

人際 EQ

人際關係 (Relationships) 定義

人際關係可說是人與人之間，在一段過程中，彼此藉由思想、感情、行為所表現的吸引、排拒、合作、競爭、領導、服從等互動之關係，廣義的說亦包含文化制度模式與社會關係。

史丹福研究中心：你賺的錢 12.5% 來自知識，87.5% 來自關係。

洛克斐勒說：我付高薪給處理人際關係的能力，遠超日光之下任何其他能力。

人際關係恰似銀行戶頭，不論父母，子女，夫妻，朋友，上司部屬之間都一樣。

良好的人際關係與說話的藝術有著密切的關係。

受歡迎的人四個品質特徵

1. 肯定別人的人
2. 愛別人的人
3. 尊重別人的人
4. 接納別人的人

如何與人建立良好的人際關係

溝通是人際關係中最重要的一部分，它是人與人之間傳遞情感、態度、事實、信念和想法的過程，所以良好的溝通指的就是一種雙向的溝通過程，不是你一個人在發表演說、對牛彈琴，或者是讓對方唱獨角戲，而是用心去聽聽對方在說什麼？去了解對方在想什麼？對方有什麼感受？並且把自己的想法回饋給對方。溝通過程中可能因溝通者本身的特質或溝通的方式而造成曲解，因此傳送訊息者與接收者間必須藉著不斷的回饋，去澄清雙方接收及了解到的是否一致。除此以外，還有很多輕而易舉的事就能幫助我們和人建立良好的人際關係：

1. 自我肯定及接納
2. 平靜誠懇的態度
3. 謙卑溫柔的心
4. 適度自我表達
5. 尊重別人並欣賞自己
6. 尋求共同價值觀之夥伴
7. 排除人際障礙
8. 服務之人生觀
9. 遵守團體規則
10. 積極人際成長

談話心理學

人際關係的互動中衝突是免不了。人人都經歷過衝突的「危機」。處理不當可能損人不利己，然而處理得當，是一個學習成長的「良機」，也是一種建立關係更上一層樓的「轉機」。

談話的技巧包括傾聽與傾訴。

同理心的傾聽—保持沉默，適時加以回應的傾聽，它的效果宏大。因為沉默傳達著接受、專心與鼓勵。適時說「我了解你的心情」，「我同意你的想法，但……」

錯誤的示範：對方才講一句話，你就來不及打斷，且說「你錯了」，「我完全不同意你的看法」。

傾訴是溝通自己的立場與感覺，所以要用平靜誠懇的語氣，不能用攻擊，責備，或批評的口吻。

先想後果再行動 (Begin with end in mind)

「忍一時，風平浪靜；退一步，海闊天空。」

S.T.A.R

Stop: 想開口前先停一下，作深呼吸，心裏慢慢從一數到十，這樣你的思維會比較清晰，衝動下出口傷人或委曲求全的機會大大的減少了。

Think: 分析衝突的情況，想一想你讓步或堅持的後果是甚麼？這樣的後果是不是你願意承受的？

Action: 想清楚後果，開始行動，並且要坦然的接受自己選擇和努力的後果。

Review: 事後回顧檢視整個的交涉妥協的過程與結果。

如何維繫良好人際關係

增進與他人進行有效溝通的能力，是維繫良好人際關係的首要條件，以下幾項通則提供參考：

1. 站在對方立場設想，將心比心，並且用溫暖、尊重、了解的方式去溝通。
2. 了解溝通的障礙並且盡可能去突破。
3. 得有與人溝通的意願，以一顆開放的心靈傾聽，千萬不要立即下價值判斷，而最好以對方的立場和觀點去設想。
4. 當一位好聽眾，用我們的心靈去聽聽對方的想法與感受，而不只是字面上的意思。然後要坦誠地告訴對方，我們聽到了什麼？有什麼樣的感受和想法？
5. 善解人意，我們不一定要贊同他人與我們不同的意見，但是如果我們能了解他人，我們自己也會快樂無比。

加強對自己的了解，知道自己會說出什麼樣的話，也是能與他人維繫良好人際關係的技巧之一。

人際關係的六條金科玉律

1. 主動定律：要別人喜歡我，我先要喜歡別人。
2. 捨己定律：當你滿足了別人的需要，你的需要就有機會得著滿足。
3. 反映定律：你的外在世界，反映出你的內在世界。人如何對待你，反映出你如何對待他們。
4. 吸引定律：你是怎樣的人，吸引怎樣的人做朋友。
5. 回饋定律：改變對方最短的路，是改變自己。
6. 循環定律：你可以引動人際關係的善性循環。