

无时无刻不在的思维操控

隐性思维操控术 II

—策略篇

前言

美国人际关系学家阿尔伯特·爱德华·威根在他的研究报告《探索你的心理世界》一书中明确指出：“针对 4000 名失业者的研究调查显示，他们之中只有 400 人（即总数的 10%）是因为工作能力不够而被开除的，其余 90%的人都是因为不能妥当地处理人际关系而被解雇的。”

事实上，良好的人际关系不仅是取得成功的有效保证，同时也是人们幸福生活不可缺少的因素。

1943 年，著名心理学家马斯洛在其著作《人的激励理论》中明确提出，人有 5 个不同层次的需求，它们分别是：生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。马斯洛认为，生理和安全需求是作为自然人生存的基础层次；尊重与自我实现则是作为社会人的较高层次和高层次的需求；而介于基础层次和高层次需求之间则是社交需求。并且，只有当人的低层次需求得到满足以后才有可能去追求高层次需求，以获得进一步的满足。

也就是说，当人不能拥有良好的社交关系的时候，满足感就始终停留在生理和安全层面上，而不可能体会到作为一个社会人的幸福感。

对人而言，社交是至关重要的。人的一生中有绝大多数时间都在参与社交活动。那么是什么决定了社交关系的好坏，又应该怎样才能建立起良好的社交关系呢？本书将从心理学的角度为你揭示建立良好人际关系的方法。

运用心理学知识来改变人际关系状况，应从两方面着手，一是调节自己的心理，二是掌控别人的心理。单纯自我调节，或者只是掌控他人，都不可能获得百分百的成功。在进行自我心理调节的同时，还要能够读懂他人的内心，针对他人的真实心理状况找到解决问题的切实可行的方法。这样才有可能顺利地构筑自己和谐的人际关系，并且让它推动我们去成功，去快乐地生活。

本书为读者提供了心理策略，并且用通俗的语言对这些心理策略进行分析说明，方便读者根据自身的情况加以运用。

通过阅读本书，许多曾经让你觉得束手无策的人际问题都会被你轻松解决。将本书中的策略应用到生活实践中，你会发现，原来博得他人的好感、获得他人的帮助、猜透他人的想法一切都是如此简单！

目 录

第一章 心理因素影响人际关系

1. 与社会隔绝会对人造成极大的伤害
2. 以积极的心态和人交往
3. 自信是社交的人场券外
4. 人际关系的和谐需要一颗理智的心
5. 大家好才是真的好
6. 从心理上拉近人与人之间的关系
7. 消除以貌取人的心理
8. 心理平衡，社交才能和谐
9. 我行我秀，个性形成印象
10. 恐惧心理让社交成了炼狱

第二章 把握他人需求的心理策略

1. 从人的共性上把握他人的需求
2. 人人都期望得到别人的赞美
3. 用希望激励他人做事
4. 被尊重是人最本质的需求

5. “安全需要”决定人际交往必须以诚信为本

6. 谁都希望得到别人的理解和关心

7. “喂饱”对方饥饿的皮肤

8. 用应声虫策略了解对方的真正需求

9. 投石问路，探知对方内心的需求

10. 从对方的无心之失洞悉其内心需求

第三章 洞察他人内心的心理策略

1. 他做的，就是他心里想的

2. “脚语”，诚实地泄露心语

3. 服饰出卖了他的心

4. 握手的方式反映一个人的性格

5. 选择什么样的话题反映什么样的心理

6. 他表现和善，不等于他接受你

7. 探知他人的真实情况

8. 发现他人的弱点

9. 移情是感知他人内心的有效方法

10. 别用自己的观点解说你看到的现象

第四章 让他人畅所欲言的心理策略

1. 倾听是最好的恭维
2. 找到你与对方的共同点
3. 找到他人感兴趣的话题
4. 就他人最在行的事情提问
5. 与人交谈，要坐有坐“向”
6. 创造良好的交谈氛围
7. 向记者学学采访技巧
8. 如何使对方说不愿说的话
9. 将正式场合转换为非正式场合
10. 打开对方话匣子的技巧

第五章 让他人喜欢自己的心理策略

1. 做一个受人欢迎的谦虚者
2. 责任感是获得他人认可的前提
3. 保持良好的情绪会给人留下好印象
4. 相比完美的神，人们更喜欢稍有不足的人
5. 不做透明人，但要适当地自我暴露
6. 人人都有自尊心，不要践踏他人的面子

7. 请求他人帮忙会赢得对方的好感
8. 努力记住有关对方的小事
9. 从否定到肯定的交往模式让你赢得人心
10. 打造符合对方心意的个人名片

第六章 让他人心悦诚服的心理策略

1. 运用他人最熟悉的语言
2. 采用最让人信服的说话方式
3. 沟通是说服他人的有效途径
4. 采用 7 ± 2 法则来说服对方
5. 用断定性的语言来说服对方
6. 用对方的心理定势说服对方
7. 激发对方的好奇心，让他甘愿被说服
8. 投其所好，使说服对方的可能性最大化
9. 借助权威的力量来说服对方
10. 提出的建议要暗合对方的心理

第七章 争取他人积极帮助的心理策略

1. 让他人按照你的心意去办事
2. 激发对方的欲望

3. 给予对方一个头衔
4. 人情投资成本很低，但回报很高
5. 利用“欠情”心理使对方难以拒绝
6. 恰当的反馈能使对方更加积极
7. 运用“登门槛效应”让对方为你效力
8. 巧妙地引导对方的“逆反心理”
9. 为对方安排一个观众
10. 诚挚地感谢那些帮助过你的人

第八章 让他人听从你指示的心理策略

1. 怎样让他人行动起来
2. “危言耸听”震慑对方
3. 让别人干起来更有劲儿
4. 期望效应的妙用
5. 让他人履行诺言的心理技巧
6. 利用最后时限给对方设一个困境
7. 打造精诚合作团队的技巧
8. 给对方一个竞争对手
9. 利用对方的从众心理

10. 给对方一个宣泄的渠道

第九章 与朋友相处的心理策略

1. 如何赢得他人的信任

2. 让朋友越来越近的心理技巧

3. 巧用“暗示”避开人的心理壁垒

4. 慎重地选择朋友

5. 给予对方理解，是对人际关系最好的维系

6. 适度保持距离

7. 别陷人说者无心听者有意的窘境

8. 有了坏消息该如何传达

9. 拒绝朋友而不伤情谊的心理策略

10. 别让你的情绪化伤了对方的心

第十章 用心理策略解开人际关系的结

1. “同理心”是获得良好人际关系的有效保证

2. 不做单飞的雁，适当从众

3. 感谢对手，因为他是上天的恩赐

4. 化解对方对立情绪的心理策略

5. “背后鞠躬”消除对方的敌意

6. 化解对方妒意的心理策略
7. 适时冷却，有利于解决问题
8. 平息他人愤愤不平的情绪
9. 用幽默化解对方的不满
10. 面对抱怨，理智应对

更多资源微信:dsy19933

第一章 心理因素影响人际关系

人在心情不好的时候，会不愿意与任何人接触；心情愉悦的时候，会觉得每个人都那么可爱；自信的人总是那么有魅力；心胸狭窄的人容易嫉妒、猜疑他人，总是被人讨厌……其实，人际交往的内容是人的思想、观点、兴趣、情感和态度的相互交流，其目的是沟通、协调和建立一定的人际关系，而这一切都是以人的心理为基础的。一个人的心理素质与这个人的人际关系好坏有着直接关系。

更多资源微信: dsy19933

1.与社会隔绝会对人造成极大的伤害

1920年,在印度的某个森林里发现了一个8岁的被狼养大的人类孩子——卡玛拉。

卡马拉的身体外形与一般人有些不同,她的四肢长得比一般人长;双脚的拇指也稍大;两腕肌肉更加发达。她不会站立行走,不用手脚并用的方式爬行;她喜暗怕光,白天多躲在阴暗的角落,等到夜间才出来活动,而且每到凌晨1点至3点就会像狼一样嚎叫;她讨厌穿衣服,常常粗野地把身上的衣服撕掉;她拥有超乎常人的敏锐视觉和嗅觉,但不会说话;当然更没有理性可言。

这个8岁的女孩,除了外形和人还保持着八九分的一致,其他方面表现出来的与人并无差异。

心理学家认为,这是由于卡玛拉从出生以后就长时间远离人类社会所造成的。换言之,人不仅是自然人,也是社会人,若离开了人类社会这个大环境,就不会拥有健康的心理而成为一个真正健康的人。

卡玛拉被带回人类社会后,经过了很长一段时间的精心护理和社会化培养,才慢慢地表现得比较像正常人。这里提到的“社会化”,是指一个人在社会环境的影响下,积累起社会经验,按照社会所规定的行为规范行事和生活,同时,人积极、努力使自己所处的社会环境更符合自己心中的模样。这是社会和个体的双向作用过程。

人的社会化过程从出生的那一刻就已经开始了,直到死亡降临。首先,个体通过与他人的各种接触感受社会影响,掌握了语言 and 知识经验,学会了建立社会关系,形成了道德观念等,使自己成为一个独立的、完整的社会人。与此同时,个体通过工作、社交、参与社会活动等方式,对社会产生一定的影响。

人的一生与社会之间有着斩也斩不断的联系。人出生的时候会有医院的出生证明,接下来会登记户口,成年以后要领取身份证,结婚的时候会领取结婚证……这些都是个人和社会紧密联系在一起的最好证明。

心理学家将这种个体与社会之间紧密联系、不可分割的现象称为社会性规律。倘若个体违背了这个规律,就会陷入大麻烦之中,即使违背只是短暂的。

《鲁滨孙漂流记》中的鲁滨孙,因为海难而被迫远离人类社会,在荒岛上,他感到生活变得异常艰难。而美国电影《荒岛余生》中的主人公在短暂的离开后回来,发现自己再次适应社会变得如此痛苦,他在公司的职位被人占了,自己的妻子改嫁他人,他一时无所适从,生不如死。

由此可见,隔断或者再次建立起自己与社会的联系都是非常艰难和让人感觉痛苦万分的事情。因此,与其被动地接受这种联系,不如积极主动地投入到社会化的过程中去,努力地工作,积极地和他人建立良好的人际关系,主动学习外界的各种知识,这样我们一定

能够拥有属于自己的幸福生活。

更多资源微信:dsy19933

2.以积极的心态和人交往

任何一个人都无法在与人隔绝的环境中健康生活。换言之，人际交往对人来说，就像空气一样不可或缺。

人是感情动物，必须时刻进行感情上的交流。在迈向成功的道路上，要想坚持到底，仅仅依靠信念的支撑是不够的，良好的人际关系会使人获得一种强大的力量和热情，在成功时得到分享和提醒，在挫折时得到安慰和鼓励，这必将有助于心理的平衡。

人从出生后就开始了人际交往。个体在与家人、同伴的交往中积累了社会经验，学到了社会生活所必需的知识、技能、态度、伦理道德规范等，从而立足于社会，取得社会的认可，成为一个成熟的、社会化的人。脱离人类社会的个体，身心会遭受严重打击，甚至难以发展成为真正意义上的人。

人际交往不仅是人类作为“人”生存着的需要，同时也是个人发展的需要。一个人的精力、心力、能力和时间都是有限的，在追求成功的道路上，我们不可避免地需要他人的帮助，因此，要想成就事业，就要善于沟通，建立和谐、良好的人际关系。

古语说“势单力薄，联络诸侯。”也有经济学者说“实力未够，就自己做车厢，挂人家的火车头。”由此可见合作的重要性。

在现代社会，分工细化，竞争残酷，单凭一个人的力量很难取得事业上的成功，只有借助众人之力，才有可能创造辉煌的人生。

2003 年 2 月,撒哈拉沙漠发生了一起 15 名欧洲游客被绑架的事件,在经过 6 个月的历险和恐惧后,其中 14 名游客活了下来,只有德国女游客米歇尔·施皮策遇难。

对被绑架者而言,此次死亡之旅,与其他游客及绑架者相处、合作显得极其重要。但是,米歇尔个性倔强,拒不合作,这使得她在这个群体中被孤立起来。她不相信任何人,常与其他被绑架的游客发生冲突,而冲突的原因又都是一些鸡毛蒜皮的小事。对于绑架者提出的要求,只有米歇尔不予合作,甚至与同是被绑架的同伴日益疏远,经常一个人躺在毛毯上唉声叹气,自言自语,与旅伴的情感距离日益拉大。绑匪对她不合作的举动视而不见,也不予以惩罚。因为在他们看来,米歇尔在人质中是孤立的,惩罚她也起不到杀一儆百的作用。

后来,米歇尔无声无息地死了。而撒哈拉沙漠里这一特殊群体(包括绑匪)变得更加融洽,他们彼此相互照应,终于走出了沙漠。其中一人说,他们之所以会这样,是因为他们发现,如果他们不能很好地相处和合作,则事态将会进一步恶化,这对每一个人都没有好处。

其实,很多事情的完成都离不开群体的力量。没有汉初三杰们的合作,刘邦难以打下天下;没有桃园三结义,卖鞋的刘备又怎能成为三足鼎立中的一方……

所以说,在通往成功的路上,坚守顽强的态度与执著的精神固然不错,但个人的力量毕竟是有限的。拥有良好的人际关系,学会

合作，借助群体的力量，才能使人迅速成功。

一个人，即使是天才，也不可能样样精通。要完成自己的事业，就必须善于利用别人的智力、能力和才干。一个人开拓自己的事业时，总要遇到自己力所能及的事情，这时，良好的人际关系会助你一臂之力，为你扫清障碍。

人际交往是生活中不可或缺的内容，良好的人际关系能够给我们带来快乐、幸福、满足，还能够帮助我们成功，是获得身心健康的前提条件。因此，从此刻开始，不要再说“人际关系一点也不重要，我一个人也可以……”不要再消极对待社交，而要以建立良好的、和谐的人际关系为目标，积极地投入到社交之中。

3. 自信是社交的入场券

社会心理学家曾经做过一项大约有 4 万人参与的“个性品质对人在交往过程中的作用”的调查，结果发现：有 82.9% 的人愿意与具备优秀个性品质的人交往，而在他们判定一个人是否具有优秀个性品质时，所做的第一件事就是看他是否自信。所谓自信是一个人感受自己的方式，它包括自我接受程度和自我尊重程度。也就是说，自信是发自内心的自我肯定和相信自己。

心理学研究表明，当一个人内心充满自信的时候，往往会散发出激情的光芒，吸引他人的目光，从而给人以良好的印象。在人际交往中，自信是个人魅力的一种主要形式，它至关重要，能使人被大多数人所接受。因此，我们应该为自己打造一张独一无二的“自信”名片。自信的人往往有以下几方面的表现：

1. **活泼。**自信的人落落大方、谈吐从容，能让人相信希望，更能给别人带来鼓舞。

2. **坦诚。**自信的人敢于表达自己的感受和意见，即使对于自己的缺点，他们也不避讳。

3. **虚心。**2008 年 6 月的美国《心理科学》杂志公布了一项最新研究成果：现实生活中，外在表现越是低调和谦虚，其内心越自信。

4. **大度。**自信的人不会嫉妒别人比自己好的地方，他们会真诚地表达对别人的赞赏、好感和喜爱，因为他们相信，自己身上也同样

有让人欣赏的特质。

5. 轻松。自信的人能够轻松地面对生活中的种种事件。孔子曾说过“君子坦荡荡,小人长戚戚。”意思是说,君子心底平坦宽广,而小人则犹豫、自卑。

意大利著名女影星索菲亚·罗兰曾经荣获奥斯卡奖影后、戛纳影后以及奥斯卡终身成就奖,是光芒万丈的一代国际巨星。

然而,16岁她第一次试镜时,摄影师、造型师、化妆师们都抱怨她的鼻子太长、臀部太大。于是,导演建议她整形,把臀部减去一点儿,把鼻子缩短一点儿。但索菲亚·罗兰并没有像大多数演员那样对导演言听计从。她告诉导演,她觉得鼻子和臀部正是自己的特色,她自己有信心。

当时,很多人都说她太骄傲,竟然连导演的意见也不听。不过,导演却因此而愈发地注意她,想听听她对此的看法。索菲亚·罗兰自信地说我的鼻子确实与众不同,但是我为什么要和大多数人长得一样呢?至于臀部,无可否认,它确实有点过于发达,但那也是我的一部分。它们正是我的特色所在,我愿意保持我的本来面目。我相信“一个人想要被大众接受,就一定要自己先认可自己。”

索菲亚·罗兰说服了导演并迅速走红,几乎没有人不被她浑身上下散发出来的自信所吸引。2000年,已经66岁的她还被评为“20世纪最美丽的女人”。

是的，自信可以让我们成为一个魅力四射的人。但是，生活中有那么多的失意、挫折，它们都有可能摧毁我们的自信。因此，我们需要把对自信的培养融入生活的细节中，让它一直成长，永远为我们的魅力人生加分。英国心理学家克列尔，拉依涅尔就如何培养自信给出了 10 条建议：

1. 早、中、晚各照一遍镜子，整理自己的仪表，对自己的仪表放心。

2. 要想着自己的长处，忽略自己的缺陷。人无完人，不要总把自己的缺陷放在心上。

3. 很多你认为是窘态的状况，可能别人并没有注意到，因此自己也无需过于在意。

4. 不要总是批评别人。总是指责别人是缺乏自信的表现。

5. 学会“沉默是金”，不要急于表现自己。多数人喜欢的是听众。因此，当别人在讲话的时候，不要急着用机智幽默的插话来赢得别人的好感。你只要当个合格的倾听者，他们就一定会喜欢你。

6. “知之为知之，不知为不知。”不懂装懂的行为不但不能保全形象，还会让人觉得你不够诚实可靠。别人取得了成就，不要装作没看到，要给予赞赏，羡慕别人就表达出来。

7. 为自己找一个在任何情况下都能够陪伴你的朋友，这样，无论遭遇怎样的失意，你都不会感到孤独。

8. 将走路的速度加快 25%。心理学家通过长期观察发现，昂首挺胸、适当快速行走，能让人的心理状态变得积极自信。长期使用这种“走快 25% ” 的技术，我们的自信心一定会“爆满”。

9. 经常当众发言。多发言是信心的“维生素”，能够帮助我们强化和巩固自信心。

10. 不要让自己处于不利的地位。因为别人的同情也会打击你的自信心。自信能让人成为社交场中的“发光源”。掌握上面这些建立自信的方法，就能够为自己打造出自信这张独一无二的个性“名片”。

更多资源微信: dsy199333

4.人际关系的和谐需要一颗理智的心

人时时刻刻都在改变，若自己变了，又怎么能怪别人一时认不出来呢？面对他人的误解，我们不能恼羞成怒，否则只会把事情弄得更糟。别人越是误解我们，我们越要用理智去化解。

大千世界，纷繁人生，谁都有被别人误会和误会别人的时候。

所谓误会指的是对人的看法与实际情况不符，而无意之中产生的认识上的错觉。一方面，由于自身的言行不够谨慎，言谈行事欠周到、细致、精明之处，致使他人不能准确地领会你的意图，从而产生误会。另一方面，由于每个人都有不同的人生经历、学识、价值观、气质、心境等，对同一件事、同一句话，不同人的理解是不同的，当人们以自己的眼光来看他人的时候，就容易误解他人。

一旦人与人之间产生了误会而又不能及时化解，那么后果是相当可怕的。除了让双方都非常痛苦、烦恼、难堪之外，甚至可能会引发始料不及的悲剧。比如，当朋友之间产生了误会，如果不及时化解，就有可能使友情破裂，甚至双方由朋友变成仇人。所以，陷入误会的圈子后，必须调整好自己的心态，理智地采取有效的方式予以解除。下面有几点是我们需要注意的：

1. 消除自我委屈情绪。出现误会后，总以为自己正确、有道理，而对方简直就是无理取闹、不可理喻；自己是受委屈的人，对方是欺负自己的人。如果怀有这样的委屈情绪，就必定不愿开口向对方

解释。这是非常不利于化解误会的。此时，我们一定要放下心中的委屈，要这样想：“也许真是我什么地方做得不好，才让他有这样的误会，也难怪他反应那么大了。”为对方不合理的行为找到合适的理由，心里的委屈自然也就不存在了。放下委屈后，只要我们真诚地向对方表明心迹，误会便会消除。比如：同朋友当众讨论一个问题，谁知越说越激烈，无心之中说了许多过头的话，伤害了他，使他误以为你是故意让他难堪而使自己出风头。这时，你就不能认为他小家子气，竟然这样误解你、冤枉你，而要想到自己确实做得有些过了，应真诚地向他道歉，这样才能保持友谊。否则，就会因一次争论而导致朋友关系破裂，甚至水火不容。

2. 查清原因方可化解怨恨。产生误会后，一方怒气冲冲地兴师问罪或者怨恨对方、敌视对方；而另一方也觉得莫名其妙、满腹狐疑，完全不知道自己做错了什么，这样的情况也不少。此时，被误解的一方就一定要冷静，必须下一番工夫内查外调，搞清楚对方的误解源于何处，否则，怎样解释都是徒劳的，弄不好还会误会加误会。

3. 战胜自己的懦弱，当面说清。误会的类型各种各样、形形色色，但最简捷、最方便的解决法便是当面说清。有人由于懦弱，不敢面对，结果使问题越来越复杂。记住，误会产生，双方一定要当面说清，不要找第三者传话。其一，这样显得没有诚意；其二，由于第三者并非当事人，不了解具体情况，很容易用错了语气，传错了话，让误会加深。因此，一定要克服困难，战胜懦弱，想方设法当面

表明心迹。

4. 及时解释。误会产生后,有的人碍于面子,觉得一时不好启齿,便想:“过段时间再说吧!也许到时候他自己就明白了。”结果往往事与愿违,时间越拖越长,误会越陷越深,到最后成了“死结”,更加不好解决。所以,有了误会要及时解释清楚,时间越长越被动。

更多资源微信:dsy199333

5.大家好才是真的好

哈曼·托勒是美国斯迈尔公司总裁，他在与那些大电器公司进行长期承包合作的时候，很注意对公司的要人进行感情投资，即使是对那些显得无关紧要的年轻职员，他也同样殷勤对待。

无疑，哈曼是个社交的高手，他非常明白自己今天的付出将在日后带来什么。所以，当自己的目标人物身上有什么值得高兴的事情发生的时候，比如晋升为经理时，哈曼就会在第一时间跑去祝贺、赠送礼物，同时还邀请对方到高级餐厅用餐。面对哈曼这种盛情的款待，对方会怎样呢？他们自然会在心里想我从未给过这位老板任何好处，而且现在他也不可能从我身上获得什么好处，但是他对我仍是这样真诚！如果以后有机会，我一定要好好报答他。”

哈曼善于利用心理学中的“互惠定律”，因而使自己的公司在竞争十分激烈的生意场上，生意日益兴隆。

由此可见，互惠与否在很大程度上影响人际关系。其实，人与人相处就是这样：“给予就会被给予，剥夺就会被剥夺；信任就会被信任，怀疑就会被怀疑；爱就会被爱，恨就会被恨。”这就是心理学上的互惠定律。

心理学上的很多实验都说明了人与人之间的交往遵循着互惠定律，比如：心理学家巴克曼随机选取互不相识的被试者，他分别单独告诉被试者小组里的XX很喜欢你。”当然，这些好感信息都是巴克

曼杜撰出来的。

在小组经过一次讨论后，巴克曼告诉被试者，小组将被解散，要重新组成两人小组进行讨论，被试者可以将自己的选择对象写在纸条上，作为分组的参考。

结果，被试者选择的几乎都是巴克曼说的喜欢他们的那个人。

心理学家艾宾浩斯的圣诞卡片实验也是很好的证明。

在某个圣诞节的前夕，艾宾浩斯给一群素不相识的人寄去了圣诞卡片，而这些对象也是随机抽取的。

艾宾浩斯寄卡片的时候，他对回音并没有抱太大希望。然而，真实的情况是，他收到了一堆这些陌生人回寄的卡片。

这两个实验有力地证明了，互惠关系定律对我们的人际关系有着重大的影响。那么，为什么当人有所得到的时候，就会在将来的某个时候回报呢？

简单地说，这出于人的负疚感。比如，超市经常会设有让顾客免费品尝的商品促销活动。很多人都发现，如果接受了那个满面笑容的促销员递过来的免费品尝食品，即使自己并不那么钟情食品的味道，也会或多或少象征性地买一点。其实这就是商家很好地应用了“互惠定律”，把让人产生负疚感的自然力量释放出来，进而成功地销售了自己的商品。

那么在现实中，我们怎样才能让“互惠定律”产生作用呢？在

正式运用互惠 关系定律的操作过程中，我们要掌握以下小技巧：

1. 要了解对方，并给予对方理解。只有充分了解对方，才不会有“吾之蜜糖，彼之砒霜”的情况发生。而给予对方理解正是一种最基本的互惠，这是对对方的尊重，是获得对方对你的肯定的前提；否则，很容易引起对方对你的“反射性”否定，进而产生负面效果。

2. 要经常表达感激之情。心理学家指出，人际交往是朝着酬赏增加和代价减弱方向发展的，随着时间的推移，物质酬赏带给人的满足感会越来越弱，而心理酬赏则不会。因此，要想满足对方越来越多的酬赏需求，只有选择心理酬赏才是明智的，而感恩正是心理酬赏的一种主要方式。

另一方面，经常表达感激之情能够感染对方，让他也知道感恩，使互惠的效果得以保证。

3. 永远不要抱怨。我们必须知道，在付出到获得之间，有一个时间过程，有时这个等待的时间会远远超过我们所预期的。如果这时我们抱怨，那么之前所有的努力都会白费。

4. 改变自己。蒙哥马利说对别人经常心灰意冷、束手无策的人，他们不是无法改变别人，而是不能改变自己。”当我们发现自己所作的努力完全石沉大海的时候，我们要自我反省，然后改变自己。问问自己是不是一开始就选错了对象，毕竟这个世界上两个人天生不合的情况是存在的；想想自己是否有做得不当的地方，对于度的把握是

否恰当。

从社会学的角度来看，所谓人际关系就是人与人之间的一种心理关系，这种关系是在彼此交往的过程中形成的，是直接的和可感知的，并且蕴涵着一种价值关系。换言之，互惠与互利是人际关系的一个准则。想要获得良好的人际关系，首先要做到与对方在心理上互惠，然后才能在现实的人际交往中达成互惠，建立起彼此之间的友谊。

更多资源微信: dsy199333

6.从心理上拉近人与人之间的关系

人们之间从互不相识，变得喜欢对方、和对方成为朋友，或者讨厌对方、和对方对立起来，真的是一个非常奇妙的过程。那么到底是什么因素在起作用呢？其实，原因是多方面的，但不可否认，距离是影响人际关系亲疏的重要内容。

美国心理学家克思曾做过这样一个实验：

让一位男性同时和两位女性说话，一位女性坐在离他 0.5 米的地方，另一位女性坐在离他 2.4 米的地方。等谈话结束后，询问这位男性对谁的好感多一点。

结果显示，男性普遍认为，自己对坐在 0.5 米远地方的那位女性更有好感。

1956 年，心理学家怀特也做了一个针对相关问题的调查研究。这次的调查研究是针对一个叫派克森林的郊区居民点的友谊模式进行的。

派克森林的居民到这里定居的时间相差不远。他们住房的外观都很相似，居民住房的位置大都是随机选取的，因此，谁和谁成为邻居带有偶然性和随机性。

接下来，怀特对这里居民的社交对象和交往频率进行了调查统计。结果他发现，人们的社交活动在很大程度上依赖于邻近性，他们

的交往对象几乎是都离自己家较近的几个街区范围以内的居民。

由此我们可以得出这样的结论:住得很近的人明显地容易建立友谊,更容易彼此喜欢和吸引,更容易成为朋友。人们常说“远亲不如近邻”,就是这个道理。

事实上,对人际关系的亲疏产生影响的不仅仅是空间上的距离,兴趣、喜好上的距离也对人际关系产生重要影响。

在人际交往中,人们往往会因为彼此在某些方面比较接近而感到相互之间更加容易接近;而这种相互接近,通常又会催生彼此之间的亲切感,进而更加乐于接近对方。体谅对方。心理学上把人际交往中的双方由接近而亲密、由亲密而进一步接近的这种相互作用叫做“亲和效应”,也叫“近水楼台效应”。心理学家们通常用“自己人”来形容这种亲和关系。

心理学研究表明,一个人的外表反映了其内心,服饰、言行、眼神等都在向别人传达着某种信息,让别人读出你是否友善,是否愿意与人交谈。没有人愿意接近一个表面看起来孤傲的人,因为没有人愿意看到自己被拒绝的场面。因此,人们往往乐于去接近那些在他们看起来比较容易亲近的人。

人们在人际交往和认知过程中往往存在一种倾向,即对于与自己较为亲近的对象会更加乐于接近。人都喜欢待在熟悉的环境里,和熟悉的、和善的朋友交流。这不仅让人们觉得没有危险,而且这

种氛围更具感染力。

劳伦是位来自洛杉矶的经验丰富的女商人。她穿着时髦，讲究品位。因为想放慢生活节奏、得到更多的归属感，劳伦搬到西南部的一个小城镇。她喜欢这个城市和这里的居民，但是她感到自己在这里并不受欢迎。她百思不得其解。后来，有朋友给她指出，她的衣着谈吐让当地人觉得她是在装腔作势，让人产生一种距离感。于是，劳伦开始改变自己的穿着和说话方式，她穿着很随意的衣服，与当地人谈论当地的事情，试着让自己多参加当地人的社交活动，试着让自己看起来更加容易接近。慢慢地，她发现自己变得与新邻居和新同事更加容易交流了。

在现实生活里，人们往往更喜欢把那些与自己志向相投、利益一致，或者同属于某一团体、组织的人视为“自己人”。在其他条件大体相同的情况下，所谓“自己人”之间的交往效果往往会更为明显，其相互之间的影响通常也会更大。因为是“自己人”，所以会感到相互之间更加容易接近。而这种相互接近，通常又会使交往对象之间产生亲切感，从而更加相互接近、相互体谅。

因此，人们要想使自己的热情能够得到对方的正面评价，就应该在交往过程中积极创造条件，努力制造共同点，从而使双方都处于“自己人”的情境中，从而产生亲近感。

在人际交往中，切忌高高在上俯视众生，那样大家都会远远地看着你，而不会真正地与你谈心。只有深入了人心，大家觉得你可

亲了,才会与你接近。

心理学家认为,人缘好的人,他们在有意或无意中利用了心理学上的“亲和效应”,其中关键点是挖掘共同点,成为自己人。就是找出自己与周围人的共同之处,它可以是血缘、姻缘、地缘、学缘、业缘关系,可以是志向、兴趣、爱好、利益,也可以是彼此共处的同一团体或组织。

更多资源微信:dsy199333

7.消除以貌取人的心理

生活中，我们常听人说“某某一看就不是个好人”“某某面善”。对于那些看起来“贼眉鼠眼”和“慈眉善目”的人，相信大家在内心都会对其有个最基本的判断。通常情况下，多数人都会认为前者非奸即盗，后者却是大慈大悲，而无论是小说里描写的人物形象，还是荧屏上诠释的角色，也大都与普通人对人物本质的判断相似。很显然，这是以貌取人。

据说在我国的春秋时期，有位名为澹台灭明的武城人，字子羽。此人长得丑陋无比。他想拜孔子为师，但是孔子看他体态、相貌丑陋，便没有产生好的第一印象。当时，孔子认为，如此丑陋的人怎么会有才华呢？因此，便表现得极其冷漠，不愿将子羽收为弟子。对此，子羽也有所察觉，因此便主动告退，回家自学。在家中自学的子羽严格要求自己，他不攀附权贵，不鄙视贫者，努力修身养性，刻苦自强，最终取得了很大的成就。

而孔子所收的弟子中有一个名叫宰予的人。此人眉清目秀、玉树临风，且能言善辩。第一次见面，孔子就对他产生了好印象，认为此人将来必定会很有出息。可是，日子一天天过去了，孔子也日渐发现，宰予虽面貌端庄，却缺乏品行又懒惰成性。为此，孔子骂他说“朽木不可雕也，粪土之墙不可污也。”

孔子非常后悔，他为自己的错误判断感到很惭愧，他说“我仅

凭言辞判断人，对宰予的判断就发生了错误；仅凭相貌判断人，对子羽的判断就发生了错误。”

在第一次见子羽和宰予的时候，孔子因为单从对方的言辞、相貌上来判断人的品德才智，因而有了冷漠丑陋的子羽而青睐善辩的宰予两种截然不同的态度。按理说，孔子是优秀的大教育家，他的学问可谓渊博，见识也比一般人广，他在识人方面应该是有一套较为深刻的见解的，然而，他也出现了判断上的错误。孔子的这种“以貌取人”，就是“体貌效应”在起作用。

心理学上这样定义体貌效应：它是指因人的身材和相貌而导致别人对其认识上的成见。在日常生活中，一个人的身材和容貌对其生活、工作、交际都有着相当大的影响力。由于多数人在判断人时都容易受到“体貌效应”的影响，从而导致判断上的失误。通常情况下，人们都会羡慕那些身材匀称、容貌姣好的人，因为在众人看来，这样的人散发出一种无形的魅力，让人羡慕的同时还想接近他。相反，身材不好或容貌丑陋的人往往容易被冷落。

生活中的方方面面，都有体貌效应的存在，它影响着人们的判断。然而，我们都应该明白的是，“体貌效应”虽然对我们在人或事物的认知上有一定的帮助，但是它毕竟是一种以偏概全的认识方法，倘若完全遵循此规律，则难免会出现对人判断上的失误。

受体貌效应影响的人实在是数不胜数。看过小说《三国演义》的人都知道，庞统是个长相奇丑但极具才华之人。在当时，各国的

统治者都希望招揽贤士、将才,很多人都被称为是任人唯贤、爱才惜才的典范。但是具有“真本事”的庞统的境遇却并不顺利。原因就是在他身上发生了令人扼腕叹息的体貌效应。

孙权向来以任人唯贤著称,但是他却曾“相马失于瘦,遂遗千里足”。孙权的爱将周瑜死后,鲁肃便极力给他推荐庞统。孙权一听此人具有将帅之才,高兴得不得了,但是等见到庞统后,便由最初听说时的“大喜”变成了“心中不喜”,原因就是由于庞统生得“浓眉掀鼻,黑面短髯,形容古怪”,再加上庞统对孙权一向器重的周瑜并不十分推崇,孙权便错误地认为此人狂傲,用他并无多大益处。看孙权如此态度,鲁肃忙对孙权讲了庞统在赤壁大战时“献连环计,立下奇功”的事迹,可是孙权已经先入为主了,他对庞统没有好印象,因此便固执地表示“誓不用之”。

鲁肃深知庞统是个人才,既然孙权不肯任用,那就推荐给刘备好了,毕竟刘备此人宽厚待人、求贤若渴。然而,谁知道结果依然如前。尽管刘备爱才心切,而且他也早已了解庞统的价值,但是当他满怀期待地见到了庞统后,心一下子就凉了下來,看到庞统“貌陋”,他“心中亦不悦”,于是不肯委以重任,勉强给庞统安排了个县令这样的小官去做。

庞统确有旷世之才,当时的各国统治者们的确是求贤若渴,但是庞统却几次遭冷遇,不得重用,其中很重要的原因就是因为他长得丑,给人的第一印象不好。孙权和刘备都是没有见到庞统前听

说其旷世之才时欣喜若狂，但是在见了以后，都因此人相貌丑陋而变得心中不悦了，这就是体貌效应在其中起作用的 原因。

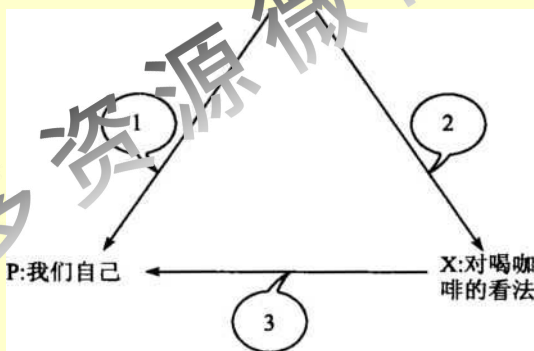
在日常生活中，识人是了解一个人的开始。我们在识人时一定要提醒自己 不要陷入体貌效应的陷阱,不要单凭对方的衣着打扮或身材相貌来判断此人是否富贵、是否有才、是否有德……而应对其做进一步了解。另一方面，由于体貌效应的普遍性，我们在个人形象上也不能总是不修边幅，不然很可能会给他人留下不好的第一印象,先入为主的第一印象是很难改变的。也许你会说，相貌是天生的，总不能为此去整容吧？的确不至于如此。很多时候,我们的确无法改变自己的相貌，但是我们可以通过整洁的衣着、必要的修饰、稳重的举止、优雅的谈吐等来树立自己的形象。倘若因为形象的问题而影响了我们的前途，就得不偿失了。

8.心理平衡,社交才能和谐

1958 年, 社会心理学家海德对人如何处理自己的人际关系问题做了专门研究, 并提出了“平衡理论”, 又称“P、O、X 理论”。

P 与 O 各代表一个人, X 是第三者或事件;P、O、X 三者共同构成了环状闭合系统;三者间的关系按其正负特点, 分别取+1 或-1, 如果关系取值相乘结果为 +1, 则人的心理处于动态平衡, 反之则不平衡。

假如 P 是我们自己, O 是交往对象, X 是对喝咖啡的看法, 那么, 就会形成如下图所示的人际交往互动图。



当对方喜欢喝咖啡 (即: 关系 2 取+1), 认为喝咖啡对于我们来说也是一件愉快的事情 (即: 关系 3 取+1), 并且对方喜欢我们 (即: 关系 1 取+1) 时, 对方的心理状态才能平衡。

海德认为, 人类普遍有一种平衡需要, 人们喜欢完美的平衡关系, 而不喜欢不平衡的关系。一旦人们失去平衡, 就会在心理上产生

紧张，从而促使人按照“最小努力原则”重新找回平衡、转向和谐。

在上面的例子中，假如对方喝咖啡并不是我们所喜欢的（即：关系 3 取-1），而对方喜欢喝咖啡（即：关系 2 取+1）时，如果对方是认可我们的（即：关系 1 取+1），那么关系 1、2、3 的乘积为-1，对方心理产生不平衡，感到紧张。为了摆脱紧张感，对方就会遵循“最小努力原则”来进行调整。

当对方认为，要使自己不喜欢我们比使自己不喜欢喝咖啡更困难时，对方就会放弃对喝咖啡的喜好，即：关系 2 取-1，来重新找回平衡。反之，如果放弃喜欢喝咖啡比较困难的话，对方就会变得不喜欢我们。

在交际之中，总共会有 8 种不同的关系情况，如下表所示：

编号 取值 项目	关系 1	关系 2	关系 3	乘积	心理状态

1	-1	+1	+1	-1	失衡
2	-1	-1	-1	-1	失衡
3	+1	-1	+1	-1	失衡
4	+1	+1	-1	-1	失衡
5	-1	-1	+1	+1	动态平衡
6	-1	+1	-1	+1	动态平衡
7	+1	-1	-1	+1	动态平衡
8	+1	+1	+1	+1	动态平衡

在这 8 种情况中, 1-4 都是属于暂时性的, 5 -8 才是人的心理比较稳定的状态。换言之, 无论开始时情况是怎样的, 最终都会归同于 5-8 中的一种情况。

那么, 4 种动态平衡状态对人来说有何区别呢? 对此, 海德及后来的社会心理学家纽科姆等人做了进一步的研究, 他们认为: 最后一种动态平衡是最理想的, 在这种平衡状态下, 交际双方 P 和 O 都会更加愉快。

根据海德对“POX”理论的描述, 在人际交往中, 我们要有意识

地为实现第 8 种平衡状态创造条件。

虽然人际交往中的平衡效应并不是我们能够掌控的，但是我们可以利用一些技巧来寻找到它。也就是说，我们无法改变他人，而一味迎合他人又是让自己非常痛苦的事情，因此，我们要特别注意选择自己的社交对象，寻找那些志同道合的人来交往。这样的交往必然是令人愉悦的。

有人说，与自己志同道合的人是可遇不可求的。难道我们对此就真的无能为力了吗？

我们知道，当抛起一枚硬币时，刚开始可能连续几次硬币落下后的结果都是显示正面，或者都是背面；然而，随着抛硬币的次数增多，正面和背面出现的次数会逐渐趋同。

同样的道理，在人际交往中，如果我们能广结人缘，那么就一定能找到很多与自己志趣相投的交往对象。那么，如何广结人缘呢？

在此之前，我们需要注意几个原则性问题：第一，广结人缘要兼顾事业和生活的需要，要平衡物质和精神的需要，要重视心智方面的需要；第二，人脉资源的结构要科学合理，比如，性别结构，年龄结构，行业结构，学历与知识素养结构等；第三，我们必须意识到广结人缘的十二字真言——互惠、互利、互赖、分享、坚持、用心。

接着，我们可以以现有的人脉为基础从三方面来努力：一是积极延伸人脉深度，所谓人脉深度是指人际关系纵向延伸的情况，即达

到了什么级别;二是拓展人脉广度,而人脉广度是指人际关系横向延伸的情况,即范围(区域与行业)有多广;三是增强人脉关联度,这里所说的人脉关联度即人际关系与个人所从事行业的相关性和人脉资源直接的相关性。

对此,具体方法是多种多样的。比如:积极参加社交活动、乐于助人、请熟人介绍、参加社团组织、利用网络等。总之,只要我们积极行动起来,有意识地扩大自己的交际圈,就一定能够找到志同道合的人。

更多资源微信:dsy19933

9.我行我秀，个性形成印象

全世界总共有将近 200 个国家，对大多数国家在地图上的领土形状、位置等，我们都记不太真切，但对那些具有显著特征的国家却记忆深刻，比如：中国版图像雄鸡、意大利版图像一只高筒皮靴和足球、法国版图近似六边形等。

在一场参加人数众多的宴会中，主人循例对每一位来宾表示欢迎，即使与来宾素昧平生。然而宴会结束后，主人能回忆起姓名的，大概都是在身形、相貌、年龄或者地位等方面有与众不同特色的人。

生活中，类似的例子数不胜数，人总是容易记住那些具有特色的、与众不同的人或物。这种现象就是心理学家们常说的“莱斯托夫效应”。

心理学家指出，人们对初次接触的事物所采用的都是无意识记忆。所谓无意识记忆是指没有自觉识记目的，没有任何识记方法，而且也不会做出意志努力的识记。无意识记忆的效果带有明显的偶然性，能记起什么、什么又是没有印象的，这些都是偶然的。

通常情况下，当人的心理状态或情绪波动大、感受强的时候，无意识记忆的事物会被记得更牢。换言之，生活中那些具有重大意义的、引起人浓厚兴趣的、能激发人情感的人和物被记住的可能性比较大。

在社交活动中，我们都希望自己是高效率的，能够尽可能快速

地建立起尽可能多、尽可能和谐的人际关系。也就是说，我们不仅要成为别人社交对象的合适人选，而且要成为最佳人选。这就要求我们在初次与人接触中要留给对方良好的、有特色的、个性化的印象。比如：公司的老板难得到公司露一次面，职员自然要把握难得的机会，给老板留下深刻的印象，这样才有可能被重用。

心理学家告诉我们，人与人的初次接触给彼此留下的印象都具有时效性，越具有特色、表现越出色，留给对方的印象就会越深，其时效也就越长。

想从人群中“异军突起”，就要打造自己特有的个人品牌。首先，我们可以从提升个人魅力方面来努力。

个人魅力来源于人的个性，而表现于一举一动、一言一行。一个很有个人魅力的人，往往都能巧妙地将自己的个性特点用言行展现出来。所谓的技巧大致包括下面几种：

1. 用行动突出热情。热情是极富感染力的，它让人感觉愉快。主动与对方握手，微笑着自我介绍，真诚地赞美，以及向对方施以援手等，都是一个人热情的表现。对方很容易因为我们的热情而长久地记住我们。

2. 用语言突出幽默。幽默能够轻而易举地吸引人的注意力，引起人的兴趣。它是在短间接触过程中让别人牢牢记住我们的有效工具。

3. 用眼神突出自信。眼睛是心灵的窗户。很多人看人都会先看一个人的眼睛。面带微笑、从容大方地正视对方，同时心里想着“我是最棒的”，这样，眼睛就会闪耀着自信的光芒，让自己从人群中脱颖而出。

4. 用抑扬顿挫的语调突出从容。语调抑扬顿挫才有节奏感，才有感染力，才能给人留下良好的印象。

5. 适时表现自己的才能。人们对那些多才多艺、才华出众的人都是难以忘怀的。在与陌生人打交道的过程中，一定不要错过展现自己才华的机会。

个人魅力的修炼虽然很容易给对方留下美好的印象，带给对方愉快的感受，但是要达到“鹤立鸡群”的效果还要制造自己个性的闪光点。

首先，我们要注意保持优雅的仪态。行为举止优雅得体是一种良好修养的表现，会给人以很有气质的感觉，让自己显得出类拔萃。而举止优雅的基本要求就是：不徐不急，落落大方；无论是坐立还是行走，都要挺直腰背，抬头挺胸收腹。

其次，表情尽可能地生动起来。在人际交往中，表情是我们传递喜怒哀乐的重要工具之一。表情越是生动，传递出的情感就越强烈，给人的感受也会越深刻。

再有，搭配服饰，突出自己的优势。在众星云集的电影节或者

颁奖典礼上，明星都会精心地选择服装，而选择了最佳的服装，势必也会成为焦点，由此可见，服装确实有画龙点睛的作用。因此，我们要根据自身的长相、身材、气质、身份、出席场合等来精心选择服装，让自己脱颖而出。

在这个讲究个性和个人魅力的时代，那些平庸、毫无特色者注定会被人忽视。因此，我们要提升个人魅力，秀出自己的闪光点，这样才能做社交场上的明星。

更多资源微信:dsy199333

10.恐惧心理让社交成了炼狱

“站在人群中，那些来历不明的目光让我感到恐慌。”

“我宁愿做一个毫不起眼的人，不被注意地站在角落里，也不愿意参与到人群中去。”

“更多时候，我疏远稠密的人群，喜欢一个人静静地待在屋子里，宁可对着布娃娃发呆，也不愿走到街上去面对众人陌生的目光。”

其实，类似情况在每个人身上都有不同程度的表现。面对陌生人会觉得不舒服、不自然；在公众场合总是低着头，不愿意说话，即使说话也很小声；站在台上发言会双腿颤抖、呼吸急促、思维混乱、说话口吃——这些都是我们曾经经历的。即使那些似乎和社交恐惧根本靠不上边的公众人物，比如美国前总统卡特、电影明星凯瑟琳·戴尼维等，也都可能曾经对社交怀有恐惧。

社交本是一场舞会，用来敞开自己，与人共享别人的、自己的快乐。然而，对社交恐惧者来说，社交如同炼狱苦海。

社交恐惧症是焦虑症的一种，是一种心理障碍疾病，心理学上称为社交焦虑失调症。它具有很高的患病率。在美国，患社交恐惧症的人数仅次于抑郁症、酗酒而名列第三，是典型的心理疾病。

它的主要表现是：自我封闭，不敢交友，害怕社交。在人前，社交恐惧症患者常常会手足无措，严重时还表现为不敢在公共场合

打电话，不敢单独和陌生人会面，有人在旁边就无法工作等较为极端的行为。同时，还会伴有心慌、颤抖、出汗、呼吸困难等身体不适症状。

我们知道，人是群居动物，社交是人的本能需求。当对社交的恐惧而使社交欲望得不到满足时，人的心理就会出现焦虑、孤独，不敢面对挫折，逃避现实，缺乏安全感，觉得只有躲在没人的地方才安全等状态，进而给自己的生活蒙上阴影。

心理学家认为，社交恐惧产生的原因是过于看重和顾忌他人的评价。社交恐惧看起来是对外的排斥，实质上是朝内的，是自己对自己的排斥，是惧怕别人眼中的自己；害怕别人对自己持否定的看法，害怕他人拒绝自己，害怕自己在他 人眼中不够完美；是拥有强烈羞耻感、自卑和追求完美带来的一种负面心理。

心理学家科特雷尔曾做过这样一个试验：他组织一个小组进行活动，同时安排两组不同的观察者，一组观察者的眼睛是蒙上的，另一组则没有。结果发现，活动小组成员在面对蒙着眼睛的观察者时表现得很自然，几乎没有恐惧感；而在面对没有蒙上眼睛的观察者时，表现则要拘谨得多，而且出现了不同程度的紧张和恐惧感。

这个试验证明，评价顾忌是使社交恐惧产生的一个重要原因。

通常情况下，那些外界的环境大部分是我们无法左右的，但是，我们完全可以调适自己的心理状态，让自己充满自信，来克服社交恐

惧心理。

美国前总统富兰克林·罗斯福的夫人艾莉洛出身名门。也正是由于出自名门,家中美女如云,她的母亲、婶婶们都是社交界的名媛,与她们的光彩夺目相比,艾利洛一直认为自己是只笨拙的丑小鸭,长相平凡、举止羞涩,因此,对那些上流社会的热门活动她总是避之唯恐不及。

常年被笼罩在他人的阴影之下,艾利洛变得自卑、孤僻,害怕社交。在那些不得不参加的舞会上,她总是找个角落把自己藏起来。

一次圣诞节舞会上,艾莉洛像往常那样在角落里祈祷着舞会快些结束。然而,一位叫富兰克林·罗斯福的年轻人注意到了角落里的艾莉洛。他翩然上前,向艾莉洛邀舞。年轻人脸上真诚的笑容打消了艾莉洛的迟疑。随后,艾利洛跟着年轻人一起跳了一场最美妙的舞蹈。

从此,艾莉洛走出了自卑的阴影,打开心扉,终于成为一个自信又有魅力的女人。

自卑与自信,恐惧和从容都只在一线之间。艾莉洛告诉我们,阻碍我们与别人交往的并不是平凡的相貌、简朴的衣着,而是自己内心的一道门,跨出去,冲破这一阻碍,一切社交难题都将迎刃而解。

现在,就让我们一起,迈出摆脱社交恐惧阴影的步伐吧!对此,心理学家给出了八种方法:

1. 适当地放松自我。这样做能够缓解心理的恐惧感:将两脚平稳站立,轻轻地把脚尖踮起,坚持几秒钟,然后放下;同时,边做有节奏的深呼吸边数数。这样做 2 -3 组(每组 30 下),一般就能够缓解恐惧心理。

2. 给“手”事情做。心理学研究表明,双手空空的会让人的社交恐惧感增加,而手里握着东西能给人一定程度的安全感。台湾名主播蔡康永就总是在做节目时把一支笔握在手里,他说“这样可以有效避免手不知摆在什么地方方的尴尬。”

3. 社交情景演练。经常自己在脑海中预演,或者把板凳、桌子等当成陌生人进行社交演练。次数多了、时间久了,效果就明显了。

4. 练习专心看着别人的眼睛说话。眼睛是人心灵的窗户,如果能够勇于直视他人的眼睛,也就相当于敢于敞开心灵和人交流。开始时,一直盯着别人的眼睛可能会比较尴尬,但我们可以给自己一些心理暗示,比如即使看着他的眼睛,他也不能把我怎么样。”或者当成一个自己的小游戏:我就这么盯着他看,看他会有怎样的反应。

5. 接纳自己,信任自己。社交恐惧症在某种程度上是不能接受自己的一种表现。从现在开始,停止对自己的挑剔、批判、责难,也不要一恐惧就逃跑。要知道,如果自己都不接纳自己,那么这个世界上还有谁会接纳你呢?

6. 关注社交本身,而非自己的表现。将注意力转移到“我怎样

才能表达清楚我的意思”、发掘对方的优点等事情上来，这样就能够自然从容了。

7. 选择那些目光友善的人作为交往对象。友善的人比较懂得如何尊重一个人，我们也比较容易从他们那里获得认可，进而建立起我们的社交自信。

8. 不刻意迎合别人。压抑自己、迎合别人的做法并不可取。一方面，这样的方式让对方无法了解到真实的我们，另一方面，也会给自己带来很大的心理压力，让自己排斥社交活动。

牢记上述技巧和心理调整办法，时时拿出来用用。慢慢地，你就会发现你已经抛开了恐惧，也能与人亲密接触、愉快交往！

第二章 把握他人需求的心理策略

理学家们指出，个人内心的需求是决定其言行的关键因素。如果能够了解他人内心的需求，就能够把握其行为趋势和活动规律，方便我们采用最合适的模式与对方交往。同时还可以通过引导他人的需求来引导他人的行为。了解他人内心的需求有百利而无一害，因此，本章将和你一起去寻找人类内心需求的变化规律，去学习探知他人内心需求的方法。

更多资源微信: dsv199333

1.从人的共性上把握他人的需求

1924年，克莱斯勒汽车成功地推出了一款新车型，前所未有地受到了大众的喜爱。由于这款新车的畅销，克莱斯勒公司一跃成为美国最大的汽车制造商中的一员，一时间名声大振。那么，克莱斯勒公司怎么就知道这款新车能够满足大众的需求呢，他们是怎样预测出大众的心理需求的呢？

世界上不可能有两片完全相同的树叶，每个人因为职业、生活习惯、背景、收入等诸多情况的不一样，需求也就不一样。事实上，需求不但因人而异，即使是同一个人的需求也不可能一成不变。面对这变幻莫测的需求，克莱斯勒汽车公司的创建者华尔德·克莱斯勒并没有一筹莫展。他将人数众多的销售对象想象成一个具体的人，这个人身上集成了所有顾客的心理共性，也就是说，他是以一个具体的、典型的顾客为对象，然后综合考虑这个典型顾客的客观观点、虚荣心、道德意识和习惯等一系列属性来设计自己的汽车、决定自己的推销方案的。

华尔德·克莱斯勒从众多的需求中寻找共同点，然后有意识地将这些共同点放大，从而制造出受大众欢迎的汽车。

的确，人的需求虽然多种多样、变幻莫测，但是其根本是相同的。只要你掌握了人类需求的共性，那么把握好他人的需求就不是一件困难的事情。可是，人的需求到底具有什么样的共性呢？

人对同一事物的需求总是随着自己获得程度的加深而减少。这是由“幸福递减定律”所决定的。

生活中,几乎我们每个人都有这样的经历:饥饿的时候吃一个馒头,会觉得馒头非常好吃,很香甜;吃第二个时,会感到满足;吃第三个,会觉得可吃可不吃,吃是为了不浪费;然而,如果还要吃第四个、第五个的话,就会觉得非常痛苦。东西越多,人对它的需求度越低,这跟人们常说的“物以稀为贵”异曲同工。

这就是“幸福递减定律”。它告诉我们,当人缺少一样东西的时候,得到它,会带给我们极大的喜悦和满足;然而,当我们不缺它的时候,每多得到一件,其满足感和幸福感就降低一点,多到一定程度时,甚至让人感到厌烦。

2. 人的需求是呈阶梯状分布,并且不断上升的。人本主义心理学代言人马斯洛将人的需求分成了五个层次:生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、自我实现需求。这五个需求依次形成阶梯状分布。生理需求是人类最根本最直接的需求,但是给人的满足感小;而自我实现需求是人类最高层次的需求,往往是在前面四种需求都得到满足以后才会去追求,但它带给人的满足感最大,满足这类需求能引出更深刻的幸福体验,达到精神安宁和内在生活的充实。

每个人都沿着需求层梯向上攀登,一个需求满足以后,又会有新的需求产生。而新需求的产生有两个决定性因素:一是个体感到缺乏些什么,即不足感;另一个是个体期望得到什么,即求足感。一般

说来，当人们有不足感和求足感的时候，就会产生不安与紧张的情绪。为了摆脱这种情绪，就会形成一种内在的自我驱动力去努力追求，当达到以后，随着满足感逐渐消失，又产生了不足感或求足感，进而引起新的需求。如此这般周而复始，不断递进。

因此，在人际交往中，你可以根据对方的事业状况、经济条件、家庭背景等来判断对方所需求的是什么。比如：一个其貌不扬却总是衣着光鲜靓丽的人，他多半非常在乎自己的外形。如果你赞赏他很有气质，势必能够迎合他的需求。相反，如果你用钱去酬谢对你施以援手的有钱人，多半会引起对方的反感，因为，对方此时对钱的需求已经远远低于获得他人尊敬、实现自我价值的需求。如果你能备上一份特产，诚意十足地登门道谢，再配以“如果不是你……”“我真是幸运，能够得到你的帮助……”“现在，像你这样有钱又好心的人真是太少了……”之类的话，往往能够让他心花怒放。

在人际交往中，我们经常需要揣测对方的需求，但不能没有根据地胡乱揣度，而应以人的需求共性为根据，综合考虑对方的个人情况来把握对方的需求。

2.人人都期望得到别人的赞美

在现实生活中，很多人终其一生都在为获得他人的肯定而努力。当一个 获得别人的赞美时会心情愉悦，同时，也对赞美自己的人充满好感。马克·吐温曾经说过“一句精彩的赞辞可以代替我十天的口粮。”美国心理学家之父威廉·詹姆斯说“得到别人的赞赏是人性中最本质的渴望。”在人际交往中，恰当的赞美能够拉近人与人之间的距离，为社交带来神奇的效果。如果你想成为一个受欢迎的人，就请真诚地用掌声为他人喝彩，赞美他人。

古人常说“士为知己者死。”因为别人真诚地为自己的才学喝彩、鼓掌，所以自己愿意将生命都交给对方，这就是掌声和赞美所带来的效果。

现实生活中，一句赞美之言虽不能够让对方以性命相交，但赞美对方，一定能获得对方的好感。

不知大家是否听过这样一个故事：

古时有一个说客，自荐到一个高官家里当门人，高官问他：“你有什么才能？”

说客答道：“小人虽不才，但极能奉承。”

高官听后摇头说道恰好，我平生最不喜人奉承。我倒要看看你怎样奉承能让我受用。”

说客一听，忙拱手道：“大人说得极是，不才从南到北，闯了大半辈子，但像大人这样秉性刚直、不喜奉承的人的确少见！”

高官洋洋自得地说：“你真算得上是了解我的人啊！”

说客就这样赢得了对方的好感，如愿以偿地做了对方的门客。

由此可见，人们是很难拒绝赞美之辞的。之所以如此，最主要的原因是赞美能满足人们的自我。如果我们能以真诚的赞美去满足一个人的自我，那么任何一个人都有可能变得更令人愉快、更通情达理、更乐于与人交往。美国的一位学者这样提醒人们：努力去发现别人的优点，并为对方鼓掌、喝彩，这样，我们与他人的关系将会变得更加和睦。

不过，赞美也是一门学问。赞美得好，就会发挥积极的效用；赞美得不好，难脱献媚之嫌不说，还会阻碍人际关系进一步发展。因此，赞美他人时，一定要遵循以下原则：

1. 赞美他人要真诚。对他人的优点和长处你必须是真心真意地佩服，虚情假意的赞美只能让人觉得你是在嘲笑或嫉妒对方。

2. 赞美内容要具体。因为越具体越有效，越具体越显得真诚。模棱两可、含糊的表述只会让人觉得你虚伪，或者没有鉴别能力。

3. 赞美要间接。间接地赞美可以让自己彻底同献媚、别有用心等划清界限，使效果更加显著。比如：在众人面前，对人说我相信你，这次就全仰仗你了。”

4. 赞美要显得“无意”。“无意”的赞美更显真实。比如：“我当下就跟他说，你要是这样，我早就不理你了。你知道，我这个人对朋友的要求很高的。”

5. 赞美不能太频繁。太过频繁的赞美一方面会降低对人的刺激效果，另一方面也有谄谀献媚之嫌。

6. 不要在别人明显犯错时去赞美。没有人会认为被人同情怜悯是一件快乐的事情。此时沉默更可取。

7. 不要同时赞美很多人。人与人是不同的，就算具有相同的优点，其优秀程度也有差异。同时赞美很多人，会让相对更优秀一些人有一种你贬低他们身价的感觉，从而破坏了赞扬的积极效果。

8. 不要在你有求于人的时候才去赞美别人。这样别人会认为你很势利，进而疏远你。

总之，赞美人越真心越有效。真诚是赞美取得效果的前提。

3.用希望激励他人做事

曾有过这样一个新闻报道：

在一片没有尽头的沙漠中，阳光剧烈地照射着，空气仿佛都快燃烧起来了。一支探险队正在负重跋涉，他们已经好长一段时间没有喝过一口水了。又走了一段路程，有队员开始瘫在地上，说自己不可能活着离开沙漠了。这时，队长从行囊里拿出一个沉甸甸的水壶，说：“我们一定能活着离开沙漠，我们还有最后一壶水，我们死不了。但是，由于水很少，如果不是快死了，我们都不能喝它。”听完队长的话，队员们从地上爬了起来，继续前进。尽管很渴，但他们谁也没有去喝它。每当有感觉自己坚持不下去的时候，就抱一抱装着水的水壶，然后又继续前进。就这样，一直到他们穿越了沙漠，那水壶的盖子也没有被打开过。事后，队长才告诉队员们，其实那个水壶里根本就没有水，里面装的是沙子。

然而，正是“一壶水”的希望支撑着他们超越了生命的极限，在如此恶劣的环境中活了下来。

心理学家从大量的观察事实中发现：那些满怀希望的人，做事往往更有效率，成功的概率也更大；即使在逆境中，他们也更容易从中脱困而出。这就是“希望效应”。

针对希望效应，心理学家以“你有哪些希望”为主题，进行了一次广泛的调查。问卷分析的结果表明，希望越多的人，往往生活

更快乐,事业更成功,即使那些暂时无所作为的人,在不久之后也会取得成就;而那些没有明显的或者较少希望的人则大都平庸、碌碌无为。

其中,一位富翁的答案是我没有希望,所有的希望都已经满足了。”原来,这位富翁患了严重的忧郁症,其事业也呈下滑趋势。后来,心理学家对他进行了心理引导,培养他的希望,比如引导他燃起对外孙成才的希望等。经过持续的希望的“煎熬”,这位富翁终于又恢复到年轻时办事雷厉风行的状态。

所以说,希望是人类生活的动力所在。

从前,有一老一小两个相依为命的盲人父子,他们靠弹琴卖艺维持生计。

一天,父亲终于支撑不住病倒了。他自知将不久于人世,于是便把儿子叫到床头,紧紧拉着儿子的手,吃力地说:“孩子,我这里有个秘方,它可以使你重见光明。我已经把它藏在琴里面了,不过你一定要记住,必须在弹断第两万根琴弦的时候才能把它取出来。否则,你是不会看见光明的。”儿子流着眼泪答应了父亲。

一天又一天,一年又一年,盲人儿子始终把父亲的遗嘱铭记在心,他不停地弹啊弹,他收藏的弹断的琴弦日益增多,而他的名气也越来越响,财富也越来越多。当他弹断第两万根琴弦的时候,当年那个弱不禁风的少年已经到了垂暮之年,变成了一位饱经沧桑的老者。

他按捺不住内心的喜悦，用颤抖的双手，慢慢地把琴盒打开，取出秘方，请别人念给他听。

可是，别人却告诉他，那只不过是一张白纸，上面什么都没有。

显然，盲人父亲“骗”了自己的儿子。可是这位过去的盲人小孩、如今的盲人老者，在拿着这张什么都没写的白纸时，非但没有气恼，反而淌出感动的泪水，露出幸福的笑容。这是为什么呢？因为就在知道“秘方”内容的那一瞬间，他突然明白了父亲的良苦用心。他觉得父亲的无字秘方是为了告诉自己一个人生的真请——只有不放弃，不丧失信心，始终活在希望中，才会看到光明。

的确，每个人都需要有希望，希望能够引发人类巨大的能动力。因此，在人际交往中，一定不要忽视时时给他人希望。如果你是管理者，你就要给员工升职加薪的希望；如果你是家庭的顶梁柱，你就要给家庭其他成员过上好日子的希望；如果你为人父母、为人师长，就要给人努力后就会成功的希望……无论你在社会中扮演哪种角色，都要注意这一点，因为掌握了人的这种心理，你希望他们做某事时，往往会容易实现。而倘若你不懂得给别人希望，那么，在需要别人做某事时，你就很难达到目的。因为，没有希望的生活不会产生激情，没有希望的前途不会激发潜力，当人们看不到自己经过努力后会得到什么样的结果的时候，便没有动力去积极实施。

4.被尊重是人最本质的需求

在心理学上，平等就意味着平衡。只有交际双方的心理同时处于平衡状态，才有可能进行下一步更深层次的交往。著名心理学家马斯洛认为，人人都希望自己有稳定的社会地位，希望在人际交往中能够得到他人的尊重和社会的认可。

人的“尊重需求”是源自本性的需要，它包括了内部尊重和外部尊重。内部尊重是指几乎每个人都希望自己无论在什么情况下都是有实力、能胜任、充满信心、独立自主的，也就是我们平常所说的自尊。外部尊重是指人对自身社会地位和威望的渴望，希望获得他人的尊重、信任和肯定。

平等是尊重的基本内容。也就是说，人的本性需求使每个人都渴望被人平等对待。在人际交往的过程中，尊重别人是获得别人尊重的前提条件。马斯洛曾说平等之餐可以滋润心灵。”要想从他人那里获得外部尊重以滋润自己的心灵，我们就必须先用自己对他人的尊重去滋润别人的心灵。这样，我们才能获得对方对我们的认同，才能给对方留下良好的印象。

诸多心理学家明确指出，在人际交往中，平等待人是建立良好人际关系的前提，谁不平等待人，谁就会被大家排斥。

英国维多利亚女王和阿尔贝托亲王的琴瑟合鸣一直是人们津津乐道的事情。然而，在他们的和谐生活中，曾经有过这样一段不和

谐的小插曲：

一天晚上，皇宫里举行盛大的宴会，女王因为忙于接见王公贵族而冷落了她 的丈夫。阿尔贝托非常生气，就悄悄地回到卧室去了。过了一会儿，响起了敲门 声，阿尔贝托非常冷静地问道：“谁？”敲门的人昂然答道：“我是女王。”

门没有开，房间里也没有一点动静。女王离开了，但是她走了几步就又回过 头来，走到房间门口再次敲门。阿尔贝托又问：“谁？”女王和气地说：“维多利亚。”

这次门依然紧闭。维多利亚也开始生气了，她带着愤愤的心情走开了。可是刚走了几步，她冷静下来，想想还是要回去，于是又重新去敲门。阿尔贝托仍然冷静地问谁？”女王委婉而温和地回答说：“你的妻子。”

这次门开了。

由此可见，无论是谁都必须遵循“尊重需求原理”，否则就会不被人接受，即使光芒万丈的维多利亚女王也不例外。

平等待人，是来自人性深处最本能的呼唤。它可以拉近人与人之间的距离，帮助我们建立起和谐的人际关系。有位心理学家说如果人人都学会平等待人，那么在这个世界上，没有不可爱的人，没有不可信任的人，没有不可原谅的人。”可是，人与人之间的差异也是客观存在的，平等待人，做起来没有说起来那么简单。因此，我

们必须掌握一些平等待人的技巧。

1. 对待他人要采取一视同仁的原则。无论对方的天赋、出身、贫富、职务如何,都要本着真诚、尊重、友善、礼貌的态度与之交往。有的人对待无权无势、生活贫苦的人冷漠至极,对待有地位、有财富、有权势的人却唯命是从,这只会招致成功人士的轻视和平凡人的讨厌。

2. 要对事不对人。我们应该从事情的实际出发,事情做得好,即使再卑微的人,我们也应给予肯定;事情做错了,即使再德高望重的人,我们也要给予批评。

3. 不要强求别人。真正的平等待人,是充分地尊重对方的意愿,把对方放在和自己同等的位置上,不将自己的意愿强加给别人,也不强迫别人。

一个懂得尊重他人、对他人一视同仁的人才会赢得大家的尊敬和信任,满足外部自尊需求的同时也满足内部自尊需求,进而,向着更高层次的“自我实现价值”出发,去实现自己人生的最大价值。

5. “安全需要”决定人际交往必须以诚信为本

社会心理学家多伊奇和杰勒德曾做了这样一个实验：

首先他们请所有被试者看一部录像片。然后，他们将被试者分成四组，以不同的方式表达自己对录像片的看法：第一组为无承诺组，即不需要把自己的看法说出来。第二组为弱私下承诺组，他们需要将自己的看法写在一块魔术板上，但只需要轻轻一抹，所有的字就会消失，不会留下任何痕迹。第三组为强私下承诺，他们被要求将自己的看法写在一张纸上，而且必须让别人看到，但不需要署名。第四组为公开承诺组，被试者将自己的看法写在一张纸上，签上名，并将这张纸上交。

接着，专家们让被试者们进行讨论，不过，他们预先安排了多个假被试者发表同样的观点，之后，再统计真被试者们观点的改变情况。

结果发现：无承诺组绝大多数都没有坚持自己的观点，而跟随了假被试者；弱私下承诺组和强私下承诺组的从众率呈下降趋势；而公开承诺组的被试者几乎没有人改变自己的看法，他们往往据理力争，坚持自己的观点是正确的。

从这个承诺实验中，我们可以看出，承诺对一个人是具有约束力的，而约束力的大小与承诺的强弱成正比。那么，为什么承诺具有这样的约束力呢？原因就在于，在人的潜意识中，出于对安全的需要

而认可诚信。

诚信，是做人的一项基本准则，也是人生的一种美德。在人际交往中，人们有一种强烈的倾向，即喜欢诚实守信的人，认为“言必信、行必果”的人是可靠的，让人觉得安全；而那些油头滑脑、朝三暮四或者表里不一、出尔反尔的人则很难让人产生安全感。同样，一个不被他人信赖的人，是很难得到心理上的安全感的。

詹姆斯是一家私营公司的老板，有一年他资金短缺，向友人借了一笔钱，没有财产担保，也没有存单抵押，甚至没有立下一个字据。有的只是一句话：“请相信我，年底无论如何都还你。”

谁知到了年底，詹姆斯的公司资金周转异常困难，外债催不回来，欠款又被催得很紧，为了按时还上朋友这30万元，他绞尽脑汁才筹足了20万元，剩下的10万元怎么也筹不到。妻子劝他向朋友求求情，再宽限两个月，詹姆斯摇头否定。公司里的“高参”也给他出主意说反正你朋友也不急着用钱，不如先还他20万元现金，剩下那10万元开一张空头支票，等账户上有了钱再支付。”詹姆斯一听勃然大怒，他认为此人太没有信用，毫不犹豫地将其辞退。

最后，无奈之下，詹姆斯把自己的房子以10万元低价卖了出去，筹齐了30万元，归还给他的那位朋友。而他们一家人搬到了市郊的一间出租农舍里居住。

一个周末，那个朋友去詹姆斯家拜访，这才发现詹姆斯为了凑

齐还他的钱，将房子卖掉了。那个朋友顿时热血沸腾、眼睛湿润。几经周折后，他在农舍里找到了詹姆斯，他紧紧地握着詹姆斯的手说：“你是我最可靠的朋友，以后有什么困难尽管来找我！”

后来，詹姆斯的公司渐渐地好了起来，业务蒸蒸日上。然而，就在他准备大展身手时，却被一家跨国公司盯上了。因为那家公司打压，詹姆斯破产了，这个时候的詹姆斯不仅一无所有，而且债台高筑。

就在詹姆斯最落魄的时候，那个曾经借钱给他的朋友不顾家人的反对主动找上门来，借给詹姆斯40万元，鼓励他重新再来。詹姆斯捧着支票，非常坚定地说：“最多两年，我一定会还给你！”朋友握着他的手，非常肯定地说：“我信！”

由此可见，诚信不仅是赢得他人信任必不可少的品质，更是对自己人格，乃至整个生命价值的一种保障。

承诺即担负责任，对别人也要对自己；它是一件非常严肃的事情，不是说过就算了，而要落实到实际行动中，毫不打折地履行自己的承诺，这才是诚信的表现，才能让人觉得可靠，才能让人信任。

然而，我们知道，履行承诺往往需要付出巨大的毅力和代价，所以一个心理成熟且品质高尚的人绝对不会轻率地承诺，他们懂得承诺的分量，不会轻易拿自己的信誉开玩笑。如果没有把握，他绝不会为了夸耀自己而作出承诺。同样，他们一旦作出承诺，就必定全

力以赴。

《庄子》里有一个故事，说的是一个叫尾生的人与一个女子相约在桥下见面，不见不散。谁知那天竟下起了大雨，然而，尾声还是去了。可是等了很久都没见女子来，河水也越涨越高。尾生为了不失信于人，就抱着桥柱一直等，最后被淹死了。

对这种“言必信、行必果”的品质，我们实在应该学上几分。这样，我们才能满足自己内心安全的需要，同时也满足他人的安全需要。

更多资源微信: dSY199333

6.谁都希望得到别人的理解和关心

一位专家被邀到某节目做嘉宾主持，节目主持人问他：“您学的是什么专业？”当下，这位专家就十分不悦地答道：“受人之邀，来此做嘉宾而已，鄙人一无所长。”

虽说这位专家有点心胸不够宽广，但主持人竟然对受邀嘉宾的情况忽略得如此彻底，也实在是让人不快。一般来讲，每个人都期望得到他人的理解和关心。主持人对专家相关信息的疏忽，说明了他一点儿也不关心对方，这在某种程度上伤害到了对方的“自我价值”，这就难怪那位专家会回以颜色了。

由此可见，每个人都有得到他人理解和关心的需求，如果你能够满足对方的这种需求，你往往就能够获得对方极大的好感；反之，就势必会引起对方的反感。

日本著名心理学家多湖辉曾经说了这样一个真实的故事：

一个星期天，某企业的一位年轻职员特意到科长家中拜访说前些时候，我答应请您品尝的酒已经做好了，所以特意给您送过来。”说完，便拿出他自己酿制的水果酒递给科长。实际上，这位科长已经忘记了水果酒这回事了。原来，半个月前两人曾在一起喝酒，对方提到过自己家乡有一种水果酒味道很棒，不过需要自己酿制。当下，这位科长就开玩笑说既然这样，那有机会你一定要送我一瓶，让我好好品尝品尝。”

自己的一句玩笑话,却被对方郑重其事地记在了心上,并且这么快就送来了,这让科长很受感动,没有想到对方会如此在意自己。自此,这位科长和年轻职员之间建立起了深厚的情谊,而这位职员在以后的日子里也得到了科长的许多关照。

从上面这个例子可以看出,如果记住或者留意到对方没有在意的细节之处,从这些方面给以关心的话,往往能够更大程度地满足对方被他人关心的需求。

留意对方说过的话、表达过的观点,然后在适当的时机,复述出来给对方听。比如,你可以说:“我记得,以前你曾说过……使我至今记忆犹新。”尤其当你说的是对方的兴趣和爱好所在的时候,你对他的重视一定会让他欣喜万分,从而大大消除他对你所存的戒备。

留意对方的改变,当你发现对方这种改变的时候,一定要明确地向对方表达出你的赞赏。比如,对方换了一个新发型,如果你能成为第一个发现对方改变的人,并且告诉对方“看上去更加年轻了”,往往能够在极大程度上满足对方被人关心的需求。

生活中,没有人不需要别人的关心。当别人对自己表示出真诚的关心的时候,每个人都是乐于接受的,并且会不知不觉地对关心自己的人产生好感。所以,要想赢得好人缘,就需要将你对别人的关心适当地表达出来,而从细微处表达自己的关心,能够使关心的效果更加显著。

7. “喂饱”对方饥饿的皮肤

大多数人都知道, 饿肚子的感觉是非常难受的, 人都有吃饱肚子的需求。然而, 却很少有人知道皮肤也会“饥饿”, 那种感觉也非常难受, 因此, 人的皮肤同样需要被“喂饱”。不用对此感到怀疑, 这的确是 100% 的事实。

在 1958 -1961 年为期 3 年的时间里, 美国威斯康星大学灵长类研究所所长哈洛做了一个这样的实验:

首先, 哈洛找来了两类代理猴妈妈: 一类代理妈妈是金属猴, 它胸前安放了一个奶瓶; 另一类是用软布做成的猴子模样的布偶, 和真的猴子极为相似, 但没有奶瓶。接着, 哈洛准备了两个笼子, 一个笼子里两类代理妈妈各有一只, 而另一个笼子里只有金属妈妈在。然后, 哈洛把刚刚出生不久的小猴子分别放到两个笼子里, 让代理妈妈们养育它们。

俗话说“有奶便是娘” 照常理来说, 小猴子应该和安有奶瓶的金属妈妈比较亲近才对, 然而事实却并非如此。小猴子对金属妈妈很冷淡, 除了肚子饿的时候, 几乎从来不接近它; 对布妈妈却显示出强烈的喜爱之情, 平时有事没事都喜欢紧紧地抱着它, 尤其是在受惊或不安的时候, 更是立刻奔到布妈妈的身边, 死死地搂着它。

当小猴子在地上玩耍的时候, 如果突然放入一个自动玩具, 小猴子吓得马上跑到布妈妈身边, 然后开始酿, 不一会儿, 就会下地试

探接触，最后玩弄起这个玩具来。

但是,在只有一个金属妈妈的笼子里生长起来的小猴子,会长时间地处于极端恐惧之中,一直躲在角落里,不敢去碰那个自动玩具。

这个实验说明,小猴子对妈妈的依恋,关键不在于有没有奶吃,而在于有没有柔软、温暖的接触。

在此基础上,哈洛又进行了一系列的实验。他发现,由代理妈妈养育的小猴子,即使得到很好的照顾,生病和死亡率还是要高于由母猴哺养的小猴子;而由代理妈妈们养大的小猴子们,其长大后的行为都称不上正常,尤其是由金属妈妈单独养育的小猴子情况更加糟糕,它们大都缺乏协调性,极端胆小和畏缩,而且具有很强的攻击性,对性的反应很冷淡。

其实,被金属妈妈养大的小猴子的行为特点就是“皮肤饥饿”的一种表现。小时候很少得到母亲拥抱、亲昵的孩子,长大后就会有一种潜在而又深刻的对来自他人的爱、关心和抚慰的渴望,如果这种感觉过于强烈,就会导致一种病态心理,而这种心理会对一个人的情绪平衡能力、自信心以及关爱别人的能力等产生消极影响。

因此,母亲们应该注意要“喂饱”孩子们饥饿的皮肤。母亲可以通过皮肤接触让婴儿感到母体的温暖和柔软;注视小宝贝的眼神、表情;对着孩子说温柔的话语;轻轻地摇晃产生韵律感,以及用母亲的呼吸、气味和微笑等,来“喂饱”孩子饥饿的皮肤。

值得一提的是，在竞争日益激烈的现代社会，成年人面对越来越沉重的生存和发展的压力，也开始出现了“皮肤饥饿”的现象。无论男女，无论外表多么强悍，内心都渴望被他人关爱、被他人拥抱着安慰。

肢体接触是人类的本能需要，对人的心理和精神发展起着重要的影响。

首先，肢体接触是人最原始的情感交流方式。一个新生命呱呱落地后，都是在妈妈的怀抱中被安慰而停止哭泣的。而妈妈在抱着孩子的那一刻，才体会到一个女人最大的精神享受，才能真正体味做女人的甜蜜。

其次，肢体接触是性格智力发展的需求。国内外许多人类行为学家的研究都证明，一个经常被亲人朋友拥抱的孩子，性格和智力都会得到很好的发展。相反，那些缺少与人身体接触的孩子，不仅性格倾向孤僻，其心理和智力也不如那些经常被拥抱的孩子。

再次，肢体接触更是人类精神抚慰的需求。人类通过肢体接触来传递自己的感情，而拥抱是自身的“磁性”引力反应，是心灵真情的表露，是爱心火花的迸发。生活中，在安慰一个人的时候，我们拥抱他；在被人拥抱的时候，我们往往能够感觉到自己是被爱的，从而获得很大的心理安慰。

西方人认为：一个长期不被别人拥抱的人是孤独的，一个长期不

去拥抱别人的人是冷漠的，其感情也是枯竭的。因此，在人际交往过程中，你大可不必表现得过于拘谨，过于保守，给对方一个拥抱、拍拍对方的肩膀、和对方握握手……这些都能满足对方皮肤的“食欲”，帮助我们赢得友谊。

更多资源微信：dsy199333

8.用应声虫策略了解对方的真正需求

心理学家认为，在与人交谈的过程中，当个“应声虫”，重复对方所说的话，为对方帮腔，同时配以肯定对方的表情，能够瓦解对方的心理防线，从而便于自己更好地了解对方的真正意图。

人际交往高手们常常采用“应声虫”策略来向对方传达“我正专心一意地听你讲话”、“我十分重视你”等信息，从而瓦解对方的心理防御，深入对方内心，了解对方的真正需求。

那些推销员往往就是这方面的高手。有一位推销员这样向一位太太推销化妆品：

“太太，我们公司的化妆品非常适合你。”

“不用了，我已经有很多化妆品了。”

“哦，所有的化妆品你都有了？”

“是啊，差不多该有的都有了。”

“都有了啊？”

“嗯，到我这个年纪很少出门的，需要化妆的时候并不太多。”

“哦，原来你不常出门。”

“不过，我的几个女儿都快要结婚了。”

“哦，是吗？那真是恭喜您了！唔，太太您的皮肤很不错。”

“还好啦，女人总是希望自己能够年轻漂亮的，尤其是我们这种上了年纪的女人。”

.....

就这样，推销员运用这种附和的心理策略，首先取得了那位太太的好感，瓦解了她的心理防线，进而了解到对方真正的需求。接下来，只需要为这位太太推荐一些能让她显得“年轻漂亮”的产品就可以了。由此可见，在与人交谈的过程中，专心地倾听对方所说的话，能够让对方有被尊重的感觉，从而比较容易敞开心扉、说出真心话。

值得注意的是，即使是当“应声虫”，也要当一个让对方感觉到真情实意的“应声虫”，这样才能让对方敞开心扉，否则，只会适得其反。一般而言，人们往往会通过点头来附和他人，如果点头的幅度小而速度快的话，那么附和往往不是真心的，而是装腔作势。比如，某个学生在老师每讲一个段落时都会点头两次，那么几乎所有的老师都会判定这个学生根本心不在焉，对课程内容完全不了解，而老师自然也不会喜欢这样的学生。

那么怎样附和他人才会显得真诚呢？

首先，你要注意自己点头的幅度、频率和速度，幅度大，表示态度明确；速度慢，显示你的附和是经过深思熟虑的；频率小，证明你并不是一个习惯性附和他人的人。

其次,不要总是用“嗯”、“是啊”、“哦”、“真是那么回事”等语言来附和,这样会显得没有针对性,对方会认为你在敷衍他;在恰当的时候,用自己的语言重复对方的观点,会显得更加真诚。

适当的附和性语言配以恰如其分的肢体语言,会让你成为一个真诚的“应声虫”。

更多资源微信:dsy199333

9.投石问路，探知对方内心的需求

威廉·约翰斯是乔治·巴滕公司的负责人，而德斯廷是巴顿·德斯廷·奥斯本公司的负责人。有一天，这两位在美国广告界赫赫有名的人物偶遇了。在这次偶遇中，约翰斯成功地探知了德斯廷的需求，进而促成了广告史上最大的一次合作。

当时的情形是这样的，约翰斯非常随意地对德斯廷说：“前天晚上，我忽然发现我们两家公司销售渠道并没有什么实质性的冲突。”

德斯廷听完，立刻问到：“你什么意思？”

约翰斯看着德斯廷一副着急却又故作平静的样子，“啊，其实也没什么。”边说边笑着走开了。

几个星期后，当两人第二次会面时，规模宏大的合作——成立巴顿·巴尔顿·德斯廷及奥斯本股份公司的讨论正式开始。

约翰斯抛给对方一句意味深长、让人费解的话，然后小心谨慎地观察对方的反应，进而探知了对方的心理需求。的确，当对方对某一事物具有需求的时候，如果你含糊的语言正好碰触到他心中的需求，他就会表现得十分敏感。由于德斯廷心中有和约翰斯合作的需求，因此当约翰斯说到彼此销售渠道没有冲突的时候，他才会表现得如此敏感。

在人际交往中，很多时候，我们都需要在正式提出自己的建议之前先摸清他人的想法，这时，你会综合各个方面来揣测对方内心真正的需求是什么。然而，你的揣测是否正确呢？你应该怎样避免揣测失败的风险呢？你不妨抛给对方一个含糊的话题，然后仔细观察对方的反应，就可以验证自己的揣测是否正确了。

事实上，从古到今，人们都一直采用这种方法来探知他人内心真正的需求，而无数的事实都证明了它的有效性。

拿破仑在阿尔福特会晤俄国沙皇时，也采用这种方法打探沙皇是否有与自己结成政治联盟的需求。也在晚饭前和沙皇聊天说：“有的时候，真想好好地休息一下，享受一下天伦之乐。可是你知道，我的妻子比我大10岁，和她之间有很多事情沟通起来都不是很顺利。我听说，陛下您有一位漂亮又聪明的女儿，要是我的妻子能像您女儿那样有多好啊！”然后，他又向沙皇表示歉意，请他宽恕自己坦白地发泄心中苦恼的行为，最后，他说：“到进餐时间了吧？我先告辞了。”拿破仑利用含糊的话题探知了对方是否想要“进行政治联姻”。

美国前总统本杰明·富兰克林在费城时，也是运用这种策略来探知人们心中的需求的。在推行一个计划之前，他总会先把他的想法在集会或报纸上比较委婉、隐晦地表达出来，然后观察人们对此的反应，最后再决定计划实施与否。

在老圣保罗公司与太平洋铁路戏剧性的交易中，詹姆斯·希尔也

正是利用这种策略，探知了对方是否有出售股票的需求。他在谈判中多次正式提出想要收购太平洋铁路。当然，他非常明白，自己的请求势必会被对方拒绝，然而，他却可以从对方的态度细节中观察出对方是否有抛出股票的意向。

在自己真正做出决定和行动之前，先想方设法地了解他人可能有的需求，能够最大限度地避免抉择错误。抛给对方一个敏感的、让他费解的、含糊的话题，然后观察他的反应，这能非常有效地探知对方内心的真实需求。

更多资源微信:dsy199333

10.从对方的无心之失洞悉其内心需求

著名心理学家弗洛伊德指出，“错误”的言行，是个体的无意识的心理愿望与要超越这种无意识层的理性判断、义务感、决心、伦理等相互斗争、相互妥协的产物。

弗洛伊德曾向人讲述了这样一件自己亲身经历的事：

在一次旅行途中，他邂逅了两位女士，因为彼此聊得很投机，于是便结伴而行。

这天，他们正顶着火辣辣的太阳在路上行走。有位女士对他说说真的，旅行好像并不是一件多么让人愉快的事情，甚至可以说是自找苦吃。一整天都冒着酷暑日晒不停地走，汗水流个不停，把身上的衣服都浸透了，而且脚也疼得厉害，真让人难受……”她稍作停顿后接着说，“不过，马上就要到旅罩了。”

这位女士出现了口误，本来想说“旅馆”，却说成了“旅罩”，这是怎么回事呢？原来，这位女士在说“马上就要到旅罩”的同时，心里正想着太好了！马上就要到旅馆了，这样我就可以把罩衫、衬衣和胸罩都换掉了。”显然，这位女士想要换掉胸罩的愿望在此刻是不可能实现的，并且她的这个愿望也是不适合表达出来的。换掉胸罩的愿望被压抑，才出现了“旅罩”的口误。

由此可见，个体错误的言行往往是心中的愿望受到压抑的一种外在表现。

比如：早上你乘出租车上班，而那天刚好是发工资的日子。于是，你一边坐进出租车里，一边在心里兴高采烈地盘算着要买点好东西犒劳自己。当你坐定以后，你必须告诉司机自己的目的地，而暂停去想“如何用奖金犒劳自己”，这时你就很有可能会对司机喊出“奖金”，而非你的目的地。

在实际生活中，每个人都可能会犯很多单纯的、机械性的错误。而他的本来意愿往往就潜伏在这些错误当中，这些意愿很有可能连当事人自己都不曾觉察到。遗憾的是，对于他人的种种言行错误，人们采取的态度大都是直接忽视、淡忘，而不曾意识到，可以通过对他人错误的认真观察和分析来了解他人内心的想法。

相反，心理学工作者们则非常关注他人的错误，有的甚至还有意识地制造错误来了解他人的心理。比如，心理医生将就诊病人诱导到催眠状态，并利用暗示术唤起他的某种欲望。等病人醒后，让他读一段早准备好的、有针对性的文章，然后从病人读错的地方，就能够探明病人在哪些方面受到了压抑。

因此，在人际交往中，我们不妨用此方法去测探一下对方的真实想法。比如：有位女士坐公交车时，把“司机，下车”误说成了“亲爱的，下车”，并且她一脸愉悦，那么，你可以知道，她多半是急着去赴男朋友的约会。只要认真观察，从“错”中了解别人内心的真实需求是一件非常容易的事情。

第三章 洞察他人内心的心理策略

你是否想过自己的一生会和多少人相连？朋友、家人、爱人、敌人……对他们，你了解多少？他们又了解你多少？生活不是童话，现实世界里没有无所不知的魔镜，也没有能看到一切的魔法水晶。那么，你要用什么办法来读懂他人的心？本章将和你一起去学习能够洞察他人内心的心理策略，修习读心术，让你在今后的人际交往中知己彼。

更多资源微信：dsy199333

1.他做的，就是他心里想的

琳琳在一家公司做文秘。一次，她拿着一份文件去请新来的经理批阅。可是不知怎么回事，一向小心谨慎的她在给新经理递文件时，不小心把对方跟前的茶杯碰倒了，水洒了新经理一身。琳琳倒吸了一口冷气，等待着新经理对她大发雷霆。可是没想到，新经理只是狠狠地瞥了她一眼，并示意她出去，自始至终没有说一句话。

这让琳琳想起了一周前，自己因工作上的一个失误而被原来那位经理骂了个狗血喷头。可是那次，她走出办公室后却感觉一身轻松。这次却心里忐忑不安。因为新经理那不满的眼神令她心里打鼓。她开始担心自己会被扣发奖金，或是会被调离岗位。

或许有人很难理解，为何面对大发雷霆的经理琳琳并没有那么害怕，倒是一声不发、仅仅瞥了她一眼的经理却令她忐忑不安？

其实原因很简单，原经理通过有声语言已经把自己的坏心情很明确地传达给了琳琳，琳琳也因此知道这件事已经结束了。而新经理却用“无声语言”来表示他的不满，使得琳琳无法判断出他对此事的处理意见，不知道他对此事是既往不咎了，还是等待以后处理。

上述事例中新经理的眼神便是“身体语言”的一种。人的身体语言包含很多方面的内容，一颦一笑、一个眼神、一个动作，都能体现某种情感、想法、态度等。这种身体语言甚至要比有声语言传递的信息更多。

心理学家通过研究发现:人类的沟通,更多的是通过姿势、仪态、位置以及同 他人距离的远近等方式进行的,而非局限于面对面的交谈。确切地说,55%以上的人际交流都是以非语言方式即通过身体语言来进行的。人类的身体语言表达多为下意识的,是思想的真实反映,尽管有时它可能未能引起众人的特别关注,但事实上,它的确在无声中传递了比有声语言更多的信息。另外,身体语言还有一个有声语言无法比拟的优势,那就是其真实性。“口是心非”的人不少,但是能够做到“身是心非”的人却不多。防失联V: 357607890

因此,我们说,身体语言传递信息的效果有时要比有声语言更加强烈,更不能忽视。

心理学家告诉我们,身体语言体现的是人的下意识,人自己也很难控制。因此,在与人交往时,我们要学会观察对方的身体语言。通过一个人的身体语言来判断这个人的真实内心,而不是对方说什么就信什么。据说,公安机关使用的测谎仪就是依据这个原理。

通常情况下,身体语言传达的信息能在一定程度上帮助我们在人际交往中更准确地了解他人。

眼睛最能暴露一个人内心的秘密,通常情况下,一个人瞳孔扩大,眼睛大睁,表明他心情愉悦,感觉良好;而如果瞳孔缩小,就表明他心情郁闷。当人们心存疑惑时,眼睛往往会眯缝起来。说谎时,人一般都不敢正视别人。

另外，在交谈的过程中，如果一个人在听的同时还会不时地摸鼻子或拉耳朵，则说明他被对方的话弄糊涂了。若向下紧皱额头，表明他没有听明白或不喜欢听对方说的话。若向上皱起额头，则表明他对自己所听到的话有些吃惊。倘若他不时地用手指敲打坐椅的扶手或是写字台桌面，则表明他心绪烦乱，不耐烦。而双臂交叉搭在胸前，则说明他不愿意同别人接近，或是戒备心强，想在心理上远离别人。

更多资源微信: dsy199333

2. “脚语”，诚实地泄露心语

通过研究，英国著名心理学家莫里斯发现一个十分有趣的现象：人体中越是远离大脑的部位，其反映的人的心理信息的可信度越高。

脸距大脑中枢最近，因而最容易说谎。生活中，很多人都可以一边在心里讨厌对方，一边笑容满面地对着对方。想呈现出与心理状态完全不一样的面部表情并不是一件困难的事情。再往下看，手与大脑中枢的距离不算近也不算远，诚实度只能算是中等，只要人们稍稍注意一点，就能够利用它来说谎。而脚是离大脑最远的，绝大多数人都会顾不上这个部位，因此，它最容易流露出人的真实的心理信息。与脸部表情和手势相比，“脚语”诚实很多。

与其他的人类肢体语言一样，每一个脚部习惯动作都含有一定的心理信息。

生活中，人们用来形容脚的形容词数不胜数。与其说这些形容词是描写脚步的轻、重、缓、急、稳、沉、乱等，不如说是间接地在描写人或稳定或失衡、或恬静或急躁、或安详或失措的心理状态。人的心理状态不同，走路的姿势也会不同。“脚语”就像心灵的节奏一般，为人的情绪打拍子。“暴跳如雷”是心灵的重节奏；“春风得意马蹄疾”是一种轻快的节奏；“步履蹒跚”是一种忧伤的节奏；“闲庭信步”是一种怡然自得的节奏……

此外，人的个性品质不同，走起路来也会有不同的风采。如，一

个外表细致 秀美的女子走起路来却总是匆匆忙忙，而且脚步又重又乱，那么这位姑娘一定是 个性格爽朗、心直口快、没有心计的痛快人；反之，如果一个人看上去五大三粗， 而走路却是一副小心翼翼的样子，那么他必然是个外粗内细的精明人，豪放的外表不过是其掩盖自己行事严密的一种伪装。

脚部的细节动作也能够透露出人细微的心理活动。比如，有人一坐下来就跷起二郎腿，说明他心中不服输的信念被某种事物所激发；而女性大胆地跷起二郎腿，则说明她很自信，有着在众人面前显示自己的强烈愿望。还有人站立时，脚尖指向往往朝着自己内心惦念和追求的事物或方向。假如有三个男人站在一起交谈，这时，有一位美女从他们旁边经过，表面上看，他们仍然在专心交谈，谁也没被那位经过的美女所影响。可是实际上是不是这样呢？你只需要观察他们脚尖的指向就知道了，如果他们被美女所吸引，他们的脚尖会不由自主地指向那位美女，而他们专心致志地交谈也只是一种表面行为，他们的“脚语”泄露了 他们极力掩藏的内心。

每个人的心理状态不同，其脚部动作也会不同，或快或慢、或轻松或沉重……每一种“脚语”都有其相对应的心理信息。而且，一般人很难有意识地加以掩饰，因此，只要你留心观察对方的“脚语”，一定能更加了解他的内心。

3.服饰出卖了他的心

美国心理学家彼得·罗福明确指出，通过了解一个人的着装风格，可以洞悉其心理。的确，生活中，每个人对服饰都有不同的偏好，同一个人在不同的阶段对服饰的偏好也有所不同，其实，这些不同都源于心理的不同。

也就是说，通过对一个人的着装偏好进行观察，或多或少地，你都能够了解其内心。常见的着装风格与内心状况的对应关系如下：

1. 服饰华丽：自我显示欲强，爱出风头。在人潮中，那些服饰鲜艳、款式与众不同、配饰珠光宝气的人总是能在第一时间抓住别人的目光，而这也正是他们穿上华美服饰的目的所在。也就是说，服饰华丽的人自我存在感和表现欲强烈。同时，由于服饰的华美与金钱的对应关系，这类人对金钱往往具有执著的追求。在现实生活中，如果你能投其所好地多夸奖他们，满足其膨胀的显示欲，就很容易打开他们的心灵之门。

2. 衣着朴素：缺乏自信，喜欢争吵。爱穿朴素无华的服饰是不喜欢成为众人焦点的一种表现。这类人属于体制顺应型，他们安于现状，缺乏主体意识和创造欲望。

3. 盲目追求时髦：有孤独感，情绪常波动。生活中，有的人盲目追求时髦，而不管正在流行的风格是否适合自己，是否符合自己的喜好，或者更恰当地说是不知道自己真正喜欢什么，他们搭配服饰

的唯一标准就是向流行看齐。这类人的心中常有一种孤独感和不安感,情绪容易波动。

4. 不理时尚:常以自我为中心,标新立异。一般来说,对时尚不理不睬主要是出自两种心理,一是以自我为中心,他们认为,倘与别人采取同等行为,岂非等于失去了自我。这种人的个性十分强硬。二是内心怀有恐惧感,不敢面对外面的花花世界,因此躲在自己的小黑屋里,对外界的事情不闻不问。这种人往往很敏感,有一定程度的自闭。

5. 突变服装嗜好:想改变生活方式。如果,一个人平时都穿深蓝色的、式样固定的职业装,但有一天,他却突然大改风格,穿上了休闲的夹克和颜色鲜艳的长裤,甚至衬衣也换成了花哨的格子款,那么,他周围的人势必会产生疑问,不知道他最近碰到了什么特殊的事情。

从他着装风格的改变,至少可以确定一件事情,那就是他的想法因某种刺激而改变,在心中对生活有了某种新的期望。

6. 理性着装:理性、自主。这种人不盲从于时尚,能够很适度地尊重自己的主张,既不会完全盲从他人,也不至于固执己见;能够理性地看待问题。他们处事中庸、情绪稳定,不容易做什么出格的事,踏实可靠。

服饰是人的“第二皮肤”。人的心理状态不同,那么他为自己

选择的衣服也 必然不同；当其心理状态发生改变的时候，其着装风格也会相应地改变，因此服饰是人的心理状态的一个重要显示。通过观察他人服饰的颜色、风格、款式、变化等，能够在一定程度上洞悉其心灵。

更多资源微信:dsy199333

4.握手的方式反映一个人的性格

握手，是生活中人们最常用的一种社交礼仪，无论是亲朋好友相见，还是社交场合中陌生人之间的应酬，都会有握手。握手的动作虽然简单，但握手的方式却可以反映一个人的性格和心理。也就是说，你可以根据对方与你握手时的感觉来洞悉对方的心理秘密。

1. 握手时，对方紧握住你的手掌，并且用力挤握，甚至令你觉得痛楚，那么你可以知道：对方的精力充沛，有很强的自信心，为人虽然倾向于专断独裁，但是拥有出色的组织能力和领导才能，是一个领导型的人物。

2. 握手时，对方的力度适中，动作稳重，用双眼注视着你，那么他一定坦率、坚毅，责任心强，让人觉得可靠。并且，他还具有缜密的思维，善于推理，常常能给予他人一些有建设性的意见，即使自己陷入困境中，也能够快速地找到可行的解决办法，是一个深得他人喜爱的人。

3. 握手时，对方只是轻柔地触握你的手，给你感觉有些漫不经心，那么，他一定属于随和豁达的一类人，他遇事不偏执，很洒脱，颇有游戏人生的意味；而他待人也很谦和。

4. 握手时，对方习惯用手握持他人的手，这种人热诚敦厚、心地善良，并且感情强烈，喜怒爱憎都很分明，对自己认可的朋友会推心置腹、非常真诚。

5. 握手时，对方握特住你的手久久不放，那么他的情感一定非常丰富，而且喜欢结交朋友，并且对朋友很忠诚，情谊也持久。

6. 握手时，对方只用手指抓握你的手，与你没有掌心上的接触，那么，他多半是个性格平和、心地善良、富有同情心、胸怀宽广的人，不过他很敏感，情绪也很容易激动起来。

7. 握手时，对方抓紧你的手，并且上下不断摇动，那么你可以知道，对方多半非常乐观，对生活充满希望，是一个积极而热诚的人。

8. 有些人不愿意与人握手，这类人大多个性内向、羞怯、保守，但待人却很真挚；他们一般不会轻易付出感情，但只要付出了，就会义无反顾、毫无保留。

还有些人在与你握手时，会带给你一些不适感。比如：

他握手像打拳一样，非常用力，好像要把你的手握碎似的，这种人多半很自大且喜欢逞强；

他不愿将手臂伸长，肘部一直保持呈直角的弯曲，手部迫近自己的身子，这人的性格往往非常谨慎、保守；

他与你握手时懒洋洋的，手指软弱乏力，手也握不紧，这种人大多很悲观，缺少生活的希望和激情；

当你伸出手要和他握手时，他的手却还在口袋里，直到你把手缩回来了，他才又伸出手，这种人的判断能力往往不强；

如果对方不看具体情况，遇人就先握手，以握手为上，那么他的心里多半存在某种不安，或者他本就是一个自卑的人；

有的人握手的时间太长，几乎整个谈话过程中都握着你的手，那么，他多半办事拖拉、缺乏条理，不过为人很热情；

如果对方的掌心有汗，那么他可能很冲动、莽撞，心理非常容易失衡，紧张和不安常常伴随他。

一个人与他人握手的方式往往会在不经意间流露其真实的心理状态，因此，你完全可以留心观察，进而洞悉对方的内心。

更多资源微信：dsy19933

5.选择什么样的话题反映什么样的心理

心理学家指出，在交谈中，一个人所选择的话题是其心理的间接反映。当你与人进行交谈时，关注一下对方的话题并加以适当的分析，那么，即使对方并没有直接说出自己的心境，你也可以知道对方某方面的心理信息。

现实生活中，常见的话题主要有以下几种：

1. 以自己为话题：有的人在与他人交谈的过程中，喜欢谈论与自己有关的事情，比如，自己的个性、爱好、对人对物的看法等，这样的人主观自我意识很强，多少有点儿虚荣心和表现欲，渴望自己能够成为他人关注的焦点。此外，他们性格比较外向也比较忠厚，感情色彩鲜明而强烈，也是显而易见的。

2. 不谈论自己：与那些喜欢以自己为话题的人相反，有些人对自己的相关信息严密防范，即使是一些可以公开的个人话题他们也不愿涉及。通常来说，这种行为倾向主要是源于3种心理：个性内向、主观意识不强；自卑，对社交多少些恐惧；城府很深。

3. 以他人为话题：如果对方将第三者作为和你交谈的话题，对第三者的各个方面都滔滔不绝地加以评论（当然，这个第三者必然是你和对方都很熟悉的人），那么，对方多半是有某种企图。此时你应该好好地想一想：“他不停地说起第三者的意图是什么？”并且最好把话题岔开，千万不要随意附和他或者加以评论，一旦你这样做

了，就等于走入了对方的圈套之中。当然，不排除有的人是天生的长舌，即使这样，把话题岔开仍然是你最好的选择，否则很有可能为自己带来人际方面的纠纷。

4. 将金钱视为禁忌：这类人对金钱很敏感，而这种敏感往往是来自于金钱上的自卑或者不安全感。一般来说，如果他是个有钱人，那么他的心灵一定正在被空虚所煎熬着，他害怕别人从他的手里夺走财产；如果对方是个物质相对贫乏的人，那么“如何获得金钱”多半已经是他生命的主题。总地来说，这类人之所以对金钱避而不谈，并非因为他们不把金钱当回事儿，而是他们太看重金钱了，太现实，认为金钱至上，有物质崇拜的倾向。

5. 爱发牢骚：谈话中，无论说到什么都喜欢发牢骚的人，大都是完美主义者。他们的自信心很强，同时，他们对人对事也力求完美。自己没有达到预定目标就埋怨自己，别人做得不好他自然不会放过，因此，对于他们来说，世间总有那么多不尽如人意的事，牢骚自然很多。

6. 爱赞美对方：你一定碰到过在交谈中不停赞美你的人，他们赞美你的个性、爱好、品味、职业、家庭……虽然，你明知道他的赞美也许并不那么真心，但是 你仍然很受用。这类人一般比较有心计，他在恭维你的同时，很可能在心里盘算着如何达到自己的目的，他们多半有事请你帮忙。因此，你要保持清醒的头脑，千万不要被他的赞美迷了心窍。

7. 突然转移话题:在谈话中突然转移话题，一般有两种情况:第一，对方突然将话题转移，并提出你难以接受的、非常苛刻的条件。这种情况，要么是你引起了对方的反感，对方有意刁难，要么是对方在试探你的诚意;第二，对方突然将话题岔到毫不相干的话题上。这种情况，多是因为对方对你们正在谈论的话题根本不感兴趣，所以将话题岔开。这类人往往支配欲和自我显示欲强，对他人缺乏尊重。

在与人交谈的过程中，注意把握好话题，并且加以适当的分析，会增加你对对方的了解，进而提高你的谈话质量。

更多资源微信:dsy199333

6.他表现和善，不等于他接受你

相信许多从事推销的人都有过这样的经历：当客户对你特别客气、和颜悦色地听你说话时，十之八九这笔生意是做不成的。交谈到最后，对方总会说：“我考虑考虑吧……”过一段时间后，你再联系对方，对方便会直截了当地拒绝你。

由此可见，即使别人对你和颜悦色，也并不一定就是接受了你，事实上，这很可能是拒绝你的一种前兆。当你与对方洽谈时，如果对方完全是一派神情愉悦、态度和蔼的样子，你反而应该提高警觉，这时，对方心里可能有某种企图或想法，是他极力想对你隐瞒的。或许他心里有着某种不安，或许他对你有着某种程度上的反感。

人在遇到让自己产生不安的事物时，为了不让他人知道自己的不安，往往会表现出截然相反的态度，这在心理学上是一种反动形成，也是一种心理防卫手段。

生活中，这样的例子屡见不鲜，有时人们对那些自己厌恶的人反而格外地客气有礼，比如：刻薄的继母对继子，妻子对出轨的丈夫……继母想掩盖自己内心对继子的厌恶，妻子则不能接受丈夫对自己不忠的事实，这些不安的心理被她们以一种非常和善、客气的态度所遮掩着。所以，若因为对方亲切的态度就认为对方已经接受了自己，是个很大的错误。相反，对方对你越是和蔼可亲的时候，你越应该警觉，要仔细观察，看看这是不是对方为了隐藏内心的不安

所使出的障眼法。

日本著名心理学家多湖辉曾说过这样一件事：他的一位朋友因为违规停车而被一位警察抓到。不过，那位警察的态度非常和善，先说了一些“这部车子保养得还不错！你要到哪里去……”等一堆与违规停车毫不相关的话。朋友见警察的态度如此友善，一副好说话的样子，便老实地回答了他的问话，还暗自庆幸自己碰到了一个通情达理的警察，天真地以为可以逃过罚款。结果，那位警察仍然开了张罚单给他。而更让他生气的是，当晚，他从晚报上得知，自己的车子与当天发生的肇事逃逸案的凶车是一样的。

显然，他把警察的和善态度当成了一种善意，丝毫没有察觉到对方的真正意图而被对方和善的表象所迷惑，觉得对方有亲切感，从而不知不觉地放松了自己的防备心理，让对方窥到了自己的内心深处。

那么，应该怎样分辨对方的善意是发自真心，还是出自假意呢？

通常情况下，如果对方的善意是其内心的伪装或者另有所图，那么他的善意会显得很突兀、没有原因、不合常理；而且，他虽然对你十分友善，但一旦涉及抉择，他就会表现得模棱两可、含糊其辞。相反，如果对方对你的善意是真诚的，那么这种善意往往是有据可循的，是合乎逻辑的。

的确，人心是世上最难测的，不过，只要你用自己的心认真去

感受，辨其真假 并不是不可能的。

更多资源微信:dsy199333

7.探知他人的真实情况

算命先生、占卜师、问神婆等所谓能未卜先知的人,其惯用的、通用的方法是:不管来算命的人是谁,都先说一堆含糊其辞的话。

比如,算命先生对来算命的人说:“你的父亲没——死——啊!”实际上,这句话是有歧义的,人们可以理解为“你的父亲没死啊”,也可以理解为“你的父亲没,死了”。不过,那些父亲仍然健在的人倾向于理解为前者;那些父亲已谢世的人则倾向于理解为后者。这样,来算命的人就产生了一种错觉,认为算命先生言中了事实,真是未卜先知,随后自然就对算命先生的话奉为神旨了。殊不知是因为自己的心理在作祟。

现实生活中,类似的情况还有很多。比如,当别人没有指名道姓地评价一个人的时候,我们很容易就把他的评价加在自己的身上。

心理学家指出,当人与收缩性很大、比较笼统的暗示、话语、图形、声音等信息接触时,有一种显著的心理倾向,就是把自己以往的经历、现阶段的情况、所怀有的心事与接触物结合起来,对照考虑,让二者变得吻合,也就是俗话所说的“对号入座”。

正是由于人的这种心理倾向,算命先生那些可以有各种理解的、含糊其辞的话,在去算命的人看来,竟然与自己的情形十分吻合,从而产生了各种荒唐的解释。

也就是说,人们对模棱两可的暗示或抽象不明的接触物的解析

和反应往往 反映了其真实的内心世界。有鉴于此,很多心理测验都采用了这一方法,在性格 测验方面有名的“洛夏赫法”就应用了这种原理。

在人际交往中,你同样也可以利用这个方法去探知对方的心理。

首先,当真实情况还不明朗的时候,你可以通过诱导性的询问来探知对方内洞察他人内心的真实想法。比如:你怀疑朋友最近在谈恋爱,你想要探知事情的真相,那么你完全可以摆出一副“我已经了解事情的全部情况”的神态,告诉对方,“你不用再瞒我了,我都看见了,那天你们在X X街区……”这个“X X”要说得对方能够听见声音却又听不清到底是什么。这样,对方就会把自己的真实情况与你含含糊糊的暗示结合起来,进而在接下来的谈话中无意间说出真正的约会街区的名字。

其次,你还可以通过“含沙射影”的策略来了解对方的真实情况。比如,一个女人怀疑其丈夫与女秘书之间有暧昧关系,她想要从丈夫那里探个究竟。于是,妻子不动声色,使一切看起来都那么自然,很随便。晚饭后,妻子在洗碗,丈夫在客厅看电视,两人像平常一样有一句没一句地说着话。接着,妻子对丈夫说对了,亲爱的,我们老板,知道吧?我觉得他好像在他的女秘书搞婚外恋。我觉得这样的男人真是……”然后,妻子唯一要做的就是观察丈夫的反应是否自然和正常就可以了。

此时,如果丈夫真和女秘书有某种关系,他就会认为妻子已经

知道了什么，这是在“指桑骂槐”地说自己，从而举止出现异常。

这种方法的适用范围非常广泛。不过，值得注意的是，你在应用它的同时也要防止对方利用此法探知你的心理。

更多资源微信:dsy199333

8.发现他人的弱点

有这样一个小故事：

有一个人生活得非常不快乐，总被无休止的忧虑所困扰，因此，他时常去寺庙里拜佛。去的次数多了，他发现庙里的住持大师似乎无论什么时候都是无忧无虑的。于是，他就向大师请教让自己无忧无虑的方法。大师说我之所以能够无忧无虑，是因为我是一个善于忘记的人。”

试问，那个人为什么会有那么多的忧虑呢？当然是为自己的缺陷不足所担忧，害怕自己的弱点给自己带来可怕的后果。人会记得什么、忘记什么，这都与其自身的心理有密不可分的联系。

为了探究是什么决定了人的忘却和记忆，美国心理学家洛征拜克做了一个这样的实验：

他让一批人解答题目。整个解答题目的过程被设计得像进行智力比赛一样，打“开始”铃就开始，按“结束”铃就结束，在过程中，受测者会产生压抑、紧张等不愉快的感觉。

解答题目结束后，洛征拜克对受测者们对题目的记忆程度进行了调查，并且结合他们对题目的回答情况加以分析。结果，他发现受测者记得的题目多是那些自己成功解答出来的，并且记得十分真切；而那些自己没有解答出来的题目大都忘掉了。

显然，对于那些自己解答出来的题目，受测者有一种成功的满足感，这让他们感到愉悦；而对那些自己没有做出来的题目，则会产生一种挫败感，这让他们感到不快。事后，出于一种本能，他们选择记住了自己的成功，而忘却了自己的失败。

的确，对于那些让自己不快或者不顺利的事情，每个人都有一种想尽快将它从记忆中删除的潜在欲望。精神分析学将人的这种心理现象称为“自我干扰欲望”，是人类心理自我保护的一种方式。

人的记忆中存在许多“暧昧”的地方，在常常产生遗忘现象的部分往往有形 无形地隐藏了人的许多弱点。有人说过，“暧昧是为了忘却，忘却是为了掩饰”。

你刚好可以利用这一点来探知对方的弱点。

如果你留意观察，那么你一定会发现，那些前额头发稀少的人，一方面往往会习惯性地用手掌去抚前额；另一方面他又常常忘记拿帽子。这似乎有些相互矛盾，不过仔细分析一下他的忘物癖跟他的习惯性动作之间的关联，你就会了解，他经常用手摸前额，是一种无意识地遮掩自己秃顶这一身体缺陷的举动，而忘拿帽子则是出于一种时时刻刻都想忘记自己的欠缺的心理欲求。

事实上，生活中此类现象比比皆是。比如：皮肤越是不好的人越容易忘记日常护理；晕车的人时常忘记备用晕车药……人所逃避、遮掩、企图尽快忘记的，往往正是其弱点和缺陷所在。

仔细观察对方无意识的举动，找到他的遗忘对象并且加以分析，你就可以发现对方的弱点以及没有由来的自忧自恼的根源；而这些往往是对方自己也不曾意识到的。

更多资源微信：dsy199333

9.移情是感知他人内心的有效方法

移情就是“感人之所感”，并能“知人之所感”，意思是既能分享他人的情感，对他人的处境感同身受，又能客观理解、分析他人的情感能力。

移情的通俗说法就是换位思考，或者称为感情转移、同理心，也就是设身处地为他人着想。在人际交往的过程中，要想体察对方的内心就必须学会换位思考。

一个平时非常温和且善良的青年带着怒气讲述了这样一件事：

一次，我坐公交车上班，人非常拥挤，我的身边站着一个年岁较大的人。过了一站后，我的旁边空出了一个座位，我正想侧过身子让这位老者过来坐下，还没等我反应过来，他却使出与年龄不相符的力气，以惊人的速度推开我，硬挤到座位上去了，还不忘在我的鞋子上留下他“英勇前进”的脚印。然后，他心安理得地坐在座位上，像是打了一场胜仗的将军一样趾高气扬，更不用提有一丝的歉意了。我心里可窝火了，好几天都没转过这个弯来。

其实这个“蛮不讲理”的老人的心态很好理解，你可以想象一下，很多年轻人在车上不太礼貌，而且车上有那么多人，也许他还要坐很长时间的车，身体已经快要支撑不下去了，与其等别人给他让座，不如自己行动。如此，还有什么不能理解的呢？这样，青年的心态就会释然，自然就不会生气了。

移情可以表现为很多形式，它是在情感自我知觉的基础上发展起来的，也就是首先要面对自己的情感。我们越是坦诚，研读他人的情绪感受也就越加准确。

每个人天生都有体察他人情感的敏感性。如果没有这种敏感性，人就会产生情感“失聪”，这种“失聪”会使人们在社交场合做傻事，或者误解别人的情绪，或者说话不考虑时间和地点，或是对别人的感受无动于衷。所有这些，都会导致对别人的不理解和他人的误会。

无论是搞销售、从事心理咨询、给人治病，还是在各行各业中当领导，移情能力都是取得优秀业绩的关键因素之一。

移情能力是建立在细微、敏感的情感能力基础之上的，特别是建立在自我察觉力和自我控制能力之上的。一个缺乏自我察觉力以及不能控制自己情绪的人是无法去揣摩别人的心情感受的。

弗洛伊德曾经说过：“人无秘密可言，即使他们嘴不做声，指头也定会喋喋不休，内心的秘密总会通过每一个毛孔泄漏出来。”因此，移情要善于察言观色，善于抓住人们情感变化的蛛丝马迹来分析。移情的至高境界就是在别人的一举一动间体察其情绪和目的。

10.别用自己的观点解说你看到的现象

一个事业有成的男人到医生那里问诊，医生说你能告诉我你有什么问题吗？”

该男子提到了他在生活和工作中负担过重的问题。他向医生非常详细地解释道：他要做的事怎样多，每天他要完成多少工作，他每天要处理多少大大小小的问题。因此，他根本没有留给自己的时间。

医生耐心地倾听着。当这个男人终于说完了之后，他问这个男人：“你对我说，每天你都要忍受很重的负担。可是为什么你还这么自豪地对我讲述这一切？为什么你在讲述这一切的时候，脸上始终洋溢着高兴的表情？”

通过提问和观察，医生很快就意识到，在生活中追赶该男子的并不是这些工作，虽然他的工作的工作的确很多，但是真正的问题在于，根据他的自我价值观念，他需要这么多的工作来维持这种大人物的感觉。他很自豪，他是如此重要，有那么多的事情要他去做，有那么多的人需要他的帮助。

医生并没有给该男子一个结论性的回答，他只是陈述了一个客观事实。

不只是医生，对每一个希望了解别人的人来说，有一个根本原则，那就是：你只要提出你看到的和感觉到的，而不要根据你自己的观点总结解决别人问题的办法。比如你应该这样说：

——“你今天脸色苍白”，而不是“今天你看上去好像很累(或者是病了)。”

——“你今天根本不能安静地坐下来”，而不是“你今天非常激动,烦躁不安”。

——“你今天一点儿也不健谈”，而不是“你今天怎么又发脾气了”。

——“你今天穿得很时髦，很漂亮”，而不是“你今天是不是与男朋友有约会啊”。

为什么前一种表达方式比后一种表达方式要好一些呢？非常简单,你能从别人身上观察到的表现，可能对应很多的事实。比如说某人脸色苍白，可能是因为疲劳，也可能是由于生病，或者人家故意把自己化妆成脸色苍白的样子。真正的原因应该是由他自己对你说，如果他真愿意说的话。

如果你仅仅根据自己的经验就对别人的状况作判断，比如在他非常疲劳或 是生病的时候可能会表现得脸色苍白，那么你的判断可能会给别人带来压力。通常他不想对此说些什么，但他也不能粗暴地回答：“让我自己待会儿！”所以，出于礼貌，他不得不向你做出一个合乎情理的回答。而这种回答很可能不是你想了解的实情。

因此，想正确地了解别人的心理，就请避免用自己的观点来解说别人身上发生的现象。

第四章 让他人畅所欲言的心理策略

交谈是人际交往的一种主要方式。令人愉快的交谈,会使彼此的了解逐渐加深,心理隔阂逐渐消失,情谊也会越来越深厚。而给人带来不愉快经历的交谈则会给彼此间的关系带来负面影响。怎样让他人愉快地畅所欲言,怎样尽可能多地从对方的言谈中获取你想要的信息?本章将为你提供一套无往而不利心理策略。

更多资源微信:dsy199333

1.倾听是最好的恭维

美国人德怀特·弗罗曾经是摩根的法律秘书，后来，他被总统柯立芝任命为驻墨西哥大使。然而，做驻墨西哥大使却并不是一件容易的事情，因为墨西哥对国际关系是非常敏感的。然而，出人意料地，弗罗在首次拜见墨西哥总统卡尔斯时，就赢得了对方的赞誉，卡尔斯总统称赞他是“真正进退有度的大使”。

那么这位大使到底做了些什么，让总统对他赞赏有加呢？

其实，弗罗所做的只是称赞了总统厨师的厨艺，抽了一根雪茄；然后请卡尔斯总统发表了一些看法，比如：墨西哥的现状如何，内阁对墨西哥的希望是什么，卡尔斯总统对未来有什么看法和规划等。

无疑，弗罗是一个很好的倾听者，他非常善于让他人掌握话语权。他诱使卡尔斯说话，然后自己扮演一个全神贯注的倾听者，这样，弗罗在无形中就显示了对卡尔斯总统的尊敬，给对方以满足感和荣誉感，从而赢得了卡尔斯总统的欢心。

作为一名社交场上的成功人士，他势必深谙倾听的技巧。实际上，如果你曾留意过，你就会发现“倾听”与成功人士之间都有着密切的关系。有人曾说过：“一个日理万机、交际广泛、能取得卓越成就的人，绝对也是世界上最好的倾听者。当他想让你开心时，他只需要倾听你说话，就能够让你感觉自己像被宠爱的公主或王子一样。”

美国著名的政治家海·约翰也是最棒的倾听者之一，有人称赞他说约翰是一名出色的演说家，更是一个最好的倾听者。当他倾听别人说话时，他的姿态、表情、眼神等，无一不向对方传递着‘恭维’，这种被恭维的感觉会让他人非愉悦。无论是谁，只要和他说上半个小时的话，都能感受到这位先生对自己的认可和尊敬，从而获得极大的自我满足感和成就感。”

美国的前副总统豪斯也被人誉为“优秀的倾听者”。他正是使用了“倾听策略”，从而在与总统威尔逊首次见面时，就让对方对自己产生了极大的好感。

大人物们几乎都懂得倾听的艺术，他们深深地知道，与那些对方不感兴趣的话题比较起来，倾听更能赢得人心。因此，在掌握他人的兴趣之前，他们总是饶有兴致地倾听，并且把倾听时那种享受的感觉表现出来。

以采访领袖人物而闻名的新闻记者马可森也说很多采访的新手常常为了不知道怎样给对方留一个好印象而苦恼，尤其是在面对大人物的时候。大多数新手往往留给对方有偏见或者很粗心等不好的印象。其实，他们之所以无法让对方喜欢自己，其中关键的一点就是他们没能认真倾听被采访者的谈话，而过多地考虑自己接下来该说什么，从而让对方感觉自己被忽视而产生了不快，这样，对方自然无法对他们产生好感。

“那些大人物也表示，自己喜欢那些善于倾听的人，而非健谈

的人。由此可见,倾听是非常重要而又难能可贵的才能。”

总之,倾听是你所能给予对方最好的、最有效的恭维。倾听是一种十分简便的取悦于人的方法,同时还是诱导他人说话的良策。

更多资源微信:dsy199333

2.找到你与对方的共同点

在与人交往的过程中，如果对彼此讨论的话题毫不感兴趣，那么你会觉得很烦躁，希望赶快结束，当然也就不可能给对方留下多么好的印象。因此，为了留给他人一个好印象，使彼此能够进一步加深交往，那么在谈话中，就要善于体察对方的情绪，进而找到对方感兴趣的话题来交流。

那么，我们具体应该怎么做呢？

与一个不是很熟悉的人交往，首先会从一些无关紧要的话题开始，然后找出彼此间的共同语言。

因为大家都不熟悉，都不知道对方有什么忌讳的话题，因此，大家首先谈论的肯定都是一些无伤大雅的问题。

你可以从一些不会有什么意义但是可以让大家互相之间开始交谈的话题开始，比如最常见的就是谈论天气、周围的环境，简单地询问一下对方的情况，让他和你联系起来，在你们之间找到共同的语言，方便下一步的交流。通过这样的谈话，你可以更多了解对方的喜好，也让别人更加了解你自己。

找到了彼此间的共同语言，也就相当于使对方的话匣子打开了一半，而另一半就需要通过一些技巧来打开了，比较常用的是通过一些随意的、看似不经心的问题来寻找兴趣点。

基比有一次在公司聚会上和维多利亚相遇。他们站在吧台前，等着点酒。维多利亚说起了餐馆里面的艺术品，并开始征求基比的意见。她告诉他自己的看法，并问基比是否有什么艺术爱好。她接下来还问了他的个人兴趣。基比觉得和维多利亚谈话很舒服，就开始问关于她的更多情况——她有什么特别的爱好或者艺术的喜好。维多利亚解释说：她实际上是个画家，每周都在工作室度过。基比感觉这很有意思，问维多利亚从事什么艺术，态度认不认真。她解释道，尽管她不是依靠这个来赚钱的，但是她还是卖过几件作品，甚至最近还办了一个展览。

维多利亚先向基比了解情况，并自然地告诉他自己的情况，显得自信而有魅力，并且把自己的优点也渐渐展现出来了：艺术方面有水平。

基比还发现，在他们谈论艺术的时候，维多利亚并没有打断他而去谈自己的艺术才华，这也是一个优点！所以，谈话结束后，基比认为维多利亚有很多值得欣赏的地方，他很想进一步了解她。

通过自然而随意的小问题，维多利亚找到了对方感兴趣的话题，并且在谈话的过程中，以自身的涵养给对方留下了好印象。然而，如果没有找到对方感兴趣的话题，恐怕彼此间的交流就不会这样顺利了。

找出对方引以为荣和喜欢的对象，寻找对方感兴趣的话题，拉近彼此的距 离，能够让你轻松地获得别人的好感，还能够起到“爱屋

及乌”的效应，会让你的收获大大超出你的意料。

有一位教师想找校长办事，在与办公室主任的聊天中，他了解到校长对《红楼梦》特别感兴趣，曾在杂志上发表过一篇文章，还获过奖。

他空手来到校长家，敲开门后，校长将他让到客厅，就去倒茶。趁这功夫，他打量了一下客厅，发现墙上有一副对联写着《红楼梦》中的语句。校长过来后他就问：“这副对联好像是《红楼梦》中的吧？”

校长见他能看出是《红楼梦》中的对联，反问道你喜欢《红楼梦》吗？”

“哎呀！太喜欢了。”他说，“据说《红楼梦》不看十遍没有发言权，我已看了不知多少遍。大学时代，一无聊我就看《红楼梦》，感觉是一种享受。但越看越感觉深奥，很多地方理解不透。”

校长问你感觉什么地方最难懂呢？”

“诗！我有一位朋友说，《红楼梦》中任何一首诗，只要从中挑一句出来给他看，他就知道是书中哪个人物写的，我试过好几次他都判断对了，但我却无论如何都看不出来。”于是校长就开始给他解释诗与人物性格的关系。由于看过校长写的文章，他就专找校长比较得意的地方去问他，两人越谈越投机，不知不觉过了几个小时，校长一抬头，发现已经十点多了，突然醒悟过来，问道：“哎，你来找我是有什么事情吧？”

由于有前面几个小时的谈话，他已充分赢得了校长的好感，所以，他的事情也办得很顺利。

在生活中常常可以看到这样的事情，即使是一个平常沉默寡言的人，在谈到他感兴趣的话题时也会滔滔不绝。因此，为了增强你的谈话能力，应该扩大你的兴趣范围，平常可以多关注一些信息，多参加一些活动，在大家谈话的时候你可以参与进去。长期坚持下去，你就能看到满意的结果，和陌生人聊天的时候你也能找到话题，大家都愿意和你交往。

更多资源微信: dsy199333

3.找到他人感兴趣的话题

著名的投资银行培因·韦伯公司的总经理—威廉·爱尔莫利特·培因，一度成为波士顿城的首富。起初，他只是一个银行的小职员，但由于善于交际，一步步走向了成功。

因为工作需要，威廉·培因不得不与那些比自己不知富有多少倍的富翁往来，对此他相当地忧虑。要知道，一个仅能糊口的小职员想要给那些有钱人做经济顾问简直就是天方夜谭。幸而，在后来与客户的接触中，他发现了一个很有趣的现象：只要他能找到对方感兴趣的话题，就能让对方非常愿意和他交往。

利用这个利器，威廉·培因发展了自己的人际关系，事业也蒸蒸日上。

的确，当你与人谈话时，假如能找到对方感兴趣的话题，对方就会在彼此的交谈中投入更多的热情。这一点是被许多成功人士所公认的。

费城前市长彼得·迈考尔也颇擅此道。宾夕法尼亚州州长彭尼珀克曾这样评价他即使对方并不健谈，甚至可以用木讷寡言来形容，彼得也能通过涉及众多话题的交谈找到对方的兴趣所在，从而让对方畅所欲言，而自己则开始扮演倾听者的角色。”

李莲·艾可乐虽然是位很年轻的英国军官，但却是“推翻土耳其帝国”的功臣。然而，这当中离不开阿拉伯部队的支持。那么他是

如何做到的呢？他说，在与阿拉伯领袖交谈时，他总是注意寻找对方感兴趣的话题，以此来点燃对方自身深藏的思想的火线。也正是因为这一点，阿拉伯部队才会怀着狂热的信仰来支持他。

那么如何找到对方感兴趣的话题呢？其实，关键有两点：第一，把自己置于谈话中背景的位置，让对方成为谈话的主角，显示出你对他人谈话的浓厚兴趣，这样就能诱发对方说话；第二，从对方的言谈中找到对方的优势，然后就这方面发问。

这是多么简单啊！然而，却有很多人做不到，因为他们常常对此视而不见。在交谈过程中，他们只顾神采飞扬地谈论自己感兴趣的话题，从而引起了对方对谈话内容的厌烦，甚至是对他们的反感。

无疑，当一个人对自己感兴趣的话题发表看法时，很容易失去冷静，变得充满激情，进而为人际交往带来各种麻烦。但是，如果将谈话引到对方感兴趣的话题上去，让对方成为谈话的主导，那么你就能自如地保持大脑的清醒，绕过人际交谈中的暗礁，达到主宾皆欢的效果。

然而，为了找到对方感兴趣的话题、逢迎对方，不少人喜欢评论对方的工作或性格，其实这是相当让人厌恶的。这个方法很笨，一个聪明的人是不会采用这样的方法的。聪明的人会为对方制造展示自己的机会，以此满足对方的成就感和自尊心。比如，有的人故意曲解对方所精通的事情，等同于在告诉对方“你比我博学”，这样不仅能够迎合对方，而且能够引起对方说话的兴趣。

是的，只要你倾听对方、找到对方的优势话题、给对方制造演说的舞台，就能够引起对方的兴趣，进而让对方畅所欲言。

更多资源微信:dsy199333

4.就他人最在行的事情提问

以采访大人物而闻名的记者马可森曾经采访过纽约的大资本家亨利·罗杰斯。由于马可森有太多的问题想问亨利，因此马可森事先向亨利表示了歉意。出人意料地，亨利并没有因此而厌烦或者反感，反而对马可森产生了某种程度的好感。亨利对马可森说如果你一个问题都没有的话，我也不会有兴趣和你交谈了。

相反，还有一位记者采访一位著名的银行家，请教有关国际汇兑的问题。要知道，这是一个非常复杂的问题，然而，采访大约 15 分钟之后，那位记者就向银行家告辞了，他对银行家说“十分感谢，我已经十分了解这个问题了。”而银行家含蓄地回答说你真是一个了不起的年轻人啊！我在银行做了 40 年，至今也不敢说出这样的话，我一直认为自己也不是特别了解国际汇兑的事。”

或许是因为自身愚蠢地过度自信，或许是因为害怕在对方面前暴露自己浅薄的真面目，这位记者并没有对银行家进行过多的提问，而这引起了银行家的反感。

在与人交谈的过程中，有很多人都害怕向对方提问，他们认为问题太多会让对方厌烦，而事实却并非如此。心理学家指出，适当地多提些问题能够让对方打开心门，赢得对方的信任，有利于交谈的顺利进行。

人际交往的高手们往往都擅长利用发问来取信于人，不过他们

通常会特别注意以下原则：

1. 提出的问题要能显示出自己的谦恭态度，以及自己对他人学识涵养的敬佩。麦克兰是因其炼铸技术而闻名世界的工程师，在他刚开始工作的时候，对此就已经非常精通了。然而，他却失去了至少 20 份工作。问题在哪里呢？

原来，麦克兰非常喜欢提问，不过他提的问题总是让上司下不来台。后来，麦克兰终于注意到了这一点，此后他同样提问题，不过他会针对上司精通的方面提问，这才让他从不断的失业困境中走了出来。

不要小看一个不合时宜的问题，因为日常交际中双方的不快往往正是起源于此。因此，提问一定要针对对方精通的方面。

2. 确定你真地对这个问题有兴趣。如果你为了迎合对方，而提一些自己根本就不感兴趣的话题，这会让对方觉得你非常没有诚意，进而让对方对你产生反感。比如，一位少妇向一位教授请教有关道德哲学的问题。显然，一个少妇不可能对道德哲学有什么兴趣，而她问这样的问题，其企图心太过明显，当然就会让对方产生反感。

3. 确定对方乐于回答这个问题。每个人都会有不愿意让他人触及的隐私。谁碰触到了这些禁忌话题，谁就会让人厌恶。事实上，问对方不愿意回答的问题是一种相当冒失的行为。比如，有人问“你一个月赚多少钱，够花吗”，相信你也会觉得这种人很讨厌。

切记，提问题，就要提既彰显自己的诚意，对方又乐于回答，而且还是对方能够轻松回答、显示其才华的问题。这样才能达到恭维、迎合对方的目的。

更多资源微信:dsy19933

5.与人交谈，要坐有坐“向”

某电视台的一个评论性电视节目中的评论人都是临时随机选取的。制作人本以为这种随机性、临时性形成的节目走势的不可预测性能够吸引很多观众，谁知收视率却极不理想。分析了原因后，制作人认为节目的辩论缺乏高潮是症结所在。

然而，对于这种没有经过预先安排的评论发展到高潮与否，人又怎么能控制得了呢？针对这个问题，制作人请教了许多专家，专家们也提出了改良意见，不过效果都不甚理想。

后来，有一位心理学家了解到，辩论者们都是横排而坐，就提出“改变座位的配置方式”的建议，让辩论者们两两相对而坐。

制作人抱着“活马当死马医”的态度做了尝试。令人意想不到的结果产生了，后续节目中的讨论几乎每次都会有辩论高潮，而且其热烈程度超乎想象。没多久，这档节目的收视率连创新高。

那么，为什么面对面的坐向能够刺激争论的激烈程度大幅上升呢？心理学家们做了如下解释：

一是人的视线逼视对心理产生了影响。与人相对而坐，正面直视，即使没有刻意凝视对方，由于位置的原因，也会使人对视，甚至具有一定的攻击性；而这种视觉“感受”会给人造成一种自然的压迫感和不自由感，进而激发起彼此的对立心理，使彼此关系紧张。相反，坐在对方的旁边，避免了视线的直接交锋，减弱了对立性，

彼此也就不容易对立起来。

二是人类固有的潜意识产生了影响。在人的潜意识深处,很自然地将在自己旁边的对象看成是伙伴,而将自己对面位置的对象着作是敌人。受这种潜意识影响,面对坐在自己旁边的人,即使与他争论也不会过于激烈;而坐在自己对面的人,即使不争吵,也多少会

有些距离感。

三是注意力激化了争论。如果是并排而坐,争辩时必然要扭转头部,时间一长、次数一多就会使人感觉到疲惫,进而原本专注于争辩之中的注意力被分散,斗志骤减。这样也就不容易产生激烈的争吵。然而,面对面地坐着,一方面省去了扭头的力气,避免了注意力被分散;另一方面,将对方作为唯一的认知对象,使注意力更加集中,这样自然会越争越厉害。

显然,在交谈中,你的坐向影响着对方对你的态度。因此,当你与人交谈时,想要让彼此间的交流进行得和谐而顺利,就不得不注意选择自己的坐向。一般来说,有以下几点是应该注意的:第一,正常沟通时,侧身而坐,或取直角位置为宜。这种坐向传递给对方的是一种友好的信息,而不会让对方有压迫感和紧张感。第二,在赞美人时要横向或倾斜交叉而坐。这样的坐向能让对方感受到你对他的关注、重视,给人很诚恳的感觉。第三,安慰人时要并肩而坐。这种坐向是一种“我就在你身边,关怀你、安慰你”的暗示,能让对方感到温暖,达到安慰对方的目的。

照顾到了坐向细节，相信你与他人的交谈一定能够更加顺利。

更多资源微信:dsy19933

6.创造良好的交谈氛围

20 世纪 70 年代, 心理学家亚历山大等提出了情境同一性原理。他们指出, 对于每一种社会情境或人际背景, 人都有一种最合适的行为模式与之相匹配, 这种行为模式与其情境具有同一性, 故称为情境同一性。

在与人交往的过程中, 人们发现, 如果双方都能处于情感共鸣的状态中, 那么这样的交往能在很大程度上促进彼此关系的发展。而心理学家认为: 在交往过程中, 人与人之间感情的认同和共鸣, 是通过当时特有的情境刺激所形成的互通和互相感染的结果。因此, 在进行社交活动时, 我们应该积极创造情境同一性。就此, 心理学家提出了以下几个建议:

1. 创造良好的交往环境。人所处的环境, 包括地点、气氛等一系列因素, 都会影响人的情绪。在人际交往中, 选择一个舒适的、气氛融洽的环境, 能使人的情绪处于良好状态, 从而更加容易进入交往状态。防失联V: 357607890

2. 找到共同话题。共同话题能够引导对方进入自己设置的情境, 或者进入对方期望的情境, 进而创造出情境同一性。

3. 体味对方的情绪。人的情绪是具有波动性的, 情绪好能促进人际关系, 情绪不好则可能对社交产生负面影响。因此, 要学会体味对方情绪, 这样才能体谅对方, 才能做到心中有数, 做出恰如其分的

反应。

4. 利用相似原理。俗话说“物以类聚、人以群分”，人们总是倾向于和那些与自己有更多相似点的人交往，并且对他们有一种潜意识的好感。因此，努力去发现彼此的相似之处，能够使自己更容易认可对方，同时也更容易使对方接受自己，进而成功创造情境同一性。

5. 塑造最有利于交往的个人形象。对于对方来说，我们的个人形象同样属于外界环境中的一部分，因此塑造一个最有利于交往的个人形象也是不容忽视的。具体地说，可以从这几个方面来努力：真诚微笑，耐心倾听，谈论符合对方兴趣的话题，适当表现自己等。

通过制造“同一性”的情景，就有了一个成功的开始，那么如何成功地继续话题也是非常关键的。良好的交谈氛围缺少不了双方谈话的欲望，毕竟交谈都是双向的，那么你应该如何来激发对方的谈话兴趣呢？

首先，你可以从对方身上的亮点着手，进行提问。你可以问对方：“你的衣服看起来真不错，是在哪里买的？”“你的气色看起来真不错，有什么保养诀窍呢？”……

接着，将谈话的层次加深，向对方请教他所擅长的问题。比如对方是个教育工作者，你可以对他说：“现在的孩子越来越不好管了，面对那些鬼灵精我是一点儿办法都没有，你有什么妙招吗？教教我

怎样对付他们?”

最后,再不着痕迹地将话题引导到你所要谈的正题上来。由于前面对方已经打开了自己的话匣子,出于对自身行为前后一致的心理需求,对方也就不会三缄其口了。

更多资源微信:dsy199333

7.向记者学采访技巧

记者是一种社交性很强的职业，它要求从事该项职业的人具有让采访对象畅所欲言的能力。那么，老练的记者是怎么做的呢？

首先，他们会抱着“我喜欢采访对象”的心态来开始采访工作。

心理学上有一个著名的“皮格马利翁效应”，说的是皮格马利翁爱上了一座美丽的少女雕像，从此他每天都深情地对着雕像倾诉自己内心的爱慕，终于，雕像被他感动了，真地成为一位活生生的美女。当然这只是一个传说，但就促进人际关系的发展而言，“喜欢对方”的确能发挥很大的功效。

只要你抱着“他是一位好人，我喜欢他”的想法，对方多半会与你推心置腹地交谈。反之，如果你带着一种讨厌对方的情绪与对方进行交谈，对方往往会表现得相对抵触，而交谈也会不欢而散。

非指示疗法和会谈中心疗法的创始人 C. R. 罗杰斯曾说过：“以无条件的诚意进行会谈，能够打开对方的心灵，同时也能使对方对自己产生好感。”

其次，记者们的采访往往都是从无关紧要的闲聊开始的。

任何情况下，你主动与人会面、交谈，肯定都有你特定的目的。如果一开始你就立刻让话题直奔目标，那么结果很可能是对方拒绝回答，或者对方做出不实的回答。

之所以会产生这样的结果，主要是因为直奔目标的交谈方式有两大弊端：一是一开始就要求对方通过仔细思考作出回答，会让对方产生极大的心理压力，进而引发对方的抵触；二是一开始就直奔自己的目的，会让对方产生一种被你忽视的感觉而产生心理阴影。

一旦你采用这种方式造成了彼此间的鸿沟，那么，无论你之后说得如何天花乱坠，也很难将局势挽回。所以，在见面之初，先与对方谈论与他相关的既成事实或经验的话题，然后再慢慢地向你自己的目的靠拢，才能够让你达到目的。切记，心急吃不了热豆腐。

第三，怎样称呼对方是关键。

心理学家指出，想要与一位初次见面的朋友快速地热络起来，称呼是关键。你最好称呼对方的姓名，而不要“X X 科长”“X X 经理”“X X 主任”“X X 董事长”等。因为人一旦被冠上了这些头衔，就会扮演起相应的角色，会特别注意该角色的任务和地位，并借此掩盖起那个“真我”；而称呼对方姓名则能够给对方一种“你现在已不是一位科长（经理、主任等）”的心理暗示，暗示对方是单纯的一个人，从而解除其心理武装，而且还可以预防对方在谈话之后以“我还要征求经理的意见……”之类的托词来敷衍你。

当然，不排除有一部分人非常喜欢别人称呼自己的头衔以满足自己的虚荣心。对这种人，你不能直呼其名，而要投其所好地称呼他的头衔来满足他的虚荣心。这样才能获得他的好感，进而使他在你面前畅所欲言。

向记者学得这 3 招，一定能让你顺利地打开对方的话匣子。

更多资源微信:dsy19933

8. 如何使对方说不愿说的话

生活中，一个人之所以会有不愿意说出的话，主要是为了保护他的“自我”，如果这些心里的话说出口，就会让他觉得尴尬，或让他觉得有损自我形象，又或者会让他有危机感。针对这种情况，你如果能够打消他的心理疑虑，就能让他说出本不愿意说的话。

为了打消对方的心理疑虑，让其说出本不愿说的话，你可以采用以下心理策略：

1. 不直接问对方，而让他以第三者的身份来说出心里的话。比如，你想问一位年纪较大的人对时下年轻人的看法，如果你直接问对方：“你对现在的年轻人有什么看法呢？”对方很可能轻描淡写地回答说还不错，很有朝气……”你听到的只是一些表面上的恭维话，而非他内心的真实想法。但是如果你换一种问法，问他：“你觉得，像你们这个年纪的人会以什么样的眼光来看时下的年轻人呢？”这样，对方就可以从第三者的角度，以“这个年纪的人”的身份说出一些较中肯的评价，而不用担心说出心里话会引起年轻人对自己的反感。因为他发表的虽然是自己内心的想法，但却是以他人的身份，这样就将批评性言论与自己撇清了干系，消除了疑虑。

这种方法是辅导人员、会议主持人、节目主持人等常用的技巧。他们深知这种方法能够使对方觉得说出的话与“自我”无关，从而毫无顾忌地、放心大胆地高谈阔论。

2. 动摇对方的内心。或者向对方表示同情，或者温言劝慰，或者作势吓唬……无论是软的还是硬的，只要你让对方内心产生了动摇，对方就会说出原本不愿意说出的话。

说到动摇他人内心的攻心之术，我们不得不承认警察是专家。他们采用的攻心之术主要有这几种：

①要选择毫无装饰的房间作为质询嫌疑犯的地点，这样做主要是为了防止嫌疑犯的注意力分散而减弱攻心术的效果；

②审讯者在言行上会突显自己的权威性，以给嫌疑犯一定的心理压力，让嫌疑犯自己把自己的心压垮，进而说出实情。比如审讯者往往会以非常严厉的口吻说“坐下！”“看这里！”等；

③向嫌疑犯传递同情对方的信息。这样能够让嫌疑犯觉得自己和审讯者有心理共鸣，从而不自觉地撤销自己的心防。

总的来说，要想使对方说出本不愿意说的话，有迂回取胜和直接进攻两种方式。

所谓迂回取胜是指通过巧妙的提问，让对方的“自我”不必为“第三者”的言论负责，这样对方就可以放心地发表意见了。要知道，一旦事情与“自我”产生了联系，人就会表现得非常敏感、谨慎；而如果这种联系不存在的话，人就会少很多疑虑和顾忌。至于直接进攻，你完全可以向警察学上一两招。或者施加压力，让对方不堪重负之下说出心底的话；或者表达同情，使其放松警惕，自然而

然地说出心底的话。

更多资源微信:dsy19933

9.将正式场合转换为非正式场合

很多有经验的摄影师为了捕捉到摄影对象最自然的一面，常常会对对方说“好，拍完了，谢谢你的合作！”这句话就是捕捉到最自然的表情的诀窍。

一般人在面对照相机的时候，因为太想要展示自己最好的一面，结果反而使心理过度紧张，表情也会显得不自然；在这种情况下，一句“好，完了”，将正式的场合转换成非正式的，被拍摄者紧张忐忑的心理也因此而放松平静下来。在这一瞬间按下快门，就可以捕捉到对方那种充满解放感的自由又自然的表情。

的确，正式场合往往会引发个体强烈的心理紧张，这时，人的戒备心理会非常严重，会采用各种方式来伪装、保护自己，显得非常拘谨。然而，如果将处于这种紧张状态之中的人突然从正式场合置放于一个非正式的场合，其心理就会立刻松懈下来，从而流露出一己本色的一面。

如果你能够有意识地将正式场合转换为非正式场合，那么就能让对方觉得安然，从而毫无顾忌地表现自己的内心世界。

相信你一定有过这样的经历：

在座谈会或某些聚会上，在作正式的发言时，你往往会表现得很谨慎，对说出口的每一个字，你都是经过深思熟虑的。然而，如果这时主办人告诉你“好了，会议就开到这里，接下来大家可以自

由活动……”又或者主人说“非常感谢大家的光临！下面请大家玩得尽兴……”那么，你一定顿感轻松，从而不知不觉地吐露自己的心声。

由此可见，人的心理容易受到所处场合的影响，通过有意安排非正式的空间，能够让人安心地吐露自己的心声。

日本著名心理学家多湖辉曾向人讲述了这样一件事。

有一位税务官去调查一位十分精明、很难对付的企业经营者。在整个调查过程中，那位经营者表现得非常谨慎，几乎可以说是滴水不漏。虽然税务官明明知道他的经营存在税务方面的问题，却没有办法找出他的破绽。

全部调查结束后，这位经营者终于放心了。这个时候，税务官一边喝着茶，一边若无其事地与他闲聊，指着墙上的一幅画说“真是一幅好画呀！”经营者随后答道：“是呀，这可不是一般的仿制品，而是一幅难得的真品！”

就这样，经营者在税务官营造的非正式场合气氛中，由于心理不由自主地降低了警惕，从而露出了漏税的马脚。

生活中，这种情况可谓屡见不鲜。因此，想要让他人畅所欲言，你可以将正式场合转换为非正式场合，进而使其心理放松，在不知不觉之间吐露出自己的心声。一般来说，你可以通过以下两种方法来转换场合：

1. 语言提示。你可以直接告诉对方没有必要那么正式，比如你可以说“接下来，请大家自由活动……”也可以与对方谈一些无关紧要的话题或者开玩笑来制造非正式的气氛。

2.) 注意选择交谈的环境。挑选餐厅、家里等能让人感到随意的地方。

场合的不同会导致对方不同的心理状态，而让对方心理放松是使其畅所欲言的前提条件。

更多资源微信: dsy199333

10.打开对方话匣子的技巧

在与人交往的过程中，你是否碰到过守口如瓶、半点口风也不肯透露的人呢？这种人是不是非常让你头疼？你是不是一直在思考让他畅所欲言、将心底的话对你和盘托出的方法呢？那么，你不妨试试下面这些心理策略。

首先，你可以问一问对方对鬼神的看法，或者问一问他对现在社会上一些敏感话题的观点，比如网恋、周末婚姻等。由于这些方面的话题都是与他自身无关的，他只是客观地进行评价，无论说什么，对他自己都不会造成威胁，所以，对方多半是不会拒绝谈论的。

也许你会觉得，这些话题根本和你们没有任何关系。但是，这些没有什么意义的八卦话题，却可以帮助你找到对方心灵的突破口。当他与你谈论这些和自己没有利害关系的话题时，他的意识形态也就赤裸裸地呈现在你面前了，他在告诉你他是一个怎样的人，这样，也就等同于承认了和你之间有着某种联系，而这种联系会使对方更加信任你，进而对你说出更多的话。

一般来说，你们谈论的八卦话题越敏感、越暧昧，那么你打开对方心门的可能性就越大。当然，在他讲自己的观点时，无论你是否赞同，都不要跟他争辩其中的是非曲直；而如果你赞同，不妨明确地表达出来，因为这么做能使你们的相似处更多，进而联系更加紧密。

再则，在交谈的过程中，为了提高对方“诉说”的欲望，你大可以在旁边“煽风点火”，使对方的情感膨胀，让他将谈话的重点聚焦在情感状态上。

你很容易发现，生活中不少女人都非常爱唠叨、说起话来总是没完没了，尤其是在她们抱怨的时候更是如此。这是因为，她们抱怨的时候关注的是自己的情感体验。许多情感方面的心理学研究都表明：人越是关注自己的感受，就越容易情绪化，也更容易打开自己的话匣子。

因此在谈话中，你可以有意识地引导对方关注他自己的感受。比如你可以说：“天啊，真的是这样吗？当时你一定气坏了。”“碰到这样的事情，你一定很郁闷吧？”“真是无法想象，当时的你怎么能够忍受？”……这样，通过你连续的“煽风点火”，对方的情绪就被你调动了起来，他的情绪体验变得强烈了，自然不能忽视自身的情感体验，而你也就成功地将对方关注的焦点引导到他自身的感受上面，从而强化了对方的诉说的欲望。

一般来说，这个策略的可行性很高，因为，生活中的压力与紧张是无所不在的，谁不想找个人说说呢？

另外，在与对方谈话的过程中，有几点是需要注意的，否则极有可能让对方对你三缄其口：

①千万别求人家告诉你什么，因为那会让人觉得你很“八卦”，

是为了满足自己的好奇心，而不是出自关心才渴望知道事情的经过的；

②当对方说到自己陷入麻烦之中时，你要让对方知道，如果可以，你会竭力地帮助他；即使那些麻烦事已经过去，你也要向对方传递你“很遗憾没能在当时为你做点什么”的信息，这有利于对方进一步打开自己的心扉；

③如果对方提到自己的错误，你要注意消除对方心中的担忧和疑虑。人说起自己所犯错误的时候，心中都会担心他人因此而否定自己，一旦内心被这种担忧所占据，人就很难再畅所欲言了。因此，你可以告诉对方你觉得有必要才会做那件事，否则你干啥要做？”

“你那样做一定有自己的原因。”……告诉对方“他之所以会那么做”，是因为“他有足够的理由那么做”，即使做错了，也在情理之中。这样能让对方觉得你是理解他的，你相信他，这有利于谈话的继续进行。

在谈话中，如果你能用好上面的策略，就一定能让对方打开自己的话匣子。

第五张 让他人喜欢自己的心理策略

为什么有的人总是能让别人产生一见如故的感觉，而有的人却让人见而生厌呢？究竟是哪些心理因素影响了他人对你的关注程度、决定了他人对你的喜爱程度？怎样才能获得他人的喜爱，让自己成为一个受欢迎的人呢？其实，这些都是很简单的事情，只要根据人的心理规律行事就可以了。本章将告诉你怎样去赢得他人的好感。

更多资源微信: dsy19933

1.做一个受人欢迎的谦虚者

在社交中,很多人无时无刻不忘给自己脸上贴金。这样固然能够满足自我 成就感,却会引起他人的反感。一方面,沾沾自喜的样子难免让人因羡慕生恨;另一方面,这种做法在某种程度上意味着对他人的一种否定,从而使对方的“自我”产生不适感而对之采取抵触的态度。

有一个部门经理,业绩特别突出,到了年底,老板在表彰会上特别表扬了他,除了颁发他奖金外,还另外给了他一个红包。在大会上,主持人根据公司的安排,请他谈谈感受。

他拿过话筒就开始说自己在这一年中怎么兢兢业业,学习了多少知识,工作能力如何提高,就是没有提及上司对他的信任和重用,更没有感谢同事和下属的帮助与合作。

表面上,大家都不说什么,但是,从此他的上司开始有意刁难他,同事离他远远的,下属们也变得懒散了,还经常顶撞他。

一个月过去了,以前挂在他脸上的春风得意的笑容没有了,他渐渐成了孤家寡人。

不要感叹该部门经理的上司、同事或者下属度量狭小,其实造成这种局面的 是这个人忽略了别人的感受。每个人都认为别人的成功中有自己的功劳或者苦劳,而这个人却要独享荣耀,别人自然就会心里不舒服。

如果你留意一下那些受人爱戴的大人物，你就会发现，他们之所以能够赢得人心，是因为他们在大多数时候都表现得十分谦虚。谦虚才能够赢得他人的友谊以及与他人合作的机会。

前美国总统麦金利就是这方面的好手。

在西班牙战争爆发之前，他就用这种方法赢得了一位很重要的、但是时常反对他的国会议员的心。麦金利总统对这位国会议员说：“老兄，这次战争的成败与否，我可只能全靠你了，你是所有人中我最信赖的人。”

作为一个总统，却表现得如此谦虚，谦虚得完全要依靠对方，这在很大程度上满足了对方的自我优越感。事实上，即使没有对方，总统也依然可以找到他人，对方也非常明白这一点。这样，对方就更加认为他的谦虚难能可贵而更加喜欢他。

由此可见，要想博得他人的好感，谦虚是必不可少的。值得注意的是，谦虚与自我否定是不同的。美国心理学家卢维斯指出：谦虚是一种美德，真正的谦虚并不是把自己看得很低、很糟，而是完全不想自己。真正的谦虚是不夸耀自己，把自己和别人都摆在正确的位置上，客观地评价自己和他人；盲目地夸大别人而否定自己的能力，或者盲目夸大自己而否定别人，都不是真正的谦虚。那么，怎样做才是真正意义上的谦虚呢？

1. 充分认识骄傲的危害和谦虚的好处。科学家巴夫曾说过：“人

一定不能让骄傲支配自己。由于骄傲，我们会在应该妥协的场合固执起来。由于骄傲，我们会拒绝有益的劝告和友好的帮助，让成功从身边溜走。而且，由于骄傲，我们会失掉客观的标准，迷失自己。由于骄傲，我们会失去身边人的友谊。”

2. 超越自卑，树立自信。当一个人内心充满自卑而又渴望自身价值得到肯定的时候，就会对外表现为骄傲自满。2008年6月的美国《心理科学》杂志公布了一项研究成果：人在现实生活中，外在表现越是低调和谦虚，其内心越自信。因此自信是谦虚坚实的心理基础。

3. 客观全面地认识自己，给自己定位。《史记》中记载了这样一个故事，说的是汉武帝派遣的使者寻找到达印度的通道时路过夜郎国。夜郎国王对当时的各国形势没有客观全面的认识，自以为夜郎国是最富有、最强大的国家，就非常自大地问汉朝使节：“汉与我孰大？”由此可见，如果不能客观全面地认识自己，就容易骄傲自满。

4. 正确面对批评建议。面对别人的批评建议时，我们一定要审慎，不能过于主观臆断，要去考察它的正确性。对合理的、正确的批评和意见，我们要接受采纳。即使别人提出了不正确的意见，我们也不能否定别人，要秉持“自勉”的态度。

2. 责任感是获得他人认可的前提

费尔拉·凯普在其著作《没有任何借口》中，十分强调人的责任感问题。责任是人天然应尽的义务，不管你扮演什么社会角色，都不能罔顾它。责任感是一个人能够立足于社会、获得他人认可、取得他人支持进而成就事业和家庭幸福的至关重要的人格品质。

1980年4月，美国营救驻伊朗的美国大使馆人质的作战计划失败，作为计划的相关工作人员，无疑会受到公众的责难。此时，当时的总统吉米·卡特立即通过电视作了承担全部责任的声明，他说“所有责任在我。”意外地，吉米·卡特此举使所有的责难都消失了，同时，这位被人评价为“误入白宫的历史上最差劲的总统”的支持率骤然上升了10%。

1986年底“伊朗门事件”被曝光，媒体揭露了美国总统里根曾经秘密向伊朗伊斯兰教什叶派领袖霍梅尼出售武器。里根作出的第一反应便是竭力遮掩，等到再也遮掩不住的时候，他又开始推卸责任，先是推到他的国家安全助理头上，接着又推到白宫办公厅主任唐纳德·里甘头上。里根的做法导致他在数个月中惨遭媒体围攻，并被国会调查。

4个月之后，在民意调查中，他的支持率降低了20个百分点，无奈之下，他才选择了承担责任、承认错误，但为时晚矣。

无疑，吉米的做法收获了人心，而里根的做法让自己彻底地失去

了人心,无论是公众的心还是下属的心。人们喜爱有责任感的人,讨厌推倭责任、为自己找借口的人。有责任感的人才会获得他人的信任,赢得人心。

有一位社会学家说:“如果你放弃责任,就等同于放弃了自身在这个社会中更好地生存下去的机会。”谁放弃承担责任,或者为自己找借口、推倭责任,谁就被社会斥责。责任感是一个人获得他人认可的根本要求。

一个富有责任感的人更加容易取得成功,进而赢得他人的尊重。体育界的成功者罗杰·布莱克非常受欢迎,他曾获得奥运会400米银牌和世界锦标赛400米接力赛金牌。然而,人们喜欢他并不全因为他所取得的杰出成就,还有他的责任感,即使患有心脏病,他也不曾以此为借口,认为没有获得金牌是理所当然的。相反,他在整个职业生涯中,始终以世界冠军为目标不懈地努力着。他这种对自己无比负责的态度,赢得了他人的尊敬和爱戴。

一个有责任感的人更让人信任。在物欲横流、生活节奏如此之快的今天,缺乏责任心的人很容易丧失原则,成为道德沦丧的人,做出诸如婚外恋、背叛合作伙伴、遗弃孩子、拒绝赡养老人等伤害他人极深的事情。而没有人能放心地和一个缺乏责任感的人深入交往。面对没有责任感的人,大多数人都会启动心理防御机制,将他关在心门之外。

责任虽然有时候让你觉得沉甸甸的,但是当你乐于承担责任,成

为一个责任感强的人的时候，就会收获许多沉甸甸的、可贵的东西，这里面浸透着他人的尊敬、感激、信任等。

更多资源微信:dsy19933

3.保持良好的情绪会给人留下好印象

美国洛杉矶大学医学院的心理学家加利·斯梅尔做了一个实验，他让一个乐观开朗的人和一个整天郁郁寡欢、抑郁难解的人待在同一个房间里。结果发现，不到半个小时，这个乐观的人也变得愁眉苦脸起来。随后，加利·斯梅尔又做了一系列相关实验，得出一个结论：只要 20 分钟，一个人就可以受到他人低落情绪的传染，而那些敏感、富有同情心的人，则更容易被坏情绪感染。情绪的传染过程是在不知不觉中完成的。

事实上，情绪会通过人的姿态、表情、语言进行传递，并在不知不觉中感染他人。这就是心理学上说的情绪效应。坏情绪会给他带来消极影响，好情绪则会给他带来积极影响。

曾经有人做了一个心理实验：

在路边餐馆的桌子上放 10 美分硬币，让来就餐的人捡到这“意外之财”，然后，等他们离开的时候，故意从他们身边经过，掉落东西。看看有多少人会帮忙捡起来。

结果证明，有 88% 以上的人会帮忙捡起。那么，如果没有那“10 美分”的前奏曲，结果又如何呢？调查显示，没有在桌上捡到钱的人当中，只有 7% 的人帮助他人捡起落下的东西。

这个 7% 与 88% 的对比实验说明，人如果具有好心情，那么更倾向于积极的行为。

由此可见,好情绪有利于人际交往,而坏情绪则不利于人际交往。换言之,在现实生活中,我们要把握好与人交往的时机。

一般来说,与人交往当然选择双方情绪都好的时候最为适宜。然而,总会出现其中一方或者双方情绪都不好但又必须要交往的情况,那么,此时我们应该怎么办呢?

1. 如果是对方情绪欠佳,那么我们就先用自己的好情绪去感染他,用自己的微笑把我们的良好情绪传递给他。

旅店业巨子希尔顿将“今天你微笑了吗”作为自己的座右铭,一路走来,他用自己的微笑感染了许多人。今天,他成了世界上最富有的人之一,他始终坚信:“当你给世界一个微笑,世界也会还你一个微笑”。

的确,微笑是非常具有感染力的。它所传递的是一种善意、愉悦,能让人有如沐春风般的感觉,因此,它对消除彼此的隔阂、缩短彼此的距离能起到立竿见影的效果,是人际交往中无往而不利的“人际交往高招”。不过,在运用微笑传情达意时,需要注意以下几个小技巧:

①要自信地微笑。微笑是为了给对方以乐观向上、自信的印象,希望对方信任自己。因此,在微笑之前,我们必须自信。这样的微笑才更富有感染力。

②要笑得自然。微笑需要发自内心才能让人觉得亲切、自然、

美好、得体。“皮笑肉不笑”难免适得其反，让人觉得虚伪，进而给人际交往带来负面影响。

③要笑得真诚。真诚的微笑才能让人内心感到温暖，才能引起对方的共鸣，加深彼此的友情。千万不要脸上挂着微笑，心里却在诅咒对方。事实上，人的直觉非常敏锐，对方完全能够判断你的微笑是否真诚。缺少了真诚的微笑会引起人的反感甚至敌意。

④微笑要看场合。在一些比较庄严的场合，比如追悼会，或者非常正式而重要的会议，微笑是不合时宜的，甚至是招人厌恶的。当我们与人谈论一个严肃的话题，或者向对方传达一个不幸的消息时，又或者是对方的不快是缘于我们时，也是不应该微笑的。

⑤微笑的程度要合适。我们倡导多微笑，因为微笑是一种基本的社交礼节，更是对对方的一种尊重。但如果时时刻刻都在微笑，笑得过分、没有节制，就会有失身份，甚至引起对方的反感。

⑥微笑的对象要合适。微笑也是有感情的，往往，我们心里带着怎样的感情，微笑就带有怎样的感情。当我们心里充满对长辈的尊重时，微笑就会是尊重、真诚的；当我们心中充满对孩子的关怀时，微笑就会是关切的；当我们心里赏识对方时，微笑就会是认可的……因此，对不同的交际对象，应用不同含义的微笑传达不同的感情。

2. 善用微笑的力量，我们可以使对方的心情好起来，从而营造出一种有利于人际交往的氛围。当然，在彼此心情都好时，微笑则

会“锦上添花”。然而,如果是自己情绪不好时,就不要主动去与人交往了。因为,坏情绪相对于好情绪而言,具有更强的传染力。如果我们的坏情绪把本来开开心心的对方拖下了水,很有可能对方以后就不愿意再与我们有所来往了。所以,当自己情绪不好时,调节好自己的情绪是第一时间要做的事。心理学家就调节情绪问题给出了以下一些参考方法。

①找出使自己情绪不好的原因,努力排除它。当情绪不好的时候,问一下自己:“到底是什么事情困扰了我?”“这件事真地有那么重要吗?它值得我如此伤神吗?”“即使它真地很重要,我如此伤神,对事情会有所帮助吗?”“如果没有,那我为什么还在这里伤神,而不是行动起来,做些什么来改善情况呢?”保持健康的心态去积极面对,然后用实际行动排除掉那些烦扰你的事情,释放自己的心灵,才是治本之法。

②用自我暗示法调节情绪。如果受到别人的称赞和鼓励,我们的心情往往就会很好。然而,与其被动地等待别人的称赞和鼓励,不如自己主动地进行积极的自我暗示。比如,对自己说我是最坚强的!”或者对着镜子给自己一个微笑,都是积极的自我暗示,能够调节情绪。

③用行动转移法调节情绪。心情开始不好的时候,就让自己忙起来,使自己没有时间去思考那些不愉快的事情,这也是一种调节情绪的有效方法。

④用适当的方式来宣泄。人在情绪不好的时候,应当有节制地

发泄,比如,向亲友倾诉自己的委屈和不满,求得他们的安慰和开导;或是去 KTV 大声唱歌,宣泄心中的郁闷等,都能起到缓解不良情绪的效果。

⑤学会幽默。幽默是一种特殊的情绪表现,也是人们适应环境的工具。当我们情绪不佳时,先幽自己一默,比如,自言自语地说:“看,上帝还真是宠爱我,又拿这些恼人的事来考验我了,只是上帝何时才能发给我‘合格证,呢?’”

3. 此外,人的生理情况也能影响情绪。因此,为了拥有一份好心情,我们应该遵循以下这些特定的生理规律:

①保证充足的睡眠。睡眠充足了才能拥有乐观的心态,才能抵御坏心情来袭。

②合理饮食。只有通过合理的饮食,才能保证大脑所需的营养充足,才能使大脑“不闹情绪”。

③经常运动。在运动的过程中,人体会自动产生一种让人心情愉悦的激素,让人快乐起来。当我们利用这些方法调节好自己的情绪后,我们就能够用自己的好情绪去感染人、去与人交往了。

此外,要切记的是,如果两个人的情绪都不好,千万不要试着去交流沟通。因为,坏情绪是绝对沟通不出好结果的。不妨先留出时间让彼此冷静一下,等到彼此都调节好情绪以后再进行交流沟通,这样才能达到交际的目的——与人建立起良好的人际关系。

4.相比完美的神，人们更喜欢稍有不足的人

一位著名的心理学教授曾做过这样一个实验。

他准备了四段情节类似的访谈录像：

第一段录像中被访谈的是个非常优秀的成功人士，他不仅俊朗不凡，而且成就了辉煌的事业，在整个访谈过程中，他自信、从容、谈吐不俗，表现近乎完美。

第二段录像中的被访谈者也拥有同样好的条件，不过在被访谈的过程中显得有些紧张，碰倒了咖啡，弄湿了主持人的衣服。

第三段录像中的被访谈对象是一个各方面都非常普通的人：没有引以为傲的成就和外形，在整个采访过程中虽然没出什么错，但也没有什么突出表现。

第四段录像中的受访人也非常普通，没有什么亮点，而且在受访过程中，他也因为紧张而打翻了咖啡。

教授将这四段录像分别播放给测试对象观看，然后要他们选出自己最喜欢和最不喜欢的受访者是谁。

结果，最不受欢迎的是第四段录像中的受访者，几乎所有人都选择了他。然而，令人惊奇的是，最被人喜爱的人并不是第一段录像中那位几乎完美的受访者，而是第二段录像中打翻了咖啡杯的那位，有 95% 的测试者选择了他。

这个实验反映的现象就是心理学上的一个著名的“出丑效应”，又叫“仰巴脚效应”，是指全无缺点、近乎完美的人并不一定能够得到大家的认可，而那些整体表现完美，却又有些小瑕疵的人反而更容易获得大家的认同。

人们虽然向往完美，但是在潜意识中对完美又有一种排斥。一方面，完美与现实生活的距离过大，让人觉得很真实；另一方面，人的潜意识或多或少都认为：承认完美是一种自我贬低，而自我贬低与人实现自我价值的本质需求是相违背的。所以，人在心理上对“完美”有一种又向往又排斥的矛盾。

中央电视台心理访谈节目的专家、全国著名心理学家赵梅曾去青岛出席一个心理学讲座。当时，她细致得体的穿着、优雅高贵的举止、知性化的语言再加上渊博的学识，以及在心理学界的卓越成就，使得在场的每个人几乎都认为她几乎是个完美的女人，也是个可望而不可即的女人。大家都钦佩她，但是却没有接受她，而是把她当做一个外来的“神”。

由于赵老师的形象太过完美，众人都远远地坐在台下，甚至都不敢跟她近距离接触，仿佛与她接近就会让自己无地自容一般。尽管她在做讲座的过程中也主动与大家进行沟通交流，然而，大家都没有什么回应。

不过情况在赵老师“出丑”的那一刻改变了。她的高跟鞋意外地被讲台前的台阶绊倒，她失去了平衡，差点儿跌坐在地上，这时，

她的脸一下就红了。这一刻虽然她自己觉得有些尴尬、难为情，但是，大家却觉得和她一下子拉近了距离，接下来也开始积极地和她互动起来。

试问，如果没有这个无伤大雅的“出丑”，赵老师始终都表现得那么完美的话，学员们有可能在真正意义上接受她吗？

由此可见，努力让自己变得更加优秀，固然可以赢得他人的认可，但是过度追求完美，则未必能够在社交中取胜。

更多资源微信：dsy199333

5.不做透明人，但要适当地自我暴露

心理学研究发现，人际关系的好坏与自我暴露的程度有直接关系。所谓自我暴露，指的是在对方面前展露自己私人的一面。

人际关系越好，双方对彼此的信任程度和接纳程度越高，自我暴露也越多。可以说，自我暴露的广度和深度是人际关系深度的“探测器”。别人对你自我暴露得越多，说明他接纳你的程度越深。一般而言，自我暴露的程度可以由浅到深分为4个等级：

- ①饮食习惯、偏好等情趣爱好方面的个人信息；
- ②个人态度方面的信息，比如对他人的看法，对时事的评价等；
- ③自我概念以及个人的人际关系状况方面的信息，比如自己的真实情绪与亲友的关系等；
- ④个人隐私，比如性经验、离经叛道的想法，或不愿为人所知的往事等。

当然，每个人在他人面前的自我暴露程度都是有限的，即使非常亲密的关系，也不太可能完全暴露自己。但是，在适当范围内的自我暴露的确能够拉近双方的心理距离，增加双方的喜欢度。

一位知名影星因其在新片中的表现欠佳而受到了评论界的指责，他的心情因此而十分忧郁，而不得不去求助于心理专家。

“我很担心以后都没有办法再抬起头来，这种可怕的日子，我

要怎么熬啊?”

针对他的情况，心理专家建议他把自己内心的真实想法主动暴露在公众面前，他照办了。他举行了3次记者招待会，在记者招待会上，他暴露了心中的忐忑，说自己为发挥失误感到很惶恐。这样，他不仅卸掉了自己思想上的包袱，而且赢得了公众的同情和赞许，再一次成了大家都喜欢的人。

社会心理学家指出，良好的人际关系是在人们逐渐自我暴露的过程中一步步建立起来的。你对一个人越是认可、接受、信任，你在他面前暴露自己就越多；同时你也希望对方越来越多地暴露他自己。简单地说，自我暴露的层次与彼此间的信任度、交往程度之间存在着相互促进的关系。值得注意的是，能够促进人际关系的自我暴露都是恰如其分的；任何不合时宜、不恰当的自我暴露只会给人际关系带来负面影响。

那么，在人际交往中，该怎样把自我信息恰如其分地传递给人呢？一般来说，有这样一些心理技巧是需要掌握的：

1. 真实。你向对方传递的个人信息必须是真实的，如果有所欺瞒，势必会引起对方的反感。

2. 注意自我暴露的相互性。也就是说，能够促进人际关系的“自我暴露”必然是双方程度水平相同的“自我暴露”。如果你相对暴露得过多，则会给对方以压力和威胁，从而使对方对你避而远之；

如果你相对暴露得过少，又会显得缺少交往的诚意。

3. 遵循循序渐进的原则。自我暴露要遵循循序渐进的原则，不能太过突兀。一次性地在对方面前暴露过多的自我，会给对方留下“不稳重”的印象，让对方对你产生不信任感，进而疏远你；用温和的方式循序渐进则可以避免这些消极影响。

4. 不可强求。自我暴露是建立在“自愿”、“情之所至”的基础之上的。每个人都会有不愿意让任何人知道的信息，如果你因为与对方关系亲密就要求对方完全敞开心扉，任意侵犯对方所不愿意暴露的领域，就会激发对方强烈的排斥情绪，从而导致对方降低对你的接纳程度。

5. 要分场合，看对象。自我暴露具有很强的针对性。比如，在恋人面前暴露自己的恋爱史、在职场上暴露自己的私生活等，都是不恰当的。要学会针对不同的人、不同的场合暴露该暴露的，保留该保留的。

无论如何，人际交往中，真正的亲密关系是经过时间的洗礼的，它在时间中慢慢累积、加固。

6.人人都有自尊心，不要践踏他人的面子

心理学家指出，一旦“自我”受到威胁，个体就会忸忸不安；一旦“自我”受到伤害，个体就会感到痛苦，就会奋起反击。而“自尊”正是“自我”所包含的一个重要内容。通常来说，人们都喜欢赞扬自己的人，而讨厌批评自己、让自己没面子的人。在人际交往中，要想获得他人的好感，就要顾全他人的自尊，保全他人的面子。一方面，要提醒自己不要去践踏别人的尊严，另一方面，要学会维护他人的自尊。

1. 一般来说，他人的弱点、缺点、污点等忌讳之物，都是“雷区”一碰不得，至少有以下3点是我们应该避开的。

①丑陋之点：爱美之心人皆有之，每个人都希望自己是美丽的、俊逸的。然而，生活没有慷慨地让所有的人如愿，这个世界上还有不幸的丑陋者和残疾者，他们大多有自卑感，不愿听与自己的短处有关的话题。比如，秃顶者忌说“亮”，胖子忌说“肥”，矮子忌说“武大郎”，其貌不扬者忌说“丑八怪”，跛子忌说“举足轻重”，驼背忌说“忍辱负重”等。对他们的这种完全正常的心理，我们应该充分理解。

②失意之处：人生在世，有起有落。即使今天看起来多么意气风发、踌躇满志的人，都可能经历人生的挫折，难免有失意之处，或高考落榜，或恋爱受挫，或久婚不育，或夫妻反目，或工作不顺……诸

如此类的失败本就已经让人痛苦不堪，好不容易忘记了、超越了，又有人有意无意提起，怎会不让人火大呢？即使是现在的得意之人，也怕往日的失意传播出去有失颜面。因此，他人的失意处是禁地。

③痛悔之事：古人常说“知错能改，善莫大焉”。但是对于自己曾经犯过的错，谁又愿意把它公之于世、让每个人都知道呢？尤其是对那些涉及品质的错误（如曾有偷窃行为或生活作风问题），就更加讳莫如深。如果听到有人说起类似的错误，就会顿生无地自容之感，有如芒刺在背般地痛苦。

有少数人习惯把自己的快乐建立在别人的痛苦上，他们以触别人的痛处、犯别人的忌讳为乐事，这是很不道德的表现，而他们也必将自食自己所种的什么苦果。

2. “雷区”我们要避讳。它是人际交往的一种语言艺术，是对他人的尊重，有利于人际关系的发展。那么，人们该怎样避讳呢？

①慎言相避。说话前要了解对方的情况，绕开对方的痛处，比如，不在久婚不育者面前大谈儿女经。平时，慎言相避对人们来说并不困难，但是在得意、自我吹嘘时，就很容易忘形，而一旦忘形就很可能无意中犯忌。因此，将之培养成为习惯，让它成为一种本能，这样即使再忘形也不会犯了。

②婉词相代。有时，对于对方的忌讳是避无可避的，这时，也要学会以婉词相代，太直白会让人难堪，而婉转则可以给人留几分面

子，让对方感激以待。例如，一个朋友被“炒”了，正在找工作，却一直没找到合适的，而你刚好有一份合适的工作给他介绍。你可以这样说当老板也不容易啊，总要为了人才而四处奔波，看这里又有一个……”这样，对方能够不失面子地接受你的帮助，自然会对你感激不尽。相反，如果你说你不是被炒了吗？这有份工作挺适合你的，去试试吧！”这样，对方很有可能会为了维持面子而拒绝，甚至与你反目。

③巧言相岔。如果话已经从嘴里说出来了，才惊觉自己碰到了别人的痛处，那么还能够做些什么来缓解气氛、挽救过错呢？这时，切忌慌乱之中作说明，因为说明越多，侵入别人的禁区就越深，而且有的事情本来就是越描越黑的。因此，转移话题、巧言相岔，给对方空间，才能让自己及时从困境中解脱出来。例如，聊天的时候，你随口说他也真够倒霉的，就因为长得矮，连个女朋友都找不到。”说到这里，你猛然发觉自己失言，因为听你说话的人正是一个矮子，而且也因此而苦恼。此时，你接着说不过，有资料表明，矮个通常都比高个聪明，他是一群人中事业最出色的一个。”这样就很妥帖地将话题转移到了事业上来。

避讳，不仅是语言的艺术，也是处理人际关系不可缺少的技巧。

3. 对于面子问题，我们除了消极地避讳以外，还可以采用积极主动的方式去“做面子”给对方。比如，以下这些方法都是行之有效的：

①替对方在同事、朋友及上司面前说好话，为他做公关，但不可太肉麻、露骨、刻意。

②对方有喜庆，主动以适当的方式参与庆贺。

③对方有难言之苦，不动声色、悄悄地主动替他解决。

④适当地吹捧他，协助他建立在人群中的地位。

当我们把“面子”上的功夫练到炉火纯青时，我们离“社交达人”的称号也就不远了。

更多资源微信：dsy199333

7.请求他人帮忙会赢得对方的好感

本杰明·富兰克林是众所周知的成功人士，然而，他也曾碰到过人际关系方面的麻烦，他碰到了一个喜欢和他做对的人。

当时，年轻的富兰克林还只是费城一家小印刷厂的老板，在州议会的复选中，他幸运地被推举为宾夕法尼亚议会下院的书记。就在正式选举前的紧要关头，一位新当选的议员却公开发表了一篇反对富兰克林作下院书记员的演说。演说篇幅很长，措辞尖锐，简直可以说是把富兰克林贬得一文不值。

面对这种意外情况，富兰克林既生气又有点儿手足无措。要知道，对方是一位很有名望、有修养、有才识的绅士，在当地十分有影响力，而富兰克林又不愿意卑躬屈膝地去讨好他。几经思考，富兰克林找到了一种比卑躬屈膝更恰当、更有效的方法。

富兰克林听说他收藏了几部十分名贵而罕见的书，于是，他就写信恳求对方把这些珍贵的书籍借给自己拜读。那位议员接到信，马上就把书送了过来。一个星期后，富兰克林准时送还了那些书籍，并且附了一封感谢信，由衷地表达自己的谢意。

后来，当富兰克林再碰见他的时候，他竟然主动地跟富兰克林打招呼，而且告诉富兰克林，他会尽自己所能地帮助富兰克林。就这样，富兰克林将对手变成了终生的好友。

无独有偶，安德鲁·卡耐基也采用了类似的方法来化解人际危机。

卡耐基当时正在圣路易斯的某个地方办理一座刚刚建好的桥的税款问题。事情进行到一半的时候，他的一位至关重要的合作伙伴竟然说想家了，想离开圣路易斯，回匹兹堡去。

卡耐基知道，如果他离开，那么税款的事情也就失败了，无论如何是不能让他离开的。在这关键时刻，卡耐基想到对方非常爱马，而且很擅长选马。脑中灵光一闪。他没有乞求对方留下来。相反，他请求对方帮他一个小忙，他说，他想给自己的妹妹买一匹马，但是自己不会挑马，希望对方能够帮他挑选一匹好马，先不要着急回家。

面对卡耐基的请求，对方果然答应了留下来。

富兰克林和卡耐基都利用“请对方帮个小忙”的方法，化解了人际危机，从而获得了事业的成功。

生活中，很多人因为怕引起他人的反感而从不找他人帮忙。其实，这种想法是完全错误的。

不知道你注意到没有？当他人拜托你帮个小忙时，你不但不会觉得麻烦，反而会觉得十分高兴。如果对方的请求恰恰是你最拿手的，你不但会心情愉悦，而且还会因此而喜欢对方。

不用为此感到怀疑，“请他人帮个小忙”能够获得对方的好感是有其心理学理论依据的。

首先，请求他人帮个小忙，能够满足对方天性中的一种潜在的需

要。当你请求他人帮个小忙的时候，实际上是主动将自己放在了一个相对较低的位置，从而抬高了对方，这样就能够满足对方获得他人尊重的本质需求，成就了对方的荣誉感。而你请他帮忙，代表你需要他，这让他感觉到自己被需要、自己的存在很有价值，从而激发起自尊心。

总地来说，你请求他人帮个小忙，能够给对方带来愉悦的心理感受。因此，对于那种自己力所能及或者擅长的事情，对方是不会拒绝你的。

那么，为什么对方帮了你的忙，就会对你产生好感呢？

心理学上有个著名的认知失调理论，也就是说，当个体的行为与自我概念不一致时，就会产生不愉悦的心理体验。

当你无心或有意地伤害了某个人时，就会产生这样的问题我为什么要这么对他呢？”如果答案是“我很粗心、很糟糕”，那么，你正面的自我感念就与伤害他人的负面行为对立起来，进而产生认知失调；为了避免认知失调的不良感受，你就会为自己的负面行为找一个合理的解释，使之与你的自我概念一致，比如，你会想：“他让人讨厌！他活该！”

同样，如果你帮助了某个人，而这个人是你所讨厌的，那么，自我概念和自我行为就产生了冲突，而避免认知失调的合理解释就只能是：“我喜欢他，他很可爱！”

由此可见，请求对方帮个小忙，能够让你赢得对方的好感。因此，你大可不必拘谨地拒绝他人的帮助，更没有必要因为害怕引起对方的反感而不敢开口请求对方。

更多资源微信:dsy19933

8.努力记住有关对方的小事

马可·汉纳是当时世界闻名的美国政坛的风云人物了。1896年，麦金利正是在汉纳的帮助下才顺利当选为总统的，并且美国采用金本位制也正是由于他的坚持。无疑，马可·汉纳在政治上有着非凡的影响力。尽管如此，年轻而骄傲的纽约商人、政治家威廉·比尔却并不怎么喜欢汉纳。在他看来，汉纳不过是个克里夫兰的“红发妖魔”、是个“笨蛋”而已，总之，比尔对汉纳没有好感。

然而，由于汉纳是共和党的领袖，为了自己在政治路上能够走得更远，比尔不得不登门拜访汉纳。即使如此，心中对汉纳仍然有说不出的反感。

出乎意料的是，比尔发现在整个交谈过程中，汉纳从头到尾都在讲关于比尔的事情：关于比尔的父亲，关于比尔对政纲的意见等。

汉纳说：“你来自俄亥俄州吧？你的父亲是不是比尔法官？他是民主党的……”当时，比尔简直就觉得不可思议，汉纳竟然重视一个反对自己的人，将对方的一切了解得那么清楚。就在比尔目瞪口呆的时候，汉纳又像是在和一位世侄交谈一样说：“嗯，你父亲可是个非常厉害的角色，害得我几个朋友在一次石油生意上损失了许多钱呢！”

在整个谈话过程中，汉纳不时地讲到许多关于比尔的小事，例如他那位在阿需兰的伯父。就这样，当谈话结束的时候，比尔对于

汉纳的反感已经烟消云散了。几天后，威廉·比尔甚至成了汉纳忠诚的支持者。在此后的几年中，威廉·比尔最愿意做的事情就是为自己曾经最厌恶的汉纳服务。

由此可见，在与人交往的过程中，努力记住对方的小事，并且在适当的时候让对方了解你记住了关于他的事情，这能够帮助你赢得对方的好感。

佩恩来亨钢铁公司的创建人查尔斯·什瓦普，也认为对他人怀有浓厚的兴趣是获得良好人际关系的一个窍门。

第一次世界大战期间，查尔斯·什瓦普被紧急任命为紧急装备军舰公司的领导。为了提高军舰的制造数量，他记住了当时火克岛造船所所长的海军司令喜欢泽西牛的癖好，然后他对这位海军司令说：“如果你能把军舰的制造数量从 30 艘提高到 50 艘，你将得到一头‘全美最棒的泽西牛，’。”海军司令听后，视查尔斯为知己，表示愿意尽自己所能为查尔斯效力。

由此可见，努力记住有关对方的事情，然后让对方知道，能够让对方获得一种被人重视、被人关注的心理满足感，进而对你产生好感。并且，你所记住的事情越是微小、不起眼，当对方得知你记住了它们时，对方获得的心理满足感就越大，对你产生的好感也就越大。

通过记住有关对方的小事来获得对方的好感，是一个非常有效的社交心理策略，无论对方是大人物还是普通人，这个方法都同样

有效。

以访问大人物而闻名的新闻记者马可森说当你将大人物们曾经说过的话复述出来的时候，他们的心情就会显得额外的好，对你也会表现得格外友善。”

那些善于交际的人都十分明白这种策略所带来的好处，他们总会在适当的时刻顺便问一两句对方的个人事情，以表示他们将对方正在做的事、对方的喜好记挂在心上，让对方感觉这些小事他们早该忘记但是却没想到他们还挂在心上，从而让对方的心理产生非常愉悦的感受，进而对他们产生好感。

这个方法实施起来很容易，然而或许正是因为它的容易，人们才常常忽略它，总是记得与自己有关的事，而忘记他人的事。因此，从现在开始，努力记住那些和对方有关的事情吧，一旦那些在对方看来微不足道的小事从你口中说出时，你就在无形中靠近了对方。

9.从否定到肯定的交往模式让你赢得人心

著名心理学家阿伦森曾经做过一个这样的实验。

参与实验的被试者会面对 4 个不同的评价人，这 4 个人会以 4 种不同方式来评价他们。第一个人，一直给予被试者肯定的评价；第二个人，始终给予被试者否定的评价；第三个人，一开始肯定被试者，然后否定被试者，其否定程度与第二个人相同；第四种，一开始否定被试者，然后肯定他们，而且肯定程度和第一个人相同。

最后，阿伦森统计了被试者对这 4 个评价者的喜欢程度。结果，被试者最喜欢的是一开始否定自己而后来肯定自己的人，其喜欢程度甚至远高于一直肯定他们的人。而被试者们最讨厌的也并非是一直否定自己的人，而是一开始肯定自己、然后又否定自己的人。

由此可见，人们最喜欢那些对自己喜欢、奖励、赞赏不断增加的人，最不喜欢那些对自己喜欢、奖励、赞赏不断减少的人。心理学家们将这种现象称为“增减原则”。

心理学家指出，在与人交往的过程中，自我价值始终是第一位的，每个人都会本能地保护自我价值。这种保护有两种具体的表现形式：从静态的角度看，它体现为人际交往中的交互性原则，即喜欢那些对自己有好感的人，而讨厌那些否定自己的人；从动态的角度看，它体现在人际吸引水平的增减原则上，即人们喜欢那些对自己的好感度不断增加的人，而讨厌那些对自己的好感度不断降低的人。

当他人对自己的态度由肯定转向否定的时候，自我价值受到了威胁，这个时候出于对自我价值保护的本能需求，人必然会极力维护自己的自我价值。那么怎样才能保证自我价值不减少呢？当然是通过否定对方、拒绝对方来否定对方所给予的“肯定—否定”评价的正确性。

也就是说，要想赢得对方的喜爱，除了抱着“我喜欢你”的态度之外，还应该让你喜欢对方的程度呈递增趋势。

生活中，有的人最初与人交往的时候，为了赢得对方的好感，就有意识地频频赞美对方；许多事情，即使自己有困难仍然勉为其难地帮助对方……通过种种方式向对方传递着“我喜欢你”的信息。可是，时间长了这种“勉为其难”就坚持不下去了，再加上已经获得了对方的好感，于是，赞美对方的次数在减少，对于对方的委托更是能推就推……所有的言行无一不让对方感觉到“他对我越来越不好了，他对我的好感度在降低”，从而激发了对方的自我价值保护机制，使彼此的关系陷入困境之中。

在现实生活中，犯这种“从肯定到否定”错误的人并不在少数。那么，应该怎样才能避免“增减原则”所带来的负面效应，而让它积极地推动人际关系的发展呢？

首先，你必须清楚地认识到，人的确都有喜欢正面评价、厌恶负面评价的弱点，但是人也同样具有理性分析的能力，因此，你所做出的正面评价必须是真诚的。

其次，你所给予对方的肯定应该把握在一定范围之内，避免过犹不及。一味地赞美对方，固然能够赢得对方的一时好感，却也会为日后进一步交往带来不利影响。

最后，一定要有意识地避免“先扬后抑”。“先扬后抑”的动态递减模式会使对方的自尊受到威胁。谁让他人的自尊受威胁，谁就会成为最不受欢迎的人。

把握好“增减原则”，走过人际交往的误区，有意识地制造一种动态的、螺旋式上升的“心理曲线”，会在很大程度上增加你的受欢迎程度。具体地说，你可以从以下几点来努力：

1. 把基点拉低。不要一开始就给予对方过多的肯定，应该将肯定态度的基点定得低一些，给后面的递增留有空间和余地。

2. “先抑后扬”。你可以采用先抑后扬的方式，但是要从无伤自尊的小毛病说起，然后再给予对方恰如其分的表扬。

3. 适当地保留。人与人的交往是一个循序渐进的过程。适当地有所保留，留下一点悬念和空间，更有利于彼此交往的加深。

在人际交往中，要学会先否定，然后肯定，有意识地以逐渐递增的方式向对方传递你对他的好感。只有这样，你才能更有效、更长久地赢得他人的好感。

10. 打造符合对方心意的个人名片

罗纳德·威尔逊·里根是一位深受美国人爱戴的总统，他迎合选民的手法变化多端而富有吸引力。

有一次，里根向一群意大利血统的美国人发表演讲，他说每当我想到意大利人的家庭时，温暖的厨房就跃入了我的脑海，还有那更加温暖的爱，几乎让我也立刻无比温暖起来。

“有这么一家人，他们一直住在一套稍嫌狭小的公寓里，不过，他们已经决定搬到乡下一座大房子里去。

“有一天，一位朋友来拜访，和这家一个3岁的儿子托尼聊了起来，朋友问托尼：‘喜欢你们的新居吗？’，托尼回答说：‘喜欢！那简直太棒了！我有了自己的房间，我的哥哥也有了属于自己的房间，还有我的姐姐们也有了属于自己的房间；可是，可怜的妈妈仍然和爸爸住一个房间，他们都没有属于自己的房间。’”

这个笑话明显地拉近了里根与当地选民的心理距离，让这些意裔美国人感觉到，里根原来和自己的生活那么接近，进而接受了里根。而里根此举正是“名片效应”的应用。

前苏联心理学专家纳季拉什维利通过研究发现：人们普遍倾向于接受那些态度和价值观与自己相同的社交对象，进而首次提出了“名片效应”的概念。

所谓“名片效应”，是指在交际中，如果表明自己与对方的态度和价值观相同，就会使对方感觉到你与他有更多的相似性。善于使用“心理名片”，能够促进良好人际关系的建立，“心理名片”的原理在社交场上有很大的实用价值。很多心理学实验都证明了，个体相似性对人际交往有积极促进作用。

社会心理学家纽利姆以一群大学生为对象进行了一项实验。

首先，他对大学生们进行了一系列的心理测验和生活调查，并根据结果，将让他人喜欢自己的大学生们分为两组：一组具有某些方面的共性，另一组则几乎没有共同之处。

接着，他让大学生们以组为单位在一起生活。

一段时间后，他对大学生们的人际关系情况进行考察。

结果，特征相似的学生之间大多能彼此接受和彼此喜欢，进而建立起友谊；而特征不同的学生之间，尽管大家朝夕相处，却仍然比较疏远，他们很难相互喜欢，更不容易建立友谊。

心理学家拜恩也做过这类的实验：

他按学生们态度的异同来搭配学生，然后让他们出去进行一次半小时的约会。等他们约会结束后，考察他们相互喜欢的程度。结果仍然显示，相似性的确与喜欢程度呈正比。

大量研究都证实，价值体系、社会身份、社会背景和文化程度等的相似性都能影响个人对社交对象的选择，对人与人之间的吸引

具有特殊的意义。

在人际交往中，应用“名片效应”的具体操作方式是：把自己与对方视为一体，首先向对方传递一些他们所能接受和喜欢的观点和思想；然后再一点一点地将自己的观点和思想渗透和组织进去。这样对方就会因为彼此相似而容易接受。如果不是采用这种循序渐进、点滴渗透的办法，就很容易引起对方的排异心理，进而使对方排斥自己。

应用“名片效应”的操作要点是：

1. 形成一张有效的“名片”。我们要善于捕捉对方的信息，把握对方真实的态度，进而从其中寻找出积极的、自己可以接受的东西来制成有效“名片”。

要想获得对方的有效信息，我们必须通过自己的慧眼来捕捉，利用心理规律分析对方。

①了解对方的简历。在与一个人尤其是重要人物正式接触之前，可以通过他的熟人了解其相关信息，比如：性格、喜恶、禁忌，他的成功史，他最欣赏的自己的特质等。这样，我们才能在正式接触时避其所恶、投其所好。

美国前总统罗斯福就是这样做的。每次与人首次会面前，他都会翻阅那个人的资料，对其经历、嗜好、感兴趣的问题做一番研究。因此，无论对方是将士、商人、政客还是外交官，他都知道该和对

方谈什么。

②通过细节了解对方。一般来说，步伐急促的人，精力充沛、精明能干，热衷于各种挑战；而步伐平缓的人则大都沉稳踏实；正襟危坐、目不斜视者绝大多数追求完美，讲究实际和效率；侧身而坐的人往往性格开朗、不拘小节；敞开手脚坐的人可能具有主管一切的偏好。

此外，还可以通过对方的服饰风格、语速语调等细节来了解对方。

③尽量让对方说更多的话。对方说得越多，反映出来的真实一面就越多。从他的话语中，我们可以听出他的喜好、脾气、人生观、价值观等内容。想要对方多说话，就必须能在合适的时候抛出一个让他感兴趣的话题，同时在倾听他说话的过程中，表示赞同，用眼神和微笑牵引他继续。

当然，想在短时间内了解到足够的信息，进而形成“名片”，方法是多种多样的，落到具体行动中就是“多听、多看、多想”。

2. 心理名片”制作好以后，接下来要做的是：向对方递出自己的“名片”，让对方觉得彼此很相似，展示给对方一个他最容易接受的形象。当然，这也是有技巧的：

①在适当的时候说出你们的相似之处。其实，世界上每两个人之间都会有相似之处，比如信念、态度，兴趣、爱好，或者是背景

经历等,具体地说,职业、地位、年龄、籍贯、专业……总会有相似之处。因此,只要我们用心去找,就一定能找到。而一旦我们指出这些,对方就一定会有几分认同感。

②使用同意策略。心理学家认为,“不”字能够让交流中的两个人顿时产生心理紧张;而同意策略则会给人志同道合的感觉。当然使用这种同意策略并不是要毫无原则地唯唯诺诺,更不是虚伪地阿谀奉承,它只是达成彼此共识的一种方法而已。

③使用心理换位法。当我们站在对方的立场考虑问题,设身处地为对方着想时,那些彼此之间的相似之处就会如雨后春笋一般接二连三地冒出来,而且更加自然、有效。

人喜欢的是“同类”,是那些与自己相似的人,这是我们在交际中需要时刻牢记的。而对“名片效应”的应用,正是我们与对方获得共识、建立彼此间良好人际关系的有效途径。

第六章 让他人心悦诚服的心理策略

在人际交往中，彼此产生意见分歧是不可避免的情况，各种争端也往往由此而生。那么，怎样才能消除彼此间的意见分歧、成功说服对手、达成共识呢？与对方唇枪舌剑一番，还是压制对方的不同意见呢？其实，攻心才是上策。通过把握对方心理来选择最有效的说服方式、语言和说服契机，才是让他人心悦诚服的好方法。

更多资源微信：dsy199333

1.运用他人最熟悉的语言

在说服对方的过程中，采用对方熟悉的语言往往比较容易成功。

首先，当你采用对方熟悉的语言来阐述自己的想法和意见的时候，能够使对方迅速理解你的话，有效地接收到你所传递的信息。

比如，你看到一艘新型豪华邮轮，想要向对方说明它有多么巨大。如果对方是个城里人，那么你可以告诉他，那邮轮至少有3个街区那么长。相反，如果对方是个乡下人，你这样说的话，对方可能根本就不理解那到底有多长。而如果你说，那邮轮是他们家最大的那块地的好几倍，他就会立刻知道那到底有多大。

再则，用对方熟悉的语言来进行说服，比较容易引起对方的心理共鸣，从而使得你的见解更加容易被对方所接受。

一次，石油大王洛克菲勒的儿子带着自己的3个孩子外出旅行。谁知不走运地碰到了记者，一时间，他们被记者们层层围住，照相机的闪光灯几乎晃花了他们的眼睛。然而，洛克菲勒的儿子并不想让孩子们曝光，这样对于孩子的成长不利。那么，他应该怎样做呢？是严词拒绝，还是另有他法？事实证明，他不愧是睿智的洛克菲勒的儿子，他并没有直接拒绝记者，给记者难堪，因为他知道，这样做很有可能使记者更加兴致勃勃地在报纸上刊登出孩子们的照片。他问记者，他的孩子是否可爱，然后又说，自己和记者们一样，都觉得孩子是最可爱的天使，作为一位疼爱孩子的父亲，希望

孩子们在一个正常的环境下茁壮成长，不希望世俗的名利过早地侵蚀孩子们纯洁的心灵。

由于同样都是父亲，记者们非常能够理解他的想法，认为他所说的十分有道理，最后就客气地告辞了，并没有刊登孩子们的照片，尽管这很有媒体价值。

不可否认，很多时候，如果你一味地说自己独具特色的语言，那么，对方极有可能不明白你在说什么；而且，即使对方明白，也未必就会认可你的说法。相反，如果你能引用对方的生活经验，采用对方熟悉的语言来阐述自己的想法，那么对方会更加容易接受你的看法。

查尔斯·布朗是全球最大的玻璃工厂——匹兹堡平板玻璃公司的总经理。创业初期，他在明尼阿波利经营着彩色玻璃的生意。他像众多的经营者一样，兢兢业业地经营着自己的事业。不久，他迎来了事业上的转机，有一笔大生意找上门来。如果做成了这笔生意，那么他的事业将会跨越一个台阶。当然，竞争是不可避免的。

在争取这笔生意的过程中，查尔斯及时了解了买主的特殊经验。他注意到对方的决策者是美国西部人，于是，他就有意识地做了一份粗率而狂放的计划书，从而引起了对方的共鸣，成功地争取到了合同。

著名的探险家拉撒里也是采用这种方式才说服了印第安人帮助

他，进而完成了历史上著名的墨西哥湾旅行。一开始，印第安人对 他根本不友好，更不用说帮助他了。但是，拉萨里知道，自己非常 需要当地印第安人的帮助，于是，他学会了用印第安语以及印第安 人常用的特殊语言来与当地人交流，这才改变了当地印第安人的态 度，获得了他们的帮助。

还有，纽约律师界的领袖一约瑟夫·乔特也是采用这种策略一次 又一次说服对方的。他在为一所陶瓷艺术学校的学生做演讲的时候， 将自己比作“校长手里的一堆陶土”；在钓鱼俱乐部里，就把自己比 喻成“被俱乐部的职员放进来的一尾怪鱼”……他总是引用对方的 生活经验来阐述自己的观点，用对方最熟悉的语言说服对方，这大 概就是他雄辩家的地位多年来都不曾动摇的原因所在。

优秀的雄辩家才菲利浦斯说过雄辩的第一要点，就是要以听众 的经验为根本出发点。”因此，要说服他人，你就必须引用与对方 的经验相似的事实来阐述你的观点。

2.采用最让人信服的说活方式

西汉的韩信,是汉高祖刘邦非常信任的大将。刘邦对他所做出的军事建议总是深信不疑。那么,韩信是怎样阐述自己的建议而使刘邦信服的呢?

有一次刘邦召集身边亲近大臣,共同评估某位大将军的能力。韩信说:“这位将军至少可以统领 50 万士兵。”高祖刘邦没有想到一个名不见经传的将军竟然有如此能力,于是想知道自己与那位将军相比,谁在这方面更胜一筹。他趁机问众人说:“那我呢?”

一问之下,几乎所有人都低着头不敢作答,只有韩信波澜不惊地回答道:“以微臣看来,陛下至多能统领 10 万士兵而已。”高祖一听便愣住了,完全不相信自己竟然比不上一个将军,对韩信的话产生了怀疑。

面对刘邦一脸震惊的表情,韩信仍是一派平静地接着说道:“陛下是统将之才,而非统兵之才。”

就这样,韩信采用两面说服法使刘邦信服了他的话。试想,如果韩信只是说刘邦统兵不如那位将军,那么刘邦必定会因为这个说法否定了他的自我而排斥这种意见;而如果韩信因为刘邦是皇帝就一味地抬高他,也势必很难取信于刘邦,刘邦会认为他是阿谀奉承之流。惟有采用又肯定又否定的说法,才能让刘邦信服。

然而,值得注意的是,这种两面说服法有效与否是要看对象的,

也就是说，两面说服法对于知识水平较高的人更为有效；而对于知识水平较低的人而言，他们更倾向于接受片面的说法。

在第二次世界大战期间，美国陆军情报教育部为了说服士兵参战，特意准备了两套广播剧本，一套说得比较片面，另一套则是采用了两面说服法。

通过调查统计发现：高中以下学历的士兵，接受片面说服法的比接受两面说服法的多 15%；而高中以上学历的士兵，接受两面说服法的比接受片面说服法的多 14%。由此可见，人的文化程度越高，就越不容易被片面说服法说服。要想说服他们，采用两面说服法更加容易奏效。

另外一个能让对方信服你的方法，就是让对方觉得有利可图。

举个例子：乘公交车的时候，很多人都喜欢挤在门边的位置，这给上下车的人带来很多不便。如果司机说：“请大家往车厢中部走，这样对每个人都会更加方便。”那么，通常绝大多数人都是无动于衷的，根本不相信司机说的话，他们会想：“有什么方便，我怎么看不出来？”但是，如果司机说请大家往车厢中部走，里面还有空位。”那么，大多数乘客就都会相信，下意识地往里面走，去寻找空座位。

总之，当人觉得有利可图的时候，他会下意识地相信对方的话，这是由人趋利避害的本性所决定的。总之，当他人听了你的话，感觉自己能够有利可图的时候，他的潜意识就会驱使他相信你的话，

除非他找到确凿的证据证实你说的是假的。在此之前，对方多半都会倾向于相信你。

更多资源微信:dsy199333

3.沟通是说服他人的有效途径

说服，就是说服他人认同自己的观点和想法，并且激励他们给出你想要的东西。说服的前提是，你清楚自己想要什么，同时知道他人的要求，在你和对方的需要之间能找到平衡。

一位父亲这样提到自己了解女儿的心路历程，以及“知彼”对父女两人深远的影响：

女儿凯琳约 14 岁时，对我们十分不尊重，经常出言讽刺、语带轻蔑，她的行为也影响了弟弟和妹妹。

我一直没采取行动，直到某天晚上，妻子、我及凯琳在我们的寝室里时，凯琳脱口说了一些很不当的话。我觉得她实在闹得不像话，于是大声呵斥道凯琳，你听好了，让我告诉你我们家的规矩！”

我不厌其烦地开始长篇大论一番，以为能让她信服，知道应该尊敬爸妈。我提到她最近生日时我们为她做的一切，还提醒她，我们如何协助她考取驾照，还让她开自己的车。我滔滔不绝举出了不少“丰功伟绩”。说完后，我以为凯琳大概会对我们叩拜一番，感激涕零，谁知，她竟有些挑衅地说：“那又怎么样？”

我气炸了，愤怒地说：“你给我回房间去，我们真是不想再管你了。”凯琳冲出去，摔上自己的房门。我气得在房里踱步。

然而，冷静之后我突然想到，我并没试着去了解凯琳。我虽无

意打击她，但却只站在自己的立场上想问题。这份觉悟扭转了我的想法和对凯琳的感觉。

半小时后，我来到女儿房间，第一件事就是为自己的行为道歉，我并未为她的行为开脱罪名，仅就自己粗鲁的举止致歉。

“我知道你心里有事，可是我不知道是什么。”我让她知道，我真地想了解她，最后，我终于营造出让她愿意跟我分享内心不快的气氛。

凯琳有些迟疑地谈到她的感受：身为初中生，不但要把书念好，又得交到新朋友；她害怕自己开车，因为这是全新的经验，她担心自己的安全；她刚接到一份兼职工作，不知老板对她有何看法；她在上钢琴课，还要教琴，生活相当忙碌。

最后我说：“凯琳，你觉得不知所措吧？”问题找到了，万岁！凯琳觉得有人了解她了。在面对这些挑战时，她觉得手足无措，所以对家人颇多怨言，因为她渴望家人的关注。其实，她真正想说的是：“拜托谁来听我说说话吧！”

因此我告诉她：“所以当我要求你尊重我们时，你觉得又多了一件事。”

“就是嘛！”她说，“又多了一件事！我连眼前的事都应接不暇了。”

我把妻子拉来，三人坐下来讨论，设法让凯琳简化自己的生活。

最后她决定不去上钢琴课，也不教钢琴了。接下来的几星期，凯琳像是换了个人似的。

回顾过去，我想，凯琳的自信来自我们乐于花时间坐下来了解她，而不是对她说：“好吧，这种行为不可饶恕，不准你出门！”

在这个例子中，凯琳与父母的争执只是一种表象，她用行为掩盖了心中的优惧，父母若只针对她的行为回应，便永远无法明白她的烦恼。可是，凯琳的父亲放下批评的手段，真心地揣摩其心中所想，当凯琳感受到父亲的意愿，便开始安心坦陈自己的心事。一旦理清问题，凯琳也能感受到别人的了解。于是，她便会希望获得父母的引导与指示。

在说服的过程中，要注意以下几点原则：

1. 你要清楚自己想要什么，同时也知道他人的要求，在你和对方的需要之间能找到平衡。

2. 如果你不知道你想要什么结果，而对方清楚自己想要的最终结果，你将被对方所影响。

3. 在说服别人的时候，切忌融入自己的情绪。在任何场合下的发怒、过于激动、过于高兴和伤感，都会削弱你的力量。

4. 说服是鼓动而不是操纵，说服是影响，影响是一个优美的过程，如果你把自己想象成一个艺术家那样去理解别人，你会有意外的收获。

总之,沟通时要让对方觉得自己被接受、被了解,让人觉得你将心比心,善解人意。这就要求你去深入了解对方的内心世界,观察体会,细心揣摩,并采取适当的行动来满足对方的需要,建立信任感,从而使沟通更有成果、更有效率。

更多资源微信:dsy199333

4.采用 7 ± 2 法则来说服对方

在西方,有一个广为流传的谜语,内容是:它不是蜜,可是比蜜还要甜;它不是毒药,可比毒药还要毒;它不是花,可是比花还要美;它不是剑,可是比剑还要锋利。这是什么呢?答案是语言。

语言是人与人进行交流的主要工具,对人际关系的好坏有着极为重要的影响。生活中,会说话、嘴巴甜的人总是很受欢迎;说话没有条理、不分主次、不看对象的人,总让人反感或者印象不深。而对语言的一个基本要求就是要有条理,说话有条理才能给人留下深刻的印象。

有 A、B 两位应聘者, A 自我介绍说:“您好,我是 XX 学校 XX 专业毕业的本科生 XX。很高兴认识您!” B 说您好,我叫 XX,我的专业是 XX,我是从 XX 学校毕业,学历是本科。很高兴认识您!”

人们能够记住并能够对其产生良好印象的一般是 A。因为 A 的语言表述条理清晰,主次分明,让人很容易记住他想要表达的信息。相反,人们对 B 的印象通常是“不知所谓”,然后很快将这个人忘得一干二净。这就是语言条理性不同而产生的差别。

由此可见,在人际交往中,我们一定要尽可能地使自己的语言有条理。

1961 年,心理学家默克多做了一个关于语言条理性的实验:

他准备了 3 组试听材料:第一组是普通的、随机选取的 3 个英文字母,如 PTK;第二组是由 3 个英文字母组成的单词,如 HAT (帽子);第三组是 3 个英文单词,如 EAR(耳朵)-MAN-(男人)-BED(床)。接着,他将这 3 组资料分别放给试听人员听。最后测试试听人员对它们的记忆情况。

结果发现:试听人员对第二组的记忆情况是最好的;而对第一组和第三组都相对要差很多。观察 3 组材料的区别,测试者发现,第二组对大多数人来说都是一个完整的信息块,而第一组和第三组则是 3 个信息块(信息块是指我们不熟悉的、较小的信息单元按照某种固有联系组合起来的、我们熟悉的、具有意义的较大的信息模块)。

这个实验说明,语言的条理性与人们将信息单元组合成信息块的能力有关。不同的人由于知识经验不同,对同一材料组成的信息块的归结、定位也可能不同。比如,以“产品项目管理”为例,刚识字的小学生认为它是 6 个信息块,每个字是一个信息块;一般成人往往将它看作两个信息块——“产品项目”和“管理”;从事管理等相关职业的人则认为它仅仅是一个信息块——专有名词“产品项目管理”。

在此基础上,著名心理学家米勒又做了一个关于信息块广度的实验:

从 1-9 中随机抽出 7 个数字,比如“2、7、8、3、6、5、9”,报给被试者听。然后,要求他们进行复述。结果,几乎所有的被试者

都可以准确无误地把这 7 个数字复述出来。

接下来，米勒增加了数字的个数，却发现，被试者能复述的仅仅只是前面 7 个数字，而后面的他们都不记得。

通过一系列实验的验证，1956 年，米勒正式提出了“ 7 ± 2 法则”。米勒认为：大脑在短期记忆中对“信息块”的接纳范围是 5-9 个，而大多数人的上限是 7。

“ 7 ± 2 ”法则是对人类能力的客观总结。那么，我们在与人进行语言交流的时候，要尽力将信息块的数目控制在 7 ± 2 的范围内。如果想要在极短的时间内传递给对方很多信息，并且要确保其信息传递有效，我们就需要对自己的语言做如下调整：

1. 使信息块包含的信息最大化。将尽可能多的信息用尽可能少的信息块表达出来，能把信息块的数目控制在“ 7 ± 2 ”的有效范围之内。

2. 将最重要的信息块放在最前面。人对最前面的信息块往往具有最深刻的印象，因此我们要将重要的放在前面说。

3. 控制好信息块的个数。在社交场合中存在很多干扰因素，比如噪声、杂事等，使对方的注意力不够集中，会导致只有两三个信息块能够被他们记住。

我们掌握了这些技巧，说话就应该比较有条理了。但是，现实和理论往往是有差距的，而消除这个差距的唯一途径就是训练自己。

不要说病句。即使是面对面地说话而非书面表达，病句也会影响对方对信息的接收效率，而且还会给对方留下不自信、没有文化素养的不良印象。

说话要有要点、有重心。有的人喜欢与人寒暄或者东拉西扯，结果到交谈结束的时候也没有把关键的事情说清楚，这就是无效的语言交流。

要三思而后说。缺少理性的思考会影响语言的条理和逻辑，因此，开口前要稍微想一想。

要把握非语言因素。声线要沉稳，语速要适中，肢体语言要适度，太多了会分散对方的注意力。

要多听名人演讲。这可以潜移默化地改变自己的说话条理。

条理性的语言是一笔宝贵的财富，是我们与人进行交流的有效工具。

5.用断定性的语言来说服对方

论起说服他人的本事，这方面的佼佼者非雄辩家们莫属了。不过雄辩家有许多不同的类型，其中，以政治家为代表的“自信类型”是最具典型意义的。他们说话时总是表现出一副无比自信、笃定的样子，仿佛这个世界根本就没有他们所不能控制的事情。

其实许多人都知道，真理只有一个，而雄辩家门所说的未必就是真理。然而，当他们在众人面前满怀自信侃侃而谈的时候，人们总是容易被他们那种无比确定的样子所征服，愿意去相信他们说的就是真理。那么，为什么他们总是能让人相信他们所传递的信息就是真实的、甚至是不容置疑的呢？为什么他们就能够让人心悦诚服呢？

如果你留意一下他们的语言就会发现，他们高频率地使用了诸如“绝对”、“肯定”、“百分之百”、“全”、“总”、“都”之类的完全肯定或者完全否定的、立场非常鲜明的断言。他们在说服他人时，总说：“我一定会把我说过的事情都付诸实践的。”“我绝对值得你们信赖！”“我向上帝起誓……”等断定性的言论。

一般人听到这种言论的时候，尽管会理智地告诉自己，“凡事不能这样简单地断定”，但又会怀有一种“万一他说的是真的呢？不然他怎么这么肯定呢”的侥幸而继续听下去，也就等于给了对方继续说服自己的机会，而从对方那里获取的信息越多，被说服的可能性就越大。

与那些不确定的信息相比，利用全盘肯定或者全盘否定表达出来的确定性信息所体现的说服力和感染力要强得多。

回想一下 2008 年汶川大地震时各大媒体的宣传，几乎所有的媒体都使用了“全坏”、“全灭”、“全烧”之类的断定性的语言，给人以强烈的心理震撼，进而说服人们捐款。而那些“部分地区崩坏”、“部分人员伤亡”之类的语言，在给人心理造成影响的强烈程度和信息确切度方面都大不如确定性的语言。

一位老师对一个心理素质比较差的考生说一句：“你绝对没问题的，一定能够考好。加油！”这种断定性的语言往往能够有效地消除对方心里的不安，给予对方勇气，从而使学生发挥正常的水平而通过考试。相反，如果老师说：“你应该能够考好吧，即使没有百分之百的把握，也请加油吧！”这样，不但不能说服对方、使对方充满自信，而且有可能使对方产生“老师都这样说了，看来，我真的是考不好了……”的疑虑，进而加重心理负担，导致考试失败。

由此可见，利用断定性的语言向对方传递信息，往往能够征服对方的潜意识，进而在不知不觉中说服对方。因此，当你想要说服他人的时候，不妨适当地运用一些确定性的词语，即使是不确定的信息，也要用断定性的语言来传达。

6.用对方的心理定势说服对方

世界著名的心理催眠专家米尔伦·埃米尔松在对人进行催眠的时候,常准备很多对方肯定会回答为“是”的问题,然后依次问对方这些问题,通过让对方不断地回答“是”,人为地让对方形成一种对任何问题都回答“是”的心理定势,进而达到心理催眠的效果。

在心理学上有个非常著名的原理叫做“刻板印象原理”,指的是,一个人在一定的时间内所形成的一种具有一定倾向性的心理趋势会影响他随后的思维方式和言行举止。即一个人在其已有经验的影响下,心理上通常会对某一特定活动处于一种准备的状态,从而使其认识问题、解决问题带有一定的倾向性与专注性。

刻板印象原理无时无刻不在影响着人的思想和行为。前苏联心理学家曾做过这样一个关于“刻板印象”的实验:

心理学家把同一张照片出示给参加实验的两组大学生看。不过,心理学家事先告诉第一组的学生:照片上的人是一个怙恶不悛的罪犯;告诉第二组的学生:照片上的人是一位伟大的科学家。最后,心理学家让这两组学生分别用文字来对照片上这个人的相貌进行描述。结果,第一组学生描述道:此人深陷的双眼表明其内心充满了仇恨,突出的下巴昭示着他沿着犯罪的道路越走越远的内心……第二组学生描述道:此人深陷的双眸表明其思想的深度,突出的下巴表明他在求知的道路上不畏艰难险阻的意志……

同一个人,之所以会得到如此截然不同的评价,仅仅是因为评价者之前得到的关于此人身份的提示有区别,一开始产生了反感,后来就很难认同;一开始认同,往往就会一直认同。

在人际交往中,如果能够巧妙利用人的心理定势,就可以非常简单地让他人点头称“是”,对你心悦诚服。

“今天的天气真不错啊!”

“是啊!”

“夫人和孩子也都好吧?”

“是的,很好。”

“今年是你的本命年吧?”

“是的,我属鼠。”

……

让对方不断地同意你的意见,制造对方“同意”的心理定势,最后,引入正题,对方往往也会同意。

或许有人会怀疑,这个简单得类似于哄小孩子的策略真的能够奏效吗? 是的,这个策略虽然简单,但的确非常有效。

几乎每个人都有过这样的心理经历:用“不”来拒绝对方,并不能让自己心情愉悦,甚至有时会产生不愉快的感觉;相反,表示同意的肯定性回答往往会给自己带来愉快轻松的感觉。也就是说,对人

来说,同意是自然的态度,而反对要比同意困难。再加上心理定势对“同意态度的强化”,人在连续地同意了一连串事情之后,要突然扭转态度是非常困难的。

再则,人天生有一种使自己的言行或者态度前后保持一致的需求,如果产生了不一致,就会造成心理不适。

因此,通过制造对方“同意”的心理定势来使对方心悦诚服,是切实可行的说服策略。在与人交往的过程中,先就一些对方肯定会表示同意的事情取得对方的同意态度,使对方形成心理定势,最后再道出正题,往往就会避免双方的许多意见分歧,使彼此在最短时间内达成共识。

更多资源微信:dsy199333

7. 激发对方的好奇心,让他甘愿被说服

生活中,当一个人固执的时候,要想说服他是非常困难的。因为,当一个人固执的时候,其心理往往处于一种紧张、封闭的状态,如果硬碰硬地劝说对方,十有八九是会碰钉子的。相反,巧妙地制造悬念,引发对方的好奇心,转移对方的注意力,从而缓和对方紧张、抗拒的情绪,然后再说服对方,则相对容易很多。

战国时,齐国宰相田婴想要在自己的领地内筑城,他的这个想法遭到了几乎所有门客的反对。门客们认为,实施筑城计划会引起田婴和齐国王室的摩擦,而这很可能导致田婴失去政治权利。然而,田婴却固执己见。

一时之间,门客们不断地向田婴进言,希望他能改变主意。面对他人千篇一律的反对,田婴觉得烦不胜烦,不想再听到任何人的劝说,于是,他就对看门的仆役说:“如果再有门客登门造访,一定不要让他们进来。”

果然,又来了一位门客,这位门客苦苦地向仆役恳求,仍然不能得其门而入。无奈之下,他只得在门外大声地喊:“我只说三个字,多一个字,我都愿受刀斧而死。”听他这样说,田婴破例接见了他。这位门客果然只对田婴说了“海”、“大”、“鱼”三个字,说完后,他毫不停留,转身就走。

他这一走,真让田婴如蒙一头雾水,怎么想也不明白这位门客

到底想要说什么。于是，他主动叫住那位门客，问道：“你到底想说什么？把话说完不然我会被你憋死。”

这位门客回答道：“海里的大鱼很厉害，能够将钓住它的鱼线挣断，也能将捕捉它的渔网挣破，让人很难捉到它。然而，像这样厉害的大鱼，如果想离开水，到更加广阔的天空里去畅泳，恐怕只会被渴死。齐国对你而言，不正像水之于大鱼吗？你筑城是为了摆脱国王的束缚，拥有更加广阔的天空，但是同时，你也会失去国王的有力支持，进而失败。”

最后，田婴终于被这番话打动，打消了筑城的念头。

的确，通过制造悬念或者新奇的话题勾起对方的好奇心，一方面能够使对方放松心理戒备，另一方面可以吸引对方的注意力，让对方用心地听你讲，这些无疑是成功说服对方的前提。更重要的是，由于勾起了对方的兴趣，说服会变得更加容易。

亚历山大·克雷厄姆·贝尔是享誉世界的科学家，因为他发明了电话机。然而，一切的科学研究都是需要经费的。有一次，他为了研究复音电唱机的事情而来到朋友哈伯特家，希望哈伯特能够赞助他正在进行的研究。那么他是不是像现在很多人拉赞助那样，带了一大堆项目说明、调研分析、可行性报告，然后直言自己的项目多么多么有价值、多么多么好呢？显然，贝尔没有这样做。

一开始，贝尔只是在弹钢琴，而哈伯特在旁边看书，一切都惬

意极了。然而，贝尔突然停止了弹奏，扭头问正在看书的哈伯特：

“你相信吗？我只需要把这踏板按下去，就能够让钢琴唱我唱的音，我唱什么，钢琴就会唱什么。”

“钢琴会复唱”，这奇怪的事情勾起了哈伯特的好奇心，于是他放下手中的书，兴致勃勃地问贝尔：“哦？你怎么能够做到呢？”接下来，贝尔顺理成章地给哈伯特上了一堂有关复音电唱机的原理的专题课，进一步激发哈伯特对这种研究中的电唱机的兴趣。结果，哈伯特为了能够尽早看到这种新奇的机器而主动提供了资助。

其实，贝尔说服哈伯特赞助之所以能够成功，关键就在于他没有一开始就直言自己的来意，而是利用对方的好奇心来激发对方的兴趣，然后再一步步进入正题。人有可能会拒绝别人，但是不会拒绝自己。为了满足自己的好奇心，为了让自己的兴趣得偿所愿，哈伯特自然会提供资助。

在说服他人的过程中，如果你能够成功地引起对方的兴趣，那么，你就已经成功了一半了。

8.投其所好，使说服对方的可能性最大化

人的情感可以分为积极情感和消极情感两大类，积极情感包括喜欢、愉悦、兴奋等，消极情感则是指讨厌、憎恶、气愤等。心理学研究表明，积极情感能够引发理解、接纳、合作的行为效果；而消极的情感则会让人对外界产生排斥和拒绝。也就是说，当对方处于积极情感状态的时候，往往更容易相信你所说的是对的，进而按照你的意见行事；反之，如果对方处于消极情感状态，那么，你想要直接说服对方就是一件非常困难的事情。

由此可见，最大限度地引导、激发对方的积极情感，能够使说服对方的可能性更大。而“投其所好”就是一个引导和激发对方积极情感的过程。在这个过程中，能够采用的方式是多种多样的，下面介绍的是最为典型和有效的做法。

首先，你要通过观察，发现对方的“闪光点”，并对之加以赞扬，使对方的心情更加愉悦。

一个让人难以忍受的大热天，一位教授走进一家餐厅就餐。不知是由于天热还是别的什么原因，餐厅里服务人员的态度并不是很好。然而，这位教授并没有像大多数人一样和服务人员理论其态度问题。为了获得对方良好的服务，这位教授像闲话家常一样对服务员说今天的天气真热啊，可是你们还要为客人服务，还要站在炉边做菜，一定够辛苦的，真是难为你们了。”

这位教授巧妙、准确地赞扬了餐厅服务人员的可贵之处——在如此炎热的天气里，仍然坚守岗位为大家服务。教授的话使他们感到自己是被人关注和关心着的，从而产生了积极的情感体验，接下来，心情愉悦，服务自然也就周到了。

在你赞赏了对方的“闪光点”，在对方紧张、严密的心理保护网上撕开突破口以后，你还需要让对方接受你。因为，只有当对方接受了你以后，才有可能接受你的观点和见解。那么，怎样才能使对方接受你呢？答案就是：找到对方的“兴趣点”，并通过谈论对方感兴趣的话题，让对方接受你。

面包商杜维诺一直试图把自己的面包卖给纽约国际饭店。4年内，他经常打电话给饭店负责这件事情的经理，并且只要是该经理参加的社交聚会，他都尽可能地参加，他甚至为此在饭店内预订了房间。令人遗憾的是，他都失败了。

在研究了人的社交心理以后，杜维诺改变了策略，他决定找到经理的兴趣点，然后投其所好。

他打听到这位经理是“美国旅馆招待委员会”组织的一员，而且还当选过该组织和“国际招待者协会”的主席。

于是，杜维诺再次见到经理的时候，就和他谈有关招待者协会的话题。出乎意料地，原本对杜维诺十分冷淡的经理一下子就打开了话匣子，反应异乎寻常的热情。在杜维诺要离开的时候，这位经

理成了杜维诺参加该协会的推荐人，而杜维诺只字未谈有关面包销售的事情。

几天后，饭店经理主动打电话要杜维诺送面包样品过去。4年的努力未成，一朝“投其所好”的交谈却得手了。由此可见，投其所好能够获得对方的好感，而当对方对你好感十足的时候，要他答应你的要求也就是水到渠成的事情了。

了解对方的兴趣，针对对方感兴趣的话题交谈，能够在不知不觉中与对方建立起感情，使对方接纳你。这样，就为进一步说服对方创造了最有利的条件。

更多资源微信: dsv19933

9.借助权威的力量来说服对方

著名空军将领乌扎尔·恩特和自己的副驾驶员合作多年，一直都很合拍。然而，在一次飞行任务前，副驾驶员生病了，于是，这次他只得和一名替补搭档合作。

在起飞过程中，恩特哼起歌来，并且他的头也随着节拍一点一点地打起了拍子。糟糕的是，这位替补并不明白恩特只是在享受音乐，误以为恩特是要他把飞机升起来。虽然这个替补清楚地知道飞机还远远没有达到可以起飞的速度，但他还是把操纵杆推了上去。

结果飞机的腹部与地面相撞，螺旋桨的一个叶片插入恩特的背部，导致恩特终生截瘫。

事后，调查员在了解事故情况时问那个替补副驾驶员：“既然你知道飞机还不能起飞，为什么仍然把操纵杆推上去了呢？”替补的回答是：“我以为将军要我这么做。要知道，他是这方面的权威人物，我应该听他的。”

其实，类似的故事在航空界屡见不鲜。明明机长所犯的错误十分明显，但飞行员们却没有针对这个错误采取任何行动，最终导致飞行事故的发生。这种现象由于其多发性而甚至具有专有的名字——“机长综合征”。

“机长综合征”的发生是有其固有的心理根源的，那就是人们对权威的信任要远远超出对常人甚至是自己的信任。

这种心理是非常普遍的。比如，当人们身体不适去医院就诊的时候，往往会选择专家门诊，即使多花钱、多花时间等也在所不惜；

一篇医学论文如果是刊登在普通杂志社，人们往往会有所怀疑，然而如果是刊登在联合国的某个刊物上，人们将深信不疑……这种现象说明，权威对人们的影响力是巨大的。防失联V：357607890

有一个著名的心理学实验证明了权威的力量：

美国某大学心理系的一堂课上，教授为学生们引荐了一位来宾——世界闻名的化学家施米特博士。

接着，施米特博士从皮包中拿出一个装有液体的玻璃瓶展示给学生们看，说：“这是我正在研究的一种具有很强的挥发性的物质。”说完，他拔开了瓶塞，在教室里走了一圈，问：“现在你们能够闻到它的味道吗？闻到的学生请举手。”这时，几乎所有的学生都陆续举起了自己的手。

但是后来，教授告诉学生们：所谓的施米特博士只是本校的一位老师化装成的。这时，立刻就有学生说：“原来他是装成的，难怪我什么也没有闻到。”而事实上，那瓶液体也的确只是一瓶蒸馏水。

从这个实验中，可以看出人们对权威简直可以说是到了迷信的地步。因此，当你无法说服对方的时候，不妨借用一下权威的力量。比如说，你想要说服对方采取某种方法，但是对方却非常不以为然。这时，懊恼固然无济于事，而硬碰硬恐怕也只会使事情变得更糟。

与其如此,不如告诉对方:“嗯,或许你说得有道理,我这里有一些资料,不如我们一起进一步讨论一下。”然后,收集许多支持自己观点的权威性资料,给对方参考。这种方式会比你与对方做口舌之争有效得多。又或者,当你无法说服对方,两人的沟通交流陷入僵局的时候,你可以请被冠以“专家”之名的人向对方阐释相关信息。

对于权威,大多数人在心理上都有着某种程度的迷信,因此,借用权威的力量往往能够快速而有效地说服他人。所以,如果你自己不够权威,那就学着借助权威吧!

更多资源微信:dsy19933

10.提出的建议要暗合对方的心理

生活中，真正具有“兼听”美德的人并不多，而且，极有可能你所碰见的是一个顽固分子，对他人的意见，他根本就当成了“耳旁风”。那么，怎样才能够让对方接受你的意见呢？

心理学家指出，在人际交往的过程中，“自我”永远是第一位的。也就是说，如果你的建议让对方的自我产生了不适感，对方势必会排斥你的建议。要想让对方接纳你的建议，就要采取迎合对方心理的建议方式。

1. 要动之以“情感”。心理学家认为，人们在做选择决定时，有 90%是依赖于情感的。在情感的基础上，才用逻辑加以证明，说明自己的行为多有道理。因此，如果没有唤起对方的情感，只用严格的逻辑和天道理去献计献策，那么，不管你献的那个计策多合乎道理、合乎逻辑，被采纳的可能性都几乎为零。

所以，你不妨为自己的计谋换张脸，把它们“翻译”成以情感为基调的“谏辞”，以清楚具体的好处把对方的情绪调动起来。

2. 要晓之以“策略”。研究显示，即使你已经唤起了对方的情感，但空泛的建议仍然不足以引起对方的兴趣。因此，要进一步提出具体策略，清楚地阐述行动的具体进程，这样才能让对方认为你的建议是可行的。让对方更接近你给他的“果子”，从而让你的建议更具有诱惑力，更容易被对方所采纳。

3. 要诱之以“避祸”。每个人在面对选择、进行决定的时候,都会考虑其得失。如果风险过大,那么他采纳建议的可能性就很小;如果你描述得完全没有风险,对方很可能无法相信,进而拒绝你的建议。因此,你应该坦诚地将可能出现的风险告知对方,并针对“怎样避免消极、不快的后果”提出一些切实可行的措施。

其实,诱之以“避祸”的方法不仅能够让你的建议更加真实可信,减少对方对风险的疑虑,而且能够刺激对方的动机。心理学家指出,当人被告知自己正冒着失去某物的危险时,往往会产生更强的动机。

4. 增强对方对建议的信心。通过上面这一番包装,你的建议已经不存在让对方拒绝的问题了。然而,很多时候,人们之所以拒绝采纳某项建议,并不是因为建议本身,而是因为提建议的人让他们感到不舒服。因此,你仍需要运用以下策略增强对方对建议的信心。

①让他相信“主意是他出的”。对于那些自己出的主意,人们往往会表现得更加积极和满意。所以,即使你想法的产生和对方丝毫没有关系,也要尽量让对方觉得那个主意是他先想出来的,或者你是受了他的启发才想到的。

②让他知道“新主意是他一贯的想法”。人都有讲究“次序”与“一致性”的先天需求。有意识地提醒对方,这个建议与他的信念、行为以及以前做过的事情是一致的,那么这个建议被采纳的可能性就会更大。

③准备不必 100%，让他明白你“也不是‘百科全书’”。很多人认为，向人提建议和方案的时候，准备得越周全越好。其实，准备得太过周全，反而会适得其反。

即便你什么都知道、什么都明白，活脱脱就是一部“百科全书”，可是并没有多少人愿意听百科全书教条式的建议。因此，你不妨将心理学上的“出丑效应”用上一用。在小的、无关紧要的地方表现得不太确定，用一些显得有些语无伦次的短语，比如“这件事我想，嗯，我知道，并且，对，呃，这件事，我晓得……”等，反而能够凸显自己的真实，从而让对方更容易接受。

④用你的热忱感染对方。心理学家指出，人的情绪是会传染的。因此，当你“献计”的时候，应该用自己的情绪去感染对方。情绪高涨、充满自信地向对方阐述建议，能让对方最大限度地接受你的建议。

此外，你在向对方提出建议时，还有一点是必须注意的，就是一定不能将想让对方采纳的心情表现得太过迫切。人都有逆反心理，当你越是想要他去做一件事的时候，他往往不是那么愿意；当你不想他去做，或者他不被允许去做的时候，他往往会更主动地去做。

第七章 争取他人的积极帮助的心里策略

都说“多个朋友多条路”。不可否认，获得他人的帮助是人们进行社交的主要目的之一。可是很多时候，即使你积极地与人交往了，也未必就能够获取他人的帮助。事实上，他人之所以愿意为你效力，是因为这让他觉得愉快。那么，怎样才能将帮助你变成一件使对方觉得愉快的事情呢？本章将为你讲述如何让他人心底纯洁美好的想法和愿望自然流露，进而让他帮助你、与你合作的窍门。

1. 让他人按照你的心意去办事

威廉·鲁道夫·赫斯特是一位非常著名的出版商，他拥有 23 家报纸、12 家杂志。然而，他当初也仅在旧金山拥有一份报纸而已。

有一次，恰逢著名漫画家纳斯特来到旧金山，而赫斯特当时正在进行一个非常重要的计划：他想在自己的报纸上刊登一些东西，以此来发动人们敦促电车公司在电车前面装上保险杠，从而提高乘坐电车的安全性。当他听到纳斯特来旧金山时，他立刻想到，如果请纳斯特画一幅相关的漫画刊登在报纸上，一定能引起人们对此事的普遍关注。

然而，事实上，纳斯特替他画的第一幅画却并不怎么让他满意。那么，怎样才能让这位著名的漫画家心甘情愿地画出符合自己心意的画呢？为此，赫斯特一直思考着。

这天晚上，赫斯特与纳斯特共进晚餐，赫斯特对纳斯特的那幅漫画大加赞赏一番，之后他又接着说这儿的电车总是出现事故，已经让许多孩子成了残疾、甚至失去了生命。有时候，我觉得那些电车就像吃人的妖怪一样，在街道上横冲直撞，视人的生命于无物。”

听赫斯特说到这里，纳斯特突然跳了起来，大声地叫道天啊，先生，我突然有了一个更好的构思，我保证能画出一张更加出色的漫画。请你把原来的那张撕掉吧，我重画一张。”

于是，纳斯特兴高采烈地回到宾馆里，开始挥毫作画，直到深

夜。第二天，他果然送来了一幅符合赫斯特心意的杰作。

赫斯特在闲聊中，不动声色地将自己的想法说了出来，借用这种暗示将想法传递给对方，让对方接纳了自己的创意。而在对方看来，还以为是自己灵感突发，发现了一个绝妙的构思，从而高高兴兴地按照赫斯特的心意做事情。

由此可知，如果让对方相信，一切都源自于他们自己的创意或想法，而并非是沿袭他人的思路，那么就能够满足对方的“自尊心”和成就感，进而调动起他行动的积极性，让他心甘情愿、高高兴兴地按照你的想法去做事情。而那些总是能让他人为自己效力的人，无一不精于此道。

林肯主持白宫期间，有一位非常有能力的政治家叫查尔·撒姆纳。像许多有才华的人一样，查尔有些恃才傲物，想让他为谁效力可不是件容易的事情。然而，林肯用了些技巧，很巧妙地利用了他的虚荣心，让他相信，那些内阁的议案在很大程度上是出于他的谋划，以此来获得查尔对议案的极力推崇，从而使议案得以顺利地实施。后来，格兰特继任林肯做总统，由于不善此道，他对查尔·撒姆纳简直就是无计可施，很多时候都不能获得查尔的支持。

无疑，要认可并按照他人的想法来行事，这多少都会让人心里产生不适感，尤其是当他人的想法、创意或者计划比自己的想法还要好的时候。因此，如果想让对方执行你的计划，不妨采用一些技巧，使其产生“计划是出于自己”的错觉，让他在不知不觉中、高

高兴兴地去做那些你想让他做的事情。

更多资源微信:dsy19933

2. 激发对方的欲望

作为卡耐基钢铁公司的首脑，卡耐基和加里都曾希望作为金融界巨擘的皮尔帕特·摩根能够以巨资来收购卡耐基钢铁公司，这样他们将获得巨大的利润。令人惋惜的是，他们都未能成功地说服摩根。

后来，什瓦普出任卡耐基钢铁公司的 CEO，卡耐基便把这个任务委托给什瓦普。什瓦普，这位精于攻心之道的总裁成功地说服了摩根。那么他是如何做的呢？

以智巧著称的什瓦普首先设计了一个让摩根无法拒绝的、倾听自己阐述信息的机会，然后他用了一个人们非常熟悉的心理策略，达到了自己的目的。

什瓦普被纽约的多位银行家邀请出席一个宴会，于是他就告诉这些银行家，自己非常仰慕摩根先生，希望能够在宴会上与他见上一面，请他们一定邀请摩根先生出席。

在宴会上，什瓦普做了十分精彩的演说。他对自己所从事的钢铁行业的美好未来进行了展望，描绘了一幅让人神往的前景图。同时他还指出，公司与公司之间的合并将会成为一种商业主流，因为这种合作方式除了能够增进效率、促成良性竞争之外，更重要的是，它能够为发起人创造巨大的财富。当然，他并没有露出演说是专门为摩根而设的痕迹，而是很客观地讲述了合并公司带来的巨大收益。

什瓦普才华横溢、口若悬河，他所讲述的那种收益根本无法让人抗拒。果然，摩根也同样被这巨大的收益前景所吸引，在宴会后立刻找到他了解情况。当什瓦普解答完摩根的几个问题以后，摩根毅然地以 4.92 亿美元价格买下了卡耐基钢铁公司。就这样，什瓦普促成了一家拥有数亿资金、规模庞大的美国钢铁公司的诞生，而他也成了这家公司的总经理。

什瓦普之所以能够成功，是因为他成功地激起了摩根的想象力，强化了摩根对金钱的欲望，从而完成了有史以来最重大的收购。

与什瓦普相同，横扫欧洲大陆的拿破仑也使用了同样的策略，收罗了很多意大利士兵跟随他、为他效命。

面对一群衣衫褴褛、饥肠辘辘的意大利士兵，为了能让这些人听命于自己，这位年仅 25 岁的法国将军对他们说：“兄弟们，现在，我将把你们带到世界上最富足的地方去，那里到处都是繁华的都市和富饶的乡村，在那里你们可以吃到美味的面包、香气满溢的烤鸡，再也不需要过衣不蔽体、食不果腹的日子……”就这样，拿破仑激起了士兵们的衣食欲望，从而使士兵们心甘情愿地跟随他。

在占领米兰之后，这些士兵在衣食上都得到了满足，他们最强烈的欲望也不再是吃穿。于是，拿破仑又开始在他们的“自尊心”上下工夫，他用诸如“历史的创造者”、“家乡的英雄”、“亲人引以为傲的勇士”等充满激情的词句激发了士兵们建功立业的欲望，进而效命于他。

在埃及的金字塔下，他鼓舞士兵说弟兄们，四千年的历史都在等着你们！”类似这样的话，激起了士兵们想要成为历史主宰的欲望，进而产生了和他一起去战斗、共同成为古今无双的英雄的愿望。

在进攻莫斯科之前，他又鼓动士兵们说：“弟兄们，攻破了这座城，我们就能拥有丰富的供给和舒服的防寒营房了，然后，我们就可以带着荣誉凯旋，就可以回到家乡与亲人共享天伦了。”他所说的这些正是士兵们最想要的，自然他们就肯为他效命了。

无数的事例都指出这样一个事实，即拿破仑非常擅长将自己的军事计划和士兵们的欲望密切地联系在一起。他利用“欲望”的咒语让士兵们为他效力。

因此，当你想让别人做某件事情的时候，你应该首先想办法刺激他去做，然后再进行一定的诱导。比如，如果你想让一位朋友和你一起去露营，你就可以对他说：“我对森林实在向往极了。到了那里，漫步在广阔的天空下，坐在清澈见底的小溪边听水流动的声音，在青草的清香中入睡，在篝火旁闻食物的香味……这是多么惬意啊！”

总之，将对方的欲望与你想让对方去做的事情联系起来，是一种非常有效的心理策略。

3.给予对方一个头衔

虽然头衔是虚的，不能增加人的经济收益，但却可以在极大程度上满足人的自我成就感。很多人都通过给予对方一个光辉闪耀的头衔来获得对方的鼎力协作。

斯坦梅茨是一位拥有异常敏锐的观察力和无法估计的才能的人。然而，在他就任通用电气公司的行政主管时，他所管理的事务却乱作一团，因此，他被撤消了行政主管一职，而担任顾问兼工程师。那么，怎样才能使这样一个事业上受挫的人不遗余力地投入到工作中、为公司效力呢？

这时，高层管理人员运用了一些奇妙的驭人策略。他们给予了斯坦梅茨一个耀眼的头衔——“科学的最高法院”。一时之间，几乎公司上下所有的人都知道：有一个叫斯坦梅茨的工程师非常了不起，他被称为“科学的最高法院”。而斯坦梅茨也极力维护这个头衔所带给他的荣誉，他不遗余力地工作着，创造了很多奇迹，为通用电气的发展作出了极大的贡献。

头衔是一种公开化的赞誉，面对它，几乎没有人能够真正抗拒。头衔能够让许多人激动不已，能够激发他们的工作热情，当然，还能够赢得他们的忠诚。一个小小的头衔真地拥有这么巨大的魔力吗？

其实，这当中是有其心理学依据的。

首先，从个体心理学的角度看，当一个人被赋予某种头衔的时候，他对自己的自我认知就发生了改变。潜意识中，他将自己和这种头衔统一起来，如果他不按头衔的要求去做的话，他就会产生认知失调，也就是自我认知和言行冲突，从而产生心理不适。因此，为了避免认知失调产生，他一定会以积极的言行来极力维系头衔带给他的荣誉。

再则，从社会心理学的角度看，当一个人被赋予某种头衔的时候，实际上是被赋予了某种社会角色。

著名心理学家津多巴曾经做了一个这样的实验：

参加实验的志愿者都是男性。津巴多将他们分成两组，一组扮演监狱里的“看守”，另一组扮演“犯人”。

一天后，几乎所有的参与者都进入了角色。“看守”变得十分暴躁而粗暴，甚至主动想出许多方法来体罚“犯人”。而“犯人”则“垮”了下来，有的消极地逆来顺受，有的开始积极反抗，有的甚至像个看守一样去欺辱其他犯人。

人有一种将自身的言行与自己所扮演的角色统一起来的本能，人很难抛开自己所拥有的头衔而做出格的事情。

作为美国劳工协会缔造者的赛谬尔·冈伯斯就是凭借这个策略走向了成功。在刚开始的时候，他所面临的困境除了缺少资金之外，还缺少同盟者。为此，他创立了“民间委任状”，专门对那些愿意

组织工会的人授予荣誉称号。采用这种方式，一年之中他就获得了 80 个人的鼎力支持。从此以后，美国劳工协会的会员数目开始直线攀升。

横扫欧洲大陆的拿破仑毫不吝啬地创设了许多崇高的头衔和荣誉。他制定了一种十字荣誉勋章，授予了 1500 多个臣民；他重新起用了法兰西陆军上将的官衔，并将官衔授予了 18 位将官；他还以“大军”头衔授予那些优秀的士兵……他通过给予他人头衔的方式赢得了众人的支持。

要想获得他人的鼎力支持，给予他人合适的头衔是非常有效的方式，这一点被无数事实反复证明着。

4.人情投资成本很低，但回报很高

生活中，很多人深知人情账户的重要性，知道今日的施予正是以后的获得。当他们落难或者不如意的时候，会有很多人施以援手。做人做得如此风光，与储蓄“人情账户”的良好习惯是分不开的。

人大都会帮助那些曾经帮助过自己的人，为那些曾经给予过自己的人效力。这是因为，从他人那里获得帮助、接受他人的给予，从某种程度上来说是对自我价值的一种否定，会产生一种心理上的不平衡感。为了重新找回自我价值，往往会尽自己最大的力量去回馈对方。

人情就是财富。积累人情这一无形资本是人际关系学中最基本的策略和手段，是开发利用人际资源最为稳妥的灵验功夫。

《围城》的作者钱钟书，一生中最落魄的日子莫过于年轻时困居上海“孤岛”写《围城》的时候。那时，由于入不敷出，不得不把保姆都辞退了，由夫人杨绛亲自操持家务。虽然，为了生活，钱钟书的写作动机带有商业性，但他 500 字天的精工细作，却跟不上商业性写作速度的要求。后来，全靠导演黄佐临推动公演了杨绛的四幕喜剧《称心如意》和五幕喜剧《弄假成真》，并及时支付了酬金，才使钱钟书夫妇尽快渡过了难关。

许多年后，电视剧《围城》开拍，黄佐临之女黄蜀芹独得钱钟书亲允担纲该剧导演。

也许,有的人会说:“怎么就能肯定对方一定会还你的人情?这年头,秋后不认账的人太多了。”是的,对方会不会还人情是个未知数,但是可以肯定的是一你不做人情储蓄,就一定无所得。如果对得失斤斤计较,不肯帮助人,这样的人是可悲的。撇开他在关键时刻可能会得不到帮助不说,也丢开社会对他的评价不谈,就其自身而言,他也会让自己成为一个可悲的人。

有这样一个故事:

越战结束以后,一个士兵打完仗回到美国国内,在旧金山给他的父母打了个电话,说他想带一位朋友回自己的家。他的父母很高兴地答应了。可当父母听说他的朋友是一个失去了一只胳膊和一只腿的残疾士兵而且急需人照顾的时候,他们又对儿子表示抱歉,只答应给那位朋友另找一个可以养伤的住所。儿子坚持要让朋友跟自己一起住。这时父亲生气了,严厉地说孩子,我不知道你在说些什么,你有没有想过这样一个残疾人会给我们的生活带来多么沉重的负担。我们自己的生活,不能因为这种事干扰我们的正常生活。我想你还是自己赶快回来吧,赶快把这个人忘掉。他自己会找到活路的。”

就在这个时候,儿子挂上了电话。

此后,这对父母再也没有得到儿子的任何消息。后来,他们接到旧金山警察局打来的一个电话,被告知他们的儿子坠楼身亡,经警察局认定是自杀。

悲痛欲绝的父母乘飞机抵达旧金山，并被带到陈尸所辨认儿子的尸体，他们认出了儿子，但惊愕地发现：他们的儿子失去了一只胳膊和一只腿。

储蓄人情绝对是人际交往中不可缺少的。那么，具体应该怎样去做才算是有效地储蓄了人情呢？在帮助别人时，我们要掌握以下基本要领：

1. 帮助别人时不要说得过于直露，挑得太明，以免令对方感到丢了面子、脸上无光。如果已经给别人帮过忙，更不要四处张扬。

2. 帮助别人不可一次过多，以免给对方造成还债负担，甚至因为受之有耻而与你断交。

3. 作为领导，要培养下属对你的感情依赖，让他们心甘情愿为你效力。

4. 给人好处还要注意选择对象。有些贪得无厌的人，你帮他的忙，说不定还会反咬你一口。

帮助别人分为两种：一种是雪中送炭，一种是锦上添花。二者都可落得人情，但两者之价值却有天壤之别。雪中送炭是救人于生死、济人于危急，就好比给一个即将渴死的沙漠旅人以清泉；而锦上添花则好比给富人以金条。两者给人带来的心理满足天差地别。因此，我们应该去帮助那些真正需要帮助的人。

5.利用“欠情”心理使对方难以拒绝

推销界广泛流传着这样一句话推销员要靠腿脚赚钱。”也就是说，推销员往往屡遭拒绝，却仍要坚持不懈、越挫越勇地去拜访客户。“我是不会购买你推销的产品的，你来多少次都没有用。”面对客户这般不留余地的拒绝，推销员仍然要强打精神、面带微笑地回答：“没关系。希望您不要介意我多次拜访您，因为这是我的工作，所以，我还是希望您能听我给您介绍一下产品信息，也许以后您会有需要的时候……”如此五六次之后，对方大都也就不会再拒绝了。

然而，无论多么乐观、坚强的人，被人拒绝的次数多了，仍然难免泄气和难过。实际上，对一些经验丰富的推销员来说，屡遭拒绝的情况很少发生。那么，这些推销员是怎样做的呢？他们采用了什么办法使得人们无法拒绝呢？

推销员总是在极其不适合出门的日子里拜访客户，要么冒着倾盆大雨，要么顶着炎炎夏日。在那样的日子站在客户的门前，对方所感受到的诚意、心中的同情和感激之情都会更加强烈，从而使得对方难以拒绝。

以上的两种方法，就其根本而言，都是有效利用了人们“心理借贷感情”的心理学原理。当自己一次又一次冷酷地拒绝他人，他人仍然和颜悦色地、一次又一次地来访；当他人冒着大雨来拜访自己的时候，很多人都会对对方产生一种心理负疚感，从而无法拒绝

对方。

心理学家指出，人对于人际关系都有一种平衡的需求，也就是说，在人际交往中，当对方的诚意、付出、态度等表现得比自己好太多的时候，自己就会产生一种“欠情”的心理，为了摆脱这种心理带来的不适感，人就会调整自己的态度和行为来找回平衡感。

因此，在人际交往中，你完全可以使自己的诚意、情谊放大一些，激发起对方的“欠情”心理，使得对方无法再拒绝为你效力。那么怎样才能使自己的诚意和情谊放大呢？

方法其实并不复杂，只要你迎着“困难”和对方交往、让自己看起来“不容易”就可以了。为了获取对方的较大让步，你要千方百计地不断在对方的心中累积小的心理负担。

很多新闻记者都深谙“夜讨朝取”的采访法门。当他们对某项重大事件进行追踪时，往往会以事件关键人物的家为目标，在他们那里守候至深夜或清晨，在所有人都休息的时候工作，从而给对方造成一定的心理负担，使得对方难以拒绝自己的采访。这往往比盲目地蛮干和纠缠有效得多。

在日常生活中，我们不妨借鉴一下推销员和新闻记者的“做法”，或许可以使事情进展得更加顺利。比如说，选择一个星期日，穿戴得体地去对方家中拜访，诚挚地请求对方。只要对方力所能及，通常是不会拒绝为你效力的。

6.恰当的反馈能使对方更加积极

心理学家赫洛克曾做过一个有关反馈的著名的实验：

他把 106 名四五年级的小学生分成四个组，让他们每天练习相同的数学题目。当然，不同的组练习后，所受到的“待遇”是完全不同的。

第一组为受批评组，每次练习后，都挑出学生们的错误，并严加批评。

第二组为受表扬组，当学生们练习完以后，针对他们不同的良好表现予以表扬和鼓励。

第三组为被忽视组，对这组的成员，既不批评也不表扬，只让其静听其他两组挨批评和受表扬。

第四组为控制组，这组和前三组是隔离的，并且也不会得到来自于外界的任何评价。

一段时间后，赫洛克对四个组的练习效果进行了考察，结果表明：控制组的练习效果是最差的。而在前三组中，被忽视组的练习效果明显低于其余两组。而在练习效果相对较好的受表扬组和受批评组中，受表扬组的练习效果最好，并且呈现不断上升的趋势。

由此可见，不同的评价对学生们的活动效果有着不同的影响，而没有评价是最坏的情况。其实，评价就是对他人活动的一种反馈，

而所谓反馈指的是行为者对自己行为结果的了解，这种了解能够强化先前行为的作用，从而使行为者更加积极地做出类似的行为，提高行为的效率，这一现象，被心理学家称为“反馈效应”。也就是说，给予对方合适的反馈信息，能够使他更加积极地努力。

著名心理学家多湖辉曾经讲述了这样一个故事：

有一个管理者想要解雇一个职员。不过，这位管理者并没有像大多数人一样，直接通知职员“你被解雇了”；而是采用了一点儿心理技巧，让这个职员主动申请离职。这位管理者的做法是：无论这位职员将工作做得怎样，管理者都不置一词，完全把他当成了一个“透明人”。就这样，没多久，这位职员就主动辞职了。

由此可见，一个人的活动没有办法得到他人的反馈，会极大地打击他的活动积极性。因此，如果你想要他人积极地为你效力，那么你就一定要给予及时、恰当的反馈，这样才能使对方保持积极性。

生活中，反馈效应是普遍存在的。我们应该记住：有反馈比没有反馈好，正面反馈比负面反馈好；即时反馈比远时反馈的效应更大。而作为管理者，想让团队成员积极地为你效力，以下几点是值得注意的。

1. 在活动的过程中，及时地进行自我反馈，即自省，避免盲目性，找到最佳的方法。
2. 重视别人所做的评价，结合实际情况客观地进行自我总结，

提高自身素质来推动事物的进程。

3. 正确对待自己的进步，胜不骄败不馁，始终朝着前方更加远大的目标不懈地努力。

4. 在团队中建立起合理的反馈制度，及时、客观地对成员的活动进行评价，以保证他们的活动效率。

更多资源微信:dsy199333

7.运用“登门槛效应”让对方为你效力

在1984年的东京国际马拉松邀请赛上,原本名不见经传的日本选手山田本一出人意料地夺得了冠军。当记者问他为什么会取得如此惊人的成绩时,他答道:凭智慧战胜对手。

当时,许多人都觉得这个偶然获得冠军的矮个子选手只是在故弄玄虚罢了。众所周知,马拉松比赛拼的是体力和耐力。只要拥有良好的身体素质和耐力就有可能夺冠,连爆发力和速度这些条件都在其次,更别说是用智慧战胜对手了。

两年后,意大利北部城市米兰再次举行国际马拉松邀请赛,山田本一代表日本参赛,再次夺得冠军。于是记者们又请他谈夺冠经验。

而山田本一的回答仍然是“用智慧战胜对手”。这一次,记者并没有在报纸上再挖苦他,然而对他所谓的“智慧”仍是迷惑不解。

10年后,谜底终于解开了。山田本一在他的自传中说:每次比赛开始之前,我总要乘车将比赛线路仔细看一遍,并且将沿途比较醒目的标志记下来,例如第一个标志是一间银行,第二个标志是一棵大树,第三个标志是一座红色的房子……这样一直记录到赛程的终点。比赛时,我以跑百米的速度冲向第一个目标,然后再从第一个目标开始,以同样的速度冲向第二个目标。这样,40多公里的赛程就被我分解成几个小目标而轻而易举地跑完了。刚开始,我并不懂这个

道理，我把目标定在终点线上的那面旗帜上，结果跑到十几公里就已经疲惫不堪，并且被前面剩下的那段遥远路程吓倒了。

山田本一获胜的秘诀就缘于一种“登门槛效应”的心理。很多研究都表明了“登门槛效应”的存在。加拿大心理学家经过研究发现：如果直接提出要求，有 46% 的多伦多居民甘愿为癌症学会捐款；而如果分两步提出要求，即前一天先请居民们佩戴一个宣传纪念章，第二天再请他们捐款，则有近 90% 的居民愿意捐款，也就是说，愿意捐款的人数几乎增加了一倍。

其实，“登门槛效应”不仅仅是对别人有用，对自身也有很大的作用。美国社会心理学家弗里德曼和他的助手在 1966 年曾以实验证明了这一点。

首先，弗里德曼派一位助手去登门拜访一组家庭主妇，声称他正在为“安全驾驶委员会”工作，希望得到主妇们对这一运动的支持，请她们帮一个小忙：在一份呼吁安全驾驶的请愿书上签名。多数主妇认为这是一个利人利己的事，加上签名个也并不麻烦，所以，大多数主妇们都爽快地签了名，只有个别人拒绝了。

过了几天，弗里德曼又派这个助手去登门拜访一组家庭主妇，不过，这次他除了拜访第一组家庭主妇之外，还拜访了一些以前从未拜访过的家庭主妇。助手这次带的是一个写着“谨慎驾驶”四个字的大招牌，他的任务是请求那些家庭主妇们把这块牌子竖立在她们各自的庭院里。

这个招牌看起来很笨拙,竖立在庭院里显得有些不协调。此次要求显然有那么一点点过分,那些被拜访的家庭主妇们究竟是会答应,还是会拒绝呢?

最终的结果是:那些曾经同意在请愿书上签名(一个小要求)的家庭主妇中,有55%的人接受了在自己庭院里竖这块牌子(一个大要求)的要求,而在那些从未被访问的家庭主妇中,只有11%的人勉强接受了该项要求。

其实,日常生活中也经常出现这种现象。在你需要得到别人的帮助时,如果你一开始就提出较高的要求,则往往容易被拒绝;而倘若你先提出较低的要求,被对方接受后再去适当增加要求的分量,则成功的几率就会很高,这种现象就是被心理学家定义的“登门槛效应”。

其实,生活中到处都有“登门槛效应”存在着,比如你正走在繁华的街道上,两边是数不胜数的服装店,你并没有要买衣服的打算,但是突然有家店门口的售货员对你说“进来看一下”,你就会想:“看一下又无大碍,反正也没有别的事情。”于是你接受了对方的“并无大碍的要求”,抬脚迈进了那家服装店。这时热情的售货员又说:“喜欢就试一下吧,不买也没关系。”于是你也会想:“既然不买也关系,那就不妨试一下吧。”又一次“无大碍”的小要求被你接受了。当你穿上以后,售货员不失时机地说:“带走一件吧,穿在您身上多合适呀!”你感觉这衣服穿在身上虽然不是非常好看,

但是也的确不难看，再加上售货员热情周到的服务，你便不好意思拒绝了。由此可见，循序渐进是攻破人们心理防线最行之有效的方法。

心理学家告诉我们，登门槛效应之所以能够存在，是因为从心理学上讲，每个意志行动都有行动的最初目标。多数情况下，由于人的动机很复杂，因此人们总会面临各种不同目标的比较、权衡和选择，在情况相同的情况下，那些简单容易的目标往往较容易被人接受。也就是说，当别人提出一个看起来有些“微不足道”的要求时，人们往往可以在心理上予以接受，或有时出于“无大碍，近人情”的考虑而不好意思断然拒绝。可是，一旦这个“微不足道”的要求接受后，就好比一只脚已经跨进了门槛里，陷入进退两难的境地。通常情况下，人们还会有这种思想：一只脚都进去了，又何必在乎整个身子都进去呢？因此说，一旦人们跨进这种心理上的门槛，就不会轻易做出抽身后退的举动。再加上由于后来的更高的要求同之前的小要求有了继承关系，而之前的一系列小要求的被接受使得人们已逐渐适应这种有承接关系的要求，使得人们的心理失去了戒备，从而降低了可能出现的心理判断和对抗。不断接受和服从后，人们便会忽视对方逐渐提高的要求已经大大偏离自己的初衷这一事实；另外，每一个人都希望给别人留下一个前后一致的好印象，不希望别人把自己看做“喜怒无常”的人，因而在接受了别人第一个小要求之后，面对第二个更大的要求时，如果这种要求给自己造成的损失并不大的话，往往会有一种“反正都已经帮了，再帮一次又何妨”

的心理，于是“登门槛效应”就发生作用了。

因此，利用“登门槛效应”能够让你一点一点地获得他人的全力支持。

更多资源微信:dsy199333

8.巧妙地引导对方的“逆反心理”

在心理学上，有一个著名的效应叫做“禁果效应”。所谓禁果效应，指一些事物因为是被禁止的，反而更加让人关注，使更多的人更加积极地参与其中。有一句谚语“禁果格外甜”，就是这个道理。

在古希腊神话故事中，万神之神的宙斯把一个紧闭的盒子交给一个叫潘多拉的女孩保存，宙斯再三严令禁止她打开。可是，潘多拉见宙斯如此紧张，反而对原本不甚在意的盒子好奇了起来。越想越好奇，最后终于忍不住把盒子打开了。

结果，装在盒子里的罪恶和灾祸就跑了出来。从此，人间便有了罪恶和苦难。

宙斯的禁令勾起了潘多拉的好奇心，这才促使她打开了盒子。事实上“禁果效应”与人的好奇心理和逆反心理有密切的联系。

心理学家费尼，贝克和辛德兹做过这样一个实验：

他们在某大学的男洗手间里挂上了两块禁止涂鸦的牌子。一块写着“严禁胡乱涂写！”语气非常严厉，署名为“大学警察保安部长”；另一块写着“请不要胡乱涂写！”语气相对柔和，署名为“大学警察区委员”。

接下来，他们每隔两个小时换一次牌子，统计牌子被涂写的情况。

结果发现：相对于写着“请不要乱涂乱写！大学警察区委员”的

牌子，写着“严禁胡乱涂写！大学警察保安部长”那块明显被涂抹得更加严重。

由此可见，禁止得越严、越是权威，人们的逆反心理就越强烈。我们都知道罗密欧与朱丽叶，两家是世仇，两家的子女谈恋爱更是被严令禁止的，而这种禁止却成了他们爱情的强大助力。因此，“禁果效应”也被称为“罗密欧与朱丽叶效应”。

“禁果效应”存在是有其心理学依据的。

一方面是好奇心理，也就是说，与能接触到的事物相比，无法知晓的“神秘”的事物对人们有更大的诱惑力，也更能促进和强化人们渴望接近和了解的诉求。人们对所接受的信息的完整性有着一种潜意识上的期待心理，一旦关键信息被隐藏，人们所接受的信息不完整，就会在心理上形成“接受空白”，这种空白就会强烈召唤被遮蔽的信息来填补空白。这种“期待—召唤”结构就是“禁果效应”存在的心理基础。

现代社会中，媒体常常利用公众的这种心理来进行影视广告、商品的宣传推广。最早对“禁果效应”加以积极应用的大概要算法国农学家帕尔曼切了。

帕尔曼切在德国吃过土豆，觉得非常不错，就想把它推广到法国。

1787年，他得到国王的许可，在一块地里栽培土豆，并在白天用一支全副武装的国王卫队看守这块地。晚上，等到人们都睡觉了，

警卫才撤离。

这勾起了人们的好奇心。于是，人们便在晚上的时候偷着挖土豆，然后带回家去吃，结果发现非常好吃。

得益于“禁果效应”，土豆在法国以让人吃惊的速度迅速推广到全国。

心理学家认为，自我价值是人的心理根基，任何一个人都不能接受自己无价值地生存在社会上。当一个人被禁止或者严令做什么、说什么的时候，他会有一种自我价值受到损害的感觉，然后，他就开始本能地进行自我价值的保护。这种对自我价值的保护表现在外在言行上，就是在态度或行为上抗拒外界的劝导和说教。

因此，人们之所以会有“让他往东他偏往西，让他打狗他偏打鸡”的逆反行为，完全是出于一种对自我价值保护的本能。

在现实生活中，管理者也常常通过正确引导他人的“逆反心理”，来促使下属为自己效力。比如，领导对有能力但是工作不卖力的下属说：“这件事情很有难度，虽然你有能力有才华，但是到时候万一不成功，多丢面子啊。所以，你还是不要参与了……”这样，往往能使下属积极地投入到工作中。

或许你已经注意到了，这就是人们常说的“激将法”。在与人交往的过程中，适时地采用这种方法，往往能收到意想不到的效果。

9.为对方安排一个观众

心理学中有个非常著名的现象叫做社会促进现象，说的是当有他人在场时，个体的活动效率往往能够得到提高。

生活中，类似这样的现象到处都是。比如，我们一个人在家看球赛会觉得没有气氛，但在酒吧里与很多人一起看球赛，就会感觉非常投入，情绪也十分热烈；当我们一个人在一条空旷的马路边散步时，如果看到有人在我们身后不远处疾步而行，我们就会不自觉地加快自己的步伐；当我们在买菜的时候，本来我们只打算买一两斤，但是如果这时有人过来要买很多，我们就有可能会多买一些……

那么，这种现象是什么原因导致的呢？

心理学家认为，他人在场不仅能够一定程度上遏制人的惰性，而且由于人无论何时何地都会有获得他人认可的本能需求，为了满足自己的这种需求，我们往往会在他人面前表现出自己最积极、最优秀的一面以获得认可。如果他人碰巧和自己做着同样的事情，心理上就会产生一种竞争感，为了不被比下去，就会形成强大的动力来提高自己的效率。

总的说来，当有旁观者或是同行者在身边时，就容易激发起个体的一种本能反应，促使个体提高活动标准和效率，促进活动的进行。因此，当你需要对方积极为你效力的时候，你不妨有意识地给对方安排一个观众。

但是需要指出的是，社会促进也是有条件限制的。对于某些需要人静思或者思考强度很大的活动，他人在场往往会起到适得其反的效果。在日本京碧寺的寺门匾额上，写着“第一议谛”四个大字。这几个字写得龙飞凤舞，灵韵非凡，总能够吸引游客驻足欣赏。而这四个大字是洪川大师在第 85 遍才写出的佳作。

据说，大约两百余年前，以精于书法出名的洪川大师来到京碧寺。寺里的和尚请他写这四个字。洪川大师答应了他们的请求。

接着，洪川大师开始写自己的作品，而旁边只留了一名和尚帮自己研磨。不幸的是，替他磨墨的和尚是个颇具眼力并且直言不讳的人。

在洪川大师写了第一幅以后，这位和尚立刻批评说：“这幅写得不好。”于是，洪川大师又写了一副，问道：“那这一幅呢？”和尚又摇头说：“更糟，还不如刚才那一幅。”

就这样，洪川反复地写，和尚一次又一次地摇头。寺里的方丈前来询问进展，见洪川大师不在状态，就委婉地提出了要给洪川大师增加润笔费。

洪川本来就是位一丝不苟的人，面对此种情况，什么也没说，又耐着性子写了第 84 幅“第一议诗”。遗憾的是，那位研磨的和尚仍然认为不够好。

最后，这位“苛刻”的和尚因去厕所而离开。看见他走了，洪川

顿感轻松，深吸了一口气，在心无所羁的情况下，一挥而就写出来第 85 幅作品。那位和尚回来后看见书案上摆着的作品，不由得竖起大拇指，由衷地赞叹道：“神品！”

为什么洪川大师前面的 84 幅字都写得不够好，到和尚离开了，没有旁人在场了，反而能够写出“神品”呢？这就是社会促退的作用。

所谓社会促退是指有他人在场的时候，反而使个体活动效率下降的现象。

那么，什么时候社会促进现象会起作用，什么情况下社会促退现象又会发生呢？

1933 年，心理学家皮森通过反复试验发现：当有旁观者在场时，个体在从事比较复杂的活动时，效率会降低，比如反驳他人的哲学观点等。

随后，心理学家达施尔进一步提出，当有人在场时，即使是做简单的乘法这样的活动，个体的出错率也会明显提高。

经过心理学家们的反复探究，他们发现：对于那些简单的、熟悉的的活动来说，往往是社会促进现象在起作用，因为这时，有他人在场，会激发个体竞争的动机，而增强的动机有利于个体加快做事的速度；但如果是个体不熟悉、或者需要个体做一定思考的活动，他人在场虽然会增强动机，但同时也会形成心理压力，使个体陷入紧张

和焦虑之中，从而使活动效率减低。

也就是说,当对方从事的是比较简单的、熟悉的活动的时候,你不妨为对方安排一些观众,以提高对方为你效力的积极性。当你需要对方为你做的是需要经过思考、或者是对方不熟悉的事情的时候则要留给对方一个安静的空间,你只需要适时地关注对方的进度就可以了。

更多资源微信:dsy199333

10.诚挚地感谢那些帮助过你的人

有一位父亲正在和朋友讨论生意上的问题，这时，他9岁大的小女儿笑咪咪地走过来，手里拿着自己专门为父亲烘烤的甜饼。因为小女儿打扰了父亲和朋友之间的谈话，所以父亲有点不高兴，便随手拿了一块甜饼，低声斥责了小女儿，然后马上又投入到与朋友的谈论。小女儿伤心极了，拿着剩下的饼沮丧地走了出去。

几个星期以后，父亲显然已经忘记了这件事情，他已经有一段时间没有看到爱烤甜饼的小女儿烘甜饼了，他问女儿怎么不烤甜饼了。女儿一下子哭了起来，很伤心地说：“我再也不烘甜饼了。”

从那以后，小女儿真的再也没有烘过甜饼，也绝口不提有关烘饼的事情。而父亲一直为那件事遗憾着。

的确，积极为他人效力以后却得不到对方的肯定和感谢，是一件非常难过的事情。从心理学的角度说，轻率地对待那些帮助过你的人、不给予对方诚挚的感谢，在一定程度上会伤害对方，否定了对方的自我价值，而寻求自我价值的实现却是人最本能的需求之一。因此，当他人为你效力以后，无论结果如何，你都应该诚挚地感谢他人，否则就会伤害他人。一旦对方因此而受到伤害，就不会再为你效力。在对方给予你帮助之后，回以诚挚的感谢，是获得良好人际关系的前提。

当然，诚挚的感谢并不是指你一定要给予对方相当的物质回报，

而是指让对方感受到:他的努力是有价值的,他的付出对你来说是有用的,他的存在是有价值的。

1. 一般来说,你可以从以下几方面来表达自己的诚挚的感谢:

①及时用言语向对方表示感激。你可以说:“如果不是你,恐怕我……”“真的要感谢你……我才能……”等。

②充分利用肢体语言。球场上队员们常常热烈地拥抱,这是一种相互鼓励,也是一种祝贺,更是一种对默契合作的感激;还有谈判结束后的握手,是一种感激对方友好合作的方式;爱人间情意绵绵的亲吻,不也正是“谢谢你爱我”的一种表现吗?

③间接表达。有的人生性腼腆,不善于用言语或动作表达自己的感恩之心,可以采取一些间接的方式来表达,比如,送一些信件、卡片、小礼物、鲜花等。

④实际行动。投桃报李,礼尚往来。感激对方给予的帮助,就在对方需要的时候,给予更多的帮助;感恩于对方的关怀和爱心,就同样以关怀和爱心作为回报。这样,在投送和往来之间,人情脉络就建立起来了。

2. 此外,当你感谢他人的时候,还要注意以下几个原则:

①表示感谢要及时而主动,这样才显得有诚意。不要等到偶然碰到对方,才忽然想起应该感谢对方,于是就顺便感谢一下;也不要等到再次需要对方帮助的时候才找上门去感谢对方。这些行为都

会给对方带来伤害。及时、主动地向对方致以谢意，是一种十分尊重对方的表示，有助于进一步加深彼此的感情。

②要根据不同的对象，选择恰当的途径和方法。对上面提到的4种表达谢意的主要方法，到底采取哪一种方式最为恰当，要根据为你效力者的身份、职业、性格、文化程度及经济状况等具体情况来选择。选错方式的话，不但不会对你的人际关系有所帮助，而且极有可能带来严重的负面影响。比如说对方是因为看重自己与你的情谊才帮助你，可是，你事后却送给对方一笔钱当做谢礼，这势必会引起对方的反感。显然，这种情况下，你以情感的方式感谢对方才是最恰当的。当然，如果对方为你效力本就是以获得物质利益为出发点，你就应该选择用相应的物质酬劳来感谢对方了。总之，采用什么方式感谢对方，不能一概而论，要因人而异。

③要掌握好感谢的度，力求做到合理与恰当。与做其他事一样，感谢他人同样要掌握分寸，过和不及都是不妥的。过分感谢他人，会让他人受之有愧，进而心理失衡，或者会让他人怀疑你的用心；感谢不足，会让对方觉得你不够尊重他，他的价值没有得到合理的评价，从而产生愤愤不平的情绪。

要做到合理适度地感谢他人，需要从两方面来考量：对方付出的多少；对方的帮助给你带来的益处的多少。比如，对方虽然给予的帮助并不是很多，但是却给你带来了很大的收益，这时如果你仅仅从对方付出了多少来进行考量，就极有可能引发对方的不满。

④感谢他人是一种感情行为，不能像买东西一样做一次性“银货两讫”的处理。也就是说，对那些曾经帮助过你的人，应该尽可能和他们保持长久的联系，让彼此间的情分能够在时间中加深。

感谢对方是人际互动的一种重要形式，它是对他人价值的肯定，也是你再次获得他人效力的保证。因此，当他人为你效力以后，千万不要忘了诚挚地感谢他。

更多资源微信:dsy199333

第八章 让他人听从你指示的心理策略

很多时候，人就是一个矛盾的综合体，他拒绝你的同时内心却想接受你；他看起来是一副玩世不恭的样子，其实也可以是一个非常认真的人；他表面上总是和你对着干、不听从你的指示，其实他也可以对你唯命是从……人是复杂的，是多面的，人在他人面前所表现出来的只是自己一个侧面而已。那么，怎样让对方表现出你想要的、积极的那一面呢？可以利用人的多面性及其内部的矛盾性，让他人展现出积极的一面，积极地与你合作。

更多资源微信: dsy199333

1.怎样让他人行动起来

在管理工作中，管理者常因为不知如何才能让下属立刻行动起来而感到头疼。其实“欲控其人，先驭其心”，想办法先控制住对方的心，自然就能让对方听从“指令”行动起来，积极地配合你展开工作了。下面这些“劲爆”心理策略几乎可以说是“让对方立刻行动”起来的“万能药”。有了它，以后无论何时碰上何人，你都可以成功地让他行动起来。

1. 缩小选择范围。有些人认为，应该多给对方选择，这样他才能够找到自己所钟爱的，进而行动起来。然而，事实却恰恰与此相反，人面对越多的选择就越难以决断，更不用说行动起来了。

心理学家认为，当一个人在做抉择的时候，往往会因为害怕承担选择失误的后果而迟迟不敢有所行动。因此，要想使对方尽快地行动起来，你要做的第一件事就是将其可选择的范围缩到最小。这样，他能够在最短的时间内作出决定，并且避免抉择后疑虑、思前想后：“哎呀，我的决定对不对呢，选另外一个会不会更好一些？”进而尽快地行动起来。

(之) 明确表达期望。心理学中的“期望法则”表明：他人的期望对人的行为具有很大的影响，人往往会按照他人的期望行事。因此，如果你希望对方立刻行动起来，你就应该向对方传递你的期望。

一般来说，表达期望的方式有语言和行为。除了用语言直截了当

地告诉对方你的期望外，你还可以配以与语言一致的行为，让你的期望更加真实可信，从而产生更大的效用。比如，你想让对方跟随你，你就应该用语言告诉对方：你期望对方跟着你，并且你相信对方会跟着你。接着，你再用一致的行动来强化，例如，你大踏步前，不回头去确定“对方是否跟随”。此时，你的一言一行都在传递着你对他的“信心”与“期望”，这样，对方照做的可能性就会很大。

3. 简化行动程序。人在什么情况下会拖延？在什么情况下会迫不及待地采取行动呢？一般来说，对于自己喜欢的、必要的、紧迫的、简单的事情，人会立刻行动起来，而对于自己讨厌的、非必要的、复杂的事情则会拖延。同时，在人的潜意识上，喜欢的、必要的、紧迫的、简单的四者之间在某种程度上是等同的。比如：如果你喜欢烹饪，你就会把烹饪看成是有必要在第一时间去做的事情，而且也是非常简单的，无外乎采购、回家、做饭而已；如果你讨厌烹饪，你就会认为那非常麻烦，超市买东西要排队结账；风卷残云过后，一大堆的锅碗瓢盆要清洗……简直太复杂了。

也就是说，想让一个人立刻行动起来，就应该让他觉得事情必要、紧迫、简单，而他是否喜欢则不是你可以随便左右的。因此，简化行动程序，告诉对方你请他做的那件事有多么简单方便，这样他往往就不会拖延。若你想阻止某人做某件事，那么你就把行动的每个步骤一一摊开，让行动的过程显得冗长、无趣、充满了艰难险阻，就可以大大降低他的行动欲。

4. 提供额外利益。在销售战略中，提供额外利益是刺激消费行为的一种高效工具。据估计，提供额外的利益，即使是微不足道的利益也能将回馈率提高35%。

在心理上，对于额外利益，人往往将之视为无偿的。而人对这种无偿的“小便宜”大都情有独钟，会表现出极高的热情。因此，如果你想让对方立刻行动起来，不妨使用“附加零头”技巧：给对方提供一个额外的好处，即使是微不足道的也没关系；给对方一点小刺激，让他立即采取行动。比如：“大家加油，做完这个项目后我请大家吃大餐。”提供额外利益所带来的效果一定会让你大吃一惊！

当然，这一切产生效用的前提是：对方是认可你、不反感你的。因为没有人会主动与一个自己讨厌的、不信任的人去配合。因此，平时一定要注意积累他人对你的喜欢度和信任度。

2. “危言耸听”震慑对方

一般说来,要想使对方听从你的指示,你在指示对方的时候应该平心静气、摆事实、讲道理。但是,在某些时候,在特定的、非常重要的问题上,带有一定的感情色彩,以可能性为依据,以假设为前提,甚至略带夸张地故意将问题说得非常严重,将后果描述得非常可怕,往往能够给对方“当头一棒”,使他幡然醒悟。

从效果上看,“危言耸听”能够使对方冷静而全面地考虑问题,避免对方因心血来潮或马虎大意而产生鲁莽、轻率的行为。比如,当教师想要说服望子成龙心切的家长,不要在学业上对子女施加重大压力、不要因为子女成绩不佳而呵叱责骂子女的时候,除了用“榜上无名、脚下有路”“条条大路通罗马”等诸如此类的道理开导外,还可以把家长的不当做法有可能产生的严重后果明确地提出来。教师可以说孩子的心理承受能力远比我们所想象的要差,即使是这种处于关爱下的严厉也很有可能会导致孩子精神的崩溃。前不久报纸上就报道了一个考生因考试没有达到父母要求而不敢回家,最后跳楼轻生的例子。这可都是发生在我们身边的事情啊!”这样就能够在心理上震慑对方,让对方充分意识到不遵循教师的指示会产生怎样的后果,进而冷静地检讨自己的做法,调整自己的态度和行为。

危言耸听,往往能够带给人极大的心理震撼,但即使是危言耸听也必须有理有据、动之以情晓之以理。有一位心理学家曾经采用

这种方式成功地说服了一个原本决心自杀的女性。他是这样说的：

“活着对你来说已经没有任何乐趣，你对生命也不再有任何留恋，对死亡也不再有任何畏惧，因而你选择了自杀。”

他直截了当的开场白充满对对方的体谅与同情，言中了对方的心中所想，这在一定程度上引起了对方的共鸣，为后面的说服打下了基础。

接着，这位心理学家说可是，你以为你一定能杀死自己吗？自杀同样存在失败的可能。有一位 25 岁的青年尝试用电击来自杀，结果他失败了，他仍然活着，不过他失去了两条胳膊。

“也许，你可以选择成功率高一些的方式，那么跳楼怎么样？这方面也许约翰能给你些建议，因为他做过这样的事情。别看他拄着拐杖、步履维艰、好像脑子受损的样子，其实他记得自己跳楼之前是怎样的，他一直都很怀念那个聪明和富有幽默感的自己。”

“或者你还可以选一种成功率比较高、即使不成功危害也比较小的方式，也许吃安眠药很值得考虑。可是，看看这个 12 岁的孩子，他因此而得了严重的肝病，他以后会像许多肝病患者一样在全身慢慢变黄中死去，而且这个过程实在太痛苦了！”

“没有万无一失的方法，即使是对准脑袋开枪也有失败的时候，我就认识一个这样的人，被死神拒绝后，他整个左边的身子都失去了知觉。”

“好吧，即使你幸运地成功了，那么你想过谁从地板上擦去你的血迹？谁把你肿胀的尸体从河里捞起来？谁为你整理遗容？你的妈妈？你的儿子？你知道，这样的事情，如果不是爱着你的人，是不会愿意去做的。”

“我还不得不告诉你的是，从心理学上来说，自杀是一种传染病。你那个可爱的儿子很可能因为你的自杀，在若干年后走上同样的道路。难道这是你想看见的吗？”

“仔细想想，自杀真地有很多不妥之处。不是吗？也许你可以找到一种比死亡更妥当的处理方式，打一个电话、找找朋友、看看医生，或者去叫警察，总有人能帮得上你的忙……”

就这样，这位心理医生通过列举一系列悲惨的事例，让对方对死亡产生了恐惧，从而引导对方打消了自杀的念头。虽然他说的一切听起来都那么匪夷所思，但是一切又都在情理之中。

危言耸听，能够在将对方彻底震撼以后，使对方更加信服你的建议。

人心，是世上最复杂的东西。当你的温言软语、好言劝说都失去效用的时候，给对方以当头棒喝往往能带来转折性的效果。

当对方拒绝接受你的指示，不服从你的安排的时候，无论你说对方都听不进去的时候，不妨“危言耸听”一下，在心理上震慑对方，等对方在这种震慑中恢复理智和冷静以后，再循循善诱地给

对方讲道理。很多时候，你都需要这样做才能让对方听从你的指示。

然而，“危言耸听”是不可滥用的。一般来说，只有当事情具有现实紧迫性的时候才能使用。这一点需要切记，否则就难免给人以惊世骇俗和哗众取宠的印象，从而使对方更加不听从你的指示。

更多资源微信:dsy199333

3.让别人干起来更有劲儿

从前，有一位富翁家里请了一位手艺冠绝的厨子，“烤鸭”是他的拿手好菜。

富翁也很喜欢吃厨子做的“烤鸭”，尤其是烤鸭腿，但他却从来没有赞扬过厨子的手艺。后来，富翁连续很多次吃烤鸭，都只吃到一只鸭腿，心里觉得十分奇怪。

这天中午，厨子把烤鸭端上桌，富翁仍然只找到一只鸭腿，就问厨子还有一只鸭腿呢？”厨子回答说：“鸭子只有一只腿啊！”

“胡说！哪里有一只腿的鸭子？”

厨子没有说话，只是推开窗子，用手指着不远处的水塘。富翁一看，有一群鸭子正在打盹儿，而每只鸭子都缩起了一只腿，只用一只腿伫立，确实只看得到一只腿。但富翁不服气，认为厨子是在诡辩，于是两手用力鼓掌，鸭子被掌声惊醒，动了起来。富翁得意地说：“你看，所有的鸭子都有两只腿啊！”

厨子听了，不慌不忙地说：“那是你鼓掌以后才有的两只鸭腿啊！如果您在吃美味的烤鸭时也能鼓掌称赞一下，烤鸭就会有两只腿了。”

此后，富翁每次吃烤鸭时，都不忘记真诚地赞美厨子，而他也再没有只吃到一只鸭腿的时候了。

富翁为什么先前吃不到两只腿的烤鸭，而后来可以呢？这正是激励的效果，以前他没有实施激励，而后来他实施了。

因此，在一个团队中，优秀的管理者必须要拥有激励下属的心态，这样才能够大大激发下属的工作积极性，达到“让每一个员工都发挥出最大的力量”的目的。这对于员工来说，激励带给他们的是事业的舞台，对于管理者来说，激励带来的是人力资源的充分利用而非浪费。

那么，管理者应该怎样做才能有效地激励下属呢？最好的方法就是把传统的物质奖励提升到心理激励。

目前，很多企业管理者往往采用分红、股票期权等物质奖励来激励下属。其一，由于物质奖励用得时间比较长了，下属会逐渐形成“抵抗力”；其二，人类对于物质的满足度遵循边际效率递减规律，也就是说，当人们对物质的拥有达到一定的水平后，他从同等物质中获得的满足感会越来越小，因此物质奖励有其局限性；其三，物质奖励会大大增加人力资源成本。因此，管理者就需要把物质奖励和心理激励结合起来运用。

事实上，下属也是需要心理激励这种方式的。比如：当下属觉得工作内容枯燥而影响效率的时候，管理者完全可以组织一次工作效率比赛，从心理上对下属进行激励。而心理激励的方式方法也是多种多样的，具体用什么样的方式要视员工的具体心理状况而定。比如，经济不景气的时候，员工就会陷入惶恐不安中，害怕自己被裁掉，害

怕公司拖欠自己工资、克扣奖金等，这时，作为管理者就应当及时制定裁员制度和分配制度，并公布给大家知道，让员工不用终日惴惴不安，能安下心来工作。再比如，当员工前期努力地做了很多工作，就差临门一脚就要成功的时候，却胆怯起来，这时，管理者就应该给员工适当的信心和勇气，可以说：“我觉得你做得很好，我想上天不会让勤奋的人失望的。即使结果不尽如人意也没有关系，我们大家可以和你一起承担失败。”

简言之，心理激励要针对下属的心理状态，他最需要什么你就给予什么，以能解决员工的心理问题、调动起积极性为目的。

心理激励的方法中，用得最普遍的是真诚、公开地赞美下属。

“日本企业经营之神”松下幸之助曾经说过：“赞美比批评更容易使人成功。”

例如，保龄球比赛正在进行，第一球结束，有两名选手都只打中了 7 只瓶。选手 A 的教练对他说很好！打倒了 7 只。”选手 A 听了教练的赞扬很受鼓舞，心想：下次要做得更完美，把剩下的 3 只也打倒。

选手 B 的教练对他说怎么搞的！才中了 7 只。”选手 B 听了教练的指责，心里暗想：又被教练骂了，总是达不到他的要求，但愿下次别被骂。

结果，在后面几轮中，选手 A 成绩不断上升，而选手 B 则打得一

次不如一次。

批评会破坏人的心灵平衡，会摧毁一个人的信心，而一个没有信心的人是不可能成功的。但赞美则刚好相反，它不仅能够增强人们的信心，还会给人以巨大的鼓舞，赋予人一种积极向上的力量，让人在愉悦的心情下主动更正错误、弥补过失。

当然，用赞美激励法的时候，有两点是我们需要注意的：其一，赞美不宜过于频繁，如果下属的心理习惯了，就达不到刺激、激励的效果；其二，赞美的内容要富有内涵、要真诚，切忌空洞、为了赞美而赞美，没有内涵和真诚的赞美是起不到任何效果的，因为对方知道你在说假话。

通过适当的方法来激励对方，能够大大提高对方的积极性，进而提高其效率。

4.期望效应的妙用

拜托别人、希望别人来拜托自己，对他人有所期望、期望他人对自己有所期望……这是每个人都有的心理状态。拜托别人、对他人有所期望是出于现实的需要，毕竟每个人的能力是有限的；而希望别人来拜托自己，希望别人对自己有所期望，则是实现自我价值的本能需要。当别人来拜托你的时候，你心中会有一股满足感、成就感油然而生，做起事来也干劲十足。

因此，如果你想要他人听从你的指示，不妨将自己对对方的期望明确地表现给对方知道，因为心理学上有一个非常著名的“期望效应”，它是说，人往往会按照他人所期望的那样去做。

1960年，罗森塔尔在加州一所学校中做了一个著名的实验来论证“期望效应”。

那一年新学期刚开始的时候，罗森塔尔请求校长对两位教师说：“根据以往的教学考察，我认为你们是本校最优秀的教师。为此今年学校特地挑选了一些极为聪明的孩子给你们当学生。但是，为了不伤害到其他的教师和学生，请你们尽量像平常一样教这些聪明的孩子，一定不要让其他人知道你们是挑选出来的最优秀的老师，你们的学生也是被特意挑选出来的高智商的孩子。”

之后的一年里，这两位教师更加努力地教学。在学年考试中，这两个班级的学生成绩成为全校中最优秀的，将其他班级远远地抛

在了后面。

接着,校长公开了一个令人惊讶的事实:这两位老师和他们的学生都不是被特意挑选出来的优秀者,而是随机选出的。

在这个实验中,校长撒了谎,所谓的“天才学生”和“最优秀的老师”其实都是平凡人。但是由于校长的权威性,以致所有人都相信了这个谎言。首先,两位教师相信了它,接着教师又在不知不觉之间通过自己的语言和行为将期望传递给学生——“我期望你们是最优秀的”。这样,无论是教师还是学生,他们的自尊、自爱、自信、自强都被前所未有地激发起来,并且推动着他们去取得成就。

由此可见,利用“期望效应”来使他人按照自己的意图行事,是一个非常明智的方法。尤其是当你处于对方上级的地位的时候,对下属满怀期望,这种“降级拜托”的行为往往能在更大程度上激发起对方的干劲儿,使“期望效应”产生更大的影响。

绝大多数人都有过这样的经历:当自己的上级对自己说:“我对你的将来抱有很大的期望”或者“我对你很有信心,你一定能将这份工作干好”的时候,心中就会产生一种无法形容的兴奋感,并下定决心,好好干,以免辜负了人家的期望。

值得注意的是,适度地对他人寄予期望是一件好事,但如果超过他人的能力范围期望过度的话,就会给对方造成沉重的心理负担,令人惶恐不安,进而产生反抗心理。为了避免你的期望产生负作用,

需要注意几点：

1. 你的期望需要综合当事人的能力加以考虑，如果是对方根本做不到的事情，就会产生负作用；不过，期望对方解决其力所能及范围之内适当困难，能够增加对方的满足感；

2. 当对方达到了你的期望，别忘记赞赏他；

3. 如果对方没有达到你的期望，也不要指责他，应给他激励与安慰，顾全他的自尊和自信，这样更有利于你赢得人心。

给予对方适当的期望，能够满足对方实现自我价值的需求，同时，还能够激发对方的责任感、自尊心、自豪感等一系列积极的心理因素，催促他听从你的指示，并且竭尽全力将事情做好。

5. 让他人履行诺言的心理技巧

生活中，很多时候，有的人对于自己承诺过的事情也会推倭。为此，你就会说“可是你答应过……”这类的话，已经不知道说了多少遍了，说得你都觉得烦了，可对方也没有履行诺言。那么，应该怎样才能让对方自动自发地去履行诺言呢？

首先，你要让对方对诺言的履行与否与他的“自我”挂上钩。

人都希望自己的言行与“自我”形象是一致的，也就是说，人们都希望那个别人眼中的自己与自己眼中的自己是一致的。这是人类与生俱来的本能需求。因此，你可以对对方说“一看就知道你是那种守信的人”“你总是能让人放心”“我 100%地信得过你”等诸如此类的话，从而替对方建立一个“守信、践诺的自我”形象，激发起对方保持自我行为和自我形象“内在一致性”的心理需求。这是最简便可行的方法。

然而，生活中，大多数人想让对方履行诺言的时候，常常说的是：“拜托！请你像你所说的那样去做，好不好？”“我就知道事情会变成这样！”当你把对方的形象建立成“不守诺言”的时候，对方就更加容易不守诺言。由于没有触及其实质，对方只需要寻找借口为自己的行为辩护，就不会感到难受了。

除了将对方的“践诺”与否与他的自我挂上钩外，与对方进行口头确认也是不容忽视的。

1989 年，美国心理学家安吉拉·力普斯等人通过研究指出，在提醒对方履行承诺的电话结束前，再叮嘱一句：“那就全靠你了！到时候联系我，好吗？”这样做，能够使人履行承诺的概率从 62% 上升到 81 %。

由此可见，与对方进行口头确认能戏剧性地提高“内在一致性”水平，从而增加对方实践承诺的可能性。

其次，你还可以利用“5 步法”来强化对方履行承诺的意愿。也就是说，如果对方的承诺只是随口说说的好意，那么他履行的可能性就很低；为了敲定事情，你得在他的内心推上一把，运用下面的“5 步法”将对方随口说说的好意变成牢靠的承诺。

①让他主动说出承诺。虽然都是承诺，但是，你开口要来的和对方主动说出来的绝对是两回事情。对方自己主动做出的承诺与其后的“践诺”之间实际上存在一种“行为一致性”的联系，其被实践的可能性会大很多。因此，你可以通过装可怜或者各种旁敲侧击，让他“随口”说出承诺，然后你可以接着说：“真的吗？”“此话当真？”等，将承诺变成出自他口的、确实无误的话。

②确定具体时间。你要和他确定履行承诺的具体时间或者时间段，这样可以防止对方无限拖延，进而使承诺失去效力。比如，他承诺要帮你修理电脑，那么你可以这样说太好了，那你什么时候过来？大概要花多长时间修好？”

③引发责任感。一个人对一件事情的责任感越强,那么他反悔的可能性就越小。要想让对方履行诺言,你很值得在对方的责任感上下工夫。一般来说,你可以从这两个方面努力,以引发对方的责任感:第一,让他知道你为此事所付出的努力,比如修改原计划等,你可以说“请你确定好来的时间,我好调整我的时间”。这会让他明白,他对承诺的履行已被纳入你的计划之内,并且如果他收回承诺的话,将会引来一场混乱;第二,让他知道,如果他背信弃义的话,会对你造成怎样的伤害,让你陷入多么困难的处境之中。这样才能让他觉得自己履行承诺与否是事关重大的,从而唤起他强烈的责任感。

④唤起道德良知。你要善于运用“苦肉计”,唤起对方的道德良知。你应该向对方传达这样一个意思:他是你的全部希望,一旦他失信了,就相当于陷你于“万劫不复”的境地。还是以他承诺帮你修电脑为例,你可以说那我不找其他人帮忙了,我可全指望你了!我是按照你说的时间算来,我还是可以用电脑赶好报告、按时上交的。真的,太谢谢你了!”

⑤“见”多也能成“实”。为对方制造一个“他已经在履行诺言”的幻觉,这样能够在很大程度上强化承诺。

比如,你想让对方真地能像他承诺的那样,把房子以很便宜的价格租给你住,那么你可以在看房子的時候问这样的问题等我搬过来以后,你觉得我把电视摆在那里怎么样?”“也许,挂上粉色的窗帘,房间会看起来很漂亮。你认为呢?”

你在努力让对方接受“已经履行承诺”的境况,如果他接受了,那么还有什么能够阻止他“践诺”呢?

现在,你还觉得让他人履行诺言是一件困难的事情吗?瞧,其实这一点儿也不难。

更多资源微信:dsy199333

6.利用最后时限给对方设一个困境

柯英是美国著名的谈判专家，在其担任美国某企业的谈判代理期间，曾和日本某企业进行谈判。这次谈判后，柯英就对日本的谈判术赞不绝口。那么，日本人使用了怎样的技巧，竟然引得这位鼎鼎有名的谈判专家赞不绝口呢？

当时，柯英与同行的人一到日本羽田机场，就干劲十足地第一个下了飞机。这时，日本企业的谈判代表早已经等在出口处迎接了。日本代表接过柯英的行李，非常有礼貌地领着柯英乘上高级轿车，向着他们早已安排好的高级宾馆驶去。日本企业如此面面俱到的款待让柯英非常高兴，也非常感动。在车上闲聊时，日本代表对柯英说：“这些都是我们应该做的。您要回去时，我们同样也会替您准备好到机场的车子，但不知您预定的回程班机是哪一天的？”听到对方这样周到的考虑，柯英心中又是一阵感动，非常自然地就从口袋里取出回程机票，将日期给日本代表看。就这样，日本代表探知到了柯英要在两周后回国，也就是说，谈判事宜必须在两周内完成。

日本方面，对于顺利探知柯英的最后时限非常高兴。为了让事态能够按自己预期的发展，即让对方按照自己的心意行事，他们总是竭力探知对方的最后时限，而将自己的最后时限视为机密。遗憾的是，柯英完全没有意识到事态的严重性，根本不知道，此时自己已经成了谈判中注定失利的一方。面对对方的如此礼遇优待，他甚至

还有些沾沾自喜。

接下来，谈判日程按照日本代表的安排进行着。

在开始的 10 天里，日本代表对于重要的谈判内容只字不提，每天只是招待 柯英到日本的名胜古迹去参观游览，让柯英玩得十分尽兴。等到日本代表提到谈判的时候，已经是柯英到日本的第 12 天，也就是说，柯英还有两天就要回国了，而谈判必须在这两天之内完成。

可是柯英仍然没有意识到事态的严重性，这天的谈判因为柯英想去打高尔夫球而不得不取消。

第 13 天的谈判又因为日本企业方面以为柯英举行欢送会为借口而在中途就结束了。直到最后一天，谈判总算是正式开始了。然而，正当谈判进行到关键阶段的时候，又到了该去机场的时间了，高级轿车已在门口等候了。于是，谈判的地点只得从会议室改到了车内。然而，这时，由于时间有限，对于许多重要的问题，柯英根本来不及“斤斤计较”，只要对方的要求不是很离谱，柯英都答应了对方。

毋庸置疑，在没有更多选择的情况下，日本方面当然是大获全胜。

一般来说，利用“最后时限”给对方设一个困境，能够点中对方三处心理“死穴”，使他不得不听从你的指示采取行动：

1. 如果没有必要的话，人在行动时往往会能拖就拖，而且还会

以各种各样的理由来说服自己，让拖延变成理所当然的事情。比如：“等条件成熟些，效果会更好。”“等资料更翔实些再行动，成功的可能性会更大。”这就是人类的本性。因此，给对方一个清楚明确的最后期限，能够让他清楚地知道立刻行动的必要性和紧迫性，进而迫使他不得不行动起来，因为再晚他可能就没有成功的机会了。

2. 生活中，绝大多数人对于自己即将失去、或者被宣告不能得到的东西，往往会更加积极、更加努力地想得到它。给对方设定最后期限，实际上是让对方知道，他再拖延就面临着失去，从而激发出他更大的行动积极性。

3. 给对方一个最后期限，把对方可以选择的机会减少，让他不得不选择听从你的指示。

比如，管理者想要让下属们接受自己的指示，一致赞成预案通过，那么可以在讨论时这样说：“今天，大家提出的意见非常好，但始终没有达成共识。为了消除差异，我们最好通宵来讨垮！”这样就通过延长最后时限，将对方陷入一个困境之中—要想早回家，就要达成共识，使得对方不得不赞成预案通过。

通过延长、缩短、安排一个最后时限，来给对方制造一个困境，使得“听从你的指示”成为困境中最好的选择，这是一个非常有效的策略。

7.打造精诚合作团队的技巧

朋友间、家人间产生矛盾，相见不相识的情况是常有的。那么，还有可能握手言和、并肩作战吗？当然是可以的。只要学会使用下面这些心理策略，其效果绝对立竿见影。

首先，为团队成员寻找一个共同的敌人。无数研究表明，当外来敌对势力的威胁来临时，团队的内部成员多倾向于一致对外，从而忽略彼此间的分歧。外来敌对势力的出现，激发了成员参与抵抗的内在需求，为了保持高度的一致感，必须寻求团队的内部支持。因此，像国家内战、社会动乱、组织内纷争等内部矛盾，往往能在共同的敌人出现之际得到平息。相反，在没有外力威胁的情况下，成员个体就容易将其注意力以及敌意转到团体的另一成员身上。

由此可见，共同的敌人是让团队成员精诚合作的最便捷的方法。你可以人为地制造一个外来的威胁，也可以使你的团队与另一个团队展开竞赛。一个共同的敌人能立刻让团队中敌对、矛盾的双方站到同一战线上。其效果之快速是其他任何一种提高团队凝聚力的技巧都无法比拟的。

这个现象在个体身上同样体现得淋漓尽致。对于个人来说，一颗心就像一个团队，人如果没有了外来的威胁，就容易自己跟自己斗气，心理的不同方面敌对、矛盾起来，进而产生心理痛苦。然而，一旦有了一个清楚明确的外在目标，内心的混乱与躁动就会得到平

息。你一定有过这样的体会：当你拥有明确的生活目标时，你就会思路清晰，注意力集中，内心充实，情绪也好；而如果你整天无所事事，就容易被“芝麻绿豆小事”困扰，甚至是没来由地痛苦难受。因此，用外来的有趣事物吸引人，可以让人的心情变得不那么烦躁不安。

其次，给团队一个好名称。心理学家研究发现：游戏或者竞赛的名称在很大程度上左右着竞争的结果，它的影响甚至超过了参与者的性格。

在实验中，参与者被随机分成两组进行同一种游戏，一组被告知游戏名称为“华尔街”；另一组被告知游戏名称为“社区游戏”。结果，前一组的竞争力明显强过后一组。

从中，你或多或少可以得到一些启示：当你为整个团队或者所参与的竞争活动命名时一定要非常慎重。一般来说，团队的名称越积极，比如“公正”、“胜利”等，越能促使其成员合作无间；而竞争活动的名称越能体现外来的威胁有多么强大，越能激发成员的合作意识。

以上两个策略能够帮助团体成员间建立起一种和睦、团结、合作的关系，不过，即使这样做了，有些个别成员仍有可能因为自己的个性与其他成员不合而无法与团队达成一致。碰上这种情况，下面有3个技巧能够让你搞定他们，从而使成员间能最大限度地和睦相处，大大提高团队凝聚力。

①让彼此对立的成员并肩坐，而不是对面坐。根据心理学上的“坐向效应”原理，面对面的坐向容易在心理上产生一种“彼此对抗”的感觉，从而使双方的对立立场更加坚定；而并肩坐则能够营造统一、合作的氛围，进而使彼此的矛盾消散于无形。

②为对立成员制造接近彼此的机会。心理学家认为，走得近、经常保持联系的人之间更容易精诚合作，而不容易产生矛盾。

③想办法让对立的双方进行身体接触。出于安全需要，每个人都会有一定的安全距离，比如，不容许敌人靠近自己，却可以和朋友拥抱。让对立双方进行身体接触，一开始的时候或许会让他们感到很别扭，但几次之后，他们就会产生“接近我的那个人是朋友”的心理感受，从而化解他们的对立。身体接触能让人与人之间的亲密感倍增。

相信掌握了这些方法后，想要打造一个精诚合作、凝聚力强的团队，对你而言必定是手到擒来。

8.给对方一个竞争对手

在日本，有一个企业家经营着好几个工厂，但其中有一个工厂的效益始终徘徊不前，员工迟到早退、缺勤的情况屡屡出现，即使上班的员工也没有什么干劲，以致工厂的生产效率非常低，而且产品的不合格率非常高。虽然工厂管理者也想尽各种办法，想让员工们遵循领导的指示，但始终见不到效果。

无奈之下，这位企业家只好亲自出马了。这天，这位企业家在早班员工们下班的时候来到工厂门口，拦住员工们问：“你们今天完成了几次生产流程？”员工回答道：“6次。”企业家听完后，一句话也不说，只是用粉笔在工厂的公告板上写下“早班人员6次”。

然后，晚班员工下班的时候，这位企业家又出现在了工厂门口，同样向晚班人员询问他们生产流程的次数，然后在公告板上写下“晚班人员7次”。

紧接着，早班工作人员再次入厂时，看了两个数字的对比之后，竟一举将自己的生产流程记录刷新成了8次，并且下班的时候，主动将公告板上的“6”改成了“8”。到了晚上，夜班人员不甘心就此被早班人员超过，为了刷新纪录，就做了10次生产流程，而且也在公告板上写下“10”。

这样过了一个月，这个工厂的生产效率竟奇迹般地提高了，而且成了这位企业家所经营的工厂中效率最高的一个厂。

显然，这位企业家很善于抓住人的心理。他用一支粉笔记录员工的工作业绩，通过竞争，激发起员工们“自我优越”的欲望，使得原本懒散拖拉、毫无干劲的员工们表现出前所未有的积极性。

由此可见，如果你想要对方按照你的指示行动，就不妨在对方身边安排一个竞争对手，让他们比赛，看看谁将你的指示执行得最到位。

每一个人都有自尊心和自信心，在潜意识中，都希望自己能够站在比别人更优越的地位上，或者说希望自己能被他人当成重要的人物。这种心理就是心理学上所说的“自我优越”的欲望。在这种欲望的指使下，人会向着积极的方向努力，简单地说，自我优越的欲望是激发人们干劲的基本元素。

人类这种自我优越的欲望在有特定的竞争对象存在时会表现得尤其强烈。因此，通过给对方安排一个竞争对手，来激发对方自我优越的欲望，从而使得对方按照你的指示行事，这无疑是一种行之有效的方法。

值得注意的是，当你给对方安排竞争对手的时候，最好避免以直接的方式提示对方，比如对他说：“他就是你的竞争对手。”这样效果往往很差，因为这种做法会让对方感受到一种强制性的压力，从而激活了对方的心理防御系统，反而会让他产生反抗心理。

比如，你的司机最近工作态度欠佳，开车时总是心不在焉，这

让你十分没有安全感。那么你怎样才能让他听从你的指示、专心工作呢？显然，直接指责他并不是一个好主意。你可以对他说：“你认识X X先生吧？他好像还是你的晚辈，他的工作态度非常认真，给人的印象很好，有机会代我请他到家里来坐坐。”这样就能激发起对方想要赢的欲望。听完你的话，对方一定会想：“是啊，我肯定不能输给他，我比他资深多了。”

给对方安排一个竞争对手，能在很大程度上调动对方执行你的指示积极性，使得对方主动去执行你的指示。

此外，为了防止激发对方的逆反心理，你还需要给予对方充分的自由和信任。

我们知道，在电脑还没有普及的时候，很多旅馆都采用让顾客自己将在房间里饮用的饮料填写在表单上然后结账的方式。也许你会问，这种自我申报的方式，难道不会因为顾客的隐瞒而造成损失吗？事实上，根据统计，隐瞒使用数量的顾客人数是微乎其微的。

的确，人都有这样一种心理：别人对自己越是信任，自己就越不想欺骗对方，会表现得更加自律。心理学家指出，他人所给予的信任，能够激发人的自我价值感。如果辜负了他人的信任，在某种程度上就等于自己否定了自我价值，而当人的自我价值被否定的时候，内心是相当痛苦的，更何况否定自我价值的那个人还是自己。因此，当一个人被对方赋予足够的信任时，做出有违对方信任的行为的可能性是非常低的。

由此可见，如果你想让对方听从你的指示，按照你的指示去做，就应该给予对方充分的信任，这样能够有效防止对方口头上应允、实际上却违逆你的指示行事。

这种策略，在企业管理中是被应用得最为广泛的。比如，很多公司对外勤业务人员都采取先自行垫付交际费，然后再报销的管理制度。而这种管理方式不但没有使交际费开销过大，事实上，绝大多数业务人员上报的交际费都低于公司的预算。

有一个木工工厂为了节省人事费用，曾经设立了一个无人管理食堂。食堂采取员工自助刷卡、自助取餐的方式。一开始的时候，食堂的收支一度呈现赤字。为此，有人建议在员工大会上重点说道德观念的问题。然而，厂长却认为，与其批判员工的道德观念差，不如给予员工们更多的信任，毕竟，不信任员工的企业是很难有所发展的。于是，厂长反其道而行之，将食堂的收支细节都刊登在厂刊上。这篇报道登出以后，食堂的收支赤字便扭转了。

与此相反，倘若你总是对对方疑神疑鬼，时刻怀疑对方是否按照你的指示去做、是不是对你有所欺瞒，那么对方很可能按照你所期望的那样而对你有所欺瞒。因为，你的不信任使对方完全失去了自律的动力，而且对方还面对着诸如安逸、物质利益等诱惑，在这种情况下，对方完全按照要求完成指示的可能性就很小了。

你给予对方的信任是对方进行自我管理的基础。显然，对方的自我管理要比你的“监视”有效得多。

此外，信任对方还有助于你与对方建立认同感，使对方更加积极地服从你。你一定有过这样的经历：无论他人对你的看法如何以及你是否成功完成任务，对方都信任你的话，你就会有一种找到知音的感觉，进而从心中涌出一种“士为知己者死”的豪气，下定决心听从对方的指示。

因此，当你指示他人做事的时候，千万不要忘了向他人表达你的信任。

更多资源微信：dsy199333

9.利用对方的从众心理

看过那些令人疯狂的演讲或者演唱会的场面吗？演员往往会在灯光的照射下高举自己的右手登场，以此来吸引众人的目光。随着活动的进行，你会看到人群渐渐向中间靠拢，有人开始高呼主角的名字，随即，越来越多的人开始被这种氛围所感染，加入到疯狂呐喊的行列。最后，所有在场的人都开始疯狂起来。这时，无论演员要众人做什么，人们往往都不会拒绝。

事实上，那些首先往中间挤、首先开始高叫演员名字的人，在很大程度上可能是主办方故意安排的，也就是我们日常生活中所说的“托儿”。

“托儿”之所以能够起作用，其实是人的从众心理使然。

有位心理学家做过这么一个有趣的实验：

5名实验参与者保持一定距离往前走。

第一个人走到指定地点后停了下来，抬头望着天空；接着第二个人、第三个人……依次来到第一个人旁边，也都一言不发地望着天空。

心理学家想看看周围的路人对此情况会有何反应。结果，他发现周围的人都不由自主地朝那5个实验参与者望着的地方看去。

社会心理学家认为，人类有一种模仿他人行为的本能冲动，而

这个实验中，周围路人的行为就是“从众心理”的一种表现。它是人们自觉或不自觉地以多数人的意见为准则作出判断、形成印象的心理变化过程。

那么，人为什么会具有从众心理呢？

心理学家迈尔斯认为：从众是个体在真实的或想象的团体压力下采取的改变自己行为与信念的一种自我保护的倾向。也就是说，当个体感受到自己与群体格格不入时，他往往会对自己的观点、判断和行为等产生质疑，进而调整自己的认知及行为，使之符合群体的、社会的标准和规范。

人们的潜意识认为，从众是合乎他人心意的，是受欢迎的；不从众不仅不受欢迎，还会招来灾祸。大多数情况下也的确如此。比如：一位反道行驶的汽车司机会引起众人的责难；万众屏息静观的剧场里，一个观众突然歇斯底里地大声喊叫，会让人讨厌，甚至撵出场去……公众几乎都讨厌越轨者，甚至会对他群起而攻之。

在现实生活中，几乎每个人都受到从众心理的影响。比如在百货公司大甩卖的现场，如果身边的每个人都争先恐后地购买商品，那么你往往也会被这种气氛感染，并且在不知不觉中购买了自己并不需要的物品。

还有，很多人都说在电影院里看电影特别有感觉，笑和哭都痛快淋漓，这也是因为，在一个封闭场合里，人会不自觉地与众人保

持情感一致,并且,因为一致,所以能够无所顾忌地将自己的情感表达出来。因此,在电影院看电影才特别有感觉。

同样,如果有几个人开始满怀热情地服从管理者的指示的时候,那么其他人也多半会表现出一致的态度和行为倾向。也就是说,要想众人都服从你的指示,你不妨有意识地在众人中安排几个“托儿”,这样往往能够使你的指令被执行得更好。

更多资源微信:dsy199333

10.给对方一个宣泄的渠道

心理学中有一个非常重要的“霍桑效应”，有人称之为“宣泄效应”或者“实验者效应”。

霍桑工厂是 20 世纪 20 年代美国芝加哥郊外的一家生产电话交换机的工厂。这家工厂的设备先进，各种生活和娱乐设施十分完备，员工的社会福利也做得非常不错。但是，令厂长不解的是，在这样优越的工作条件下，工人们的生产效率却长期低下。

面对这个奇怪的现象，1924 年 12 月，一个专家小组（包括心理学专家在内的各个领域的专家）对其进行了实验研究。

研究初期，专家们把注意力集中在工作条件和生产效率之间的关系上，他们把工厂员工分为实验组和控制组。然后，对工作条件进行各种改变，观察员工生产效率的变化情况。

结果，不论是将工作条件变差还是变好，实验组生产效率都上升，而且工作条件维持不变的控制组工作效率也上升。这样的结果完全反映不出工作条件的好坏对生产效率有直接影响。

很快，实验研究进行到第二阶段，这个阶段的实验领导者是哈佛大学的梅奥教授，由他来着重研究社会因素与生产效率的关系。

梅奥教授挑选了“继电器装配组”的 6 个女工作为实验对象，然后开始了长达一年多的实验观察。

首先，女工们被要求在一个一般的车间里工作两个星期，便于专家测出她们的正常生产率。

接着，尝试对女工做以下改变，并观察生产效率的变化情况：

①将女工的薪水按照车间整体产量进行工资支付的方法改为按照个人产量计算工资。

②在工作中，安排女工们上午、下午各休息一次，每次5分钟。

③把女工们的休息时间从5分钟延长到10分钟。

④把休息次数从上午、下午各一次增加到一天6次。

⑤公司为女工提供一顿简单的午餐。

⑥允许女工们在保证产量的前提下提前半小时下班。

⑦建立每周工作五天的制度。

⑧前面所做的变化全部取消，重新回到实验最初的模式。

结果显示，女工们始终保持了高产量，而工作的积极性也始终呈上升趋势。即使到最后她们的一切优待被取消之后，她们的生产效率也没有下降。

整个实验过程中，许多因素都变化了，但是女工们的生产效率却表现得相当稳定，也就是说，必然有一种相对稳定的因素在维持着她们的积极性。几经思考后，梅奥教授得出了这样的结论：生产效率的提高主要是由于女工们的精神状态发生了巨大的变化。女工

们被挑选出来,并被研究人员所关注,这使她们觉得自己对于公司来说是非常重要的,从而受到激励,促进了生产效率的提高。随后,在此基础上,专家们又展开了一次涉及面更广、为期更长的“谈话实验”。

在“谈话实验”中,专家们对厂内 2100 名职工进行了采访。

起初,他们按事先设计的提纲提问,以了解职工对工厂管理、福利等方面的意见,不过生产效率没有因此明显提高。

后来,专家们将以提纲为基础的问答谈话方式改为由员工们自由抒发意见,想说什么就说什么。同时,原来一个专家同多个员工的谈话方式变成了一个专家同一个员工的单独谈话。在谈话过程中,专家要耐心倾听,认真记录员工们对厂方的各种意见和不满,不得反驳和训斥。

在为期两年的实验周期里,专家们前前后后与工人谈话的总数达到了两万余人次。而这一次,整个工厂的产量大幅度提高。

专家们最后得出这样一个结论:当某个人受到公众的关注或注视时,或者心情畅快地做事时,其工作效率就会大大增加。这就是后来所说的“霍桑效应”。

人不是单纯的“经济人”,并不只受经济利益驱动,人还是“社会人”,是复杂的社会关系中的一员,来自社会关系中的积极因素同样能够给人以强大的动力支持。这也就是在现代企业管理中,提

倡领导要多和下属谈话沟通的原因。在谈话沟通的过程中，下属们感到被关注，同时，还提出了合理化建议，这样，下属们就会获得一种积极舒畅的心情，所以工作干劲高涨，工作效率提高。

生活中，每个人都会有许多满足不了的意愿，也会因此产生不满、自暴自弃等消极情绪和行为。这时，如果一味对其实施压制的话，反而会产生更加不利的效果。相反，如果能够想办法使其心中的郁结宣泄出来，则能够促使对方表现出积极的一面。对他人、对自己、对事业、对身心都非常有利。这就是“霍桑效应”给我们的重要启示。

在日本松下公司，所有分厂里都设有吸烟室，里面摆放着一个松下幸之助的人体模型。如果员工对公司感到不满，就可以在吸烟室里用竹竿随意敲打“他”，以发泄自己心中的不满。等员工发泄够了，停手了，喇叭里会自动响起松下幸之助的声音，他说：“干事情可以有分歧，但记住，我们拥有共同的目标，即让自己生活更美满，公司更具竞争力，日本更繁荣、强盛、和睦。从今起，这绝不再是幻觉！我们朝着这个目标一起努力！”此外，松下对每个厂的负责人也提出了一一定要与员工沟通，以确保员工能够心情舒畅地投入到工作之中的要求。显然，松下深谙“霍桑效应”的奥妙，才打造出了一个高效率的成功的企业团队。

因此，如果你想要使他人展现出积极的一面来与你进行合作，关注他人情绪，给予他人一个发泄的渠道是一个不错的方法。

第九章 与朋友相处的心理策略

不少人都感叹过“相爱容易,相处难”。其实,不仅仅是恋人之间会有这样的困扰,朋友之间也同样会有这样的困扰。相识的确容易,然而要让彼此之间的情谊在相处的过程中不断加深,却不是一件容易的事情。你需要掌握一些心理技巧,避开一些心理误区,才能够在这条路上走得顺利。

更多资源微信:dsty199333

1.如何赢得他人的信任

心理学家指出，在人际交往中，他人对你的信任度取决于你自身的透明度。从某种程度上说，高透明度的人际交往模式是人类追求的人际关系的一种“超我境界”。那么，为什么透明度越高信任度越高呢？

首先，让我们来了解一下“超我”的心理学概念。

著名心理学家、精神分析学派创始人弗洛伊德认为，本我、自我、超我三部分构成了一个人的人格。其中的“本我”是原始的自己，“本我”所遵循的唯一原则就是快乐，它按照自己的欲望和冲动随心所欲地行事，它存在于无意识层面，一般不容易被个人察觉到。

“自我”是真实的自己，遵循“现实”的原则，介于“本我”和“超我”之间，试图在个人的欲望与现实之间找到一种平衡，其言行都是经过理性思考的，虽然是出于自己的欲望，但也是被社会所允许的。

“超我”是完全合乎社会道德规范的、如同圣人一般的、超现实的自己，其遵循的原则是道德。

比如说，你和朋友一起吃饭，嘴里正含着米饭，却忽然很想打个喷嚏。这时，如果你不管嘴中的米饭是否会因为打喷嚏而喷到他人身上而无所顾忌地将喷嚏打出来，那么你所遵循的就是“本我”

的快乐原则，是“本我”在起作用。如果你 为了不将米饭喷到别人身上，宁肯自己难受也要忍住，你所遵循的就是“超我” 的道德原则，是“超我”在支配你的言行。然后，你离座，到洗手间处理问题，你在欲望和现实之间找到了平衡，则是“自我”在起作用。

由此可见，当人处于“超我”状态的时候，往往是最让人觉得安全的，他一定不会去伤害别人；当人处于“本我”状态的时候，往往具有一定的危险性，因为他很有可能为了自己的快乐而牺牲他人的快乐。

在人际交往中，“本我”要求你将自己全部保留起来，以免被他人所伤害，同时，还驱使你探知别人的一切，以获得某种有利地位。“超我”则要求你绝对坦诚地和他人进行交往，应该没有丝毫的保留。当你提高自己透明度的时候，对方的潜意识会知道是“超我”在支配你的言行，你是安全无害的；同时你也愿意牺牲自己去满足别人。这样，对方自然能够信任你。并且，你的透明度越高，“超我”状态越纯粹，对方对你就越信任。

同理，你可以通过让对方意识到你是受“超我”支配的来赢得对方的信任。走入人际交往中的“超我”境界，能够让你最大限度地赢得他人的信任。换言之，你必须具备相当的道德修养才能够让他人信任你。具体地说，你可以从以下几方面来打造自己值得信赖的形象：

1. 复述对方的要求。当别人对自己说话时，不要毫无反应，也

不要只以点头表示。在对方提出要求时,要简略地复述一次;在对方说话时,以声音表示自己在专心聆听,比如“噢,是吗”、“嗯”、“对”等。这样,对方感觉到被尊重,会说得更起劲,同时也会不自觉地对你产生信赖。

2. 以退为进,用坚定的语气请求。有的人想要别人听从自己的话时,会不自觉地采用命令式语气,这并不是一个好习惯。同辈之间不宜,即使是长辈对晚辈,命令式语气也会因为激发对方的反叛心理而收不到效果。

直截了当不如以退为进。用坚定的语气说“请容许我说”、“不妨听听我的意见”或“我有另一种建议”等,这样能消除对方的警戒心,体现你的谦虚和自信,进而让他人信赖你。

3. 表现坚强。有两个人,一个整天垂头丧气,动辄大呼辛苦、抱怨生活,一点点小病轻伤都弄得像要“阵亡”了一般;另一个人总是默默地把事情做好,不怕苦、不避累,即使事情出了问题,他的第一反应也是分析情况、竭力挽救,而非怨天尤人。面对这两个人,你会把自己的事情交给谁去办呢?相信,如果不是以把事情办砸为目标的,都会选择后者。

是的,只有表现得坚强才能够让别人对我们信任。

4. 不轻率许诺。轻率许诺会显得虚浮、不踏实,让人觉得不可靠。比如:一个人几乎每天都说:“我决定从此刻开始不碰香烟了。”

然而，事实是这句话的效用只限于 5 分钟以内。这虽然是生活中极小的事情，但是信心是点滴累积的，从无数小事上，别人可判断你的为人。随便打破自己的诺言，会影响别人对你的信心。

5. 关心失意者。每个人都会有失意、心情不好的时候，若对失意者避而远之，那么，无论你是出于什么样的心理，都只会让其他人认为你是个势利小人、不可靠。相反，如果能够关心一些失意的朋友、下属或同事，设法诱导对方吐露心中的不快并且给予帮助，你就会被认为是一个有情有义的人，一个值得信赖的人。

6. 衣着表诚意。穿戴整齐，除了能给人留下良好的印象外，也是诚意的表示。别人认为你有诚意，才可能信任你。

7. 善待配角。别以为善待主角就可以了，至于配角，忽略不计。事实上，对待无关痛痒的配角的态度往往更能显示一个人的品性，人们也习惯从中判定其是否值得信赖。因此，善待配角一样很重要。

8. 学会沉默。要想别人相信你，先要自己相信自己。喧哗恰好是缺乏自信的表现，只有“半桶水才会响叮当”。因此，有的时候“沉默是金”。

9. 注意自己的细节动作。心理学家指出：双臂环抱胸前或者叠起双腿的人，是缺乏安全感、自我保护、抗拒对方的一种表现。许多小动作，如拗手指、弄头发、搔痒等，都会破坏信任感的建立。因此，如果我们把握不好什么小动作不能做、什么小动作可有可无、什

么小动作能起推动作用，最好的办法就是：与人交往的时候，不要做任何小动作。

10. 不要过分标榜自我。过分标榜自我、突出个人形象，是一种以自我为中心的表现，甚至可以说是自私，这是非常惹人反感的。

总地来说，开诚布公是人际交往的一条法则。每个人都希望他人能无所隐瞒地、坦诚地和自己交往。如果你希望得到他人的信任，获得真正意义上的友谊，就一定要在这方面做足工夫。

更多资源微信：dsy199333

2.让朋友越来越近的心理技巧

正所谓“人情卖给熟面孔”，在人际交往中，怎样从陌生人变成熟人是至关重要的。俗话说“一回生，两回熟”。面对陌生人，只要能打开突破口，与对方拉上关系，就要毫不放松，接二连三地跟上去，你来我往，双方的关系自然就近了，这就是交往的秘诀。社会学家指出，想与陌生人拉关系、套近乎，只要掌握了如下这些技巧，就会无往而不利。

1. 制造机会拉近彼此的身体距离。生活中，那些销售精英们一般都很善此道。比如，顾客在百货公司买衬衫或领带时，店员总是会说：“我帮你整理一下吧！”然后，借着整理衣物的机会，让彼此的身体靠近，有时甚至会接近到只有情侣之间才可能的距离，在不知不觉中就减弱了对方的防御心理，拉近了心理距离。

出于动物的本能，人都有一种防御意识，自己身体四周的一定范围内是陌生人的禁区，通常情况下，只允许亲近的人进入。久而久之，就会有一种错觉：只要能够进入这个范围内的人都是无害的，换言之，人们承认与进入这个范围的人关系亲近。

人与人之间的身体距离能够显示彼此关系的亲疏远近。比如，手能放在彼此肩膀的往往是情侣。那么，即使是陌生人，当对方借机会把手放在你肩膀上时，心理距离也会一下子缩短。推销员就常用这种方法，他们经常一边谈话，一边很自然地移动位置，离顾客近

一些，让彼此亲一点。

由此可见，制造自然接近对方的机会，是快速拉近彼此距离的法宝。

2. 与初次见面的人打交道，谈话时应该选择在对方旁边的位置。不可否认，和初次见面的人面对面、眼睛看着眼睛地谈话，是一件让人感觉很不爽的事情。而如果站在对方旁边，就可以避免两人视线相遇造成的紧张感，从而保证交流能够顺利进行。

此外，人的潜意识认为：面对面的陌生人往往是对手，站在旁边的则是同道中人。因此，与人交谈时选择对方旁边的位置能够有效地增加亲近感。

3. 有事没事，多见面，文火加热彼此间的关系。有这样一个问题：有两个人，一个与你同住一个小区，经常会碰面，彼此打个招呼；一个是你去酒吧新认识的，你们在一起喝了一夜酒。恰好，两个人与你相处的时间总长是一样的，你会觉得谁比较可信赖呢？相信大多数人都会选择前者。

面对一个新认识的朋友，一次交往时间过长、谈得过多过深，这并不利于关系的进一步发展。就像人喜欢吃一样东西，但如果一次吃得过多，也会腻的。而且，这样的行为容易让对方认为你轻浮、不稳重，是“自来熟”。

让我们来看看那些交际高手们是如何处理的：他们往往每隔一

段时间就会和新朋友见上一面，并附上“到附近来办事，顺便来看看你”之类的说法。结果如何呢？几个月之后，甚至更短的时间后，他们就和对方变成了很好、很亲近的老朋友。

心理学家认为，人的心理遵循“分散法则”，集中交往不如分散交往来得有效。就像我们学习，每天学习 2 小时，连续 6 天，绝对比一口气学习 12 小时更加有效，虽然学习时间都是 12 小时。所以说，在人际关系方面，我们一定要遵循“分散法则”，这是给对方强烈印象的最好方法。

更多资源微信: dsy19933

3.巧用“暗示”避开人的心理壁垒

如果你正为自己与他人的关系停滞不前而苦恼，那么巧妙的暗示往往能够在不知不觉间让你们的关系一日千里。

所谓暗示,是指在没有对抗情绪的条件下,用含蓄、间接的方式对人的心理或行为产生影响,使其产生与暗示相一致的结果。它是一种偷天换日的心理战术,能够非常奇妙地影响人的心理。比如,你感觉身体有一点不舒服,于是你去了医院。医生进行初步诊断后,皱着眉头,一脸担忧地要你3天后来拿化验报告。那么,这3天中,你很可能会感觉身体更加不舒服了。因为医生当时的表情给了你“情况不乐观”的暗示,使得你潜意识中认为自己得了很严重的病,这种心理表现出来就是身体的不适程度加剧。这就是心理暗示所产生的影响。

也许你已经注意到了,暗示实际上就是一种特殊的信息传递方式,而这种信息传递方式巧妙地避开了人的心理壁垒,因而能够更加有效。我们知道,人都是有自尊心的,在它的作用下,一旦得知别人想要干涉、控制自己,人就会本能地产生一种抵触,不愿就范。而暗示则以含蓄的方式直接和他人的潜意识进行信息交流,在对方完全没有意识到你的目的的时候,就已经受到了你的影响。由于暗示所带来的是一种潜移默化的影响,完全不会引起对方的抗拒,因此,它的影响往往很强烈。

著名心理学家多湖辉曾经讲述了这样一个故事：

有一个男孩想和 A 成为好朋友，然而 A 看上去却不太好相处。不过这一点儿也没有难倒这个男孩。他主动靠近人，并且到处和别人说人是他的好朋友，只要有机会，他就会出现在 A 面前，俨然一副和 A 是非常要好的朋友的样子，拍拍 A 的肩膀、递一瓶水给 A……即使 A 的态度有时候很冷漠。慢慢地，男孩与 A 真的成了很好的朋友。

这个男孩非常聪明，他巧妙地利用了心理暗示，通过告诉别人他们是好朋友，并且像好朋友一样对待对方，给对方造成了“我和你是好朋友”的心理错觉，进而真正地建立起彼此的友谊。

在人际交往中，在对方不排斥、不抗拒你的前提之下，你同样可以利用暗示的方法来使你和对方的关系“更上一层楼”。

首先，你可以用肢体语言暗示对方，你很喜欢他。比如，当他需要鼓励的时候，以微笑给予他支持；有意识地拉近彼此的身体距离；毫不吝啬地竖起大拇指赞赏对方等。

再则，你还可以制造一些“亲密假象”来暗示对方：你们已经是很好的朋友了。比如，你想要和初识的人成为朋友，那么，当你碰到对方的时候，试着用熟人的口吻跟他打招呼，他不会以为你很唐突，反而以为你们真的很熟了；又或者，试着用朋友之间的相处方式和他相处，拍拍他的肩膀、请他帮些小忙等。

此外，你还可以像上面例子中的男孩一样，告诉别人，你和对

方是朋友，让别人暗示他，他和你是朋友。

这样，对方就会像你暗示的那样，把你当成朋友，从而为彼此的关系打开崭新的局面。当然，在暗示对方的过程中，你所采用的方式一定要温和。要用春风化雨的方式，不能突兀、躁进，一旦引起对方的心理排斥，暗示就很难再起到什么积极效果。

恰当地运用心理暗示，你的社交之旅将会变得通畅无阻。

更多资源微信：dsy199333

4.慎重地选择朋友

“近朱者赤，近墨者黑”。一个人生活在什么样的环境中，与什么样的朋友交往，会直接影响到他的一生。可以毫不夸张地说，交上什么样的朋友就会有怎样的命运。在心理学上，这种现象被称作“链状效应”，它是指人在成长过程中会受到周围人的影响，在不知不觉间被周围人同化。

其实，从很早的时候，人们就已经意识到了身边的朋友带来的影响会是多么巨大。“孟母三迁，择邻而居”的故事广为流传着。

孟子小时候和母亲一起住在离墓地很近的地方，由于附近的小孩子们经常见到人家办丧事的情形，于是就一起将办丧事当成游戏来玩。当然，孟子也会和他们一起玩。孟子的母亲见了，就忧心忡忡地想儿子身边竟然没有一个懂事明理的朋友，这可不利于孩子的成长。”于是，就把家搬到了集市旁边，希望儿子能够受到城里人好的影响。谁知邻家的小孩是一个纨绔子弟，好逸恶劳、不思进取，最糟糕的是孟子还和他成了朋友。为了避免儿子受到负面影响，孟母不顾自己年老多病、搬迁不易等因素，毅然将家搬到了学堂旁。就这样，在刻苦读书的朋友影响下，孟子也发奋读书，终成一代名家。

古人把“慎交友”作为修养的重要方面。“与善人交，如入芝兰之室，久而不闻其香；与不善人交，如入鲍鱼之口，久而不闻其臭”。

而“与恶人交，如雪入墨池，虽融为水，其色愈黑”。作家克雷洛夫也曾告诫过人们：“选择朋友一定要慎重，好坏并没有那么容易识别。那些自私自利的人会披上假面具，却又设好陷阱来坑你。”换句话说就是，选择朋友的时候一定要慎重，不要和品行卑劣的人交朋友，要多和品行高洁的人交往，以成功人士为师为友。

避免和恶人交往就是避灾免祸，就是避免自己消极地变坏。聪明人都会竭力与那些会给自己带来不良影响的人划清界限。在现实生活中，有几种情况是应该注意的：

1. 不与经常吃喝的人交往。整天吃喝玩乐的人绝对不是好的朋友人选。酒多则误事，肉多则生火。如果人与人的关系只靠酒肉来维系，那么情谊短暂，脆弱不说，人的意志也会被酒肉消磨殆尽。

2. 不与名声不好的人交往。有人说，想知道一个人是怎样的人，看他身边的朋友就知道了。与品德高尚的人在一起，人家都会高看你一眼；成天与不务正业、品德低下的人为伍，别人就容易也把你看成是品德低劣的人，甚至鄙视和唾弃你。两此，不要接近令你黯然失色的人，而要和那些能够映衬你风采的人为伴。

〈3〉少与素质低的人交往。所谓素质低的人是指那些志趣庸俗无聊、心态消沉的人，那些苛刻挑剔的人，那些背信弃义的人，那些猥琐、虚伪或自私自利的人，以及那些总是自以为是、不可一世、作威作福的人。

要明白，枝头上的果实之所以甘甜可口、色香诱人，是因为它们从树干上吸收了充足的营养。同样，人也要从别人那里汲取营养，学习他人的长处，才可以完善自我、强大自我。所以，人要善于结交那些优秀的人，并且多和他们来往，从而为自己创造一个良好的生存、学习环境，让自己吸收更多的精神养料，为自己的前程奠定基础。

与心态稳定、能和人愉快相处、理想高远、热情而满怀生活希望的人交往，你会受到他们潜移默化的影响，也变成像他们一样优秀的人；与那些具有伟大人格、意志坚强的人相处，会挖掘出你身上存在的许多潜能，使你和他们一样拥有创造奇迹的能力……总之，和卓越的人交往，可以使你在人格、精神、品行、学问和道德上都大获裨益。

5. 给予对方理解，是对人际关系最好的维系

世界上没有完全契合的两个人。人的性格迥异，或内向，或外向；或沉稳，或开朗；或开拓进取，或畏缩不前；每个人的家庭背景不同、受教育程度不同。任何两个人相处，都难免会有意见分歧，难免有对方的做法不合自己心意、让自己不舒服的时候。这也正是彼此间的情谊接受考验的时候。

在这样的磨合阶段，要想维系好彼此间的关系，最有效的方法就是给予对方充分的理解。然而，理解对方却并不是一件容易的事情。

心理学上有一个著名的“投射效应”，说的是人会把自己的思想、态度、愿望、情绪或特性等不自觉地反映于外界事物或他人。这是一种人类行为的深层动力，个体本身并不能意识到。

生活中的投射效应主要表现在：人们往往会凭借自身的主观想法去推及外界的事实，不自觉地把自己的心理特征归属到他人身上，认为他人也具有与自己相同的特征。这就是人与人之间的理解为什么那么难的原因所在。有人讲过这样一个故事：

一对在一起生活了 40 年的夫妇，只要哪顿饭有鱼，妻子就会把鱼头夹到丈夫的碗里。有一次，丈夫实在受不了了，说我不知道为什么每次吃鱼的时候你都把鱼头给我。这么多年了，我一直想告诉你，我不爱吃鱼头。”妻子愣住了，原来丈夫并不爱吃鱼头。只因

为自己爱吃鱼头，所以她也由己推人，以为丈夫也必定爱吃，因此，这么多年来，她始终把自己最爱吃的鱼头夹到丈夫的饭碗里。

显然，这位妻子把自己的心理特征归属到了丈夫身上，认为自己喜欢的丈夫必定也喜欢，自己讨厌的丈夫必定也讨厌，以致使“爱吃鱼头”的误会持续了几十年。

其实，每个人对生命的体验都会构成一个现象场，人们以它为参照“坐标系”去认识世界。由于每个人的生命体验不同，所形成的现象场、坐标系自然也就不同。然而，我们却习惯以自己的坐标体系为标准，去推测、揣摩、评价甚至抨击另一个人，却根本没有意识到，一开始自己所选的参照物就是不对的。试问，这样我们怎么可能正确客观地认识他人、理解他人？

对事情的认识也是一样的，由于彼此的坐标体系不同，因此各人的认识也就不同，也因此产生了意见分歧。

在与人交往的过程中，理解和接受彼此的感受是人际关系和谐的关键。然而，由于坐标系不同，真正理解对方并不是一件容易的事情。要想理解对方，就必须试着放下自己的坐标体系，尝试着进入对方的坐标体系。这是我们和他人之间达成理解的唯一途径。

生活中，经常出现“他不理解我”、“我无法理解他”的局面，这是因为人们总是凭借自己的主观意愿去认识对方，总是想随心所欲地和对方相处。人们必须明白，自己对对方的看法并不一定就是

事实。也就是说,要想理解他人,首先要做的就是抛弃“自己眼中的就是事实”的想法,然后试着从对方的角度看待问题。具体地说,可以在以下3方面做出努力:

1. 用询问代替揣测。很多人都以为自己和对方关系很亲近,足够了解对方了。这类人总说“他不用开口我就知道他想说什么了”之类的话。的确,也许,他和对方已经是多年的老朋友了,由于长年累月地相处,习惯了对方的行为模式,是有可能达到这样的效果的。然而,他真地了解对方对每件事的心理感受吗?大多数时候,人们只是把自身的内心感受投射到对方身上,而没有真正了解对方的感受。

因此,从此刻开始,停止自以为是的揣测,学着询问对方的感受,问问对方的真实想法。

2. 用沟通代替评价。在坐标体系中,人们将自己置于中心,把自己看作唯一主体,会不由自主地把其他人都放在自己的坐标体系上,去分析别人、评价别人,以保持这个体系的平衡和稳定,让自己获得安全感和稳定感。然而,在对方的坐标体系中,我们是没有评价资格的。这样,两个坐标系之间就难免有矛盾产生。要想避免这种矛盾,就必须用沟通代替评价,这样不仅能平衡自己的坐标系,而且能平衡彼此坐标系的关系。

3. 多倾听、少出主意。当对方一说到“问题”时,我们就赶忙在第一时间提建议、出主意,忙着为对方“解决问题”。虽然这是出

于关心，但是很多时候却让对方更加郁闷，因为对方需要的或许并不是我们的建议和主意，而只是希望通过诉说来宣泄情绪。这时，倾听绝对是最明智的做法，出主意只会严重妨碍理解的达成。

总之，在与人相处的过程中，千万不要拿自己的尺子来要求对方，要学会放下自我偏见，试着从对方的角度看问题，用对方的坐标系来看世界，这样自然就能达成理解了。

更多资源微信：dsy199333

6.适度保持距离

有一群刺猬，在冬天想用大家的体温来御寒，因而紧紧靠在一起，但彼此又觉得刺得疼痛，于是立刻离开。然而温暖的需要再次使它们靠近，却又吃了同样的苦头。它们在这两难中终于发现了彼此之间的适宜间隔，依此距离，它们能够过得最平安。

在生活中，我们每个人就像“过冬的刺猬”一样，需要彼此交往、彼此靠近，但也需要一个个人空间。这个个人空间在一般情况下是不容侵犯的。心理学家们将这种现象称为“刺猬效应”。

社会交往中，人与人之间需要保持一定的距离。美国学者研究认为，46 -61cm 是一个人的私人空间，女人或男人可以安然地待在私人空间内；76 -122cm 之内的 空间最适合讨论；和非亲密朋友交谈，较佳空间距离是 213 -366cm，这也是与普通朋友交谈的适当距离，小于此距离，对方会觉得你盛气凌人，大于此距离，对方 会觉得你没礼貌；与同事或领导讨论公事，最佳的空间距离为 122 - 213cm，大于这个距离，对方会误认为你态度不认真，小于这个距离，对方会觉得你有逼迫之意；当你与爱人约会的时候，和他（她）之间的距离最好不要超过 46cm，否则他（她）会觉得受到了你的冷淡，可能引起误会。

当然，最佳距离的多少还与交往者的文化背景有关。如果与一位美国人交 谈，距离不得小于 60cm，否则他会觉得你不友好；如果

与一名阿拉伯人交谈，就要小于 60cm，否则他也会觉得你不友好，可能会出现他不断向你靠近以示友好而你则不断后退的有趣场面。

一般情况下，人们越亲密、越友好，他们就站得越近；陌生人有可能站得较远一些。但如果一个人想和对方交朋友，他也会在谈话时离对方近一些。如果他讨厌对方，那他很有可能会无意识地向后挪一挪。虽然很少有人会注意个人空间问题，但我们可以通过站得远近来判断两个人关系的亲密程度。尽管有的时候我们会靠得很近，但大多数时候还是喜欢有一定的空间距离。

人都是相互需要的，同时也相互利用着，保持距离才能产生安全感。距离是一种人际学问，在小小的办公室里，接触最多的就是同事，慢慢靠近是必然的，产生感情也是很正常的，但是一定要很好地掌握这种感情。

大学毕业那年，丁小洁为了证明自己，只身去了一个离学校很远的城市。初来乍到的她不认识任何人，走到哪里都觉得陌生，没有人可以谈心，没有人跟她一起分担离家的苦。满怀的热情遭遇了冬天的寒冷，整个人像被冰封了。

华美是办公室里第一个冲她微笑的人。她们从每天只简单打一个招呼，到对某些公共事物发表极其相近的个人看法，然后，话题逐步涉及办公室内外的其他种种，华美让她感觉到与人交往的温暖。

她们的共同话语越来越多，共同的活动也越来越多，工作日一起

上班，周末的时候一起逛街，那段时间里，两个人几乎是形影不离，形同姐妹。

但很快，她们就发现对方有许多自己不能容忍的性格特点。开始的时候，彼此还在相互包容着、忍耐着，最后终于爆发了。相互说着刺痛对方的话，因为相知得深，所以相互伤害也深，直到有一天，她们从这种相互牵制的关系中决然而又不舍地退出。

我们每个人都有自己习惯的生活空间，如座位、床位、办公桌……不喜欢被别人侵占，有时即使最好的朋友，我们也会在潜意识里感觉别扭。因此，无论彼此怎样亲密，都应保留一定距离，为对方也为自己留出一点呼吸空间，这样更有利于彼此关系的长久维系。

7.别陷入说者无心听者有意的窘境

很多人都有过被别人的“无心之言”刺伤的经历，在别人看来是平平常常的一句话，却在我们心里激起了千层浪，让我们不痛快。这种旁人一句“无心之言”却弄得我们如此“不得意”的现象，在心理学上被称为“瀑布效应”，即发出信息的人心理比较平静，但收到信息的人却被弄得心理失衡，进而导致态度行为的变化，就如同大自然中的瀑布一样，上面平平静静，下面却浪花飞溅。

《史记》记载了这样一个故事：

平原君赵胜的邻居是个瘸子。一天，平原君的小妾在阁楼上，见到邻居一瘸一拐地在井台上打水，觉得他的姿态很滑稽可笑，就大声地笑了起来。

邻居当下心生不忿，心想：我一个堂堂七尺男儿，虽然腿瘸了，但若是你一个低贱的妾室能够取笑的，要是不讨回公道，我就妄作了几十年的人了。

于是，他找到赵胜，将事情告诉了赵胜，并要求他杀了这个小妾，还自己公道。赵胜觉得又不是什么大事，因此有几分犹豫。邻居见状，立即说道：“世人都说，平原君礼贤下士而鄙贱女色，所以，天下英雄都不远千里来投奔您。我虽然有残疾，但好歹也算一个士子。今天你为了一个小妾而不肯替我主持公道，如此爱色贱士，天下人会怎么说你？以后还有谁肯为你效命？”

听完这番话,赵胜顿感事情严重。他立刻回到家中,毅然杀了那个行事没有分寸的小妾,并亲自登门向邻居道歉。

看完这个故事,我们在钦佩赵胜尊重人才的同时,不妨也好好反省一下,自己在人际交往中有没有犯那个小妾那样的错误。

生活中,因为说话没有分寸,一句自己认为无所谓的话,却得罪了别人、破坏了彼此的关系,甚至为自己树敌、丢了性命的事情屡见不鲜。

三国时,雄霸一方的刘备是个“少须眉”的形象。在古代,胡子和眉毛稀少的男子被认为是“脂粉味”重,缺少男子汉气概。刘备刚到西蜀时,曾被刘璋手下胡须茂盛的张裕取笑嘴上没毛,虽然他当时并没有发作,但心里十分恼火。

后来,他赶跑了刘璋,成为张裕的主子,终于找了个借口把张裕杀了。

张裕口无遮拦、说话没有分寸,最终丢掉了自己的性命。由此可见,“慎言”是一件多么重要的事情。

如果我们想在社交场合中成为一个受欢迎的人,就必须时刻提醒自己,不要犯无心伤人的错误,避免自己的一句闲话引起强烈的“瀑布心理效应”。对此,我们可以从两方面来努力。

说话要有所避讳。每个人都有自己的禁忌,这些禁忌我们也可以称之为“雷区”,往往是谁踩就炸谁。因此,在与人交往的过程中,

我们一定要有所避讳，这是对他人的尊重，有利于人际关系的发展。一般来说，以下内容是不能碰的：

①隐私。无论是自己的还是别人的隐私都是不宜多说的。固然，适当地说自己的隐私，可以拉近彼此距离，但过了头就会引起对方反感，认为你是个没有分寸的人；而别人的隐私更是碰不得，既然是隐私当然要隐秘。

②他人的痛处，一般来说，他人的痛处包括丑陋之点、失意之处、痛悔之事三方面。对于对方来说，这些都是讳莫如深的，一旦听到有人提及相似的情况，就会有如芒刺在背般的痛苦。这样，对方就会对让他感到不快的你产生反感。

③有争议的话题。具有争议性的话题很容易引起彼此在观点上的对立，进而给彼此的交往带来不良影响。

④对他人的评价。那些对人的负面评价很容易传到被评价者的耳朵里，没有人会喜欢一个背后说自己坏话的人；即使评价是正面的，也很可能会在传播过程中走了样，给被评价人造成不必要的伤害，也为彼此的人际交往留下阴影。

2. 避开了“雷区”，接下来让我们来看看，在与人进行语言交流的过程中如何拿捏好分寸，让我们彻底从“瀑布效应”的包围圈中解脱出来。要想说话不失分寸，除了提高自己的文化素养和思想修养外，我们还必须注意以下几点：

①要尊重客观事实，不要夸大或忽视客观事实，这样才能赢得人心，给人以可以信任的印象。

②要认清自己的身份，明白自己什么话可以说，什么话不能说。比如，作为晚辈，就不能对长辈轻言批评。

③控制自己的情绪。在社交场合，温文尔雅的待人接物方式是普遍被认可的。情绪失控、过于兴奋或过于愤怒都是不好的。过于兴奋会口出妄言，过于愤怒会口不择言、伤害他人。

④注意语言的民族和地域差异。由于不同民族和地域存在不同的文化差异，某些民族和地区的人有其特有的禁忌，因此，要注意这种差异，千万不要因一时不察而得罪了对方。

⑤善意很重要。所谓善意，就是与人为善。切记，说话的目的是向对方传递信息，以期在彼此间建立良好的人际关系，而不是惹是生非。

俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。在人际交往中，一定要“慎言”、“善言”，千万不要落入“瀑布效应”的误区，这样才能让交往在和谐愉快的氛围中进行，进而使彼此感情升温。

8.有了坏消息该如何传达

生活中，每个人都难免碰到不得不向他人传递一些坏消息的时候。这时，一旦传递不好，难免会被对方迁怒。那么，应该怎样才能使自己免于陷入这种人际困境之中呢？

其实，只要用对了传达的方式，不管传递什么噩耗，都不会使你被人迁怒。

听到某信息之后，对方会作何理解，产生何种感受，接下来会有什么样的言行反应，这一切的关键就在于传递过程中你所使用的语言。要知道，语言的影响力是不可估量的。

优秀的推销员往往会请求你“批准这份文件”，而不会说“签合同”，因为他们知道“签合同”的说法会加重人的心理负担，让人谨慎，而“批准这份文件”不但有恭维的意味，而且能让人将签署文件看成是一件再平常不过的事情，进而很容易签上自己的大名。

还有，那些政客们也深深懂得和明白言语对人的态度、行为的影响力有多么巨大，因此，他们将“战争”称作“军事行动”，将“百姓的财产被摧毁”称作“附带的损失”，将“死亡”说成是“事故”……

说法不一样了，人们对同一件事情的接受程度也会不一样。语言之所以能改变人们对现实的看法，是因为人们是透过语言文字来与世界沟通的。换句话说，语言是思维的基础，而思维延伸出感情。

选择适当的字眼,能够大大降低人们对某种负面情况的消极反应。那么,什么样的字眼才算是“适当”的呢?

1.一般来说,刺耳的、具有强烈负面含义的字眼千万不要使用。人们对于这些字眼往往具有某种程度的条件反射。比如,人们听到“签合同”的字眼,心理上就会反射性地产生一种抵触,因为在人的潜意识中,“签合同”等同于“重大责任”,这样就难免一听到这个字眼就跳起来拒绝。

相反,如果使用温和的、循序渐进的、积极的字眼,会让人更加容易接受,比如,将“死亡”说成是“去天堂”,将“签合同”说成是“批准文件”等。这类字眼可以使对方对信息加工、内化的速度放慢,降低信息的冲击力,有利于对方接受信息。

2.在向他人传递坏信息的时候,要尽量将事件描述成暂时的、独立的、无关紧要的。

心理学家指出,当人面对某种境况的时候,如果产生消极认知信念,其焦虑、沮丧、愤怒的程度往往会大大提高,进而将这些负面情绪转嫁到他人身上。这里所说的消极认知信念主要包括3个方面:

①认为自己所面对的不良处境会一直持续下去;

②片面地抬高了事件的重要程度;

③扩大了事件的波及范围,认为此事会给自己生活的其他领域带来消极影响。

因此，在向他人传递坏消息的过程中，如果你能通过语言描述，让事件呈现出暂时、独立、无关紧要的特征，通常能够将事件对对方产生的负面影响降到最低。比如，你要告诉一位母亲，她儿子又在学校闯祸了，老师请她去一趟。如果你说你家孩子又在学校闯祸了，好像挺严重的，老师说：“这么小就这样，长大了还不知成什么样。请你务必去一趟。”这样势必会引起对方的反感。因为，事情通过你的描述已经变成极其严重的事情，它会影响孩子未来，好像孩子从今以后就是这个样子了。而如果你说你家的鬼灵精又在学校里淘气了，老师请你去一趟，想和你沟通一下，看看什么样的教育方式对孩子更有利。”这样，将事件独立起来，并且给对方以好的希望，自然不会引起对方的反感。

3. 在向他人传递坏消息的时候，还有一个心理技巧能够帮助你，这个技巧是以“对比法则”为基础的。所谓“对比法则”，是指人们看待一件事物的方式并不仅仅取决于事物本身，通常人还会将其与其他事物做比较、对照。也就是说，如果有更坏的消息作为坏消息的陪衬，那么就算不上是坏消息了。比如，你的车子在例行检修的时候，修理人员告诉你，你的车子需要换个新刹车器，你可能会相当不悦，认为对方是有意夸大问题、坑你的钱。但是，如果修理人员告诉你：

“你车子的刹车器有问题，多亏你及时来检修了，要是再磨损一段时间，刹车器就很有可能在您开车的时候突然失灵……”这时，恐

怕不用对方要求,你就会主动要求换一个刹车器。因为及时换一个刹车器,与刹车失灵、出车祸比较起来,简直可以算得上是一件好事情。

总地来说,避免使用刺耳、消极或带有侮辱性含义的字眼,尽可能地将事件描述成独立的、暂时的、无关紧要的,然后再附以未发生的、他人更加糟糕的情况做对比,遵循这三个原则,即使你向对方传递的是坏消息,也不会引起对方的反感。

更多资源微信:dsy199333

9.拒绝朋友而不伤情谊的心理策略

在与朋友相处的过程中,很多人为了不伤害彼此间的情谊,往往不会拒绝对方,即使对方的要求有些过分、有些让自己为难,但是为了维系良好的人际关系,也还是委曲求全,咬牙答应下来。殊不知这样做对彼此间的关系不但没有什么实质性的帮助,而且还有可能会有负面影响。

其实,在与人交往的过程中,大可不必为了博得所有人的欢心而为自己,只要本着个人的原则坦诚其事就可以了。一味地当“老好人”,对什么都点头称是,反而会把自己引入一个人际网的漩涡之中,徒增烦恼。

刘蜜曾任职于一家大公司,开始的工作是负责文件整理和跑银行等杂事。有一次,一位同事问她可否帮助复印几百份的产品介绍,刘蜜看着自己手上待处理的文件,虽然迟疑了一下,还是答应了,心想这不会占用很多时间的。可是,当刘蜜处理完自己手头的工作,已没有时间去复印了,自己感到内疚不说,同事也不满意,在老板眼里,刘蜜更成了不经世事、委曲求全、承担不了大事的黄毛丫头。

因此,对待他人的请求,正确的做法是:该帮的时候就帮,该拒绝的时候也要明确地拒绝。当然,此刻你心里可能在担心拒绝会得罪他人。其实,这样的担心是无谓的。只要找对了方法,即使你拒绝对方,也不会因伤害对方而破坏彼此的友谊。

第一个有效的方法是:在你拒绝对方以后,马上提供一个机会,让对方也拒绝你一次。

我们知道,人际交往是遵循互惠原则的,即别人对你好,你往往也会对别人好;如果你对别人不好,你就会觉得亏欠了别人,从而引起自身的心理失衡。其实,互惠法则还可以反过来用。

正着用,是“投桃报李”;反着用,就是“以眼还眼,以牙还牙”。比如说,你刚刚用“不”拒绝对方的请求,那么此时,对方心里一定是非常难过的。不过你可以立即请对方帮你的忙,请对方帮一个他根本不可能帮的忙,那么对方也会拒绝你。这样对方用你对待他的方式对待了你,心里的不痛快也就不存在了,心理重新找回了平衡。就像变戏法一样,他心理上的不痛快就化为无形了。

举个例子,有个同事请你帮他完成一份报表。你说哦,不行,因为我还有许多工作没有做完。不过很高兴你拿我当自己人看、找我帮忙。对了,下星期我出差不在公司的时候,能不能请你帮忙料理一下我的事务?”现在,你的同事只会对你说抱歉,并且找个借口,说明他为什么拒绝帮助你。

这是一种非常有效的拒绝别人的方式。一方面,在对方拒绝了你的请求以后,他会觉得非常尴尬,也就不好意思再硬要你去帮他什么,你采用这样的方式拒绝,使他很难再跟你争辩什么;另一方面,采用这样的方式拒绝,不会因导致对方心理失衡而引起对你的敌意;再则,因为他也拒绝了你,也可以避免自己陷入内疚的折磨之中。

第二个有效的方法是用“因为”做你的挡箭牌。

1978年，心理学家们通过反复研究发现“因为”这个词有着惊人的力量。

研究人员想插队使用复印机，他们对排在自己前面的人说：“对不起，我可以先用复印机吗？”这时，只有不到半数的人同意了他们的要求；然而，换一种说话方式，他们说：“对不起，我可以先用复印机吗？因为我要复印。”表面上看，两种方式之间并没有什么不同，后者只是比前者多了一个“因为”。但是令人惊讶的事情发生了：几乎所有人都同意他们插队先使用复印机。

其实，研究人员的“因为”并没有解释清楚原因，甚至可以说是废话一句。用复印机当然是为了复印，还需要说“因为要复印，所以要使用复印机”吗？不过“因为”确实产生了效果。那么，这是为什么呢？在人们的潜意识中，他们相信“因为”后面的解释都是有效的，因此，只要听到“因为”，人们潜意识的“接受神经”就会被触动。这是一种心理上的条件反射，就像人的手被烫了就会缩回来一样。

也就是说，当你拒绝人的时候，除了要给予对方一个拒绝的理由，还要用上“因为”这个词。

另外，如果你不确定自己是否有足够的能力帮得了对方，那么，这时也千万不要说“我不确定”或者“我考虑考虑”之类的话。因

为对方会认为你在搪塞他，那么无论你最后是否帮了对方，对方都会反感你：你没帮上忙，他会觉得“故意浪费我时间，帮不上忙还那么多废话……”帮上了，他也会觉得“这个人真不实在，明明能帮，开始还那样推脱……”因此，这时，最聪明的回应是：“好！”干脆地答应对方。能帮自然最好；帮不上，他也会觉得你已经尽力了，你还是一个大好人。

更多资源微信：dsy199333

10.别让你的情绪化伤了对方的心

生活中，有的人经常一时冲动，伤人的话脱口而出，等到自己冷静下来，警觉到自己做错了什么的时候，对他人的伤害已经造成，彼此间的感情也出现了裂痕，难以恢复如初。

一个男孩非常情绪化，爱发脾气。于是，他父亲给了他一袋钉子，并且告诉他每当你发怒的时候，就钉一颗钉子在后院的围栏上。男孩第一周钉下了 37 根钉子。慢慢地，男孩每天钉的钉子减少了，他发现，控制自己的脾气要比钉钉子容易。

终于有一天，这个男孩觉得自己再也不会失去耐性，乱发脾气了。

父亲又告诉他说从现在开始，每当你控制自己脾气的时候，就拔出一颗钉子。时间一天天过去，最后男孩告诉他的父亲，他终于把所有的钉子都拔出来了。

父亲握着他的手，来到后院说：“你做得很好，我的孩子！但是看看那些围栏上的洞，这些围栏将永远不能恢复到从前的样子了。你生气的时候说的话，就像这些钉子一样也会留下疤痕。如果你捅了别人一刀，不管你说多少次对不起，那个伤口都将永远存在。那种伤痛就像真实的伤痛一样令人无法承受。”

这个故事流传很广，引起了无数人的共鸣。确实，人们发怒时的言行给别人造成的伤害是永远无法弥补的。

因此，在社交中，一定要注意控制好自己的情绪，别让自己的负面情绪成为建立良好人际关系的拦路虎。

美国情绪管理专家帕德斯指出，平时锻炼自己控制情绪的能力，养成自制的习惯，通过自制来管理自己的情绪是个行而有效的方法。为此，我们可以从以下几方面来努力：

1. 体察自己的情绪，有意识地注意“我目前的情绪处于什么状态”。对于自身的情绪，我们要能够清楚的认知，例如，你在家里面跟夫人吵了一架，可能把这个情绪带到公司了，你的下属可能因此受到了无端的责难。事后，有人问你“你那天是怎么搞的？”你说：“我没有怎么啊！”这就说明，你没有体察到自己的情绪。只有当我们体察到了负面情绪以后，才能够对它作更好的处理。

有许多人认为“人有负面情绪”是没有修养的表现，所以即使有了负面情绪，也尽量压抑着它而不肯承认。要知道，情绪犹如洪水，越堵，爆发后的破坏力就越强。因此，面对它、承认它才是体察自己情绪的正确做法。

2. 采用适当的方式表达自己的情绪。例如，你的爱人不知什么原因，很晚了还没有回家，你越等越心急，终于，他回来了。而你对着他就砸过去一个抱枕，怒道：“你还知道回来？不如死在外面算了。”显然，选择这种方式来表达自己的情绪是不恰当的。首先，它并不能表达你心里的忧虑和担心，会让对方误解为你无理取闹、乱发脾气。

那么换一种方式呢？你看见他从门口进来，便迫不及待地冲到他跟前，说：“我好担心你。”这样会让他了解他的晚归会带给你什么感受，让他觉得温暖，还会引发他的歉意。然后，对方就会回应给你一个很好的情绪反应，比如解释原因、承诺以后再也不这样等。这样表达自己的情绪才是适当的。

如何“适当表达”情绪，是一门艺术，需要我们用心体会揣摩。

3. 以合宜的方式疏解情绪。负面情绪往往会给我们带来很大的精神压力，不利于身心健康。就疏解负面情绪，专家们给出了下面这几种建议：

①以暴疏解。法国出现了一种新兴的行业：运动消气中心。中心有专业教练指导，教人如何大喊大叫、扭毛巾、打枕头、捶沙发等，做一种运动量颇大的“疏解消气操”。在这些运动中心，上下左右皆布满了海绵，任人摸爬滚打，纵横驰骋。

生活中，我们完全可以随身在口袋里放一个橡皮球，当我们感到困扰的时候就捏捏它。这显然比摔东西、大吵大闹好很多。

②食物疏解。一项最新医学研究发现，某些食物可以对人的情绪起到积极作用，比如含有DHA的鱼油。此外，硒元素也能有效疏解情绪。金枪鱼、巴西栗和大蒜都富含硒。维生素B家族中的B₂、B₅和B₆也是疏解情绪的好帮手，多吃谷物就能补充。在食物方面多

下些工夫，给我们的情绪也补充一些“营养”。

③呼吸疏解。心理专家为我们提供了一种缓解情绪的呼吸方法：把胸口中的气都缓缓吐出；轻轻闭上双眼；慢慢均匀吸气，什么也不要想；憋住气，默数3下；将气均匀呼出，要把胸中的气排得干干净净。在呼气时，想象一切负面情绪都跟着这口气被排出体外，从此和你再也没有关系。

④睡眠疏解。旺盛的精力是我们跟负面情绪战斗的根本保证。当负面情绪来袭时，我们不妨“避其锋芒，养精蓄锐”。

更多资源微信：dsy199333

第十章 用心理策略解开人际关系的结

有时,不知怎么的,人际关系就成了难解的结,那真是一段让人难捱的时光啊!他人的抱怨、妒忌、敌对……这些都让你苦恼不已。本章为你安排了许多绝妙的心理策略,引导你采用正确的方式去解开这些难解的结。相信有了它们的协助,你就能够游刃有余地处理好这些让你头疼的人际交往难题。

更多资源微信:dsy19933

1. “同理心”是获得良好人际关系的有效保证

在人际交往中，不少人因为觉得自己受了委屈而不停地抱怨对方，而对方完全不认为自己有什么不对。于是，两个人越吵越厉害，吵得惊天动地，最后把“情谊”吵成了“恨意”，自此分道扬镳、形同陌路。

其实，只要我们把自已摆在对方的位置上，设身处地地体验、理解他人的内心世界，注意形成彼此之间的共同感受，就不会再处处挑剔对方，抱怨、责怪、嘲笑、讥讽也会大大减少，取而代之的是赞赏、鼓励、谅解和互相扶持的、和谐美满的人际关系。

上海女孩小墨与湖南女孩小丁本来是感情很好的朋友。后来，两个人更是搬到一个屋檐下，当起了室友。两个人在很多方面都相处得非常融洽，但总是因为“吃菜问题”闹矛盾。小墨做菜要放糖，因为上海人爱吃甜食；小丁做菜喜欢放辣椒，因为湖南人嗜辣如命。吵来吵去，两个人的友谊出现裂痕，最终都视对方为老死不相往来的对象。

后来，小墨结了婚。婚后小墨开始犯难了。因为她的丈夫祖籍四川，与小丁一样是个“吃辣大王”。与小丁之间的不愉快经历让她记忆犹新，经过深思熟虑，小墨终于想出一招妙计。婚后第一餐，她就抢着买菜烧菜，每样菜里都放了辣椒，四川丈夫吃得津津有味。可是，当他看到小墨被辣得满头大汗时，吃惊地问道你既然不爱吃

辣椒，菜里为什么还要放这么多辣椒呢？”小墨听罢，心中甜丝丝的，笑道因为你爱吃辣椒啊！”丈夫非常感动。第二天，换成小墨的丈夫抢着买菜做菜，他在每样菜里都加了糖。小墨一吃，挺对胃口的，就问丈夫：“你不爱吃甜的，为什么每样菜都放糖呢？”丈夫诡秘地一笑我是向你学习，处处替对方着想啊！”小墨听后，心里别提有多美了。

她暗想，要是当年与小丁住在一起时也能像如今这样“换位思考”，也不至于失去一个好朋友了。

以“同理心”试着换位思考，以宽广的胸怀接纳对方，才能彼此尊重和体谅，才能获得真正的友谊。

心理学家将同理心分为初级同理心和高级同理心。初级同理心的反应是能够理智地理解别人的行为，在与他人接触中，不排斥、也不强迫他人接受自己的观点；高级同理心则是指个体不仅可以站在他人的角度考虑问题，还能感受这个事件给他人带来的内心体验，使自己进入对方的内心世界，它所表达的是一种理解、接纳、平等、关爱与尊重。

通常，一个具有同理心的人对周围的一切事物都会产生一种关心和了解的心理趋向，当自己与他在认识上出现了分歧时，能够真诚地尊重对方并容忍这种差异；当自己与他在行为上出现磨擦时，能善意地理解对方，并分担由此而产生的各种心理负担。在与人交往的过程中，惟有具有“同理心”，才能成为真正的社交大赢

家。不过，要做到将心比心、设身处地并不是那么容易，真需要好好用心实践才行，特别要注意的是：同理心的过程是“将你心换我心”，把自己当成“当事人”，而不单单是站在对方的角度看事情。

更多资源微信：dsy199333

2. 不做单飞的雁，适当从众

人同大雁一样都是群居型动物。只有“合群”的大雁才能顺利地达到理想中的目的地，掉队的大雁总是形影相吊，而且境遇悲惨，大多数情况下不可能飞得很高很远。人生也是一样，要使自己融入周围的社交环境中，才能“飞”得更高更远。

莎莎在短短的一个月时间内连续更换了 4 次工作。无奈中，她只好去求助一位职业咨询师。

“第一家单位的老板太苛刻，脾气太坏，我忍受不了他那张严肃的脸，结果我一气之下就走了！”莎莎不无遗憾地说：“不过那里的员工还不错。”

职业咨询师问：“第二家呢？”

“哦，我是一个相对安静的人，不喜欢吵闹的环境。我上了一周的班，就发现那个部门的人太活跃了，我受不了他们的笑声……”

咨询师笑了一下，问：“第三家是什么问题？”

“第三家我待的时间比较长，但是我反感在背后说别人坏话的人，我连续好几次听到别人说我清高，可是我不是那样的人。我的情绪受到了干扰，我想换个新的环境。”

“可是我发现第四家的人更难以相处，虽然他们都很安静，但是我觉得似乎也太冷漠了，我去了两天竟然没有人拿正眼看我……”

心理咨询师把身子向后仰去，说你的困难其实很好解决。你只需要明白，你要去适应环境，而不是让环境适应你。你要尽量‘合群’，而不是把自己置于群体之外。”

任何一个社会环境中，都可能有苛刻的人、异常活跃的人、在背后抱怨的人、冷漠的人，最甚者，这几种人可能同时存在，但是你所要做的就是“合群”。你要融入你的生活环境中，你要适应周围人的生活习惯，因为只有这样，你才能和他人很好地相处。

社会心理学家认为，人都有一种“从众心理”。这种心理在行为上表现为模仿大多数人的行为；在认知方面表现为以多数人的意见为准则对外界作出判断和评价。也就是说，那些“鹤立鸡群”的人往往不能够得到众人真正意义上的接纳。

因此，在人际交往中，一定要注意适当从众，融入周围的社会环境中，才能融洽地和他人相处。具体地说，以下几方面是需要注意的：

1. 不要希望“鹤立鸡群”。我们应该在言行举止上表示自己的善意和坦白，并常常考虑对方的立场，言行及态度不要太过严肃或太注重形式，尽量和他人打成一片，不要强调自己高人一等，或摆出高高在上的姿态。

2. 切忌锋芒毕露。比如，在公司里，要是你没事整天念叨“我要当老板，我要办产业”，就很容易被同事看作异己，把自己放在

同事的对立面上。如果不幸让老板知道，也会被老板当做清理的对象。要知道，在办公室里大谈人生理想是不妥的，你公开自己的进取心，就等于公开向公司里的同事挑战。因此，做人低姿态一点，是自我保护的好方法。你的价值体现在做事上，在该表现时表现，不该表现的时候就得韬光养晦。但凡能做大事的人，都不是爱说大话的人。

3. 表现适可而止。如果你有才能，应该要表现出来，但不可锋芒太露，否则容易遭忌。当你提出自己的见解之后，别人自然会判断此见解是否可行。如果不接受人家的提醒又批评人家的意见，贬损他人而褒扬自己，这实在是下下策。

4. 听听别人怎么说。诚恳地聆听他人的意见，亦是增进彼此间情谊的方法之一。莎士比亚说：“对于他人的话，你若善意听之，则你将得到五倍的聪明。”你如要改善自己与他人之间的关系，那你就承认对方的长处，而且时常表现出“对我来说，你是非常重要的”，让对方觉得被重视。

5. 对别人不妄加评论。即使对方炫耀自己的精明能干，你也千万不要轻易评价他骄傲虚荣的家伙，尽量让自己远离嫉妒和诋毁，学会真诚地赞赏和学习。

6. 只当个暂时的听众。如果是对方有所抱怨，你不妨暂时充当听众，最好不要反驳或是加以附和，这样能够避免很多人际纷争。

3.感谢对手，因为他是上天的恩赐

古人说“生于忧患，死于安乐”，竞争和危机对人的生存来说是必不可少的。在压力和挑战下，人才能够抵御天生的惰性，才不会松懈，才能避免在安逸中走向灭亡。

在挪威，沙丁鱼是人们的挚爱，因此沙丁鱼非常畅销，而且活蹦乱跳的沙丁鱼往往能比那些死的沙丁鱼多卖出好几倍的价钱。遗憾的是，沙丁鱼大多数在捕捞后返航的路途中就已经死了。为了能使它们活着到达码头，渔民们尝试了许多办法，但是都没有成功。

后来，人们发现将一条鲇鱼放进装满沙丁鱼的鱼槽里，就能够解决问题了。原来，由于鲇鱼对周围环境很敏感，把它装进鱼槽后，它会不安地四处游动，而沙丁鱼发现这个紧张地四处游动的家伙后也会不安起来，因而加速游动，如此一来，沙丁鱼便能活着抵达码头。

后来，这种现象引起了心理学家的关注，他们认为：通过个体的“中途介入”，激发群体中其他个体的竞争意识，可以大大地提高效率。这就是所谓的“鲇鱼效应”。

早在 2000 多年前，我们中国人的祖先就发现了“鲇鱼效应”的存在，并将它运用到养马的过程中。他们在马厩中养猴，这样就能够有效趋避马瘟。猴子天性好动，每当这些马松懈倦怠的时候，猴子就会去撩拨它们，这样就使马时刻保持忧患心理，并且还得到了一定

的训练,从而提高马对血吸虫病的抵抗能力。

在马厩中养猴,可以使马匹更加健康,由于猴子有“弼马温”之称,所以有人将这种现象称为“弼马温效应”。

“鲶鱼效应”普遍存在于自然界。动物学家们发现,鹿群如果离开了狼等天敌,其身体素质和整体的繁衍就会呈下降趋势。事实上,没有对手、失去竞争意识是一件非常可怕的事情。

有了对手,才有危机感,才有竞争力。有了对手,才有动力去奋发图强,去革故鼎新,去锐意进取,因为人们知道,如果不这样的话,唯一的命运就是被吞并、

被替代、被淘汰。“鲶鱼效应”告诉人们,应该为自己找一个竞争对手,这样更有利于自己的发展。

在长跑比赛中,枪声一响,众人齐发,难分先后。但有一个策略却是常用的:

选手们都会跟上某位对手,在恰当的时机突然加速超越,然后寻找另一位对手,跟上他、超越他……如此一直冲至终点。

长跑,尤其是马拉松比赛,是一场体力和意志力,尤其是意志力的角逐。有人就因为意志力不足,而在体力达到极限之前就退出了比赛;也有人本来领先,但却因为没有短期目标而在不知不觉间慢了下来,被后面的选手赶上。如果能跟住某位对手,就可以避免这些情况的产生,一方面,对手可以激励我们产生“不能被他甩开,

别慢下来，要跟上”的想法。另一方面，对手也可以产生提醒作用

“路还很长，要保存好体力，别冲得太快！”马拉松比赛中，所有参赛选手往往先是形成一个个小集团，然后再分散成二人或三人小组，过了中点后，才慢慢出现领先的个人！

其实，人生又何尝不是一场“马拉松”。既然如此，我们为什么不学习一下长跑选手的做法——为自己找一个竞争对手。拥有对手是一种福气和造化，而不是心腹大患；对手是异己，但不是眼中钉、肉中刺。因为一个强劲对手的存在会让我们时刻都有危机感，这会激发起我们更加旺盛的斗志。

因此，在人际交往中，应该避免将自己的对手视为除之而后快的存在，而应将其当成一种激励、一种促进，当成上天对我们的一种恩赐。这样才能避免走入人与人结怨的死胡同里，避免让自己的

人际关系走到绝境。

4.化解对方对立情绪的心理策略

有位女士和丈夫相处不融洽，她一点儿也感觉不到丈夫对自己的爱恋，为此苦恼不已。为了改善这种情况，她就去向村子里的智者请教，要他指点迷津。智者对她说没问题，我一定会帮你，但我有一个条件，我要你从狮子身上拔三根毛下来给我。”

狮子是最凶猛的动物，连猎人都敢轻易靠近，何况她这样一个手无缚鸡之力的弱女子呢？但是为了挽回丈夫的心，她还是决定去做，心想“不能力敌就智取”。

第二天早晨，她特意起了个大早，拿了一盆肉到狮子出没的树林边，放下盆便回家了。以后，她每天早上都会在同一地方为狮子摆上一盆肉当早餐。渐渐地，狮子习惯了她的款待，也把她当成了熟人。到后来，那头狮子一见到她的身影，就主动靠上前去，用背蹭她的腿，要她摸摸它的背。这时候，这位女士总是轻轻地拍拍它的背，就像奖励一个孩子一样，随即就离开。

又过了一段时间，当这位女士确信狮子已完全信任她的时候，终于小心翼翼地从小狮子的鬃毛上拔了三根下来。

她迫不及待地把狮子毛交给智者，智者问她是怎样弄到手的。这位女士详细讲述了经过，智者听完笑了笑，说：“你已经学会留住丈夫的方法了，那就是你驯服狮子的方法。”

这位女士之所以能驯服狮子，是因为一开始就没有直接把自己

摆到“要拔狮子毛”的与之对立的位置，而是站到狮子的身边“以柔克刚”。

有一个城市垃圾污染问题严重，为此，市政部门购置了许多垃圾桶摆放在各个路口，然而效果并不理想。接着，城管机构又出台了几个解决办法，比如，对乱扔垃圾者处以 25 -50 元的罚款，增加卫生管理员的巡逻等，但问题仍然没有解决。后来有人设计了一个特别的电动垃圾桶，桶上装有一个感应器，当感应器感应到垃圾进桶，就会启动扬声装置，播出“谢谢你保护环境”之类的话。

结果，新型垃圾桶一经投入使用，这个城市的垃圾污染问题显著改善。那么，为什么其他方法收效甚微，而这个方法却可以成功呢？原因就在于，这种做法使市民们意识到，市政当局和市民们是同一阵线的，都在为了城市的良好环境而努力，因此双方没有什么隔阂，没有隔阂自然就容易合作愉快。相反，增加罚款和巡逻人员的方法，从一开始就形成了对立的关系：一个罚款，一个不要被罚款；一个要抓，一个被抓。在逆反心理的作用下，有些市民即使以前不会乱丢垃圾的，也变成乱丢的了。

法国著名作家让·德·拉封丹写过一个“北风和南风”的寓言：北风和南风都觉得自己比对方更有用，于是就相约了一场比赛，看谁能把行人身上的大衣脱掉。北风首先让街上刮起了冰冷刺骨的寒风，而且越刮越大，结果行人为了抵御严寒，把大衣越裹越紧。而南风则徐徐吹起了暖洋洋的风，顿时风和日丽，行人觉得暖和了，

大衣有些穿不住了，就开始解开纽扣、脱掉大衣，南风获得了胜利。

同样，在处理人与人之间关系时，首先要做的就是化解对立的情绪。北风和南风都要使行人脱掉大衣，但北风与行人针锋相对，加剧了彼此的对立，最终失败。

从上面这些事例中我们可以了解到：以对立的心态去化解对立的情绪是注定要失败的；只有反其道而行，才能达到以柔克刚的神奇效果。

更多资源微信：dsy199333

5. “背后鞠躬”消除对方的敌意

在人际心理学中，有一种被称作“背后鞠躬”的劝说术，让第三者佯作无意地向对方道出你的善意或友好的想法，往往能够让彼此不睦的人际关系来个大转折。

有一次，有人在林肯总统面前搬弄是非说，外交部长埃德温·斯坦顿曾骂林肯是个该死的傻瓜。谁知，林肯听了以后不但没有生气，反而像闲话家常一般地说：“如果斯坦顿说我是个该死的傻瓜，那么我很可能真地是，因为他办事一向都很认真，他说的十有八九都是正确的。”林肯的这番话很快传到了斯坦顿的耳朵里，斯坦顿听到他人转述过来的这番话的时候，感动极了。他在第一时间内跑到林肯面前，向林肯表示了自己敬意。

林肯正是利用了“背后鞠躬”的方法使斯坦顿改变了态度。那么为什么“背后鞠躬”能够取得这样的效果呢？

心理学家认为，与当面表达善意相比“背后鞠躬”往往能产生更加显著的效果，主要原因有3方面：

1. 人际交往遵循“相悦定律”，即谁喜欢你，你往往就会对谁报以同样的好感。因此，当你向对方“鞠躬”的时候，往往能够换回对方的“鞠躬”。

2. 采用“背后”的方式，能够绕过对方的心理防备区。如果你亲口向对方表达善意，即使你完全是出于真心的，也很有可能被对方

冠以“无事献殷勤，非奸即盗”之名，进而对你所表达的善意产生排斥，甚至加重心理防备，使得你的善意完全失去效用。相反，如果信息是从第三者口中获得的，对方就不会怀疑其可信程度，因为对方会想：“什么好处也捞不着，他没有必要对我说谎。”因此，借由第三者向对方传递善意，能够使你的诚意显得更加真切、可信。

3. 防止对方的负面自我概念产生消极作用。在人际交往中很有可能，对方对你的敌意是出自于对你的羡慕或者嫉妒。在这种情况下，对方对自己的自我概念持负面态度，即认为自我形象不好、不值得他人喜爱。如果对方有这样一种心理，那么当你向对方说“你很好，我喜欢你”，对方很有可能认为你在消遣他，进而使关系更加恶劣。

此外，心理学家还指出，当人具有正面或中性的自我概念时，会对他人的善意报以同样的善意。然而，当人具有负面自我概念时，“相悦定律”的效果会大大降低。

采用第三者转述的方式，就能够穿过对方的这两个消极关卡。因为，他面对的对象是第三者，而他在第三者面前是不会有负面自我概念的。

在生活中，如果对方的敌意不是源于彼此间的利害得失，那么，“背后鞠躬”策略通常能有效化解对方的敌意。总之，如果对方是因为讨厌你才敌对你，又或者是因为嫉妒你才敌视你，那么，借第三者的口传递“喜爱、友善”的信息，告诉对方你“钦佩他、羡慕

他、尊敬他”，往往能够给彼此的关系带来转机，有效地化解对方的敌意，其效果定能让你大吃一惊。

更多资源微信:dsy19933

6.化解对方妒意的心理策略

“木秀于林,风必摧之。”一不小心招惹上了他人的妒忌,被人脚下使绊子、下黑手,遭人排挤,不仅会给你的成功造成巨大阻力,而且也会让你内心非常痛苦。难道就没有一种方法能够让对方的妒火熄灭?

要找到解决麻烦的方法,你不妨先利用逆向思维来分析一下对方的心理。

哪些人最可能妒忌你?当然是自我评价低的人。

可是,自卑的人虽然很多,但妒忌你的人仍是少数,这又是为什么呢?心理学家认为,在人际交往中“妒忌”和“自我评价”之间的相关性并不大。

那么,是什么决定了那少数自卑的人妒忌你呢?确切地说,“自我评价”的一个方面,即自我价值,才是让对方“妒”火中烧的主要原因。比如,一个设计师是更容易妒忌另一个比他更有创意的设计师呢,还是一个网球打得比他出色的老同学呢?显然,他更容易妒忌另一个设计师,因为设计的创意直接关系到他的自我价值,如果在这方面他技不如人,他就会产生很多疑问,比如:“我”是谁?“我”该如何定位自己?作为一个人,“我”的价值有多大?固然,如果有人网球比他打得好,这也造成了他的自我评价低,不过他不是职业网球手,网球打得好不好,他根本不在乎,这威胁不到他的自我价

值，因此他不妒忌。

换句话说，要想熄灭人家的妒火，你只是笼统地提高对方的自我评价是无法奏效的。你要清楚，对方的妒火是因为你的存在让他对自己的价值产生了怀疑才烧起来的，如果不能让对方对自己的价值进行自我肯定，那么妒火或许越烧越烈。因此，如果你能让对方肯定自己的价值，就能釜底抽薪解决问题。

举个例子：你有一个英俊潇洒、聪明体贴、工作勤奋但家世不好的男朋友，还有一个家财万贯的蓝颜知己。因此，你的男朋友妒忌你的蓝颜知己，总是吃醋，你对此相当恼火。那么，你应该怎样平息男友的妒火呢？通常，你会跟他讲你爱他，他英俊潇洒、精明能干，比那个蓝颜知己有过之而无不及……你极力提高他对自我的评价，甚至不厌其烦地一次又一次这样做，可是最终发现，你这样说得都烦了，而他还是妒忌、吃醋。你会不会觉得很费解呢？其实，你的上述做法之所以不管用，是因为他妒忌、吃醋的原因并不是你说的那些，而是你那个蓝颜知己所具备的“特质”——钱。因此，你必须抓住与男友的自我价值密切关联的“钱”字进行开解才能奏效。你可以告诉他：对你来说，钱一点都不重要，并且把原因解释给他听，让他相信。这样，他的妒忌、醋意自然就都没了。

贬低其他人有而妒忌者认为自己没有的涉及自我价值的特质，能让妒忌者的妒忌立即消除。比如上面例子中，想让男友不再妒忌，你可以说：“我觉得，衡量一个男人的真正标准并不是他有多少钱，

而是他是否有责任感、是否有进取心。虽然我对他印象不坏，但感觉他似乎总在炫耀自己有钱，我想他大概是想借此来弥补自己心灵的空虚吧！所以，有时，我很替他难过。”听了你的这番话，相信你的男友应该不会再因你和这位蓝颜知己交往而打翻醋坛子了，因为“钱”已经不再对他有威胁。你的男友可能会想：“那家伙也真够可怜的，因为钱多所以对我女朋友一点吸引力都没有。还好，我不是有很多钱！”这样，他不仅不再妒忌，反而因没钱而感到安慰。

一般来说，通过贬低其他人有而妒忌者没有的东西来抬高妒忌者的自我价值，使他不质疑自己的价值，他的妒火就会熄灭了。然而，生活中总有例外。比如对方属于顽固派，即使你这样做了也并没有产生什么效果，或者对方的妒忌已经到了疯狂的地步，那么你还有计可施吗？

这些人的妒忌是源于心灵深处的不安全感。他很难信任人，他已经钻到了牛角尖里，他的脑子已经完全被失衡的情绪糊住了，因此，他的妒忌往往是莫名其妙的、没有逻辑可言的，无论你做什么或者说什么，即使是最清白无辜的情况，他也会妒忌。

显然，他们中“妒忌”的毒太深了。此时，除了“以毒攻毒”外，别无他法。具体做法就是：你也公然地妒忌他，把他的言行发扬光大后再还给他。这样，他的妒忌将发生戏剧性的转变，一则你妒忌的风头压过他，看见更厉害的，他会本能地“抱头鼠窜”赶紧撤退；二则，看到自己竟然让你妒忌成这个样子，自然找回了一些成就感，有

了成就感，自我价值得到肯定，安全感也就慢慢回来了。

谁说“不遭人妒忌的人是庸才”？只要善于用策略操控对方的自我价值感，你不仅能作“鹤立鸡群”的人才，而且也不会被他人的妒忌所困扰。

更多资源微信：dsy199333

7.适时冷却，有利于解决问题

“淬火”是金属模具加工的最后道工序，是指把烧红的模具放入冷水中进行冷处理，让模具变得更加坚硬、耐用。事实上，不只是模具经过淬火以后会变得更加耐用，人际关系也是一样的。当你在与他人发生矛盾时，暂时“冷却”彼此的关系，往往会比猛攻猛打更有利。

生活中，有的人反应快但错误多，属于冲动型；有的人反应慢但错误少，属于熟虑型。两种类型各有利弊，但是“暂不处理”能够使两者之间达到平衡。如果善于利用“淬火效应”，你就能在人际关系场中游刃有余。

但是，需要牢记的是，“暂不考虑”不是永远忘记，一旦时机到了，就必须马上开始行动，这样才能解决问题。

有一个男孩就是利用这种方法追求自己心仪的女孩，最终成功地把她变为自己的妻子。刚开始的时候，他每天都在女孩下班的时候送她一件小礼物，没有一天间断，一连送了十五天。到了第十六天的时候，他突然就不送了，第十七天他仍然没有送，第十八天他又送……

显然，这个男孩是操纵人心的高手。前面十五天都送，已经让女孩习惯了他对自己的关怀；第十六天开始突然不送，能够让女孩冷静地想清楚男孩对她来说到底意味着什么，没有男孩自己会少了什

么;第十八天又送,是为了防止女孩忘记自己而习惯没有他的生活。

这就是典型的“淬火效应”的应用,适时地冷却不但不会使彼此关系冷淡,反而会加深彼此的交往,更利于彼此关系的进一步发展。“淬火效应”不仅能促进彼此的关系,而且能够缓和人际关系中的矛盾,达到越吵越亲的效果。

在人与人交往的过程中发生争吵,往往是由于两人极其不冷静,或者至少是有一人失去了理智而造成的。无论是哪一方的原因,当争吵发生的时候,最需要的就是冷静。

1. 如果是对方感情冲动,通常有3种原因:一是为了激怒你;二是为了从气势上压倒你;三是宣泄自己的不良情绪。针对这些,心理学家建议,可以运用下面这些方法来缓和对方的冲动:

①紧握他的手。一个人感情冲动的时候,双手往往会不自觉地大肆挥舞,甚至做出很多具有破坏性的动作,比如摔东西。这时,你与他握手可以客气地制止对方的这一行为,通过控制对方过激的行为而缓和对方的冲动。当然,在对方情绪冲动的时候与其握手,你遭到拒绝的可能性会比较大,但是你可以大胆地找到合适的理由,多次试着跟他握手。

②给他让座。如果仔细观察,你就会发现,情绪激动的人大都是站着的,他们呼吸急促,手脚颤抖;而当一个人坐着的时候,则很难激动到这种程度。因为坐着的姿势会大大限制胸部扩张,使其怒

气不足。因此，想要冷却对方的情绪，给他让座，让他坐下来，是一个不错的策略。

③不理睬他。当对方情绪激动的时候，无论是赞同还是劝诫，都是火上浇油。这时，你只要当好倾听者，让对方发泄就好。

④一定不要选这时和对方争吵。当然，面对一个情绪极其不冷静的人，你势必会有忍无可忍、想要回击对方的心情。你不妨化这种冲动为向对方大声喊出“冷静下来”的行为。这样对方极有可能在你的“当头棒喝”之下冷静下来。

2. 如果不冷静的那个人是自己，又该如何对自己的情绪进行处理呢？这里有3个常用而有效的方法值得借鉴：

①深呼吸。这能够供给身体充足的氧。要知道，充足的氧是人保持积极心理状态的前提条件，并且呼气的动作能够有效排解负面情绪。

②伸展腿。一般来说，当人处于放松、平和状态的时候，就会把脚到处乱伸。在自己激动或者紧张的时候伸展腿，实际上是利用潜意识给心理以“我放松、我平和”的暗示。

③善用锚点。所谓锚点，是指人的潜意识与一定动作、一定心情之间的特 链接关系，比如，有的人一听到某首歌就会激情澎湃；有的人一紧张就会摸耳朵，然后紧张就会得到缓解。同样，你可以通过特定的动作来缓和自己的情绪。如果你还没有具备使自己冷静

的心理锚点，那么你可以有意识地培养一个，当感觉自己过于激动的时候就做出相应的动作，激动的情绪就能够得到有效的缓解。

当彼此都暂时冷静下来以后，切记不要重谈那个让你们激动的话题，因为，这个时候重谈非常容易使刚刚冷静下来的情绪被重新点燃。你们不妨在一段时间内不要彼此联系，等到自己认为能够冷静而理智地处理问题的时候再联系对方，解决问题。

总之，一旦发生争吵，就要“冷处理”，但不能“冷”得太久，因为“冷”得过久 难免寒了对方的心。

更多资源微信：dsy199333

8.平息他人愤愤不平的情绪

很多时候，对方之所以厌恶你、找你的麻烦，是因为你让他产生了一种不满足感、让他感觉愤愤不平。那么，面对这种人际困境，应该怎样处理呢？

我们知道，人会因为获得、拥有某些东西而产生满足的心理体验。然而，到底获得什么东西、拥有多少才能让人满足呢？正所谓“千人千面”，每个人对此的答案都是不一样的。比如：一个非常有钱的人，他又得到了一大笔钱，这时候，他该满足了吧？事实上，只要他得到的钱没有达到自己的预定目标，他仍然会愤愤不平地抱怨自己没有钱。同样的，‘普通百姓’虽然只是得到了为数不多的资产，但由于达到了他们的心理预期，他们会觉得非常满足。

也就是说，一个人对现状是否满足，往往取决于其要求水准的高低，而这个要求水准则是根据一个合理根据设定的。因此，你可以通过给出不同的合理根据来任意设定对方的要求水准，进而达到让对方愤愤不平还是满足的目的。

以工资报酬为例。假设某一个工薪阶层的人拿到了 5 万元的年终奖金，那么他是否会为此感到满足呢？事实上，他能否满足于这样的奖金数额，并非取决于数额大小本身，而是取决于那个决定其要求水准的合理根据是怎样的。

显然，如果他所得到的数额与外界的一般水准相比要低很多的

话，那么他势必会愤愤不平，心存一定程度的不满。但与外界的一般水准相比，他更关心的恐怕还是他周围的平级同事拿到了多少，与他同时进入公司的其他职员拿了多少钱，与他业绩差不多的职员又拿到了多少……

此时，假如有人贡献小于他但奖金高于他，即使只多了100元，那么他也会愤愤不平；而假如有人进公司比他早、资历比他深，奖金却和他一样或者比他少，即使只少几十元，他也会感到无比满足。换句话说，面对奖金，如果其数目让他觉得自己受到了公正的待遇，那么他就能接受和满足；反之，如果让他感觉到自己被不公正地对待了，那么他就会愤愤不平，会抱怨。

事实上，不仅是奖金，对于其他任何人们所得到和拥有的东西，只要能让人们感受到公正，他们就会产生与获得和拥有数目无关的满足，并易于接受。心理学家们把这种现象称作“公正理论”，它是改变人的心理的强有力武器。

谈到公正，你或许已经发现了，现实中，公正历来被视为金科玉律，但达到真正的公正是非常困难的。幸而，让人满足比让人得到真正的公正对待要容易些。即使是向来不合理的内容，如果你给它穿上“公正”的外衣，人们也会将此误认为合理的根据，进而感到满足。

比如上面的例子中，那位职员因贡献比他少的人奖金比他高而不满足、而愤愤不平，那么应如何让他满足呢？你只需要将不合理

的内容包装得“公正、合理”就可以了。你可以说 X X 虽然奖金比你高,但是他不享有公司的 X X 福利;而由于你的优秀表现,你是整个公司中享有最好福利的职员。”

看,让人满足、让人不抱怨、不闹事儿,也挺容易的!

更多资源微信:dsy19933

9.用幽默化解对方的不满

幽默往往给人带来欢笑，它最能营造愉悦的氛围，在这样的环境中，烦恼会消散，痛苦会淡去，尴尬会忘记，使人如沐春风。因此，幽默的人就像一块磁铁，总能吸引别人到自己的身边。幽默的人往往八面玲珑、左右逢源，总能不动声色地化解矛盾、消除芥蒂，幽默的人做事无往而不利，即使是批评他人，也会让人乐于接受。

吉尔森经常迟到，老板忍无可忍地对他说：“吉尔森！如果你再迟到一次，就准备打包回家吧！”

吉尔森一听，想：“没了饭碗还得了？一定不能再迟到了。”于是，连着好几天都起得很早。但吉尔森是个典型的“夜猫子”，这天他又睡过头，迟到了。吉尔森急匆匆地赶到办公室，里面悄然无声，每个人都在埋头工作，正是一副暴风雨前的宁静样子。一个同事朝他使了个眼色，示意老板生气了。果然，老板板着脸朝他走了过来。

没等老板开口，吉尔森突然笑容满面地用双手握住老板的手说您好！我是吉尔森，我是来这里应聘工作的。我知道 35 分钟之前这里有一个职位出缺，我想我应该是来得最早的应聘者，希望我能捷足先登！”说完，吉尔森满脸自责又充满希望地望着老板，就像个犯了错误等待大人原谅的孩子。

同事们开始哄堂大笑。老板也憋不住，笑着说：“那就马上工作

吧！”吉尔森用幽默化解了老板对自己的不满，保住了自己的工作。

幽默是一种生活态度，有了它，我们就能与社会、与人群相处得更加融洽和谐。幽默的旁边常常围绕着一群“八拜之交”，它们形影不离，而这群“八拜之交”都是让人喜欢的性格和素质，比如乐观、自信、宽容等。因此幽默的人即使处在困境中，也能苦中作乐，即使自己的缺点暴露于众人面前，也能从容不迫地自我解嘲，而不会窘迫甚至恼羞成怒；即使别人指着自己的鼻尖怒骂，也能不紧不慢，一笑而过……试问，这样的一个人怎会有人不喜欢呢？

在人际交往中，如果我们能不时地“幽一默”，不仅能给周围的人带来快乐和欢笑，自己也能获得更多人的喜爱，甚至是人见人爱。

很多时候，郑重其事地赔礼道歉可能对化解矛盾无济于事，但是适时说一些笑话，幽别人一默，却能让对方释怀，一笑泯恩仇。幽默往往能成功地把对方的心理注意力从矛盾事件上拉开，调和对方的情绪，进而化解一时紧张的气氛。

一生中，我们要负担很多严肃的爱恨情仇、沉重的生老病死，还要经常置身各种郑重的场合，比如会议、典礼、仪式、谈判等，严肃、庄重、矜持、沉重禁锢了我们太多的笑容和轻松、快乐的心绪。所以，我们要善于“苦中作乐”，不时地幽自己和他人一默，在人们的眼中，你会变得更加可爱、更受欢迎。

10.面对抱怨，理智应对

生活中、工作中，如果你碰到一直在你耳边唧唧歪歪抱怨的人，会不会觉得很烦、不堪其扰呢？相信大多数人都会有一种想用东西塞住对方嘴的冲动，可惜的是你不能这么做。现在好了，用以下这些心理策略，你将能轻松摆平任何人的任何抱怨。

首先，倾听。倾听听起来实在是再简单不过的事情，遗憾的是大多数人都不知道应该如何倾听。一般来说，在倾听的过程中，我们需要遵循一个原则：别说话，别企图打断他，不表示同意，不表示反对，不跟对方争。

很多人抱怨只是因为心里憋得慌，想找个人倾诉一下、发泄一下而已，既然是这样，让他痛痛快快地吐出来就什么事也没有了。当然，还有的人抱怨是想找茬，那么就让他讲，讲得时间长了自然就打住了。切记，独角戏往往是越唱越没劲，如果你打断他，他不能发泄个够，你自然就成了让他不“爽”的人，他索性将你当成对手，乐此不疲地将戏继续演下去。

然而，也许你已经发现，只是倾听还不足以应付他人的抱怨。其实，抱怨从心理根源上说，是因为对方的“自我”受到了严重的伤害，或者他觉得自己被人操纵、占便宜了，或者他觉得某人某事让他颜面扫地，他觉得很受伤。因此，想要彻底解决对方的抱怨，你就得想个办法抚慰对方的伤痛。

也就是说，你需要接着往下努力，即：赞同。

那么，为什么现在才同意呢？因为，如果在对方还没有讲完时表示同意，就难脱“息事宁人”“屈尊俯就”以求摆脱对方纠缠的嫌疑。所以，要等到对方讲完之后再表示同意。不过，同意可没有那么简单，常用的招式是“温柔一招”，你可以用它向对方传递一个信息——你很重视他、很在意他的感觉，没有应付他。比如，你可以说：“像你这么重要的人，当然不习惯被人这样对待。”“是啊，这样对你，你肯定受不了。”“这事儿，换了谁都会生气！”……试问，遭遇让人郁闷的对待后，听到这么体贴暖人的话，谁还会一直生气呢？

通常情况下，通过倾听、赞同，你就可以让对方觉得自己很重要，进而“大事化小、小事化了”。不过，为了确保“抱怨”不会卷土重来，你需要乘胜追击，抚慰对方。

补偿是最有效的方式。你可以问他你希望我做些什么呢？”别担心对方会狮子大开口，有了之前的让他发泄等一系列缓和心情的准备工作，他提出的解决方案中的补偿额度往往会远远低于你的底线。因此，千万不要为了怕对方的要求超过自己的底线，或为了急于摆脱“抱怨”而“先下手为强”地亮出底线。

此外，你在做以上这些事的同时，应尽量与对方取得默契。心理学家指出，人际交往中，默契的建立有助于信任感的产生，它是彼此间心灵沟通的桥梁。有了它，你们之间的谈话很可能会变得更加

积极，而对方也更信服你所说的话。

与对方建立“默契”一般有 3 大秘诀：

1. 姿势、动作与对方保持一致。比如：如果对方有一只手放在口袋里，那么你也依样画葫芦；如果对方做了一个什么手势，那么过一会儿你也“碰巧”做一个。

2. 尽量与对方保持语速一致。他快你就快，他慢你也慢。

3. 与对方语言中的关键词保持一致。也就是说，你在说话的时候最好能重复对方话中的关键词，比如，他说“我怎么会受到那样的对待？真让我难过！”那么，在后面的谈话中，你就可以加上“对待”、“难过”这些关键词，你可以说：“我知道，那种对待，一定让你难过极了。”

这样，我们就能人为地创造出一个共鸣的情境氛围，建立起默契感。但是要注意的是：模仿要自然，不能让对方察觉，否则就会劳而无功。

有了“倾听—赞同—抚慰”这三部曲，再加上“默契感”，对“抱怨”，你定能“攻无不克，战无不胜”。尤其是做以上这些事的时候，在你们之间建立一种“默契”，会让对方觉得更舒适惬意。