

财智人生

亚马逊网络书店畅销书

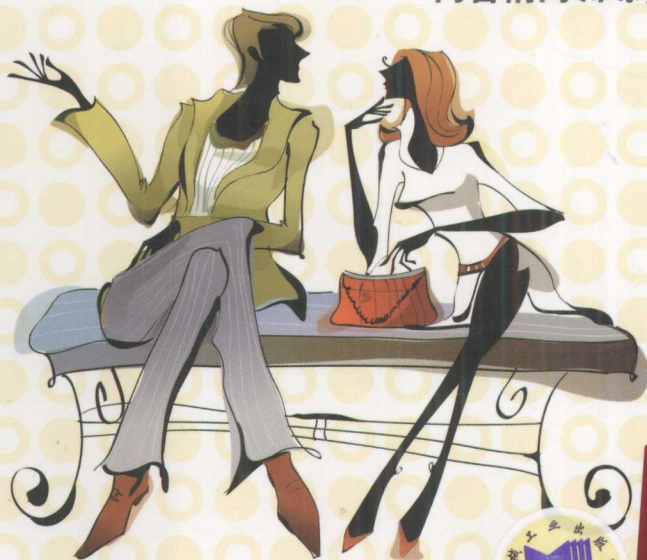
提升影响力、塑造和谐人际关系的5个秘密

The Language of Emotional Intelligence

情商沟通

(美) 珍妮·赛格尔 (Jeanne Segal) 杰琳·吉夫 (Jaelline Jaffe) 著 黄志斌 译

内含情商训练，帮你提高EQ



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

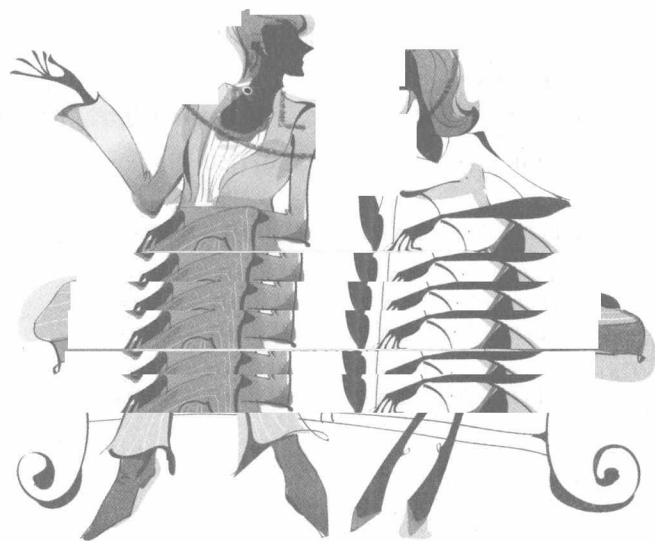


财智人生

The Language of Emotional Intelligence

情商沟通

(美) 珍妮·赛格尔 (Jeanne Segal) 杰琳·吉夫 (Jaelline Jaffe) ◎著 黄志斌◎译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

情商在你的人际交往中扮演着至关重要的角色，这不是秘密。但问题在于，你如何在日常生活中有效运用情商的技巧呢？如今，这不再是件难事，这本由情商和沟通领域的专家撰写的实践指南，将会为你提供帮助。Jeanne Segal 博士根据最新的研究并结合现实生活中的实例，提炼出 5 个最基本的情商工具，帮助你在工作及生活中提升人际关系交往的技能。在本书中，你将学会如何：读懂他人；建立有效联系；处理争执和冲突；自我调适；理解非语言信号；构筑更稳固、更和谐的人际关系。

Copyright © 2008 by Jeanne Segal. All rights reserved.

本书版权登记号：图字：01-2009-0708

图书在版编目 (CIP) 数据

情商沟通/ (美) 赛格尔 (Segal, J.), (美) 吉夫 (Jaffe, J.) 著;
黄志斌译. —北京: 机械工业出版社, 2009. 6

(财智人生)

书名原文: The Language of Emotional Intelligence

ISBN 978-7-111-27192-5

I. 情... II. ①赛... ②吉... ③黄... III. 人际关系学 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 077750 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码 100037)

策划编辑:李新妞 责任编辑:陈瑞侠

责任校对:侯 灵 责任印制:洪汉军

三河市宏达印刷有限公司印刷

2009年6月第1版·第1次印刷

169mm×239mm·11.75印张·1插页·161千字

0001—5000册

标准书号: ISBN 978-7-111-27192-5

定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379001

封面无防伪标均为盗版

谨以此书献给

为建立 helpguide.org 网站

而默默奉献的撰稿人、网页设计师和网站会员们，

同时献给我们的女儿

摩根·莱塞莉·赛格尔，

愿所有人

都拥有健康、幸福的生活！

致 谢

感谢杰琳·吉夫(Jaelline Jaffe),感谢我们多年的友情以及她的文学灵感;感谢我的编辑琳达·劳斯拉(Linda Laucella),感谢她的沉稳冷静和专业精神;感谢我的代理人安德里亚·桑博格(Andrea Somberg),感谢她的稳重踏实和默默支持;感谢 McGraw-Hill 出版社编辑约翰·阿赫尼(John Aherne),感谢她的独具慧眼以及对我的信任;还要感谢我的有趣、可爱而又富有创造力的五十岁的丈夫罗伯特(Robert),是他使我把自己的梦想付诸实际行动。

前 言

**提高情商沟通技巧
打造良好人际关系**



当我们置身于一个全新的工作环境，抑或是面对异性并有意吸引对方注意时，大多数人的做法通常是会倾尽全力去展现出自己最优秀的一面，但人们如此大费周折，其收效又如何呢？结果往往并不太尽如人意。本书中所探讨的情商技巧正是教你如何给他人留下良好的第一印象，当然作用也并不仅仅停留在第一印象这一层面上，还包括更深层次的交往技巧，使你无论是在家中抑或是在职场，都能在处理与他人的关系中做到得心应手、游刃有余。

如果想要与他人维持轻松、融洽而又令双方都感到舒服、满意的关系，你就得有“绝招”。这种所谓的绝招是我们大家所必须学习掌握的杀手锏。一些传统的书籍和常见的文章中往往大力兜售和卖弄的是所谓的“人际关系补救方法”和“职场情商”等观点或观念，这些书和文章主要着眼于那些能够改变人们行为的各种智力性干预，却往往忽略了那些造成我们在沟通交往中出现问题的真正根源所在。对于自己和他人的所产生的那种带有感情色彩的记忆及感觉主要来自于人与人之间的初次交往，这也就是众所周知的所谓情感依恋性。本书以对大脑的最新研究发现为依据，为你讲解提高情商的技巧。这些技巧能够让你与他人的人际关系保持得既融洽而又和谐美妙。

情商为何如此重要

情感可以推翻我们的思想，也会对我们的行为产生深远的影响。提高情商技巧可以帮助我们了解自己的情绪变化、控制自己的情绪，可以更有效表达我们的情感，还可以帮助我们了解他人的情绪变化。无论是在家里，还是在工作中，抑或在我们生活中的方方面面，这一点都已经得到了证明。要想在各种复杂的人际交往中立于不败之地，就要保证这种情商技巧能力所扮演的角色胜过认知智力本身（智商）。

举例来说，当大多数人想与他人建立人际关系时，他们的脑海中便会浮现那些因此而必须承担的与他人可能出现的矛盾冲突的问题，也就

是说，他们的智商已经决定了这些问题是导致此类不幸之事发生（与他人产生矛盾冲突）的罪魁祸首。他们没有意识到的是，通常那些更为根本性的、只能通过情商才能甄别出的问题，才是在人际交往中不断制造困难和麻烦的关键所在。

好好想想这些例子吧：

- ◆ 弗雷德年轻时遭受着感情和身体上的双重折磨。他的妻子威胁他要和他离婚，弗雷德却执意要把这个家维持下去。对于弗雷德该采取怎样的方式、步骤来改变自己的行为并和妻子开诚布公地好好谈谈，某些畅销书为其提供了一些方法。遗憾的是，弗雷德无法用自己的诚意说服妻子，因为他的大部分非语言式的情感交流——真正的爱的语言，只表达了自己的需求，却没有顾及他的妻子想要什么。
- ◆ 邦妮还是一个婴儿的时候，父母就已去世，于是她的感情变得沮丧冷漠，对自己的婚姻也不再抱有任何感情交流的幻想。书本中常常说：男人天生就不会多愁善感，他们的骨子里没有这样的概念。邦妮的丈夫却极力想帮她摆脱这种心理困境，然而，邦妮却并不配合——她变得更加沮丧，而且还开始患上了肠道易激综合征。
- ◆ 同事们已经警告约瑟夫了：“快去想想办法，治好你那易发怒的毛病吧，否则我们都要崩溃了。”当地的一名医生推荐他参加了一个愤怒情绪控制班。通过学习，约瑟夫学会了如何辨识出一些在他有可能大发雷霆时自己可以预见到的征兆，也学会了一些让自己冷静下来的技巧。但好景不长，在几次成功地让自己冷静下来后，约瑟夫因一个小小争执而再次大发雷霆了，这令他自己和其他学员都甚为恐惧。
- ◆ 因为长得漂亮而又为人幽默，爱丽森备受众人关注。但她却总是对此感到浑身的不自在。她约会无数，但每次她找到意中人，约会了几次后，对方便不再与她往来。爱丽森从来没想过出现这种情况或许是因为她不懂得怎样告诉对方自己的兴趣爱好造成的，她只是一味地将问题归罪于男方，怪这些男人太过令人失望，但却没有意识到自己才是造成这些问题的根源所在。

◆ 亚丽克西斯年轻的时候，她母亲很消沉。亚丽克西斯在其国家最富盛名的法律学校拿到了学位。通常情况下，亚丽克西斯与常人无异，但她却有着一个致命的弱点，即她无法勇敢地面对各种矛盾冲突，这令她的事业脱离正轨。尽管经过了治疗和相关训练，但事与愿违，她仍然深陷这个怪圈无法自拔，情况没有任何好转。

在以上事例中，那些本应对当事人有所帮助的人际关系却并没有发挥任何作用。何以如此？只是因为这仅仅触及了事情的表面而已，问题的根源并未触及。

人际交往与沟通背后的隐藏因素

几十年来，我们未能全面地观察各种沟通障碍，故此我们无法清晰地认识人际关系的建立与破裂的真正根源。本书于细微之处着眼于你的沟通技巧，揭示了过去隐藏在人际交往不顺畅背后的秘密所在。得益于当今针对大脑研究的科技进步，当我们密切关注人与人之间的交流沟通时，可以看到，真正促成人与人接触的因素是藏于表象之下的。真正促成人与人接触的因素是我们的非语言沟通，即情商语言，这才是保持我们的人际关系稳固与健康发展的关键因素。尽管每种人际关系都是独一无二的，但每个交流沟通过程却有五个各不相同的组成部分，这五个部分都是用来培养情商、激发情感和保持人际关系的。

现在我们来了解如下信息：

- ◆ 最有效的沟通方式是无声的，其发生速度要比有声交流更快。
- ◆ 个人的压力会阻碍双方的沟通交流，除非沟通双方能再次信赖对方，并且能够把注意力集中到对方身上，沟通过程才能得以继续。
- ◆ 让沟通过程畅通无阻的黏合剂是由那些常见的生理情绪引发的情感交流，这些生理情绪包括愤怒、悲伤、恐惧和喜悦等。
- ◆ 幽默打趣的能力可以转化为人际关系的持久力。哪怕身负压力，遇

到挑战，志趣相投的愉悦感也能够让人际交往永葆青春。

- ◆ 如能掌握上述适当的非语言沟通技巧，通过迅速修复情感裂痕，那些矛盾冲突便可转化为彼此重建信任的机会。

情商交流必备技能

由于充分利用了过去十年里跨学科的、针对大脑的科学研究与发现，本书为你提供了各种技巧或方法，让你能够与同事、与你所爱之人有效地沟通。这五种重要技巧告诉你什么是交流中的情商，并教会你如何在与他人沟通时运用情商，告诉你与他人建立并保持令人放心、成功而又长久关系的各种方法。

- ◆ **弹性十足的“橡皮球”**：提高安全感、降低压力感，做到收放自如。能够调节压力，就能够在人际交往中灵活地运用和投入感情。这种能力可以让你减缓压力。用情商与他人交流的第一步就是要去辨识和确认情绪何时可能会失控，凡有可能的时候，都要尽量把自己、同事、父母带回到一个轻松缓和、充满活力的情感氛围。
- ◆ **黏性十足的“黏合剂”**：基于基本情感的沟通交流。让沟通过程畅通无阻的黏合剂是由那些最基本的生理情绪引发的情感交流，这些生理情绪包括愤怒、悲伤、恐惧、喜悦和反感。人们常常在人际交往初期对这些在与他人进行交流时起着非常重要作用的情绪不闻不问，甚至产生曲解。然而，这些情绪是可以、而且也必须控制和按捺不发的。
- ◆ **情感交流的“动滑轮”**：无声的交流。非语言交流是情商语言的情感滑轮，而这种情商交流能吸引别人的注意，同时也能保持人际关系顺利发展。通过大脑来传达意思的眼神交流、面部表情、语气、姿势、手势、触摸、强度、时间的掌握、节奏和声音，比仅用语言交流更能影响他人。

- ◆ **通向友谊的“阶梯”**：互动交往中的娱乐性。风趣与幽默为我们提供了天然的阶梯，能够让我们化解尴尬之事、为难之事。共同的、积极的经历同样使我们心情舒畅，增加我们的自信，帮助我们找到内心深处的精神寄托，以应对挫折，忘掉悲伤，而且还给了我们决心，让我们与我们的同事、我们所爱之人结缘。
- ◆ **需要调剂的“鸡尾酒” (The velvet hammer)**：为互建信任提供契机的矛盾冲突。在与家人、同事的交流中出现了意见分歧及争论时，我们所作出的回应可分为两种：一种是会引起对方的敌意和制造无法挽回的关系裂痕，另一种则是建立放心感和信任感的开始。这也就是称此矛盾冲突为鸡尾酒的缘故，因为它是需要进行调剂的。调节压力、在情感上坦诚、非语言沟通、想笑就笑，这些造就了我们能泰然面对矛盾冲突与勇于宽容、原谅他人的能力。

综合来看，这些重要的技巧能够使我们无论身处何境都能灵活恰当地作出反应。这听起来似乎需要我们更具创造力，是的，它的确需要具有创新性的思维；但如果说，这听起来很简单，则事实就并非如此了。真正的变化是通过大脑来完成的，它是一个互动的过程。研究表明，对于亲近的关系，3~9个月可以发生深刻的变化，3~9个月是一个周期，这个周期的长度差不多快赶上“十月怀胎”的时间了。

仅有新的信息是不够的

我们的大脑结构很独特，从而可以从那些对自己重要的人身上吸收所需信息。一直以来，人类的生存都依赖于各自人际关系的质量。我们的身体如此脆弱，因而我们更需要迅速地适应周围环境。能够正确读懂那些来自其他重要人物的情绪波动的非语言暗示，并且对此作出恰当的反应，是让自己能够顺利而迅速地适应周围环境的一个关键因素。所有这一切都解释了，为什么陪伴我们一生的大脑对于代表感情的信号和对

与社会性相关的内容的认知学习是如此的重要。

要了解引起变化的某种行为举止（而不仅仅是大量的信息），我们需要借助大脑情绪中枢的帮助，从而在与他人接触中进行学习。学习——知识吸收的过程；变化——把我们所学到的知识运用到生活中各种不同的情形中去，这些是需要加以区别变化的。变化是一个更为复杂的过程，它牵涉的不仅仅是采集数据，同时还包括大脑对信息的整合。

仅仅阅读此书还不足以提高你的情商。但这并不是说否认这（阅读此书）不是一个良好的开端，而是说要改变你在工作中与他人的关系以及你与家人的关系，你还必须克服那些让你分心的事物，而且还要多花些时间来学习和整合各种情商技巧，这些技巧可以促使你的情商快速提高。

准备作出改变

怎样才能作出改变？

- ◆ 首先找出到底是什么在阻碍你。是什么在阻碍你呢？是什么让你如此匆忙，以至于没办法抽出足够多的宝贵时间来探索和实践各种技巧？我们中的大多数人终日为各种事情所分心，生活很累。我们的注意力总是不断地被各种电子设备/产品所打断，把大量的时间耗费在了这些电子产品上，如手机、计算机和电视机。要想成功学到本书中的各种技巧，首要条件是要探索、整合书中提到的各种实践方法。而又是什么会阻止你去探索、整合各种实践方法呢？不要一味地沉溺于自我批评，应该看看你是怎么利用自己的时间的。不信？你可以坚持写一到两个星期的日记试一下，也许这就能让你清楚你到底有多少时间了，你会发现，你可能更想以别的方式来打发这些时间，而不是去闷头写那些枯燥的日记。
- ◆ 抽出一些宝贵时间学习新技能。每天拿出 30 ~ 60 分钟的宝贵时间



(如果你是个喜欢早起的人,那么就把这些宝贵的时间安排在早上;如果你是个喜欢晚上活动的人,那么则可以把这些宝贵的时间安排在晚上)。有时候,你也可以通过一心多用来“挤”些时间。

本书提到的情感自省练习在某种程度上也是一种沉思。所以,如果你平时已经留出了自我沉思的时间,或许这种情感自省练习可以代替你常规的自我沉思。这种练习也可以很好地与日常的体育锻炼融合在一起,如可以与散步同时进行,当然前提是必须在没有交通危险的前提下。

- ◆ **每天都进行自我激励。**你的头脑中(你的想象力)要清楚你所要实现的目标是什么,以及为什么要实现这个目标。你为什么想要让你的情商变得更高?你会得到什么样的、对你来说很重要的东西?在你想象你想要的东西时,尽可能多地把感性认识融入其中。视觉、嗅觉、触觉、味觉等情商所涉及的各个方面都会对你有所帮助。入睡或是早上刚刚醒来之后,花些时间琢磨一下你想要学习新的沟通技巧的充分理由。而这些新技巧,能让你提高情商。
- ◆ **做好受挫折的准备。**变化始终是“走两步,退一步”的过程,也就是所谓的“在曲折中前进”——的确如此!新思路和新方法与过去的信息和做法一齐被编入到大脑中。最后,大脑中新的信息关联将超过大脑中过去的信息关联,只是这需要时间和具体的实践才能实现这种新的信息关联的建立。同样,你的大脑还需要自己作出选择。在新习惯代替旧习惯的过程中,大脑会向我们提供两种不同的可能性,这种情况是很常见的。当然,最终要由我们自己来决定是否选择新的信息关联来覆盖过去的。这个时候,平时所做的自我激励和自省就会发挥作用了。
- ◆ **进行自我奖励。**抽出时间来对自己所付出的辛勤努力和所取得的成绩略作自我表扬。留意你在生活中正发生着的积极变化,要认可你取得的这些成就。感谢自己为改变而正在付出的努力,并承认这样一个事实:尝试你之前从未尝试过的东西的确需要真正的勇气。
- ◆ **要作出改变,不要试图单打独斗,你还需要他人的帮助和支持。**你

需要家人的支持，也需要来自朋友、同事、咨询师或医生的支持，你可以和这些人谈论自己正在做的事情，谈论自己正在发现的东西。和别人谈谈你的感觉可以让你感觉良好，不过这个过程也需要综合你既往所学的东西，而这种学习需要持之以恒的毅力。除了和接近你的人交谈之外，试着和那些也想提高情商的陌生人交流吧。你们双方可以一方专心倾听，另一方分享自己的经验，然后再尝试互换角色。

在你所有的人际关系中融入情商

在本书中，你将会学到以下内容：

- ◆ 教你从一个新的角度去发现你的人生规划、认清别人所需要的信息。
- ◆ 教你如何区分有益的沟通交流与有害的沟通交流。
- ◆ 教你如何在各种情况下都能保持冷静、保持精力高度集中。
- ◆ 通过实例教你如何挖掘、提高你的情商。
- ◆ 教你如何在与同事、家人的交往中融入更多的欢快气氛。
- ◆ 提出了有关逆向思考矛盾冲突的各种建议，方法是把矛盾冲突当作建立信任与消除怨恨的契机。

你将会学到以下知识：

- ◆ 交谈与交流的区别。
- ◆ 如何读懂他人想法、读透他人心思。
- ◆ 如何做到一句话也不说也能对别人产生积极正面的影响。
- ◆ 如何挽救受创的情感。
- ◆ 如何维系（双方的）信任以及如何相互赞赏与相互吸引。



你的情商交流够活跃么

与难以相处的人共事，和同事相处，与同行打交道，或者与我们所关心的人一起生活时，我们中的大多数人总会遇到这样或那样的问题。下面的小测验可以对你的基本情商技巧迅速作出评价。

小测验

情商小测验

回答下列问题，请用“通常”、“偶尔”或“很少”来作答：

1. 和别人谈话时我保持用眼神交流_____
2. 在与别人谈话时，如果发现别人情绪有变化，我愿意暂时封口_____
3. 我能够事先感觉到某人的烦恼_____
4. 我乐于接受我的悲伤、快乐、愤怒和恐惧_____
5. 作决定时我会考虑到我的情绪_____
6. 我向别人表达自己的情感一点也不困难_____
7. 我可以将压力减到让自己舒服的程度_____
8. 我爱笑，爱玩，也喜欢开开心心_____
9. 出现争议我也不害怕_____

如果多数问题你都回答了“通常”，则表明你已经向人际交往中的情商运用方面迈开了扎实的第一步。如果回答“偶尔”或“很少”的情况很多，你也用不着担心，我们这本书会帮助你培养情商语言技巧，同时也会帮助你改善与家人、同事的人际关系。

CONTENTS

目录

前言 提高情商沟通技巧 打造良好人际关系

第1章 “情感依恋”缘何如此重要 1

人际关系剖析 4

人际关系一塌糊涂 焉能怪母亲 11

人际关系是如何使大脑功能定型的 12

第2章 如何通过“情感依恋”建立人与人之间的相互信任 17

马克与谢丽尔：一对看似不适合的夫妇 18

缺乏安全感的感情依赖影响着未来的种种人际关系 22

什么样的情况会引起依赖性的安全感缺乏 23

深入解读依赖感，了解那些与爱有关的是是非非 25

情商洞察力在工作场合中的运用 26

自身的不足之处并非无法摆脱 28

第3章 为什么说压力可以“削弱”有效沟通 31

压力是如何威胁到我们的家庭关系和工作中的人际关系的 32

压力是如何影响神经系统和破坏人际关系的 34

最常见的压力反应类型 35

承认压力可以改善人际关系 37

学会应对压力有助于改善你的人际关系 38

在压力下保持镇静，精力集中	39
目前你应对压力的水平如何	42
第4章 技巧1 弹性十足的“橡皮球”——压力释放	43
找出释放压力的方法有助于缓解压力	44
释放压力的两种基本方法	45
谁才是能帮你释放压力的人	46
还有其他可以用来迅速缓解压力的方法吗	50
有效地辨别出压力，并对压力作出反应	52
第5章 技巧2 黏性十足的“黏合剂”——情商交流	55
要想成为交流高手 情商必不可少	56
情商意识有待加强的标志	56
婴儿的情感沟通与成年人的情商	59
限制情商交流的因素	59
你需要进一步提高你的情商吗	64
第6章 提高你的情商水平	67
重建你的情商天赋	68
投入时间和精力	69
准备工作	69
练习	70
成绩评估	75
第7章 技巧3 情感交流的“动滑轮”——非语言交流	77
非语言交流，此时无声胜有声	79
打造成功的非语言沟通技巧	80
压力会阻碍非语言沟通的进行	81