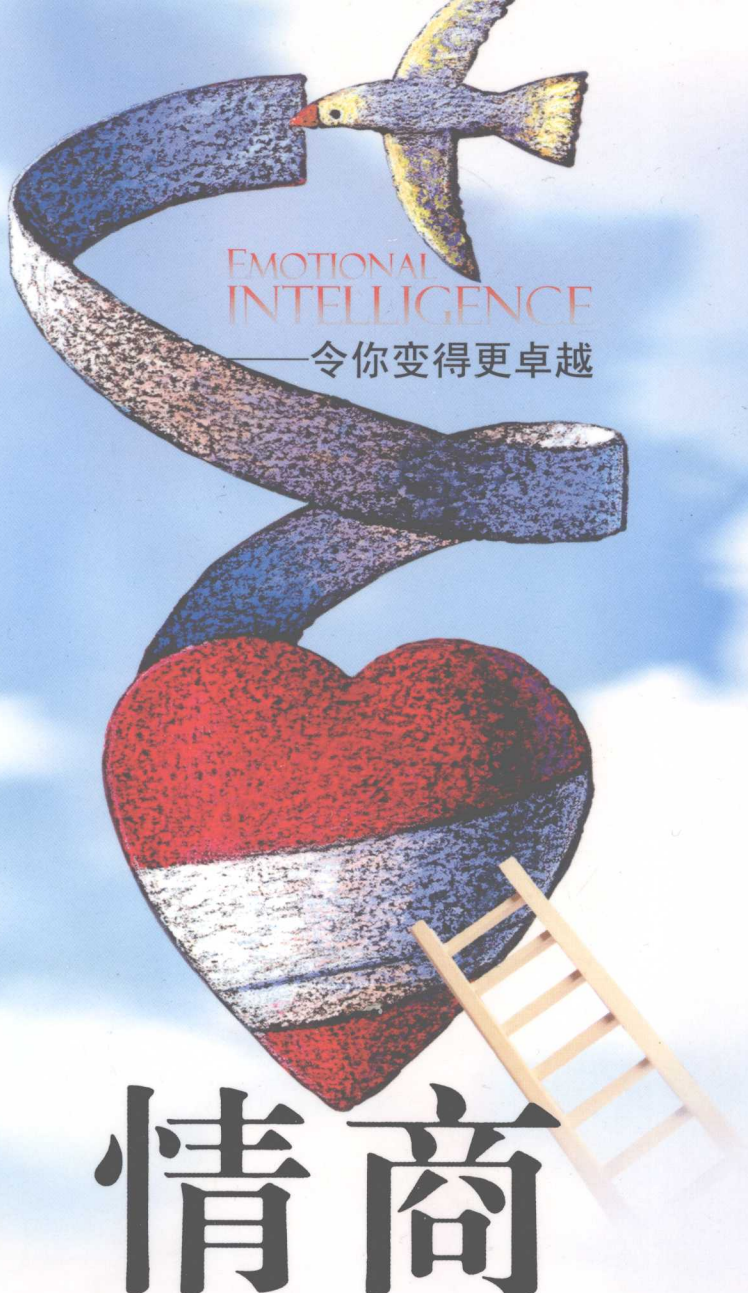




EMOTIONAL
INTELLIGENCE

——令你变得更卓越

情商

[英] 克里斯汀·韦尔丁 (Christine Wilding) / 著 尧俊芳 译

一个人如果不具备**情感能力**，缺乏**自我意识**，不能**处理悲伤情绪**，没有**同理心**，不知道怎样**跟人和谐相处**。即使再聪明，这个人也不会有大的发展。

——丹尼尔·戈尔曼，《情感智商》作者

 天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS



EMOTIONAL
INTELLIGENCE

情商

——令你变得更卓越

[英] 克里斯汀·韦尔丁 (Christine Wilding) / 著 亮俊芳 译

 天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

情商 / (英) 韦尔丁著; 尧俊芳译, —天津: 天津教育出版社, 2009.3
ISBN 978-7-5309-5546-8

I. 情… II. ①韦…②尧… III. 情绪-智力商数-基本知识 IV. B842.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第020545号

情商

出版人	肖占鹏
作者	(英) 克里斯汀·韦尔丁
译者	尧俊芳
责任编辑	王轶冰
特约编辑	张晓星
装帧设计	弘文馆·垠子
出版发行	天津教育出版社 天津市和平区西康路35号 邮政编码 300051
经 销	全国新华书店
印 刷	三河市华业印装厂
版 次	2009年3月第1版
印 次	2009年3月第1次印刷
规 格	16开 (790×1240毫米)
字 数	100千字
印 张	12.5
书 号	ISBN 978-7-5309-5546-8
定 价	22.00元

Copyright © 2007 by Christine Widing
Published by agreement with Hodder and Stoughton Limited
through Andrew Nurnberg Associates International Limited
Simplified Chinese rights © 2009 by Tianjin Education Press in conjunction
with Beijing Hongwenguan Publishing & Planning Co., Ltd.

本书简体中文版权由英国胡德斯托顿出版有限公司通过安德鲁·纳伯格联合国际有限公司授权天津教育出版社和北京弘文馆出版策划有限公司在中国大陆出版发行。

版权合同登记号 图字 02-2009-9

致 谢

致我的出版商维多利亚·罗丹，因为他的提议才有了此书的出版，感谢他一直以来的帮助和支持。

同时感谢奥利弗，一个我见过的情商最高的人。

导 读

本书宗旨

跟我们一起开始这一段旅程吧。本书将全面改变你的生活——让你更快乐自信，更善于跟别人融洽相处，事业上或许也能更成功。如果你已为人父母或者你的工作是跟孩子们打交道，还能把情商的技能教给他们。让他们学会建立自尊以及怎样更成功地跟别人相处，或者至少让孩子知道怎么去享受生活的乐趣。

你可能已经听说过“情商”这个词，或者在一些报纸杂志上看到过，当然，这本书同样能满足你对情商的好奇心。也或许你之前读过丹尼尔·戈尔曼的《情商：为什么它比智商更重要》（中译本：《EQ：情感智商》，上海科学技术出版社，1997年）一书。丹尼尔的书很好地解释和探讨了情商这个概念，但它却不是一本自助读物。本书则恰巧就是一本关于培养情商技能的自助指南。

你将要学到的技能

通过本书，你将全面了解情商的意义和发挥作用的方方面面，以及怎样运用情商来完善自己的性格。

本书用起来也很顺手，因为我会尽力不去用一些术语。每章开篇都有一个学习提纲，结尾还会总结要点，以免大家遗漏任何重要的信息。每章正文还有一套练习供读者去思考或实践。当然，这些都是相互的，您的实践意见对本书也是一个促进。

你可以自己来判断和决定哪些技能练习有用，当然理想状况是都对

你有用。就个人来讲，我不太赞成在书中穿插太多 DIY（“Do It Yourself”的简称，即自己做）的练习。原因很简单，经验告诉我，大多数人都不去实施这些练习！因此，我要试试平衡这一矛盾。不过，能从书中学到多少知识，取决于你对情商原则的理解和重视程度。

选择适合你的情商技能

每个人都是独一无二的，拥有自己的优缺点。因此，我在写本书的时候也尽量覆盖生活的大多数领域，如工作、人际关系、自我成长等，这样大家可能更愿意去操作。要是哪一章的内容跟你的关系不是很大，可以跳过不读，当然我还是建议你坚持读下去。每章的技能后都附有强化练习。有时候，一种技能可以运用到不同的场合，即使你觉得“这个练习可能不适合我”，但它还是值得你读完。

一种转变的模式

要转变思维和生活模式，其实有各种各样的方法。

我们提供了一系列积极的建议，来让你厘清和处理自己的情感。提高思想技能（认知重组）可以调整人做事和反馈的内容和方式，我们从中也可以学到新的生活技能和价值观。本书将涉及所有关于情商培养的知识，目的就是帮助你积极改变生活。有些人可能已经熟悉这个认知模式（一种链接我们所想所感的模式），有人可能觉得有点陌生。这个没关系，本书内容通俗易懂。

达成你的目标

当你读完本书后，你将会发现自己对情商已经有了一个充分的了解，并通晓了怎样利用情商建造更幸福的生活的方法。总之，我希望你能在本书中学到所需的技能，做一个高情商的人。

把这本书带在身边

不要买了这本书，就随意把它扔在书架上——你要一直带着它。把它带进你的厨房，放在你的书桌或者床头桌上，反复去品味，你就会发现生活在改变，在变得越来越好。

第一部分 了解情商

第一章 情商初探

学术、事业和物质生活的成功一定是幸福所必需的吗？一个人多成功和一个人到底有多幸福，二者之间的矛盾我们怎么来解释？答案就是情商——一种了解和控制自身和他人情感情绪的方式。有了它你就可以把握说话做事的分寸，去促成想看到的结果。

什么是情商？ / 2

情商之旅 / 4

我们对人类精神越来越好奇 / 7

情商与智商有什么不同？ / 10

学学“软技能” / 11

我能够真正改变我的情商吗？ / 18

第二章 为什么情商如此重要？

思想中情感部分的力量多数时间都胜过理性智能(理智)，事实不断地证明了这一点。大脑杏仁核专注管理与情感相关的事，驱动着愉快、同情、兴奋、愤怒以及其他一系列情感。

情商的优势 / 22

情商低的危害 / 25

情感的作用 / 25

两种思维：理性与感性 / 31

生活成功的新秘密 / 32

第二部分 情商与你:令你变得更卓越

第三章 你怎么看待自己?

情感的自我认知指的是持续地关注自己的内心思想状态,认识自己的感受以及感受的缘由,辨别引起心烦和“情感劫持”的事件起因。换句话说,你要关注所看到的和听到的,而不是想看到的和想听到的。

定位自己的优缺点 / 37

辨别理想自我和真实自我之间的差别 / 38

现代情商的核心价值 / 38

改善你的情感认知 / 40

学会管理自己的情感 / 42

人际关系中的自我认知 / 46

忠实于自己 / 48

选择你的自我价值 / 49

自尊 / 50

第四章 理智思考(直线思考)

人思考问题的方式会影响人的情绪(积极或是消极),我们有些人习惯性地带着悲观的思维方式,消极情绪也就随之产生,积极情绪自然只能退后。

思想乐观的力量 / 54

学会放松 / 55

运用深呼吸 / 56

幽默疗法 / 56

挑战认知 / 57

让你的大脑默认情商 / 71

第五章 培养自我的核心价值

培养这些价值到底对情商的促进有多少用,这取决于你怎么看待情商的组成要素。先来学那些已经被广泛公认的情商要素。情商最重要的一个竞争要素可能就是诚实而正直。

增强个人竞争能力 / 75

诚实而正直 / 76

培养责任感 / 79

如何做到坦诚? / 81

培养感恩的心 / 82

培养谦卑感 / 84

培养勇气 / 86

培养动力 / 88

第六章 情商与调节力(抗逆力)

这是情商的一个基本特征——面对逆境能保持镇定,能坚强地处理苦恼或其它消极情绪。调节力能管理情绪反应,保证情绪适应情景。本章的技巧将教你怎么实现这点。

你能调节自己的情绪吗? / 93

调节力的特点 / 95

怎样通过提高调节力来管理情绪 / 98

调节力的培养需要一个过程 / 101

调节力有助于建立自信,管理情绪 / 104

第七章 利用情商击败愤怒情绪

情商指能意识到情绪,能辨别以及控制情绪。但是如果做不到呢?不管看多少书,听多少演讲,还是控制不住情绪,容易冲动和失控,那怎么办?

当情绪控制变得困难 / 106

何时愤怒是恰当的? / 109

愤怒从何而来? / 110

愤怒螺旋图 / 111

学会承担自己的愤怒情绪 / 119

第三部分 情商与其他

第八章 社会责任感

同理心一般都被定义为认识、观察和直接感受他人情绪的能力。同理心通常指能“站在别人的角度看问题”,在内心体验别人的看法和情绪。经证实,同理心是积极人际关系的奠基石,它能激发人的动力。能感受和欣赏别人的情绪,我们就更能站在别人角度做事,帮助和支持他们。

培养同理心 / 122

学会承担责任 / 125

学会原谅 / 128

同情心的情商价值 / 129

学会不轻易做判断 / 131

第九章 培养沟通技能

交流是生活中最重要的技能。每天我们都要花很多时间与人沟通。你可以报很多班学习有效的沟通技巧,学习如何在公众场合说话、演讲——任何需要站起来向别人传递信息的活动。

情商对沟通的重要性 / 134

掌握聆听的艺术 / 135

你必须学会的技巧 / 136

身体语言——了解你传播的非语言信息 / 140

学会更加果断 / 143

关注结果 / 146

第四部分 实践中的情商

第十章 工作中的情商

生意上有所成就的人不是仅仅擅长自己的工作。他们容易接近、有调节能力,乐观向上。事业的成功不仅取决于传统的认知智力,还得依靠情商——在工作中能控制消极情绪(如愤怒、怀疑自己),关注积极性(如有信心,跟人合得来)。

外面的世界很艰难 / 150

情商老板和员工 / 152

工作成功需具备的情商能力 / 152

做一个优秀的团队领导 / 155

第十一章 两性关系中的情商

同样的情商技巧对男女是不是同样适用？有的可以，有的不行。约翰·格雷在他的经典著作《男人来自火星，女人来自金星》中提到男人和女人的行为方式是不一样的。这不是说男人跟女人的情感就没有共同点，只不过男人的情感来得更慢一些。男人先从实际思考，而女人则是情感优先型。格雷的书对理解男人跟女人之间的差异很重要，让男女多了一份理解，少了误解。

情商与爱情 / 159

两性关系所需的情商技巧 / 161

第十二章 培养孩子的情商

培养孩子的情商首先要改变培养孩子的基本观念。很多父母都扮演着这样的角色：依照自己的设想来塑造孩子。这种方法不仅没有用，而且当孩子跟你们的想法不一样时，往往容易叛逆。

如何开始？ / 168

学会最基本的步骤 / 169

结论 / 180

[第一部分]

了解情商

情商的概念其实已经有一段历史了，但是直到 20 世纪 90 年代中期，人们才慢慢认识到情商对生活的重要性。这也是为什么大多数人对情商的背景和概念知之甚少的原因。本书的第一部分第一章将集中介绍什么是情商，第二章则会讲情商对每个人重要的原因。书中有很多例子，其中有正面的也有反面的。相信这些例子能帮助你充分理解这个概念——情商作为一种生活技能，它为什么重要，为什么值得去培养。

第一章 情商初探

学习提纲：

- ★探索情商的基本概念
- ★更多地了解情商的起源
- ★怎样通过培养情商来积极改善生活

什么是情商？

一旦你想要幸福，幸福就会属于你。

——西奥多·罗斯福，美国总统（1901年—1909年）

你有没有注意到过以下现象：有的人明显看起来脑袋聪明，但是生活却不尽人意；而有些人看起来智力平平，但却过得很幸福。你可能觉得有点奇怪，二者明明应该是成正比的，但是事实却是，智力在赢得成功与幸福上没有绝对优势。

而且，有些人物质生活虽然不富有，但是看起来却幸福满足，生活充满了欢笑和友谊；而那些相对富有的人却在经常花大把的时间跟每个人诉苦，抱怨他们的处境不好。

学术、事业和物质生活的成功一定是幸福所必需的吗？一个人多成功和一个人到底有多幸福，二者之间的矛盾我们怎么来解释？答案就是情商——一种了解和控制自身和他人情感情绪的方式。有了它你就可以把握说话做事的分寸，去促成想看到的结果。

“不是我的错”

一旦碰到困境，你是否经常听到类似的言语和行为反应，如“我无能为力”或是“这完全不在我的掌控范围”？事实上，我们总是“有能为力”，只不过是基本上没去尝试——缺乏对困境的及时反应能力。是否运用了情商区别就在于：情商高的人会尽力去克制自己的情绪，不到合适的时候不会让情绪轻易指挥行动；而没有运用情商的人只会不计后果地释放情绪。

希望你的行为不一样

生活中你有多少次想过或说过这样的话——“我希望我没那样说”或是“我要是不做出那样的反应就好了”？答案可能是很多次，因为这对大多数人来说都很正常。

简单来说，掌握了情商技能，以后这样后悔的次数就会减少。

下面是丹尼尔·戈尔曼（畅销书《情商：为什么它比智商更重要》的作者）提出的关于情商的要素。看到这些要素，你就会知道培养高情商所需的品质。

- 自我意识：知道自己当下的情感情绪以及它们的缘由。
- 自我调节：即使碰到了困难，也能控制自己的情绪。
- 自我激励：面对挫折能坚持努力。
- 有同理心：能体会他人的情感及立场。
- 社交技能：通过倾听，理解和欣赏他人的感受，与人和睦相处。