

学生情商与非智力因素培养训练丛书

30

情商与人际关系(四)



中国物资出版社

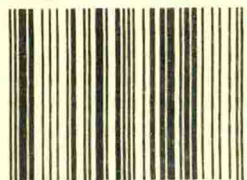
责任编辑: 杨 敏

封面设计: 邓敏慧



情商与人际关系(四)

ISBN 7-5047-1027-X



9 787504 710277 >

ISBN 7-5047-1027-X/G·0250

定价: 168.00 元(全 30 册)

学生情商与非智力因素培养训练丛书③⑩

主编 孙永清 马仁真

情商与人际关系(四)

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 N.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(四)③④

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,远离恐惧与忧思……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(四)

九、人际关系与创富	(1)
拓宽生活圈	(1)
(一)参加社交活动	(2)
(二)敢与他人攀谈	(6)
(三)认真推销自我	(10)
(四)利用各种关系	(17)
疏辟沟通渠道	(29)
(一)虔诚的拜访	(30)
(二)深情的信函	(33)
(三)真挚的祝贺	(36)
(四)热情的邀请	(40)
做成功的生意人	(41)
(一)人际关系,成功之源	(41)
(二)分享成就,共庆人生	(44)
(三)善待员工,善始善终	(46)
(四)胸襟廓大,容人容物	(51)
(五)了解他人,驾驭人心	(53)
(六)热爱工作,积极劳动	(56)
(七)严格自律,一丝不苟	(57)
(八)改善环境,提高情商	(60)
(九)赞美别人,肯定自己	(67)
(十)追求卓越,付出代价	(72)

(十一)乐于助人,自己得利	(73)
(十二)完美表现,恭贺他人	(73)
(十三)团结协作,各扬其长	(75)
(十四)礼貌待人,融洽生活	(78)
十、人际关系测验.....	(82)
你的理智程度如何?	(82)
你是否宽宏大量?	(84)
你的倾听能力如何	(86)
你的人际关系如何?	(88)
你是否注重客观?	(93)
你是否有魅力?	(97)
你是否容易与人接近?	(98)
你是否有观察力?	(100)
你是否善于坚持真理?	(103)
你是否善于猜出交谈者的心情?	(106)
你留给人的第一印象如何	(112)
你算受欢迎的人吗?	(115)
你处理公务关系的水平如何?	(118)

九、人际关系与创富

创富的环境,主要分为社会环境、组织群体和家庭环境三个方面。而三方面中又同时涉及到人际关系问题,也即与人打交道的问题。据有关调查资料表明,在未来的行业中,与人际关系直接相关行业将占总数的百分之八十一。因而,如何维系创富的良好人际关系,就显得尤为重要。石油大王洛克菲勒对此很有体会,他说:“待人处世的本领,是无价之宝,我愿意牺牲太阳下的任何东西去攫取它”。大量事实表明,成功人士都在人际关系具有特如下特征:

拓宽生活圈

现代中国的社会,大多数是生活在两极之间的一条直线上:家 $\rightleftharpoons$ 单位,不断地来回奔波,日复一日,年复一年,循环往复。

家,一个封闭的笼子,孤独的天地,枯燥乏味的世界。邻里“老死不相往来”,家里杂务累累,少有情趣,仍是当代家庭的主潮。

单位,一个竞争的斗场,封闭狭小的劳作地,充满戒心、妒火、敌意的舞台。交往面窄、人情淡,也是当今很多单位的现状。

众多的单身汉们,除了奔跑在单线性的生活轨道上,工余节日去处极少,生活无甚鲜艳色彩。所以,常煎熬得他们嗷嗷直叫。

生活的色彩,只有与朋友在一起才绚丽烂漫。这是公认的事实。那么,如何增加生活的绚丽色彩呢?

(一)参加社交活动

社会交往,是人类历史的沉默伴侣,是各种关系的集中反映。现代社会是一个与外界环境发生物质、能量、信息交换的开放系统,是要与外界环境发生关系,要与环境中的各类公众交往的。交往的好坏将直接影响到人的各个方面。各种社会交往活动,是我们冲破狭小的生活天地、广觅朋友的重要途径。这就需要我们学会社会活动家的本领。

为此,我们要努力扩大生活范围,想方设法突破一个个“围城”,与多种人交往,积极参加多种社交活动。如:

——社交沙龙、专题沙龙、政治沙龙、文艺沙龙……

——生日晚会、节日晚会、庆祝晚会、迎送晚会、家庭舞会、家庭聚餐、郊外野餐、旅游参观慰问……

——茶话会、座谈会、招待会、交流会、展览会……

——网球俱乐部、游泳俱乐部、登山俱乐部、滑雪俱乐部、单身汉俱乐部、自行车远足俱乐部、癌症俱乐部……

——卡拉OK、音乐会、图书馆、文化馆……

——写作协会、书画协会、摄影协会、钓鱼协会、气功协会、棋牌协会、花鸟协会……

……

除了被动参加社交活动,我们自己也可以主动出击,开展广泛的社会交往活动。如举办个人有意义的活动,邀请有关人士参加等。

拓宽生活面,目的是广结良缘,通过人与人的接触,进行感情上的联络,增进相互了解,使自己在各种社交活动中播下

友谊的种子,扩大并建立朋友的关系网络。

不管怎样,首先你要大胆走进社交圈。不要畏首畏尾,顾虑重重,做人就要提得起、放得下,无论是初次见面的新朋友,还是多次相遇的老熟人,都可以毫无疑问不受拘谨地表现你的主动、大方、热情和真诚。

其次,要注意社交礼仪。要能恰当地做到礼貌待人,掌握一般礼节,懂得一般习俗,热情不做作,谦虚而不失自重自信,遇事谦让三分、逢人自贬一番不是礼貌的表现。

第三,要掌握社交心理。参加社交活动,要有心理准备,在仪表、衣着、行为、举止、谈吐等各方面注意风度、礼节,给人以良好的印象,特别是给对方以良好的“首因效应”。同时,还要注意观察对方的心理变化,掌握“近因效应”,“权威效应”、“晕轮效应”等。掌握社交心理往往是社交活动成败的重要因素。

第四,要掌握社交一般技巧。既要注意语言的沟通手段,如讲话、演说、谈吐、文字、图表等,也要注意非语言的沟通手段,如利用辅助语言系统、视动符号系统、目光接触系统、时空符号系统等。只有这样,才会收到奇异的效果。

(二)尽快被人发现

在参加各种社交活动中,我们肯定会碰到许多陌生的和不太熟悉的人。在这样的场合,如果无人介绍自己,就很难为众人所知;如果是个叽叽喳喳的场合,就更难被大家发现了。所以,尽快被人注意,是扩大交友范围的策略之一。

1. 第一发言

第一发言,抢先讲话,侃侃而谈,洋洋洒洒,会给人“先入为主”的感觉,留下难忘的印象和记忆。

怎样才能发挥出“第一发言”良好的效果呢?

第一,事先要有准备。参加某种社交活动,事先要为表现

自己的“第一发言”做好准备,可拟一个简要的讲话提纲。打腹稿也可以,把握讲话的观点、内容和方法,使自己临场不乱,纵横捭阖,潇洒自如。讲话提纲要注意与活动的主旨、环境、气氛一致,否则便一塌糊涂,闹出洋相。

第二,畅所欲言的健谈与精炼简明的几句话。第一发言给人的印象最快最深刻。但要注意的是,要么十分健谈,要么简短有力。一个口若悬河、滔滔不绝的人,不仅是口才的标志,而且是吸引人的磁铁;而掷地有声、简洁明快、点石成金的关键几句话,却是一个人成熟的具体标志,是“修炼到家”的真实象征,有着震撼人心的力量。要达到这两种水平和境界,这就要靠自己的培养和磨练了。

第一发言有一种弊病,容易给人造成不谦虚的印象和感觉。所以,第一发言尤其要注意谦虚。同时,还要注意以下几个问题:

一要给听者留点时间。一方面是对听者的尊重,一方面让听者有表现自己的时机,不能让自己占尽“风骚”,这样就更容易沟通。

二要留意他人的反应。如果听者已经厌烦了,你还没完没了,岂不可笑?

三是不过分地显示自己的热情,以使人难以应付。

四要时刻记住话的主旨,不要为了显示健谈而东拉西扯,制造拼盘杂烩。

2. 把握讲话的最佳时机

“第一发言”为的是给人第一印象,但是不论什么话题,都需要把握最佳时机。

适当的说话有一个不可缺少的要素,即在适当的时间内,利用有限的几个语句,充分表达自己完整意念的能力。

很多人有个共同的毛病，他们在不必要的场合中，把自己所拥有的一切话题，一古脑儿在一次机会里说完，而等他需要再开口时，他已经无话可说，面临困窘的场面，使得交际糟糕。

如要表现自己吸引别人，首先请把住你的说话时机，具备优越的时机感，要能把听众想要听的事情，在他们想要听的时间内，把适当的构想和提案告诉对方，这是一种无与伦比的才能。

时机，关系着事情的成功。不论在什么形式上发言，需要特别注意时机问题。时机，是一切行动的指针。

大部分的人，由于不懂得把握说话时机，以致造成终生追悔莫及的遗憾。说起来，掌握时机似乎是一种天赋的特别直觉，但也和经验一样，必须由磨练而来。

3. 保持沉默

如果我们毫无准备的参加某种社交活动，或者，这是个吵闹争辩的乱糟糟场所，对某种事情不甚知晓，与其不达要领，对方又不愿听自己的话而强要喋喋不休，倒不如严肃认真、庄重不苟地故意保持沉默，以沉默吸引他人的注意力。

在一次喧闹的文坛聚会上，口才出众的陈先生在会上滔滔不绝，其他人都对他吸引人的高见而在乱嚷嚷地评判。张先生一直在聆听，一言未发，保持沉默，偶尔，他向身边的人小声嘀咕两句。大伙儿觉得他的沉默和小声说话很新奇，被他的沉默所吸引，“他为什么不说话？”“他到底在说什么？”不久，会场都集中过来，屏气凝声地倾听。张先生恰到好处地运用了沉默吸引术。如果这时他迫不及待地，大吼大叫地来对付这种喧哗场面，以作表现自己，那么，他只能是个人演滑稽的独脚戏。

不论是演讲，还是交谈，不论是一人对多人，还是一人对一人，如果大家或他人在侃侃而谈，在拼命说话，你最好不要

与之争,保持矜持,暂时的沉默或小声与他人交换几句;如果你正在眉飞色舞、夸夸其谈,对方不但不愿听,甚至故意埋头于报纸之中,表明对方已经看透了 you,心理上占了优势,你再热心地说服对他来说不过是耳边风,是一种不受欢迎的声音,这时你最好闭嘴,沉默哑然,或降低一下声音,让语调有所变化。这些适时的沉默和小声,如果引起对方的注意,就正中下怀。

如果好好利用沉默来表现态度,虽然一时不被人们所注意,但一旦为人们所知晓,很容易被人们所喜欢。因为适当的沉默往往是谦虚、自重、成熟的表现。

我们要表达某一事情时,也并非一定要用语言来表示,有时利用一个瞬间的耸耸肩膀、使个眼色、吹个口哨等,也能够适当而准确地说清某件事情,给人美好的记忆。如果单靠声音来传达,可能对方还有模糊不清的时候,这时可以借助无言的沉默来增加形象的鲜明度。所谓无言的表现,是以含有表现力的表情、姿势和动作来传达意思。真正善于言辞的人,经常都会借助这些表现手段的。

(二)敢与他人攀谈

在现代社会生活中,人们的生活范围广大,很多交谈都是在陌生人之间进行的。如出差、旅游、联系工作、进行调查、接待来访、购买物品、文化娱乐等等,都要与陌生人打交道。我们面前的陌生人,是一个谜般的宝藏,需要我们去开发。大家都需要陌生人的刺激——一个跟我们不同的、暂时是个谜的人。所以,陌生人当中许多人都想或期待说自己要说的话。为了减少那些失之交臂的遗憾,扩大交往面,我们需要学会与陌生人攀谈的技巧。

那么,如何与陌生人攀谈呢?

1. 要有敢与陌生人攀谈的勇气

与陌生人交谈是获得新信息的好途径,是求知学习的好渠道,是扩大横向联系的好机会,是交朋结友的好方法,应该勇于攀谈,乐于攀谈。初次见面,素昧平生,互相不了解,容易产生交谈的心理障碍,如胆怯、缺乏自信心;怕对方不理睬,下不了台;骄傲、瞧不起别人;与异性的陌生人攀谈,怕别人说闲话等等。因此,与陌生人攀谈或交谈,必须要克服各种心理障碍。其实,与陌生人攀谈,并没有什么可怕,也不值得大惊小怪。

与陌生人攀谈,关键是勇敢地、镇定地说出第一句话。第一句话说出来之后,其他话就好说了。怎样才能说出第一句话呢?主要是进行自我心理和情绪的调整。要自我鼓励,自我信任。可以暗示自己:“慌什么?一句一句地说!”“怕什么?他是人,我也是人,为什么我不能说?”也可以用些警句来勉励自己:“大胆天下去得,小胆寸步难行。”“去做你害怕的事,害怕自然就会消逝。”“自己先有一种坚信,然后用你全部的精力去做——成功的基础十有八九建筑于此。”如果情绪紧张,可以先转移到别的事物上去,使自己的心情平静下来,然后去轻松地进行交谈。

2. 要抓住攀谈的契机。

对于陌生人,我们不能光凭“勇气”而随便地去打扰人家,如此,人家便会对你产生疑窦,很难打开交谈的局面。所以,与陌生人攀谈机会很重要,而机会均来自自然。不那么生硬。

比如,在车船上,在宾馆里,在游览中,大家碰在一起,互相关心,互相帮助,互通信息,共同娱乐(如玩扑克、下棋、跳舞等),都可以攀谈起来。如果是在火车上,你和一位女士坐在一

起,你去打开水,顺便问她:“小姐,您要开水吗?我帮您拿吧。”她看你诚恳、热情、豁达的男士风度,就会欣然同意,而且会对你说:“那就麻烦你了。”这样就可以打破隔阂,互相攀谈。

还请记住这一点:你对人家好奇,人家对你也好奇;你能增加他们的生活情趣,他们也能增加你的生活情趣。因此,与陌生人攀谈,还得注意把谈话引向深入,不能光由对方一个人说话,你也得恰当、坦诚、相对地推波助澜,顺人话意。初次交谈,切不要抬杠、争辩,引起不快和僵局。攀谈的目的只是为了互相了解,交谈投机,相见欢愉。

总之,只要你留心,随时都可以发现攀谈的契机。

3. 要会找话题

与陌生人攀谈,需要一些经验,开始也可能碰钉子,讨个没趣,但是不要因此而发愁担忧,坚持下去,逐步积累经验,就会学到应付各式各样的环境和各式各样的人物。同时,需要一定的知识,要经常地看书、看报、看杂志,留心报刊书籍上各种各样的事情,积累“闲谈”的资料,与别人攀谈时就有了话题,就有了攀谈的“资料和内容”。好话题,是初次交谈的媒介,是纵情畅谈的开端。怎样找话题呢?

第一,找热门话题。选择众人关心的热门话题或重大社会新闻,在陌生人面前讲出来,引起大家议论。如人们经常议论的物价问题,股票证券行情,第二职业与“下海”,国际性的体育比赛,突然发生的某国军事政变、劫机事件等等,这些都是人们所关心的、所乐道的话题。再如吃喝、烹调、编织、时装、家具、房屋等这些小的事情,也是大多数人愿意谈论的话题,不要认为谈这些生活小事是庸俗而缄口不言。如果大家都在谈论这些,你却一言不发,必将显得不合群。

第二,“投石问路”。先在寒暄中提些试探性问题,待略有

了解后再有目的地交谈。如你和一位陌生人在接触的闲谈中知道他是北京某大学毕业的，你就顺着问北京的情况，把话题引向深入。

第三，“投其所好”。抓住陌生人感兴趣的事情进行交谈。他喜欢摄影，你就和他谈摄影；他喜欢美术，你就和他谈美术；他喜欢踢足球，你就和他谈足球。如果是这样，对方很可能把你当成他的知己。但是，需要注意的是，谈话要看对象，要根据各人不同的特点确定话题。不要不看对象，选择那些对方不感兴趣和内容不熟悉的话题。如，对方是农民，你就不能谈迪斯科怎么跳法；对方是工人，你就不能和他谈庄稼的栽培与管理；对方是艺术家，你就不能和他谈自然科学的研究；对方是哲学家，你就不能与他谈文艺创作等，这些与对方职业和兴趣不同的话题，是很难激发他谈话热情的。

第四，就地取材。借用当时、当地和对方的某些材料为题，引发攀谈。对方的姓名、籍贯、年龄、学历、经历、服饰、居室摆设等，都可以随手拿来，引出话题。如果访友拜客，不妨赞美一下室内的陈设，比如墙上挂的字画呀，组合柜上摆的工艺品或文物呀，电视机、录像机和音响的性能呀，书柜里放的图书呀等等，都可以作为交谈的话题。交谈时，应主要采用赞扬式，最好不要挑剔和批评。这样才有利于创造融洽的气氛。

请记住，以对方为话题，这种攀谈方法往往挺奏效，因为它迫使对方回答。如“我远远就看见你进来，我想……”，“你看的那本书正是我喜欢的”，“你穿的衣服真漂亮”，“你长得真帅”等。

第五，坦白地说明你的感受。不管你怎么想，你不要把那些起初看起来和我们不同的陌生人当成外人，要把你的感受向第一个似乎愿意洗耳恭听的人说出，这个人可能就是你的