂不用其他厂的原料。我也应按照规定办。”因为你讲的是任何单位，就不仅仅针对对方一个人了，他也不会埋怨你的。

3. 让对方明白你是赞同的。某民航售票员面对大批的订票常常要回绝不少人的请求。她总是带着非常同情的心情对旅客说：“我知道你们非常需要乘坐飞机，从感情上说我也十分愿意为你们效劳，使你们如愿以偿，但票已订完了，实在无能为力。欢迎你们下次能乘坐我们的飞机。”这一番话说完，旅客们再也提不出意见了。

社交心理学关键词

在人际关系的交往上，不得不拒绝，乃是常有的事，因此搞坏交情的并不多；倒是有些人说话语意暧昧、模棱两可，反而容易引起对方误会，甚至导致彼此关系破裂。

74 应付攻击——如何面对别人的指责



麦金莱任美国总统时，因一项人事调动而遭到许多议员政客的强烈指责。在接受代表质询时，一位国会议员脾气暴躁、粗声粗气地给总统一顿难堪的讥骂。但麦金莱却若无其事地一声不吭，听凭这位议员大放厥词，然后用极其委婉的口气说：“你现在怒气该平和了吧？照理你是没有权利责问我的，但现在我仍愿意详细解释给你听……”说罢，那位气势汹汹的议员只得羞愧地低下了头。

的确，在生活中，遭到别人的指责和抱怨的事常可碰到。遭人指责抱怨，是件极不愉快的事，有时会使人觉得很尴尬，尤其是在大庭广众面前受到指责，更是不堪忍受。为摆脱指责的尴尬局面，不妨采纳心理学家提出的以下建议：

（一）保持冷静。

被人指责总是不愉快的。面对使你十分难堪的指责时，要保持冷静，最好暂时忍耐住，并做出乐于倾听的表示。不管你是否赞同，都要待听完后再做分辩。因对方的一两句刺耳的话，就按捺不住，激动起来，硬碰硬，不仅解决不了问题，还易将问题搞僵，将主动变为被动。

（二）让对方亮明观点。

有些指责者在指责别人时，往往似是而非，含糊其词，结果使人不知所云。这时，你可向对方提出讲清问题的要求，态度要和气，如“你说我蠢，我究竟蠢在哪里？”或者“我到底干了什么傻事？”以便搞清对方究竟指责和抱怨你什么，让对方及时亮明自己的观点和看法。这一策略往往能有效地制止指责者对你的攻击，并能将原来的攻防关系转变为彼此合作、互相尊重的关系，使双方把注意力转向共同感兴趣的问题。

（三）消除对方的怒气。

受到指责，特别是在你确实有责任时，不妨认真倾听或表示同意对方对你的看法，不要计较对方的态度好坏。这样，指责完毕，气也消了一半。即使当你确信对方的指责纯属无稽之谈时，也要对其表示赞同，或者暂时认为对方的指责是可以理解的。这会使对方无力再对你进行攻击。相反，你却可以获得更多的机会和时间进行解释，从而消释对方的怒气，使隔膜、猜疑、埋怨和互不信任的坚冰得以化解。

（四）平静地给恶意中伤者以回击。

现实生活中，大多数指责者并不是出于恶意而指责别人。但是，确有极少数人为了其个人目的而对他人进行恶意中伤。对于这样的寻衅挑战者，应该坚定地表示自己的态度，不能迁就忍耐，更不能宽容而不予回击，应注意态度，以柔克刚。这样，会使你显得更有气魄，更有力量。

社交心理学关键词

从提高一个人的处世修养角度讲，无论你遇到哪种情况的指责，都应该从容不迫，对者有则改之，错者加以耐心解释，泰然处之。

75 面对错误——如何向别人道歉



道歉，即向对方致以歉意的一种礼仪。在日常生活、工作和学习中，因自己的言行失误而打扰、影响了他人，或者给他人造成了精神上的伤害或物质上的损害时，都应主动向对方道歉，挽回影响，以便继续维持相互间的来往和友好关系。

那么，怎样向他人道歉呢？以下几个方面可供参考。

（一）注意道歉的范围。

在下列情况下都应向对方表示歉意：

- （1）同学、亲友或老师托付自己办的事情未能办好时；
- （2）自己失礼、失手时；
- （3）无意中碰撞了别人时；
- （4）在拥挤的街道、公共汽车上挤了或踩了别人时；
- （5）在食堂排队买饭碰落了别人的餐具时；
- （6）因有事而必须打断别人的谈话时；
- （7）打扰了别人的工作或休息时；
- （8）敲错了别人的家门或叫错了别人的姓名时；

.....

（二）注意道歉的词语。

表示歉意的词语一般有这样一些：“对不起”、“请原谅”、“打扰了”、“很抱歉”、“给你添麻烦了”等等。在向别人道歉时，一定要说得极为诚恳，否则不但不会被对方谅解，还有可能激起对方的愤怒。另外，在向对方表示歉意时，除了态度要诚恳外，还要选择对方乐意接受的语言。

（三）注意道歉的方式。

向对方表示歉意的方式有：

- （1）当面口头道歉；
- （2）约时间面谈道歉；（3）打电话道歉；
- （4）书信道歉；

.....

（6）托第三者转达道歉。

向别人道歉所采用的方式，一定要根据自己与对方熟悉的程度和歉意的程度认真选择，一般以当面口头道歉为宜。如果带有赔偿性的道歉，才选用到对方家中或单位拜望道歉的方式。

（四）注意道歉的时机。

同学、朋友之间可能因为一些误解发生摩擦或纠纷，事后应立即向对方道歉。如果对方的火气正旺，感情非常激动，不妨采用冷处理的方法，等待对方冷静下来后，再主动向对方道歉。这样可能比立即道歉的效果更好，也易于对方接受。

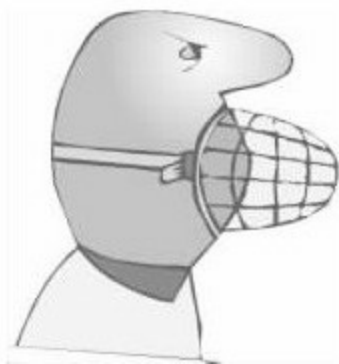
（五）注意道歉的礼节。

道歉时，态度要严肃。首先主动承认自己犯的错误和过失，对给对方带来的损害表示深深的歉意和内疚，然后请求对方给予谅解和宽恕，并询问对方有什么具体的条件和要求。对方的理由和要求如果合理充分，要给予满足。如果对方一时不理解或拒绝接受道歉，要反复表达自己的诚意。对于对方的冷言相待和粗暴的态度，应体谅人家的心情，用实心实意的言语感动对方，该赔理的赔理，该赔偿的赔偿，以求得对方的谅解。切不可在道歉时再次与人家发生争吵，也不得在虚情假意地赢得了对方的谅解后，再去指责对方的不是。

社交心理学关键词

道歉的原则是：男士主动向女士道歉；年幼者主动向年长者道歉；学生主动向老师道歉；职务低的主动向职务高的道歉；子女主动向父母道歉。

76 保持和谐——如何避免争吵



人和人之间就某件事产生分歧是非常正常的。很多人在产生分歧之后首先想到的是争论甚至争吵，这似乎也是正常的。但正是这种似乎正常的解决办法却恰恰是最糟糕的办法。其实，最好的办法就是避免争吵。

在一次宴会上，一位先生讲了个幽默故事。其中提到一段引语，他说是出自《圣经》。然而他的邻座很清楚地记得这是出自莎士比亚的作品，于是很自信地指出了这个错误。结果是各执己见，互不相让。正好边上是一位莎翁研究专家，于是他们决定让他评判。那位专家对那位指出错误的先生说：“你错了，那位先生讲的是对的！”

在回家的路上，被指出错误的那一位很诧异地问专家：“你明明知道我是对的，怎么说他是对的？”专家回答说：“这么多人看着，你为什么要让他丢面子？如果让他丢了脸，他会恨你一辈子，而绝不会感激你指出了他的错误。绝对不要以为指出他的错误是为他好！”

事情确实如此。和一个人争吵，一般是不会有什么好结果的，因为为了各自的自尊，谁都不愿意轻易地屈服，而往往分歧双方都各有优点，也各有缺点，或者根本就没有好坏可言，只是角度不一样，所以争吵是不可能有什么结果的。而且争吵总是营造一种敌对的气氛。在这种气氛中，双方都只会盯住对方的缺点，而不会考虑对方的优点。即使是很明显的一个错误，你把它指出来，或者用你的天才般的辩论把他驳得体无完肤，让他觉得低人一等，其结果只会使他怨恨你，或者违心地服理，但可能观点依旧，甚至会在以后的工作中影响相互的合作。即使是 $1+1=3$ 这样简单低级的错误，你也该找个恰当的机会指出来，越是简单的错误越不能公开地、无情地指出。

释迦牟尼说：“恨不消恨，唯爱释恨。”当你抱着敌对的态度去解决问题，结果只会水火不容。只有在尊重对方的同时提出建议才可能被接受。所以我们要尽量避免争吵。要做到避免争吵，首先要有欢迎分歧的态度。记住这样一条格言：“如果一对伙伴总是意见一致，那么他们中的一个就是多余的。”所以分歧是必须的，也是必然的，没有分歧就没有解决问题的最佳办法。其次要告诉自己，在发生分歧的时候，要冷静地先听对方说，给对方时间，然后你才会有较客观的评价。但最重要的是如何开口，很多人在开口之前是理智的，但慢慢地就失去控制，无法控制对方的情绪，也没法控制自己的情绪。开口要先强调对方的优点，

社交心理学关键词

要让对方认识到他的不足，最好的办法就是先自我批评，最后很婉转地提出对方的不足，请他考虑。相信这样一个简单的程序能避免大部分争吵。

77 得体批评——如何得体地指出别人的缺点



要指出一个人的缺点以及一些坏毛病，使其尽快改正，是一件不容易的事，但并不是不可能。下面向你传授几条秘诀。

（一）指桑骂槐。

日本某公司的某课，工作效率极差，销售额也差人一大截。于是经理开始调查，结果发现问题出在课长身上。那课长的个性，说得好听一点是乐天，不拘小节，但如果说得不好听，就是不负责任。于是经理说：“这怎么行，你还是单位主管呢！多努力振作吧！”课长只回答了个“是”，却完全没有改善迹象。后来，由人才银行聘来公司的人事管理顾问，将课长叫到跟前说：“你本身应该是很好的，只是你的课员早上都太晚来上班，所以工作效率很差，你要不要带头来提高士气？”从此之后，课长很快改了，那一课也渐渐变了，不多久就与其他课并驾齐驱。这位顾问把课长赶进不得不自己动手的状况中。在这种情况下，他才会发现自己的缺点，当然也就便于改正了。

（二）旁敲侧击。

有个叫A的坏学生，聚集了二十个以上的伙伴，并成为大家的头目。这伙人常在校园里滋事，老师屡劝不听，甚至还遭报复，校方对他们简直是束手无策。新学期开始，学校调来一位对学生辅导很有一套的老师。这位老师一来，并不从A下手，而是以他的好朋友B、C做目标，希望先辅导他们回归正途。他对A说：“你的事我不追究，B和C不同，他们是有将来的，而你却无法对他们的将来负责，所以操纵他们是不对的。不如趁他们还可能悬崖勒马之际，你去说服他们改过。”虽然是坏学生，但听了老师一番话的A，只觉被寄予信赖，于是士为知己者谋，A果真去说服B、C，顺利地使他们脱离坏学生集团，重新做人。几天后，想不到A也找老师道出自己想“从头来”的决心。如果这位老师也采取直接说服的办法，A肯定不会乖乖听他的。他的绝招就是绕了个圈子，从侧面来攻击，这就叫“旁敲侧击”。这种方法也适用于其他方面，尤其对劝人退休时更为有效。

（三）间接指点。

对于那些参与意识不强的人，如何改变他们的这种特性，让他们充分发表自己的意见，确实是个难题。但有一种简单的方法可以借鉴，这就是间接指点。比如，对在讨论会议中不

了，当然自己也不能再置之度外。这是人之常情。因此，不管情愿与否，都能唤起他的紧张感，使他积极发言。相反，如果直接点名沉默者，可能他还会觉得你在讽刺他，而使气氛搞得很差，达不到激发他发言的目的。

批评的艺术常常被人忽视，因此可以说99%的人都不善于运用这种艺术。批评的真正目的不是要把对方打垮，而是为了帮助他成长。不是去损伤他的感情，而是帮他把工作做得更好。

批评他人时有六个必须要注意的事项，这其中包含了批评艺术的精髓。（一）批评必须完全在私下里进行。

如果你希望自己的批评取得效果，一定要记住，你的目标——取得一些好的效果——或使对方回到正确的航向上来，而不是去贬低他的自我。即使你的动机是高尚的，态度是正确的，你也要记住是被批评者的感觉在起作用。当其他人在场时进行批评，哪怕是最温和的方式也很可能引起被批评者的怨恨。不论是否辩解，他已感到他在自己的同事和朋友面前丢了面子。

你是否奉行这个准则也是对你批评的真实动机的一个很好的考验。你是在仅有一个听众的情况下才批评雇员吗？你是在客人面前“纠正”你丈夫的进餐方式吗？如果是那样，那就证明了你的批评的真正目的不是为了帮助别人，而是通过羞辱别人来达到自我满足。

（二）以亲切的话语或称赞作为批评的开场白。

温存的话、称赞和表扬有助于建立友好的气氛。而这种气氛会使对方认识到你不是在攻击他的自我，他会感到放松。这时你再批评他的错误，他会更容易接受。

大众食品有限公司的创建人之一克拉伦斯·弗兰西斯说：“通过表扬一个人，你显示出他的优点，当必须批评的时候他也容易更好地理解你。”

（三）批评与人无关，批评的是行动而不是人。

你可以通过批评对方的活动或行为而不是他这个人来回避他的自我。无论如何，你所感兴趣的毕竟是他的活动。把你的批评指向他的活动，你实际上就能给他一个称赞，同时树立他的自我。

（四）提供答案。

当你告诉别人什么地方错了，同时也应该告诉他怎样做才正确。重点不应该放在错误上，而应该放在改正错误的手段和方法上，以避免以后重犯或再次出现。

工人们最大的牢骚之一是：“我不知道对我的要求是什么。我所做的事看起来没有让领导满意的。然而我也从来不敢肯定他需要的是什么。”在办公室、工厂、家庭中，由于对所期望的东西没有清晰明确的定义而造成的普遍的不满气氛，最能降低士气了。没有什么比这更严重的。只要你告诉他们什么是“正确的”，大多数人都渴望“做得正确”。

（五）请求协作，而不是要求。

请求总是比要求带来更多的合作。“请您做一些修改好吗？”这样的说法比之“重做！

这一次无论如何要做好！”这样的说法较少引起怨恨。

当你要求时，你使别人扮演了奴隶的角色，而你自己成了监管奴隶的人。当你请求时，你是把他放在你的协作成员的角色中。这种协作的感觉、参与的感觉，比之强迫而“对他抱有成见”是有很大差别的。

（六）在友好的方式中结束。

只有当问题在友好的基调上得以解决，它才算真正结束了。不要使问题悬而未决以至以后旧事重提。在会见结束时对别人表示鼓励，让他把这次见面的回忆当成是对他的赞许，而不是一次意外的打击。

正确（微笑）：“我知道我可以相信你。”

错误：“那么，现在已经教给你了。以后可不许再犯了。”

正确：“我相信你会从中得到窍门——只要坚持试一试。

错误：“你最好马上就改进，要不然就别干了。”

社交心理学关键词

欲使批评取得成功，其目的必须是为你自己和被批评的人共同达到有价值的目标。不要把批评仅仅作为支持你的自我的手段。当你必须纠正别人时，一定要避开他的自我意识。

78 冰释前嫌——翻脸后如何重修旧好



冲突和摩擦在正常的人际交往中是不可避免的，一时感情冲动，往往会殃及长久苦心维持的友情。事后想来，这些情况的发生都是为我们所不愿的。如果有机会弥补，何乐而不为呢？下面简单介绍几种修复因暂时的冲突而翻脸的解决方式。

（一）要谨记旧事不重提原则。

当双方因一件小事而闹僵，但同时又有重归于好的愿望，最好是让过去了的事都过去，刻意地去忘了这段不愉快，切不可继续追究盘查，更无须分辨谁是谁非。两人你我依旧，宽厚待人，淡忘旧事，自然而然地便得以重归于好。

（二）寻找时机，主动示意。

好的时机会令你示好的意图得以充分表达，获得期望以外的效果。例如，对方生病时你代为照顾其家中小孩，或有别的困难时你毫不吝惜伸出援助之手，拉他一把，都会使对方有更为深刻的体会，在欣然接受之余更生感激和愧疚之心。

（三）对过失采取适当补救。

俗话说一个巴掌拍不响，二人闹僵，双方都有责任，不能单纯只责怪哪一方。所以想要重归于好，自我检讨是不可少的。为求得对方谅解和表达诚意，应主动积极地加以补救，但同时也要掌握好尺度，无须过分自责。以达到既能将过失化解，又能得到对方认可的效果为目标。

（四）宽容隐忍，理解对方。

出现翻脸的局面可能属对方有意，但也不排除无心的情况。此时，宽容和理解就显得尤为重要。以豁达的胸襟容忍对方过失理解其行为，是良好心态和优秀心理素质的体现，关键时刻迈出积极主动的一步，在恰当的时机也足以彰显出你独特的人格魅力。

美国第七任总统安德鲁·杰克逊（1767～1845年）曾经和一个叫本顿的人进行决斗。本顿一枪击中了杰克逊的左臂，子弹一直留在里面。二十年后，到1832年医生取出子弹的时候，本顿已经成了杰克逊的热情支持者。杰克逊建议将子弹归还本顿，但本顿谢绝接受，说按照美国法律的规定，遗失物或被抛弃物的追索时间为二十年。现在二十年已经过去了，产权发生了转移，子弹的所有权当属杰克逊了。而杰克逊说自从上次决斗到现在还只有十九

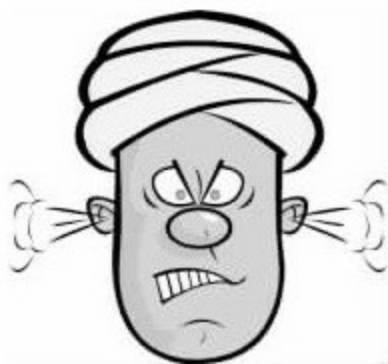
带，因此，我可以放弃这一年。”

我们从安德鲁·杰克逊和本顿的交谈中，发现两人其实都没有把二十年前的决斗放在心上。这也使我们更容易理解他们决斗之后的二十年中，为什么一个还是另一个的热情支持者。

人和人之间的交往难免会有些旧怨出现。这些旧怨可能会造成不愉快的人际关系。该怎么去解决这个问题，上面的例子提供了一个很好的办法。

宽恕就是给别人机会，当然，也是给自己机会。“化干戈为玉帛”是化解矛盾的最佳方式，非常重要。生活在社会中，必然有矛盾和烦恼，如夫妻、邻里、同事间不和谐，均会使人出现负面情绪，甚至产生仇恨。在被别人曲解和伤害时，本能的反应就是报复。然而，报复虽然发泄怒气，减少心中的负荷而痛快一时，但会激化矛盾。因此，在生活 and 工作中要避免进入困境，最明智的选择就是宽容，做到宽容大度，摒弃前嫌，化干戈为玉帛。社交心理学关键词、要勇于面对问题，解决问题，不能逃避，老死不相往来。将有办法解决的问题及无法解决的问题分别列出。有办法解决的问题全力以赴去解决，无法解决的问题先寻求支持。精诚所至，金石为开，凡事尽力而为必能得到对方的谅解与支持。

79 调解矛盾——怎样劝架才有效



人们在生活中难免会发生各种各样的矛盾，有时还因矛盾激化而吵架。这时，就很需要旁人及时劝架。

面对那些愤激的吵架者，怎样劝架才有效，是要讲究点说话艺术的。（一）要了解情况。

盲目劝架，讲不到点子上，非但无效，还会引起当事人的反感：“不了解情况，瞎说什么？”劝架前先侧耳细听，弄清情况再讲话，效果就很好。对原因复杂的吵架，要从正面、侧面尽可能详尽地把情况摸清，力求把劝架的话说到当事人的心坎上。

（二）要分清主次。

吵架双方有主次之分，劝架不能平均使用力量，对措词激烈、吵得过分的一方要重点做工作，这样才比较容易平息纠纷。

（三）要客观公正。

劝架要分清是非，不能无原则地“和稀泥”，不分是非各打五十大板，以为“一只碗不响，两只碗叮当”，笼统地对双方都做批评，这不能使人心服。

（四）要风趣幽默。

吵架时，双方脸红脖子粗，气氛紧张。这时，用一两句风趣幽默的话，就像清凉油、润滑剂，可以“降温”和“放松”。

（五）要婉转批评。

人在吵架时火气大，耳中听不进劝告。因此，劝架时不要纠缠于吵架人的某些过激言词，要多用委婉语，注意不触及当事人的忌讳。

社交心理学关键词

一般情况下尽量不用激烈尖锐的语句，避免火上浇油。当然，在特殊情况下，如吵架双方矛盾白热化、动起武来时，就要用高声断喝，使当事人震惊。

80 学会示弱——消除他人不满和嫉妒的妙方



在事业和竞争中为了取胜，当然不可以示弱，但在特定情况下公开承认自己的短处，有意暴露自己某些方面的弱点，往往是一种有益的社交之道。

示弱可以减少乃至消除不满或嫉妒。事业上的成功者，生活中的幸运儿，被人嫉妒是客观存在的。在一时还无法消除这种社会心理之前，用适当的示弱方式可以将其消除到最低限度。

示弱能使处境不如自己的人保持心理平衡，有利于团结周围的人们。要使示弱产生积极作用，必须善于选择示弱的内容。

地位高的人在地位低的人面前，不妨展示自己学历不高、经验有限、知识能力有所不足、有过种种曲折难堪的经历，表明自己实在是个平凡的人。

成功者应多在别人面前说自己失败的纪录、现实的烦恼，给人以“成功不易，成功并非万事大吉”的感觉。

经济比较富足的，可以适当诉苦自己的苦衷。诸如健康欠佳、子女学业不妙以及工作中诸多困难，让对方感到“他家也有一本难念的经。”

某些专业上有一技之长的人，最好宣布自己对其他领域一窍不通，坦露自己在日常生活中如何闹过笑话、受过窘等。至于那些完全因客观条件或偶然机遇侥幸获得名利的人，更应直言承认自己是“瞎猫碰到死耗子”。

示弱可以是个别接触时推心置腹的长谈，幽默的自嘲，也可以是在大庭广众之下，有意以己之短，补人之长。

示弱有时不仅表现在语言上，还要表现在行动上。

自己在事业上已处于有利地位，获得了一定成功。在其它的方面，即使完全有条件和别人竞争，也要尽量回避退让。也就是说，事业之外，平时对小名小利应淡薄疏远些，因为你的成功已经成了某些人嫉妒的目标，不可再为一点微利惹火烧身，应当分出一部分名利给那些暂时的弱者。

社交心理学关键词

示弱是强者在感情上体贴暂时在某些方面处于劣势的弱者的一种有效的手段。它能使你身边的“弱者”有所慰藉，心理上得到平衡，减少或抵销你前进路上可能产生的消极因素。

81 怎样安慰别人——做雪中送炭的人



人生的道路不平坦，逆境常多于顺境。身处逆境，面对不幸，当事者不仅需要本人自勉，也迫切需要别人的劝慰。安慰如雪中送炭，能给不幸者以温暖、光明和力量。给予不幸者以安慰，是为人处世的一种美德。当亲朋好友遭受不幸时，及时送上真诚的安慰，更是你应尽的责任。

探望身患重病的不幸者，不必过多谈论病情。有关的医疗知识，医生已有交代、说明，勿须你再多言。如果对方本来就背着重病的精神包袱，你再谈及过多，势必包袱加重。你应该多谈谈病人关心、感兴趣的事，以转移对方的注意力，减轻其精神负担。

对于因生理缺陷或因出身、门第被人歧视的不幸者，由于不幸的原因有些是先天的，劝慰时应多讲些有类似情况的名人的成功事例，鼓励对方不向命运屈服，抵制宿命论思想影响。

安慰丧亲的不幸者，不要急于劝阻对方的恸哭。强烈的悲痛如巨石积压在心头，愈久愈重，不吐不快，让其宣泄、释放出来，反而有利于较快恢复心理平衡和平静的状态。应当注意倾听对方回忆、哭诉，并多谈谈死者生前的优点、贡献等。对生老病死之类的突发事件，要注意及时安慰，事过境迁不仅失去意义，而且会使对方已经平复的心灵勾起伤心的回忆，这是很不妥的。

当然，也不是说一定要在对方情绪激动的时候去安慰。一个人的情绪处于失控的情况下，任何人的安慰都难以入耳，只能火上加油。还是等他冷静下来，恢复了理智，再同他交谈为好。

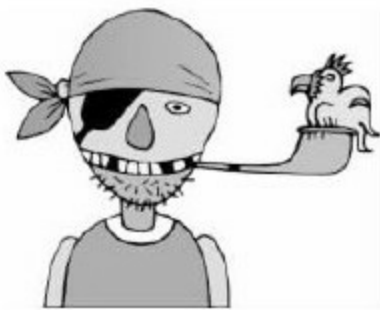
有时，谎言不一定全是坏话。

对于身患病症的病人，只能把病情如实告诉其家属，而对其本人，仍应重病轻说。如果谎言居然唤起了他对生活的热爱，增强了他对病魔斗争的意志，就有可能使生命延续得更长久，甚至战胜死神。

社交心理学关键词

善良的谎言，其用心当然也是善良的，即为了减轻不幸者的精神痛苦，帮助其重振生活的勇气。当事人以后明白了真相，只会感激，不会埋怨。如果明知会加重对方的精神痛苦，仍要实话相告，即使不算坏话，也该算蠢话。

82 应对尴尬——怎样对付“揭短”



你正在兴致勃勃地向你的朋友讲述你怎样从池塘里钓上两条大鱼，你的妻子却在一旁插话说：“听他的！他钓了两天，一条小鱼儿的影子都没见着！那鱼是花钱买的！”

你正在向新结识的女友吹嘘：“我最近上了一个戏，这是我头一次独立执导，故事非常精彩，上演后一定会轰动。”旁边却走过来一个朋友：“嘿，不怕西北风煽了舌头！姑娘，别听他瞎编，他哪是什么导演，只是个场记而已！”

你正在帮助你的领导修理电视机：“原因可能在天线，也可能是显像管出了毛病……”这时，你的亲戚走过来：“嗨，他只会拆零件。前天我那台彩电，没修前能看两个频道，让他一修，只能看一个频道了！”

妻子、朋友、亲戚，有时会开玩笑似地揭你的“短”，弄得你有点下不来台。你想默认又觉得窝囊，想还口又觉得理亏。

怎样从困境中摆脱出来？不妨运用幽默的语言、滑稽的表情和笑料冲淡这尴尬的处境，活跃气氛。

你可以接着妻子的话说：“不错，我往池塘里扔了五元钱，那两条鱼就自动跑进我的网兜里了！”

你也可以接着朋友的话说：“场记怎么啦？导演都得先干场记，不信你去问问黑泽明！”

你也可以对亲戚说：“每个电视机都有不同的毛病，修不好你的，不见得修不好他的！在对付“揭短”时，尤其要注意：

（一）尽量不怀疑他人别有用心。

如果我们神经过敏，对别人的每一句话都琢磨一番潜台词、话外音，那就会自寻烦恼。因为在许多场合，对方往往是脱口而出或即兴联想的玩笑话，根本没想到会伤害你。不知者不为过，何必胡乱猜疑呢！

（二）不可反唇相讥。

有人听不得半句“重话”，动辄连珠炮似的反讥，常因此挑起唇枪舌剑，使良好的关系破裂。一般说来，开玩笑的人若是得到严肃的回报，脸上常挂不住。所以，我们不能为笑话失去一个朋友，甚至给人留下心胸狭窄的印象。

遇到人“揭短”，如果羞怯万状，既不能正常地保持沉默，又不能机智地改变处境，以至失态，那就显得有些“小器”了。而保持泰然自若的风度，暂时把“揭短”抛置一边，寻找别的话题，或点起一支烟，端起一杯茶，转移到别人的视线等，才是上策。

（四）幽默地回敬。

对付他人“揭短”的最佳方案是急中生智和具幽默感。

一位作家刚发表一篇小说，赞誉之声鹊起。另一位作家却不以为然，跑去问他：“这本书还不赖，是谁替你写的？”他答道：“哦，谢谢你的称赞，不过，是谁替你把它读完了？”

幽默地回敬，对“揭短”者也是一种应付之道。

社交心理学关键词

设法改变处境比保持沉默要主动，但有一点应明确：那些“揭短”的人通常是你的配偶、亲友，你不能采用气愤的话予以还击，而幽默的解嘲是最好的办法。

83 应对嘲讽——如何面对别人的讥讽



讥讽，在交际性语言中是一种有较强刺激作用和感情色彩的表达方式。讽刺性谈吐具有含蓄、幽默、风趣、辛辣的特点，是一种“攻式”语言。

它通过比喻、夸张、反语等修辞手法，来表达说者的轻蔑、贬斥、否定的思想感情，能收到揭露丑恶、戏弄无知、回击挑衅等等交际效果。

在交际场合，人身攻击之类的不愉快事件是难免的，如果你不想吃哑巴亏，讽刺将成为你防身的盾牌。

“九·一三”事件之后，在联合国安理会的一次辩论中，苏联代表马立克借此事贬低我国。他说：“中国那么好，为什么林彪要往苏联跑呢？”中国代表镇静地回答：“尊敬的先生，您连这一点常识都不懂，鲜花虽香，苍蝇不照样往厕所飞吗？”

反唇相讥必须藏中有露，露中有藏，尽藏则不知所云，尽露则赤膊上阵了。

肖伯纳的《卖花女》准备上演了。他派人给丘吉尔送去两张票，并附一张短笺：“亲爱的温斯顿爵士，奉上戏票两张，希望阁下能带一位朋友前来观看拙作《卖花女》的首场演出，假如阁下这样的人也会有朋友的话。”

丘吉尔回复道：“亲爱的肖伯纳先生，蒙赐戏票两张，谢谢。我和我的朋友因为有约在先，不便分身前去观赏《卖花女》的首场演出，假如你的戏也会有第二场的话。”

一个嘲讽政治家只有对手，没有朋友；一个反讥戏剧家作品可能短命，不会长寿。讥中含趣，乐中有嬉。

当然，讽刺要掌握分寸。讽刺之言是不宜随意使用的，需要区别对象、场合。讥讽之言就其动机来说，有善意与恶意之分。对敌人的讽刺要针锋相对，不留情面；而对一般人的讽刺，则应是善意的。通过讽刺之言，意在引起对方警觉，绝不是出对方的洋相，拿对方取乐。更不要以为自己会讽刺，就到处挑战，稍不如意，就对别人挖苦讥笑，恶语中伤。这样不但伤害了别人的感情，而且也使自己孤立，或成为众矢之的。

社交心理学关键词

讽刺像一把双刃剑，它可以使你受益，也可以使你受损。用得恰当，它是利器，用之不当，便会成为“惹事牌”了。