

有感觉，还是没感觉？

To feel or not to feel? 6秒钟改变你的情商 6 seconds change your EQ

(美)乔舒瓦·弗理德曼 著
吴岱妮 骆媚梅



你知道吗？6秒钟决定了你93%的领导力，27%的组织利润，43%的生活品质，25%的健康状况。它是人类决策的关键！
这是一场决策的革命！



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
[Http://www.phei.com.cn](http://www.phei.com.cn)

To feel! or not to feel?

6 seconds change your EQ

情商理论创始人 彼得·萨洛维 倾力推荐

6秒钟情商不仅是可以帮助你追求卓越的情商工具，更是人生的智慧，如果你掌握了这门智慧，那么“一切皆有可能”。

—— 李宁，106块金牌纪录的“体操王子”
李宁体育用品有限公司董事长

在数以百计跟我共事过的领导人之中，能够拥有杰出的成就、高品质的生活，以及创造出持续性价值的人，只有那些在EQ上领先的人才能做得到。在《有感觉，还是没感觉？——6秒钟改变你的情商》中将告诉你这其间的奥秘，它指出了所有领导人都应该成长的方向。强烈推荐！

—— 乔治·麦考恩，McCown De Leeuw 公司总裁
世界企业学会主席

本书从一个新的角度看待情绪对人的作用，让我们了解到情绪是能力而不是负担。书中还揭示了各种负面情绪的正面价值和意义，使我们能够远离情绪绑架，从而可以有效地运用情绪来提高组织的效率和凝聚力。是一本提升领导境界的好书。

—— 郝晓莉，通用医疗设备中国区领导力培育总教练

这是一本非常实用的书，清楚地指出在情绪、行为模式，还有卓越成就之间的关系。易读易懂，感谢作者提供了一个非常强力的商务工具。

—— 法比奥·戈拉西，IBM欧洲能力教育顾问

在知识经济时代，企业要想持续发展，必须在领导力上有所作为，而提升领导者的情商管理能力是关键性的一环。根据我们与顶尖人物的情商与影响力调研发现，领导者的情商不仅事关管理风格和组织氛围，它甚至能大大影响企业的盈利水平。所以，投资情商管理也许就能点石成金。

—— 黄翔，《财富》（中文版）主编

这本书打破了我固有的思维模式，令我感到惊奇，过去曾百思不解的结有了豁然明了的领悟。无论是作为一名企业的领导人，还是我所从事的HR服务行业，把握一个关键的“6秒钟”给我们带来的是一个全新的视角和一条事半功倍的捷径。6秒钟决定你的情商，而情商决定的不仅仅是我们的绩效，更是我们人生的品质。

—— 董洁，首创置业人力资源总经理

我认为所有的领导人与他们周围人的关系是决定他们成功的阶梯。任何的领导人想要持续往上提升，必读此书。书中的实例可以应用在人生中发生的任何情境。感谢作者为我们带来这本书，对于EQ以及领导能力都有很大的帮助。

—— 阿伦那·皮耶弗，美国运通技术副总裁

ISBN 7-121-03333-X



9 787121 033339 >

世纪波文化发展有限公司

heep:// www.century-wave.com

咨询投稿电话：(010) 88254199

sjb@phei.com.cn



策划：高铭文化

责任编辑：王慧丽

特约编辑：胡祥玖

本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。

ISBN 7-121-03333-X

定价：29.80元

有感觉，还是没感觉？

6秒钟改变你的情商



(美) 乔舒瓦·弗理德曼 著
吴岱妮 骆媚梅

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

有感觉,还是没感觉?:6秒钟改变你的情商/(美)弗理德曼(Freedman,J.),
吴岱妮,骆媚梅著. —北京:电子工业出版社,2007.1

ISBN 7-121-03333-X

I. 有… II. ①弗…②吴…③骆… 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125697号

策 划:高铭文化

责任编辑:王慧丽 特约编辑:胡祥玫

印 刷:三河市新世纪印务有限公司

装 订:北京中新伟业印刷有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编100036

开 本:640×960 1/16 印张:16.5 字数:205千字 彩插:1

印 次:2007年1月第1次印刷

定 价:29.80元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系电话:(010)68279077;邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

全球最大的情商机构 6秒钟组织
国际商业心理学领导者 顶尖人物集团
首度合作



(美) 乔舒瓦·弗理德曼 (Joshua Freedman)

全球最具权威情商研究与发展专家之一；
6秒钟情商研究机构理事长；世界最大的情商
论坛——Nexus EQ论坛创始人及主席
Josh已为全球五大洲认证了成千上百的情商咨
询师、培育师、教练。

Josh的著作包括《情商发展训练游戏集
锦》(Handle With Care EQ Activity Book)
《情商学习日志》(EQ Learning Journal)
《自我科学》(Self-Science EQ Curriculum)
等。



吴岱妮 (Wendy T.N. Wu)

New Leaders Group (顶尖人物) 中国区总
经理，6秒钟国际情商研究发展机构大中华区
代表。近10年致力于领导力培育、组织变革咨
询及商业心理学与行为学咨询师培育的工作，
服务企业包括通用电气、宝洁、诺华、摩托罗
拉、三星、德州仪器、戴尔计算机、ABB、拉
法基水泥、联想集团、北京移动、中国海洋石
油、李宁等全球500强及中国百强企业。



骆媚梅 (Nina Luo)

毕业于中国新闻学院。
6秒钟中国区情商调研项目总监，曾主持
的调研项目：

《人力资本》 个性相异烦恼相同——

2002年中美HR总监行为优势对比调研

《财富》 压力与动力——中美经理人价
值观调研

《财富》 情商与影响力——中美企业领
袖情商对比调查

(摄影 李丹妮)

请您仔细阅读本书，您可以找到一个密码，按书中指引登
录网址，进行测试，您可以得到一份属于您的独一无二的情商
报告。一个密码只能使用一次。

以下跨国大企业将情商测试纳入实践中，大大改善了其业绩：

美国运通金融咨询公司情商测试纳入销售培训项目，订单平均成交额上升111%

摩托罗拉公司将情商测试纳入企业员工压力控制及培训项目中，93%的员工提高了个人生产率

欧莱雅公司将情商测试纳入公司人员招聘机制中，员工流失率下降63%

百事可乐公司提高全员EQ获得1000%的投资回报率，高层离职率减少87%

希尔顿饭店将情商测试纳入客户服务管理，员工流失率下降20%，客户满意度提升8%，市场占有率提高24%

大都会人寿保险有限公司情商测试纳入销售培训以及人员招聘项目中，销售额上升37%

波音公司将情商测试纳入行政经理培养项目

通用医疗设备公司将情商运用于销售及客服培训

世界银行将情商系统导入机构培训体系中

雅芳公司将情商测试纳入公司管理培训与业绩表现评估中

李宁体育用品有限公司情商系统导入企业管理层培训体系中

联邦快递公司情商测试纳入企业领导才能培训

强生制药公司将情商测试纳入企业领导才能培训、业绩评估以及系列计划等项目中

罗氏药业将情商测试纳入企业团队合作培养与客户培训项目

霍尼韦尔公司将情商测试纳入有潜力的中层管理人员的才能培训项目

Woodside 澳大利亚能源公司情商测试纳入行政培训项目

PSEG 环球有限公司情商测试纳入企业领导才能培训、企业团队合作培养项目

更多从6秒钟情商培训中获益的公司：

McNeil (强生制药公司的子公司)

Ethicon公司 (强生医疗设备的子公司)

美国Becton Dickinson公司

Nichols 铝业 (Quanex的子公司)

美国Alberto Culver公司

诺华制药公司

辉瑞制药公司

施伦伯杰有限公司

辉特公司

新浪网

首创置业公司



赢铭文化
COMMUNIQUE

info@communique.cn

出版者的话

美国一档很著名的财经访谈节目曾经采访杰克·韦尔奇，在节目的最后，主持人要求每个问题都只能以一个精辟的单词来回答，有两个问题令我印象深刻：

问：你认为一个杰出的领导者能够带给企业的最重要的东西是什么？

答：激情。

问：你认为要想成为一个优秀的企业家最重要的个人素质是什么？

答：情商。

杰克·韦尔奇在回答这两个问题时没有丝毫的犹疑，其对情商在个人发展和企业运营中的关键作用的确信由此可见一斑。

20世纪90年代，当情商（亦称情绪智能）作为一个崭新的名词在全世界爆发并流行开来的时候，很多中国人对此嗤之以鼻：“中国人最不缺的就是情商！”果真如此吗？我们通过本书所附的一家跨国非营利研究机构最近在中美两国的企业家之间就情商所作的对比调查分析结果中不难看出，事实上如果真按照科学定义的“情商”标准衡量，以重人情、讲礼仪、讲究关系学著称的中国CEO们不但谈不到情商高，相反地，在各个方面均落后于美国的同行。

为什么会有这样的反差？最重要的原因在于众多的国人囿于传统思想的影响而一直误读和混淆了西方心理学界、社会学

界以及企业界十数年来一直强调的这个“情商”。而太多的成功经验和失败教训表明，这个情商对于每一个生活在现代社会的个人和每一个想要在激烈竞争中发展壮大的企业来说，的确非常重要。

不夸张地讲，经过 15 年来的研究和发展，在很多领域“情商”已经超越“智商”成为筛选人才的一个更为关键的要素。而且科学研究和社会实践均表明，情商完全可以通过一系列的测试工具进行测量，并且对情商而言，后天的培养更重于先天获得的禀赋，也就是说完全可以通过正确的学习和锻炼提高个体和组织的情商。

因此，在“情商”诞生 15 周年之际，我们特别约请国际著名的情商研究机构——美国 6 秒钟机构的中外专家，结合中国的具体情况，专门为中国的读者整理、创作了这本图书，采用故事、案例、理论、实践相结合的方式，分上下两篇由浅入深地为读者系统介绍现代“情商”的理念、测评工具及其在个人生活和组织发展运营中的实践和发展。

在出版本书之前，我们与许多国内媒体人士一起有幸参加了一次“情商”课程，尽管因为时间所限，主办者把三天的精彩课程浓缩在了 6 个小时内，但已经足以让我们每个参与者体验了一次奇妙的自我情绪认知——选择——超越之旅。我们相信本书能够更好地达到这个效果，帮助每位读者正确认识自己的情绪资源，并通过学习和锻炼，在每一个重要的工作、生活焦点问题上得以选择正确的情绪，通过不断提高自我情绪胜任力、领导力达到超越预期的成就和目标。

2006年10月

献 给

理想与现实之间的领导者

for new leaders between desire & reality

领导者的决策可能使其功成名就，也可能令他们身败名裂。

你也许会惊讶于我们多年以来的研究发现——虽然大多数高层管理者都把决策视为自己关键的职责——但大多数决策却往往发生在某一时间点上，就像“眨眼”一般。无论他们是坐在桌旁办公，还是在主持会议或者审阅电子数据表，决策往往就在一念之间。

人的感觉世界，在过去一直是诗人和艺术家钻研的主题。然而，不论你是艺术家、政治家或是企业家，情绪都在以比思考快上 80 000 倍的速度运转，影响着我们每一个决策。情绪忠诚地带给你真实关键的决策信息，不管你喜不喜欢它。具讽刺意味的是，大多数“理性的”专业人士却因为“没感觉”反而最终被情绪所绑架，造成决策的失误。一个正确的决策可以让整个组织轻松地垄断市场占有率；而令人遗憾的决策可以瞬间动摇股东们的信心。

在领导者一眨眼的瞬间，风险和机会可谓同样巨大。

顶尖人物集团 (New Leaders Group) 作为商业心理学与行为学的领导者，致力于提升领导者的决策质量，为企业领袖提供一系列从性格、价值观、情商、文化等凝聚全球顶尖心理学、行为学专家研究智慧的人才评估工具，帮助把您几十年的宝贵经验转化

为一个科学精密的决策平台，提升企业的商业战略、企业价值和竞争优势，以及个人的生活品质、生产力、健康、人际关系等。

顶尖人物所提供的 6 秒钟情商工具建立在国际情商专家们超过 30 年的研究成果之上，并经过超过 30 个国家和地区的企业、学校、家庭、机构等组织的长年实践运用，被证实为全球自测情商信效度最高，对情商发展最为有效的权威工具。

本书的主旨是为带给正处于飞速发展阶段的中国的读者们一个关于决策的真相和提升情商的有效工具。

如果你期待提升个人影响力，
如果你期待改善决策质量，
如果你期待掌握情绪的能量——

6秒钟可以找到你的答案。

顶尖人物集团
(New Leaders Group)

荐 言

——情商理论创始人彼得·萨洛维

《有感觉，还是没感觉——6秒钟改变你的情商》给我们带来了一个全新的概念和手段去预测人们在事业与生活上的成功。人们认为，一个拥有良好的技术能力、较高学术水平的人，会比那些完全没有能力的人在事业上更胜一筹，但事实上，许多非常有天赋的人才——拥有高水平工作技能的聪明人——还是失败了。我们发现，导致这些人失败的真正原因与技能毫无关系，他们可能是因无法与同事共同解决问题、也可能是因与上级吵闹不休，总之，在他们还未及使用聪明才华时，就已经失败了。简单来说，他们真正缺少的是一种比较实用的“聪明”——这种“聪明”也就是今天我们耳熟能详的情商。

自从1990年我们（即彼得·萨洛维教授与约翰·迈尔教授）关于情商的第一篇文章面世以来，我们已经证明了有另外一种智能——“情绪智能”（即情商）——能帮助我们更好地理解 and 预测谁能成功，谁又终将被高竞争环境所淘汰。在我们的研究中发现，拥有高情商的人，在工作中表现较好。例如，一家北美健康保险公司的雇员，他们组成小组开展工作，每组都有一名组长。我们对他们进行了情商诊断，这些雇员被要求就彼此的工作表现做出评价，比如应对压力和冲突、发挥领导力等等。组长们也被要求评价自己的组员。情商较高的组员从同事那里得到的评价，是“更好相处，对创建积极的工作环境贡献更多”，而他们的组长对他们的评价，是“对人际关系更敏感，更能承受压力，更友善，更有领导潜力”。

除此之外，我们还发现，高情商与高薪酬和高升迁机会也有着直接关系^①。

那么，我们如何解读情商对于现今中国的重要性？中国经济正在迅速转型，中国公司的员工正在迅速国际化，其产品和服务也在走向全球。在国际化的环境中会因文化差异而产生很多误解，而事实上，误解的产生与情绪息息相关。比如，欧美人做生意的方式与东亚人就因文化而有着很大的差异。欧美人一直推崇古希腊，比如亚里士多德和柏拉图，这种文化强调个人价值和個人力量（个人对未来的控制）。而中国文化强调和谐（而非力量）和自我克制以与他人建立良好关系。孔子曾专门讨论过这种自我情绪控制。毫不令人惊讶，欧美人更喜欢相信，一个难题，可以通过逻辑得出一个“正确答案”。中国人则更喜欢这种观念：争论的双方都有真理，解决方案可能在第三方或者是某种中间道路。

重要的是，这些不同的智慧和传统文化会导致情绪风格上的不同，并进而对做生意的方式产生重要影响。例如，北美更喜欢在商业会见时迟到一点儿，或者在社交活动中迟到更长的时间，但中国商人无论是参加正式会见还是社交活动都更倾向于准点抵达，或者稍微提前。在实践中，这种文化差异导致的情绪后果是，作为商业伙伴的北美人和中国人，对彼此的守时特质有不同的情绪反应。中国经理们可能会感到震惊和受到冒犯：那个美国人迟到了好几分钟！一个美国人则可能因为中国伙伴送给自己的大量礼物而感到震惊和尴尬，因为自己并没有准备什么礼物。这只是东亚与北美在商务实践中的一个浅显例子，但是，它能够说明，哲学上的深层差异能导致情绪上的不同反应。

对工作上的情绪及情商发展的研究很重要，因为随着中国国际化程度的逐渐加深，潜在的文化误解会越来越多。情绪，对于我们作为一个个人或者一个物种的生存，至关重要。我们生活的这个世

① 参看《情商经理人》，彼得·萨洛维著

界非常复杂，了解我们的情绪，对于我们适应这个世界很重要。情绪驱动我们的行为，使得我们能够专心思考。情绪并不是多余的。它们并非仅仅为我们的生活增添乐趣，它们对我们的生存至关重要。几乎所有关于情绪的理论都在证明，情绪包含重要的有关环境的信息，这些信息能帮助我们生存和发展。

为大家介绍此书，是我的荣幸。这本书的作者乔舒瓦·弗理德曼，是我多年的老友和钦佩的对象。这本书由世界最权威的情商研究组织“6 秒钟”和中国的“顶尖人物集团”合作出版，这是两个一直致力于为商界和大众提供情商训练方案的组织。这本书的力量在于，它代表了一群长期致力于情商技巧的研究和传授的专业人士，与一群人力资源管理及商业心理专家的合作。教育和组织行为两个领域的结合，产生了这本专为中国企业、组织、个人而写作的实用性教材。

彼得·萨洛维 (Peter Salovey)

纽黑文，康涅狄格州

美国

(彼得·萨洛维：博士，情商理论创始人，耶鲁大学心理学 Chris Argyris 讲席教授，耶鲁大学本科及研究生院院长)

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

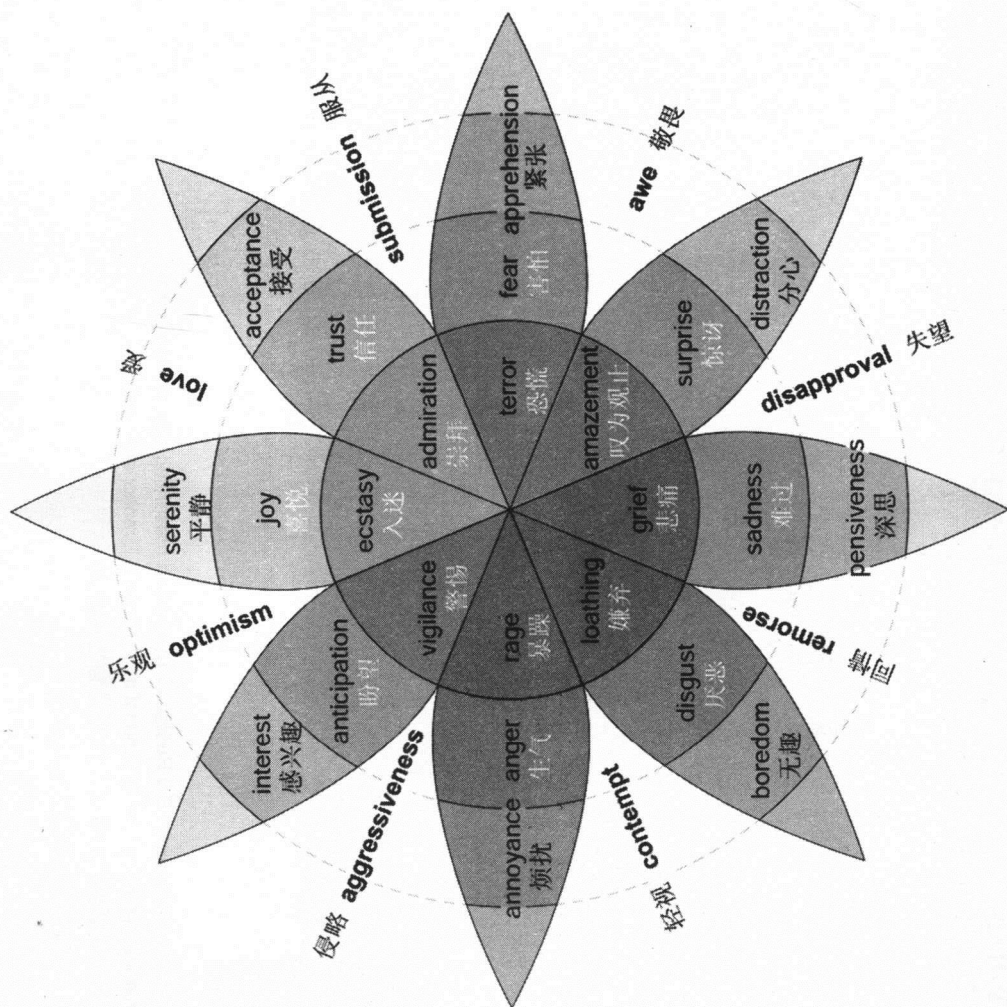
通信地址：北京市万寿路173信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

有感觉， 还是没感觉？

To feel, or not to feel?





You are here by designated "EQ Buddy" of the person presenting you with this card,
May 6 Seconds bring you both Emotional Intelligence & Emotional Freedom!
请收到此卡片的朋友与赠送人结为情商发展伙伴，
一起享受 6 秒钟带给你们的情绪自由！



Powered by New Leaders Group NewLeaders



目 录

上篇 有感觉，还是没感觉？ /1

——骆媚梅 著

小男孩的故事 /9

为什么小男孩脱不掉恐惧呢？

情绪咖啡厅 /20

情商：把握关键的6秒时差

情商：把握情绪的影响力

男子汉的故事 /27

为什么被遮盖的恐惧和孤独会膨胀？

不同的情绪能带给我们什么？

情绪咖啡厅 /37

情商的基础：情绪价值

情商误区造就“情绪绑架”