



人类智能研究的
最新成果表明，最精

确、最惊人的成就评
量标准是EQ（情商），
EQ高的人在人生各个
领域都占尽优势。



EQ在成功的
因素中往往占80%，
透过EQ，可以精
确地预知人生道
路上的每一种可
能及答案。

决定个人命运的最关键因素

情商

[美] 克里·摩斯 著 谭春虹 编译

海潮出版社

情商

决定个人命运的最关键因素

[美] 克里·摩斯 著 谭春虹 编译

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商:决定个人命运的最关键因素/(美)克里·摩斯(Kelly, M.)
著;谭春虹编译. —北京:海潮出版社, 2004
ISBN 7-80151-915-9

I. 情... II. ①克...②谭... III. 情绪-智力商数
IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 085302 号

EQ 情商——决定个人命运的最关键因素

(美)克里·摩斯 著 谭春虹 编译

☆

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)

北京海淀求实印刷厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:15.875 字数:260 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-80151-915-9/C·182

定价:26.80 元



致命的一跃

那天,我驾车经过蒙巴尔大桥时,亲眼看到了惨烈的一幕:

一个 30 岁左右的男子快速越过桥上的护栏,纵身跃入距桥 35 米高的蒙巴尔河。

这自然不是明尼苏达州体育局常规的跳水训练。当天晚上的电视新闻节目,第二天的大小报纸,到处都是该事件连篇累牍的报道。

据报道,该男子名叫伊顿,是一名博士,3 年前从著名的斯坦福大学毕业,一直在一家不知名的企业工作。在 3 年多的时间里,老板和所有的同事竟然对他没有太深的印象,只知道他孤僻、冷漠,除了工作,从不与人交往。而且,他的职位也很一般:一位普通的管理人员。

媒体不厌其烦地走访了伊顿的母校,令学校难以置信的是,伊顿在校时表现十分优异,而且,他与他的导师同是数项重要研究成果的拥有者。

类似的事件在美国已发生多起,许多人为此发出了这样的疑问:这些优秀的学生在走入社会后,怎么会作出如此轻率的举动呢?他们理应成为一个优秀的成功者,他们非但没有,反而虚掷了自己年轻而宝贵的生命。

我没有这样的感慨,我是一个心理学家,一个情感矫正与培训学校的校长,我每天都和这样的人接触,我理解他们。

到这所学校接受培训的成年学员,常常会向我提出久久困扰着他们心灵的问题:

我在校时成绩是那样优秀,但现在,我却找不到一份好工作。你能告诉我,决定我事业成败的关键因素是什么?

我只想过上平静幸福的生活,可我总是陷在痛苦和忧思之中,我该怎么办?

我的第四任妻子仍不能带给我美满的婚姻生活，我还要结第五次婚吗？

这样的问题实在是太多了，仅仅根据从大学学习过的那些课程，显然无法给出比较准确的答案。其实，这些问题几乎都与潜伏于我们心灵的一个因素有关，那就是情商 EQ。

优异的学业成绩，并不意味着你在生活和事业中能获得成功。成功不仅取决于个人的谋略才智，在很大程度上，还取决于正确处理个人情感与别人情感之间关系的能力，也就是自我管理和调节人际关系的能力。

对自己和他人情绪的评估能力是一个人最基本的情商。高情商者之所以更受欢迎，在于他对自己和他人的情绪能作出准确的判断，在此基础上见机行事，调整自己的言行，而低情商者则因无法认知自己和他人的情绪，容易陷入心灵的困境中不能自拔，在现实生活中处处碰壁。

情商让你学习审视和了解自己，学会怎样激励自己，你将不会再无助地听任消极情绪的摆布，能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧，并且，你发现自己能轻而易举地驾驭它们。

高情商者不但容易形成良好的人际关系，而且易于为自己营造良好的成才环境，从而更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

人们认为，智商决定录用，情商决定提升，这一说法在某种程度上反映了企业组织中的人力资本管理事实。

情商影响产品推销员的成功、经理的业绩，甚至影响科研开发人员的成果。那些成功的人士，如政治家、军事家、企业家等，都具有很高的情商，他们之所以成功，是因为在最困难的时候，情商支撑他们渡过了难关。

我不想在这篇短小的序言中，对情商这个复杂的理论大讲特讲，我是个情商培训专家，在讲演的过程中，我一般不给学员灌输高深的理论，我喜欢深入浅出。

我又记起了那个将生命溺于蒙巴尔河的男子，直至最后，谁也没有找出他的死因，他的尸体也没捞着，虽然警方组织人员整整打捞了3天。但我敢肯定，他一定是有着难以排解的痛苦，在走投无路之际，才绝望地纵身一跃！

我很遗憾他没有上过我的培训课，这将是我终生的遗憾。

安息吧，伊顿，蒙巴尔河会超度你那缺少情商的灵魂。



序 言 致命的一跃

第一章 发现情商

- 聪明人并非都是成功者 / 3
- 情感是如何发生的 / 8
- 情绪影响你的人生 / 11
- 情商的形成 / 21
- 表达和调控情绪的艺术 / 25
- 情商决定命运 / 27

第二章 了解自我

- 武士与禅师论道 / 33
- 神秘的第六感 / 34
- 一个旁观的自我 / 37
- 内省,认识自我的魔镜 / 39
- 知己知彼易沟通 / 42
- 自我心像助你认识自己 / 45

第三章 管理自我

- 枪声在惊恐后响起 / 51
- 对冲突的有效管理 / 53
- 操之在我 / 58
- 逆境中的情商 / 71
- 情绪化是幸福的杀手 / 74
- 学会制怒 / 77

不因耗竭而停止/81
学会弯曲/84
面对羞辱,冷静安详/86
退一步海阔天空/89
给心灵松绑/91

第四章 自我激励

生命美丽的翅膀/99
思想的魔力/101
务实者因梦想而高飞/105
构造自信/109
主宰你自己/119
你是老虎而非山羊/122
驾驭生活中的负面情绪/125
乐观的死刑犯/134

第五章 识别他人情绪

不要妄下结论/141
发问时不可冒失/142
角色转换与情绪表现/145
生理特征下的情绪心理/147
言语中流失的心理秘密/149
说服需要揣摩/152
具备同情心的情商/155
倾听者的魅力/157
丰富无声的身体语言/162
看他人的身体在说话/164
人并不都直接显露感情/172



第六章 情商造就影响力

- 不做空洞的交际人/179
- 曼德拉的智慧与幽默/181
- 宽容可以传递/185
- 给予 + 给予的方式 = 真正的给予/189
- 微笑的力量/191
- 真诚的赞美/198
- 马丽娅的传奇人生/203
- 鼓励可以传染/205
- 激战的士兵为什么停火/207
- 高情商的老人和盛怒的醉汉/210
- 赢得欢迎的妙招/211

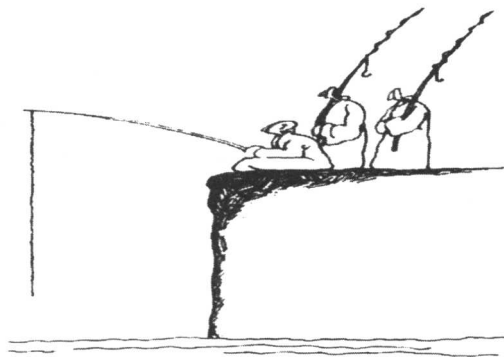
第七章 情商的修炼

- 情商的修炼在于细节/221
- 情商自我训练班/222
- 创造,情商的最高追求/226
- 上下级情商/227
- 夫妻情商/235

第一章 发现情商

与交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人，更可能得到一份称心的工作，也更可能取得成功。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。





聪明人并非都是成功者

智商高的聪明人却不一定都是成功者，这说明，智商的高低并不能决定成就的大小。

智商的误区

在人类历史上，科学家们曾陷入各种各样的误区，智商测验便是其中之一。

1904年，法国教育部组织了一个专门委员会，委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题，比纳是这个委员会的委员。

比纳试着用一种测验的方法，去辨别有心理和智能缺陷的儿童。他与另一位医学家西蒙合作研究，次年，一套用以测量儿童智力高低的问卷编制出来，这就是世界上最早的智力测验科学量表。

比纳—西蒙量表的问世，很快引起法国教育部的重视，继而得到大力推广。从此以后，智商(Intelligence Quotient, 简称 IQ)测验便开始被用来帮助预测儿童的能力，判断他们在经过智力训练后得到多大的收益。

不久，为成人编制的智力测验表也出现了，并在西方社会迅速普及蔓延，掀起一股智商测试的热潮。

第一次世界大战期间，约有 200 万人参加了智力测验，受到智力是否适宜的甄选，根据测验情况他们被安排以适当的职位。

此后，各种测量智力的测验表相继问世，智力测验迅速渗透到各行各业、各年龄阶层当中。第二次世界大战期间，又有数百万人参加到测验者的行列。在 20 世纪的西方世界，几乎没有人在其一生中能够逃脱这种测验。

智力测验日益推广,它对人们生活的影响也越来越大。

在当时的美国,智力测验已成为社会文化的一个重要组成部分,一个人在个体和团体智力测验上的得分,是指导其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

测验分数决定着谁被定为弱智、天才,决定谁进入名牌大学,或被提供其他教育机会。在部队和一些大型企业里,谁服役当军官,谁接受管理训练,智商测验都起着决定性的作用。

然而,自智商出现百余年来,智商能在多大程度上预测一个人的未来,这一问题引起了心理学家们的广泛争议。因此,智力测验是否有效,智商分数是否有实际功用,理所当然受到人们的颇多质疑。

为此,美国心理学家做过一项有趣的研究。

1981年,他们挑选了伊利诺州某中学81位毕业演说代表,这些人的平均智商在全校是最高的。

研究发现,这些学生毕业后进入大学,学习期间都取得了很好的成绩,但到30多岁时却表现平平。从中学毕业算起,10年后,只有1/4的人在本行业中达到同龄段的最高阶层,很多人的表现甚至远远不如同辈。

波士顿大学教授凯伦·阿诺参与了此项研究,他针对这一调查结果指出:“面对一位毕业致词代表,你惟一知道的就是他考试成绩不错,而对一位高智商者,你所知道的也就是,他在回答某些心理学家们所编制的智力测验时成绩不错,但我们无法准确地预测他未来的成就。”

《钟形曲线》一书的作者亨斯坦与穆瑞也坦言:“假设一个人参加智商测验,数学一项仅得50分,也许他不宜立定志向当数学家。但如果他的梦想是自己创业,当参议员,或者赚上100万,并非没有实现的可能。影响人生成败的因素实在太多,相比之下,区区的智商测验何足道哉。”

的确,智商测验在一定程度上能预测孩子的学业成绩,但是,学业成绩能否准确地预测他们的未来呢?

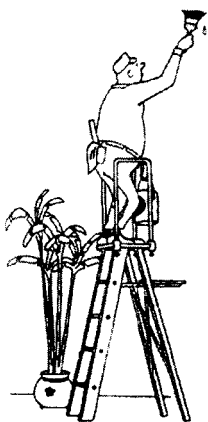
如果智商测验无法预测谁会获得事业上的成功,谁会享有令人满意的社交生活,那么它的存在又有多少实际价值呢?



心理学家们提出了新的可能,成功因素中至少还有 70% 以上的作用有待发现,它们不是智力,那么它们是什么呢?

嘉德纳是美国哈佛大学的心理学教授,在对智力测验提出严厉批评的同时,他开始研究智商以外的智力。

不久,他着重提出了人际智力和自知智力。他认为,人际智力能够认识他人情绪、性情、动机、欲望,并能作适度的反应。而自知智力则能够根据自己的感受,规范个人的行为。



在这两类智力当中,嘉德纳明确提到了认识自我和他人情绪的重要性,为情感智商的产生作了有力的铺垫。

成功并不都来源于智力

有过人的智慧的确是一件幸事,智力自有它动人璀璨的一面。然而,许多智商高的人仍然在生活的底层苦苦跋涉。

10 年前,莫奈就是他们其中的一个。

那时,莫奈还只是一个汽车修理工,当时的处境离他的理想差得很远。一次,他在报纸上看到一则招聘广告,休斯敦一家飞机制造公司正向全国广纳贤才。他决定前去一试,希望幸运会降临到他的头上。

他到达休斯敦时已是晚上,面试就在第二天进行。

吃过晚饭,莫奈独坐在旅馆的房间里陷入了沉思。他想了很多,自己多年的生活历历在目,一种莫名的惆怅涌上心头:我并不是一个低智商的人,为什么我老是这么没有出息?

他取出纸笔,记下几位认识多年的朋友的名字,其中有两位曾是他以前的邻居,他们已经搬到高级住宅区去了。

另外两位是他以前的同学,他扪心自问,和这四个人比,除了工作比他们差以外,自己似乎没有什么地方不如他们。论聪明才智,他们实在不比自己强。

最后他发现,和这些人相比,自己分明缺乏一种特别的东西,那就

是性格情绪经常对自己产生很大的影响。

城市里的钟声敲了三下,已是凌晨三点钟。但是,莫奈的思绪却很清晰。他第一次看清了自己的缺点,发现过去很多时候自己不能控制情绪,比如爱冲动,遇事从不冷静,甚至有些自卑,不能与更多的人交往等。

整个晚上他就坐在房间里检讨,他发现自己从懂事以来,就是一个缺乏自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人。他总认为自己无法成功,却从不想办法改变性格上的缺陷。

同时他发现,自己一直在自贬身价,从过去所做的每一件事就可以看出,自己几乎成了失落、忧虑而又无奈的代名词。

于是,莫奈痛定思痛,做出一个令自己都很吃惊的决定:自今往后,决不允许自己再有不如别人的想法,一定要控制自己的情绪,全面改善自己的性格,塑造一个全新的自我。

第二天早晨,莫奈一身轻松,像换了一个人似的,怀着新增的自信前去面试,很快,他被顺利地录用了。

莫奈心里很清楚,他之所以能得到这份工作,就是因为自己的醒悟,因为对自己有了一份坚定的自信。

两年后,莫奈在所属的组织和行业内建立起了名声,人人都知道,他是一个乐观、机智、主动、关心别人的人。

在公司里,他再三得到升迁,成为公司所倚重的人物。即使在经济不景气时期,他仍是同业中少数可以做到生意的人。几年后,公司重组,分给了莫奈可观的股份。

开动脑筋,寻找办法,但这并不是说,所有的成功都会来自你的智慧,更重要的是,你要发现自己的不足,让你的性格和情绪得以完善。

只有这样,你才能在事业中不断前进,实现自己的梦想。你可以毫不怀疑地相信,成功者其实就是善于调节自己情绪的人!

是什么让桑尼成功

然而,加拿大少年桑尼却没有莫奈那么幸运,这是说,桑尼从小就不是一个聪明的孩子。



桑尼一直希望自己能考上大学，满足父母对自己的期望。但他的智商太低，尽管他十分用功，他的各门功课还是都不及格。所有认识他的人都明白，桑尼肯定考不上大学。

桑尼不得不辍学，为一个富商打理他的私人花园。

桑尼一直都生活在忧郁之中，他心里很愧疚，他没有上大学，肯定让父母非常失望。

但不久以后，桑尼便明白了一个道理：是啊，我确实不那么聪明，但也不是痴呆儿。我虽然不能改变智商，但总可以改变一点什么。

改变什么呢？是的，我不能自卑，要勇敢。还有，既然我天生愚钝，我为什么还要承担忧郁这种不幸呢？是的，我至少可以活得快乐点。

桑尼真的变了一个样子，做任何事情，他总能看到好的一面。

有一天，桑尼进城去办事，在市政厅后面，他看到一位市政参议员正在跟人讲话，在他跟前不远处，是一片满是污泥浊水的垃圾场。

这不应该是一块脏地，它应该是上面开满鲜花的草坪。桑尼想。

于是他勇敢地走上前去，向参议员问道：“先生，你不反对我把这个垃圾场改成花园吧？”

参议员说：“你的建议当然很好，但是，你知道，市政厅可拿不出这笔钱让你做这件事情。”

“我不要钱，”桑尼说，“你只要答应由我办就可以了。”

参议员大为惊奇，他还从来没有碰到过这种事情呢，哪有办事不花成本的。但他还是认真听取了桑尼的想法，并答应了他的请求。

第二天，桑尼拿了几样工具，带上种子、肥料来到这块烂泥地。

一位热心人给他送来了一批树苗，富商允许他到自己的花圃剪用玫瑰插枝。一家规模很大的家具厂闻讯后，立即表示要免费承做公园里的长椅，但恳请桑尼让他们在椅子上发布广告。

桑尼努力地工作，不久，这块泥泞的污秽场地竟变成了一个美丽的公园。这里有绿茵茵的草坪，曲折的小径，在长椅上坐下来，人们还能听到清脆的鸟鸣。

所有的人都在说，一个年轻人办了一件了不起的大事，晚报上也刊登出桑尼站在公园草坪上的照片。这个小小的公园，像一个生动的展览橱窗，人们从中看到了桑尼在园艺方面的天赋和才干。

25年后,桑尼已经是全国知名的风景园艺家了。他虽然没有学好功课考上大学,但是,他从一件不起眼的事情中发现了自己,同时获得了事业上的成功。一直到现在,桑尼渐已年迈的双亲一提起自己的儿子,仍会感到无比的骄傲。

这是美国作家奥斯勒在《一个智商低的孩子》中讲述的故事。

智商的不足没能阻止桑尼获得成功,那么他的成功来源于什么呢?许多人觉得是好的运气,他们却忽视了一个人自身的改变。

至于成功究竟是如何发生的,当时,除了成功者自己,没有人能作出准确的回答。

情感是如何发生的

在人类的进化历程中,内在的情感一次又一次反复出现,直至烙印在神经系统,成为先天的、自主性的情绪反应倾向,这再次证实了情感的存在价值。

1892年,南美发生了一次强烈地震,在清理一栋建筑物的废墟时,人们发现了一对母子,母亲已死去,而那不满周岁的孩子竟还活着。

许多人都为之惊异,那栋建筑物塌陷后,楼内无一人幸免,孩子能生存下来几乎是一个奇迹。

但随后人们发现,那位母亲在死时呈现出弓着腰的状态,双手支撑在地板上,她用自己的身躯,竭尽全力抵挡住垮压下来的重物,为孩子留下了一丝呼吸的空间,也为他留下了一条生路。

这是一个真实的故事,一位母亲在生命的危急关头,没忘记用爱为他们的亲情做出最后的注脚,是爱这种强烈的情感,激起她非凡的勇气。

这一感人的故事证实,无私的爱和感情,在人们生活中是多么重



要,人们从中看到了情感的目的性和巨大的能量。爱这种伟大的情感,演变成强大的力量,去拯救自己的子女,并压倒了自己求生的本能。

以理智的眼光看,自我牺牲是非理性的,但对情感而言,这是唯一的选择。

情感在人们生活中如此重要,那么,什么是情感呢?

每个人都有自己的需要、态度和观念,情感就是人在这些因素的支配下,对事物的切身体验和反应。

情感与人的需要之间存在着密切的关系,当人的需要得到满足时,就会产生满意、愉快、兴奋等积极的情感;而当人的需要不能得到满足时,则会产生失意、忧伤、恐惧等消极情感。

科学家通过对大脑的研究,揭示了情感来自何处,以及人们为何需要情感的秘密。

研究发现:情感来自于一个被称为大脑边缘系统的部位,快乐、厌恶、愤怒和恐惧都出自这里,欲望也来自这个系统,而爱则来自大脑的一个叫做新皮质的部位。

生活中常会出现一些现象:恐惧使血液流向大腿肌肉,从而使人更易于奔跑;厌恶使脸部肌肉向上皱起,同时关闭鼻孔,从而阻挡难闻气味的进入;惊讶使眉毛上扬,从而扩大眼睛视野,以获取更多的信息等等,这些都是人类原始的情绪沉淀。在人类的大脑反应中,依然存在着原始的情感。

人的情感有着很强的指向性,即情感的倾向性。例如,有的人会厌恶和抵触危害社会的行为,而有的人则无动于衷;有的人能虚心接受别人的批评,而有的人则会产生不满。

如何引导人的情感倾向性呢?人的情感倾向性是由其需要决定的。需要得到了满足就产生肯定性情感,需要得不到满足就产生否定性情感。

仅仅追求感官需要的人,其情感倾向必然低下、卑微;一切以满足个人

