

情 绪 智 力 魔 方

QING XU ZHILI MOFANG

情绪智力魔方

情绪智力的9要素理论

许远理 李亦菲/著



北京广播学院出版社

情绪智力魔方

——情绪智力的9要素理论

许远理 李亦菲 著

北京广播学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情绪智力魔方/许远理 李亦菲著. -北京:北京广播学院出版社, 2000.6

ISBN 7-81004-852-X

I. 情… II. ①许… ②李… 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 (2000) 第 00067 号

情绪智力魔方——情绪智力的 9 要素理论

作 者: 许远理 李亦菲

责任编辑: 李 颖

封面设计: 智慧通工作室

出版发行: 北京广播学院出版社

北京市朝阳区定福庄东街 1 号 电话: 65779405

或 65779140 邮编: 100024

经 销: 新华书店总店北京发行所

排 版: 北京纪德文化艺术有限公司

印 装: 中国科学院印刷厂

开 本: 850×1168 毫米 1/32

印 张: 8.25

字 数: 190 千字

版 次: 2000 年 6 月第 1 版 2000 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 1—3000

ISBN 7-81004-852-X/G·503

定价: 13.80 元

版权所有 翻印必究 印装错误 负责调换

目 录

第一章 情绪与情绪智力	(1)
一、情绪是什么?	(1)
二、情绪智力.....	(5)
三、情绪智力的9要素理论	(11)
第二章 认识自己情绪的能力	(16)
一、自测	(16)
二、情绪的生理表现、情绪体验和情绪记忆	(23)
(一) 情绪的生理表现.....	(23)
(二) 情绪体验.....	(25)
(三) 情绪记忆.....	(30)
三、情绪反刍——认识自己情绪的技巧	(32)
第三章 表达自己情绪的能力	(35)
一、自测	(35)
二、与情绪表达有关的两种心理障碍	(41)
(一) 情绪表达障碍.....	(41)
(二) 癔症型情绪障碍.....	(42)
三、如何恰当地表达自己的情绪?	(44)
(一) 表情规则与适当的情绪表达.....	(44)
(二) 身体语言控制与适当的情绪表达.....	(45)

(三) 真实的情绪表达·····	(46)
(四) 真诚待人·····	(51)
四、从封闭的情感世界中走出来·····	(53)
(一) 模拟对话法·····	(55)
(二) 模拟报复法·····	(58)
(三) 书信倾诉法·····	(59)
第四章 调节自己情绪的能力 ·····	(64)
一、自测·····	(64)
二、对情绪产生原因的理论解释·····	(69)
(一) 阿诺德和拉扎勒斯的认知评价情绪理论·····	(69)
(二) 伊扎德的动机分化的情绪认知理论·····	(70)
(三) 沙赫特和辛格的情绪唤醒理论·····	(70)
三、人能够控制自己的情绪吗?·····	(72)
四、调节自己的情绪,保持乐观的心境·····	(74)
五、如何调节自己的情绪·····	(76)
(一) 不要太激动·····	(76)
(二) 保持快乐的心境·····	(78)
(三) 树立必胜的信心,坚持到底·····	(82)
(四) 学会控制各种消极情绪·····	(84)
(五) 调节情绪,从今天做起·····	(86)
第五章 认识他人情绪的能力 ·····	(90)
一、自测·····	(90)
二、身体语言与情绪·····	(96)
(一) 眼睛传达的情绪信息·····	(97)
(二) 嘴巴传达的情绪信息·····	(98)
(三) 颈部动作传达的情绪信息·····	(99)

(四) 四肢动作传达的情绪信息	(100)
(五) 腰、腹部动作传达的情绪信息	(101)
(六) 背部动作传达的情绪信息	(102)
(七) 腿部动作传达的情绪信息	(104)
(八) 足部动作传达的情绪信息	(105)
三、通过整体形象认识他人的情绪	(107)
(一) 厌烦情绪的认识	(107)
(二) 通过整体形象认识他人情绪的技巧举例	(109)
四、虚假的情绪表达	(113)
(一) 社交变色龙	(113)
(二) 文明的面具	(114)
(三) 认识伪装的表情	(121)
第六章 体验他人情绪的能力	(127)
一、自测	(127)
二、体验他人的情绪：移情	(132)
(一) 情绪共鸣的形式	(133)
(二) 情绪共鸣的不同发展水平	(135)
(三) 对痛苦的情绪共鸣	(137)
(四) 由自我投射产生的错误情绪共鸣	(139)
三、情绪共鸣的测量和生理机制	(141)
(一) 情绪共鸣的测量	(141)
(二) 情绪共鸣的生理机制	(143)
四、攻击行为与情绪共鸣	(146)
五、情绪共鸣能力的培养	(149)
(一) 有关的研究	(149)
(二) 如何培养孩子的情绪共鸣能力	(153)

第七章 调节他人情绪的能力	(158)
一、自测.....	(158)
二、如何调节他人的情绪.....	(164)
(一) 以静制怒——缓解他人愤怒的“法宝”	(164)
(二) 把对方想指责的话都说完——有效地避免 他人的指责	(165)
(三) 向对方表示尊重——巧妙地化解他人的 敌对情绪 (一)	(166)
(四) 投其所好——巧妙地化解他人的 敌对情绪 (二)	(167)
(五) 用人情打动对方——说服对方接受你 推销的产品	(169)
(六) 恰当的恭维——博得他人好感的秘诀	(171)
(七) 批评的艺术	(175)
(八) 拒绝的艺术	(176)
第八章 认识环境情绪的能力	(179)
一、自测.....	(179)
二、场景情绪.....	(185)
(一) 形态与情绪	(186)
(二) 色彩与情绪	(190)
(三) 声音与情绪	(191)
三、群体情绪.....	(194)
(一) 领地保护与人际距离	(194)
(二) 群体凝聚力	(197)
(三) 群体能力	(198)
四、情绪感染.....	(199)
(一) 情绪感染的主要类型	(199)

(二) 运动比赛情境中的情绪感染	(200)
第九章 描述环境情绪的能力	(203)
一、自测	(203)
二、对场景情绪的描述	(208)
(一) 华丽	(209)
(二) 浑朴	(209)
(三) 秀雅	(209)
(四) 雄奇	(209)
(五) 精致	(210)
(六) 粗犷	(210)
三、对群体情绪的描述	(211)
(一) 权力腐败的三色嬗变	(211)
(二) 用民谣表达憎恶腐败的群体情绪	(212)
第十章 调节环境情绪的能力	(215)
一、自测	(215)
二、场景情绪的营造	(220)
(一) 园林艺术	(220)
(二) 色彩与场景情绪	(223)
(三) 意境广告	(224)
三、群体凝聚力和群体士气	(228)
(一) 影响群体凝聚力的因素	(228)
(二) 如何提高群体士气	(229)
四、里根调节群体情绪的艺术	(231)
(一) 视觉战胜语言	(232)
(二) 视觉形象设计	(234)
(三) 图像中的故事	(234)

(四) 故事中的说书人	(235)
第十一章 情绪智力9要素与情商	(237)
一、情绪智力测验与情绪商数	(237)
(一) 情绪智力测验得分的分布情况	(237)
(二) 情绪智力9要素的聚类	(240)
(三) 情绪智力商数的计算	(241)
二、情绪智力的个别差异分析	(242)
(一) 高情绪智力者的主要特点	(243)
(二) 中等情绪智力者的主要特点	(246)
(三) 低情绪智力者的主要特点	(249)

第一章 情绪与情绪智力

一、情绪是什么？

情绪是一个既简单又复杂的概念。说它简单，是因为它是人们的生活中使用频率很高的一个词语，每个人都知道情绪是什么。愤怒、惧怕、恐惧、快乐、苦恼、悲伤、激动、焦虑、沮丧、愉快等等，都是情绪。说它复杂，是因为情绪是纷繁复杂的，很难给它下一个确切的定义，也很难说清楚它到底包含哪些内容。可以说，对于情绪，每个人都知道一些，但都不能准确地说明它到底意味着什么。

让我们从哲学家和心理学家对情绪的各种定义中，了解情绪的内涵，看看情绪一词到底包括一些什么内容。

古希腊哲学家亚里士多德（Aristotle）对情绪做了最早的论述。他用激情（passion）一词描述认识功能以外的各种状态，包括嗜好、怒、怕、信心、嫉妒、快乐、爱、恨、渴望等。他认为，欲望引起活动，当人的活动顺利时便产生愉快的情绪，反之则产生不愉快的情绪，因此，情绪是由意志行动派生的。

17-18世纪，人们将表示物体运动的单词“emotion”用于描述个体激烈的精神状态的一种扰动，并将它称为“情绪”。在西方，这一单词一直沿用至今。当时，情绪被看成是控制人类行动的活

力因素。著名哲学家笛卡儿 (K. Descartes) 提出人的 6 种最基本的情绪, 它们是羡慕、爱、恨、欲望、愉快、悲哀。

在 19 世纪末和 20 世纪初, 实验心理学创始人冯特 (W. Wundt) 根据实验的内省分析, 将构成意识的基本元素分为感觉和情感两类, 并指出情感有愉快与不愉快、兴奋与沉静、紧张与松弛三对不同的性质。他认为, 情感先组成情绪, 然后由情绪导致意志行动。因此, 在冯特的理论中, 情感、情绪和意志并不是三种不同的心理过程, 而是同一心理过程的三个阶段。

实验心理学的建立导致了心理学研究的快速发展。在情绪研究方面, 也由简单地描述情绪现象转为系统地探索情绪的性质和发生机制, 并提出了一些情绪理论。美国心理学家詹姆斯 (W. James) 和丹麦生理学家兰格 (C. Lange) 分别于 1884 年和 1885 年就情绪的产生提出了相同的观点, 即情绪是植物神经系统活动的产物。后来, 人们将他们的观点统称为“情绪的外周理论”, 或称“詹姆斯—兰格理论”。这一理论认为, 情绪就是人对身体变化的知觉, 它的产生过程如下: 刺激情景→身体生理反映→情绪。在詹姆斯看来, 悲伤由哭泣而起, 愤怒由打斗而致, 恐惧由颤栗而来, 高兴由发笑而生。兰格则更加明确地指出, 情绪取决于血管受神经支配的状态、血管容积的改变以及对这种状态的意识。

詹姆斯—兰格理论强调情绪与机体变化的直接关系, 然而, 这一理论片面强调植物神经系统的作用, 忽视了中枢神经系统的控制作用, 从而引起了争议。1927 年, 美国生理学家康南 (W. Cannon) 指出, 情绪的控制中心不在外周神经系统, 而在中枢神经系统的丘脑。这种观点在本世纪 50—60 年代得到一系列实验研究的证实, 并导致了情绪的认知理论。例如, 阿诺德 (M. B. Arnold) 的“评定—兴奋”学说指出: 刺激情景并不能直接决定情绪的性质, 情绪产生的基本过程是“刺激情景→评定→

情绪”。这一过程的生理模式如下：外界刺激作用于人的感受器，由此产生的神经冲动沿内导神经上传至丘脑；在更换神经元后，再传到大脑皮层；在这里，产生对刺激的评定，如果刺激被评定为具有重要，大脑皮层就会发出“命令”；这种“命令”沿外导神经传至边缘系统，影响自主神经系统和内分泌系统，产生生理的变化；而生理变化的信息又反馈到大脑皮层，与形成的估价相结合，从而将认知信息转化为情绪体验。

阿诺德认为情绪的产生是大脑皮层和皮层下组织协同活动的结果，并强调了大脑皮层在情绪发生中的整合作用。这一理论能够合理地解释很多情绪现象。例如，人们在森林里看到熊时会产生恐惧，而在动物园里看到关在笼子里的熊却不产生恐惧，就是因为不同的情景下，对同一刺激的评定是不同的。

由于这一理论具有很强的实用价值，在很长一段时间内得到大多数心理学家的认同。然而，90年代初期，美国纽约大学神经科学中心的莱杜克斯 (J. Ledoux) 发现一条从丘脑向边缘系统中的杏仁核传递情绪信息的直接通路。也就是说，情绪信息的传递有两条通路：一条通路是由丘脑到大脑皮层，再到杏仁核；另一条通路是由丘脑直接到达杏仁核。其中后一条通路的传递速度比前一条通路快2—3倍。因此，情绪的产生并不一定都需要经过大脑皮层的评定，在一些紧急的情况下，杏仁核能够在大脑皮层尚未评估之前抢先作出反应。这是一个具有革命性意义的研究成果，它为解释被情绪冲昏头脑的现象提供了生理机制。

目前，从生理层次上看，人们对情绪发生的生理机制已经有了比较清楚的认识；然而，从行为层次上看，对情绪的分类却没有得到一个公认的标准。值得注意的是，对情绪生理机制的研究不过一百多年，而关于情绪分类问题的探索却持续了二千多年。由此看来，情绪的分类问题比情绪的生理机制问题复杂得多。

在前面的叙述中，我们已经介绍了19世纪以前西方关于情

绪分类的探索。实际上，我国古代学者也对情绪进行分类和研究，主要有“七情说”和“六情说”两种观点。在“七情说”中，《礼记》中提出“喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲”，而《黄帝内经》中则提出“喜、怒、忧、思、悲、恐、惊”。在“六情说”中，《白虎通德论·情性篇》将人的情分为“喜、怒、哀、惧、爱、恶”六种，而《荀子·天论》则认为六情是“好、恶、喜、怒、哀、乐”。此外，《中庸》一书还将情分为“喜、怒、哀、乐”四种。

1944年，我国心理学家林传鼎在《说文》一书中找出9353个正篆，发现其中有354个是描述人的情绪表现的字，并根据这些字的意思将它们分为18种类型：安静、喜悦、愤怒、哀怜、悲痛、忧愁、愤急、烦闷、恐惧、惊骇、恭敬、抚爱、憎恶、贪欲、嫉妒、傲慢、惭愧、耻辱。这一结果说明两件事实：第一，人类的情绪是多种多样、千姿百态的；第二，在我国古代文字中，关于情绪表现的词汇是相当丰富的。

那么，人类的情绪到底有多少种呢？这是一个非常复杂和困难的问题。20世纪60年代以来，国外的心理学家对情绪的分类进行了许多研究，试图明确人类基本情绪的类型。但由于研究的方法不同，得出的结论也各不相同。

70年代初，乔姆金斯(S. Jomkins)提出8种基本情绪，包括：兴趣、惊奇、快乐、苦恼、惧怕、羞怯、憎恶、盛怒。普拉奇克(R. Plutchik)根据情绪的强度、相似性和两极性，提出了一个情绪的三维模型。在这一模型中，也列出了8种基本情绪，它们是：悲痛、恐惧、惊奇、接受、狂喜、警惕、憎恨。伊扎德(C. E. Izard)用因素分析和逻辑分析的方法，提出一个情绪分类表，其中包括9种基本情绪：兴奋、喜悦、惊骇、悲痛、憎恶、愤怒、羞耻、恐惧、傲慢。

目前，心理学家们普遍认可的基本情绪有四种，它们是快

乐、恐惧、愤怒、悲伤。美国心理学家艾克曼拿着显示各种面部表情的照片给不同种族的人看，甚至找到一个与世隔绝的石器时代的部落，结果发现任何人都可辨识上述四种基本情绪。

二、情绪智力

情绪智力 (Emotional Intelligence) 的提出，是建立在对传统智力测验反思的基础之上的。

1905年，法国心理学家比纳 (A. Bena) 和医学家西蒙 (T. Simon) 编制出世界上第一个智力测验——“比纳—西蒙量表”。这是一套用来测量儿童智力高低的问卷，它以年龄作为测量智力的标准，是一种年龄量表。这一量表一问世，就引起法国教育部的重视，并得到大力推广。1908年和1911年，比纳两次修订了这一量表，测验的年龄范围从3岁到成人。

1916年，美国斯坦福大学的教授特曼 (L.M. Terman) 对比纳—西蒙量表进行了修订，形成“斯坦福—比纳量表”。这一量表首次采用“比率智商” (IQ)^① 作为测量智力的标准，测验年龄范围从1岁半到18岁。1936年和1960年，这一量表经过两次修订，成为世界上流行最广的智力测验之一。

1939年，韦克斯勒 (D. Wechsler) 编制出成人用的智力测验——“韦克斯勒—贝勒维量表” (W-BI)，专门用于选择入伍士兵。1949年，韦克斯勒编制出“韦氏儿童智力量表” (WISC)；1967年，又编制出“韦氏学龄前期和学龄初期智力量表” (WPPSI)，从而形成一套下连4岁幼儿，向上延伸至74岁

^① 比率智商的计算公式是 $IQ = (MA/CA) \times 100$ ，其中，MA是智力年龄，CA是实际年龄。

成人的韦氏量表。1974年，韦克斯勒出版了“韦氏儿童智力量表修订本”（WISC-R）；1981年，韦克斯勒出版了“韦氏成人智力量表修订本”（WAIS-R）。用标准分数和离差智商评估智力是韦氏量表的主要特点。^①

在第一次世界大战期间，约有200万人接受了智力测验。在第二次世界大战期间，接受智力测验的人数又增加了数百万人。目前，在西方社会中，智力测验已经成为人们生活中的一项重要内容。一个人在各个年龄阶段，都要接受各种智力测验，并且将智力测验的分数（即智商）作为预测个学业成绩乃至人生成就的“客观”标准。

然而，一些研究结果表明，智力测验的成绩并不能准确地预测个人的未来成就。例如，美国心理学家曾对伊利诺州一所中学1981年毕业的81位优秀学生进行跟踪研究。这些学生的平均智商在全校是最高的，他们在大学里的成绩也都不错。然而，在30岁左右时，这些学生却大都表现平平，他们中间只有1/4的人在本行业中达到同年龄的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如普通的同事。

这些研究结果使得人们对智力测验的有效性提出了怀疑，并迫使心理学家们思考智力测验的缺陷，并对智力的内涵和外延进行拓展。耶鲁大学的心理学家斯腾伯格（R. Stenberg）指出，传统的智力测验在内容上是不全面的，它们只测量了与学业成就密切相关的语言能力和数理逻辑能力，忽视了现实性品格和社会文化因素对智力的制约作用。斯腾伯格将智力定义为“有机体在他所处环境中的适应能力”，并提出社会智力的概念。

^① 离差智商的计算公式是 $IQ = 100 + 15Z$ ， $Z = (X - \bar{x}) / S$ ，其中，Z代表标准分数，X代表个体的测验分数， \bar{x} 代表团体分数的平均值，S代表团体分数的标准差。

哈佛大学的心理学家加登纳 (H.Gardner) 也认为, 传统智力测验所界定的智力, 在内容上只局限于学习书本知识的能力, 这种狭隘的智力观不能适应现代社会对人才的多元评价标准。针对这一问题, 加登纳于 80 年代初期提出了“多元智力理论”, 强调人类的智力至少应包括 7 种不同的智力: 语言智力、数理逻辑智力、空间智力、音乐智力、体态智力、内省智力、人际智力。

加登纳利用自己编制的“多元智力测验”和“斯坦福一比纳儿童智力测验”对小学生进行测试, 结果发现, 学生在两种测验中获得的没有明显的关联, 智商最高的儿童在“多元智力测验”中表现出来的差异很大。例如, 在 5 个智商为 125—133 分之间的学生中, 有 4 个人的音乐智力较强; 有 2 个人的空间智力较强; 在逻辑智力、人际智力和语言智力方面, 分别有 1 个人比较出众; 5 个人在体态智力和内省智力方面都比较差。根据这一结果, 加登纳指出: 传统的智力测验不能测出儿童在多种智力上的表现, 家长和教师应该根据多种智力测验的结果来了解儿童的特长。

值得注意的是, 加登纳着重强调了“内省智力”和“人际智力”两种智力。其中, 内省智能是指个体对自身感受进行审查与认识的能力, 它的核心是对自我内在情感的理解; 人际智能是指个体了解他人情绪、性情、动机、欲望等, 并据此作出适当反应的能力。这两种智力都与认识自我与他人情绪有关, 为情绪智力的提出作了有利的铺垫。

随着对智力概念的深入探讨, 人们越来越认识到: 人的行为不仅受到符号加工能力的影响, 而且受到需要、动机、情绪等因素的影响, 情绪的重要性在 80 年代中期以后得到人们的充分肯定。1990 年, 美国心理学家萨罗维 (P.Savlovey) 和梅耶 (D.J.Mayer) 正式提出“情绪智力”一词, 用于描述一个人“准确评价和表达情绪的能力、有效地调节情绪的能力以及将情

绪体验用于驱动、计划和追求成功等动机和意志过程的能力”。1993年，萨罗维和梅耶将情绪智力定义为社会智力的一种类型，并对其包含的内容作了重新界定：1. 区分自己和他人情绪的能力；2. 调节自己和他人情绪的能力；3. 运用情绪信息引导思维的能力。

情绪智力的概念一提出，就引起了心理学界的重视，并受到企业界人士的关注。一些企业管理人员开始尝试将情绪智力的知识用到实际工作中去。例如，新泽西州的AT&T贝尔实验室的一位经理对他的职员进行分析，结果发现，那些工作绩效最好的人，的确不是具有最高智商的人，而是那些能够敏锐地知觉到他人情绪、善于控制自己情绪的人。美国创造性研究中心的坎普尔和同事分析了那些“昙花一现的主管人员”，发现，这些人所以失败并不是因为技术上无能，而是因为情绪智力差，导致人际关系陷入困境而最终失败的。

企业界的成功应用使得情绪智力的名声大震，并引起新闻媒介的兴趣。1995年，美国《纽约时报》行为科学和脑科学的专栏作家、《今日心理学》(Psychology Today)前任高级主编高尔曼(D. Golman)将有关的研究成果以通俗的形式汇编成《情绪智力》一书，指出：一个人取得成就的大小，只有20%可以归因于智商(IQ)，80%要受到其他因素的制约，而情绪智力起着重要的作用。这本书一出版，就引起轰动。情绪智力这一概念在世界范围内得到广泛的传播。

在《情绪智力》中，高尔曼提出情绪智力应包含下面5种能力：1. 认识自身情绪的能力；2. 妥善管理情绪的能力；3. 自我激励的能力；4. 认识他人情绪的能力；5. 人际关系的管理能力。这种分类概括了人们在日常生活中所强调的各种所谓“非智力”的心理品质，通俗易懂，加上媒介的广泛传播，迅速为广大读者所接受，并成为情绪智力的标准内涵。