

学生情商与非智力因素培养训练丛书

28

情商与人际关系(二)



中国物资出版社

学生情商与非智力因素培养训练丛书②⑧

主编 孙永清 马仁真

江苏工业学院图书馆

情商与人际关系(二)

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商与人际关系/孙永清,马仁真主编. —北京:
中国物资出版社,1998.12
(学生情商与非智力因素培养训练丛书)
ISBN 7-5047-1027-X

I. 情… II. ①孙… ②马… III. 情绪-智力商数-
关系-人际关系 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 33618 号

学生情商与非智力因素培养训练丛书 情商与人际关系(二)②⑧ 主编 孙永清 马仁真

中国物资出版社出版发行
(社址:北京西城区月坛北街 25 号 邮编:100834)

*

全国新华书店发行
北京密云胶印厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开 120 印张 2600 千字
1998 年 12 月第 1 版 1998 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7-5047-1027-X/G · 0250

印数:1—3000 定价:168.00 元(全 30 册)

出版说明

一个国家、一个民族、一个单位甚至一个家庭的发展与成功关键取决于人材,取决于人的素质,而人的素质是由两个脑、两颗心、两种智力——理性与感性决定的,生命的成就同时取决于两者,决非智商 IQ 可单独主宰。情商与非智力因素的教育培养已成为本世纪最重要的心理学研究成果。情商 EQ 的研究和应用对提高人的素质无疑有着划时代的重要意义。

情商概念的提出和强调,赋予了情绪应有的价值,有助于转变人们对情绪的偏见,促使人们对它的重视、引导、调适、开发与完善,并且有助于将智慧引入情绪,把感情融入智力,实现情感与理性的结合,使情绪表达富有理性、充满智慧。

知识的巨人,生活的白痴,思维领域雄才大略,人际关系浑浑噩噩,正是某些高智商者的真实写照。社会的发展对人才提出了更高的要求——很强的社交能力、外向快乐、对人热情,充满爱心,敢负责任、积极向上、具有旺盛的生命力,远离恐惧与忧患……这些展示了健康人生的基本要求,也是情感智力的基本要求。

为适应学生情商与非智力因素的教育培养的客观需要,由知名专家学者联袂推出了这本《学生情商与非智力因素培养训练丛书》。该书集情商研究之大成,结合运用了多种学科知识,深入研究情商心理及行为规律;语言流畅生动,内容丰富多彩,理论与实践并重,对于加强学生素质教育,开发学生的心理潜能,将产生深远的影响。

开发你的情商吧,你会发现一个全新的自我!

编者

1998. 12

《学生情商与非智力因素培养训练丛书》

编委会名单

主 编：孙永清 马仁真

编 委：田晓娜 刘 霞 田 野 邓斌艺
 孙永清 马仁真 何曼青 冯克诚
 于 明 崔雪松 周德明 赵树林
 罗方平 蒋卫杰 王波波 杨邵豫

目 录

情商与人际关系(二)

六、洞察人际关系	(1)
由姿态洞察对方的深层心理	(1)
(一)姿态洞察:非言辞的沟通	(2)
(二)开放与防卫姿态:无声的语言	(8)
(三)服装:自我的延长	(10)
(四)双脚姿态:信息传递	(13)
由谈话了解对方深层心理	(21)
(一)支配欲望:看话题重心	(22)
(二)身体欲望:看话题内容	(22)
(三)追求个性:看谈话过程	(23)
(四)爱屋及乌:看心理变化	(26)
(五)热衷嗜好:看消极心理	(27)
(六)说话节奏:看性格内涵	(30)
(七)言词恭谦:看戒备心理	(31)
由行动洞察对方的深层心理	(32)
(一)字如其人:看性格类别	(33)
(二)胜负感觉:看性格特征	(35)
(三)废寝忘食:看复杂心理	(37)
七、人际关系艺术	(38)
人际关系的功能	(38)
(一)获得信息功能	(39)
(二)自知、知人功能	(40)
(三)自我表现功能	(41)

(四)人际协调功能	(41)
(五)社会化的功能	(42)
(六)身心保健功能	(42)
人际关系的策略	(43)
(一)调整认知结构	(43)
(二)克服人际偏见	(44)
(三)加强人性修养	(49)
(四)学习交往技能	(56)
(五)调适人际关系的策略	(73)
人际关系艺术	(91)
(一)人际沟通的技巧	(91)
(二)与人方便与己方便	(93)
(三)自我实现的塑造	(94)
(四)择友的新视角	(99)
(五)塑造你的潇洒	(101)
(六)珍视友谊	(103)
(七)进入社交圈的诀窍	(106)
(八)精彩表现自己	(108)
(九)善于化解矛盾	(110)
(十)个人服从团体	(111)
(十一)宰相肚里撑船	(112)
(十二)正确对待流言	(113)
(十三)满足朋友的渴望	(114)
(十四)为差异喝彩,求同存异	(117)
(十五)正确对待交际烦恼	(119)

六、洞察人际关系

由姿态洞察对方的深层心理

有人常常把人类的心理比喻为演戏的舞台。倘若把照明灯照到的地方当作意识的焦点,那么焦点的背后,就是光线照射不到的“黑暗地方”,就是人类的深层心理区域。如果不能探索到这个黑暗的地方里去,那就无法真正了解人类的心理。

要洞察对方的深层心理,必须要知道压抑的机制问题。由压抑而产生的深层心理世界,却是非常暧昧的、含糊的,欲望和感情在这个世界里旋转不息。

有若干因素使人产生压抑的心理倾向。诸如性欲(尤其是反常的性欲);攻击的倾向(尤其是反社会的现象);幼儿的欲求和感情;痛苦的记忆(如神经刺激,痛苦的憾事或自卑感)等。

当一个人欲求不能满足时,各种不同的反应就会自然而然至。有些人会以积极的态度去克服这些障碍,以取得“心理平衡”;而有些人会采取逃避的态度,采取曲折的方式来达到最后的目的;此外,还有些人会以另外的欲求,来替代原先的欲求,期望能获得代偿性的满足;甚至有人会干脆压抑自己的欲求,或暂时拖延下去,或完全放弃。

这些反应方式是由个体的性格决定的,这也是我们要洞察一个人深层心理的关键所在。

(一)姿态洞察:非言辞的沟通

生活境域为阐释人类的姿态提供更好的试验机会。透过人类有限的行为研究途径,姿态仍然不能完全被理解。人们只能从饶富意味的姿态簇中抽出个别的姿态加以研究。几十万年以来,人类一直利用这种方法,借以互相了解。

我们自己发觉,“非言辞的沟通”是在发展和教育艺术交流中所产生的一种兴趣的副产品,当我们聚在一起参加研究讲习会和讨论会,在磋商到最后执行阶段时,往往会发觉“非言辞的传达”每每在交流的场所中扮演着重要的角色。有时候有些事情是无法仅以言语来交谈的;说得更恰当些,人、言语和身体的动作都是一种复合的过程,在交流上,必须将这些因素结合在一起,才能有所遵循和发展。

研究姿态的一个受制约的因素,在于无法将实际情况做重复的模仿及复制,以致无法彻底地观察和有系统地研究主体间互相的反应或表现。这种困难直到录像带及录像机问世后,才得以解决。

本书是以不同的观点来解释“非言辞沟通”的问题。我们也正视劳伯特·伟纳在《人工头脑学》中所提出的警句:“许多这门学科的传播者固执于他们对原始语言的误解,更有些人由于受世俗习惯的不良影响,仅作简单的调查便加以散布、曲解。”研究个体的姿态要从各方面做一系列相关的观察,而不能单以某种姿势为代表。这就是我们所谓的“姿态簇”,它是由种种形态所结合的“非言辞传达”群体。“姿态簇”可能是同时发生许多动作,亦可能一个接一个地发生,比如:手臂交缠、脚踝交叠以及握起拳头的动作便是一个例子。录像带是一种有

用的工具,可让我们捕捉及保留这些姿态簇;而参加研讨会的学员们也在“非言辞传达”的姿态分析中插上一脚,提供给我们一些原始的资料。

人们开始了解某些姿态的意义时,或多或少是凭着某种潜意识的领会。也就是说,观察者尽量将自己置身于被观察者的立场,去体会他所看到的一举一动。然而单凭潜在意识来体会这些姿态,或许只能做到无意识的臆测。弗洛伊德写道:“一个人无意识的所为,会反应在未经意识判断的他人身上。”然后这些无意识的反应会变成未经试验的“事实”。若是我们潜意识中存有不友善的姿态,则无需经意识控制便能自然产生具有敌意的交战反应,身为能够思考的人,我们在反应这些刺激之前,应该能够先加以评估。

如果我们能够镇定下来,而有意识地去体会种种姿态,能够把它们加以审查并证实,那么在沟通中断之前,就能将这种过程提升到另一个不同的界面。我们可能会研判自身的姿态,而发现自己只是在臆测别人的反应。或许我们不愿意去接受的姿态只是别人特异身份造成的结果。举个例说,一个法官对他面前的律师眨一眨眼睛、皱一皱眉头,都会使自我意识强烈或神经质的人产生警戒的心理。于是这种“姿态伤痕”便会烙在律师心里,困扰着他。相同的姿态在不同的文化背景当中,可产生完全不同的反应,因而会发生很多的误解。还有许多姿态会不断地重复,此乃习惯性使然,并没有任何用意。因此,把姿态由潜在意识中分离出来,而从有意识的层面去了解人,似乎更有意义,有人称之为“穿越潜意识的思考”。这样,我们才能够得到正确信息,而不单是一种凭潜意识神会的感觉。

每一个姿态相当于一个字词在一种语言中的功能。在语

言中为了使人易于了解,必须将字词组合成为一体或者成为句子,才能够表达完整的思想。有些人深信能揭开这个非语言传达的世界,足以使他们流利地说出这种“语言”。事实上并非如此,这种传达仅让他们了解到一个意识的层面,而非使他们成为心理专家。单凭观察和对某些孤立姿态的了解而迅速下结论,是最不可取的。一个持续好几秒钟的静态姿势可能更进一步地否定掉。

所谓“神经质的傻笑”,就是内在不协调的一个最佳的例子。这种笑声极为不协调,从某方面来看,它表示愉快,但是这个姿态簇的另一方面则象征着极端的不愉快。不仅是手臂、腿部有紧张的动作,连整个身体也象是在逃避一种不愉快的处境而变动着。像这种姿态簇,绝少是对幽默的言辞所产生的反应。相反的,这种笑对他来说很牵强,甚至是受到惊吓所造成的。

凭着心智配合所衍生的一致姿态簇,我们可以了解他人表现出来的种种态度,从而发现某些意识。的确,我们该寻找的不仅是互补,而且是可以形成一个姿态簇的类似态度。举个例说,一个推销员的姿态簇可能是这样的:当他非常热心地推销产品时,臀部只挨着椅子的边缘,双脚分开,脚尖迅速地抖动,手部置于桌面,身子向前倾靠。调和面部表情助长了他的声势,比如眼珠子灵活地转动,同时显出轻微的笑容,可能连额头上都没有一丝皱纹。

了解姿态的一致性就像一种监视装置,透过它可以发现一个人的态度和行为的意义。这好比一种“反假设”控制,驱使我们在下结论之前作进一步的观察。推敲他人的姿态并赋予意义,起初看似是件有趣而容易的事。然而不久便会了解,

每一个姿态都可能很快地被另一个姿态所反击、强化和混淆。未受“非言辞传达”知识训练的人，往往没有考虑到姿态的一致性而贸然加以判断。从我们的经验中得知，这对他们为害不浅，许多失败的例子都是这样产生的。

这里有个测验，让读者看看自己对于姿态的一致性所接受的程度。以下这一段是从查尔斯·狄更斯所著的《苦海孤雏》中节录下来的，好让读者在内心中描绘出一幅景象。

沿着街道往前看，我瞧见特拉伯的男孩走过来，他用一个蓝色的空袋子鞭打自己，装作苦无其事的样子；对我来说最好、也最容易消除他不快的心理。我带着这种表情沾沾自喜地往前走。突然，这个男孩的膝盖颤抖、毛发竖立、帽子也滑落了，他的四肢剧烈的抖动着，蹒跚地走到路当中对大家哭喊道：“抱住我吧！我害怕极了！”这一连串恐惧而愧悔的表现，都是因为我的出现而引起的。当我经过他身边时，他的牙齿卡嗒卡嗒的颤动，然后毕恭毕敬地趴在地上。

看完这段描写之后，先不要再读一遍而用心地回想一下文中的人物和景象，把作者所描述的在你心中构成一个画面，并将它写下来，然后再重读摘录的文字，看看你所记得的有多少。正因为作者了解姿态间的协调一致性，所以又试着用一面这一段做相同的实验，但是必须将这些姿态联系起来，形成一连串的记忆：

这是一件令人难以忍受的事情，说穿了也没什么大不了。我走了还不到两百码，又看到特拉伯的男孩，那真是一件令人讨厌、惊讶而愤怒的事情，简直无法以言语来形容。他正从狭窄的街道走过来，肩膀上吊着蓝色的袋子，眼里流露着勤奋而

诚恳的目光,踏着轻快的步伐,一副很愉快的样子。当他察觉到我的时候,吃了一惊,又开始显出以往那种仓惶狼狈的神色。这次他跌跌撞撞地绕着我打转,膝盖好像伤得更厉害,同时举起双手乞求怜悯。围观的大众对他的苦痛拍手叫好,使我觉得尴尬极了。

一致性可提供一种结构,使人们的动作更容易安排与回想。观察一致性的麻烦在于我们易使语言的沟通和非言语的信息中断。举个例子来说,如果一个人精神奕奕地走进你的办公室,对你道声早安,而他的外衣没有扣好,身体放松地坐着,两腿分开,面带轻微的笑容,双手轻轻搁在椅臂上。从这些一致的姿态来看,这个人处于一种接纳、坦率、毫无戒心的情境中,或许他对自己的处境感到轻松而舒适。一旦把开头的各种姿态组织成一种复合的态度或感觉,你会发现很容易把所看到的景象转变为有利于听觉,而感到事事都很顺利。当你在迷糊之中意识到事情不妙时,才能够获致初步的觉醒。现在这个人握紧拳头讲话,或用食指指向你,而且愁容满面,不知是天热还是生气的缘故,他的面孔涨得通红。眼看自己已陷入尴尬的处境当中,你必须在逃避或者面对敌对的朋友、顾客之间作个选择。

虽然客观地集中注意力来观察姿态,在一开头是很困难的,但是每天练习就会显得比较容易,这好比学习语言,熟了便能运用自如。如果把对于单一姿态的专注转为对姿态簇的钻研,我们将发现它们是密不可分的,而且身体动作的一致性和姿态会变得容易理解。这将大大地帮助你去认识人类姿态的全盘意义。

人们能以不同的了解程度,来传达各种形式的信息。这种

沟通的过程不仅止于说和写的语言。当你想和别人沟通时,有时候能说得通,有时却不能,这并不在于你所说的是什么,怎么说,或者思想逻辑的问题,而是在于你传达自己的意思时,对方对你非言辞的表达了解多少。举个例子:一个丈夫背对着妻子,不吭一声,砰然把门关上,便意味着一个不寻常的意义。因此,要知道一个人能从了解非言辞的语言中获益多少,并不困难,因为我们是以前很复杂的程序来沟通意思的。然而要记住,情感的流露、独特癖好、以及习惯和姿势乃因人而异,每一个在商业会议、宴会、球赛、酒吧、地铁或公共汽车中坐在你旁边的人都不同,把人绝对划分成各种类别来交往,将会得不偿失。

观察并了解姿势是相当容易的,但是解释它们却是另一回事。举个例来说,如果你听一个人说话时,这人突然用手掩起口来,这意味着他在说谎?没有把握?或是怀疑自己所说的话呢?答案可能就是其中的一个。但是在下结论之前,你不妨回想一下,这个人以前是否曾经那样,当时的情况如何?如果没有,考虑一下他可能最近刚弄过牙齿,因而会这样;或者有人告诉你说,他有口臭。如果他有说话时掩口的记录可循,便可接着做第二阶段的分析。在他说了你想试验的一些话之后,你问他:“你肯定吗?”这么直接的问题,他可以答以“是的”这两个简单的字眼;也可以使他产生戒心,犹豫不决,因而得知他并不能确定自己所说的话。或许他会这么回答你:“既然你这么问,我想我是不太有把握。”透过言辞的了解,则更需要考虑到它的弦外之音。经验、判断的正确性和姿态的一致性是很重要的因素。然而在一个人无法以一般方式来肯定的情况下,就要考虑一下一般人对掩口姿势的见解。

在整个沟通的过程中,反馈扮演了一个重要的角色,而一

连串的表情姿势,便是一种重要的反馈;它们正好显示出从这一瞬间到那一瞬间,由这个动作到那个动作间,个人或群体不用言语时如何反应。因而可以知道自己所说的,被肯定地接受或被否定了;听众是开放物或具有防卫性;能自我克制还是觉得无聊厌烦。说话的人把这叫做听众意识或“与群众的关联”。非言辞的反馈能警告你,为了促成自己所渴望的结果,你必须改变作风。如果一个人不能意识到反馈,那么他在表达自己的可靠和真诚时,就很可能失败。

(二)开放与防卫姿态:无声的语言

一旦人们得知,仔细地观察姿态,能看透潜意识的观念后,他们最可能问的问题是:“当别人撒谎时,我怎能够知道?”电视节目“说实话”可视为一个实验室,测验你认清姿态以辨认说实话者与撒谎者的能力。在这个节目中,把三个人分成一组,由另一个审查员发问,其中两个会撒谎,并力图隐瞒其身份,而其中一个人则说实话。观察他们的立足点、面部表情和身体的其他姿势,并将这些和他们说的配合起来,便能增进你挑出支吾其辞者的能力。

开放性的姿态簇包括了许多姿态:

摊开双手。大部分的人要表示真诚与公开的一个姿势,便是摊开双手。意大利人毫不拘束地使用这种姿态,当他们受挫时,便将摊开的手放在胸前,做出“你要我怎么办呢?”的姿态。而耸肩的姿态也随着张手和手掌朝上而来。演员常常用到这个姿势,不只是表现情绪,即使在演员说话前,也能显示这个角色的开放个性。注意小孩子:当他们对自己所完成的事感到骄傲时,便会坦率地将手显露出来,但是,当他们有罪恶感,或对一个情况产生怀疑时,便会将手藏在口袋中或背后。

解开外衣钮扣，别人若对你坦白或友善时，则经常会在你面前，解开外衣的钮扣，甚至于脱掉外衣。在一个商业会议上，当人们开始脱掉外套时，便可以知道，他们在谈论的某种协定会有达成的可能；不管气温多么高，当一个商人觉得问题尚未解决，或尚未达成协议时，他是不会脱掉外套的。

就如其他的态度一般，开放的态度也会鼓舞其他人产生类似的感觉。查尔斯·达尔文曾写过，他经常观察动物表示顺服的一种开放方式，就是向敌人仰卧，且露出柔软的腹部和喉咙。达尔文已注意到这种相互的影响，他提到在这种情况下，即使是怀有极大敌意的动物，也不会趁机向投降者下手。

与代表开放接纳的姿势相对的，是一种保护自己身体，隐藏个人情绪对抗他们侵侮的姿态。如果对于对方表示开放的姿势未能善加掌握，他可能很快就会转变为防卫的姿态。

双手交叉在胸前。我相信每个球迷对下面这种情形都很司空见惯：一个裁判做了一个判决，某队的球队经理不同意这个判决提出抗议，忽而双手乱挥，忽而双手深插口袋中，甚至握拳相向；而那裁判，眼瞪着球队经理，双手交叉在胸前，做出一种防卫性的姿势。从那经理一开口，裁判就已很明显地表现出他要坚持自己的判决，不管经理怎么抗议都无效。有时，他还会以背向着那个经理，以表示“你的话太多了！”

这种交叉双臂的姿势是日常生活中极普遍的状态，而且根据达尔文的研究，这种姿势似乎在世界各地都同样代表防卫的姿势。老师和老师在一起时常用这种姿势，医生和医生在一起讨论时也常出现这种姿势。小孩子们叉起手臂来抗议父母的唠叨，老年人叉起手臂来维护自己的尊严。这种姿势似乎可以使人自觉稳如泰山，能对抗任何攻击。

在我们所研究的各种身体语言中，这种姿势似乎是最容

易被了解也最富有感染力的。在一个四人以上的团体中,若你将双手一叉,很快就会发现这种姿势的影响力。你叉着双臂听人说话,叉着双臂发表自己的意见,然后注意看,团体中很快就会有人学上了你的姿势,先是一个、两个,然后所有的人都受到了影响。虽然并非每个人都叉起了双臂,但是你会发觉这个团体分裂成小集团,而且各执己见,难以互相沟通。

姿态所表达的意义可因地、因时、因人、因手段而改变,所以不仅应仔细观察姿态簇,甚至应把姿态簇和它们所牵涉的情境连结起来,才能了解其意义。例如母子之间、情侣之间、雇主与雇员之间,由于长时期的相处经验,互相之间会产生某些有特别意义的姿态或动作,生疏的人较难了解这类姿态或动作,必须更小心地观察。

生活是试验所,你和每个人的关系都可以作为实验的材料,如果你在洞察他人姿态上有所收获,就能以更广阔、更开朗的眼光来看天下,不仅你自己获益无穷,家人、朋友甚至对手都可共享你带来的福祉。

(三)服装:自我的延长

服装可以表示一个人在社会上的地位、身份或所属的职业性质。同样地,我们也可从对方的衣服颜色、情调以及跟年龄有关的条件,来探讨对方内在的心理现象和性格特质。

有一句俗话说:“衣服是人类的第二皮肤”,由此可见,服装实在可以较正确地表现本人的性格与心理状态。笔者最近从学生们不同的服饰中搜集不少关于心理状态穿着资料,经过一番分析和整理之后,又从学生们的自我介绍中,果然发现两者有极多互相吻合之处。

由此看来,衣服是一个人身体的一部分,它跟穿着者本人