

ZHI YE QING GAN
ZHI LI PEI YU

注重培养职业情感智力 将影响你一生职业生涯

陶学忠 著

职业情感

智力培育

掌握业务知识和专业技能，只能帮助你从事某方面工作，但要使自己工作能力出色、事业成功，就要注重依靠职业情感智力培育。

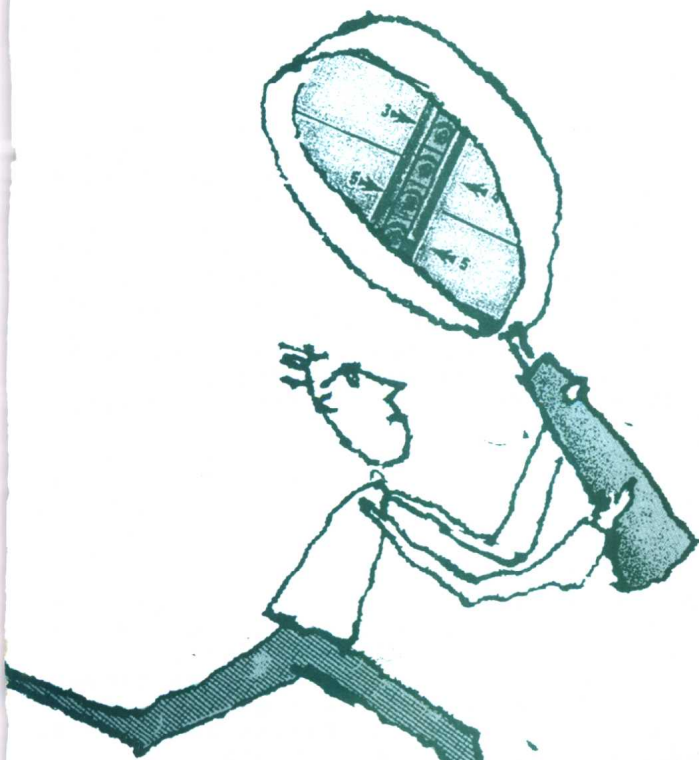


海潮出版社

注重培养职业情感智力 将影响你一生职业生涯

陶学忠 · 著

职业情感 智力培育



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业情感智力培育/陶学忠编著. —北京:海潮出版社, 2002
ISBN 7-80151-820-9

I. 职… II. 陶… III. ①职业道德—教材②职业选择—教材
IV. B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 109304 号

职业情感智力培育

陶学忠 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738
(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京时尚印佳彩色印刷有限公司

开本:880×1230 毫米 1/32 印张:7.5 字数:150 千字
2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80151-820-9/C·125

定价:19.80 元

内容提要

本书系职业情感智力培育教材，对自我觉察能力、自我调控能力、成就动机、移情和社交技巧等五个方面职业情感智力及其 25 项胜任特征作了简要介绍，结合工作岗位配置了大量的训练题，并指导进行情境训练和实践。

本书的内容和方法既“新”又“活”，具有强烈的时代感，教学实践中受到了学员的欢迎和喜爱。内容实用，能让人产生浓厚兴趣，激发自己热爱工作、生活的情感，促进工作能力和工作业绩提高。

本书适合课堂训练、个人自修和研究之用。适用于在职人员和就业前大学生、研究生使用，特别适宜各类就业前教育在校生选作教改新课程。



前言

情感智力学说是上世纪末教育心理学和教育学重要成果,是人类认识自身的重要发现。依据情感智力学说和人们的经验,掌握业务知识和业务技能,只能帮助你从事某方面工作,但要在工作中发挥出自己的能力,使自己工作出色、事业成功,就得依靠自己的情感智力。职业情感智力是人们在工作岗位上通过觉察自己与别人的情绪,并驾驭自己情绪以及把握人际关系,鞭策自己进取,促使自己工作出色、事业成功的能力。情感智力不仅是人们事业成功的重要保证,还逐渐成为评判人们工作能力的新标准,并能促进人的心理健康和身体健康。

因为情感智力对人们事业成功的作用日益突出,且各级各类教育中对情感智力教育涉及不多,所以培育情感智力受到越来越多的教育者和在职人员的重视,尤其是即将毕业走向各种职业岗位的大学本科生和研究生,更想进一步了解情感智力有关知识和寻求培育提高情感智力的有效方法。提高情感智力,进行有效的情感智力训练和锻炼,已经成为广大在职人员和各类就业前教育在校生的迫切愿望,本书就是为满足大家这个愿望所做出的努力。

本书以在职人员和在校大学生为主要适用对象,编写中注意了以下几点:

一、本书以丹尼尔·戈尔曼所著述的工作情感智力内容为基



前 言

础,保证了确是情感智力教育培训的内容,而不是其它方面旧有的内容以情感智力名义出现。

二、用“只讲不练”的方法来培育情感智力是难能奏效的,所以本书对内容的介绍力求简明扼要,重点放在培育方法的设计与实施上,力求贴近工作与生活,学有成效。为此,按照建构主义学习理论中的“情境、会话、协作、意义建构”四要素,在教学实践的基础上进行设计,编写了全套、系列训练题,突出情境训练式教学和实践锻炼,以促进学习效果。

三、此书既可作为在校大学生和在职人员课堂训练的教材,也可用作个人自修和研究。

四、将毛泽东同志读书时用的“不动笔墨不读书”的“思写法”用于本教材,使教材与练习本合一。即训练题后面留有一定的空白,作“思写处”,促进训练效果,使用也更方便。

在校生在在职人员集体培育,可挑选5个方面情感智力的基本内容来训练。对个人来说,可挑选自己不足的、也是最需要的情感智力内容来进行培育训练,不必每项内容都进行训练。

有效培育职业情感智力是职业素质教育的新课题,还有待于不断地实践、总结与提高,因此本书缺点与不足难免,敬请各位读者和同仁批评指正。

陶学忠

2003年10月于古都西安朱雀门

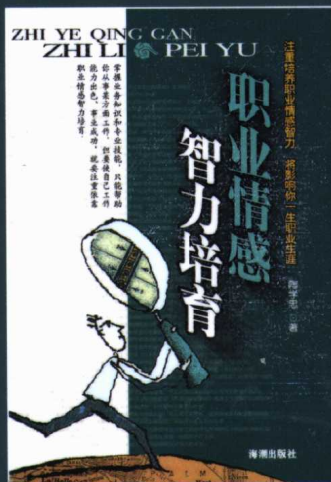


内 容 提 要

职业情感智力培育是对自我觉察能力、自我调控能力、成就动机能力、移情和社交技巧等职业情感智力及其25项胜任特征作了简要介绍，本书结合工作岗位配置了大量的训练题，并在书中进行了情境训练和实践。

本书的内容和方法既“新”又“活”，具有强烈的时代感，在实践中受到了广大读者的欢迎和喜爱。内容充实、实用，能让读者产生浓厚兴趣，能够激发工作热情、增加生活情趣，促进工作能力和提高工作业绩。

本书可适合学生课堂训练、读者自学和研究之用。又适用于在职人员和在校大学生、研究生使用。



责任编辑：崔树森 宋树根

封面设计：耀午书装

TEL: 84473188



目

录

第一章 认识情感智力 / 1**第一节 什么是情感智力 / 2**

- 一、情感智力 / 2
- 二、职业情感智力 / 3
- 三、职业情感智力的构成 / 4
- 四、情感智力是职业素质教育的重要内容 / 6

第二节 情感智力在职业中的作用 / 7

- 一、情感智力是人们事业成功的重要保证 / 7
- 二、情感智力是评判人的工作能力的新标准 / 8
- 三、情感智力能促进人的心理健康和身体健康 / 9
- 四、情感智力促进人产生积极的社会行为 / 10
- 五、情感智力促进先进文化发展 / 11

第三节 如何培育情感智力 / 11

- 一、情感智力主要靠后天培养提高 / 11
- 二、健康的情感反应模式训练是一种基本培育方法 / 12
- 三、不断地“实践,总结,再实践,再总结” / 13
- 四、开展有意义的集体活动和社会实践活动 / 13
- 五、情感智力培训的指导原则 / 13

训练 1-1: 情感智力培育的准备训练 / 17

第二章 自我觉察能力培育 / 20**第一节 情绪觉察力 / 21**

- 一、清楚自己的情绪及其产生的原因 / 22
- 二、了解自己的情绪与自己思想和行为之间的联系 / 24
- 三、知道自己的情绪会给工作带来何种影响 / 25

四、以自我觉察力引导自己的价值观和人生目标 / 26

训练 2-1: 情绪觉察力训练 / 28

第二节 准确的自我评估 / 39

一、客观地了解与评估自己的优势与弱点 / 39

二、克服盲点,反省自己,吸取经验教训 / 40

三、开诚纳谏,接受新观点,不断学习,发展自己 / 41

四、有幽默感,能正视自己,改造自己 / 41

训练 2-2: 准确的自我评估训练 / 42

第三节 自信 / 44

一、充满自信地表现自己 / 44

二、敢于表达正确的看法 / 45

三、困难压力面前,头脑清醒,处事果断 / 45

训练 2-3: 自信力训练 / 46

第三章 自我调控能力培育 / 51

第一节 破坏性情感活动之源 / 52

训练 3-1: 破坏性情感测评 / 53

第二节 自制力 / 54

一、控制冲动情绪和痛苦的心情 / 54

二、在最困难时,也能振作乐观,沉着冷静 / 57

三、特殊情况下,能头脑清醒,注意力集中 / 58

训练 3-2: 自制力训练 / 60

第三节 诚信 / 64

一、做事讲道德,无可挑剔 / 65

二、工作可靠、踏实而赢得信任 / 66

三、勇于承认过失,敢于指出他人不道德行为 / 66

四、即使不受欢迎,也毫不动摇地坚持原则立场 / 67

训练 3-3: 诚信训练 / 67



第四节 职业道德 / 70

- 一、遵守合同,信守诺言 / 70
- 二、为完成目标,尽职尽责 / 70
- 三、工作安排有条不紊,小心谨慎 / 71
- 四、讲求职业道德需要较强的自制力 / 71

训练 3-4: 职业道德训练 / 72

第五节 适应力 / 77

- 一、能得心应手地处理多种需求,做事有轻重缓急 / 77
- 二、能应对突发事件 / 78
- 三、能及时做出反应,改变策略,适应形势变化 / 78
- 四、处理剧变能通权达变 / 79

训练 3-5: 适应力训练 / 79

第六节 创新精神 / 81

- 一、能在浩如烟海的信息中,努力寻找新想法 / 82
- 二、敢于且善于质疑原有的解决方案 / 82
- 三、敢于提出新观点、新措施 / 83
- 四、敢于冒风险,实施创造性新方案 / 84
- 五、营造创新文化氛围 / 85

训练 3-6: 创新精神培育 / 86

第四章 成就动机培育 / 89

第一节 成就内驱力 / 90

- 一、目的明确,实现目标的愿望非常强烈 / 90
- 二、制订的目标要求高,敢冒风险 / 91
- 三、寻找能减少不利因素的信息,努力改进工作 / 91
- 四、善于学习,以提高工作业绩 / 92
- 五、享受敬业、乐业乐趣,进入“神驰”状态 / 92

训练 4-1: 成就内驱力训练 / 94



目 录**第二节 责任感 / 96**

- 一、为实现企业远大目标,随时准备牺牲个人利益 / 96
- 二、在企业、单位的工作中,寻求个人的工作目标 / 96
- 三、根据群体的核心价值观做出决策和选择 / 97
- 四、积极寻找机遇,圆满完成群体任务 / 98

*训练 4-2: 责任感训练 / 99***第三节 主动性 / 102**

- 一、随时准备抓住机遇 / 102
- 二、努力超额完成工作指标 / 103
- 三、为完成工作任务,敢于打破常规 / 103
- 四、愿付出不寻常的努力,开拓工作,调动他人积极性 / 103

*训练 4-3: 主动性训练 / 104***第四节 乐观 / 108**

- 一、能鼓励人们抓住机遇,并坦然接受挫折 / 108
- 二、不畏困难挫折,执着追求目标 / 109
- 三、满怀成功信念,不受失败想法困扰 / 109
- 四、把失败归于可控的客观因素,而非个人能力不足 / 110

*训练 4-4: 乐观训练 / 110***第五章 移情能力培育 / 118****第一节 善解人意 / 119**

- 一、察言观色,深知人意 / 120
- 二、善于倾听他人的意见和想法 / 120
- 三、体谅他人的需求和感受,热心助人 / 121

*训练 5-1: 善解人意训练 / 122***第二节 服务定位 / 125**

- 一、能理解顾客的需求,并提供满意的服务或商品 / 125
- 二、用不同方法让顾客称心如意,愿意再来此购物 / 126



- 三、乐于提供其他的配套服务 / 127
- 四、能抓住顾客的心思,提供令人信赖的建议和忠告 / 127
- 训练 5-2: 服务定位训练 / 127*

第三节 助人发展 / 131

- 一、了解并鼓励他人发挥自己的长处、技能和潜力 / 132
- 二、提供有价值的信息反馈,清楚他人的发展需求 / 132
- 三、对他人及时指导,压给重担,培养能力 / 133
- 训练 5-3: 助人发展训练 / 135*

第四节 利用多元化 / 138

- 一、尊重来自不同生活背景的人,能与他们和睦相处 / 138
- 二、理解不同的世界观,能敏锐觉察不同群体的差异 / 139
- 三、把多元化看作机会,构建不同人群成功发展环境 / 140
- 四、克服偏见,待人宽容 / 141
- 训练 5-4: 利用多元化训练 / 142*

第五节 政治敏锐力 / 144

- 一、能准确识别有影响的人际关系 / 145
- 二、能觉察出重要社会关系的影响力量 / 145
- 三、清楚支配客户或竞争对手行动的势力 / 145
- 四、能准确判断企业内外事态的发展变化 / 145
- 训练 5-5: 政治敏锐力训练 / 146*

第六章 社交技巧培育 / 148

第一节 感召力 / 149

- 一、说服人以赢得支持 / 150
- 二、调整表情以吸引听众 / 151
- 三、运用间接影响造声势、兴舆论 / 151
- 四、策划引人注目的事件以说明问题 / 151
- 训练 6-1: 感召力训练 / 152*

目 录

第二节 交流能力 / 154

- 一、观察对方情绪,调整自己情绪,影响他人情绪 / 154
- 二、直截了当地处理难题 / 156
- 三、认真倾听对方的意思,互相理解,共享信息 / 156
- 四、交流能开诚布公,无论消息好坏都能坦然接受 / 157

训练 6-2:交流能力训练 / 158

第三节 领导能力 / 160

- 一、能统一群众思想,激发群众对目标和使命的热情 / 160
- 二、需要时,能不顾反对,挺身而出担起领导责任 / 162
- 三、批评他人的同时,还能指导他人工作 / 163
- 四、以身作则 / 164

训练 6-3:领导能力训练 / 166

第四节 促进变革 / 172

- 一、能认识变革的需要并能排除障碍 / 173
- 二、敢于挑战现状,感染他人认同变革 / 174
- 三、支持变革,能赢得他人的支持 / 174
- 四、不负众望,是变革的表率 / 175

训练 6-4:促进变革训练 / 176

第五节 控制冲突 / 177

- 一、能巧妙地与强硬难缠的对手周旋,应付紧张局势 / 177
- 二、能觉察潜在冲突,把分歧摆到桌面上,减少冲突 / 178
- 三、鼓励提出不同意见,公开进行讨论 / 178
- 四、能制订互惠互利、双赢的解决方案 / 179

训练 6-5:控制冲突训练 / 179

第六节 建立并保持联系 / 181

- 一、建立并保持广泛的非正式网络关系 / 181
- 二、努力发展互惠互利的双边关系 / 182



三、发展友好关系使大家组成一个友谊圈 / 183

四、发展并保持工作中的个人友好关系 / 183

五、克服建立人际关系的不利因素 / 184

训练 6-6: 建立并保持联系训练 / 184

第七节 合作与配合 / 186

一、既做好工作,又维护好人际关系 / 187

二、工作和谐,共享计划、信息和资源 / 188

三、创造友好、合作的氛围 / 188

四、善于抓住机会,推动相互合作 / 189

训练 6-7: 合作与配合训练 / 189

第八节 团队协调能力 / 193

一、有尊重人、乐于助人、与人共事等团队合作素养 / 194

二、能把团队成员凝聚起来,共同努力工作 / 196

三、促使大家产生群体认同感、集体荣誉感和责任心 / 197

四、维护群体团结和群体荣誉,与大家共享成功 / 198

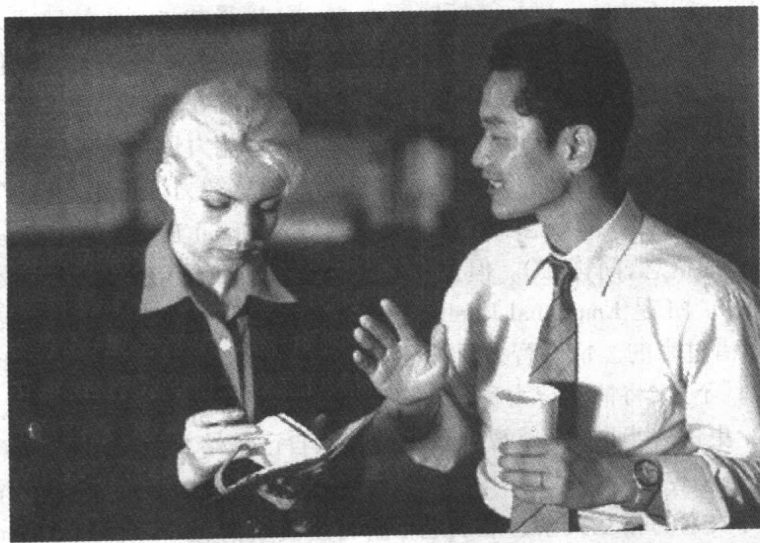
训练 6-8: 团队协调能力训练 / 202





第一章 认识情感智力

【本章提要】简要介绍了情感智力的概念、内容和作用以及如何培育情感智力。通过本章的学习,能懂得情感智力的基本知识,树立业务技术与情感智力协同发展的职业素质培育观念,激发人们培育情感智力的积极性、自觉性。



第一节 什么是情感智力

一、情感智力

情感智力是指人们识别自己和他人的情绪,鞭策自己进取,并驾驭自己情绪以及把握人际关系的能力。

情感智力有别于可用智商测量,纯属认知的学习能力,但又是与认知能力互补的重要能力。情感智力(Emotional Intelligence)是20世纪90年代初由美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维((Peter Salovey)和新罕布什尔大学约翰·梅耶(John Mayer)提出的。1995年10月,美国“纽约时报”科学专栏作家、心理学家丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)写了《情感智力》一书,接受并强调了情感智力的观点,从而引起人们的广泛关注。戈尔曼认为:人的能力不仅包括知识、技能、智慧等方面的内容,还应包括情绪、情感、意志等方面的内容。人们要取得事业上的成功,后者能力远比前者能力重要。这些被忽视的人的重要能力,应称为“情感智力”。后来,有些学者借助智商IQ的概念提出了“情商”(Emotional Intelligence Quotient)的概念,简称EQ。但戈尔曼曾纠正说:“我希望使用EI,而不用EQ。EI是Emotional Intelligence的缩写,而EQ是从IQ(智力商数)借过来的。情感智力目前还是难以测量的,所以称EI较为确切。”不过,将情感智力称作“情商”、EQ,已广泛传开。

更进一步讲,情感智力是人们驾驭自己情绪、情感、思想和意志,协调控制心理结构中的气质、性格、能力、需要、动机、理想和依赖等要素的相互关系,准确地了解自己真实情感,理智地克服冲

