

高情商 交际学

掌控在交际中的主导权

张超 著



中国友谊出版公司

高情商 交际学

掌控在交际中的主导权

张超 著



 中国友谊出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

高情商交际学 / 张超著. —北京: 中国友谊出版公司, 2018.9

ISBN 978-7-5057-4492-9

I . ①高… II . ①张… 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 (2018) 第 205539 号

书名	高情商交际学
作者	张 超
出版	中国友谊出版公司
发行	中国友谊出版公司
经销	新华书店
印刷	河北鹏润印刷有限公司
规格	880×1230 毫米 32 开 7 印张 160 千字
版次	2018 年 10 月第 1 版
印次	2018 年 10 月第 1 次印刷
书号	ISBN 978-7-5057-4492-9
定价	42.00 元
地址	北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼
邮编	100028
电话	(010) 64668676

如发现图书质量问题, 可联系调换。质量投诉电话: 010-82069336



前言

写书至今已逾十年，在这期间，我不断地观察与思考：生活中，到底是什么在改变和决定一个人的命运？也不断地反思：我曾经向这个世界输出的道理在当下是否还适用？我所遵循的原则是否还能够起到作用？

现在来看，我依然相信自己的观点：一个人与社会沟通和互动的方式就是他本身，你与什么样的人交往，以什么样的方式与人交流，都是你看待自己与成就自己的方式。

很多人说：现在互联网这么发达，人与人的沟通变得简单了，我们还需要学习怎样与人打交道吗？

互联网改变了什么？在我看来，改变的是生活方式，无法改变

的是人内心的渴望、欲望和希望。

《蜥蜴脑法则》这本书分享了唐纳德·E. 布朗所研究的人类的共通性：布朗在研究了所有的社会、所有的文明、所有的语言之后，列出了一些普遍性的人类行为。通过考察这些人类行为，我们能发现人类的共同愿望。这些愿望主要包括：

被认为优于他人。

被认为身体和打扮都很有吸引力。

预测未来。

为未来做安排和准备。

回报他人。

体会他人的感受。

拥有他人拥有的东西。

表达言语之外的信息。

偶尔想误导他人。

理解他人的行为。

我们会发现，无论信息文明多么发达，似乎都没有干扰到上述的共同愿望。甚至有的情况下，上述的愿望在生活中是被加强了，而不是被削弱了。

未来，社会的发展将包含越来越多的人工智能因素，这一点是毋庸置疑的，那么人类的分工协作会出现什么样的特征？简单、重复的劳动将被迅速替代，想要不变成“无用的人”，我们应该提高脑力劳动的能力。机械、简单的服务行业也能够被替代，我们想要拥有终极竞争力，就需要有电脑并不拥有的高情商。

无论是复杂的脑力劳动还是更高级的服务方式，真正的高情商沟通力所起的作用都非常重要。它绝不仅仅是锦上添花，更是安身立命的一种方式。

人与人之间的交往越来越成为人的核心竞争力，如同人工智能在未来可以取代大量人的手工工作，却无法真正领会人的情绪一样。

举个简单的例子，人和人的感觉是微妙的，人工智能却不懂得这种微妙。当你找一位刚认识不久的朋友帮忙，他说了一句“我考虑考虑”。对“我考虑考虑”的分析和解释，它缠绕和编织了多少层意思，人工智能是分析不出来的。

但是，人脑会有自己的算法，也因此会有自己的应对方式。

比如，还是上面这个情况，你的大脑可能会进行三重信息加工。

第一，一个你刚认识不久的人，面对你的请求，并没有直接回绝你，其中利好的信息是没有直接拒绝就是一个机会，此人拥有一定的决策能力与周旋能力。

第二，此人不是“逢人必拍胸脯者”。这传达了一种可靠的信

息，因为基本上大包大揽、轻易承诺的人八成都办不了真正的事情。

第三，注意调整后期策略，要去思考对方还在考虑的关键点是什么：是不是你的方案本身并没有满足他最重要的需求？是否需要三天后，从另一个理由再次“进攻”？

从第一点到第三点，从想法到判断，从判断力到执行力，这都是一个人拥有社交能力的体现。这样的能力需要锻炼、学习、思考和再次试验，才能有所体会。

我将自己所有体会到的都写进《高情商交际学》。在写作《高情商交际学》时，那些自己曾经通过反复验证，某些道理和做法“加强版”的案例被再次写进本书。还有那些能够带着一个人快速向上的新思想与新知，也在这本书中有所体现。

关于本书的写作结构，我严格遵从工具书的规律，围绕高情商交际学，如同层层助推的“三级火箭”的原理进行写作：第一步是在价值交换的基础上，将陌生人变成熟悉的人；第二步是将深度交往的能力研发成一种可复制的社交模式；第三步是在关键点上用正确的方式磨合，实现共赢，完成人生事业。

这样，一个人在社交媒体上拥有的关注者的数目和他的职位都不重要。重要的是，我们已经开始用一种管理的方式来让关系变得更加健康和流动。

毕竟，高情商的交际会为你带来宝贵的资源，帮助你的人会越

来越多。而且，“人”的资源与其他资源最大的不同在于，它更加鲜活。当你用它需要的方式来喂养它、关心它，给它提供活力，它一定会成长。

在《第五项修炼》这本书里，作者彼得·圣吉曾经写道：“学习型组织之所以可能，是因为在内心深处我们都是学习者。婴儿不需要人教就知道怎么学习。实际上，婴儿不需要人教任何东西，他们天生就是好奇的、优秀的学习者——学走路、说话，以及基本独立地照料自己——管好自己的事。学习型组织之所以可能，是因为我们不仅有学习的天性，而且热爱学习。”

对高情商交际学的学习，你我都在路上。

最后，感谢你的阅读。这是一个再创造的过程，这种学习和成长一定会让我们双方都拥有自己未曾想象过的力量。

目 录

前言 · 1

第一章

陌生接触力：陌生→熟悉→信任

把积极带入真实的交往 · 003

成功之人的大门是虚掩的 · 009

利用第一面营造感觉 · 014

处理信息是重要竞争力 · 019

给每个名字一个合适的位置 · 025

线上摸规律，线下要高效 · 029

内向性格≠消极应对 · 034

恰到好处地经营你的形象 · 038

- 样样会，样样有机会 · 042
- 先让别人对你产生好奇 · 047
- 对场面的控制力就是气场 · 052
- 非语言信息在说话 · 058

第二章

聚合赋能：深度社交才有力

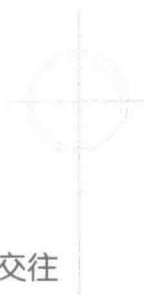
- 赋能是一门艺术 · 065
- 把别人变成感恩的人 · 070
- 老实是一种聚合力 · 074
- 做人如清泉，做事如深海 · 082
- 绝口不提的三类人 · 089
- 争与不争的分界线 · 094
- 让你的钱为你赋能 · 100
- 情感的力量无人能敌 · 109
- 利用你的故事联结他人 · 113
- 到底如何送礼物 · 120
- 引导别人信任你 · 125
- 失败之时即逆转之时 · 131

对抗与平衡：以万变应千变

- 打开秘密话题的方式 · 139
- 起身就走，远胜千言万语 · 146
- 妥协是高水平的艺术 · 151
- 摸清他人的真实意图 · 157
- 真诚不能解决所有问题 · 164
- 打断联结，自己控制节奏 · 170
- 学会套牢：服务之后再服务 · 178
- 消除对抗关系里的功利心 · 182
- 为对手塑造对手 · 186
- 多线并进才是高情商 · 191
- 影响他人的正确姿势 · 196
- 心境和顺，事态和顺 · 201

第一章

陌生接触力：陌生→熟悉→信任



把积极带入真实的交往

人的发展如同宇宙中的天体，自传靠自己的努力来完成，公转靠的是和社会的关系。我见过不少人都仇恨社交关系，但是这种消极的心态，让他们在现实面前，只会更加沮丧。正如大雨过后，有人抬头看天，看到的是碧空如洗；有人低头看地，看到的是满路泥泞、道路艰难。

在人与人的沟通和交往中，我们没有必要将一切关系庸俗化，认为这个社会有多么功利。其实不是对方功利，有时候仅仅是我们自己不够努力。毕竟，社会资源和能量是有限的，每个人都得做出选择。如果你不够积极，别人一定有理由放弃一个不重视自己的人。

所以，你是恨恨地骂现实，感受走到哪里都“人生地不熟”的阻力，还是享受走到各地都有朋友、有人帮的感觉？

这靠的是一念之转，靠的是你可以把积极带入真实的交往中的能力。

人的发展是需要一个网托住来发展的，而不是仅仅靠自己完成单点突破。

这和生活所需要的全面性有关，守财奴有钱，但是他不能实现社会价值，社会财富并不完全等于社会价值。一个人的价值就是为别人增加价值，也为自己增加价值，在价值交换中确立自己的位置。

我大学毕业后的第一份工作是做一个企业家的秘书。秘书和助理的工作是不同的，秘书基本上是要做好一个上通下达的服务者的角色。

但是，后来我名为秘书，实为助理。我能够协助老板进行工作，也从来没有滥用过他的信任。

从社交的角度来看，我认为当时的工作和其他秘书有所不同的一点是，我非常留意老板的行业活动，而广泛的社交就是 20 年前的我在行动中隐隐觉得那是很重要的关键点。

由于工作的原因，我会接触很多企业家。当时的我作为老板的秘书，不可能去主动结交那些企业家，但是我比较注意去和与老板接触的那些企业家的秘书保持很好的联系。也就是说，我去接触我最容易接触到的人，从他们身上学习和接收信息。

他们一般不太主动和我交流，但我会主动留下联系方式，很积极地与他们交流，并表达自己的想法和诉求。我建了一个秘书圈，当时还能准确地背下所有人的手机号码。在工作中，我得到过自己

所建立的这个“秘书圈”很多重要的帮助，也让我的老板从中有所获益。

提这段经历，我并不是炫耀自己，而是想说，积极的心态创造积极的行动，唯有积极的行为才能创造积极的结果。

对那时的我来说，维护和很多朋友的交往是需要花时间的，所以我平时努力工作，周末就联系大家聚一聚。因为我是发动者，所以找地方、问时间、挨个跟每个人联系都是我的事情。虽然烦琐，但我不以为苦，我知道友情是要靠交流和时间来增强的。

我那时还知道一位非常著名的律师，他的业务能力非常强。每每遇到案件，他总是能把最关键的点找出来：当别人停留在表象的时候，他已经挖掘到了最深的层次；当别人还在想第一步怎么办的时候，他早已找到了往后走的三步路。

但是，他最早的时候是怎么给自己做业务，让别人信任他，给他机会来打官司的呢？

很长一段时间，他从来没有在自己家里吃过饭。无论是谁找他吃饭，还是哪些朋友聚会，他只要判断到场的人人品正派，活动可靠，不是违法乱纪的聚餐活动，基本上能做到全部参加！和他一起吃过饭、聊过天的人，都很高兴自己认识了一位律师。而当大家真的有需求的时候，第一时间就会想到他。

况且，凡是来参加活动、积极投入交往的人，往往是人群中的

亮点。哪怕是那些很内向、很安静的人，当他们有法律问题需要咨询和专业帮助的时候，往往请教和询问的就是这批积极分子。当越来越多的积极分子向别人介绍这位律师，让他名气越来越大的时候，他的专业能力和影响力叠加起来，就使他成为一个呈指数型增长的案例。

我还有一个朋友，是一位设计师。他的业务能力很强，但是就是缺乏业务意识。以前，我总劝他多出去活动，但他总以自己性格内向等理由敷衍和推托。

后来，在我的强行要求下，他加入了一个俱乐部。不出一个月，他告诉我，他接了一个企业 logo 设计的业务，这单笔收入涵盖了整个月的工作收入。

所以，每个人在时间面前都是平等的。你可以把时间用在抱怨自己没有出生在一个富贵的家庭上，也可以把时间用在抱怨周围没有什么“贵人”上。当然，你更可以把时间用在努力让自己掌控一些什么上。

有这样一个故事。有一位地毯商，无意间发现他最漂亮的一块地毯的中央鼓起了一个包。为了弄平地毯，他就用脚去踩那个包。虽然这个包踩平了，但是地毯别的地方又鼓起了一个包。于是，他又去踩，包暂时没有了，然而过一会儿，包又在别的地方出现了。他一次次地踩踏，直到最后他掀起地毯的一角，发现一条蛇摇晃着