

# 打破 沟通不畅的困境

## THE LANGUAGE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

THE FIVE ESSENTIAL TOOLS FOR BUILDING  
POWERFUL AND EFFECTIVE RELATIONSHIPS

〔美〕珍妮·西格尔 杰琳·吉夫◎著

杨惠◎译



驾驭负能量系列

# 打破 沟通不畅的困境

## THE LANGUAGE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

THE FIVE ESSENTIAL TOOLS FOR BUILDING  
POWERFUL AND EFFECTIVE RELATIONSHIPS

珍妮·西格尔 (Jeanne Segal)  
〔美〕杰琳·吉夫 (Jaelline Jaffe) ◎著  
杨惠 ◎译

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

打破沟通不畅的困境 / (美) 西格尔 ( Segal, J. ), (美) 吉夫 ( Jaffe, J. ) 著; 杨惠译.  
—北京: 中国电力出版社, 2014.8

( 驾驭负能量系列 )

书名原文: The language of emotional intelligence: the five essential tools for building  
powerful and effective relationships

ISBN 978-7-5123-5854-6

I . ①打… II . ①西… ②吉… ③杨… III . ①人际关系—通俗读物 IV . ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 089291 号

---

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 张爱华

责任校对: 闫秀英 责任印制: 赵磊

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2014 年 8 月第 1 版·2014 年 8 月北京第 1 次印刷

710 mm × 980 mm 16 开本·13.25 印张·131 千字

定价: 28.00 元


### 敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪


本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

---



献给网络编辑，网站设计者，以及扶轮社社员<sup>❶</sup>，是你们让 helpguide.org 网站成为我的女儿——摩根·莱斯利·西格尔生命中的美好回忆，让数百万的人享受到更健康、快乐的生活。



---

❶ 扶轮社是一个地区性社会团体，以增进职业交流及提供社会服务为宗旨。——译者注

## || 致谢 ||

感谢杰琳·吉夫，这么多年给了我友谊与灵感；感谢我的出版人琳达·劳赛拉的冷静与专注；感谢我的理想代理人安德烈亚·索姆伯格，她一直是我坚强的后盾；感谢麦格劳－希尔集团的约翰·埃亨，他具有洞察力，对我也深信不疑；最后要感谢罗伯特——我幽默、创意无穷且深爱的丈夫，是他五十年如一日的支持让我能够坚持走自己的路。

# 目录

## Contents

### 致谢

引言 高情商沟通成就高效的人际关系 / 1

### 第 1 章 为什么依恋情结至关重要 / 13

人际关系剖析 / 16

人际关系一团糟怎能怪妈妈 / 24

人际关系是怎样塑造大脑功能的 / 25

### 第 2 章 依恋情结如何让人与人之间建立信任 / 29

马克和谢里尔：貌似不般配的一对 / 30

缺乏安全感的依恋影响未来人际关系 / 34

哪些情况会导致缺乏安全感的依恋 / 35

依恋在恋爱关系中的作用 / 37

依恋在工作关系中的运用 / 38

自身的不足并非无法摆脱 / 40

### 第 3 章 为什么压力会妨碍有效沟通 / 43

压力是如何威胁我们的家庭工作关系的 / 44

压力怎样影响神经系统，破坏人际关系 / 46

最常见的压力反应类型 / 48

承认压力可以改善人际关系 / 51

学会管理压力有助于改善人际关系 / 51

不惧压力，保持平静和专注 / 53

目前你应对压力的水平如何 / 56

#### 第4章 技巧1：松紧带——压力释放 / 57

变身为“减压侦探”有助于缓解压力 / 58

释放压力的两种基本方法 / 59

怎样才能做一名真正的“减压侦探” / 60

还有其他能迅速缓解压力的方法吗 / 65

有效识别和回应压力 / 67

#### 第5章 技巧2：黏合剂——情商沟通 / 69

要想成为交流高手情商必不可少 / 70

缺乏情感意识的迹象 / 70

婴儿的情感沟通和成人的情商 / 73

影响情商沟通的因素 / 74

你还需要进一步提高自己的情商吗 / 80

#### 第6章 提高你的情商 / 83

恢复你与生俱来的情商 / 84

投入时间和精力 / 85

准备活动 / 86

开始练习 / 88

成绩评估 / 94

## 第 7 章 技巧 3：滑轮——非言语沟通 / 97

非言语沟通比语言更有说服力 / 99

为成功的非言语沟通做好准备 / 101

压力会影响非言语沟通 / 103

情感意识加强非言语沟通 / 105

运用非言语沟通管理和避免冲突 / 106

运用非言语信号弥补沟通中的错误 / 108

不易发现的事实要仔细观察 / 110

## 第 8 章 无声胜有声 / 113

弗兰克医生：除了治疗，他可以给予得更多 / 114

非言语信息提供机会 / 117

观察是学习新知识的第一步 / 118

琳达：一位和失语者交流的人 / 119

比尔：站在他人的角度看自己 / 122

利用视觉和听觉来增强沟通意识 / 124

无为——成效显著的方法 / 125

非言语沟通的负面作用 / 127

## 第 9 章 技巧 4：楼梯——玩耍与幽默 / 129

在幽默和玩耍中缓解压力，改善人际关系 / 130



笑声和玩耍消除压力，改善人际关系 / 131

孩子在笑声和玩耍中茁壮成长 / 132

为什么笑声和玩耍的力量如此巨大 / 132

与他人一起玩耍的重要性 / 133

玩笑战胜难堪和尴尬 / 135

幽默怎样解决冲突 / 137

玩耍把我们从伤心与失望中解救出来 / 139

幽默让我们远离抑郁 / 142

幽默的误用 / 143

## 第 10 章 快乐的交流让沟通更有效 / 145

玩着解决问题 / 148

用幽默和玩笑代替责备、挑剔和批评 / 151

幽默可以减轻负担 / 152

怎样才能让你体验到笑声自然的感染力 / 153

创造力是玩耍的回报 / 154

玩耍是革新的跳板 / 156

怎样为生活增添乐趣和欢乐 / 158

## 第 11 章 技巧 5：“柔软锤子”——冲突的解决 / 161

冲突的解决既需要言语技巧又需要情商技巧 / 162

有助于解决冲突的沟通技巧 / 164

童年期经历对于处理冲突的影响 / 167

不同的需求让冲突的解决充满挑战 / 172

沟通技巧怎么帮助我们解决冲突 / 175

什么时候我们才不建议解决冲突 / 177

## 第 12 章 转忧为喜的策略 / 179

吉尔：赢了一场战役，却输掉了全局 / 181

什么时候冲突才不像是威胁 / 182

缓解压力有助于解决问题 / 186

珍妮特：一个不敢面对母亲的人 / 188

非言语的情商沟通产生信任 / 190

情商沟通线索帮助我们解决冲突 / 191

倾听是解决冲突的良药 / 192

结束语 保持生活中的积极改变 / 195

# 引言

## 高情商沟通成就高效的人际关系

情商技巧不仅可以帮助你获得良好的第一印象，而且可以让你在工作和生活中收获更有意义的、更持久的人际关系。

## 2 // 打破沟通不畅的困境

大多数人都以自己最好的状态投入新的工作中或吸引一位异性的注意，但是在维持人际关系的过程中却屡屡犯错。情商技巧不仅可以帮助你获得良好的第一印象，而且可以让你在工作和生活中收获更有意义的、更持久的人际关系。

维持一段圆满有效的人际关系需要一套特有的技巧，我们大多数人都需要学习这一技巧。传统的书籍和文章会以“关系援助”或“工作情商”招徕读者，它们把最基本的关注点放在了智力干预上，并以此改变行为。但是，它们都忽略了沟通和人际关系问题的真正源头。最初的人际关系，也就是大家都知道的依恋情结，引发了我们关于自己和他人的情感记忆及认知。本书吸收了有关大脑研究的新发现，将它作为发展技巧的基础，以提高你的情商。这些技巧可以帮助你维持一切人际关系，并让它们都圆满有效。

### | 情商为什么如此重要 |

情感可以超越我们的思想，直接对我们的行为产生重大影响。培养情商技巧可以帮助我们感知、控制并有效地与我们自己的情感进行沟通，同时也感知他人的情感。无论是在家庭中、工作中，还是在我们生活的其他领域，这些能力已被证实比高智商更能预测我们的各种人际关系能否成功。

例如，当大多数人遇到人际问题时，他们会认为引发冲突的是思想，

也就是说，是智商原因产生了这些让他们痛苦不堪的问题。他们没有意识到，在一般情况下，只有情商才能识别出这些最基本的问题，正是这些问题引发和延续了他们在人际关系中遇到的麻烦。

接下来思考以下事例。



• 弗雷德是一个早年经历过情感和身体创伤的人。他的妻子威胁他说要离婚，而他决心要保持这个家庭的完整。按照一本畅销书上所说的，弗雷德应该采取行动改变自己的行为，并与妻子展开对话。可悲的是，弗雷德不能向妻子表达他的诚意，因为他大部分的非言语情感沟通——真正能够表达爱的语言——传达的都是他自己的需求，而不是他妻子的需求。

• 邦尼的父母在她婴儿时期就过世了。她决心从消沉中解脱出来，同时放弃在婚姻中错误的情感期待。书上说，人并非天生有情感接受力，这并不是人的天性。邦尼的丈夫得到了解脱，而她的抑郁却越加严重，并开始患上了肠易激综合征。

• 约瑟夫的同事警告他说：“去治治你爱发火的毛病，要不然我们就都完了。”本地的一位治疗师授意他参加了愤怒管理课程。在那里，他学会了识别一些征兆，通过这些征兆，他能够获知自己什么时候可能爆发，并学到一些使自己冷静下来的技巧。但是，在几次成功的“冷静下来”之后，约瑟夫又因为一点儿小事勃然大怒，这让他和他的团队成员都吓坏了。

• 阿利森因自己的美貌和幽默感受到了很多关注，但她并不自在。她与很多人约会，但她喜欢的人总是两三次之后便不再联系她了。阿利森并不认为这是因为她不善于表达。相反，她认为是那些让她失望的人的错，而不愿在自己身上寻找产生问题的原因。

• 在亚历克西斯小时候，她妈妈的情绪一直很低落。长大后，亚历克西斯就读于全国最负盛名的一所法学院，并取得了这所法学院的学位。虽然平时她看起来对自己很有把握，但是她也有一个致命的弱点——她不能直面冲突。这阻碍了她事业的发展。虽然接受了治疗和督导，她也有变好的意愿，但她停在原地，没有进步。

在这些事例中，那些看似有帮助的建议却没有效果。为什么会出现这种情况呢？因为他们只看到了问题的表面，却没有触及问题的根源。

## | 人际关系与沟通中的潜在因素 |

几十年来，对于人际关系问题，我们都是雾里看花，未能抓住关系发生联系和断绝的真正原因。本书让你在显微镜下观察自己的沟通情况，揭示一直以来破坏人际关系的潜在原因。当前，科学的大脑研究技术可以让我们观察到实时的沟通情况。这样，我们就能透过表象，看到人们交往的真正动力。这便是非言语沟通——情商交流，是它使我们的人际关系牢固而健康。每一段人际关系都是独一无二的。显然，沟通由五个

不同的部分组成，这五个部分塑造情商，激发和维持各种人际关系。

我们现在知道：

- ★ 最强有力的沟通不需要语言，它先于言语发生。
- ★ 一方的压力会妨碍交流的进程，除非双方再次找到安全感，能把注意力集中在对方身上，否则沟通无法正常开展。
- ★ 沟通的黏合剂是被生理情绪激发起来的情感交流，这些生理情绪包括愤怒、悲伤、恐惧和快乐。
- ★ 玩笑的力量强大而持久。乐趣与快乐让人际关系不惧压力和挑战。
- ★ 只要掌握了前面提到过的非言语技巧，冲突就会变成机遇，在迅速的补救过程中建立信任，获得惊喜。

## | 高情商沟通需要的技巧 |

本书充分利用过去几十年里跨学科的大脑研究结果，书中提供的技巧和方法将教会你怎样与同事和爱人进行有效的沟通。这五种基本技巧将定义、强化和引导你在沟通中的情商，提供建立和维持安全、成功、持久的人际关系的方法。

★ **松紧带——高安全低压力。**调整压力是松紧带所具有的能力。它提供安全感，引发情感参与的能力。情商交流的第一步，就是意识到何时压力会失去控制，并在任何可能的时候，对自己、同事或伴侣呈现出一种放松、充满活力的意识状态。

\* **黏合剂——基于原始情绪的交流。**黏合剂把整个沟通过程贯通起来，它是被诸如愤怒、悲伤、恐惧和快乐等生理情绪激发起来的情感交流。这些情绪是与他人沟通的基础，常常在不和谐的早期关系中被忽视或曲解，但是，它们可以也是必须被改造和恢复的。

\* **滑轮——无言的沟通。**非言语沟通像滑轮一样吸引他人的注意，使人际关系不致偏离正轨。眼神接触、面部表情、声调、身体姿势和手势、身体接触、声音的强度、说话的时机、节奏和声音都传达着大脑的理解，比单纯的语言更能影响他人。

\* **楼梯——一起玩耍的快乐。**玩耍和幽默，通常会像高高的楼梯一样，带我们跨过尴尬、困难与难堪的问题。双方共享积极的体验也会激励我们，增强我们的信心，帮助我们找到应付失望和伤心的内在动力，让我们愿意同自己的工作伙伴及所爱的人维持积极的联系。

\* **“柔软锤子”<sup>①</sup>——冲突是建立信任的良机。**我们对家庭及工作关系中差异及分歧的反应方式既可以制造仇恨和不可修复的裂痕，也可以促进安全感与信任感的建立——这就是为什么称它为一杯“柔软锤子”。管理压力的能力、感情真挚、充满爱意、能够进行非言语沟通、乐于大笑，这些都影响着坦然面对冲突和宽容他人的能力。

总之，这些重要的技巧使我们能从容不迫、恰如其分地应付所有情况。如果这听起来具有革新意义，那它的确如此。这听起来似乎太简单

---

① 这是一种鸡尾酒，此款酒以口感柔美而得名，但又有一定的酒劲儿，故被称为“柔软锤子”。——译者注



了，但事情却并非如此。真正意义上的变化与大脑有关，并且是一个交互过程。研究表明，在3~9个月的时间内，亲密关系就会使大脑发生重大变化——我们会变得和出生时完全不一样。

## | 为什么独立的新信息不足以让人改变 |

我们的大脑结构独特，它只吸取重要信息，而这些重要信息来自对我们来说很重要的人。人类的生存通常取决于人际关系的质量。身体的脆弱让我们必须迅速适应；正确解读及回应来自重要人士的情感暗示是成功的关键。所有这一切都解释了为什么人类的大脑一生都在吸收情感及社会方面的新知识。

抱着改变（而不仅仅是获取信息）的态度学习，我们需要大脑情感中枢的加入，这将通过与他人的交流来实现。学习是知识的吸取过程，变化是将我们所学的知识应用到各种生活场景的过程。这两者是不同的。变化是一个更复杂的过程，涉及大脑的整合，而不仅仅是数据的收集。

单纯地阅读本书并不足以提高你的情商。并不是说本书不是个好的起点，而是因为要改变你在工作及家庭中的人际关系，你还需要集中精力，投入时间去获取和整合这些技巧。这些技巧会使你的情商达到最高。