

EQ 與 人際關係

胡慧玲 牧師/博士



課程摘要

- 深入了解 EQ 的五種特質
 1. 自覺能力
 2. 情緒管理
 3. 自我激勵
 4. 變通能力
 5. 人際關係
- 練習人際溝通技巧
- 獲得增進 EQ 及人際關係的策略及方法
- 課堂練習與討論

科目：EQ 與人際關係

指定閱讀書籍：

1. EQ 丹尼爾●高曼 Daniel Goleman, 張美惠譯
2. Biblical EQ by John Edmiston

講師：胡慧玲 牧師/ 博士

第一課 **自覺能力 self-awareness**
發展 EQ 的基礎
有洞見於自己的情緒時, 才能得到醫治

第二課 **情緒管理 emotional control**
情緒失控原因
妥善處理的方法

第三課 **樂觀/自我激勵 motivating oneself**
培養正面想法
自我激勵/幽默樂觀

第四課 **可變通性 flexibility**
將精力放在適當之處
尋找新辦法

第五課 **人際關係 social skill**
是建立在‘其他 EQ’的基礎上
自我掌握 (自我情感表達及協調)
同理心
個人魅力、領袖風範的根本要件
集體 EQ

EQ 與人際關係

胡慧玲 牧師/ 博士

IQ = 智商 EQ (Emotional Quotient) =
一個人的幸福快樂, %來自 IQ, %來自 EQ

純粹高 IQ

- 男性
 - 具有廣泛上的與, 有抱負有效率, 呆板頑固, 不易為自身問題困擾, 驕傲, 一絲不苟, 對感官與性愛無法自在享樂, 疏離淡漠
- 女性
 - 對自己, 善於自己看法, 具廣泛智識與美學的興趣, 通常, 易愧咎, 不易公開表達憤怒

EQ 高

- 男士
 - 社交佳, 不易陷入恐懼或憂思, 對人對事容易, 正直富, 感情生活豐富但不逾矩, 自處或與人都
- 女士
 - 能直接並適度表達, 富, 覺得生命, 外向, 善於調適壓力, 容易結交, 無處不自安, 能表現, 坦然享受感官經驗, 甚少焦慮、愧疚或陷入憂思

高 EQ 的人

- 運用及解決問題
- 能平穩又細心地面對的人
- 幫助他人
- 保持及的態度
- 在轉變中能
- 持續改進自己

EQ 五特質:

1. self-awareness
2. emotional control
3. motivating oneself
4. flexibility
5. social skill

檢驗你的 EQ 能力 (誠實客觀作答;或請別人替你回答)

1. 我很清楚知道自己甚麼時候開始生氣
2. 別人生氣時,我可以保持冷靜,以解決問題為優先考量
3. 面對新的想法或新的處境時,我會以愉快的心情來迎接
4. 進行一項任務時,我會有始有終,並且與他人配合,信任別人
5. 與到困難或挑戰時,我能夠不慌不忙地解決難題,繼續工作
6. 碰到衝突或麻煩時,我總是保持積極樂觀的態度
7. 我能夠看出別人的感受,領受別人的想法
8. 在做出決定之前,我願意聽取別人的意見
9. 別人喜歡向我傾訴,我總是可以讓對方開心點
10. 解決衝突時,我鼓勵對方與我有誠實與互相尊重的討論
11. 我能夠幫助不同意見的人達成協議
12. 在團隊中,當我的決定有所改變時,我能夠顧到別人的感受
13. 我會覺察到負面想法來臨
14. 我能夠想辦法將自己的焦慮降低
15. 我有很好的幽默感

EQ 五種特質

	自覺能力	人際關係	自我激勵	情緒管理	變通能力
1	∨				
2	∨	∨		∨	∨
3			∨	∨	
4	∨	∨	∨		
5	∨		∨	∨	∨
6	∨		∨	∨	∨
7		∨			
8		∨	∨	∨	∨
9		∨	∨		∨
10	∨	∨		∨	∨
11		∨		∨	∨
12	∨	∨			
13	∨		∨		∨
14				∨	
15			∨		
能力總分					

「如果你沒有 ,沒有 ,不能處理負面情緒,沒有同理心或者無法與人產生良好人際關係,那麼,不管你有多聰明,你的人生不可能有很好的進展。」 -- 丹尼爾·高曼

討論題:

1. 我的 EQ 總分是?
2. 我的 EQ 能力最高是? 最低是甚麼?
3. 我最需要改進的部分是?

我思故我在! Rene Descartes

- 、 、 哪一項先有?
- 高 EQ 的人
 - 可以管理控制 及
 - 可以選擇 甚麼, 甚麼
- 低 EQ 的人, 無法有聰明思考
 - 反應
 - 思考

如何可以有高 EQ 思考?

- 更多自覺
 - 了解自己的 及
 - 並且其背後的
- 願意樂觀積極去 思想

Daniel Goleman 認為 ‘自覺能力’ 是

- 發展 的基礎
- 的基礎
- 做高 EQ 的基礎

EQ 1. 自覺情緒的能力

- 自覺到 思想的來臨
- 覺察甚麼時候開始
- 自覺身體因情緒而產生的

敏銳的自覺力會增進一個人的生活 、工作 與 、身體 的維護

- 情緒 (憤怒、悲傷、恐懼、快樂、愛、羞恥)

- 情緒 > 心情 (較緩和與持久)
一個人可以長時間處於暴躁易怒的心情, 卻很難整天在‘盛怒’之中
- 外在 > 特殊性情/氣質 (憂鬱、害羞、樂天)

察覺情緒從‘ _____ ’開始

- 正面、負面情緒都是
基督徒的 _____ 情緒
 - 若是 _____ 的負面情緒
 - 如: 嫉妒、苦毒、仇恨、自義、驕傲、肉體的情慾、等
 - 就需要快快 _____
 - 詩 30、37、73
 - 詩人 _____ 的情緒
 - 負面情緒是 _____
 - 情緒的解決是 _____
- 情緒需要被 _____、_____ 及 _____
- 負面情緒需要 _____ 與 _____
- 做自己情緒的 _____

正面情緒

滿足，欣慰，興奮，快樂，滿意，喜樂，欣喜，得意，幸福，想念，開心，體貼，神勇，貼心，放心，安慰，安心，期待，放鬆，感恩，舒適，享受，平安，輕鬆，...
有信心，被瞭解，被接納，很得意，被珍惜，有盼望，很被愛，被尊重，被愛護，被欣賞，被信任，很溫馨，很感激，很同情，很安全，很感動，...
意猶未盡，欣喜若狂，信心十足，活力充沛，陶醉愛河，...。

EX: 將你現在的情緒標示出來

負面情緒

疲乏，憂愁，無奈，挫折，失望，尷尬，急躁，嫉妒，擔憂，恐懼，痛苦，驚嚇，焦急，無聊，自卑，猜疑，羞愧，寂寞，膽怯，困擾，內疚，震驚，掛慮，煩躁，疏遠，害怕，緊張，羞恥，倒楣，辛苦，不安，很累，困惑，反感，沮喪，焦躁，驚訝，悲傷，無助，絕望，心痛，...
威脅感，被遺棄，沒耐心，沒面子，被控制，窒息感，孤單感，被侮辱，被欺侮，受不了，被誤會，不耐煩，被辜負，被出賣，被冤枉，被遺棄，被看不起，很捨不得，不被尊重，忍無可忍，...。

EX: 標示出你過去一星期/現在的負面情緒

EX: 學習記錄 情緒日記

情緒日記 (記錄自己的感受, 不要躲避, 也不要急著解決, 只要專心標示情緒!)

1. 今早我起床時感覺____、____及____
2. 我開車去上班時感到____、____及____
(我開車送孩子上課時感到____、____及____)
3. 早上十點時我覺得____、____及____
4. 午餐時我的感受是____、____及____
5. 下午三點半時我感覺____、____及____
6. 下班時我覺得____、____及____
(孩子回家時我覺得____、____及____)
7. 下班回到家進門時我覺得____、____及____
8. 吃晚飯時我感覺____、____及____
9. 睡覺前我覺得____、____及____

分組討論

1. 標示情緒時你有甚麼發現?
2. 分享寫完情緒日記的感受
3. 討論如何增加自覺能力?

EX: 成為自己的 '知己' (寫下來)

增進自覺能力(更認識自己)

1. 找到一件最近讓你情緒不舒服的事
2. 重溫當時情境,將情緒標示出來,寫下感受
3. 找出情緒的深層思想 (如:我總是這麼笨!)
4. 挑戰這樣的思想(以事實、邏輯、經文及普通常識)
5. 寫下新感受與新解釋

- 當我們能 _____、_____、有 _____ 於自己的情緒時,才能從這些情緒(愛、恨、情、仇)開始得到 _____。
- 請不要忘記最大的醫生 –
– 祂能醫治一切的傷痛
- 進而,作出高 EQ 的 _____

思考: 一般來說, 沒有自覺能力的人, 經常擁有以下負面的特質. 你想是為甚麼?

1. 對不幸/錯誤的事, 很少願意負責任
2. 經常使用: 你總是, 你每次, 你從不
3. 快快指出別人的錯誤
4. 經常打斷談話或壟斷對話
5. 誇大其實或不誠實
6. 講閒話
7. 心中藏著不滿
8. 不願分享感受
9. 沒有安全感 **Guide P. 49**
10. 很會抱怨及瞎鬧
11. 扮演受害者
12. 很難表達正面感受
13. 自誇驕傲
14. 不切實際
15. 不講理
16. 很想要有權力
17. 死要面子
18. 不願承認自己的弱點

(沒有自覺能力的人, 對身邊的人事物也較無法 ,
所以雖然想要別人喜愛他/她, 但是所作出的卻 .)

自覺性高的人

- 可以準確的
- 有
-
- 喜歡別人
- 正確 情況
- 願意為 冒險

EQ 2.情緒管理

一般人對情緒處理模式

- a. 型
- b. 型 (增強型)
- c. 型 (填塞型)
 - 不願面對, 缺乏
 - 認命抑鬱,

彈簧效應 情緒 → 怒氣
向別人發怒 >> , 攻擊性行為, 暴力傾向

向自己發怒 >> 身體出問題, , 藥物濫用, 自殺傾向

管理情緒

- 想辦法降低自己的
- 別人生氣時,我仍能
- 遇到衝突麻煩時,仍能不忙亂的
- 找出經常引起發怒的

情緒測驗 (通常像你的請打勾)

1. 不滿他人開車不守規矩,以至於邊開車邊罵人
2. 莫名其妙拿別人出氣,找人麻煩
3. 丟東西、甩門或跺腳來洩憤
4. 故作幽默地挖苦別人
5. 不稱心時,板著臉生悶氣
6. 用高分貝音量壓制他人
7. 用不滿的表情折磨身旁的人
8. 用批評來發洩心中的不滿
9. 身體呈現握拳、咬牙切齒、瞪眼、臉紅脖子粗的現象
10. 太敏感,易急躁易發怒
11. 不放過別人的過失,斤斤計較
12. 自艾自憐、自卑
13. 頑固,總認為自己是對的
14. 嘆氣、給白眼露出不屑的表情
15. 罵人、說髒話

討論問題:

1. 打勾越多的人,生氣的頻率是否越高?發怒的程度是否越激烈?
2. 有沒有可能只有一種狀況,但是這種狀況也會促使他成為易怒的人?
3. 哪些現象是你做完測驗後才有的自我察覺?
4. 想像身邊的人,若經常出現這的些情緒,你的生活品質會如何?

怒氣背後的感受

- (Frustration)
 - 對自己或別人 (羞愧、自咎感)、達不到、得不到 的事物、覺得不公平、覺得沒有其它選擇時
- (Hurt)
 - 某事使我覺得傷心、沒面子、被迫去做不想作的事
- (Fear)
 - 感覺生理或情緒上有時(恐懼、焦慮)

基督徒任憑情緒控制時

- 雅各 4:2 -
- 加 5:15 -
- 林前 3:3 -
- 提多 1:12-14 -
- 林後 11 -
- 雅各 2 - 沒有 及

此時, 神的靈會

- 弗 4:30 - 會
- 帖前 5:19 - 不要銷滅聖靈的

成熟基督徒的特質

- 不會 (弗 4:14)
- 長大成人, 能 (希 5:14)
- (約 2:17)
- (提 2:14)

>> 穩定情緒又充滿熱情

「I-CAN」 「 」 妥善處理怒氣的方法

- I : Identify 找出
- C : Catch 追趕
- A : Aware 注意
- N : New 使用

I : Identify 找出易怒事件及原因

- 什麼事件?背後的 ?甚麼 ?
 - 「他這樣做,我當然會生氣!」
 - 為甚麼 ? 你有甚麼 ?
 - 你有可能不生氣嗎? 如何不生氣?
- 先找出 生氣
 - 甚麼樣事件會令你容易生氣?

大腦六秒鐘

來臨時,正常 反應,需要大約 秒鐘

但是

1. 當危急存亡的 時刻,大腦會 ‘ ,
2. 當與過去深刻的 ()類似的刺激來臨時,資訊會跳過原來 ,直接反應
 - 所以若能拖過六秒鐘,就能

找出「 」

- 說 、作
- 莫名被激怒 >>
- 心理情結若不解決,將可能

EX: 找按鈕 完成以下的句子,找出你的情緒按鈕

1. 當...,我會很生氣.
2. 我不喜歡別人說/作....
3. 當有人...,我會覺得被冒犯了.
4. 我覺得當有人這樣做(...)時,是很沒禮貌的事.

5. 如果每個人都不要..., 這世界就會更美好
6. 當..., 我會快要瘋掉.
7. 當有人這樣說(...)時, 我會很生氣.
8. 我工作時, 很不喜歡....

討論:

- 分享你的按鈕.
- 為什麼找到按鈕很重要? 如何超越這些情緒?
- 如何注意到別人的按鈕?

C : Catch 追趕
以 看法取代

A : Aware 注意
察覺發怒時的身體訊號:臉紅脖子粗、怒髮衝冠、咬牙切齒、拳頭緊握、全身發抖、胃抽筋、手腳冰冷

N : New 使用 表達怒氣

爆發前緊急處理

1. 暫停*
2. 深呼吸*
3. 散步、走禱
4. 沐涼
5. 寫下情緒
6. 聽音樂
7. 運動
8. 打電話給朋友
9. 看電視、電影
10. 閱讀
11. 從事愉快活動
12. 轉移注意力

- 處理負面情緒 及 都要做，才算處理完全!
- 箴 16:32 不輕易發怒的、 治服己心的、

面對生氣的人

- 1.
- 2.
- 3.
4.
 - 對方大叫,
 - 你說甚麼
 - 自己也快說
 - “我需要一點時間想一想,能不能暫停一小時,讓我們都想一下?”

EQ 3.自我激勵

1. 培養
2. 自我

你樂觀嗎? 是非題

1. 我比較會專注在問題解決的方法,而不去擔心問題的本身
2. 我要別人先證明給我看,我才信任他們
3. 我能享受及面對工作上的挑戰
4. 我覺得別人能從我的身上的到幫助
5. 我能夠自我解嘲
6. 我有很好的幽默感
7. 我不會輕易相信任何人或任何事
8. 我上班很少休假
9. 我每個星期七天,會徹底休息一天
10. 我喜歡鼓勵支持與幫助他人成功
11. 我總是先信任別人,除非他們作出讓我覺得不值得信任的事情
12. 我不太能夠跟別人說「不」
13. 我覺得我忙到都沒有時間給自己
14. 我盡力經營互相扶持的友誼
15. 我能夠容忍悲觀的人
16. 我經常保持快樂與開心的心情
17. 我吃得相當健康(避免太油太甜太刺激的食物)
18. 一個禮拜我起碼運動三次,每次超過 20 分鐘
19. 大多數的時間我都感覺好累,沒有力氣,也不想工作
20. 常有無助無望的感覺
21. 我每天都能夠花一點時間放鬆或者默想

1. 培養正面想法

- a) _____, 帶來 _____, 帶來 _____
- b) 挑戰 _____ 信念
- c) 開拓 _____ >> 改變人生

_____ 智慧人 _____, 有知識的人 _____ . 箴 24:5

1a). 思想 帶來情緒 帶來行動

- 聽見自己 _____ 聲音
- ANTs (A automatic, N negative, T thoughts)
 - 詩 51:5 我在 _____ 裡被生, 母腹中就 _____ !
 - _____ 人
 - _____ 察覺
- 自我預言

聽見自己思考聲音

負面聲音	正面聲音
_____ 者 都是別人不好	萬事 總能找到好的一面
_____ 者 專注在過去的失敗	總是 生命是豐盛的, 一枝草一點露
_____ 好看 總是期待負面事件發生	抱著 明天會更好, 未來有希望
世界是 _____ 的 停留在過去被冒犯及被不公平對待的經驗	_____ 總是看光明面, 在逆境中也能感恩
自我 不斷懷疑自己的能力, 摧毀對未來的信心	_____ 不會太嚴肅, 找到有趣好笑的一面, 鼓勵自己笑一笑
_____ 心態 不斷焦慮、擔心資源不夠	有 運用想像力與創新找到新方法面對挑戰
自私的 人都是自私自利	_____ 心態 放下怨恨與怒氣, 接納人是不完全的
_____ 一點 最好不要惹事上身	願意 對於此事, 我能如何改進, 如何貢獻己力
_____ 的心態 與別人不斷比較, 找出自己的排名	_____ 看法 看清事實真相
_____ 別人 認為都是別人需要改變	_____ 他人 欣賞他人, 看別人比自己強
_____ 主義 每件事都要完美	_____ 觀 事情總會有轉機

課堂練習: 一半人運用負面思考, 一半正面運用正面思考. 討論全班一起去美國迪斯奈樂園玩, 順道去胡牧師家. 負面思考的先講, 問可能成行嗎? 再換正面思考講, 可能成行嗎?
 討論問題: 了解正負面思考如何幫助我們今天的生活?

1b). 挑戰「_____信念」

- _____事實
- _____認知
- 以偏概全
 - 成熟人講話不會
 - 處事

處事圓熟

腓 2:3 凡事

只要

“圓”

- 沒有
 - 不給對方
 - 不
 - 保留對方的

“熟”

- 就是
不會:
 - 太 (堅硬)
 - 太 (苦澀)
 - 太 (冷漠)

- 不可貪圖
- 各人看別人

- 練習: ‘一般人’及 ‘有正面想法的人/處事圓熟’ 的不同想法、感受與反應
 1. 碗盤堆積如山
 2. 配偶滿臉不高興
 3. 兒子選擇冷門科系

分組練習

1. 成年子女嫌你太囉唆
2. 老闆不公平對待你
3. 你的兒女早早想要交男女朋友
4. 你覺得教會活動太多
5. 同事中有排擠現象

6. 好工人很難找
7. 先生反應遲鈍

1c). 開拓‘ ’視野 >> 改變人生

- 學習 EQ,得 ,
- 的‘十大前提’
- 擁有開闊的人生

開拓思想視野 十大前提

- 1) 人內心都有良善的一面,他人的動機不盡然.
- 2) 所有的問題不只一個解決辦法,同樣問題可能有.
- 3) 未成年的孩子大腦還未 ,大人要為孩子負責任.
- 4) 我們對 造就了現在,並且因此而鞭策自己進步.
- 5) 我們對於自己的思想、感受、行動都有自主的.
- 6) 過程中的 比‘結果’珍貴,所以不要 .
- 7) 我們對於自己的行為、感覺、選擇和後果,都要 .
- 8) 人是群居的動物,我們天生的 要在團體裡才能發揮功能.
- 9) 當學習內容是有意義,並與自己相關時,學習效果就 .
- 10) 成長是一門永遠 .

擁有開闊人生練習

- 1) 人內心都有良善的一面,所以...
- 2) 所有的問題不只一個解決辦法,所以...
- 3) 大人要為孩子負責任,所以...
- 4) 我們對未來的期望造就了現在,所以...
- 5) 我們對於自己的思想、感受、行動都有自主的選擇權,所以...
- 6) ‘過程’中的磨練與成長比‘後果’珍貴,所以...
- 7) 我們對於自己的行為、感覺、選擇和後果,都要負責任,所以...

8) 我們天生的才能與特質要在團體裡才能發揮功能,所以...

9) 要提升學習效果,就應...

10) 成長是一門永遠做不完的功課,所以...

2. 自我 /

一個人若沒有受到 ,僅能發揮 %的能力,

若受到 的激勵,就能發揮 %的能力.

最經濟實惠又可靠的激勵,就是來自於 激勵!

a) 決心培養 / 每

b) 找到自己工作/

c) 幽默感與

2 a).決心培養 ‘ ’的好習慣
向自己說「 」,經常思考:

1.自己的

2.過去的

3.目前的

4.別人的

5.上帝的

練習:

- 腦力激盪有甚麼「正面好話」,可以對自己或別人說的,最少想出 20 個
- 討論持續自我激勵的方法
- 交換講義,寫下對每個學員的欣賞

2 b).找到自己工作/生命的意義

– 當人覺得他的工作/生命 時,會對人生感覺

– 人

- 使人健康、方便、省錢、家庭和樂、找到生命的意義、愉快、....

– 使家人

- 這工作對我很有意義,因為....
- 我很享受這工作,因為....

EX: 現在就花時間想一想並與人分享

2 c). 與

– 培養幽默感的好處

•

- 肌肉活動
- 氧氣量
- 產生
- 比正常

•

疏解- , ,
降低- ,

• 增加

影響

- 恐懼焦慮時 > 考試
- 正經驗離婚之痛的人 > 無法應付

心情 的人

- 能作 、 思考
- 作計畫決策時

- 較 ,較會作出 、 的決定
- 反之, ,過於

笑與興奮 > 有助開拓 與

大笑有助提昇 ,尤其是

創意實驗:一根蠟燭、火柴、一盒大頭釘

先看:滑稽片、數學片、作運動

高度

- 面對 ,仍堅信情勢 (仍有盼望)

詩 27:13 我若 在活人之地得見上帝的恩惠,早就已喪膽了!

耶 29:11 要讓你末後 !>>想像

樂觀與悲觀 – 部份是 的; 但是, 就算是天性也可以
樂觀與希望是可以 ‘ ’ 的, 正如, (learned helplessness)

四個主要原因使基督徒持續悲觀

1. – 情慾的罪
2. – 沒有知識
3. – 過去深刻的傷害與衝擊
4. – 靈性軟弱, 被仇敵欺哄

重建

1. 耶穌在乎你的想法, 期待你
2. 教條是信仰是不夠的, 需要
3. 承認問題, 背頌

教條式信仰不夠, 因為

- 正確神學觀並不表示, 屬靈生命是
- 大部份人對自己的靈程是
- 困難與受苦時, 會使真正的
- 若願意, 讓難處來顯露出真我, 進而漸漸改變, 靈命即會漸長

問題是, 困難與受苦是一個教得很慢的老師

- 所以應, 自我 靈命成長: , , , ,
進修課程

如何學習樂觀充滿盼望

1. 屬靈生命
2. 三動力
 - 規律 (照顧聖靈的殿)
 - 幽默 (常常喜樂)
 - 關懷 (愛人如己)
 - 這三種動力, 為你的頭腦帶來 (endorphins), 使你生活自然美好!

EQ 4. 變通能力

1. 將精力放在

- 當事與願違時, 即產生
- 負面情緒用掉 (焦慮、緊張、害怕、生氣、等)
- 精力可以用來, 改進自己、加強才能

2. 尋找新辦法

你對改變的反應?

由一 (完全不喜歡)到十 (非常喜歡),請自我評分

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

另請一位親密的朋友為你評分. 比較分數差異. 請他/她解釋原因.

變通能力的好處

1. 在意外情境中
2. 同時使用 與 解決問題
3. 將 適當使用
4. 找到最好的
5. 加強自己的
6. 他人

人不愛變通因為

- 不想
- 改變帶來 (未知數)
- 改變帶來 (改變>失落感>哀傷)
-

將精力放在適當之處

- 改變之事:
 - 天氣、國際經濟、法律、別人的行為、...
- 改變:
 - 別人對我說話的口氣、公司方向、開課時間、...
- 改變:
 - 我的 、我如何 、我如何 、甚麼事會使我生氣、...

變通是好的

1. 將問題變成
2. 使改變成為
3. 開放 (向別人學習、與人合作)
4. 計畫

尋找 步驟

1. 認清
2. 尋找多項可能
3. 嘗試
4. 評估

*有時使身心得休息後,會有不同‘ ’。

EQ 5. 人際關係

情緒智慧 Emotional Intelligence: 能夠將自己的情緒以正面又有建設性地使用在人際關係上

- 不是 的交際高手 EQ
- 有人際
- 有良好的 : 聽、說、交談

人際關係是建立在‘ ’的基礎上

- 社交能力好的人
 - 善於控制自己的
 - 隨時對自己的

然而必須同時 清楚掌握‘ ’,不然將成為

- 空洞的 /隨波逐流的
 - 可以給人絕佳印象,但卻極少有 的親密關係
 - 為贏得認可,
 - 自己的感受
 - 公開場合與私下生活
 - 沒有個人
 - 雖然廣受歡迎,內心

聖經 鼓勵好的人際關係

- 向甚麼樣的人、就作甚麼樣的人，為要
林前 9:22 向甚麼樣的人、我就作甚麼樣的人 無論如何
- 儘可能與 羅 12:18 若是能行、總要盡力與眾人和睦
- 基督 林後 2:15-16
 - 信的人、未信的人 這等人、那等人

人際關係技巧

- 給人 、 、 的感覺

具備 人際關係技巧

- 容易 別人 (具 力、 力) • 有豐富
- 讓人覺得 • 常可居

人際關係 兩項技巧:

1. 自我 (自我情感表達及協調)
- 2.

自我掌控

- 在每一次人際接觸中,我們都在 訊息,並 著對方
- 是 EQ 的一重要部分

「看見別人表達情感就會引發自己產生相同情緒,儘管你並不自覺有在模仿對方的表情. 這種情緒的舞動、傳遞與協調無時無刻在進行。」 John Cacioppo 社會心理學家

觀察兩人身體動作的 , 可以了解其感情的
母子、情侶、夫妻、師生

人際互動較順暢的人

- 善於 他人的情緒
 - 與哀哭的 , 與歡樂的 羅 12:15
- 易使別人順應你的
 - 善於 感情

同理心

- 一個人愈能 _____ 自己的情感,愈能 _____ 別人的感受
- 是使對方感覺 _____ , 進而得到情緒的 _____

同理心高的人

- 能準確地判讀 _____ 訊息(_____ 、 _____ 、 _____)
 - 情感訊息有 _____ % 以上是非言語的
- 感情 _____ 佳、情感 _____
- 較受 _____
- 較 _____
- 較 _____ (女性比男性高)
- _____

同理心的形成

- _____ 開始
 - 與父母的 _____ 很有關係
 - 幼兒時期情感
 - 遭 _____ > 同理心鈍化
 - 遭 _____ > 過度敏感、警覺
- 絕非無可救藥, 仍
 - 接受耶穌
 - 林後 5:17 若有人在基督裡、他就是 _____ 的人。 _____ 已過、都變成新的了。
 - 學習成長

EX: 負面競爭 (沒有同理心) 「那有什麼, 我告訴你....」

討論分享:

- 如何負面競爭?
- 聽到「那有什麼」時的感受
- 有否在聽別人的感受?
- 如何增加同理心?

同理心 注意

- a. 談感受時, _____ 幫不上忙
_____ 情緒需要 _____ , 才能 _____
- b. 不要輕看問題

- 輕看問題, 等於 對方的
- c.不要急著
許多時候人只想 , 不是想找解答
- d.描述情緒
將訴說者的情緒以 ‘ ’ 描述出來, 會使說者感覺
- e.使對方有被瞭解的
聽者可以說:
~你一定覺得...
~我確定那是非常有“挫折感”的
~聽起來, 你覺得...

情境一

- 每次想到過去與婆婆所發生的事, 心中就充滿惱恨. 我知道要原諒, 但是就是做不到.
- 1. 你的婆婆可能也沒甚麼惡意, 你就不要放在心上, 聖經不是說要饒恕七十個七次嗎.
- 2. 唉呀, 老人家嘛, 讓一點吧. 你以後也會老.
- 3. 你的內心很痛苦, 很想要饒恕, 但是又感覺被怨恨充滿.
- 4. 不要想了啦, 我們去 shopping.
- 5. 怎麼有這種惡婆婆, 你就不要理她.

情境二

- 看到別人的孩子都功成名就, 只有我的孩子不成材. 到現在找不到好工作, 沒有人要嫁他, 整天只躲在家裡. 我真是可悲啊!
- 1. 你真是倒楣, 怎麼生到這種兒子
- 2. 去請教會的輔導勸勸你兒子, 看看有沒有辦法.
- 3. 不要擔心, 一枝草一點露, 上帝會看顧
- 4. 我想可能你過去沒上過胡老師的親子課程, 才会有今天的下場.
- 5. 看到你兒子的現況, 你感到很悲傷, 也很擔心他的前途.

情境三

- 每次我做甚麼決定都會被我太太否決, 聖經不是說妻子要順服丈夫? 到底我還是不是這家裡的頭!
- 1. 是發生甚麼事?
- 2. 你要先愛妻子, 她才會順服你啊.
- 3. 女人總是意見多, 忍一下海闊天空, 不要太在意!
- 4. 你的太太沒有聽從你的意見使你覺得不被重視.
- 5. 我看你們需要去找婚姻輔導, 不然情況只會愈來愈壞.

同理心練習

1. 一對夫妻長久在經濟困境中,太太:「我們已經在這樣的壓力下這麼久了,都沒有改善,這樣的日子過得太累了!」(先生同理心)
2. 媽媽向兒子抱怨媳婦的不是:「你看,她懶成這樣,連一頓飯都不煮,你每天在外面吃,身體會吃壞了!」(兒子同理心)
3. 兒子向父母說想要跟朋友去‘學跳傘’.(父母同理心)
4. 先生向太太說:「你可不可以不要這樣整天緊迫釘人,讓我有點自己的空間,好不好!」(太太同理心)
5. 太太向先生抱怨婆婆偏心:「你看你媽偏心成這樣!小姑甚麼都不用做,我就甚麼都要做.我也會累呀,我不是人嗎!我也是我娘家的寶貝啊.我真倒楣嫁給你,也不會為我說兩句公道話,我真冤枉啊!」(先生同理心)

分享討論

- 一起練習同理心,找出好答案
- 分享心得
- 分享‘你的情境’讓組員練習

每個人表達方式各不相同 – 鷹、兔、虎、龜

並且, Assertiveness 也各不一樣,彼此瞭解可以增加‘ ’與‘ ’,

EX: 換位置

人際智能四要素

1. 能力
 - 群體動員、協調能力
2. 能力
 - 仲裁及排解紛爭
3. 人際
 - 同理心、善體人意
4. 能力
 - 對他人情感 與想法 、

個人魅力、領袖風範的根本要件

人際關係被排拒

- 於取得 地位
- 與其它人顯得
 - 蠻硬姿態加入
 - 突然
 - 自己的意見

- 別人意見
- *想要引起別人的注意, 卻適得其反

人緣佳

- 一段時間再
- 表現接受該團體 (模仿、認同)
- 等被認可後,再 提出意見

化解盛怒的人

- 引導/轉移
- 表現 (順應他的情緒)
- 使順應你的情緒

集體 EQ

領袖能力是說服別人 為一個目標努力的

人力資源網

針對‘貝爾實驗室頂尖研究員’調查
 都很高； 卻有高下

頂尖人才表現不同的‘

- 會多花時間與‘關鍵時刻可能有幫助的人’
- 所以在關鍵時刻便較易‘

表現平平的人

- 關鍵時刻也會去請教專家, 但卻

成為學界泰斗的, EQ 都很高

其特色:

- -
 - 肩負超越崗位的
 - 自我 時間與工作進度
- 運用 網
 - 花時間培養良好關係: 網、 網
- 人際關係
 - 善於人力

- 領導眾人
- 參考別人的
- 具
- 懂得促進

管理者與下屬之間的 橋樑
(職場感情因素與‘婚姻’中雷同)

- 管理者 : 人身攻擊、譏諷、輕蔑、嚴厲
- 下屬反應: 、 、 、 、無力感、憤怒
- (心情不佳時 - 學習力、記憶力、判斷力、注意力及自信 !)

職場衝突主因 > 不當批評
循環 > 員工辭職、被炒魷魚

主管須知

- 樂於批評吝於讚美,會使員工認為自己老是在 > 減低工作 與
- 員工問題通常並非突發的,經常是 的
 - 所以需要 提出,才不會在心中 > 而爆發,出語尖酸刻薄,員工反彈
 - 及早提出,員工便可據以改進

建設性批評 (與‘ ’非常相似)

- 批評要
 - 言之有物
 - 不要含糊不清
- 提出
 - 給方向與建議
- 面對面 (最有效)
 - 使對方有澄清與回應機會
- 體恤別人 ()
 - 不要扁損或人身攻擊

接受批評者

- 將批評當成
- 注意自己有否
- 若對方的話語實在傷人
 - 先 一段時間
 - 再找對方

*雙方應視之為謀求改進的,而非彼此對立

在機構中建立熱情

1. 讓人了解他的 如何幫助到別人 > 使感覺自己所做的
2. 給 回饋 > 感覺被感激
3. 談機構的 與 > 使與個人價值觀吻合
4. 讓他們 > 使有參與感
5. 創造 工作環境 > 使互相認識與幫助
6. 提供 與 機會 > 增強才能、幫助成功

主管 EQ	開會時使用	by Robert Cooper
情緒檢查表 (評分 1-10)		
會前情緒檢查		
1.		你現在覺得精神/士氣有多少?
2.		你對新的觀念與別人的想法有多開放?
3.		你現在的專注力有多少?
會後情緒檢查		
1.		會開完了你的精神/士氣如何?
2.		你覺得你與其它人的開放度有多少?
3.		你覺得每個人的專注力有多少?
每個人都應自問: 我如何可以更有? • 士氣/精神 • 開放度 • 專注力 我如何可以幫助他人更熱情?		

EQ 的五種特質

1. 自覺能力 / 2. 情緒管理 / 3. 自我激勵 / 4. 變通能力 / 5. 人際關係

成長過渡期

- 一. 階段
- 二. 期
- 三. 期 - 得或失

討論這次課程所學到的知識與方法

- 要如何應用到每天的生活當中 * 分享心得與感想