

高情商沟通术

作者：胡慎之

Table of Contents

- [封面](#)
- [版权信息](#)
- [Part One 基础技能](#)
 - [第一章 表达自己](#)
 - [01 跟任何人都聊得来](#)
 - [02 说话理直气壮](#)
 - [03 恰当地表达愤怒](#)
 - [04 有效表达关心](#)
 - [05 打造朋友圈形象](#)
 - [第二章 和他人沟通](#)
 - [06 赞美到他人心里去](#)
 - [07 请求原谅的正确姿势](#)
 - [08 快速赢得他人信任](#)
 - [09 应对不友善的挑衅](#)
 - [10 得体地拒绝他人](#)
 - [11 读懂小动作背后的秘密](#)
 - [12 说服≠强迫](#)
- [Part Two 场景化沟通](#)
 - [第三章 职场小课堂](#)
 - [13 与忙碌的领导高效沟通](#)
 - [14 面试技巧与误区](#)
 - [15 妙读老板心思，赢得赏识](#)
 - [16 巧应桀骜不驯的职场新人](#)
 - [17 如何解决工作和家庭的矛盾](#)
 - [第四章 家庭小课堂](#)
 - [18 消除和父母没话说的尴尬](#)
 - [19 和父母想法不同时如何沟通](#)
 - [20 应对亲戚们的过度关心](#)
 - [第五章 恋爱小课堂](#)
 - [21 如何获得异性好感](#)
 - [22 如何延长情感保质期](#)
 - [23 恋爱十诫](#)
 - [24 伴侣不开心时该说些什么](#)
 - [25 和异性朋友相处如何避免越界](#)

版权信息

书名：高情商沟通术

作者：胡慎之

出版社：浙江大学出版社

出版时间：2018-05

ISBN：9787308180627

本书由杭州蓝狮子文化创意股份有限公司授权上海阅文信息技术有限公司进行制作与发行

版权所有·侵权必究

01 跟任何人都聊得来

作为一名心理咨询师，我发现很多人会把心理咨询当作聊天。既然大家都喜欢这样的解释，那么我们就来探讨下“聊天”这门艺术的相关技巧。

一场愉快的聊天，将是展示自己的最佳机会，同时也能凸显一个人情商的高低。

Lily是一位刚刚工作没多久的女生，她的性格偏内向，空有一颗想融入同事并参与聊天的心，但却不知道该怎样做。每次看到同事们聚在一起聊得热火朝天，她总是心生羡慕。偶尔，她也会尝试着加入同事们的聊天，但总是以冷场结束。所以，她在公司几乎没什么朋友。

IT男Tom也有类似的烦恼。他的生活条件和工作履历都挺优秀，但不知为何，谈了三场恋爱都失败了，而且女友提出的分手理由都一样：跟他在一起吃饭、看电影很无聊，聊不到一起去。

为什么Lily和Tom不能跟别人好好聊天呢？问题出在以下三点，这些也是我们容易犯的错误。

错误一：有我没你

Lily在与同事聊天时，一直都在思考：别人是怎样看待我的？别人对我的话题感不感兴趣？表面上，Lily很在意别人，但实际上，她更在意的是别人对她的看法和感受。即使她有时关注到别人，但关注的更多的也是自己想象的内容，并非真实的客观实际。所以，“有我没你”的人很难跟人好好聊天。

错误二：只说不听

Tom是典型的“只说不听”。无论是在餐桌上，还是在路上，Tom都一直在兴致勃勃地表达自己，倾诉自己的想法，很少能静下心来倾听女友说的话。在面对自己感兴趣或熟悉的话题时，他则更像是在开个人讲座一样，滔滔不绝。女友想加入话题，却总被他粗暴地打断。而当女友聊到自己感兴趣的话题时，Tom又沉默不语，不给予女友任何回应，让对方很尴尬。

更有甚者，他还会在对方已经对某话题流露出一不感兴趣之后，依然滔滔不绝，不懂得适可而止。

错误三：肆意评价对错和好坏

两个人一起出去吃饭，其中一人很喜欢吃椒盐口味的虾，而你不喜欢，所以你就说椒盐虾很难吃，这是在评价别人口味。其实，口味是很私人的事，无对错之分。你对对方做出的评价，会让对方感到不安，特别是在公众场合。

以上三点是我们在聊天中容易犯的错误，也是可能影响我们人际关系的“三把刀”。

那么，要怎么做才能愉快地聊天呢？愉快的聊天就像跳双人舞：有铺垫，有互动，有亲近的表达，还有充满仪式感的收尾。所以，要想跟一个人聊得来，需要学会以下这四步。

第一步：铺垫

在我们想跟别人聊些什么的时候，最起码我们要先传递给对方一些信息：我很想跟你聊天。一般情况下，聊天刚开始时我们不会选择那些太深入的话题，而是有点像搭讪。比如：老外喜欢对不熟的朋友说：“What's up?”（最近怎么样？）如果是很熟的朋友，我们可能会这样表达：“有没有遇到什么事情可以说说？”

总之，铺垫就是在进入话题之前，让对方感受到你对他感兴趣，并且，你特别愿意跟他聊天。

第二步：互动

在互动过程中要注意两个关键词：代入感和投入感。

代入感是指我们在表达自己或说一件事情时，用的是讲故事的方式，比如，谁、哪天、在哪里、遇到了哪些人、发生了哪些事情……故事讲得好，就像好的书、好的电影一样能够引人入胜，让人们产生代入感。如果你讲故事可以让对方产生代入的感觉，那你就是个聊天高手。

投入感则指让对方感觉到你是进入对方的情景和情绪中的。一个人是否在关注你，你是能够感受到的。

在人际关系中，代入感和投入感能让我们产生一种最重要的感觉——存在感，即被重要的人所发现、所注视。在开始聊天时，如果我们投入的感情能让对方感受到自己的存在，那么在这种情况下，话匣子往往能够被顺利打开。

同样，当进入话题时，应该给予对方情绪、语言、行为举止等各方面的积极回应。例如，一位朋友失恋了，你对他说，“失恋的感觉一定很痛苦吧，前段时间我看你闷闷不乐。我也失恋过，我知道那种感觉”。你的这种投入感和代入感，能够让对方产生一种倾诉的冲动。这就是心理学所说的“共情”。

小科普

共情

共情（empathy），也称为同感、同理心等。其最初的概念由人本主义创始人罗杰斯来阐述：“咨询员能够正确地了解当事人内在的主观世界，并且能将有关的信息传达给当事人。明了或察觉到当事人蕴含着的个人意义的世界，就好像是你自己的世界，但是没有丧失这‘好像’的特质。”共情的这种概念，得到了各大流派的认同，更多地被现代精神分析学所运用。

共情可以通俗地理解为感同身受，即站在他人的立场上理解他人，同时能够设身处地地感受他人的内心世界。比如，一个孩子摔了一跤，流血了，具有共情能力的妈妈会抱着孩子，对孩子说：“摔了，你现在很疼吧，妈妈抱抱，如果疼得想哭，那就哭吧。”这一刻，孩子的感受是被真正理解了。而没有共情力的妈妈，会马上对孩子说：“可怜啊，摔疼了，不要哭了，伤一点皮没关系，男子汉，就应该坚强。”

较好的互动应该是：眼神的注视、开放式的肢体语言，同时在互动中给予适宜的反馈和回应。反馈和回应能够传递给对方一个信息——你在认真听他讲话。

就如比如在生活中经常可以看到的例子：孩子从学校里放学回家，想跟妈妈分享一些学校里发生的事情。孩子在讲事情，妈妈却在一旁不停地做事情，根本没有关注他。这种没有互动的交流就会使人产生挫败感。

第三步：亲近表达

其实，跟人聊一些八卦或共同认识的人，是一种很好的亲近表达。除此之外在聊天的过程中，我们还可以适当地向对方表达自己愉悦的聊天心情、两人交流的舒适感，或是自己对下次交谈的期待。这种情绪的表达能带给对方很好的价值体验。

而肯定和认同是表达亲近的最好方法。少些说教式的话语，尝试着保持一颗同理心。你的朋友失恋了，和你说说失恋过程，这时候告诉他，你会陪着他，而不是对他说“别为一棵树，放弃整片森林”这样的话。和对方的情绪保持共振，是最好的亲近表达。

价值体验对对方来说是很重要的，这代表着自己能够在别人的生命轨迹中留下一些痕迹。谁不愿意被人喜欢呢？谁不愿意被人肯定呢？

第四步：充满仪式感的结束

沟通是一个完整的过程，它需要有一个结尾。充满仪式感的结束是指，沟通的双方中需要有一个以适度的方式退出交流，不要聊着聊着就戛然而止了，这很容易让对方产生不悦，觉得你是在应付。在快结

束聊天的时候做一些铺垫，再次肯定与对方聊天的感受，最后带着不舍的情绪结束交谈。

所以，好的结束需要有仪式感，最好提前告知我大概什么时候有事情要离开，并说：“改天再约。”走的时候，拥抱一下，握一下手，回头望望，表达依依不舍的感觉，这会让别人感到被重视。当然，来个眼神交流也是不错的。

聊天是一种人际互动方式。避免几个错误的聊天方式，掌握以上的沟通技巧，你将成为聊天高手。

除此之外，我们自己也要有聊天的内容。当然，如果没有太多内容可聊，倾听也是很好的沟通。当我们跟别人聊人生的丰富经历或生活中的点滴小事时，感受会是很美好的。这就和我们在听演讲、讲座时产生共情是一样的体验。

演讲者讲的是自己的故事，但我们可以从别人的故事里看到自己。

好的聊天，不需要太多的套路，更需要的可能是一颗沉浸其中的心。

□

好的聊天，不需要太多的套路，更需要的可能是一颗沉浸其中的心。

□

02 说话理直气壮

谈到讲话，首先浮现在我脑海中的是一部非常不错的电影——《国王的演讲》。影片讲述的是，英王乔治五世在逝世后，把王位留给了患有严重口吃的艾伯特王子。王子在语言治疗师的治疗下，克服说话障碍，在二战前发表了鼓舞人心的演讲。一个患有严重口吃的王子，通过自身努力变成了一位声情并茂的演讲者。那说话没底气的我们，该用哪些方法来弥补自身的缺陷呢？

其实在生活中，说话没底气的现象并不少见，尤其是在公众场合。比如实习生小王就是一个缺乏自信、说话没底气的人。他向我汇报工作时，说话的声音像蚊子叫一样，要仔细听，才能听清他讲的内容。在会议上，他总是没说几句就满脸通红，手不受控制地抖动，严重时额头冒汗，头低低的，像个犯错的孩子。小王知道，这会给自己的职业生涯带来障碍，也非常想改变现在的状况。偶尔，他会在我面前责怪自己：“我真是太差劲了，为什么我不能像别人那样，大大方方地站起来，信心满满地跟别人讲话？为什么我总是那么在意别人的看法，担心别人责怪我？”

在职场上说话没底气，升职加薪会离你很远。

在爱情中说话没底气，被另一半抱怨没出息。

在生活中说话没底气，意见常常不被人重视。

话说回来，为什么会有很多像小王这样的人，说话没底气？原因在哪里？其实并不复杂，主要有三点。

第一，自我设限

“自我设限”的意思是，我们在没有开口讲话之前，已经先预设——自己不是一个很好的演讲者，不能流畅地跟别人沟通，不能很好地表达自己的想法。最后，我们的实际表现往往也和这种预设相似。

第二，内心陷入了对权威者盲从的状态

说话没底气的人，很可能是在童年的成长过程中，在想表达自己的意愿时，总是遭受老师、父母等相对有权威的长辈的责怪和评价。慢慢地，他们就越来越不自信，越来越不敢表达自己的意见。长大后，他们会把对严厉的父母和老师的恐惧，泛化到老板、上司身上，有的甚至会把这套相处模式照搬到所有的人际关系中。

第三，讲话时内心充满恐惧

其实，这种恐惧是对做不好的恐惧。在我们的成长过程中，可能会觉得只有自己做好了才有价值，才能被别人肯定和赞赏。如果没做好，就会遭受严厉的惩罚。这种怕做不好的恐惧一直深深地埋藏在我们的无意识中。当我们去做一件事或开展某种行为时，那种恐惧的感觉就会影响我们，让我们全身紧张、发抖、冒汗，说话语无伦次。如果我们讲话，是为了避免像小时候那样受到惩罚，是为了躲避恐惧的发生，我们讲话就会很没有底气。再严重就是演讲恐惧症，症状是，喉头似乎发不出任何声音，失声都有可能。所以，一旦我们发觉自己说话没底气，就要意识到自己有没有可能又陷入了那种不好的恐惧里。

这个时候，就需要认清自己，即对自己有一个较为清晰的认知。清晰的认知就是，我们在做任何事情时都要知道：我做得了什么，以及做不了什么。这种认知可以改变我们的外在行为。

那么问题来了，如何让我们说话有底气？就个人经验来讲，有这几方面的建议。

第一，自我暗示

自我暗示的方法非常棒。

如果你觉得说话不是很有底气，可以照镜子，跟镜子里的你说话，并告诉自己“我可以”。在跟镜子里的

你进行眼神交流时，不管表现如何，都不要对镜子里的你进行任何评价，如“你不应该这样，不应该那样，你很糟糕，很不好”。相反，要用一种积极、鼓励的态度，哪怕用高估自己的方式来做心理暗示，也是可以的。

坚持，坚持，再坚持。你会渐渐看到自己的改变，直到你能用坚定的眼神看着别人的眼睛说话。实际上，说话时看着别人的眼睛，是对别人最基本的尊重。同时，看着别人的眼睛说话，你也会产生一种很有力量、很自信的感觉。

第二，说话是为了表达思想，而不是为了让别人如何看待我们

投入其中地表达，然后把你的情绪、感受、你想象的别人对你的看法……都暂时屏蔽，尝试着把自己想表达的东西表达出来。试试吧，这种感觉非常棒。

记得有一位在央视节目上很活跃的新疆少年，叫阿尔法，有一次别人问他：“上台演讲不害怕吗？”他说：“害怕，但我有一种方法让自己不那么害怕，就是把坐在台下的人想象成萝卜、青菜。对着萝卜、青菜说话，它们是不会有反应的。当我不再去关注别人的反应时，讲话就会变得自信起来。我只需要尽情地表达自己的想法就可以了。这样，我讲话会变得更更有底气。”

第三，创造一次突破性的体验

心理学上有一个词语，叫习得性无助，它的意思是，由重复的失败或惩罚造成的听任摆布的行为。

小科普

习得性无助

“习得性无助”是由美国心理学家塞利格曼于1967年在研究动物时提出的。他用狗做了一项经典实验：起初他把狗关在笼子里，只要蜂音器一响，就给以难受的电击，狗关在笼子里躲避不了电击。多次实验后，只要蜂音器一响，即便把笼门打开，狗也不知逃窜，而是不等电击出现就先倒在地上呻吟和颤抖起来。本来可以主动地逃避却绝望地等待痛苦的来临，这就是习得性无助。

习得性无助会成为一种行为模式或者习惯，即先对自己进行否定（比如我干不好某件事情），然后遇到类似的事情，就会产生抗拒或者逃避（或拖延），再然后开始自责，更加强化自己做不好某件事情的认知，并且产生挫败体验，接着逃避或者幻想自己能够一下子成为某个领域的天才。自卑和自负成为影响行为的主要心理机制，两者不断循环，从此个人越来越弱。

打破习得性无助的办法只有一个，就是尝试从小事入手，体验到成就感，增加自信，再尝试更大的事情。哪怕一次两次失败也没关系，勇敢试错，原谅自己和鼓励自己，再接着尝试，直到产生更高的成就体验。

以前失败的经历，会让我们在没有说话前就退缩。过去一次又一次的演讲失败，会让我们陷入不自信的恶性循环。如何打破这种恶性循环呢？——创造一次不错的演讲，获得一次突破性的体验。

曾经，我也有不擅长表达自己的时候，每次上台前都非常紧张。2005年，我在上中德班（中德高级心理治疗师连续培训项目）时，我们的老师全程都用英语上课，我的英语水平不是太好，所以，需要上台演讲时就会发怵。那时，每次上课结束后，都会举办一场晚宴，学生们会在晚宴上表演自己准备的节目，那一次我告诉自己：“抓住机会，尝试一下！”

在台上，我表演了刚学会的魔术。表演的时候非常紧张，还好魔术比较成功，赢得了大家的热烈掌声。那次突破性的体验，打破了我惧怕在公众面前讲话的障碍。现在，即使在几百人、几千人面前演讲，我也不太会恐慌。更神奇的是，那次突破性的体验还带给我意想不到的改变，让我变得喜欢跟人说话，喜欢在别人面前表达自己。

说话没底气的人，会暗自将自己跟说话有底气的人比较，越比越没自信，越比状态越糟。为什么要比呢？尤其是拿自己的短处跟别人的长处比。其实，你也可以好好说话。

创造一次突破性的体验，给自己多一些积极的心理暗示，一旦成功，那种突破的喜悦就会埋藏在你心里，影响着你。总之，投入其中地表达自己，把情绪、感受暂时抛诸脑后，慢慢地，我们讲话就会变得越来越有底气。

□

03 恰当地表达愤怒

你会恰当地表达愤怒吗？

有些人是老好人，没脾气，有气也憋在心里，怕麻烦别人，这样既委屈了自己，也不见得给别人留下好的印象。有些人在受到不公正的待遇后，在上司、朋友或陌生人面前，不知道如何恰当地表达愤怒。要么把关系弄僵，要么忍不住发火，回家把气撒在亲人身上。这些就是不会表达愤怒的人。

表达愤怒是一种能力。学会恰当地表达自己的愤怒，不仅有利于身心健康，更有利于人际关系的发展和事业的成功。所以，恰当地表达愤怒是我们每个人必须学会的技能之一。

我们为什么要表达愤怒？

家长随意地进出你的房间，乱翻你的东西；同事没经过你的同意，把你的个人信息透露给别人；在超市排了十几分钟的队买单，突然有几个人插队进来。遇到以上这些情况，你是什么感觉？会不会觉得自己的边界和权利被侵犯了，你会不会感到愤怒？

所以，表达愤怒其实是在捍卫我们的界限。

美国心理学家雅克西拉尔说：“愤怒是内心不舒服的反应，是由感到不公平和无法接受的挫折引起的。”很显然，愤怒的背后是恐惧和无力感。中国有句老话叫“恼羞成怒”，当我们被气得懊恼，气得羞愧时，很容易会发怒，心跳加快，头脑发热，脸发烫。我们的身体、心理正在有不舒服的反应发生。身体在提醒我们，你需要表达出愤怒的情绪来。

请明白，表达愤怒是可以的，是被允许的，甚至善于表达愤怒的人更容易得到别人的尊重。

重点是我们该如何恰当地表达愤怒？你可以尝试以下几点。

第一，表达愤怒前，做好理性而非情绪化的准备

理性的准备很简单，就是不按照自己冲动的意愿去行动。比如，在工作场合，有一位同事故意不配合你的工作，到处散布你的谣言，或者说难听的话让你当众出丑。这些情况一出现，你肯定会感到特别愤怒。这种愤怒，如果没有经过理性的准备，而是直接通过某种行为表达出来，比如，气血上冲，脑子发热，粗暴地跟对方干一架，这些都是情绪化的表现。

那么理性的准备是什么样子的呢？

就像我家的孩子，他在幼儿园经常被一个小朋友欺负，每次回家都很生气。我告诉他，面对这件事有两种选择：第一种选择，是把自身的能力提高，让对方再也不敢欺负你；第二种选择，是跑得快一点，让对方追不上。我家孩子选了第一种，他说：“我再也不希望被他欺负了。”

然后，我跟孩子说：“可能你现在要忍一下，我送你去学跆拳道。但学跆拳道不是为了让你打他或用武力解决问题，而是保护自己，让自己在对方再来挑衅你的时候，不那么害怕，而且有勇气和能力面对。”最后，我家孩子学了跆拳道，跟欺负他的那个小朋友说：“如果你再惹我的话，我就反抗。”现在两人已经成了一对非常要好的朋友。

这种做法就是理性的准备，没有恶狠狠地放狠话，也没有不顾后果地用武力。

小科普

情绪ABC理论

情绪ABC理论是由美国心理学家埃利斯创建的。该理论认为激发事件A（activating event的第一个英文字母）只是引发情绪和行为后果C（consequence的第一个英文字母）的间接原因，而引起C的直接原因则是个体对激发事件A的认知和评价而产生的信念B（belief的第一个英文字母），即人的消极情绪和行为障碍结果（C），不是由某一激发事件（A）直接引发的，

而是由经受这一事件的个体对它不正确的认知和评价所产生的错误信念（B）所直接引起。在这里，错误信念也被称为非理性信念。以下为该理论的具体解析：

A. 不幸的事情或者逆境（事情或突发事件的发生，例如：比赛失败、在高速公路上汽车没油、失恋等）；

B. 信念（尤其是在失败或被拒绝后的非理性的信念。例如：“我一定不能失败，我必须要让别人接受我。”“失败是令人难以忍受的！”“被人拒绝将会使我感觉我是个没用的人。”）；

C. 结果（在逆境和非理性信念后随之而来，例如：感到极度的紧张和沮丧，有像逃避和放弃目标这类自我否定的行为，如放弃某项事业，不去尝试做好工作，拒绝参加体育活动或是拒绝交朋友、约会）。

影响认知的非合理核心信念

1.“无论在何种情况下，我一定要完成重要任务且得到重要的他人认同，否则我就是一个不合格、不值得被人爱的人！”

2.“无论处在何种情况下，别人都要公平地对待我，否则他们就是卑鄙无耻的小人。”

3.“我所处的任何情境都要依照我想要的方式进行，立即满足我的欲望且不会要求我过度努力改变或改善这些情境，否则就很可怕，我无法容忍这些事，我根本无法快乐起来。”

如果我们内心有以上三条非合理的核心信念，找到它，或许对自己情绪的理解就会深很多；改变这样的核心信念，这样才能真正做自己情绪的主人。

第二，区分愤怒的表达和表达愤怒

什么是愤怒的表达？

曾经有段时间，我的工作压力特别大，情绪反应很激烈，一点小事就会让我很暴躁。有一次我开车行驶到高速公路的收费站，工作人员因为失误多收了钱，并说这是规定不给退还。当时我愤怒到了极点，生气地把高速公路边的栏杆掰断了，扔下1500块钱，还差点被当地警察拘留。虽然结果并没有那么糟糕，但那一刻的形象挺不体面的。这是愤怒的表达。

那么，什么是表达愤怒呢？

我的一位同事，他本人时间观念很强，非常守时。然而他一位关系不错的朋友却经常在约会中迟到。一次两次还能忍，次次迟到就受不了了。但他又不能跟朋友把关系搞僵，毕竟以后抬头不见低头见。再一次约会，朋友又迟到了，他选择了表达愤怒，他跟朋友说：“你迟到，我感觉自己不被重视，很生气，希望你能尊重我，约会准时一点。”他朋友也理解了他，慢慢地，迟到变少了，两人的关系更和谐了。

由此可见，愤怒的表达与表达愤怒所带来的结果是有很大的差异的。

第三，不带威胁地说出我们的诉求

人特别愤怒的时候，很容易用威胁的语气对待对方，比如“你再这样，我就对你不客气”“你最好给我小心点，我可不是好惹的”。威胁对方是为了给自己壮胆。其实，当我们生气愤怒时，更需要的是表达自己的诉求。比如可以这样说：“当你这样做的时候，我很生气，我觉得我被伤害了，我希望你能够先询问一下我的意见。请你以后不要再这么做了。如果你再这样对我，我不会和你再做朋友。”

首先描述对方的行为，然后表达自己的感受，最后指出期望对方可以怎么做。这样，对方就清晰地知道，“原来我这样做，你很生气，后果是失去你”。而且，在你表达的那一刻，你是理性的。这也让别人看到你的原则和态度。表达愤怒的可贵之处在于，重建自己和别人的关系。

有愤怒了不表达，也许别人会认为你好欺负，没原则；表达了愤怒，对方反而更愿意和你交朋友。老好人不敢表达愤怒，一方面可能是对自己不自信，另一方面是害怕自己把愤怒发泄出来会损害到人际关系。

欢迎访问：电子书学习和下载网站（<https://www.shgis.cn>）

文档名称：《高情商沟通术》胡慎之 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/1388.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

