

美国EQ测评与训练权威机构TalentSmart®授权出版

# 成功EQ密码

## Emotional Intelligence 2.0

商界人士必读的情商训练手册

[美] 特拉维斯·布拉德伯利 (Travis Bradberry)  
吉恩·格里夫斯 (Jean Greaves) 著

李静媛 译

中国商业出版社

# 成功EQ密码

# Emotional Intelligence 2.0

[美] 特拉维斯·布拉德伯利  
吉恩·格里夫斯 著

李静媛 译

中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

成功 EQ 密码 / (美) 布拉德伯利 (Bradberry, T.),  
(美) 格里夫斯 (Greaves, J.) 著; 李静媛译. — 北京:  
中国商业出版社, 2010.7  
ISBN 978-7-5044-6977-9

I . ①成… II . ①布… ②格… ③李… III . ①情绪—  
智力商数—通俗读物 IV . ① B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 131699 号

著作权合同登记号 图字: 01-2010-4651 号

Originally published in the USA under the title “Emotional Intelligence 2.0”  
Copyright © 2009 by TalentSmart®  
Copyright © 2009 by Travis Bradberry, Ph.D, and Jean Greaves, Ph.D.  
Published by TalentSmart®  
San Diego, CA 92121  
All rights reserved.

责任编辑: 孙锦萍

中国商业出版社出版发行  
010-63180647 www.c-cbook.com  
(100053 北京广安门内报国寺1号)  
新华书店总店北京发行所经销  
环球印刷(北京)有限公司印制

880×1230 毫米 32 开 6.5 印张 120 千字  
2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷  
定价: 25.00 元

★ ★ ★ ★ ★

(如有印装质量问题可更换)

此书献给 TalentSmart 的忠诚的执业培训师们，  
以及所有参加培训的人：  
是你们的热情给这本书注入生命。

以下各位为本书做出了重大贡献，特此致谢：

苏·德拉扎勒，理科硕士 (Sue DeLazaro, M. S.)

莫丽莎·曼德，博士 (Melissa Monday, Ph. D. )

简·瑞雷博士，在读博士 (Jean Riley, Ph. D, ABD)

莱克·D·苏博士，在读博士 (Lac D. Su, Ph. D, ABD)

尼克·泰斯勒，理科硕士 (Nick Tasler, M.S)

埃里克·托马斯，工商管理硕士，理科硕士 ( Eric Thomas,  
MBA, M. S.)

林赛·赞，理科硕士 (Lindsey Zan, M. S.)

## 中文版序

今天的世界变化很快，并且永远不会停止改变。想要在改变中求生存、求发展，需要人们有高情商。情商会帮助你改变对自己和周围事物的认识，给你必要的知识装备，改善你与别人的关系。在工作中，你大部分的表现取决于情商，在家庭生活中也是如此。而你的孩子们就像陶土，你是他们的榜样，每一天都塑造着他们的情商。

我们已经对全世界五十多万人进行了情商研究，可以确保这本书的内容不仅适合美国人，对中国人也很重要。我们通过对中国情商文化的研究，发现了中国人的“秘密武器”（见本书第 171 页），我相信这一定会引起你的浓厚兴趣。盼望大家都能够把在本书中学到的知识运用在实践中，真正掌握中国人的“秘密武器”。

特拉维斯·布拉德伯利

于加州圣地亚哥

## 前 言

不是教育。不是经验。不是知识或者智力。这些因素都不能充分说明为什么有人成功，有人却一事无成。成功另有原因，人们似乎未曾发觉。

在我们工作的地方、家中、教会、学校和街坊邻里间，每天都可以见到这样的例子：看上去很聪明、受过良好教育的人艰难维生，而另一些人鲜有令人瞩目的才能或特长，却发展得很好。为什么呢？

答案几乎总是与“情商”这一概念有关。比起智商或工作经验，情商既难以鉴别或衡量，又很难在工作履历上表现出来，但它的作用是不可否认的。

如今，我们对情商这个概念已不陌生，这个话题也被谈论了一段时间，但不知道为什么，人们仍没学会驾驭它的力量。和社会上的其他人一样，我们不断地把自我完善的精力放在追求知识、经验、才智和教育上。坦率地说，如果我们能完全掌握我们的情感，这倒也没有问题；就更不用说理解别人的情感，以及它对我们日常生活有着多么

深刻的影响。

我认为，情商概念的普及与其在社会中的应用之间存在差距，有两方面的原因。首先，人们对它并不了解。人们往往误以为情商是一种个人魅力，或者指一个人很合群。其次，人们误以为情商出于天然，不明白情商是可以通过训练提高的。

本书的作用正在于此，通过真正了解情商，了解如何在生活中管理情感，我们可以使储备多年的知识、教育和经验更好地发挥作用。

因此，无论你是多年来一直对情商感到好奇，或是对其一无所知，这本书都能极大地改变你对成功的看法。你或许还想把这本书再读上一遍呢。

帕切克·朗西奥尼

《团队的五种功能失调》作者

## 导 言

当布奇·科纳下了汽车，踏上鲑鱼溪海滩时，迎接他的是加州暖融融的阳光。这是周末长假的头一天，早上去冲浪是再美不过的事，当地大多数冲浪者都会这么想。半个小时后，布奇决定离开大家。他一头扎入水中，用力地划水，渐渐远离人群，到了一处偏远的海滩，在这里他可以独自享受冲浪之乐。

布奇到了离其他冲浪者三四十米远的地方。他架起冲浪板，随着波浪上下起伏，等待着令他欢欣鼓舞的海浪。这时，一个美丽的、蓝绿色的浪头高高地向着岸边打过来。布奇把冲浪板放下，准备要迎上这股浪头，突然，身后浪花飞溅发出的巨响令他禁不住回头看，这一看把他吓呆了：在他右后方，一条 35 厘米长的灰色鱼背鳍正斩断水流，朝他划过来。布奇的肌肉抽搐着，僵在那里，吓得倒吸凉气。他拼命集中注意力。他看到阳光照在那湿漉漉的鱼鳍上，听见自己急促的心跳声。

在那澄澈的、波光粼粼的海面上，高高翻卷的海浪把



布奇带到最恐怖的噩梦里——那头大白鲨有四米多长。恐惧似乎使血液都凝固了，布奇愣在那里，任由高高的浪头翻滚而过，乘着波浪迅速回到海岸附近安全地带的机会也过去了。现在只有他和鲨鱼了。鲨鱼慢悠悠地游了一个半圆，转到布奇左边，头朝着他。布奇呆愣愣地看着这条大鱼越游越近，完全忘记了自己的左腿还垂在冲浪板下，悬在冰冷的海水里。布奇想：“这鱼几乎和我那辆大众车一样大啊。”当鲨鱼背鳍越来越远的时候，他突然冲动地想要伸手去摸鲨鱼。“反正它就要把我吃了，干吗不摸摸呢？”

鲨鱼没给他这个机会。它张开大嘴，从下方咬向布奇的腿。鲨鱼向上伸出的头大如巨石，而布奇的腿就在鱼头的上面，刚好躲过了那吃人的大口。他滚到冲浪板另一面，掉进了危机四伏的水中。布奇拍打水面的声音，惹得鲨鱼狂怒起来。它狂乱地晃着头，嘴巴一张一合。这个白色的庞然大物什么也没咬着，只是四处乱撞，激起了大片水花。漂浮在一千多公斤重的杀手旁边，布奇竟然毫发未损。然而，摆在面前的严峻现实是，这个穷凶极恶的家伙不大会再次失手。大难来临之前，布奇满脑子想的就是怎么能快快逃脱。

鲨鱼停止了攻击，紧紧地贴着布奇游。布奇没有爬上

冲浪板，而是把胳膊搭在板上，面朝下浮在水中。鲨鱼转身时，他也沿着冲浪板转，把这块板当作屏障，挡在自己和食人者之间。在等着鲨鱼下口的当儿，布奇的恐惧转为一腔怒火。鲨鱼又朝他来了，布奇决定要跟它干一仗。他把冲浪板尖尖的头对准了渐渐逼近的鲨鱼。当鱼头伸出水面正要咬时，布奇把板尖猛地塞进了鲨鱼狭长的鳃里。这个突袭把鲨鱼弄得又一次惊慌地扭动起来。布奇爬到冲浪板上，对着岸边冲浪者大喊道：“鲨鱼！”听到布奇的警告，看见他周围搅动翻腾的白浪，冲浪者们都急忙向岸上跑去。

布奇也朝安全地带游去，但游了不远，鲨鱼就把他的路堵死了。它出现在通向岸边的途中，又一次围着布奇游动。布奇想象着可怕的结局，且战且退的战术仅仅是在拖延时间，令人窒息的恐惧再次揪住了他。布奇浑身哆嗦地躺在冲浪板上，鲨鱼围着他打转。他尽力把板尖对准鲨鱼的方向，但是已经吓得没有力气再回到水里，把冲浪板当屏障用了。

布奇一下子感到恐惧，一下子又感到悲伤。想到没有他，三个孩子该怎么办？他的妻子要花多长时间才能恢复过来，继续她的生活？他想活下去，他想逃离这个庞然大物。但他必须先安静下来。布奇确信鲨鱼像疯狗一样，会

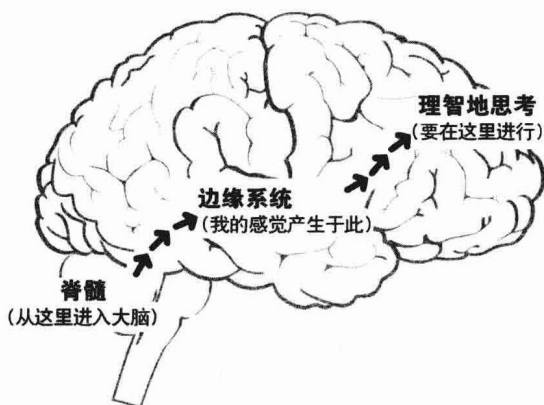


嗅出他的惊恐。他决心控制住自己，因为恐惧会诱使鲨鱼出击。让他有些意外的是，他的身体竟然听从了指示——他不再哆嗦，血液重又回到四肢当中。他觉得有气力了，他开始游了。布奇真的游起来了，直直地向岸边游去。五分钟就能抵达岸边，但是，这个过程真是惊心动魄，他像发疯一样拼命地游，因为阵阵激流让他感到背后的鲨鱼随时都会咬下致命的一口。当布奇到达岸边时，大家都在等着他。冲浪者们拍着他的后背，感谢他及时发出警告。对布奇·科纳来说，站在地上的感觉真是前所未有般美好。

## 理智与情感的冲突

那天早晨，布奇并不是仅仅和大白鲨进行了一场水上战斗而已。在布奇的头脑深处，他的理智力图阻挡强烈的情感冲击，以便控制自己的行为。在大段时间里，他的情绪占了上风，通常这是不利的（让他惊慌），但有时也会有好处（怒火中烧地用冲浪板猛击鲨鱼）。经过巨大的努力，布奇意识到鲨鱼是不会放过他的，他镇定下来，冒险游到了海边，救了自己的命。虽然我们大多数人永远也不

可能和大鲨鱼搏斗，但是每一天，像布奇那样的战斗都会在我们脑子里进行。



情商的物质通道始于大脑，在脊髓的位置。在你理智地思考所经历的事情之前，初步的知觉从这里进入，而且必须被传送到大脑前部。这些知觉首先要传入边缘系统——这是体验情绪的地方。情商要求大脑的理智与情感中心进行有效的交流。

要保持良好的生活状态，关键是每天都要有效地处理好情绪。我们头脑的天然构造，使得情绪处于主导地位。事实上，你看到、闻到、听到、尝到和摸到的每样事物，都会以电子信号的方式在你的体内传播。这些信号经过一个个细胞后到达终点——大脑。他们先进入大脑底部接近脊髓的地方，但必须要传到额叶（在前额后面），才会到

达用理性、逻辑进行思考的地方。问题是，这些信号在途中要经过大脑的“边缘系统”——这是情绪产生的地方。因此，在你的理智发生作用前，你首先是用情绪去体验这些事物的。

大脑中，进行理智思考的部位（脑前部），不能够阻止边缘系统“感觉到”情绪，但是两个部位确实彼此影响，并保持不断的交流。大脑中情感和理智两个部分的交流，就是“情感智能”<sup>1</sup>的生理基础。

在研究智商（IQ）与人的实际表现之间的关系时，人们首次发现了情感智能这个被忽略的环节。调查结果显示，智商高的人只是在 20% 的情况下表现胜过普通智商的人；而在 70% 的情况下，普通智商的人的表现胜过高智商的人。许多人想当然地把成功归因于高智商，但这个反常的现象无疑给此类臆断重重一击。科学家们认识到，智商之外，必然另有一个变量可以解释一些人成功的原因，这个因素比智商更重要。多年的探索和大量研究结果表明，情商（EQ）就是这个关键因素。

一次《时代周刊》的封面文章以及大量报道让无数人认识了情商。人们一旦对此有了接触，就想了解更多。他

1 Emotional intelligence, 也可译为情绪智能，情感智力等。

们想知道情商发挥作用的原理，也想知道哪些人的情商比较高，最要紧的是，人们想知道他们自己的情商如何。为满足人们这种愿望，一些书出现了，包括我们的这一本——出版于 2004 年的《情商速通》(The Emotional Intelligence Quick Book)。这是本难得的好书（现在依然如此），每本书里包含一个上网密码，供读者上网参加世界上最受欢迎的情商测验——情商评估。这本书对情商进行了详细的讲授，既满足了读者的求知欲，也为读者提供了一个自我认识的新视角，这是读者在其他地方找不到的。

《情商速通》正好满足了大众的需要，它立刻成为畅销书，被译成 23 种文字，行销 150 多个国家。但是时代在改变中，情商的研究领域正遽然涌起新的浪潮。人们不仅要知道，而且要理解，如何才能提高自己的情商，以致长久受益，给他们的生活带来深刻而积极的影响。在《情商速通》出版前，只有少数人知道自己的情商指数，如何提高情商的学习只是在一个很小的圈子内进行。我们公司每周为几百人进行提高情商的培训，但即使以这样的速度，也要用 3840 年才能把全美国的成年人都培训一遍！我们觉得自己不应妨碍这一重要信息的传播，我们相信每个人都应该拥有提高自己情商的机会，于是写作了此书，让这



个想法有机会成为现实。

## 你的旅程

《成功 EQ 密码》有一个目标：提高你的情商。这本书能带给你的，远远不止于让你知道情商是什么、你的情商指数是多少。你会发现，你今天就可以开始使用久经考验的策略，把你的情商指数提升到新的高度。改变自己并在生活中应用新技巧时，你会因为不断提高的情商而获益。

本书中的 66 个策略，是多年来对和你一样的人进行精心测试之后总结出来的。这些策略明确地为你提供了需要去说、去做和去想的具体内容，帮助你提高情商。为了从这些策略中得益处，你要了解那些需要特别关注的地方。在你向高情商迈进的进程中，首先要跨出的重要一步是上网参加新推出的情商评估测验。一开始就参加这个测试，可以为测量你的进步提供一个基准线。测量情商让你的学习不再仅仅是概念上或是激励型训练，你的得分状况会让你知道自己最需要提高哪些情商技能，并准确地为你指明书中哪几项策略会帮助你达到目的。这是本书的新特色，

不需要自己去猜，确实能提高情商的最佳策略。

现在，你就可以测量自己的情商。就像找一位搭档学跳华尔兹，如果我告诉你跳舞的步骤，你可能会听得懂，甚至想试着跳一下；如果我亲自为你示范怎样跳，你就有了一个搭档练习每一个步伐，也就有更大的把握记住怎么跳，以后可以步入舞池。你参加情商评估后得到的结果，就是你的舞伴，帮助你培养这些技能。它会提醒你跟着音乐的节拍，朝哪里迈步。

你的网上报告有一个目标跟踪系统，这个系统总结你正在进行的技能训练，并会自动提醒你关注自己的目标。网上学习通过好莱坞电影、电视以及生活中的真实片段，将情商与实际生活联系起来。你也可以把自己的情商指数与别人的相比较。你会看到你的得分比哪类人高；与你有共同特点的人群相比，你的得分怎么样；你还可以根据性别、年龄、地域、工作性质和职位，来“问问”你的得分与其他人的差别。例如，你可能会了解到，与在北美的、四十多岁的市场部女经理相比较，你的情况如何。

现在就参加情商评估，除了可以得到最为精确的得分，你还会知道，你的情商指数随着时间的推移有多大提高。你可以参加两次测验。现在参加一次，经过足够时间的训





练并采纳了书中的策略后，再来一次。做完第二次测验后，更新后的反馈报告会把你的两次得分并列在一起，观察你的变化，对以后如何继续运用你的情感智能提出建议。本书最后还附有上网参加情商评估的说明，以及你参加测验所需的特殊密码。

情绪对你既有益又有害，但除非了解它，你就说不出所以然。我们邀请你从现在开始你的旅程，因为我们知道，你将会完全掌管自己的情绪，并理解和情绪有关的一切。