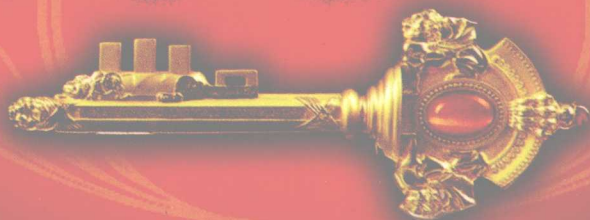


中华心理研究学会心理专家推荐读本

EQ

情商



决定一生成败的最关键因素

陈琛◎编著

借助情商，你可以充分挖掘自己的潜能，迅速提升自己的价值和影响力。

黑龙江科学技术出版社

中华心理研究学会心理专家推荐读本

EQ

情商

决定一生成败的最关键因素

陈琛◎编著

黑龙江科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商——决定一生成败的最关键因素/陈琛编著. ——哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2008. 6

ISBN 978 - 7 - 5388 - 5781 - 8

I. 情… II. 陈… III. 情绪—智力商数—通俗读物 IV. B842.6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 060683 号

情商——决定一生成败的最关键因素

QINGSHANG——JUEDINGYISHENG CHENGBAIDE ZUIGUANJIAN YINSU

作 者	陈 琛 编著
责任编辑	张丽生 曲晨阳
出版发行	黑龙江科学技术出版社 
地 址	哈尔滨市南岗区建设街 41 号
邮 编	150001
电 话	(0451) 53642106 电话: 53642143 (发行部)
印 刷	北京市密东印刷有限公司
经 销	各地新华书店
开 本	710 × 1000 1/16
印 张	19
字 数	200 千字
版 次	2008 年 8 月第 1 版 · 2008 年 8 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5388 - 5781 - 8/B · 34
定 价	29.00 元

版权所有 侵权必究 (如有印装错误, 请与发行部联系)

到了提高你情商的时候了！

对哈佛大学的一些学生进行的研究证明：那些在考试中，或在智商测试中成绩最好的学生，在以后的事业中的成功率并不高。美国一家很有名的研究机构调查了188家公司，测试了每个公司的高级主管的智商和情商，并将每位主管的测试结果和该主管在工作上的表现联系在一起进行分析。结果发现，对领导者来说，情商的影响力是智商的9倍。

耶鲁大学的心理学家萨洛韦第一次提出了“情商”这个说法，他认为情商对个人事业的发展与成功是必不可少的，他给情商下的定义主要包含以下5个方面。

(1) 认识自身的情绪。因为只有正确认识自己，把自己看清楚了，才能成为自己生活的主宰。

(2) 能妥善管理自己的情绪。即能调控自己，不会成为情感的奴隶。

(3) 自我激励。激励自己走出生命中的低谷，在逆境中也不绝望。

(4) 认知他人的情绪。感受他人内心，这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。

(5) 人际关系的管理。即领导和管理能力。

情商让你学习审视和了解自己，学会怎样激励自己，你将不会再无助地听任消极情绪的摆布，能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧，并且你将发现自己能轻而易举地驾驭它们。高情商者不但容易建

立良好的人际关系，而且易于为自己营造良好的成才环境，从而更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

人们认为，智商决定录用，情商决定提升，这一说法在某种程度上反映了企业组织中的人力资本管理事实。在美国流传着这么一个笑话：智商为零的人能够做什么？答案是“总统或 CEO”。这当然是个笑话，但也说明了一个人的成功与非智力因素有着很重要的关系。

本书不仅向读者介绍了有关情商的知识，还介绍了许多相关的情商测试方法，在此提醒读者，不要对情商测试结果过于相信，毕竟情商是很复杂的，很难用一个简单的测试来判断一个人驾驭情绪的全部能力。

21 世纪是情商的世纪，只有培养和运用我们的情商，才能使我们在事业中制胜，在生活中快乐，让我们喊出 EQ 的响亮口号：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

目录 >>

CONTENTS

第一章 发现情商：你的情商你不知

- 一、别再轻视情商 3
- 二、情商为成功提供燃料 5
- 三、为什么高智商没有高成就? 8
- 四、情商的无穷魅力 11
- 五、你的情商你决定 14
- 自我测试：了解一下你的情商 17

第二章 激发情商：沉浮人生有了砥柱

- 一、由《阿甘正传》说起 21
- 二、高 EQ 者的制胜法则 23
- 三、脱离自我攻击的怪圈 26
- 四、生命因为梦想而丰富 29
- 五、成功，要热忱，肯行动 32
- 自我测试：你能成功吗? 36

第三章 识破自己：你就是一座金矿

- 一、斯芬克斯：人，认识你自己 41
- 二、要时常做自己的旁观者 45
- 三、坦然面对自己的缺陷 50
- 四、要学会“吾日三省吾身” 53
- 五、认清自己的价值观 57

六、赏识自己，挖掘潜能	60
七、衡量自己，量力而行	63
八、完善自己，发挥极致	67
自我测试：你了解自己吗？	70

第四章 情绪自控：学会做情绪的主人

一、认识自己的情绪，受益一生	75
二、学会情绪自制，驾驭命运之舵	78
三、做卓越的情绪管理专家	81
五、不要迁就你的愤怒	85
六、用力甩掉忧虑的包袱	87
七、恐惧是魔鬼，免于恐惧	91
八、妒火中烧伤自己，消除你的妒嫉	95
九、打消你的猜疑	99
情绪自测：看看你的自制力	104

第五章 观色观人：感受他人内心

一、知己知彼，百战不殆	111
二、将心比心，移情换位	114
三、透视表情举止，阅读他人内心	116
四、眼睛是心灵的窗口	122
五、听得懂的“弦外之音”	125
六、通过穿戴来洞悉他人	127
七、学会感受他人情绪	131
自我测试：你值得信赖吗？	136

第六章 逆境情商：逆境中也能飞扬

一、最难打败的敌人是自己	141
二、享受苦难，苦难也是福	144
三、挫折并不等于失败	147
四、天无绝人之路，乐观迎接曙光	151
五、练就永不言败的精神	155
六、走自己的路，让别人去说吧	158
七、永葆进取之心	162
自我测试：你的意志是否坚强	165

第七章 自我激励：把自己激发成“超人”

一、自我激励的价值	169
二、为自己的人生树立目标	172
三、明确认识自己的价值	174
四、不幸造就卓越，失败提炼成功	177
五、自信是攀登成功的阶梯	180
六、积极的自我暗示	182
七、坚持信念，迎接胜利	184
自我测试：看看你的自信力	188

情商 >>

决定一生成败的最关键因素

第八章 沟通情商：你的沟通可以更有效

一、提升自己的情绪感染力	193
二、委婉和含蓄的人际魅力	197
三、把微笑传递给每一个人	201
四、宽容是最大的美德	206
五、多站在别人的角度看问题	211
六、欣赏并认可他人	216
七、幽默，人际交往中的润滑剂	219
自我测试：看看你的人事情商	223

第九章 工作情商：让你在职场中游刃有余

一、让工作成为你的快乐源泉	227
二、培养你的责任心	230
三、注重细节的工作情商	232
四、怎样和上司沟通	235
五、善于表现自己	239
六、竞争是提升自己的资本	242
自我测试：看看你的工作情商	244

第十章 团队情商：让你在和谐中共赢

一、尊重别人就是尊重自己	249
二、热情关怀你的同事	253

三、学会赞美你的同事	256
四、闲谈莫论人非	258
五、将自己融入团队	262
自我测试：团队精神测试	264

第十一章 领导情商：学会做航行的舵手

一、好领导是企业运行的加速器	269
二、怎样了解你的下属	272
三、掌握批评下属的艺术	275
四、加大你的感情投资	277
五、谦虚接受反对意见	281
六、集思广益，善于倾听	284
七、领导不要不可一世	288
自我测试：领导能力测试	290

第一章

发现情商：你的情商你不知

- ◎ 别再轻视情商
- ◎ 情商为成功提供燃料
- ◎ 为什么高智商没有高成就？
- ◎ 情商的无穷魅力
- ◎ 你的情商你决定



一、别再轻视情商

我们时常发觉自己的智力水平并不逊色于别人，可事实上别人却要比我们成功很多。纵观历史长河，我们也经常发现，许多智商一流的人因为缺乏一定的情感能力而“大势已去”，相反许多在别人看来并不聪明，甚至有些“冒傻气”的人却获得了巨大的成功。相当多的高智商者尽管专业水平极高、反应灵敏且博闻强记，然而在事业上却远不如一些智商比他们低得多的人那么春风得意。我们也发现，在智商相近的人群中，有人受人青睐，有人却惹人厌烦；在面对困难时，有人游刃有余，有人却是一筹莫展。统计显示，在一个人的成功诸多因素中，智商只占决定性作用的20%，而情商却占80%。情商对我们是如此重要，可我们对情商这个词汇又有多少了解呢？对我们自身的情商能力又认知多少呢？

相信情商对我们来说已经不再是一个陌生的词汇。1995年，美国行为与脑科学专家、哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼出版了一本划时代的新书叫《情绪智力》。这本书一出版，立刻就在美国社会掀起了轩然大波。各个阶层，各个领域，从大公司的高级白领，到落魄街头的失业青年，都谈论着、关注着一个崭新的概念——Emotion quotient，即EQ，翻译成中文就是“情绪智慧”或“情绪智商”，简称情商。

其实情商并不是一个由来已久的概念。在20世纪30年代末，心理学家罗伯特·桑代克就提出过“社会智力”，而心理学家戴维·韦克斯勒在20世纪40年代的时候则提到了智力中的“智力”因素和“非智力”因素。

不过，直到1989年，新罕布什尔大学的约翰·迈耶和耶鲁大学的彼得·塞洛维才在一篇学术论文中提出了“情绪智力”这个词。20世纪80年代早期的时候，心理学家霍华德·加德纳提到了“多重智力”并指出：人际间智力非常重要，一个高智商的人完全可以与一个低智商但有着高水平人际交往技巧的人很好地合作。

简单地来说，EQ就是一个人自我管理以及管理他人的能力指数。情商分为5种情绪能力和社会能力，即自知、移情、自律、自强和社会技巧。

心理学家贝蒂·拉德说：“自知意味着你能觉察自己的当前感受。大多数人并不做深入的思考。因为我们整天都忙忙碌碌，所以就无暇顾及反省和自知。”一个人的自我形象与他在其他人眼中的形象越是一致，他的人际关系就越成功。情商的第二组成部分（移情）指的是不仅要了解自己的情绪，还能够感知周围他人的情绪。拉德说：“移情能培养我们的同情心和无私精神，并能带来合作。”情商的第三部分（自律）是控制自己情绪的能力，它指的是能很好地处理忧郁、暴躁、愤怒等情绪以及不胡乱发作或陷入绝望状态的能力。情商高的人能更好地从人生的挫折和低潮中恢复过来。第四部分是自强。自强的人并不需要经常的刺激来推动，他们能够很好地控制情绪，不满足于现状，不靠冲动或刺激就能采取行动。最后，社交技巧指的是通过与他人自如地交流来掌握人际关系的能力。

情商对人们获得成功至关重要。它代表人的逻辑思维、推理能力等，在一定程度上反映了一个人的思维状况。较高情商的人还可以帮助我们了解社会组织中为什么会发生某些事情；对于这些事情我们该如何反应与行动；我们如何在某些行为或情况下妥协；我们如何与上级相处，得到他们的认可；如何激励自己，鼓励他人等等。一般来说，情商高的人具有深刻的洞察力，且远见卓识，选定目标后就会坚定不移地走下去，不会为小事而烦忧，有很好的自我控制能力。

考虑到这些好处，无论是个人，还是企业界都开始不约而同地认识到了情商的价值。纸上谈兵容易，可做起来就难了，我们可以感觉、了解和有效地去应用情绪的力量与智能作为我们迎接成功的能量、信息和影响的重要来源。情商不只是显示出理性的智能，更多地是来自我们内心的智慧。只有我们认识自己的情商，挖掘我们内心深处的价值与渴望，才能继续探索我们的特殊潜能，追求我们的既定目标，进而把思想转化为我们的实际行动。

二、情商为成功提供燃料

人的一生犹如一辆全速行驶的列车，当你的情商能够为它提供足够的燃料和动力时，它才能按照既定目标的方向前行。一个成功的人生，需要正确的思想和理念来指引。

真正具有建设性的精神力量，往往蕴藏在左右一生命运的情商中。大家一定都看过电影《勇敢的心》，片中成功地塑造了华莱士为正义肝脑涂地的英雄形象，在片末那位苏格兰国王布鲁斯也步他后尘，掀起了反对英国暴政的抗争。其实历史上真实的罗伯特·布鲁斯，也许更能称为“勇敢的心”。正是他的经历给我们留下了发人深思的“蜘蛛故事”。

苏格兰此起彼伏的独立运动威胁了英格兰的专制统治，因此英格兰国王爱德华亲自率领大军侵入苏格兰，扬言要把布鲁斯赶出苏格兰。

面对强大的英军，布鲁斯数次率领人数不多但却英勇的部队与敌人顽强作战，可是前6次都被英军打败了，他也被迫逃跑。最后，他的部队溃散了，他本人也被迫躲进森林里和群山深处的僻静地方。

一天，正当他躺着思索的时候，看见一只蜘蛛在他头上，准备织

网。他注视着这只蜘蛛慢慢地、小心翼翼地辛勤劳作。

蜘蛛6次试图把它那纤弱的细丝从一道石崖系到另一道石崖上去。但是6次都失败了。

“可怜的东西！”布鲁斯沮丧地调侃道，“你也知道失败的滋味了吧。”

但是蜘蛛并没有由于第6次的失败而灰心。它更加小心谨慎地准备第7次尝试。

当布鲁斯目不转睛地盯着蜘蛛在柔弱的细丝上摆动时，他几乎忘记了自己的所有失败。这个小东西会再次失败吗？不会！这根丝被稳妥地带到石崖上，而且牢牢地系在那儿了。

“我也要做第7次尝试！”布鲁斯激动地喊了起来。

他站了起来，冲出山洞，去把被击溃的士兵重新招募了起来，把蜘蛛的故事告诉他们，并且派他们把振奋斗志的信息带给那些灰心丧气的臣民。不久，他周围就组成了一支勇敢的苏格兰军队。一场著名的战役在班诺克本打响了，在苏格兰勇士的顽强作战下取得了辉煌的胜利，英格兰国王只好退回到自己的国土。

布鲁斯的行动表明，一个情商高的人，每时每刻都会给他的精神行为注入新的燃料，而这种燃料会对他的命运甚至民族的沉浮产生决定性的影响。

情商高的人生活更有效率，更能发动智能引擎，到达理想终点。反之，不能驾驭自己情感的人，常常患得患失，内心激烈冲突，这样一来不仅熄灭了自己的热情，更削弱了本应该集中起来的实际能力和思考能力。

1965年9月7日，世界台球冠军争夺赛在美国纽约举行。路易斯·福克斯比赛中如有神助，得分一路遥遥领先。

此时，他只要继续正常发挥就可摘取桂冠了。然而就是在这个时

候，一只苍蝇落在了主球上，他挥手将苍蝇赶走了。可是，当他俯身击球的时候，那只苍蝇又飞回到主球上来了，他再一次起身驱赶苍蝇。

这只讨厌的苍蝇开始破坏他的情绪，而且更为糟糕的是，苍蝇好像是有意跟他过不去，福克斯的注意力刚一回到球台，苍蝇就又飞回到主球上来，近处的观众哈哈大笑。

福克斯的情绪恶劣到了极点，终于失去理智，愤怒地用球杆去击打苍蝇，球杆碰动了主球，裁判判他击球，他因此失去了一轮机会。接下来，情绪很糟糕的他方寸大乱，连连失手。而对手约翰·迪瑞则迅速抓住这个机会，奋起直追，终于夺走了冠军的奖杯。

煮熟的鸭子都飞走了，福克斯实在是咽不下这口气。第二天早上，人们在他的房间里发现了他的遗书和尸体！

重温一下福克斯的教训是十分有益的。当苍蝇落在主球上的时候，不要过分在意它，一门心思击球吧！当主球飞速奔向既定目标的时候，苍蝇就会不赶自飞。在我们通往人生理想的路途中，一定也会时常碰见很多影响我们的“苍蝇”。记住自己要做什么，不要在乎这些身外的纷扰，只有这样我们才不至于因小失大。当我们在面对一些琐碎的矛盾与攻击时，应该把精力放在更有价值的事情上，不与小人和小事纠缠不清，才是明智之举。

情商的高低，可以决定一个人的其他能力，包括智能能否发挥到极致，从而决定他有多大的成就。情商比智商更重要，如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩的话，那么，情商则能被用于预测一个人能否取得事业上的成功。优异的学业成绩，并不意味着你在生活和事业中就能获得成功。

科学巨人爱因斯坦在1955年的一封信中写道：“我的弱点是智力不好，特别苦于记单词和课文。”但他日后不仅成为世界级的科学大师，并且文学水平也很出色。

洪堡上学时的成绩也不好，在一次演讲中他说道：“我曾经相信，