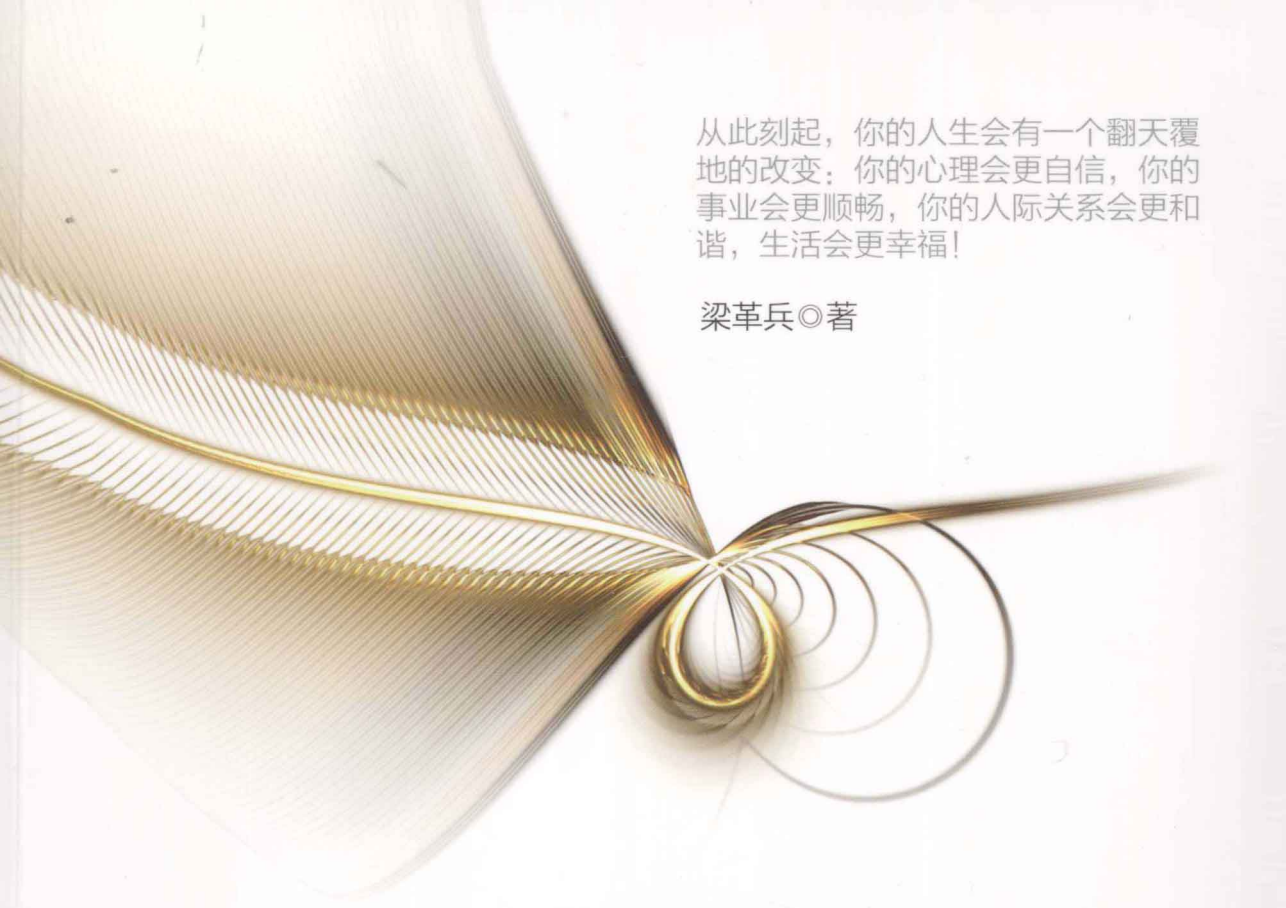




从此刻起，你的人生会有一个翻天覆地的改变：你的心理会更自信，你的事业会更顺畅，你的人际关系会更和谐，生活会更幸福！

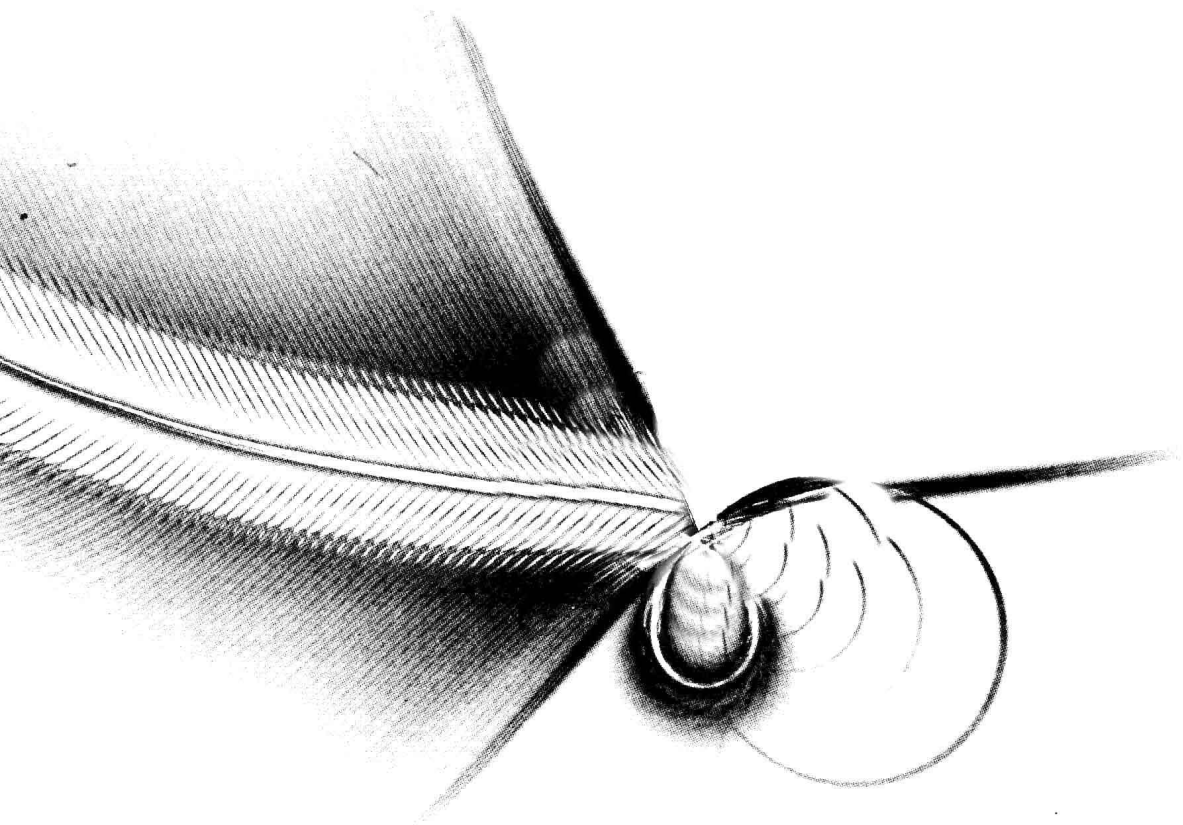
梁革兵◎著

一本帮你摆脱过去“智商宿命论”的心灵读本
一本让你借由改变情商而改变命运的自助宝典

一本书读懂 情商

罗斯福、奥巴马、
拉、洛克菲勒、
·盖茨、巴菲特
高度认同并强烈推荐
的成功理念和方法。

中国商业出版社



一本帮你摆脱过去“智商宿命论”的心灵读本
一本让你借由改变情商而改变命运的自助宝典

一本书读懂 情商

梁革兵◎著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一本书读懂情商 / 梁革兵著. —北京: 中国商业出版社, 2013. 7

ISBN 978 - 7 - 5044 - 8137 - 5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 123402 号

责任编辑: 张振学

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司

*

710 × 1000 毫米 16 开 16 印张 200 千字

2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

PREFACE

为什么有的人能一呼百应，有的人却经常孤立无援？

为什么有的人能登上成功的殿堂，而有的人终生苦苦挣扎却无甚建树？

为什么有的人看起来幸福美满，而有的人相对富足却常常抱怨生活不公？

为什么有的人脑瓜聪明却屡遭挫败，而有的人看上去没什么突出技能或素质却往往大放异彩？

答案往往都与一个概念有关，那就是——“情商”这种了解和控制自身与他人情感的方式，可以让你把握说话做事的分寸，去促成想看到的结果。没有它，你就只能落于人后，一身本事无处发挥，甚至被埋没，早早退出历史舞台。

时至今日，“情商”一词对我们来说应该是一点也不陌生了，报刊、杂志、书籍、网络、电视等等我们所能接触到的媒体上都有人们在谈论，但遗憾的是，它始终没能使更多人受益。原因就在于很多人并没有深入挖掘并研究这个术语的实际意义。毕竟，更多的人都是在孜孜不倦地追求着渊博的学识、丰富的阅历、超群智慧和良好的教育，从而实现自我提升——这并不是坏事儿，然而前提却是：我们敢打包票自称已经足够了解自己和他人的情感，并且清楚这些情感如何对我们的日常生活产生最根本的影响。

正因如此，《一本书读懂情商》会对你大有裨益。通过了解情商的本质，破解其在生活中运用的窍门并从内到外地开发自己的情商，我们即可在多年积累的智力、教育、经历这三者间获取平衡。如果你正身处职场，阅读本书可以让你变得更加卓越高效；如果你正处于恋爱中，阅读本书可以让你得到进入恋人的心灵的钥匙；如果你正在为处理家庭和婚姻关系而烦恼不已，阅读本书可以让你明白如何为情感疗伤；如果你已为人父母，阅读本书还可以让你把高情商“传”给下一代……

而且，本书不会给你高深的大理论，而是将实战性、技巧性、知识性、可读性和趣味性等融为一体，会让你在读懂情商的同时，享受到情商带给你的变化，让你在今后的日子里，无论身处何种人生场景之中，都能如鱼得水、游刃有余。

无论你是一个对情商已有常年的思考的人，还是一个对情商一无所知的人，我都衷心的希望这本书能扭转你对成功的看法，改变你的生活。你或许还会手不释卷，反复阅读呢。

目录

CONTENTS

上篇

情商的秘密：不做聪明的“傻子”

► 第一章 另一种智慧——你不得不懂的情商

情商到底是个什么东西 / 3

高情商VS低情商 / 7

你的人生，情商来决定 / 11

你无法控制智商，却可以提高情商 / 14

情商培养，什么时候开始都不晚 / 18

误区：莫让“情商”变“情伤” / 22

► 第二章 聪明还不够——情商比智商更重要

关于幸福和快乐的新秘密 / 29

高情商让你更容易成功 / 32

情商是你困境中的救命稻草 / 37

爱的钥匙握在情商手中 / 41

情商让你在人际交往中如鱼得水 / 45

▶ 第三章 认识你自己——衡量一下自己的情商

对自己情绪认知能力的衡量 / 51

对自己约束能力的考察 / 56

你的自我激励能力有多高 / 62

你是不是通情达理的人 / 66

社交能力的测试 / 73

中篇

情商的力量：你的命运掌握在情商手中

▶ 第四章 职场用情商——卓越高效

求职不止靠智商，情商少不了 / 81

你的成就往往与情商成正比 / 85

工作应该是一件快乐的事 / 88

高情商让你与同事关系更融洽 / 92

情商——领导者的秘密武器 / 95

团队情商：团队成功也是个人成功 / 99

▶ 第五章 婚恋用情商——幸福甜蜜

情商让剩男剩女们告别单身 / 105

恋爱也需要情商指导 / 108

高情商助你度过婚姻之痒 / 112

- 当高情商者遭遇外遇 / 115
- 你的情商决定孩子的一生 / 118
- 用情商营造轻松的家人世界 / 122

▶ 第六章 社交用情商——高情商是社交“入场券”

- 你的情商就是你的吸引力 / 129
- 用情商轻松破解社交难题 / 133
- 高情商的超效谈判技巧 / 137
- 高情商创造强大气场 / 140
- 情商开创出双赢局面 / 145

下篇

情商的开发：高情商是这样炼成的

▶ 第七章 心态修炼——解救被情绪绑架的理智

- “翻脸”不如笑脸，学会制怒 / 151
- 把批评当成他人给自己的礼物 / 155
- 从难以相处的人身上学到东西 / 159
- 挫折可以为你的情商增值 / 163
- 抱怨别人不如改变自己 / 168
- 有效管理压力，摆脱不良情绪 / 170

► 第八章 思维修炼——掀起情商的头脑风暴

自信是情商的基础 / 177

情商，在自省中不断成熟 / 181

塑造自己的价值观 / 185

训练积极的思维，开启情商之源 / 190

幽默感，是打开情商之门的钥匙 / 194

接受不完美，才是一种完美人生 / 198

► 第九章 习惯修炼——利用惯性的惊人力量

养成记住别人名字的习惯 / 205

让微笑定义你的面部表情 / 209

勤学，头脑进步才有情商提升 / 213

纵容等于毁灭，养成自律习惯 / 217

注重细节，是一个好习惯 / 220

当你习惯了察言观色 / 225

► 第十章 榜样修炼——跟着名人学情商

龚琳娜：我用灵魂在唱歌 / 231

J. K. 罗琳：困境触底后的自我重建 / 234

布什：你可以不帅，但一定要微笑 / 236

奥巴马：“穷人代理人”的胜利 / 239

比尔·盖茨：左手智商，右手情商 / 242

► 附录 情绪究竟有多少种状态 / 245

第一章

另一种智慧 ——你不得不懂的情商

1995年，心理学家兼《纽约时报》科学专栏作家丹尼尔·戈尔曼（Daniel Goleman）的《EQ》一书出版后，情商这个概念得到了普及和广泛认可。从此，“EQ”一词走出心理学的学术圈，而成为人人朗朗上口的日常生活用语，全世界掀起了一股EQ热潮。如果你还不懂情商，不懂得运用情商，那么，你就落伍了。

EQ

上篇

情商的秘密： 不做聪明的“傻子”

情商到底是个什么东西

情商概念的出现，促使人们重新思考什么是人生成功的要素。

——丹尼尔·戈尔曼

一时间，似乎人人都在说情商，那么情商到底是个什么东西呢？

如果你非要一个准确定义的话，我只能说“抱歉”了。因为科学理论告诉我们，一个可以定义的概念是必须有衡量标准的，而至今，却没有一份具体的试卷可以准确测试一个人的情商。

但是，这并不妨碍你读懂“情商”，正如人类本质上具备很多的美德，如善良、同情心、智慧等一样，即使没有确切的衡量标准，也丝毫不会减弱它们积极改善生活品质的价值。而情商正是这些品质运用的结果。

你可以把情商理解为：

一种管理情绪的艺术

情商（EQ），是Emotional Quotient的缩写，翻译过来就是情绪智慧。哈佛学者就一直认为，情商是一种管理情绪的艺术。

美国一位来自伊利诺州的议员康农在最初任职时就遭到另一位代表的嘲笑：“这位先生口袋里恐怕还装着燕麦呢！”

这句话其实是讽刺他还没有摆脱农夫的气息。虽然这种嘲笑让康农十分难堪，但他仍从容地答道：“我不仅在口袋里装有燕麦，而且我的头发里还藏着草屑。我是西部人，难免有些乡村气，可我们的燕麦和草屑，却能长出最好的苗来。”

康农并没有恼羞成怒，而是很好地控制住了情绪，还就着这个人的话“顺水推舟”作了绝妙地回应。这样不仅自身没有受到损失，反而让他闻名全国，被人们誉为“伊利诺州最好的草屑议员”。

康农议员无疑就是一个高情商的人，他的言行无疑是对情商最好的诠释。当然，情商不仅仅是管理自我情绪，也管理他人情绪。

可以说，情商就是一种情绪管理的能力。情商高，代表着情感管理的能力强，人际关系和社会适应力也比较好；情商低，就代表一个人常常会陷入大悲大喜之中，因为忧郁而一事无成，或者是脾气暴躁无常，常出现暴力行为，相对地人际关系就容易紧张，社会适应力也较差。

一种“综合软技能”

1995年，美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼将情商概括为五个方面的能力：即认识自身情绪的能力；妥善管理情绪的能力；自我激励的能力；认知他人情绪的能力；人际关系的管理能力。而这五大内容均属于软技能。

刚刚毕业的吉姆，去一家IT企业参加面试。由于他有很高的学识和技术资格，初试的时候，他只是简单地确认了一下专业能力就通过了。

复试的时候，吉姆也是信心十足，虽然他还没有什么工作经验，但是在学校成绩一直都是得A的他，相信自己的资格价值“会为他说话的”。不过，复试的面试官却并没有问他的IT技术，而是对他怎样度过业余时间、怎么度假、是否参加一些志愿活动更感兴趣。面试官还让吉姆回答以下问题：想想过去两年在个人处境遇到困难时，他是怎么去解决的；设想一下“如果你没有得到这份工作，你会做什么”；说出自己榜样的名字，如特别崇拜的哪个公众人物或是体育名人等等。在某种程度上，面试官似乎故意要问吉姆一两个尖锐的问题来惹他生气。面试官问吉姆如果碰到一个难缠的客户，他会怎么去处理，达到最好的效果。

吉姆不知道这些问题跟他的IT技能有什么关系，在这次面试中有点受

挫。不过，幸运的是，吉姆得到了反馈，知道了对一个组织来说，自我意识和自我成长比简单地再考一次试更有意义。虽然他没有得到所应聘的职位，但公司向他推荐了另外一个职位，在这个职位上他有机会学到IT经验以外的技能。吉姆从中建立了一些自信。他的公司愿意在他身上投资，因为企业看到他们所需的硬技能和软技能，他会是公司的一个长期资产。

其实，吉姆的缺点之一就是缺乏发现面试官想要考察什么的能力。他的硬技能已经足够了（初试已经证明了），面试官这次看的是吉姆的“软技能”，他在考吉姆的情商。

竞争力越来越激烈的21世纪，硬技能已经开始不够用了，企业会要求员工有高等级的“软技能”，如：与他人融洽相处的能力；有效地领导团队的能力；自我成长及促进他人的进步的能力；面对困难依然保持活力的能力；积极处理批评和困境的能力；在危机中保持冷静的能力；做决定时，有理解和接受他人有效观点的能力等等，统统可以归于情商。

一种非同寻常的人际交往技能

情绪情感无时无刻不渗透在我们的行为当中，也时刻影响着人与人之间的交流。从这个意义上，情商也可以说是一种与他人相处的能力。

美国有这样一个人：他叫泰德·卡因斯基，他16岁就进入哈佛，20岁毕业后，又在密歇安大学获数学硕士、博士学位，接着，又到世界第一流的加州大学伯克利分校数学系任教。然而，就是这样一个智力超群的人，却从未培养自己的社会交际技能和情商。整个中学时期同学几乎见不到他的影子，在大学里他也从不同任何人交往，更不能与人建立长久关系。因此，人们送卡因斯基一个绰号——“哈佛隐士”。

结果是：卡因斯基在制造炸弹方面有特殊才智，但他在社交方面却是低能儿，因长期压抑而导致心理异常。他不但对社会没有做出贡献，却用自己研制的炸弹杀死了3人，伤了22人，给社会带来极大危害。

这就是缺乏人际交往能力的后果，著名成功学家卡耐基先生说：一个人的成功取决于20%的专业能力和80%的人际关系。足见人际交往能力的重要。而他所说“20%的专业技能”主要靠智商来获取，“80%的人际关系”却是靠情商获得。

一种获得成功的重要因素

在情商出现之前，人们一直将智商看做人生成败的决定因素。但是，众多实例和实验向我们证明：成功的人往往不是因为他们的智商有多么高，而是因为他们的心智那么的成熟。而这个“心智”说的就是情商。

有一个叫威廉·宾德的人，他从一出生，就被父亲用尽各种办法开发智力。宾德3岁时，就能用本国语言自由阅读和书写；4岁时，他写出了3篇500字的文章；6岁时，他写出了一篇解剖学论文。小学入学的当天上午，宾德被编入一年级，等中午母亲去接他时，他已经成了三年级的学生了。他8岁上中学，11岁进入哈佛大学。

不难看出，宾德的智商的确很高。但是，他后来却选择了离家出走，在一家商店当店员，一生碌碌无为。

其实类似的例子，古今中外数不胜数。这就是高智商低情商人物的悲哀，或许他们本来可能会取得更加卓越的成就，但因为情商不高，最终令人扼腕叹息。可以说，如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩的话，那么，情商则能被用于预测一个人能否取得事业上的成功。

综上所述，情商其实就是人的情感和社会技能，包括智力因素以外的一切内容，是一种影响个人健康、情感、人际关系及人生成功的重要因素，所以，读懂情商，进而培养情商，正是我们必须正视的课题。当你真正掌握了情商时，情商就会带给你意想不到的奇迹。

高情商VS低情商

情商意味着：有足够的勇气面对可以克服的挑战，有足够的度量接受不可克服的挑战，有足够的智慧来分辨两者的不同。

——李开复

既然情商水平的高低不像智力水平那样，暂时还无法用测验分数较准确地表示出来，那么我们是怎么来判断一个人的情商是高还是低的呢？

丹尼尔·戈尔曼在《EQ》一书中说道：“情商高者，能清醒了解并把握自己的情感，敏锐感受并有效反馈他人情绪变化的人，在生活各个层面都占尽优势。”具体说来，就是可以从以下五个方面的能力来衡量：

认识自身情绪的能力

低情商和高情商对情绪的自我觉察与认识是大不相同的，有专家认为情商的高低正是从自我情绪的觉察开始的。

某一天，董事长和太太吵架了。他来到公司后，心情仍然不好，于是找了个理由把销售部经理批评了一顿；销售部经理被批评后，心里很不舒服，于是把自己的秘书叫过来骂了一通；秘书当然心里也很难过，但没有发泄情绪的对象，当她回到家后，看到自己儿子在玩，心情不好的她以儿子不好好学习为由，把儿子狠狠批评了一通；儿子觉得妈妈今天莫名其妙，也很生气，回到自己房间，看到猫在那里“喵喵”叫，于是一脚把这只猫踢到门外。

很明显，这一连串的人都没能了解自己的情绪，自然无法有效地进行控制和调节，那就只能无助的听任情绪摆布了，而这正是低情商的表现。而高情商者往往能有效地觉察出自己的情绪状态，理解情绪所传达的意义，找出某种情绪和心境产生的原因，并对自我情绪作出必要恰当的调节，始终保持良好的情绪状态。

妥善管理情绪的能力

人人都有情绪，情绪若随着境遇作相应的波动，是正常又合乎人性的。若情绪太极端化或长时间持续地僵化，而你不能掌握调节情绪的方式，便很容易被情绪所困扰，不但事业不能成功，连正常的生活和工作也可能受影响。高情商者都善于控制自己的情绪，能抑制感情的冲动，克制急切的欲望，及时化解和排除不良情绪，使自己始终保持良好的心境。

比如，听到下属报告的坏消息，高情商者知道就是再歇斯底里地咆哮也是无济于事的，因此，他们往往会选择冷静理智、处变不惊、沉着应对，反而会提升威信、魅力和影响力。而低情商者或许不等下属说完，就会立即打断下属的陈述“不要再啰嗦了！”甚至暴跳如雷，有些人在情绪过去之后会有感觉，认为自己不该发火，不该过激等，但为时已晚，已经于事无补。

自我激励的能力

人生不如意事十常八九。低情商的人一向都是消极的，悲观的，而高情商的人都有积极乐观的心态。

有一位银行家51岁时，他拥有的财富高达数百万美元，而到52岁时，他不仅失去了所有的财富，而且背上了一大堆债务。面临巨大打击，相信很多人都会变得颓废、悲观、绝望，但这位银行家，却在不久之后又积累了巨额的财富。有人问他，他的第二笔财富是怎样积累起来的。他回答说：

“这很简单，因为我从来没有失去过积极乐观。从我早期谋生开始，我就以充满希望的一面来看待万事万物，从来不在阴影的笼罩下生活。我