

EQ 高智商使你得到录用 高情商使你得到提升

做个高情商的人

陈国鹏 主编

Emotion
Be a High Quotient
Person



中国发展出版社

FEQ

做个高情商的人

陈国鹏 主编



Emotion
Be a High Quotient
Person

中国发展出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

做个高情商的人/陈国鹏编. —北京: 中国发展出版社, 2006. 6

ISBN 7-80087-940-2

I. 做... 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 (2006) 第 051152 号

书 名: 做个高情商的人

著作责任者: 陈国鹏

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 7-80087-940-2/G·108

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京大地印刷厂

开 本: 670×990mm 1/16

印 张: 16.75

字 数: 229 千字

版 次: 2006 年 6 月第 1 版

印 次: 2006 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 1—8000 册

定 价: 25.00 元

联系电话: (010) 68990630 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮件: bianjibu16@vip.sohu.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

P 前言 REFACE

智商的作用早已被人们所认识。但在现实生活中，我们看到更多的成功者的智商并非超常，那么，他们成功的秘诀何在呢？研究发现，是“情商”。即一个人的自我觉察能力，情绪管理能力，自我激励能力，移情能力和人际关系能力。这几种能力共同构建了人的情绪商数。因此，有人说：高智商使你得到录用，而高情商使你获得成功。

情商概念的正式提出是在 1990 年前后，至今才十来年的时间。它与具有将近百年历史的智商概念相比名副其实是一个小弟弟。正是由于情商还是一个非常年轻的研究对象，人们对此的研究不多，知之也甚少，有许多方面都还在探索过程中，所以很少有形成定论的东西。各家各派对情绪智力都提出了自己的想法，这些观点或看法是对是错要经过以后的研究结果来证实，目前还无法甄别其真伪。国内从 20 世纪末起对情商的关注不断升温，这方面的出版物也日渐增多，它们从不同的侧面对情绪智力加以介绍，虽然不尽完善，但却为国人了解什么是情绪智力起到了很好

的普及作用。

我们应中国发展出版社之邀编撰这本书，目的是想对情绪智力的介绍拾遗补缺，能使人们对情商有更全面的了解。本书分四个部分，第一部分主要介绍情绪智力的一般情况，它的由来和发展，各派理论，其生理机制和与智商的关系等。第二部分介绍情绪智力的发展与培养，论述了情绪智力是不断发展完善的，各个年龄阶段都有各自的特点，其后天培养的潜力很大。这一部分主要介绍了如何进行情绪智力的培养。第三部分主要介绍如何对情绪智力进行测量。介绍了两大类的测量方法，一类是科学的测量，这是由专业人士来实施的一种了解情绪智力的方法，另一类是趣味性的测量，这可以由人们自己来测量，当然后一种方法的准确性相对较低，但其操作比较简便，所以人们喜闻乐见。本书中介绍的测量主要是这一类，人们可以通过测量来大致地了解自己的情商。第四部分主要介绍几种情绪障碍，其特点以及如何加以矫治。

此书是集体劳动的结晶，第一篇由陈国鹏撰写，第二篇由章娅撰写，第三篇由周圆撰写，第四篇由李爽撰写。全书由陈国鹏总校。我们在撰写此书时参阅了很多同行的专著及论文，并引用了一些测验。对此虽然书中不能一一列举，但感激之情始终铭刻在心。

由于我们才疏学浅，对情绪智力的介绍难免挂一漏万，所以还敬请专家和读者不吝赐教。

作 者

2006年3月于华东师范大学

C 目 录 CONTENTS

第一篇 成功靠情商	1
一、情商是什么	2
1. 情绪	3
2. 情绪智力	6
3. 情绪智力的内涵	8
4. 情绪智力与非智力因素的关系	12
二、情商与智商	12
1. 智商	12
2. 情商和智商	15
三、情商与大脑	18
四、情商的测量	20
五、情商的可培养性	21
 第二篇 情绪智力的发展与培养	24
一、情商的发展	25
1. 幼儿期 (0 ~ 5 岁)	25

2. 儿童期 (6~11 岁)	25
3. 青春期 (12~18 岁)	26
4. 青年期 (19~30 岁)	27
5. 成人期 (31 岁以后)	27
二、情商的培养	28
1. 认识你自己——从对情绪的他控逐渐到自控	28
①来自身体的无声讯息	29
②适当的情感表达	33
③与自己的情绪共处	39
④如何培养情绪的稳定性	41
2. 管理自我——做自己的主人	45
①播种习惯, 收获素质	46
②爱自己, 接纳自己	50
③自制力: 对自己管得住, 放得开	53
④必须对自己的行为负责	58
3. 激励自我——我真的很棒	62
①自信, 并创造高峰体验	63
②让自己有一颗快乐之心	66
③为自己喝彩	70
4. 识别他人的情绪及人际关系——与人相处的情商	73
①我知道你很难过	74
②与人相处的方法	78
小测试: 测测你的人缘	81
③成功从学会合作开始	83
5. 情商培养——从襁褓中开始	88
①游戏的妙用	88
②依恋与情商	93
③亲子关系与情商	98

第三篇 情绪智能测量	103
一、国外情绪智能评估量表简介	104
1. 情绪智能量表 (EIS)	104
2. 多因素情绪智能量表 (MEIS)	104
3. 梅耶-沙洛维-卡卢索情绪智能量表 (MSCEIT)	105
4. 情绪能力问卷 (ECI)	105
5. 工作力量表 EI 版 (WPQEI)	105
6. 巴昂情商量表 (EQ-i)	106
二、国内情绪智能量表	108
1. 情绪智能技能问卷 (中文版)	108
2. 大学生情商测评量表	108
3. 情绪智力测评问卷	109
4. 情绪智能 9 因素测量问卷	112
三、EQ 趣味测试	114
1. 感知和认识情绪	114
①理解自我、体验自己的情绪测试	115
测试 1: 了解你和其他人之间的关系吗?	115
测试 2: 了解你的心理适应能力吗?	117
测试 3: 你有哪些恶劣情绪需要排除?	119
测试 4: 你的情绪控制能力如何?	123
测试 5: 你属于哪种情绪类型?	127
测试 6: 在这些情况下, 你会怎么办?	130
测试 7: 你是个乐观的人吗?	134
②认识、理解他人及环境的情绪	138
测试 1: 你认识他人情绪的能力如何?	138
测试 2: 你能准确地判断别人的感觉和思考吗?	141
测试 3: 你的换位思考能力如何?	146
测试 4: 你是一个富于同情心的人吗?	151

测试 5: 你的观察能力怎样?	154
测试 6: 你是一个敏感型的人吗?	156
2. 表达情绪	159
测试 1: 你善于表达自己的内心感受吗?	159
测试 2: 你的表达能力是什么水平?	162
测试 3: 你善于渲染环境情绪吗?	163
测试 4: 你有良好的交往能力吗?	166
测试 5: 你能得体地表达自己的情绪吗?	167
3. 自我情绪管理能力	169
测试 1: 你能愉快地与他人相处吗?	169
测试 2: 你能有效地化解压力吗?	171
测试 3: 你能主动调整自己的情绪吗?	174
测试 4: 你的心理耐挫能力怎样?	177
测试 5: 你的个性成熟能力处在什么水平?	179
测试 6: 你对现代生活的心理应对能力怎样?	187
4. 控制他人情绪及环境的能力	193
测试 1: 你能主动调节他人情绪吗?	193
测试 2: 你能主动调节环境氛围吗?	196
结语	199

第四篇 影响情绪智力发展的障碍及其治疗 200

一、情绪智力的两极	200
1. 情绪的知觉、鉴赏和表达能力	200
2. 情绪对思维的促进能力	201
3. 对情绪的理解、感悟和应用能力	201
4. 情感弱智是颗重磅炸弹	201
二、情绪障碍的类型及成因	203
1. 攻击性	205

①表现	206
②可能的原因	206
③矫治	207
2. 抑郁	208
①病因	209
②对儿童的危害	209
③临床表现	210
④矫治	211
3. 焦虑障碍	214
①分类及临床表现	215
②病因	216
③矫治	218
4. 恐怖症障碍	223
①病因	224
②分类和临床表现	225
③治疗	227
5. 饮食失常	228
①病因	229
②分类	231
③一般治疗方法	237
6. 癔症	240
①分类	241
②临床表现	242
③病因	243
④癔症的治疗	245
7. 情感孤独	247
①病因	248
②类型	250
③预防和治疗	250

8. 偏执	252
①特征	254
②行为界定	255
③治疗方法	255

第 一 篇

成功靠情商

关于智商决定一个人在学业或事业上能否成功的研究和例子俯拾即是。心理学家和教育学家都已经充分认识到智商对在学习和生活中的重要作用。但在日常的活动中人们也同样发现，有些情况似乎无法用智商的高低来解释，比如明明一个孩子的智商经测定是很高的，但偏偏学习成绩却惨不忍睹。明明一个人看似聪明伶俐，但生活中却表现得一塌糊涂。明明是一个顶尖聪明的人却会犯一些极其愚蠢、连智商很低的人都不会去犯的错误。冥冥之中似乎还有另外一种力量在与智商抗衡，阻碍人们获取成功。而与此相反的是有些人的智商尽管平平，但在事业上倒是一帆风顺，锦绣前程在向他召唤着，智商定律对他们好像失去了效用。这种与一般常识相反的现象引发了心理学家的研究兴趣，经过多年的探索，心理学家提出了一个与智商并驾齐驱的概念，那就是情商。

一、情商是什么

情商是心理学中一个较新的概念，它是情绪智力商数的简称。虽然查阅以往的文献发现，在 20 世纪 60 年代起就开始有人陆续提出过这一概念，但最初提出的那些情商与我们现在所说的情商意义不同。1990 年美国耶鲁大学心理学家彼得·沙洛维和新罕布什尔大学的琼·梅耶正式提出了情绪智力的概念，并由此形成了一套理论，用它来诠释人类对自我和他人情绪的认识、控制和调节的能力。以后在 1997 年他俩又对这一情绪智力概念作了完善和补充，形成了一个有结构的模型，这样使情绪智力逐渐成为一个科学概念。1995 年美国哈佛大学心理学家、《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼收集了大量的有关研究和生活中的个案，写成了《情感智力》一书，书中公开使用了情商的概念，他所提出的情商只是相对智商而言，并非是一个计算出来的商数。情商被作为衡量一个人情绪智力水平的指标，戈尔曼在此书中对情商这一概念作了详尽的描述。自此以后，情商概念逐渐被人们所熟悉和接纳，现在更是被人们所津津乐道，大街小巷都有人在议论，越来越多地成为谈论和研究的话题。

情商在当今社会虽然已成为人们热衷谈论的话题，但它的真正意义指的是什么，恐怕大多数人并不十分清楚，在许多人的言语中所提到的情商实际上并不是心理学家严格定义的那种情商，所以有必要对情商作一个比较完整的介绍。

戈尔曼在《情感智力》一书中对情绪智力的定义是心理学中对情商最通俗的一种解释，他概括了桑代克、加德纳和沙洛维的社会智力、自我智能、人际关系智能和情绪调控能力，在此基础上提出了一个由以下五个方面构成的情商。

- ①自我觉察能力，即能够知觉、了解和审视自己的情绪体验；
- ②情绪管理能力，即能够调控自己的情绪，使之适时适度地表现出来；
- ③自我激励能力，即能够调动自己的情绪，使情绪专注的能力；

④移情的能力，能够发现、辨别和理解他人情绪的能力；

⑤人际关系的能力，能够调控他人情绪的能力。

从以上五种能力来看，它们都与情绪有关，而且能左右人生的方向，具有与智能同样重要的地位，所以有了情绪智力的说法。

1. 情绪

在心理学上情绪是一个比较广义的概念，它包含情绪和情感两个方面。情绪是一种与人的生理需要相联系的心理活动过程，当一个人的生理需要得到了满足，便会产生积极的情绪体验，如高兴、愉快、喜悦、爱慕等，而当生理需要得不到满足，则会产生消极的情绪体验，如失望、痛苦、悲哀、忧愁、恐惧、憎恨等。人类最初的情绪数量不多，只有寥寥几个，心理学家认为，这类基本的情绪大概有8~10种，它们都是先天的，是不学而会的，这些情绪反应是通过遗传在我们的大脑中预先设置好的。不同文化背景下的儿童都有相同的最初情绪。在生命的头两年中儿童主要表现出这些情绪，如愤怒、悲伤、快乐、惊讶和恐惧等。以后在心理发展过程中这几种最初的情绪不断分化，由此人们的情绪表现日益丰富，如产生了诸如尴尬、害羞、内疚、嫉妒和骄傲等情绪。情绪是一种心理过程，它会对人的许多活动产生影响。比如积极的情绪能提高人的活动能力，而消极的情绪则减弱活动的水平，积极的情绪使人的活动效率大大提高，而消极的情绪则相反。另外，情绪也会对生活的质量和身体健康产生十分重要的影响，尤其是消极的情绪如果持续保持会影响人的生理机能，结果使身体产生疾病。

情绪一般不太稳定，带有情境的性质。当某种情境消失时，情绪立即随之而减弱或消失，所以它是不断变化着的、一时的状态。而情感是与人的社会需要相联系的心理活动，有道德感、理智感和美感等形式。它是比较稳定的，不会随一时的情境而改变。

从发生的时间上看，情绪产生较早，新生婴儿就已经有某些情绪了，他们的情绪大多是天生的，因为这些情绪对婴儿的生存是必要的，通过情绪表达，婴儿可以从母亲那儿得到最恰当的照料和哺育。而随着

年龄的增长，社会生活环境的复杂，儿童在天生的那几种情绪基础上不断分化出各种情绪类型，由此使其情绪的表现越来越丰富。相比较情绪而言，情感的发生较晚，它是个体发展到社会化进程的一定阶段才产生的，所以情感是后天发展起来的，而且它是人所独有的。动物一般只有情绪而没有情感。

人类婴儿最初的情绪表现就是哭，这是天生的，它对人类具有重要的生物学意义，因为婴儿还不具有自我照料的能力，他需要成人的帮助，而哭是引发成人照料行为的手段。在二个月时婴儿的第二种情绪出现了，那就是微笑。微笑更具有社会性意义，它是对成人照料满足的表示，并以此来获得成人进一步的照料。这些最初的情绪表现是未分化的，婴儿对任何人都能产生这些情绪，以后随着与母亲或照料人接触的增多，情绪逐渐开始分化，对熟悉的人和不熟悉的人产生了不同的情绪。从三个月后各种情绪逐一展现，愤怒、悲伤、惧怕、惊奇、害羞、轻蔑等。

情绪存在着个体差异，不同的人对同一种情境会产生不同的情绪或不同程度的情绪体验。这种个体差异主要是人的需要不同，同样是面对美味佳肴有的人兴高采烈，有的人愁容满面，这是因为前者觉得可以大饱口福，而后者在为体形而担心。社会价值观和人生观的不同也会导致人们对同一种情境产生不同的情绪，对某人的以强凌弱有的人嗤之以鼻，有的人却欣赏有加。其次，人的神经类型和气质类型的不同也会影响人的情绪及情绪体验程度，面对同一件事有的人会产生积极的情绪，有的人却产生了消极的情绪。这些先天的素质会在情绪的表现和稳定性上对人产生影响。

按照一种比较常见的传统气质分类，人的气质可以分成四类，即多血质，胆汁质，黏液质、抑郁质。这四种气质类型的人在面对同一件事的时候会产生不同的情绪表现。通常多血质的人比较豁达，欢快和活跃，所以看问题一般比较乐观，所以积极的情绪比较多；胆汁质的人容易发怒，生气，脾气比较暴

躁；黏液质的人比较迟钝，平静；抑郁质的人则更多的是忧郁，沮丧，看问题通常比较悲观，消极的情绪比较多。

情绪对人的重要性一点也不亚于理智，在正常的情况下，我们人的行为更多地受到理智的控制，但在有的时候情绪的作用可能更重要，比如当人的生命在危急时刻，就靠情绪和直觉来引导作出即刻的反应和行动，这时若停下来深思熟虑后再采取行动，则结果可能是死亡。当然这种情绪的优先反应并不一定都是好事，有时会产生相反的效果，比如出于一时的激愤而做出了出格的事，这时理智尚未就位，情绪就自作主张了。在一瞬间需要作出反应的场合往往是情绪领先，理智压后，因为这时负责思维的大脑皮层根本来不及了解情势，更别说权衡轻重了。

情绪影响人的学习和工作效率，积极的情绪能使人的大脑处于最佳状态，人在这种状态下能够产生最好的工作效果，尤其是那些需要大脑处于紧张状态的工作，如高强度的智慧活动有赖于良好的情绪状态。而消极的情绪则降低人们的效率，人在情绪低落时哪怕是面对一项简单任务也会觉得力不从心。

情绪还会影响人的身心健康。七情六欲人皆有之，产生消极的情绪也是人所难免，关键是看我们能不能迅速摆脱不良情绪，如果我们的生活始终受到消极情绪的纠缠而无法摆脱，那就难免健康不受其影响。现代人的许多疾病都是心身疾病，也就是由心理的因素导致产生生理上的病理症状，而在心理因素中情绪的问题是主要的根源。我们现在已经知道的如心脏病、高血压、糖尿病、哮喘、消化道疾病等都与长期的情绪紧张有关。另外肿瘤的形成也与不良的情绪状态密不可分，那些经常处于担忧、畏惧或苦闷等情绪状态中的人容易得癌症。因为情绪上长期紧张和焦虑往往会降低人体抵抗病菌和其他引发疾病因素的能力。

中国传统医学一向重视对情绪与身体健康关系的研究，提出了许多脍炙人口的格言，如喜为心之志，怒为肝之志，就是说喜悦和愤怒这两重情绪与人体的心脏和肝有关系，喜悦能使人气血调和，心情舒畅，而愤怒只要发泄出来也同样有助于机体气机疏通畅达，但如压抑在心中持久得不到发泄就会对身体

健康产生有害的影响，在中医病因学上称为“情感内伤”。中医一向认为七情过激会引起人体五脏六腑的功能失调，并导致疾病。

所以情绪不是一种简单的心理过程，它对人产生的影响非常之大，于是心理学家就特别关注它，对它进行了各方面的研究，情绪智力就这样被提出来了。

2. 情绪智力

情绪智力不是简单地等同于情绪或情绪表现，而是情绪推理中的复杂、交错的智力，也就是对情绪的感知、思维、评价和调节的能力。彼得·沙洛维和琼·梅耶对情绪智力的定义是个体准确、有效加工情绪信息的能力。具体表现在准确地觉察、评价和表达情绪的能力；接近并产生感情以促进思维的能力；理解情绪及情绪知识的能力；以及调节情绪以助情绪和智力的发展的能力等四个方面。他们对情绪智力的理解更多地是从智力方面入手，因为智力就是对信息的加工能力，这种信息可以是语言文字，也可以是数字，同样可以是情绪的，所以对自己和他人情绪的理解和控制能力也是智力的一种表现。他们所提出的情绪智力是针对智商的不足而后提出来的，它作为智力中的一个单元。由此，把此种能力称之为情绪智力是名副其实。从这个意义上来看，情绪智力是对传统智力的内涵和外延的扩展。

丹尼尔·戈尔曼对智力的定义是识别自己和他人情绪的能力，自我激励能力，管理自身情绪和人际关系中情绪的能力。具体表现在五个方面：认识自己情绪的能力；自我感情的管理；自我激励的能力；认知、理解他人情绪的能力；妥善处理交际关系的能力。戈尔曼对情绪智力的理解则是既有智力因素又有人格特征和动机方面的内容。所以由他提出的情绪智力就不完全是一般意义上的智力了，其内涵已超出情绪智力的范畴，似乎用情绪智力这个名词有点词不达意，但因为有彼得·沙洛维和琼·梅耶的定义在先，已经是约定俗成了，另外，因为智商对人们的生活影响实在太太，所以戈尔曼也就继续沿用情绪智力这个名称，想借