

提升个人竞争力的超实用心理策略

////////// 白丽洁/著

高情商沟通

从心理学角度解读人际互动里隐藏的秘密
帮助你有效改善工作与生活中的人际关系

COMMUNICATION LEADS YOU
TO SUCCESS



法制出版社
PUBLISHING HOUSE

提升个人竞争力的超实用心理策略 ////////////// 白丽洁/著

高情商沟通

从心理学角度解读人际互动里隐藏的秘密
帮助你有效改善工作与生活中的人际关系

COMMUNICATION LEADS YOU
TO SUCCESS



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商沟通：提升个人竞争力的超实用心理策略 /
白丽洁著. —北京：中国法制出版社，2017.3
ISBN 978 - 7 - 5093 - 7752 - 9

I. ①高… II. ①白… III. ①心理学 - 通俗读物
IV. ①B84 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 033698 号

策划编辑：郭会娟
责任编辑：吕静云

封面设计：汪要军

高情商沟通：提升个人竞争力的超实用心理策略

GAOQINGSHANG GOUTONG; TISHENG GEREN JINGZHONGLI DE CHAOSHIYONG XINLI CELÜE

著者/白丽洁

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/710 毫米×1000 毫米 16 开

版次/2017 年 7 月第 1 版

印张/14.25 字数/238 千

2017 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 7752 - 9

定价：32.80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址：<http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话：010 - 66033393

值班电话：010 - 66026508

传真：010 - 66031119

编辑部电话：010 - 66054911

邮购部电话：010 - 66033288

(如有印装质量问题，请与本社编务印务管理部联系调换。电话：010 - 66032926)



在美国，有这样一个说法：每个人与总统只有六个人的距离。你相信吗？

1967年，美国哈佛大学心理学教授斯坦利曾经做过一个实验，他将160封信分别交给不同的志愿者，要求他们将这封信送到波士顿的一名股票经纪人手中，前提是他们只能寄信给自己认识的人，并且寄信之前要在信封上署上自己的名字，每次传递都需要遵循这个原则。结果，这些信件中有一部分真的到达了目的地，并且信封上的名字都不超过六个。研究人员从这个实验中得出了后世广为流传的“六度分隔”理论，也被称为“小世界”理论。

这个看似不可思议的实验，不仅印证了我们某些时候“世界真小”的感慨，同时也给了我们一个深刻的启示：人际关系的作用比我们所想象的更为强大。

同样，来自美国斯坦福研究中心的一份调查报告也证实了这个观点：一



个人赚的钱，12.5%来自知识，87.5%来自人际关系。人际关系对我们生活的影响是实实在在的。在本书中，我们将从人际关系的角度诠释如何运用心理学的知识改善我们的生活。

我们周围的人，包括自己有时候都会产生一种抱怨：为什么我明明才华横溢，却一直不得志？为什么那些看起来不如我的人，却能平步青云、春风得意？也许，我们可以将之归结为机遇。机遇是许多成功人士都非常看重的一个因素。一项调查显示，“机遇”曾经被中国百富榜上60%的企业家认为是十大财富品质之一，并且在其中名列前茅。但是，这些成功人士不会告诉我们的是，机遇的潜台词其实是人际关系。生活在这样一个瞬息万变的时代中，我们谁都不会否认信息的重要性。的确，时代的发展使得信息对人们的影响越来越大，虽然我们可以通过报纸、电视、互联网等渠道来获取有效信息，但是这些都没有来自你的人际关系的信息更为直接和可靠。你认识的人越多，获得信息就越广泛和准确，拥有的信息越丰富，获得的发展机遇也就越多。

当然，人际关系带给我们的好处并不只是简单的信息传播，很多时候它也是一个人优秀品质的代言。在商务往来中，人们都不愿意接受陌生人的拜访，因为两个陌生人之间的合作会经历很烦琐的过程，从熟悉到了解，再到考察和信任，这是一个漫长且充满不确定性的过程，在这个过程中你需要作出判断，而判断就面临着风险，它所产生的责任并不

是每一个人都愿意承担的，因此人们本能地抗拒陌生的合作对象。但是，假如这个陌生人是一个你所熟悉的朋友介绍的，这时候情况就会发生很大的改变。不是碍于朋友的面子，而是出于对朋友眼光的肯定。因为，一个能够和你结交同样朋友的人，他的身上也一定会有你所欣赏的品质。我们有理由相信，一个拥有良好人际关系的人很有可能是一个可靠的、值得信任的人。

以上种种，都是良好的人际关系带给我们的好处，也是人际关系在现实生活中发挥的作用。那么，仅因为如此我们才会重视它吗？

不，这些并不是根本的原因。我们之所以会重视人际关系，除了它可以带给我们成功外，更重要的是它还是来自心灵深处的需要。美国著名的心理学家马斯洛将人类的行为动机归结为需要，并且提出了著名的金字塔需求层次理论。这个金字塔从底端到顶端依次是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。这五种需求从低到高激励着人们的行为，我们在满足了低一级的需求之后自然会进入上一层级的需求，这是人类成长的过程，每一个人都会经历。而这些需求中除了最底层的生理需求依赖的是空气、食物、水之类的物质外，其他无不关乎心理，它们的满足也只有通过人际交往才可以实现。

不管我们愿不愿意，也不管我们是否已经察觉到，人是从一来到世间就开始与他人发生着千丝万缕的联系。几乎是从成为生命体的那一刻开始，人



们就尝试着和他人建立一种和谐的关系，尽管这第一个他人就是他的母亲。我们通过观察可以发现，幼儿在进入三岁之后，群体意识就开始变得明显，他们有了一些固定的玩伴，会因为彼此之间的关系或开心，或苦恼，这些表现和我们成年人对人际关系的态度其实是一样的，都是由人的社会属性所决定的。人生来就身处社会之中，而社会是由许多不同的个人组成，一个人在社会中和他人的关系也决定了自身在社会中的地位。在远古社会，人们为了生存，维护自身的安全而选择了群居生活，从那一刻起人就开始了对群体的认识和依赖。群体不仅满足人们的安全需要，同时还满足人们社会交往的需要，人们在彼此的交往中获得理解、关爱、尊重和被尊重的情感满足，不仅使自己的情感得以宣泄，同时还体会到来自同伴的爱，从而实现自我存在的价值。这是激励人类行为的深层动机。

从个体方面来看，每个人从一出生都是一个独立存在的个体，随着个体的成长，我们会逐渐认识到个体的孤立性，这种客观的存在很容易转化为一种内心的孤独感。正像我们上文所说的那样，人不可能独立存在，我们的生活时时刻刻都需要和他人打交道，和社会打交道，我们在这种交往中获得自己的满足，同时也感受到归属和被爱的感觉，这些都会产生一种安全感。因此，当一个人的人际关系缺乏或者是不和谐时，他就会感觉到孤单和不安全，这种孤单和不安全会加深个体对孤独的恐惧，从而对生活和工作学习产生不良的影响。为了摆脱这种因为孤独而带来的不安，人们

选择增加与他人的交往，选择重视人际关系。事实证明，这确实是一个明智的选择。

如果你认为自己的人生还不够完满，如果你想为自己追求的幸福再努力一次，那么请从现在开始重视你的人际关系，因为良好的人际关系是人生幸福最重要的决定因素，没有之一。



第一章 从“我”开始的人际关系 / 1

第一节 做一个让别人喜欢的人 / 2

第二节 外圆内方的处事原则 / 7

第三节 情商和社交商真的存在吗 / 11

第四节 价值观对人际关系的影响 / 16

第五节 让自尊和自信成为人际关系的两大基石 / 20

第六节 低调做人与好心态 / 25

第二章 人际关系中常见的心理学策略 / 29

第一节 首因效应——第一印象很重要 / 30

第二节 相似效应——“一见如故”是交往的良好开端 / 35

第三节 互补效应——互补和相似一样产生吸引力 / 40

第四节 互惠效应——人情也讲究“收支平衡” / 45

第五节 两情相悦效应——你喜欢他，他就容易喜欢你 / 51

第六节 自我暴露效应——人之相交，贵在交心 / 55



第七节 角色效应——人生就是一场戏，扮演好自己的角色
很重要 / 59

第三章 人际关系中不可触碰的心理禁区 / 65

- 第一节 以诚待人，才能赢得尊重 / 66
- 第二节 每个人都有自己的“领地” / 70
- 第三节 拒绝做不良情绪的传播者 / 75
- 第四节 不能伤的“面子” / 80
- 第五节 尊重彼此，不做“包打听” / 84
- 第六节 惹人生厌的“过度表现” / 88

第四章 “我”——“他”：人际关系中的双向互动 / 95

- 第一节 交往，从“识人”开始 / 96
- 第二节 决定成败的细节 / 100
- 第三节 不让“身份”影响彼此的交往 / 105
- 第四节 “枪打出头鸟”的启示 / 108
- 第五节 “舌灿如莲”到“祸从口出”的反转 / 112
- 第六节 “话”要听，更要“看” / 116

第五章 语言在人际关系中的运用 / 121

- 第一节 赞美是最好的开场白 / 122
- 第二节 虚实有度，避免话语伤人 / 126

第三节 委婉——中国式话语的妙处 / 129

第四节 说话，要给自己留有余地 / 133

第五节 分清环境，说对话 / 138

第六节 巧妙拒绝，给彼此留面子 / 143

第六章 实战篇：日常生活中的人际关系 / 149

第一节 你是一个好丈夫或好妻子吗 / 150

第二节 孩子眼中的你 / 158

第三节 做上司身边的“大红人” / 163

第四节 办公室里左右逢源的人 / 168

第五节 下属喜欢的领导是这样的 / 173

第六节 危难时刻，你的朋友在哪里 / 178

第七章 克服心理障碍，培养良好人际关系 / 183

第一节 首先处理好与自己的关系 / 184

第二节 树立正确的人际关系理念 / 190

第三节 腼腆没有什么大不了的 / 194

第四节 克服怯场心理——并不是只有你会这样 / 199

第五节 不要让嫉妒和偏见影响你 / 204

第六节 远离社交障碍 / 209



从“我”开始的人际关系

在日常生活中，我们经常用“为人处事”来考量一个人的“人际关系”，所谓“先做人，后做事”，人际关系的好坏关系到一个人的“人际网络”是否有效，也与一个人的做事效率密切相关。而这一切都围绕着一个核心的因素——“我”。



第一节 做一个让别人喜欢的人

人际关系的好坏，很大程度上取决于其自身。做一个让别人喜欢的人，你的人际关系也会随之变得非常融洽。

有一个流传很久的故事是这样的：从前有一个小男孩，经常一个人跑到山里玩。时间一长他就发现，每次他在说话时总会有一个若有若无的声音在应和。小男孩很好奇，于是他对着大山喊道：“你是谁？”对面传来同样的声音：“你是谁？”小男孩又说：“你叫什么名字？”山那边也传来：“你叫什么名字？”。无论小男孩说什么话，对方都是以同样的话作为回答。碰到这样一个“模仿”自己的人，小男孩觉得很愤怒，于是他大喊道：“你真讨厌，你出来，我要捉住你。”结果对面也凶巴巴地说道：“你真讨厌，你出来，我要捉住你！”小男孩很害怕，哭着跑回了家。

他把在山中的经历告诉了妈妈。妈妈听后微笑着对他说：“你可以去和他交朋友试试啊。”听了妈妈的话，男孩又跑进大山里，对着山的那边喊道：“对不起。”对方也回了一个“对不起。”，小男孩又说道：“我们交朋友吧。”对方也说：“我们交朋友吧。”这次，小男孩高兴极了。山那边的“人”终于开始对自己友好了。

同样，生活中我们与之打交道的人就像是故事中的“回音”一样，他的反应在很大程度上取决于你是否是一个让人喜欢并且友善的人。

做一个让别人喜欢的人，首先我们可以从表情做起。俗话说“相由心生”，一个人内心的真实情感会直接表现在他的面部表情上，而对方也很容易通过面部表情来判断出我们内心的真实想法。

在一场华丽的宴会中，一位刚刚获得遗产的妇人想让别人都认识自己，为了给大家留下一个深刻的印象，她花费了很多钱，置办了名贵的大衣、钻石和珠宝等，但是一场宴会下来，除了刚开始有几个熟悉的人和她打招呼外，其他人似乎都不怎么愿意搭理她。因为，只要人们稍加留意就会发现，这个妇人的表情冷冷淡淡的，除了会对她想要结交的人露出谄媚的笑容之外，其他时候则都是一副尖酸挑剔的表情，这让人们看到了她内心的自私。没有一个人愿意和这样的人做朋友。这位妇人恐怕至今也不会明白，一个人的修养比她身上所有的衣服更加重要。

在众多表情中，最招人喜欢的要数笑容。曾经有人说：动人的微笑价值百万。虽然微笑的价值我们并不能用金钱来衡量，但是在现实生活中我们却无时无刻不在感受微笑的魅力。

拥挤的候诊室中，人们不耐烦地等待，疾病引发的痛苦让空气中充满了



沉闷、不安的气息，迈克也是其中的一员。他不停地看着手表，诅咒着这该死的天气，同时也痛恨自己为什么要在这个时候生病，看着周围拥挤的人群，他的病痛好像更加明显了。

迈克处在焦灼不安中，他没有注意到一位女士已经坐到了他的旁边。百无聊赖中，迈克开始不停地向四周张望，突然一张纯真的笑脸映入迈克的眼帘，迈克注意到这张笑脸是来自他旁边那位女士怀中的婴儿。迈克被这张纯真的笑脸感染了，他也向这名婴儿露出微笑，后来那位女士也开始向迈克微笑，他们慢慢地开始低声交谈。不一会儿，整个候诊室的气氛全变了，人们似乎已经忘记了各自身上的病痛，开始互相关心和问候起来。时间就在这样的脉脉温情中很快过去了。谁也不知道这中间究竟发生了什么，改变了候诊室中原本的气氛，迈克也说不清楚。但是，他知道改变自己心情的是那个婴儿的微笑。

这样的事情你会不会觉得很熟悉？微笑的作用就是这么神奇，它不仅令自己愉悦，也能令别人愉悦。微笑是心境平和的一种情绪表达，这种情绪乐观、积极，充满自信，吸引着人们去靠近；同时，微笑也表达出一种友善的情感，是对对方的一种无声的认同和赞赏。它可以快速拉近人们彼此之间的心理距离。拿破仑曾经这样总结微笑的力量：“真诚的微笑，其效用如同神奇的按钮，能立即接通他人友善的感情，因为它在告诉对方：我喜欢你，我愿意做你的朋友。同时也在说：我认为你也会喜欢我的。”

但是，微笑有一个前提，那就是一定要发自内心。只有发自内心的微

笑，才能表里如一，具有感染他人和打动人心的力量，成为真正的社交通行证。

其次，做一个让别人喜欢的人，要学会真诚地去关爱别人。

爱是一种情感，也是一种需要，人人都希望得到别人的关爱，关爱别人的人也更容易赢得人们的喜爱。荷马·克洛维是一个作家，但是他的人际关系比他的作品还要出名。据说，任何与他交往的人，不管是百万富翁还是老幼妇孺，都能够在十五分钟内对他产生好感。他没有英俊的相貌，也没有过人的才华，但是却拥有如此吸引人的魅力，原因只有一个：他从不矫揉造作，总是能让别人感受到他发自内心的喜欢和关爱。

每次他遇到一个陌生人，都不会关心对方是什么人，做什么事，对于他来说只要是一个人，都是值得关心和爱护的。他总是热心地询问别人家是哪里的，家里有什么人，最近过得怎么样，等等。如果对方不愿意说，他也不会唠唠叨叨地强迫别人，只会真诚地表现出自己的兴趣和关心。遇到心情不好的人他会耐心开解，遇到陷入困境的人他会热情地施以援手。他从不过多谈论自己，总是尽量谈对方的事情，在他们的交谈中，对方感受最多的就是来自荷马·克洛维的关心和尊重。荷马·克洛维的这种品质不仅为他赢得了许多朋友，家里人也十分敬爱他。他的妻子、女儿，还有好几个孙女，甚至是生活在他周围的人，全都非常喜欢他，对他赞不绝口。



世界上著名的人际关系大师卡耐基也说过：待人诚恳、热爱人类的人将倍受欢迎。因为觉得被人爱的感觉比其他任何东西都更能提高人的热情。

人际关系中最大的障碍来自人们内心的自我保护，这种自我保护是出于安全的心理需要，而被爱的感觉却能够增强人的归属感，进而增强人的安全感，在人的安全感得到满足的情况下，由于自我保护所产生的戒备心理就会放松，这时人们便会主动进入人际关系的良性发展轨道中。在这个过程中，谁先迈出第一步是很重要的。一般来说，主动做出表达爱的行为，给对方被爱的感觉的人都是勇敢的，因为他敢于主动卸下自己的铠甲，用诚实、温暖的态度去接纳他人，这样的人很容易让对方感受到自己的善意。这时，无论是出于归属感的需要还是感动，对方的内心都很容易被打动。这也是为什么真诚爱的人更容易得到别人喜欢的原因。

值得注意的是，爱不是挂在嘴边的甜言蜜语，也不是偶尔表现出的主动热情，而是一种长期的、由里及表的实质行动。爱人没有捷径，只有长期的坚持不懈，主动施予，才能真正打动对方。

做一个让人喜欢的人，其实是做一个喜欢别人的人。无论是真诚的微笑，还是发自内心的关爱，表达的都是我们发自内心的对他人的喜欢。心理学的“喜欢”原则告诉我们：人们总是愿意接近对自己有好感的人。因此，不要吝啬自己的情感，大方地对周围的人表达自己的喜欢和善意，一定可以收获一份不错的人际关系。