

情商

决定个人命运的
最关键因素

QING SHANG: JUE DING GE REN MING YUN DE ZUI GUAN JIAN YIN SU



常桦 编著

成功=20%的智商+80%的情商

+++++++ 情商帮你挖掘自我潜能 +++++++

++++ 情商帮你改变思维方式 ++++

+++++++ 情商帮你掌控不良情绪 +++++++

++++ 情商帮你应对复杂人际关系 ++++

+++++++ 情商是开启心智的钥匙 +++++++

++ 情商给你改变命运的力量 ++



中国纺织出版社



情商

决定个人命运的
最关键因素

QING SHANG: 最
JUE DING GE REN MING YUN DE ZUI GUAN JIAN YIN SU

常桦 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

情商不仅是开启心智的钥匙,更是影响个人命运的最关键因素,要做出明智的决定,采取最合理的行动,正确应对变化并最终取得成功,情商不仅是必要的,而且是至关重要的。该书从多方面讲述情商的内涵及重要意义,帮助读者拓展现有思维方式,掌控自我不良情绪,巧妙应对复杂人际关系,从而在个人生活和事业生涯中获得成功。

图书在版编目(CIP)数据

情商:决定个人命运的最关键因素/ 常桦编著. --

北京: 中国纺织出版社, 2012. 9

ISBN 978-7-5064-8746-7

I. ①情… II. ①常… III. ①情商—通俗读物 IV.

①B842. 6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 124640 号

策划编辑:郝珊珊 特约编辑:袁 莉 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2012 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:213 千字 定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换





序

每个人都渴望成功,但并非每个人都能成功。其中重要的一点,在于是否具备成功者所特有的心理素质。一个缺乏积极心态的人,不会为改变自身的现状而去努力进取;一个自卑的人,不会自信地去迎接各种挑战;一个听任命运摆布的人,更难以激发出自己潜在能力和创造精神。

心理学家指出,在一个人成功的因素中,智商占 20% 左右,而其性格、情绪、意志、社会适应能力等非智力因素(情商)则占 80% 左右。事业有成的人大多具有自信、自强、谨慎的品格,有韧性和抗挫折的能力。当然,一些智力平常而又有坚强意志和优良品格的人,也同样能取得惊人的成就。

情商是一个人控制自己和驾驭自己情绪的能力,以及一个人对挫折的承受能力、自我意识能力、自我激励能力、人际关系能力。因此,情商是一种能力。

情商是决定个人成功和幸福的最关键因素。只有了解自己,才能正确地评价自己,生活理想才能切合实际,不脱离周围的现实环境;才能保持人格的完整和谐,并善于从经验中学习;才能保持良好的人际关系,适度地发泄和控制自己的情绪;也才能在符合团队要求的前提下,最大限度地发挥个性,同时在不违背社会规范的前提下,恰当地满足个人的基本需求;才能学会习惯于发现完美的生活,接受自己、别人和现实;才能学会欣赏每个瞬间,热爱生命,相信未来一定会更美好。着眼于未来而活在当下,就会解放精神,放下情感包袱,创造激情、财富和权力。

提升你的情商,可以建立积极的人生观和价值观,获得健康的人生,释

放强大的影响力。它有助于我们控制自己的情绪,并且使心态平和,具有坚强的意志品质,主动适应并改造环境,人格健全和统一,以及心理发展符合年龄特征,使我们处处如鱼得水,左右逢源,逢凶化吉。

卡耐基认为:一个人的成功,约有 15% 取决于知识和技术,85% 取决于人际关系。决定一个人能力的高低,不仅仅是智商,更重要的是情商。在实际工作中,交际能力、应变能力和解决问题的能力等,都比智商更能起到决定性的作用。所以,我们要努力提高自己的情商,把自己打造成情商高手。

编者
2012 年 7 月



目 录

第一章 情商是决定命运的关键 1

传统观点认为,决定人生命运的主要因素是智商。事实上,智商高的人并不一定能获得成功,也不一定能拥有好的命运。情商是震撼人心的人类智能评判的新标准,它主宰人生的 80%,而智商至多决定人生的 20%。情商,与个人的未来成就及幸福紧密相关。

揭开情商的神秘面纱 3

情商的内涵 7

情商是决定命运的力量 12

情商的差异 14

情商的开发 15

第二章 情商的核心是自我意识 19

拿破仑·希尔认为:一切的成就,一切的财富,都始于一个意念。这个意念指的就是自我意识。自我意识是认识的一种特殊形式,是个体对自我的认识,或者说是对自己及周围人的关系的认识。

认识自我,发掘潜能 21

积极思维与自我意识 23



情商

决定个人命运的最关键因素

寻找亮点,把握自我	26
稻盛和夫法则	29
把握诀窍,提升自我	33
向已经成功的失败者学习	34
你认为你行你就行	35
点燃希望的火把	37

第三章 情商的动力是自我激励

39

人类的努力,若以热忱与激情为动力,今天的不可能就可变成明日的事实。激励自我,就是要使自己永远焕发激情和朝气。

自我暗示与激励	41
拥抱希望的太阳	43
加拿大雁的合作	44
瞄准目标,勇于拼搏	45
态度就是普遍语言	47
激励有方,实现自我	48
激励的技巧	50
做自己想做的事	53
坚韧你自己	55
做有远见的人	57
成为自己的上帝	58

第四章 情商的基石是情绪控制

61

情绪是生命的能量表现,各种情绪的存在都有价值。情绪本身不是问题,情绪背后的问题才是真正的问题!不良情



绪与压力是“孪生兄弟”，自己的能力不够、不能解决或是不愿意解决这个问题时，这个问题才会对我们形成一种压力，随之而来的外在表现就是“情绪的变异”。

情绪、情感与情商	63
人的基本情绪	65
情绪影响身心健康	67
情绪与幸福指数	68
做自己的情绪调节师	71
学会控制情绪是快乐的要诀	72
情绪控制不等于不动感情	74
情绪的释放与宣泄	75
运动是不良情绪宣泄的良方	78
笑是舒畅身心最有效的方法	79
哭是一种最简单的宣泄方法	81
倾诉可以改变你的坏情绪	84
冥想是情绪调节的最好方法	89
深呼吸是一把健康的钥匙	91
心如止水，凡事淡定	93
原谅并感谢折磨你的人	96
发泄心中的烦恼	99
不幸并不是你悲伤的理由	102
懂得放下，学会释怀	107
发掘生活和工作中的乐趣	109

第五章 情商的修炼是构造自信

自信表现为一种自我肯定、自我鼓励、自我强化，坚信自



情商

决定个人命运的最关键因素

己一定能成功的情绪素养。没有自信心,就没有生活的热情和趣味,也就没有探索与拼搏的勇气和力量。

用信心放飞自我	115
生命因自信而精彩	116
自信是成功的一种习惯	118
自信是打开成功大门的钥匙	120
逆境是催人奋进的动力	123
产生逆境的原因	124
面对逆境多元心态	126
淬炼自身,逆流而上	132
以积极的心态面对厄运	135
乌云过后总会有阳光	136
坚决不向逆境低头	137
经受逆境是一种幸运	140
不畏挫折,直指成功	142
充满信心就能战胜厄运	143
 第六章 情商的境界是自我完善	 147

情商的最高境界,就是要做最好的自己。换言之,提高个人的情商就是按照自己设定的目标,充实地学习、工作和生活,就是始终沿着自己选择的道路,做一个快乐的、永远追逐兴趣,并能发掘出自身潜能的人。

要有容纳他人的雅量	149
对新员工多一份宽容	150
宽容对待职场“强人”	152
宽容是爱的延伸	154



因为有爱所以美好	155
爱为你带来成功与财富	156
试着去爱不喜欢的人	157
微笑是世界最美的语言	158
培养微笑的好习惯	160
绽放发自内心的笑	162
第七章 缔造基于情商的影响力	165
影响力是凭借自己的品德、才能、知识、情感等个人素质 对他人所产生的自觉自愿追随的能力。宽容、博爱、微笑、赞 美、幽默等优秀的人格品质无疑会缔造你基于情商的影响力。	
上班第一天,给人好印象	167
融入新环境	168
给你的“磨合期”加点油	170
成功处置妒忌的冷暴力	171
掌握“叛逆”的分寸	173
秀出你的魅力	176
如何化解与他人的误会	177
对流言淡然处之	179
让大家信任你	181
广结善缘铺就成功之路	182
用真心赞美他人	184
不要轻易制造敌人	186
不要强入别人的心灵禁区	187
赢得他人的友谊	188
不要让他人左右你的路	192



情商

决定个人命运的最关键因素

增强你的亲和力	193
同事间的最美距离	195
赢得上司的信任	197
让下属支持你	199

第八章 心灵瑜伽,调控情绪压力的策略 201

在生活中,你是否一有压力就烦躁不已?这是情绪在作怪!好情绪可以成就我们的人生,而坏情绪则可能让我们败走麦城。如何调节好自己的情绪,如何学会疏导和激发情绪,如何利用情绪的自我调节来改善与他人的关系?让我们在心理瑜伽师的指导下了解情绪、控制情绪、改变情绪,进而改变你的生活。

压力从自己身上找	203
谨防压力的影响	205
变压力为动力	207
善待别人,善待自己	210
挑战竞争压力	211
学会调整压力	213
心静压力自然少	217
用休息来减轻压力	219
用运动对抗压力	222
给压力来个有氧呼吸	224
身体好,压力跑	226

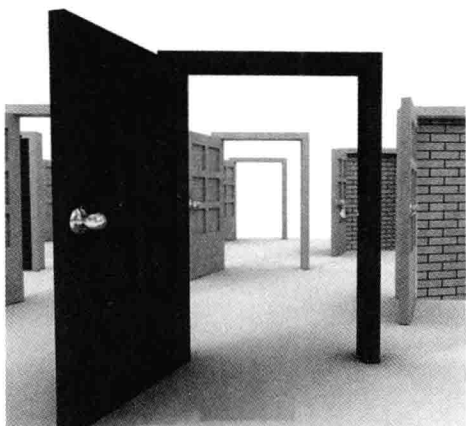
第九章 笑对人生,做情绪的主人 229

我们常有心情低落的时候,这时,有人很快就找到了轻松



与平静,回到原有的生活之中;有人却很难回得去,在情绪之海里面挣扎,怎么也游不到对岸,常常由于一时冲动而失去一份好工作,或者一直活在不良情绪之中。快乐可以自找,情绪可以管理。如果我们能调整、管理好自己的情绪,笑对职场,就会有色彩斑斓的人生。情绪可以决定你的命运,做好情绪管理关乎你一生的幸福及美满。

产生紧张情绪的原因	231
减轻紧张情绪的方法	233
急躁情绪要不得	237
戒急戒躁有方法	239
控制好你的负面情绪	242
每天给自己一个希望	245
不要让悲观占据你的心灵	247
事情没有你想象的那么糟	248
困难中往往孕育着希望	250
用乐观铸造生命奇迹	252
培养积极的人生态度	254
人生的成败关键在于心态	255
每天清除思想垃圾	256



第一章 情商是决定命运的关键

传统观点认为，决定人生命运的主要因素是智商。事实上，智商高的人并不一定能获得成功，也不一定能拥有好的命运。情商是震撼人心的人类智能评判的新标准，它主宰人生的 80%，而智商至多决定人生的 20%。情商，与个人的未来成就及幸福紧密相关。



揭开情商的神秘面纱

情感智商是自我管理情绪的能力,它不是天生注定的。它具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度,以及对他人的理解与宽容。

随着时代的发展,科学技术和新知识的普及,现代生活迎来了第三次浪潮。如果说第一次浪潮,个人成功更多地凭借勇气和眼光,第二次浪潮,个人成功则依赖于掌握新技术和高效率的工作。那么,在这个信息时代的第三次浪潮前面,成功依靠什么?显然,仅仅依靠智商是远远不够的,它还主要取决于一个人的“情感智商”。

“情感智商”简称“情商”,即英文 Emotional Quotient (EQ),情商的提出是对传统智商(IQ)理论的挑战,也是对“聪明”和“人才”的一种全新的诠释。

长期以来,人们把成功和智力因素的关系神圣化,使得整个教育都是针对智力的教育。然而无数成功者的案例让人们看到他们具有一些共同的非智力因素的特征:清醒的自我认识、稳定的情绪和不屈不挠的勇气等。这些共同的素质,也就是情商。

人们对非智力因素的作用的认识由来已久。中国古代有一句名言:“非不能也,是不为也。”意思是说:不是不会做,而是不肯做。其中“能”是指“会不会”,即智力因素;而“为”则是指“肯不肯”,即非智力因素。

早在第一次世界大战期间,美国著名心理学家维克斯勒,在对入伍新兵进行“军队个别测验”过程中,发现有些在标准智力测验中失败的新兵,从他们的经历来看,却能胜任所从事的工作,并能适应公民的生活。据此,他认为,智力不能与个性的其他部分割裂开来。

20世纪30年代,美国心理学家亚历山大对智力的传统学说提出了质疑。他做了大量的测验和实验,发现接受智力测验的人,对智力测验的兴趣、克服困难的坚持性以及获得成功的愿望,都有重要的影响。1935年,他



情商

决定个人命运的最关键因素

在其论文《具体智力和抽象智力》中首先提出了“非智力因素”这个概念。但在当时并没有引起人们的过多注意。

后来,维克斯勒在亚历山大的启发下,于1940年也提出了“一般智力中的非智力因素”的问题。1950年,他发表在《美国心理学》杂志的《认识的、先天的和非智力智慧》的论文中阐述了非智力因素这个概念。这时,非智力因素才为世人所公认。

维克斯勒经过多年的理论和实践探索,从智力和智慧行为的心理结构方面,对非智力因素的含义做了这样的概括:从简单到复杂的各种智力因素水平都反映了非智力因素的作用;非智力因素是智慧行为的必要组成部分;非智力因素不能代替智力因素的各种基本能力,但对智力起着制约作用。

心理学家使用的非智力因素这个概念有广义和狭义之分。广义的非智力因素包括智力以外的心理因素、环境因素、生理因素以及道德品质等。狭义的非智力因素则指那些不直接参与认识过程,但对认识过程起直接制约作用的心理因素,主要包括:动机、兴趣、情感、意志、气质和性格等。

非智力因素不直接参与认识过程,就是说在认识过程中非智力因素不直接承担对机体内外信息的接收、加工、处理等任务。非智力因素对认识过程的直接制约表现在它对认识过程的动力作用和调节作用。在心理学研究中所涉及的非智力因素概念是相对于智力因素而言的,故多指狭义的非智力因素。

现代心理学的研究表明,一个人的成功,20%依赖于智力因素,即智商水平的高低,其余80%都依赖于非智力因素。其中,非智力因素中最关键的是“情绪智力因素”。1991年,美国耶鲁大学心理学家彼德·塞拉维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶首创了“情绪智力”这一术语,用来描述了解和控制情绪、揣摩以及驾驶他人情绪的移情作用,通过情绪控制来提高生活质量一类的才能。其实,“情绪智力”的概念提出是秉承早在20世纪30年代亚历山大提出的“非智力因素”。

只是在提出这个概念之前,心理学家们把人的智慧活动分为“智力因



素”和“非智力因素”笼统的两大类。而且,“非智力因素”是相对智力因素而言的。在很大程度上,“非智力因素”的定义是指那些除了感知、记忆、思维和想象等智力因素以外的其他因素。但“非智力因素”本身是否是一个可以独立定义的东西,或者它是否可以从理论上用一个概念来归纳和限定它?可以说,“情绪智力”概念的揭示使这个问题迎刃而解,相对于智力的其他因素可以成为“情绪智力因素”;并且,比照着“智商”(IQ)的概念,这个新的术语也被称为“情商”(EQ)。

不久,彼德·塞拉维和约翰·梅耶研究又发现,情商早期的定义,在某种意义上仅仅论及对情绪的知觉调节,却忽略了对情绪的思维,显得单薄,所以有必要对先前的定义作进一步的修改和补充。修订后的情商内涵应包括以下四大技能:

1. 觉察、评价和表达情绪的能力。包括从自己的生理状态、情绪体验和思维中辨别情绪的能力;通过语言、声音、仪表和行为从他人、艺术作品、各种设计中辨认情绪的能力;准确地表达情绪及与这些情绪相关需要的能力;区分情绪表达中的准确性和真实性的能力。

2. 情绪促进思维过程的能力。包括影响信息注意方向的能力;促进与情绪有关的判断和记忆过程产生的能力;促使个体从多个角度进行思考的能力;对特定的问题解决的促进能力。

3. 理解情绪与情绪知识的能力。包括给情绪贴上标签,认识情绪本身与语言表达之间关系的能力;理解情绪所传达意义的能力;理解复杂心情的能力;认识情绪转换可能性的能力。

4. 调节情绪以助情绪和智力发展的能力。包括以开放的心情接受各种情绪的能力;根据所获知的信息与判断成熟地进入或摆脱某种情绪的能力;成熟地监察与自己和他人的情绪的能力;管理自己与他人情绪的能力。

虽然关于情商的定义还存在一些争议和分歧,但有四点明确的,具体如下:

(1)情商是指情绪控制的能力或情绪智力的高低,虽然它不一定适用用