

QINGSHANG
JUEDINGCHENGBAI

哈佛献给你的最好礼物

情商 决定成败

成功=20%的智商+80%的情商。——哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼
如果你不懂EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了。——美国《时代周刊》

志 刚◎编著



中国华侨出版社

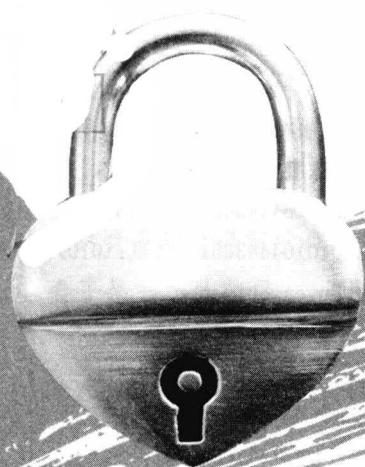
QINGSHANG
JUEDINGCHENGBAI

郑州大学 *04010766

情商 决定成败

成功=20%的智商+80%的情商。——哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼
如果你不懂EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了。——美国《时代周刊》

志 刚◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商决定成败 / 志刚编著. —北京: 中国华侨出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-5113-1504-5

I. ①情… II. ①志… III. ①情商—通俗读物 IV. ①B842. 6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 110986 号

●情商决定成败

著 者 / 志 刚

责任编辑 / 文 心

装帧设计 / 添翼图文设计工作室 / 王倩

经 销 / 全国新华书店

开 本 / 710×1000 毫米 1/16 开 印张 / 18.5 字数 198 千字

印 刷 / 北京蓝创印刷有限公司

版 次 / 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

印 数 / 5000 册

书 号 / ISBN 978-7-5113-1504-5

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: (010) 64439708

网址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com

前言

古往今来，几乎每个人都渴望自己拥有卓越的智商（IQ），以为高智商是让人叱咤风云、建立丰功伟业的唯一保证！然而，下面一些有趣的例子也许会让你大跌眼镜，不信来瞧！

美国总统西奥多·罗斯福、富兰克林·罗斯福以及乔治·华盛顿，他们仅具有“二流智商，一流情商”，却在美国人心中最负盛名；约翰·肯尼迪和罗纳德·里根，他们智商也并不突出，但是人缘极好，都在各自的任内有出色的表现。

关于情商与智商的关系，《伤仲永》的故事最能说明问题。“方仲永”的故事在中国几乎家喻户晓，仲永先天智商不可谓不高，然而缺乏后天情商的培养，以致很快“江郎才尽”。

那么，情商和智商到底哪个更重要呢？20世纪90年代中期，美国学者丹尼尔·戈尔曼推出了其《情感智力》一书。此书一经出版，立即引起极大的轰动效应，马上掀起一股“情商热”。由此，关于情商的话题成了各行各业议论的话题，一时间被推上了风口浪尖，全球各行各业的人们纷纷关心起来。



丹尼尔·戈尔曼在《情感智力》中明确指出，情商跟智商很不一样，它并非来源于天生，而是由后天三种可学习能力组成，即：了解自己的情绪能力，控制自己的情绪能力以及激励自己的情绪能力。这三种能力都是一个人最重要的生存能力，跟发掘情感潜能、建立人际关系以及人生如何奋斗定位都息息相关。正好能解释上面高情商、智商一般和高智商、情商缺乏两种不同的人所遭遇的不同人生。

著名心理学家霍华·嘉纳曾经说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”由此可见，一个人一生真正成败更多得于情商的开发！

本书将从情商是什么谈起，教你如何一步步开发潜能，最终走向幸福辉煌的成功人生。其中诸多理论与案例值得玩味。



目 录

第一章 了解情商：叩开情商神秘之门

自20世纪90年代中期“情商”这一概念诞生以来，它在现代人生活中的重要性越来越明显。美国《时代周刊》的一篇文章曾这样说到：“如果你不懂情商，从现在起，我们宣布——你落伍了！”由此观之，了解情商已是刻不容缓！

1. 什么是情商 003
2. 情商的真正内涵 007
3. 情商高低对处世的影响很大 012
4. 情商对人的精神及心理的影响 014
5. 情感的具体作用是什么 016
6. 情绪的感染力 021
7. 情商是一种智慧 026
8. 情商也是一门艺术 028



第二章 激发潜能：提高自己的创造力

今天，社会竞争越发激烈。任何人若想有所成就，都必须面对种种挑战。然而，一个人真正的对手并非他人，而恰恰是你自己！你唯有将自己的潜能最大限度开发出来，方可一步步抵达人生之巅峰！若你拥有高情商，它必然能助你一臂之力！

1. 挑战自我就是在检验自己的情商 037
2. 克服阻碍成功的心理魔障 040
3. 培养情商心态很重要 045
4. 从完善性格开始培养自己的情商 048
5. 源于内心才能更好地展示自己 052
6. 要做强者需要超越自我 054
7. 用学习与行动去发掘潜能 058
8. 人要懂得自救，不可被自己击败 067
9. 掌握规律，全力实现自我 071

第三章 开发情商，用高智商提高情商

要想成为复合型人才，智商之重要不言而喻。然而，综观历史上诸多成就惊天伟业的成功者，他们智商也一定超常吗？答案显然是否定的，但是他们却有一不可忽略的共性——超高的情商！情商的高低能决定一个人对自我及他人

的客观认识，也决定了一个人能否在各种情况下将事情做到恰如其分。因此，正是情商拉开了人与人之间的差距，情商之重要，某种程度上，更甚智商！

1. 情商与智商的区别是什么	079
2. 理性思维与感性思维	082
3. 高智商就等同于成功吗	083
4. 高情商魅力才无穷	085
5. 情感智力到底是什么	086
6. 情感智力有何重要性	092
7. 情感智力的神奇作用	097
8. 高情商在各个领域都会如鱼得水	099
9. 高智商不等同于高情商	103
10. 情商赋予成功更多要求	104

第四章 培养情商，从自己身上下工夫

希腊戴尔菲神殿上刻有一句名言：认识你自己，切勿过分！一个人以旁观者之清很容易认清别人，然而自己却常常当局者迷。如果你要突破这种界限，不妨借鉴曾子“日三省吾身”的修身方法，常常对自己的言行加以反省并及时改正，由此方可全面规划自己的人生。其实，这正是一个有效的培养自我情商的过程！

1. 认清自己最重要	117
2. 什么样的心态才是积极的	120
3. 消极情绪也是被允许的	123



4. 事在人为，融入现实 126
5. 自己也能成为情绪管理专家 128
6. 如何自我调节情绪 132
7. 走出一条属于自己的道路来 139
8. 勇敢面对生活中的种种不幸 141
9. 如何看待自己的不良情绪 144
10. 控制情绪的7种技巧 148

第五章 人际交往：情商是第一洞察力

沟通，是打开人与人之间心灵窗户的钥匙。有效的沟通可令双方建立良好、融洽的关系，然而，失败的沟通可能让人陷入种种困境，甚至产生严重后果！那么如何来保证沟通的成功？这全得依赖如何巧妙地运用情商。

1. 换位思考，化解自己的怨气 155
2. 耐心倾听，赢得别人的赏识 159
3. 别让表情“出卖”了你 165
4. 抓住一切机会去结识更多人 168
5. 建立良好人脉也须把握基本原则 169
6. 让人尊重你要懂得策略 173
7. 观人心者观眼神 177
8. 与他人密切合作很重要 179

第六章 游刃职场，高情商者吃得开

每一天，每一月，每一年，周而复始的工作，是单调而乏味的。除了工作本身，你还不得不谨慎地和同事处好关系，争取给上司留个好印象以便晋升。面对以上种种，如果你具有高情商，自然可以一一化解，让你工作起来如鱼得水，游刃有余！

1. 从工作中寻找乐趣 185
2. 职业发展需懂得控制自我 187
3. 不喜欢的工作可放在精力充沛时做 189
4. 建立工作中的人脉 191
5. 拒绝职场情绪漩涡 199
6. 良好的职场人脉等于成功的一半 203
7. 提升你在上司心目中地位 207
8. 晋升需要哪些资本 213

第七章 情商行动：用情商提高行动力

“立刻去做吧！”这简短而有力的几个字已经成为现代社会许多人的口头禅。许多人善于思考，却懒得行动，不觉间流于“思想的巨人，行动的矮人”之列！唯有敢想敢闯，你的人生方可取得突破性进展！而这个过程正是情商指导实践的过程，情商运用得当，你的实践自然更有效！



1. 外面的世界并不容易 221
2. 别怕困难，万事开头难 222
3. 扬起高高的信念风帆 225
4. 自己的路要坚定地走下去 229
5. 爱情中的情商技巧 230
6. 什么都可以没有，但别没了激情 236
7. 成功贵在有恒心 238
8. 有梦想就要有行动 241
9. 单枪匹马的时代一去不复返了 244

第八章 幸福人生是卓越情商的杰作

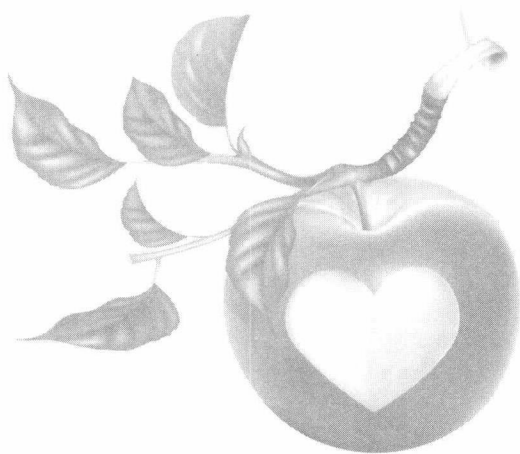
每个人都具有无限可能性，因而每个人都能够为自己的人生作主，从而找到真正的幸福。情商境界没有桎梏，每个人都无限提升空间。一个人真正依靠情商选择成为了自己，那他必然懂得整合人生，让自己的人生开出灿烂夺目的花朵来！

1. 境由心生，快乐可以选择 251
2. 别让内疚、忧伤和失败带给你疲惫 255
3. 辉煌人生出自使命感 259
4. 学会养成良好习惯 261
5. 在生活中做快乐天使 263
6. 保持身心舒畅有秘诀 266
7. 潇洒从容面对人生 269
8. 追逐梦想，永存上进之心 271
9. 有快乐的心才能幸福地活 274

第一章

了解情商：叩开情商神秘之门

自20世纪90年代中期“情商”这一概念诞生以来，它在现代人生活中的重要性越来越明显。美国《时代周刊》的一篇文章里曾这样说到：“如果你不懂情商，从现在起，我们宣布——你落伍了！”由此观之，了解情商已是刻不容缓！





1. 什么是情商

情商到底是什么？它的全称是情绪智力商数，是衡量情绪智力水平高低的一项指标。情绪智力是相对于智力的概念，情商、情绪智力表述其实是一个概念。

在详细讨论情商前，有一个关于“情感智商”雏形诞生的故事颇值一提：

20世纪70年代中期，美国的一家保险公司雇用了上千名推销员，公司先对这些推销员进行了培训，再让他们去实际推销。培训完毕，公司支付了巨额培训费。整个公司各个部门的领导都认为这是很成功的一次培训，坐等这些推销员的好消息。出乎意料的是，一年后就有一半人辞职了，再过了三年，仅仅只有几十个人留下来。

这种情况的出现很令人吃惊。到底是怎么造成的呢？原来，在培训完后，推销保险的过程中，推销员每次上门推销都被一次次地拒绝了。久而久之，许多人在遭受多次拒绝后，丧失了信心，失去了继续从事推销工作的耐心和勇气。

公司对此也是万分着急，他们决定请宾夕法尼亚大学著名的心理学家马丁·塞里格曼来作调查，希望他能为公司的招聘工作提供一些帮助。这次的主要调查对象是那些善于将每一次拒绝都当做挑战而不是挫折的人，成为成功的推销员的可能性是否要比其他人大一些。

塞里格曼教授曾经提出“在人的成功中乐观情绪的重要性”的理论，从而在心理学界一举成名。他认为：乐观主义者失败时，不会将



失败归结于固定的、无法克服的困难，所以，他们为了争取成功会努力改变现状。

在接受该公司的邀请后，塞里格曼对该公司上万名新员工分别进行了两次测试，第一次是该公司常规的以智商测验为主的测试，第二次是塞里格曼本人设计的、并用于测试被测者乐观程度的测试。测试完以后，塞里格曼还对这些新员工进行了跟踪调研。

在这些新员工当中，有一组人没有通过甄别测试，但在乐观测试中，他们却取得了“超级乐观主义者”的成绩。

跟踪研究的结果表明：这一组人在所有人中工作任务完成得最为出色。第一年，他们的推销业绩就比“一般悲观主义者”高出了20%多，第二年竟高出一半多。从那以后，任何推销员要想成功应聘都得先通过塞里格曼的“乐观测试”。

事实上，这种“乐观测试”就是较早期的情商测验雏形，它在保险公司取得的成功在一定程度上证明了一个观点：与情绪有关的个人素质在很大程度上能够预测一类人今后到底能否成功。同时，“乐观测试”的出现也为“情感智商”这一概念和理论的诞生，提供了实践方面的有力支持。

正式提出“情感智商”这一专业术语一直等到了后来的美国耶鲁大学的彼得·耶罗维教授和新罕布什维尔大学的约翰·莫也教授。两年后，他们在这个问题上取得了较为突破性的成就。他们一方面将情感智商定义为社会智力的一种类型，另一方面对情感智商应包含的能力内容做了界定，这三种能力包括区分自己与他人情绪的能力、调节自己与他人情绪的能力以及运用情绪信息去引导思维的能力。

彼得·耶罗维教授还特地将情商归纳为以下几个部分：

（1）能够自我激励

现实生活中，集中注意力去做一件事或发挥创造力去攻克某一目标，都要把情绪专注，不然很难成功。因为，这里面有一个问题很重



要，就是克制冲动。一般说来，集中注意力和发挥创造力都是延迟满足和保持高度热忱的表现，是一切成就的动力。因此可以说，能自我激励的人做任何事效率都比较高。

（2）把握自己的情绪

情绪本质是情商的基石，是一种认知感觉能力的具体体现，对自己有一定的作用。不了解自身真实感受的人必然在感觉方面缺乏有效认知，反之，掌握感觉能力才能成为生活的主宰。

（3）了解他人的情绪

这常常需要较多同情心。同情心也是基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。有同情心的人较能从细微的信息中捕捉到他人的需求信息，这种人在销售、医护与管理等工作方面会很出色。

（4）人际关系的管理

人际关系就是管理他人情绪的艺术。一个人的领导能力、人际和谐程度等都与这项能力有关，充分掌握这项能力的人常是社会上的佼佼者。自知、自控、充满热情、擅长社交，这些非智力因素是不能被传统的智商要领所包容的，而且也不能从传统的文凭、学历方面得到证明。然而现实许多经验却证明了许多聪明人常常成为失败者，而一些天资平庸的人却取得了成功。传统的智商概念无法解释这些现象，它无法有效地衡量品质、意志、人格魅力、心理素质、沟通能力等诸多因素，而这些因素往往对一个人的前途命运起决定性作用。

（5）学会管理情绪

情绪管理必须建立在自我认知的基础上，这方面能力包括：自我安慰，摆脱灰暗、焦虑与不安等。缺乏这方面能力的人常需要与低落的情绪交战，而熟练掌握的人则能很快走出生命的低谷，重新出发。

“情感智商”这一概念一经提出，心理学界就为此而产生广大反响。同时各行各业人士也都开始关注情感智商，许多企业管理人员甚至尝试着将其运用到实际工作中去。



谈到这里，可以给情商下一个更为精确的定义，如下：

情商（EQ）是一个人管理自己情绪的能力，与智商（IQ）类似，情商也是一个抽象的概念，EQ情绪商数是一个度量情绪能力的指标。总体上讲，EQ就是一种情绪管理、准确觉察、评价和表达情绪的能力，也是一种接近并产生感情、以促进思维的能力和调节情绪、以帮助情绪和智力发展的能力。

新泽西州有一位聪明的工程师曾经担任过贝尔实验室的负责人。他在任期间用情感智商的有关理论，对其职员进行了分析，得到了一个出人意料的结果：几乎所有工作业绩好的员工，智商不一定非常高，然而他们的情绪传递总能得到回应。

美国创造性领导研究中心的坎普尔及其同事曾经做过“昙花一现的主管人员”的研究，研究结果同样令人吃惊：那些人失败的原因并不是因为技术上的无能，而是因为情绪能力不是太好，常常在人际关系中陷入困境。

由于有了企业界对情感智商成功应用的诸多例子，一时间，情感智商被人们推向了风口浪尖，新闻媒体也对其产生了浓厚的兴趣。

20世纪90年代中期，美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，他把情感智商这一研究新成果公诸于世，该书迅速登上了全球畅销书的榜首位置。“情感智商”概念也因此而在世界各个角落得到了最为广泛的宣传。

在《情感智商》一书中，丹尼尔·戈尔曼明确地指出了情商跟智商是有很大的差别的，情商并非天生注定，由三种可以学习的能力组成：

（1）控制自我情绪

安抚自己，并摆脱各种焦虑、忧郁以及控制刺激情绪的根源；

（2）激励自己

调整好自己的情绪，并一直朝着既定目标，增强注意力与创造力。

（3）了解自己情绪