

思维导图丛书

赢得他人

——磨砺社交智能的十大秘笈

[英] 东尼·博赞 著
张鼎昆 徐克茹 译

外语教学与研究出版社
北京

献 辞

谨以此书作为我和挚友兼私人助理莱斯利·拜厄斯共同工作 20 周年之纪念。20 年来，莱斯利接待过来自世界各地大约 100 个国家的数千位各界人士。她以非凡的社交智能受到了普遍的尊敬，赢得了广泛的爱戴。

莱斯利，这本书是献给你的！

目 录

思维导图内容概要 (插页)	II
致谢	1
第一章 什么是社交智能——它为什么这么重要？	2
第二章 读懂他人——身体语言及其掌握技巧	12
第三章 倾听的艺术	26
第四章 建立关系网	40
第五章 如何在群体中脱颖而出	60
第六章 态度的问题	72
第七章 谈判——如何赢得朋友，影响他人	94
第八章 优雅的社交风采——什么时候该做什么	110
第九章 社交成功的指路牌	120
第十章 “10种智能”的力量	132
结束语	140
社交智能调查问卷——答案	143

思维导图内容概要（插页）

第二章思维导图——我是谁？——如何表现自己——知己知彼，交流，身体语言。

第三章思维导图——倾听的技巧——权衡倾听与讲话的时间比——2:1 的比例，提高倾听技巧。

第四章思维导图——网络——会面，影响他人——表现自我，第一印象、最后的印象。

第五章思维导图——如何在群体中脱颖而出——出类拔萃的社交明星，用你的头脑给人留下印象——记忆力，姓名，谈话。

第六章思维导图——树立自信——用自信与他人建立联系，激发自信心——态度与行为。

第七章思维导图——谈判——解决冲突，友善地处理不同意见——妥协，忍耐，理解。

第八章思维导图——优雅的社交风采——表示关怀和体贴——感恩，庆典，礼物，哀悼。

第九章思维导图——策划一次聚会——运用你在本书中学到的知识。

致 谢

衷心感谢我的朋友兼文献管理员卡罗琳·肖特，她对这套图书出版前景的预见力和无私奉献鼓舞了参与这个项目的每一个人。特别要感谢我的朋友卡洛·汤金森主编，她把自己的10种智能都最大限度地发掘出来，为这套丛书的顺利出版作出了卓越的贡献。

同时要特别感谢本书编辑夏洛特·赖丁斯。她的语言智能和空间智能发挥了至关重要的作用，帮助我们本书雕琢成目前这个样子。

感谢给予我特别支持的团队，现在我们亲如一家。团队里每一位成员都在自己的专业领域内取得了杰出成就，他们使本套丛书在全球不断获得非凡的销售业绩。他们是：装帧设计师纳塔莎·菲德勒、高级市场营销经理乔·拉尔和营销总监梅格·斯莱菲尔德。

还要热烈欢迎我们团队的新成员、新领导：贝琳达·巴奇。

我也要感谢我的家庭团队：莱斯利·拜厄斯助我梦想成真；我的妈妈琼·博赞一直在以娴熟的技巧帮助我编辑文稿；还要感谢范达·诺斯对本书所作的贡献，是她以自己的远见卓识促成了思维导图丛书的出版和普及。

第一章

什么是社交智能 ——它为什么这么重要？

WHAT IS SOCIAL INTELLIGENCE
AND WHY DOES IT MATTER?

- ▶ 想象一下，你走进了一个社交聚会大厅，里面全是陌生人，这时你会不会害怕？
- ▶ 想象一下，当你和未来的岳父岳母或公公婆婆作简短交谈的时候，你会不会吓得语无伦次？
- ▶ 你以前是否曾经被引见给一群人，但你一转眼就忘记了他们的名字，一时竟不知说什么好？
- ▶ 你是否曾试图在求职面试的时候给别人留下美好印象，但却紧张得说不出话来？
- ▶ 你是否希望能愉快地和别人交谈，并且很容易就交上朋友？

如果上述任何一种情景引起了你的共鸣，或者你的社交智能有待于挖掘，那么本书会给你极大的帮助。

“社交智能”是我们与周围的人相处和沟通的能力。毕竟，人是一种社会性动物，如果我们要享受生活

并取得事业的成功，那么这种社交能力是至关重要的。

社交智能——定义

如果我们都很诚实，那么我们当中的大多数人都会承认我们的“社交技能”需要磨炼，而社交智能是由多种能力和技巧组成的。

一开始的时候，你需要在一对一的基础上和别人发生联系，然后是和一小群人，一屋子人，甚至更多的人。你面对的是大脑与大脑之间的交流。就目前所知，人类的大脑是宇宙中最复杂、最发达、最强有力的器官。应付一个人（你自己！），这任务就够艰巨了，而能同时成功地应付很多人，则堪称是天才之举！

具有社交天赋的人会运用大脑和身体的活力与别人进行交流，“阅读”别人。他们会以积极的心态，鼓励别人成长、创造、交流和友好相处，他们还知道如何交朋友并维持好朋友关系！

这种极其重要的智能还包括通过谈判解决冲突的能力。有了这种能力，你就能像划独木舟的老水手那样善于处理急流般的冲突，能根据谈判情境随机应变、应对错误和控制局面。

所有这些技能都要求具有社交智能的人善于谈话、善于倾听，能够与人们进行成功的、广泛的交流。具有社交智能的人能轻松自如地适应不同背景、不同年龄、

不同文化和不同社会阶层的人，而且（更重要的是）能使他们周围的这些人感到放松和舒适。

管理者需要运用社交智能来提高效率，做好工作。同样，销售人员、接待员、教师、医生、社会工作者、宾馆服务员也需要这种智能……实际上，我们每个人每天都在和他人打交道！社交智商是我们能够培养的最重要的、最有益处的智商——好在它是能够培养的！

社交智能——优势和弱势

拿出几分钟时间，在一张大纸上画一幅草图，标出你认为自己所在的社交优势区域和弱势区域。要保证自己的思考涵盖了家庭生活与日常工作——令人惊奇的是，有那么多成功的商人和职业人士发现在社交情境中和别人谈话非常困难！

你所思考的生活领域可能包括：

- ▶ 倾听他人说话；
- ▶ 在社交场合“拉家常”；
- ▶ 了解其他人的感受；
- ▶ 把你的思想“推销出去”；
- ▶ 用积极的态度对待自己；
- ▶ 用积极的态度对待别人；
- ▶ 优雅地应对令人尴尬或窘迫的局面；
- ▶ 与人和睦相处；

🔗 从人群中脱颖而出——你完全可以！

社交智能方面引以为戒的故事（一）

我十几岁时曾经认为，只有聪明、时髦、健壮的人才能受到别人的欢迎。于是，参加聚会和社会活动时，我总是不停地炫耀自己的高智商，挑剔别人的错误，在讨论问题时总是试图证明我的“对手”一无是处，而我是一贯正确的，并且炫耀我强健的身体。

有人告诉我，高智商和好身体是通往成功的必由之路，但令我大吃一惊的是，不经意间，我已树敌太多；总是以“聪明、强硬、正确”的面目出现也使我的朋友越来越少。

后来，我父亲帮助我认识到，在辩论中获得胜利并不意味着能够在社交场合取得成功。有一次，当我赢得了战斗——辩论——的胜利却输掉了社交环境这个战场的时候，父亲送给我一首诗，他说这首诗会帮助我提高社交意识。诗是这样写的：

这里躺着乔纳森·格雷的遗体，
他为了保卫他的正确方式而死。
他的冲锋，完美无缺，
但他似乎正是为那错误的冲锋付出了生命！

我开始观察周围那些在社交方面显然比我成功的人。我发现他们那时做的很多事情对我来说是完全陌生的，和学校里教的“可接受的行为”也完全相反。

最受欢迎（和最快乐！）的人总是在微笑或是在讲笑话（我“不能”！）；他们富有影响力、思想开放、乐于助人并且能够为他人着想，极力避免和别人争论。我小时候由于内心十分敏感，常常把事情弄得更糟；他们却更轻松、更自信，而且在吸引异性方面也更成功！

情况越来越明朗了。如果我希望我的社交生活更加成功，那么我的智商和肌肉并不是唯一需要发展的东西：我必须注意多理解他人，这是社交智能中非常重要的一项技能——人际沟通的技能。

本书将会帮助你从类似我曾经体验过的那些不必要的恼人经历中解放出来，把你身上潜在的令人惊异的社交智能迅速挖掘出来。

为了在生活和社会交往的成功，理解和掌握这种令人难以置信的复杂智能是非常重要的。这样，不仅有益于你的社交生活，而且有益于你周围的其他人的社交生活——成功的社交会对你的身体健康产生积极的影响，就像下面的研究所揭示的那样。

什么东西能治愈你的感冒？丰富多彩的社交生活！

卡内基·梅隆大学的心理学家谢尔登·科恩确认了前人的研究成果，同事、亲戚、朋友、恋人们能以“团队”的角色来保护你不得感冒。先前的研究表明，积极的社交生活能使人更健康、更长寿。科恩的研究进一步指出，不单单是社交活动的次数很重要；社交活动的多样性也很重要。

科恩和他的同事招募了151位女士和125位男士，让他们至少每两周详细记录一次自己和哪些人有过交往。除了交往的人数，他们还要记录“社交网络”的多样性。他们的交往对象被分为12类，包括邻居、同事、父母、配偶等。

然后，科恩让这些人都暴露在有感冒病毒存在的环境中，同时记录下他们的感冒发病率。

那些社会关系少、社交网络有限的人中，有62%患上感冒，而那些和六种或六种以上的“交往对象”交往过的人只有35%患上感冒。科恩推想后者免疫力更强的原因之一是：丰富多彩的社交网络使他们产生“感觉良好因素”，因而增强了免疫系统抵抗病毒侵袭的能力。

全书内容概要

本书分为10章。在阅读过程中，你会发现每一章都会在其他章节的基础上帮助你加速发掘社交智能。本章，也就是第一章，让你迅速认识到社交智商的潜在力量及其重要性。以下是本书其余各章的内容概要。

第二章 读懂他人——身体语言及其掌握技巧

我们人类有一半以上的交流是通过身体语言进行的。在这一章当中，我将向你解释怎样通过身体语言塑造自己的形象，怎样通过他人的身体语言来读懂他人。人类的身体是一种奇妙无比的工具，它能以微妙的方式弹奏出“交流的乐章”。如果你学会了演奏它的技巧，你在社交方面就会收获累累硕果。

第三章 倾听的艺术

社交智商最高的人并不是说话最多的人——而是倾听最多的人。在这一章里，我将向你介绍倾听的艺术和技巧，告诉你少说话也能控制谈话的简单方法！

记住：你有一张嘴和两只耳朵。想想这一点！

第四章 建立关系网

希望广交朋友、赢得他人、受人爱戴、谈笑自如、成功地与别人谈判、用能够达到自己目的的方式来处理人际关系，是每一个人的天性。阅读本章，你会找到建立关系网的妙法！

第五章 如何在群体中脱颖而出

这一章将向你介绍怎样从群体中脱颖而出，怎样用你的头脑在每一次社交聚会中给人留下深刻印象！

第六章 态度的问题

你的态度不仅强烈地影响你的行为，而且强烈地影响你周围人的行为，而人们之间的行为又是相互影响的，因此强烈的影响效应就像波浪一样向整个世界扩散开来。你的自信是打开关系之门的钥匙。我将说明什么是“同伴压力”，并且告诉你在你可以传给孩子的东西中哪一样最重要。

第七章 谈判——如何赢得朋友，影响他人

你怎样确保在任何谈判中都取得双赢的结果？你怎样才能以友好的方式处理冲突以及不同意见？这一章将会告诉你需要知道的一切！

第八章 优雅的社交风采——什么时候该做什么

用简单的方式表示你对别人的关注，这是极具社交智慧的。本章将引导你理解这些方式是怎样起作用的，你怎样使用它们来获得益处、获得快乐。

第九章 社交成功的指路牌

开发社交智能无疑会使你具有更高的社会地位和更强的影响力。你可以把在本书中学到的一切都运用到实践中，以确保你在未来更加成功。本章介绍了一位伟大的社交智能明星，她代表着社交智能的力量和品质。

第十章 “10 种智能”的力量

在本章，我将说明社交智能只是我们拥有的众多智能之一，并解释各种智能是如何相互影响、相得益彰的。

为了帮助你加速发掘社交智能，本书引用了大量名言、设计了很多自我检查练习、讲述了很多精彩的故事，并对典型案例进行了分析。本书还有另外一些特色：

- ▶ **思维导图。**思维导图是一种神奇的思维工具，它能帮助你像局外人一样看见自己头脑里“思想的地图”！思维导图使用了你每天都在使用的认知、理解、记忆等全脑“设备”，包括词汇、线条、颜色和图像。不管在何时何地使用思维导图，你都可以化繁为简，轻松做事。它们是你“大脑的朋友”。
- ▶ **社交练习。**以下各章都包括一个社交智能测验——游戏和有趣的练习。它们将帮助你拓展和强化社交智能。你可以把它们看成“大脑健身房”，一个使你的社交智能肌肉更有力量、更加灵活、更有耐力的地方！
- ▶ **社交头脑增强法。**这些增强法采取了目标或宣言的形式。通过不断重复它们，你可以在头脑中建立起关于这些目标的全景图，增加将这些东西转化成新的社交行为的可能性，促使你提升社交智能。这些方法是精心设计的，能帮你弥补“积极的思考”这一思维模式中某些不完善和不准确的缺憾。

第二章

读懂他人 ——身体语言及其掌握技巧

READING PEOPLE BODY LANGUAGE
AND HOW TO MASTER IT

不管你用哪种语言，除了你是谁，别的你什么也说不清楚。

——拉尔夫·沃尔多·爱默生^①

为了使你能更好地和他人进行交流，你的身体设计得完美无缺。你的声音和话语，在社会交往的艺术和技巧方面，显然扮演着至关重要的角色。但是，你也应当充分意识到，在和他人交流的过程中，更多的信息是通过你的身体来传达的！科学研究表明，在所有的交流过程中，55%的信息都是通过你的行为举止来传达的！

不管你是高兴或是难过，健康或是多病，舒服或是不舒服，悠闲或是忙碌，自信或是紧张，充满热情或是厌倦一切，兴趣盎然或是漠不关心，直爽坦率或是充满

^① 爱默生（1803—1882），美国19世纪著名文学家、哲学家，超验主义学说的主要代表人物。