

Communication

# 情商 沟通术

胡慎之◎著

一本教你  
随时随地、  
从容聊天的  
实用指南

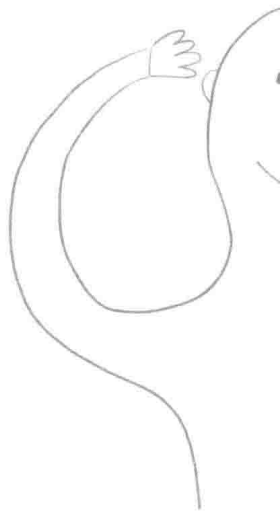
CCTV《心理访谈》、  
湖南卫视《变形计》特约资深心理专家  
写给所有深受社交困扰的人



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS  
浙江大学出版社

# 高情商沟通术

胡慎之◎著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

高情商沟通术 / 胡慎之著. —杭州: 浙江大学出版社, 2018.5

ISBN 978-7-308-18062-7

I. ①高… II. ①胡… III. ①人际关系学—通俗读物  
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 054728 号

## 高情商沟通术

胡慎之 著

---

策 划	杭州蓝狮子文化创意股份有限公司
责任编辑	黄兆宁
责任校对	陈思佳
装帧设计	张志凯
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007) (网址: <a href="http://www.zjupress.com">http://www.zjupress.com</a> )
排 版	杭州林智广告有限公司
印 刷	杭州钱江彩色印务有限公司
开 本	880mm×1230mm 1/32
印 张	6.125
字 数	115 千
版 次	2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-18062-7
定 价	36.00 元

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式 (0571) 88925591; <http://zjdxbs.tmall.com>



目录

## Part One 基础技能

### 第一章 表达自己

- 01 跟任何人都聊得来 / 005
- 02 说话理直气壮 / 013
- 03 恰当地表达愤怒 / 019
- 04 有效表达关心 / 025
- 05 打造朋友圈形象 / 033

### 第二章 和他人沟通

- 06 赞美到他人心里去 / 043
- 07 请求原谅的正确姿势 / 049
- 08 快速赢得他人信任 / 056
- 09 应对不友善的挑衅 / 063
- 10 得体地拒绝他人 / 068
- 11 读懂小动作背后的秘密 / 076
- 12 说服≠强迫 / 083



## Part Two 场景化沟通

### 第三章 职场小课堂

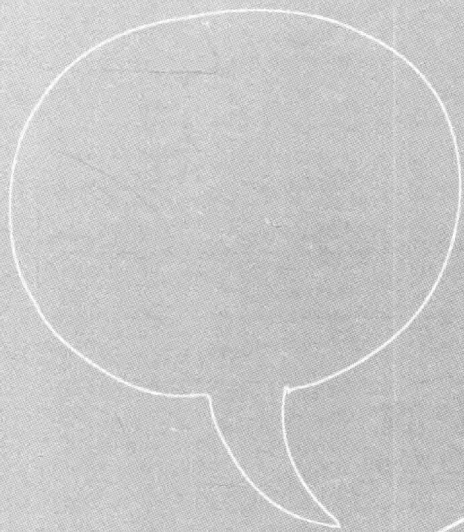
- 13 与忙碌的领导高效沟通 / 095
- 14 面试技巧与误区 / 102
- 15 妙读老板心思,赢得赏识 / 109
- 16 巧应桀骜不驯的职场新人 / 115
- 17 如何解决工作和家庭的矛盾 / 122

### 第四章 家庭小课堂

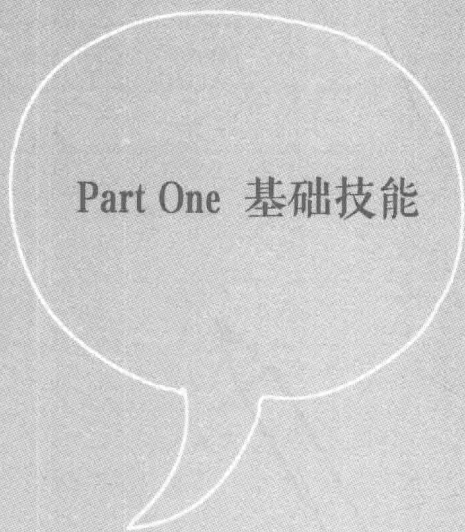
- 18 消除和父母没话说的尴尬 / 133
- 19 和父母想法不同时如何沟通 / 140
- 20 应对亲戚们的过度关心 / 148

### 第五章 恋爱小课堂

- 21 如何获得异性好感 / 157
- 22 如何延长情感保质期 / 164
- 23 恋爱十诫 / 170
- 24 伴侣不开心时该说些什么 / 178
- 25 和异性朋友相处如何避免越界 / 185

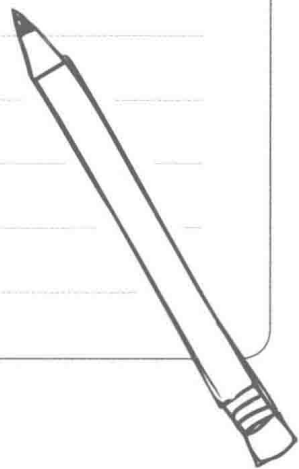


Part One 基础技能





第一章  
表达自己









## 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”。

### 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,并且能将有意义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人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。

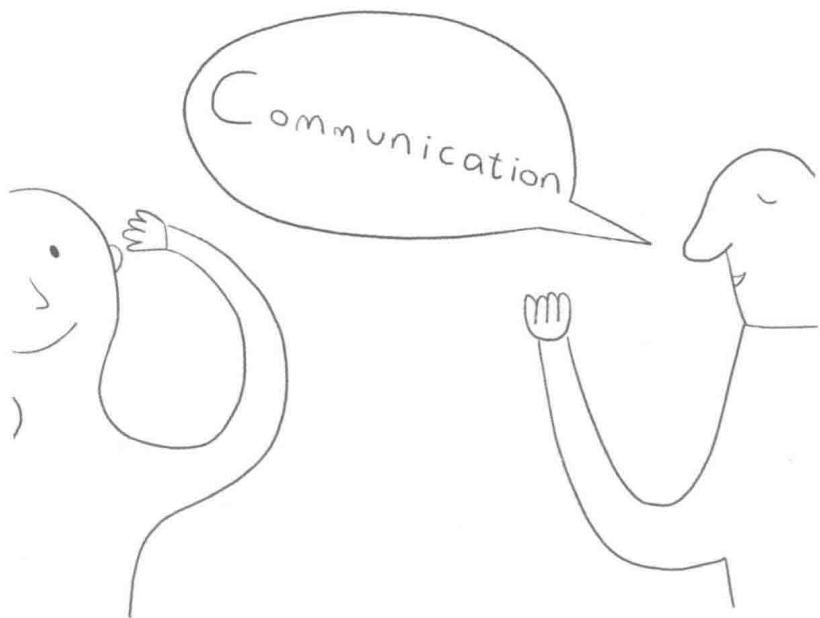
聊天是一种人际互动方式。避免几个错误的聊天方式,掌握以上的沟通技巧,你将成为聊天高手。

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。