

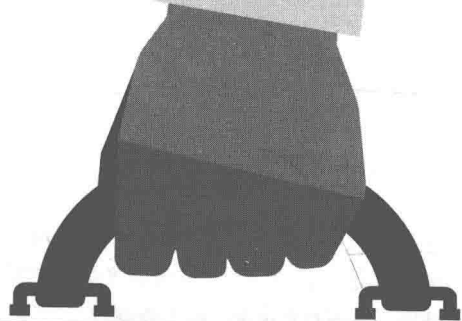


# 所谓的情商高 就是懂心理

彩沅心理◎编著



委婉曲折是一种策略，  
不是全身而退，而是主动探寻，  
巧妙避开锋芒和痛点，  
达到彼此舒服的境地。



**所谓的情商高**

**就是懂心理**

彩沅心理◎编著



中国纺织出版社

## 内容提要

我们都生活在一定的集体中，都要与他人打交道，而人际关系如何，考验的就是我们的情商。高情商者懂得把握人心，了解如何与人处世，进而左右逢源，受人欢迎。

本书共分上、下两篇，告诉我们心理学对于提升情商和社交能力的重要性，并深入浅出地阐述了如何通过心理策略的运用来获得他人的信任和支持，使我们在人际交往中变得更加圆融，使我们的人生之路变得更加顺畅。

## 图书在版编目(CIP)数据

所谓的情商高，就是懂心理 / 彩沅心理编著. —北京：中国纺织出版社，2017.12

ISBN 978-7-5180-4464-1

I. ①所… II. ①彩… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第313351号

---

责任编辑：闫星 特约编辑：李杨 责任印制：储志伟

---

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010-67004422 传真：010-87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年12月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：14

字数：165千字 定价：36.80元

---

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换



# 前言

preface

我们都知道，人类社会的发展都是围绕各种活动进行的，而一切社会活动的基础就是人与人之间的接触和交往。与人打交道，这并不是件难事，但是，能够很好地处理自己的人际关系并不是每个人都能做到；如同做任何事情一样，会做和做得好之间有着天壤之别。而这考验的就是情商。

我们生活和工作的周围，有这样两类人：其中一类人，尽管他们读书时成绩很好，毕业后却碌碌无为。他们经常抱怨人际关系复杂，得不到上司的赏识，在生活中处处碰壁，有些人甚至心态失衡而走上歧途，究其原因情商低。另一类人，在校时成绩平平、被认为智商一般甚至偏低的学生，毕业后却如鱼得水，成为独占鳌头的领导者。他们能适应周围环境，抓住机遇。更重要的是，他们善于把握和调整自己的情绪，善于理解和把握领导者的愿望与要求，善于处理自己周围的人事关系，因而他们成功了。

美国流行这样一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”不得不承认，现代社会，情商已经成为人们日常交往中的一种必要智慧，情商不仅是一个人获得成功的关键因素，而且能令一个人充分地发挥自身潜能、调节掌控情绪，从而在与周围人的接触中表现出自身良好的亲和力，并在生活工作中获得比别人更多的机遇，使自己的成功步伐始终领先于别人。

智商诚可贵，情商价更高。那么，我们如何才能获得高情商，并在生活的方方面面中展现出这种高情商呢？



所谓的情商高，  
就是懂心理

事实上，真正情商高的人，都懂得一个道理——情商就是对于他人心理的把握和自己作出的相应的对策。的确，别人的心理，往往让我们捉摸不透，所以当别人做出某些让我们寒心或者不可思议的事情时，我们总是无能为力，不知道如何应付。

从某种角度而言，学点心理策略对我们是非常有用的。心理学家荣格曾说过：“心灵的探讨必将成为一门十分重要的学问，因为人类最大的敌人不是灾荒、饥饿、贫苦和战争，而是我们的心灵自身。”心理学是一种武器，是一剂良药，更是一缕春风。著名行为心理学大师阿尔伯特·班图拉曾说：“心理学不能告诉人们应当怎样度过一生，但是，它可以给人们提供影响个人变化和社会变化的手段。而且，它能帮助人们去评估可供选择的生活方式及社会管理的后果，然后作出价值抉择。”

现实生活里，相信很多人都曾尝试找到一个快速提升自己情商和心理学知识水平的法宝。但寻找的过程是艰难的，这里，我们推荐本书。

从这本书中，我们首先可以看到掌握心理学是多么重要，明白一定要花点心思与人交往。然后，要与人顺利交往，除了要从自己的心态、形象和口才上下功夫外，还要做到知己知彼，这样才能对症下药，百战不殆。书中还有很多典型事例和故事，深入浅出，通俗易懂，能帮助我们更快掌握一些社交技巧。

编著者

2017年10月



上篇：读懂心理：有的放矢才能战无不胜

## 第1章 对症下药：了解心理弱点，洞悉内心秘密 / 002

思维定式效应：你是被思维左右的动物吗 / 002

霍桑效应：警惕社交中的坏情绪 / 004

蝴蝶效应：千万别因小失大 / 007

过度理由效应：谁会轻信表面的理由 / 010

懊悔心理：总希望下一次能表现好 / 013

毛毛虫效应：从众心理让你更心安 / 015

超限效应：说话要把握分寸 / 018

## 第2章 心理效应：心理博弈，让你提升社交技能 / 021

首因效应：完美的第一印象至关重要 / 021

近因效应：不好的印象要尽快消除 / 025

晕轮效应：为对方营造美好的假象 / 027

亲和效应：让别人感到你是“自己人” / 029



所谓的情商高，  
就是懂心理

登门槛效应：先提出一个对方易于接受的要求 / 032

### 第3章 举一反三：了解心理效应，远离“心理圈套” / 034

责任分散效应：为何人越多效率越低 / 034

巴纳姆效应：算命师的独门秘道 / 036

留面子效应：你为何总在买不需要的东西 / 038

逆反心理：他为何总喜欢对着干 / 041

异性效应：女性为何钟爱高跟鞋 / 043

路径依赖法则：认死理的人在想什么 / 045

### 第4章 换位思考：攻破心理防线，拉近人际距离 / 049

真心待人，才能换来真心 / 049

关键时刻为他人维护自尊 / 051

先替别人着想，换得对方真心 / 054

选对话题，让彼此一见如故 / 055

学会不经意地赞美对方 / 058

给予帮助，让对方心生感激 / 060

从细节上展现你的良好品质 / 062

### 第5章 深藏不露：声东击西、占尽先机的心理策略 / 065

主动采取策略，让对方自乱阵脚 / 065

选择熟悉的地方，赢得心理优势 / 068

降低对方的心理门槛，占据上风 / 069

若对方欺软怕硬，则表明决心不让步 / 071



制造假象，声东击西 / 073

敲定最后时限，给对方施压 / 075

## 第6章 心理暗示：不动声色，让对方主动帮忙 / 079

头衔效应，使人自觉支持和帮助你 / 079

心理暗示，让对方在不知不觉间接受 / 081

互惠心理，先施恩才能让他人回报你 / 083

洞悉他人兴趣，创造前进的动力 / 085

故意表明事情难度，激起对方的斗志 / 088

## 第7章 和善谦逊：消除心理成见，化解他人敌意 / 091

态度谦卑，赢得认可和尊重 / 091

从共同话题谈起，引起对方的好感 / 094

得体适宜的赞美，拉近彼此距离 / 096

及时雪中送炭，让他人对你心存感激 / 098

收敛锋芒，避免误会与敌意 / 101

展现你的涵养，让诋毁和敌意不攻自破 / 104

别忽视细节，从小事上感化对方 / 106

## 第8章 沉静果断：耐心安抚，恰当处理反对意见 / 109

适当让步，退一步海阔天空 / 109

沉着冷静，耐心听进意见 / 111

不必正面争辩，尝试侧面劝服 / 113

让对方主动赞同自己观点 / 116





所谓的情商高，  
就是懂心理

借力打力，用对方的观点回击对方 / 119

学会试探，准确摸清对方的心脉 / 122

果断出击，毫不犹豫 / 125

## 第9章 化敌为友：和对手成为朋友，让其为我所用 / 129

委婉表达，不伤对方自尊 / 129

放低姿态，巧妙示弱改善关系 / 133

大智若愚，才是真正的智慧 / 135

共同的经历能产生共同语言 / 137

想获得友谊，就别只想着超过他们 / 139

别拖延，关系有了裂缝就及时修补 / 142

善于体谅他人，展现恢宏气度 / 145

下篇：你来我往：社交就是一场心理博弈

## 第10章 巧妙破冰：拉近距离，快速与陌生人谈笑风生 / 150

初次见面，一句话迅速敲开对方的心 / 150

善意的微笑让你迅速提升亲和力 / 152

主动破解尴尬，和陌生人亲切交谈 / 154

善用赞美，在感情上拉拢对方 / 156

如何成为社交场合的亮点 / 158

积极一点，用热情打动对方 / 161



从对方感兴趣的话题开始说起 / 163

## 第11章 自我表现：恰当展示，让你成为团队精英 / 165

向上级谏言要把握时机 / 165

如何与领导搞好关系 / 167

时刻站在上司需要你的地方 / 169

把荣誉让给上司，更得领导重视 / 171

找到自我表现的时机 / 173

管住自己的嘴巴，别张口就来 / 175

## 第12章 温和低调：宽以待人，与同事和谐相处 / 178

尽全力工作，但不必为他人代劳 / 178

冷漠待人，你也无法得到支持 / 180

敢于表现自我，但切忌争功 / 182

从大局出发，与同事和谐共处 / 184

出现矛盾争端，巧妙化解 / 186

光明磊落，职场不搞小团体 / 188

## 第13章 结交贵人：胆大心细，贵人是成功的助推器 / 191

有贵人协助，就是找到了捷径 / 191

关键在于自己要努力做一匹千里马 / 193

心眼明亮，别错过了贵人 / 195



所谓的情商高，  
就是懂心理

毛遂自荐，给自己一个机会 / 198

真心待人，让贵人主动帮助你 / 200

## 第14章 避开陷阱：随机应变，巧妙地与小人斗智斗勇 / 203

防备四处传播的“小喇叭” / 203

警惕小人送上的“高帽子” / 205

别让爱抱怨的人磨灭你的激情 / 207

懂得保护自己，躲开城府深的“老油条” / 209

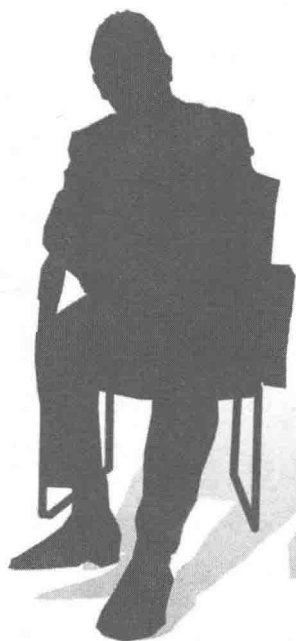
识别小人，与之保持一定的距离 / 211

## 参考文献 / 214



上 篇

读懂心理：有的放矢才能战无不胜





所谓的情商高,  
就是懂心理

## 第1章 对症下药：了解心理弱点，洞悉内心秘密

每个人都会有自身的心理弱点，这些弱点往往是受到了某些心理效应潜移默化的影响而产生的，你知道这些心理效应都是什么吗？该怎样消除这些心理效应的负面影响？怎样消除自己的心理弱点，让自己成为社交场上的强者？这些问题的答案从下面的文章中你都可以找到，助你了解自我，战胜自我，让自己成为一个可以把握自我的人。

---

### 思维定式效应：你是被思维左右的动物吗

所谓思维定式效应，是指人们局限于既有的信息或认识的现象。美国科普作家阿西莫夫曾经讲过一个关于自己的故事。

阿西莫夫从小就聪明，年轻时多次参加“智商测试”，得分总在160左右，属于“天赋极高者”，他一直为此而得意扬扬。有一次，他遇到一位汽车修理工，是他的老熟人。修理工对阿西莫夫说：“嗨，博士！我来考考你的智力，我出一道思考题，看你能不能回答正确。”

阿西莫夫点头同意。修理工便开始说思考题：“有一位既聋又哑的人，想买几颗钉子，他来到五金商店，对售货员做了这样一个手势——左手两个指头立在柜台上，右手握拳做出敲击的样子。售货员见状，先给他拿来一把锤子；聋哑人摇摇头，指了指立着的那两根指头。于是售货员就明白了，聋哑人想买的是钉子。聋哑人买好钉子，刚走出商店，接着进来一位盲人。这位盲人想买一把剪刀，请问：盲人将会怎样做？”



阿西莫夫顺口答道：“盲人肯定会这样。”说着，他伸出食指和中指，比画出剪刀的样子。

汽车修理工一听笑了：“哈哈，你答错了！盲人想买剪刀，只需要开口说‘我买剪刀’就行了，他干吗要做手势呀？”

智商高达160的阿西莫夫，这时不得不承认自己确实是个“笨蛋”。而那位汽车修理工人却得理不饶人，用教训的口吻说：“在考你之前，我就料定你肯定要答错，因为，你所受的教育太多了，不可能很聪明。”

实际上，修理工所说的受教育多与不可能聪明之间关系，并不是因为学的知识多了人反而变笨了，而是因为人的知识和经验越多越容易在头脑中形成思维定式。这些思维定式会束缚人的思维，使思维按照固有的路径展开。

有这样一个著名的试验：把六只蜜蜂和同样多的苍蝇装进一个玻璃瓶中，然后将瓶子平放，让瓶底朝着窗户。结果发生了什么情况呢？

蜜蜂不停地想在瓶底上找到出口，一直到它们力竭而死或饿死；而苍蝇则会在不到两分钟之内，从另一端的瓶口飞走。

蜜蜂基于出口就在光亮处的思维定式，想当然地设定了出口的方位，并且不停地重复着合乎这种逻辑的行动。可以说，正是由于这种定式思维，它们才没能逃出玻璃瓶。而那些苍蝇则对所谓的逻辑一无所知，全然没有对亮光的定式，而是四处乱飞，最终逃出了玻璃瓶。所以说，头脑简单的人在智者消亡的地方有可能顺利得救，在偶然当中有着很深的必然性。

人们在一定的环境中工作和生活，久而久之就会形成一种固定的思维模式，从而习惯于从固定的角度来观察、思考事物，以固定的方式来接受事物。

有这样一个问题：一位公安局长在路边同一位老人谈话，这时跑过来一位小孩，急促地对公安局长说：“你爸爸和我爸爸吵起来了！”老人问：“这孩子是你什么人？”公安局长说：“是我儿子。”请你回答：这两个吵架的人和



公安局长是什么关系？

这一问题，在100名被试者中只有两人答对！后来，有人对一个三口之家问这个问题，父母没答对，孩子却很快答了出来：“局长是个女的，吵架的一个是局长的丈夫，即孩子的爸爸；另一个是局长的爸爸，即孩子的外公。”

为什么那么多成年人对如此简单的问题的解答反而不如孩子呢？其原因就在于定式效应：按照成人的经验，公安局长应该是男的，从男局长这个心理定式去推想，自然找不到答案；而小孩没有这方面的经验，也就没有心理定式的限制，因而一下子就找到了正确答案。

能够把人限制住的，只有人自己。人的思维空间是无限的，像曲别针一样，可以有亿万种可能的变化。也许我们正被困在一个看似走投无路的境地，也许我们正困于一种两难的选择之间，这时一定要明白，这种境遇也许只是因为我们的固执的定式思维所致，如果勇于打破惯有模式，就可能找到不止一条摆脱困境的路。

## 霍桑效应：警惕社交中的坏情绪

美国《读者文摘》中记录了这样一个故事：

一天深夜，一位医生突然接到一个陌生妇女打来的电话，对方的第一句话就是：“我恨透他了！”“他是谁？”医生问。“他是我的丈夫！”医生感到很突然，于是礼貌地告诉她：“你打错电话了。”但是，这位妇女好像没听见似的，继续说个不停：“我一天到晚要照顾四个小孩，他却以为我在家里享福。有时候我想出去散散心，他却不肯，而他自己天天晚上出去，说是有应酬，谁会相信……”尽管这中间医生一再打断她的话，告诉她，他并不认识



她，但是她还是坚持把自己的话说完了。最后，她对这位素不相识的医生说：

“您当然不认识我，可是这些话我憋在心里好久了，现在终于说了出来，我感觉舒服多了，谢谢您，对不起，打搅您了。”

每个人都会产生负面情绪，若长时间沉浸于负面情绪之中，身体就会受到损害。我们可以通过各种方式发泄自己的不良情绪，舒缓自己的压力，如喊叫、扔东西等，我们还可以冲着行驶的飞机、轮船等大叫，让交通工具把不愉快的情绪带走。我们应该由自己的精神、思想来决定情绪、态度。遇到逆境或困难时，人们都会情绪低落，灰心失望，这时应该学会发泄不满情绪，让自己重新振作，主动扭转不良的局面。这就是“霍桑效应”的作用。

社会心理学家所说的“霍桑效应”也就是“宣泄效应”。霍桑效应，它的发现来自一次失败的管理研究。

美国芝加哥郊外的霍桑工厂，是一个制造电话交换机的工厂。这个工厂具有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度等，但员工们仍牢骚满腹，生产状况也很不理想。为探求原因，1924年11月，美国国家研究委员会组织了一个包括心理学家在内的各方面专家参加的研究小组，在该工厂开展了一系列的试验研究。研究的中心课题是生产效率与工作物质条件之间的关系。研究中有一个“谈话试验”，即用两年多的时间，专家们找工人个别谈话达两万余人次，并规定专家在谈话过程中要耐心倾听工人们对于厂方的各种意见和不满，并作详细记录，对工人的不满意度不准反驳和训斥。

这一“谈话试验”收到了意想不到的结果：霍桑工厂的产量大幅度提高。原来，工人长期以来对工厂的各种管理制度和方法有诸多不满，却无处发泄，“谈话试验”使他们把这些不满都发泄出来，从而感到心情舒畅，干劲儿倍增，工厂产量自然也就提高了。社会心理学家将这种奇妙的现象称为“霍桑效应”。





“霍桑效应”给我们的启示是：人在一生中会产生数不清的意愿和情绪，最终能实现、能满足的却为数不多。对那些未能实现的意愿和未能满足的情绪，切莫压制下去，而要千方百计地让它宣泄出来，这对人的身心和工作效率都非常有利。

压抑、克制意愿和情绪，会在心理上积蓄能量。虽然它可以通过别的途径转移，却不会被直接消灭。人们在压抑、克制阶段往往意识不到它的存在，但如果一直找不到宣泄的途径，它就会在心理上形成强大的潜压力。过分压抑会造成人们从心灵深处与外界日益隔绝，以致精神忧郁、孤独、苦闷、窒息；一旦控制不住，它就会冲破心理堤坝，使人做出某些变态的行为，甚至导致精神失常。所以宣泄是自我保护和养护的有效措施。

有人做过一个实验：用胶水把一只老鼠的肛门封住，这只老鼠排泄不出自己的粪便，大怒，就紧追自己的同伴咬，不依不饶，只到把同伴咬死为止。所以，有人调侃说，一个人要么做政治家，参与政治斗争；要么做艺术家，通过艺术宣泄心理能量；要么就要学会吵架，如果连架都不会吵，那么就只有生闷气的分儿了。虽然这种说法有开玩笑的成分，但却有一定的道理。古今中外，“文人好骂，军阀好战”，除了为了利益，也为了宣泄，圣人和常人的不同之处，就在于前者心态好一点，发泄得快一点。

当然心理宣泄不等于无原则地发泄，宣泄得不好，你会使自己处于不利境地。

对于经常参加社交活动的人来说，适当地宣泄不良情绪，有利于更好地与人交往，并时刻展现一个魅力风发、优雅迷人的你。