

如何增進社交能力

文／洪建德 本刊特約健康顧問·陽明醫院新陳代謝科主任

一般來說，EQ高者，其社交能力較好。但我們如何能增進社交能力及社交上應具備哪些基本技巧，是一個值得探討的問題。

社交活動中，首先應具備協商能力。因為每個人個性不同，人與人之間容易有糾紛，能替人排解糾紛、仲裁事情、解決爭端者，就適於發展EQ。因此這些人會成為外交家、企業管理專家、法律專家以及「獵人頭」併購事業的專家。

接著是組織能力，即如何將身邊人員動員起來，成為一股你所要的力量。例如交響樂的指揮家，能將120條心、絃及不同的演奏技巧組合起來，演出作曲者的情緒，這就是組織的能力。軍隊指揮官更必須熟諳這個道理，如楚漢相爭的劉

邦與項羽，鬥的就是EQ。現代電影的導演、製作人能將他心中所想要的氣氛，藉由他人表達出來，也要有良好的EQ能力。

其次就是分析的能力。例如能很快的了解他人，把他人臉上表情、內心所想的分析出來，並隨之作對應的話與行為，對週遭的事物變化，也能運用五官收集、大腦分析。

最後是人與人之間的聯繫。這就是一種愛或同理心，所以這些技巧就像潤滑劑一樣，使人與人的溝通無障礙。不過還有一種人，日本人稱之「蝙蝠」，西方人稱為「變色龍」，即他具有多重性格，見人說人話、見鬼說鬼話，這樣的人當然是隨波逐流，不過有時卻可取得地位及名望，但通常缺乏正義感。

認識情緒

影響我最深的一本書是高中生物學，讓我

印象最深的是homo sapiens，是「智慧人」的意思，假如我們沒有智慧，我們就不能成為人類。而人類的智慧從何而來？是從EQ而來的，無論是在種族的演化或個人的經驗上，



都有著EQ演化的基礎，這些情緒的武器深深烙印在我們的神經系統當中。

有人因衝動而殺死自己的兒女或丈夫，我們會認為這是台灣的亂象，但美國更是如此。近年來，根據媒體報導，每分鐘內會有幾十件兇殺案發生，在德國，情緒的衝動也常是造成槍枝兇殺的原因。

所以我們首先須對行為衝動有所了解，到底行為衝動時，會產生什麼反應？行為衝動時，血液會流向我們的四肢，因為腎上腺髓素的荷爾蒙增加，也就是抗胰島素的荷爾蒙增加了。這時候心跳加速，心流增加，尤其是四肢的血液會多了起來，這種身體的反應就是戰鬥或逃跑。

相對地在快樂時，腦部製造憂慮的部份漸減弱下來，人們變得寧靜，所以這時不只是身體的新陳代謝得到了休息，而且遇到任何突發狀況也會較為清醒。同樣的在充滿愛與溫柔中，我們自主神經系統的警覺狀態較佳，理性會勝過感性，判斷會較正常、正確。

多用大腦

將EQ從多方面觀察。一是從自己情緒認知上，看能否知道所做的判斷，是否受情緒影響，例如是否因我喜歡或不喜歡這人，或是否因為情緒低落或高漲。

不了解自己的感受，一定會成為感覺的奴隸。感覺是比中樞神經的大腦皮質還低一層的，較像魚兒或蜥蜴般的反射動作而已，這當然無法具有靈性，以及解析或擷取更多資訊的能力。

所以能夠掌握感覺，才能主宰自己的人生，遇到重大事情才能作出正確判斷。小事情如判斷失誤，對人的一生影響不大，但像婚姻、事業等重大的決定，稍有不察，則影響重大。

情緒管理

除了認識自己的情緒外，從第二層面觀察，我們也需要學著管理自己的情緒。譬如在

情緒低落時，如何一人獨自度過，如何使自己的情緒重新出發，如何擺脫焦慮不安，如何使自己的想法不會走入自我毀滅的地步。因為人們有時會失戀、失去配偶、雙親、朋友或工作，難免會進入情緒低潮。

一個人除非是非常幸運，且有良好的家世背景，否則失的機會通常是較得的機會大，所以現代人除了要會財務管理、投資管理、健康管理外，還得注意情緒管理。

人生不如意事十之八九，如何管理情緒是一件大事，我想德川家康的成功，就歸功於他的情緒管理。他在未成為將軍前，雖已是數一數二的大諸侯，但他仍然遇到挫折，就如他在豐臣秀吉的忠誠度測驗下，斷然作主遷邑，甚至於有弑子的舉動，以將來整個家族的興旺，犧牲當前，忍受侮辱，委曲求全，控制情緒，最後在豐臣秀吉死後，運用手腕滅絕豐臣子嗣，打敗西軍，成為將軍，可說是情緒管理的高手。

有同理心

不只要管理自己的情緒，也要了解別人的情緒，所以常要有同理心。當你具同理心時，任何人都可能成為你的朋友，即使是敵人，有時也會同意你的看法。所以基本的人際技巧是建立在認識自己、認識別人身上。

假若對他人的感受視若無睹，請問佛陀、穆罕默德以及耶穌基督能廣傳他們的教義嗎？為什麼猶太教只有猶太人信奉？而天主教、基督教的教徒人數卻能涵蓋世界上最多的人口呢？我想最重要的原因是天主教、基督教的教義，對他人含有同理心。同樣的，印度教傳不出印度之外，而佛教卻能，也是因為它們對其他民族及他人的關心，甚於對自己的關心。

若對他人的感受視若無睹，是成不了氣候的，即使是黑道的大哥，也一下就被屬下擺平了。所以，利他、博愛的精神以及慈悲心都是同樣的道理，讓我們能夠從細微的訊息中，體會別人內心的感受及需求。 ㊦