



您为此书添加的 KINDLE 笔记：

## 高情商是练出来的:美国大学里的高情商训练课

作者：谢里·范·狄克、程静

免费 Kindle 极速预览：<http://z.cn/53ZYu2J>

### 143 条标注

---

标注（黄） | 位置 43

情商（EQ）是一种认识、管理和调节自身情绪的能力，主要由5个方面构成：1.认识自身的情绪——能够读懂自己的情绪，了解它们是如何产生、变化的，以及对自身行为的影响。2.管理自身的情绪——能够掌控自己的情绪，而不是被情绪掌控。3.自我激励——能够在遭遇挫折时调动情绪，看到事物光明的一面，安然度过危机，走出生命的低谷。4.识别他人的情绪——能够敏锐地感受到他人的需求和欲望，洞察别人的情绪。5.处理人际关系——能够很好地与他人沟通，处理好

---

标注（黄） | 位置 57

训练高情商，最重要的是训练对自身情绪的觉察

---

标注（黄） | 位置 66

情商训练课最初是由美国职业心理委员会成员、华盛顿大学杰出心理学家玛莎·莱恩汉（Marsha Linehan）博士创立

---

标注（黄） | 位置 79

你是不是喜欢对事情做出评判，认为“这件事不应该”“那件事不公平”“这样做不正确”……然后，对身边发生的事情

---

标注（黄） | 位置 82

当一段关系不太融洽时，你是倾向于直接结束它，还是尝试进行修复？你是不是经常觉得自己还没做好心理准备，对方就已经断绝和你

---

标注（黄） | 位置 84

你是不是在与别人沟通时争强好胜，比如，强迫别人接受你的

---

标注（黄） | 位置 93

尽管情绪十分复杂，我们却可以将它们分为两大类：一类是原生情绪，另一类是衍生

标注（黄） | 位置 94

原生情绪是你对触发事件的第一反应，是情绪发挥出的原始功能，不需要“三思而后行”。比如，听到一声巨响，你会本能地产生恐惧的

标注（黄） | 位置 97

例如，恐惧、愤怒、惊讶、伤心、厌恶、愧疚、爱和幸福

标注（黄） | 位置 98

衍生情绪是由原生情绪衍生而来的，是对原生情绪的情绪化反应，也可以说，衍生情绪是对你感受的感受，是由情绪引发的

标注（黄） | 位置 99

· 为遭受的羞辱而愤怒。 · 为自己的胆怯而羞愧。 · 为受到的委屈而伤心。 · 为自己的易怒而

标注（黄） | 位置 115

衍生情绪是经过过滤的情绪，它不是根据你现实的经历而做出的反应，而是根据你对现实经历的想法而做出的反应。遭遇同一件事情，人们会产生相同的原生情绪，但是由于不同的生活经历、个性特征和思维方式，人们对同一件事情的想法则有可能完全不同，并产生不同的

标注（黄） | 位置 148

史黛西来说，她也很难意识到丈夫的原生情绪——烦躁，只能感受到丈夫衍生出来的情绪——厌恶，觉得丈夫嫌弃她，不再爱她

标注（黄） | 位置 151

就这样，史黛西和丈夫在衍生情绪中你来我往，不断升级，犹如汹涌的浪潮，一浪高过一浪，却掩盖住了他们最初的原生情绪和真正的情感需求，即史黛西需要交流，丈夫需要

标注（黄） | 位置 159

任何人都可以获得高情商，但前提条件是，你必须准确辨识哪些是原生情绪，哪些是衍生情绪，而且还要知道衍生情绪经常是有问题的、消极的，很容易让人背离实际情况，陷入情绪化思维和

标注（黄） | 位置 320

“口吐白沫的小狗”是我虚构的一个故事，可以用它演练一下如何通过慢镜头来读懂自己的情绪。故事情节是这样的：你准备去街对面的便利店买一瓶苏打水，你在穿过马路时，看到一条狗正向你跑过来。这是一条德国罗威纳犬，虽然个头不大，但它的嘴里泛着大量的白沫，还伴随着咕隆咕隆的低吼声。这时候你突然心跳加速，感到肾上腺素涌遍了全身，你甚至还没来得及思考，就直直冲向了便利店。你认为一旦进了店门，自己就安全

标注（黄） | 位置 326

世上没有无缘无故的爱，也没有无缘无故的恨，每一种情绪的产生都有一个触发事件，只不过，有时候，你对触发情绪的事件并不是很

标注（黄） | 位置 332

了解自己对触发事件的想法，即对触发事件的看法或解读，是读懂情绪的第二步。当触发事件发生后，每个人对触发事件都会有自己的想法或看法。不同的看法会产生不同的

标注（黄） | 位置 337

第三步：知道自己的感受 当情绪产生时，你要知道自己在生理和心理上的感受。情绪与生理感觉是紧密相连

标注（黄） | 位置 342

第四步：留意自己的行动 伴随着情绪的产生，人会开始

标注（黄） | 位置 362

3.知道自己的感受 在上面的故事里，具体有什么生理和心理感受，要根据你对触发事件的想法或看法

标注（黄） | 位置 366

4.留意自己的行动 基于不同的情绪，你会采取不同的

标注（黄） | 位置 369

如果你是一个情商很高的人，既能读懂自己的情绪，同时也能读懂那帮建筑工人的情绪，知道他们很苦闷，很无聊，正在寻求刺激，那么，他们的嘲笑就无法激怒你，羞辱你，并让你产生衍生情绪，这样一来，你不仅能避免成为他们寻求发泄的

标注（黄） | 位置 378

情绪有如下几种作用——情绪能激发你的行为 当一种特定情绪被激发后，你全身都会变得警觉。愤怒能让你的身体和心理都变得充满攻击

标注（黄） | 位置 381

恐惧让你随时准备

---

标注（黄） | 位置 389

妒忌并不全是负能量，也许它会让你更渴望维护自己的恋爱关系，从而对自己的另一半更加

---

标注（黄） | 位置 398

比如，假设你的男朋友不顾及你的感受，对你的外貌品头论足，你会产生什么情绪呢？恭喜你，答对了，你会产生“愤怒”的

---

标注（黄） | 位置 406

如果你的男朋友是一个高情商的人，他也能从你的愤怒中读出你的伤心，知道是自己的言论伤害了你。因为他明白：每一种尖锐情绪的背后都隐藏着一种柔软的

---

标注（黄） | 位置 408

共情能力的前提，是要读懂自己的情绪，并准确把它们通过语言和微表情流露

---

标注（黄） | 位置 413

当你愤怒或伤心的时候，会呈现出某种独立的情绪状态，这种状态就叫“情绪状态”。情绪状态是暂时

---

标注（黄） | 位置 419

但是，如果你被某种情绪持续控制，或者一种情绪长久占据主导地位，以至于影响了你对其他情绪的感受和表达，那么这就属于“情绪异常”，比如严重的慢性

---

标注（黄） | 位置 427

愤怒 血液会涌向手心，从而让你更容易去拿起武器或者去攻击

---

标注（黄） | 位置 430

恐惧会为我们提供重要信息，警示潜在的

---

标注（黄） | 位置 435

幸福 幸福感会增加脑部的活跃性，抑制消极情绪，从而使你充满

---

标注（黄） | 位置 436

爱 爱是一种从对一个人的迷恋逐渐上升到奉献的情感，比如对配偶或

---

标注（黄） | 位置 440

惊

---

标注（黄） | 位置 440

惊讶会让人抬起眉毛，这能扩大你的视野，让更多的光线射入。这个动作会让你捕捉到更多

---

标注（黄） | 位置 441

厌恶 人类研究表明，人们产生厌恶时所做的表情都是一致的——上嘴唇向一边歪曲，鼻子轻微一皱。这个表情预示你正试图关闭鼻腔，防止讨厌的气味

---

标注（黄） | 位置 446

悲伤是损失后的

---

标注（黄） | 位置 451

内疚 为什么要重视内疚的情绪？内疚与羞愧有什么不同？羞愧是一种“有害”的情感，内疚则是对实际错误的适当

---

标注（黄） | 位置 458

练习题2：愤怒、焦虑、难过和内疚的作用 不要试图消灭情绪，你需要它们。你要做的只不过是更加有效地管理情绪，让它们在正确的时间出现在正确的场合，而不是让自己任由它们

---

标注（黄） | 位置 569

个个击破，是掌控的秘诀。高情商训练课的创始人玛莎·莱恩汉博士说：“观察情绪，就要学会从情绪中分离出来；控制情绪就得与之分离，方能应对

---

标注（黄） | 位置 571

那就是想法、情绪和行为之间的区别。人们常常把这三者

---

标注（黄） | 位置 617

尤其需要提醒你的是，你产生了某种想法或感受，并不意味着它们就是

---

标注（黄） | 位置 623

外部情绪触发器是客观发生的事件，内部情绪触发器是自己主观的臆想和判断，缺少客观的依据。但是，恰恰是这些没有依据的内部情绪触发器，让我们的情绪与实际情况脱节，陷入了混乱，并火上浇油地让自己的情绪失去了

---

标注（黄） | 位置 625

所以，请你一定要记住：回忆仅仅是回忆，并不是现实；想法仅仅是想法，并不是事实；感受仅仅是感受，并不是真实的存在。牢记这一点很重

---

标注（黄） | 位置 659

观察自己的想法和

---

标注（黄） | 位置 668

人之所以不了解自己的情绪，是因为没有与情绪保持距离，以至于深陷其中。我们知道要观察一个东西，就必须与这个东西拉开一定的

---

标注（黄） | 位置 698

自己当成了一个观察者，而不是一个亲历者，这样一来，你就能做到冷静客观，不会陷入自己的情绪无法

---

标注（黄） | 位置 735

自我关注是一种

---

标注（黄） | 位置 737

它是指客观、冷静、全面了解你究竟是什么样子，处于什么样的状况，哪些是你的实际体验，包括原生情绪，哪些是你的主观想法和判断，以及催生出的衍生

---

标注（黄） | 位置 755

“怎么做”技能，是指当你通过观察、描述和参与，看清自己真实的样子和处境之后，你将如何对待

---

标注（黄） | 位置 757

不做评判 · 关注已经存在的事实，而不是“应该”、“必须”、善恶或者

---

标注（黄） | 位置 758

·接受每一种情绪，就像在草坪上铺开的

---

标注（黄） | 位置 759

·知道什么对你有害，什么对你有益，但不要评论，不做

---

标注（黄） | 位置 760

心无旁骛 ·一次只做一件事：当你吃饭时，专心吃饭；当你开车时，专心开车；当你走路时，专心走路。如果你在担心某件事，那就只管担心，把注意力全放在你担忧的事情上。如果你生气，那就专心去

---

标注（黄） | 位置 762

·排除干扰，不管这种干扰是强烈的情绪、想法，还是行为。让烦扰随风而去，集中注意力于你正在做的

---

标注（黄） | 位置 763

·集中精力。当你意识到自己正在做两件事时，停止其中一件，只专注做一

---

标注（黄） | 位置 766

·按规则行事，切勿意气用事。 ·做好当下需要做的事，并且竭尽全力。 ·不要妄想，做好自己应该做的事。 ·紧盯目标，为目标采取相应

---

标注（黄） | 位置 768

·丢掉报复心、无用的愤怒和无谓的正义——这些东西只会害你，并无

---

标注（黄） | 位置 771

不分心，不走神，这样便可以提高你掌控自己情绪、行为和想法的

---

标注（黄） | 位置 802

所有愤怒都是有原因的，只不过你还没有察觉，自然也没有办法掌

---

标注（黄） | 位置 855

那些能够读懂情绪并描述情绪的人，能够在管理情绪和减少负面情绪方面做得

---

标注（黄） | 位置 859

别人也无法真正了解你的想法和感受。有时候，让别人知道你的感受，以及为何有这种感受，是很重要的。但前提是你要知道自己的

---

标注（黄） | 位置 860

不断地用一种消极的方式影响你，你又总是闭口不提，这种伤害便会日积月累，最后不得不以你勃然大怒，大家一拍两散而

---

标注（黄） | 位置 905

不做评判：只看事实，关注此刻，不去关注那些“应该”“一定”或者“必须”的主观性事件。接纳自己的情绪，不论它是好是坏，只将它视作当时的一种

---

标注（黄） | 位置 910

如果你发现自己同时在做两件以上的事情，回到这一件事上来。放下所有会分散你愤怒的事情，容忍你的愤怒，注意愤怒所给你带来的启发，或者是激励你

---

标注（黄） | 位置 912

集中高效：将思绪集中在当下，按需行事。不要被孰是孰非、公平与否牵绊住脚步，只尽力去做到最好，时刻记住你的目标，坚持下去。不要给你的愤怒情绪贴上愚蠢或者幼稚的

---

标注（黄） | 位置 915

愤怒必不可少，它能激励你克服重重困难，但愤怒也可能会不受控制而造成冲动

---

标注（黄） | 位置 922

请把想到的名称填写在下面的表格里。书中已经为每种情绪给出了两个

---

标注（黄） | 位置 942

比如，如果现在的情绪水平很低，就在一半高度处的下方画一条线；如果情绪水平比较高，就在桶的顶端画一条

---

标注（黄） | 位置 961

情绪的产生常常伴随着身体上的

---



标注（黄） | 位置 1020

不管是在吃饭、喝酒、驾驶和洗漱的时候，还是在生气、吵架的时候，你都可以进行自我关注。它可以让你更充分地去体验生活，对生活保持

---

标注（黄） | 位置 1060

在运动过程中保持全身心的参与能帮助你改善自己的

---

标注（黄） | 位置 1063

吃饭时试试这个练习。你可以在他人未能察觉的情况下做一次自我关注，当然如果你想一个人尝试也未尝不可。坐下准备开吃之前，先看看你的食物，确保身体以舒服的坐姿坐直，不要懒懒散散或者弯腰

---

标注（黄） | 位置 1066

稍微留意一下它的形状、纹理以及颜色。如果你是用手在进食，留意手指的感觉，它是温暖的吗？冰冷的吗？它是棕色、黄色还是亮红色？让香气充满你的鼻腔，让鼻腔去拥抱这

---

标注（黄） | 位置 1070

把注意力全部集中在吃饭上，将无关紧要的事搁在一边。如果你发现自己开始思考接下来的

---

标注（黄） | 位置 1074

大多数人对于吃都过于冲动，要么吃太多，要么吃太少。自我关注练习能帮助你深入了解自己的饮食习惯，同时也能让你真正享受

---

标注（黄） | 位置 1076

人类，我们需要从饮食中获取一种满足感。最后一个原因就是，很多人因为没有细嚼慢咽，或者因为边吃饭边说话而导致支气管被呛

---

标注（黄） | 位置 1116

学到这里，相信你已经明白：情绪是非常复杂的，它不仅包括身体和心理上的感觉，而且还与你的想法和行为紧密

---

标注（黄） | 位置 1118

三种不同的思维模式 每个人都会时而被理智或逻辑掌控，时而被情绪或感受掌控，时而被这两者共同掌

---

标注（黄） | 位置 1132

虽然他们的智商很高，但情商却很低，他们读不懂自己的情绪，也读不懂别人的情绪，不知道该如何表达自己的情绪，也不知道该如何与人打交道，甚至连向心爱的人表白都

标注（黄） | 位置 1137

受到情绪化的冲动刺激，直接做出反应。比如：你火冒三丈并且朝自己心爱的人大发脾气；你心灰意冷地缩在自己的房间里，谁也不

标注（黄） | 位置 1171

理性自我、感性自我还是平衡的

标注（黄） | 位置 1208

我们把每个人情绪最脆弱的时候称之为“脆弱

标注（黄） | 位置 1227

安东尼和乔纳森都有睡眠失衡的问题。睡得太多和太少都会导致我们更容易受到感性自我主导，同时控制情绪的能力也会被

标注（黄） | 位置 1231

平衡饮食对于掌控情绪的能力有很大的影响。就像布莱安娜所感受到的，吃得太多或太少都容易导致自己被感性自我

标注（黄） | 位置 1242

露易莎在24岁那年被诊断患有抑郁症和焦虑症。医生建议她先尝试改变生活方式，而不是通过服药解决问题。医生最为强调的一点，就是要多多锻炼身体。他告诉露易莎，通过锻炼能促进大脑化学物质的分泌，帮助她改善心情，实际上是一种自然的抗抑郁

标注（黄） | 位置 1249

对于暴躁易怒的人来说，锻炼同样是一个很好的发泄出口，是一个通过健康方式提升情绪管理能力的好

标注（黄） | 位置 1261

咖啡虽然能够提神，但摄入咖啡因太多会导致心率加快、强制言语、发抖和思维混乱等，严重影响你对情绪的自控

标注（黄） | 位置 1297

吃药、喝酒或者过量摄入咖啡后，你是否容易做出不妥当的决定，或让自己后悔的

---

标注（黄） | 位置 1319

请你想一想，一时痛快之后会是什么

---

标注（黄） | 位置 1321

这正是一个典型的“无效行为”——在冲动之下做出的行为的确让你感到很痛快，但最终却导致你与自己的长期目标渐行渐

---

标注（黄） | 位置 1330

行为的前提便是确认自己的目标所在。一旦认定了自己在某种情境下的长期目标，接下来就要考虑为了达到目标该做些

---

标注（黄） | 位置 1355

现在，该轮到你自己动脑筋想一想什么叫作“有效行为”

---

标注（黄） | 位置 1372

在这个情境中，你有目标吗？或者有长期的目标

---

标注（黄） | 位置 1389

唤起人们的行动，它是行动的前奏——

---

标注（黄） | 位置 1390

冲动并不是行动，从冲动到行动还给人留下了短暂的时间，抓住这个稍纵即逝的机会，你还可以成功掌控自己的

---

标注（黄） | 位置 1432

有效管理情绪的一个重要技巧：与冲动对着干。冲动常常与感受相随相伴。在感觉愤怒时，我们心中会产生攻击的

---

标注（黄） | 位置 1441

先弄清楚随着情绪产生的冲动是什么，然后只管跟它反着来就

---

标注（黄） | 位置 1447

首先你要意识到自己的冲动，最后才能与冲动对着

---

标注（黄） | 位置 1471

站在愤怒的对立面 强烈的愤怒可能会影响你的工作。你会感到紧张，并把全部注意力集中在引起你愤怒的事情上，从而忽略那些真正重要的事情。

---

标注（黄） | 位置 1473

当我感到非常生气时，我倾向于： · 车开得非常快或挑衅驾驶 · 牙关紧咬，瞪着别人 · 肩部紧张，挑衅

---

标注（黄） | 位置 1484

1.采取与愤怒相反的身体语言和姿势 · 做三个

---

标注（黄） | 位置 1485

·把一个挑衅的站姿变成一个友好的邀请的姿势 · 把你的双手放进

---

标注（黄） | 位置 1490

2.采取与愤怒相反的面部表情 · 面带一个浅笑（不是一个假笑） · 用一个你认为表达平静的表情 · 让面部充满

---

标注（黄） | 位置 1497

3.采取与愤怒相反的行为 · 告诉某人你很在乎他 · 告诉某人，“我爱你” · 凝视一棵树 · 去做个按摩 · 温和地避开那个令你生气的

---

标注（黄） | 位置 1499

·拥抱

---

标注（黄） | 位置 1562

对于悲伤，也许有一句话值得牢记：“痛苦不会从生活中消失，只会消失在生活

---

标注（黄） | 位置 1576

少评判、自我认可和接受

---

标注（黄） | 位置 1585

泰戈尔所说：“假如你因错过太阳而哭泣，你还会错过

---

标注（黄） | 位置 1611

我们更加关注的自然是负面评判，因为它们更容易成为情绪管理的

---

标注（黄） | 位置 1615

当我们做出每一次的评判，不论是大声说出来还是暗暗在心里想的，都等于在为情绪的燃烧添加

---

标注（黄） | 位置 1641

你真的犯了错，为自己曾经的言行感到后悔不迭，在对自己下结论的时候，还是要尽量温和

---

标注（黄） | 位置 1652

将评判的内容转换成不带感情色彩的

---

标注（黄） | 位置 1694

评判自己的情绪，意味你在与情绪对抗，试图以粗暴的方式调整自己的感受，这种行为无异于想用一把锤子敲开一朵莲花，只能让情绪变得更加糟糕，以至于

---

标注（黄） | 位置 1837

每当发觉心中产生了自己不喜欢或不认可的感受和情绪，就可以把这张纸拿出来，将这些句子念给自己

---

标注（黄） | 位置 1840

它就是接受

---

标注（黄） | 位置 1843

一是能减少负面情绪，不让衍生情绪的火焰熊熊燃烧；二是当你的情绪减少或者冷静下来之后，就能看清当下的情形，并抓住现实，获得一个理想的

---

标注（黄） | 位置 1948

让你缓解情绪上的痛苦，并且学会善待自己。这项练习的重点在于“自我

---

标注（黄） | 位置 1987

如果你曾经采用过其他一些错误应对方式，也请填写在横线

---

标注（黄） | 位置 2448

人际交往技能，就是致力于在不破坏人际关系的前提下，充分表达自己的诉求和感受，化解冲突，让人际关系变得健康、和谐和

---

标注（黄） | 位置 2585

要维持一段健康的关系，你必须掌握以下6条重要的人际沟通技巧：1.清楚地知道自己想要得到什么。2.用一种保护而不是破坏这种关系的方式开口索要自己想要的。3.当冲突发生后，协商解决双方有冲突的需求。4.留意并弄明白对方的需求、顾虑和愿望。5.用一种不会破坏关系的方式说“不”。6.按照自己的价值观

---

标注（黄） | 位置 2594

人际沟通的模式主要分为以下四种——消极被动型（唯唯诺诺型）如果你在人际沟通方面是一个消极被动型的人，往往会压抑自己的情绪，而不是进行

---

标注（黄） | 位置 2603

攻击型（咄咄逼人

---

标注（黄） | 位置 2604

攻击型的人表达自我的时候容易显得盛气凌人，会摆出想要操控一切的架势，令人难以

---

标注（黄） | 位置 2608

攻击型的沟通模式通常有两个来源，第一个是强烈的对错感，认为事情应该怎样就是怎样，当别人的行事方式违背他们的意愿时，他们就会暴跳如雷；第二个来源是希望能够控制整个人际交往活动，当人际交往没有按照自己期望的方式发展的时候，他们就会感到生气和

---

标注（黄） | 位置 2613

被动攻击型的人通常不会直接表达自己的看法，原因也是出于害怕，比如，害怕发生冲突，害怕对方的反应，等等。被动攻击型的人会用比较隐蔽的方式表达情绪：冷嘲热讽、不吭声、摔门而出之类的。人们常常把这种人称为“蔫

---

标注（黄） | 位置 2619

自主型的沟通模式是最健康、效率最高的。如果你是自主型沟通者，那就意味着你是用一种清晰、诚恳而且恰当的方式表达自己的想法、感受和

---

标注（黄） | 位置 2642

自主型 我相信我有权利表达自己的观点和情绪。与别人产生分歧时，我会清楚明白，并且诚恳地表达自己的意见和情绪。与别人沟通时，我会用尊重的态度对待对方，同时也这样对待

---

标注（黄） | 位置 2644

我仔细倾听别人的观点，让对方明白我正在努力理解他们的立场。当与别人有着不同的目标时，我会尽量进行协商，而不是仅仅关注自己的需求是否得到

---

标注（黄） | 位置 2654

请看下面这些话——“你快把我逼疯了，我真想大喊大叫！”“你太让我生气了，我简直不想再理你了！”“你为什么要故意那样做来伤害我呢？！”……这样说话不仅不利于沟通和交流，还会扩大矛盾，把人际关系搞

---

标注（黄） | 位置 2659

一个简单的技巧就是把开头的“你”字，换成“我”字。换成“我”之后，你就更容易关注自己，准确描述出自己的感受，并以不带评判的口吻表达出来，这样更能唤起对方的共情能力，得到他们的同情和

---

标注（黄） | 位置 2692

完美的自主型沟通技巧离不开一个果断自信的陈述，这个陈述包括四个部分——1.“我认为”。这部分是你对事情的看法，并不一定要用“我认为”这三个字，但一定要做到直截了当，不带感情色彩，纯粹陈述事实，不要对别人的动机妄加评论和猜测，不要带有攻击

---

标注（黄） | 位置 2696

2.“我感觉”。这部分简单描述由事实引发的情绪，也不一定要用“我感觉”这三个字，但要做到简短而不带贬义，把自己的感受表达出来。由于描述的是自己的感受，所以最适合用“我”字

---

标注（黄） | 位置 2700

3.“我想”。这一部分尤其重要，前面两部分都是为这一部分打基础，因为你在这部分把自己的需求彻底想清楚，并果断地将它们表达出来，不藏着掖着，不

---

标注（黄） | 位置 2726

西班牙有句谚语：“两个雄辩之人不会并肩走得太远。”为什么呢？因为他们都太能说，并不一定会

---

标注（黄） | 位置 2768

不要过度道歉 关于自尊心，最后再提一点：不要过于频繁地说“对不起”。我们常常会因为一些不是自己犯下的过错而急着道歉。说“对不起”意味着你在为这件事情负责，意味着你打算承受责备，这不仅会让你本人觉得自己真的做错了什么，也会给别人留下这样的印象。长此以往，为别人犯下的过错承担后果的感觉便会侵蚀我们的

---

标注（黄） | 位置 2810

如何说“不”是一门艺术，也是完美沟通最关键的部分，没有它，任何关系都是危险

---

标注（黄） | 位置 2812

完美地说“不”需要两个步骤：1.表示理解对方的需求和愿望。2.明确表示你不赞成这么

---

标注（黄） | 位置 2817

如何应对阻力和冲突 如果你说的话，别人不听怎么办呢？这时，你可以运用四个处理冲突的技巧。彼此认同

---

标注（黄） | 位置 2819

话留三分 果断

---

标注（黄） | 位置 2835

话留三分 这个技巧能让你“部分同意”对方的意见，而不是全部接受或者反对他的话。这样能够使人心平气和，停止

---