

“青少年健康心灵养成”系列

情商

高情商成就未来

高的智商是优势，高的情商才是本事！情商是开启心智的钥匙，激发潜能的要诀。

姜 越◎主编



中国地图出版社

“青少年健康心灵养成”系列

情商

高情商成就未来

高的智商是优势，高的情商才是本事！情商是开启心智的钥匙，激发潜能的要诀。

姜 越◎主编



中国地图出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

情商：高情商成就未来/姜越 编. —北京：中国
地图出版社，2013.1

(青少年健康心灵养成)

ISBN 978-7-5031-7429-2

I. ①情… II. ①姜… III. ①情商—青年读物
②情商—少年读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第291923号

主 编 姜 越

出 版	中国地图出版社	邮政编码	100054
社 址	北京市西城区白纸坊西街3号	网 址	www.sinomaps.com
电 话	010-83060864 010-83060966	经 销	新华书店
印 刷	北京洲际印刷有限责任公司	印 张	14
成品规格	170mm×240mm	开 本	1/16
版 次	2013年1月第1版	印 次	2013年1月北京第1次印刷
定 价	25.80元		

书 号 ISBN 978-7-5031-7429-2/G·2821

如有印装质量问题，请与我社发行部联系调换。

多年前，世界上很多聪明人开始重视智商IQ，认为智商高的人成功的把握性很大。这几年，人们开始谈论情商EQ，因为很多人都看出成功人士，尤其是知名人物，仅靠智商高还不行，必须要有相应的情商，才能具有应变能力，才能高效率地工作。在日常生活中，每个人都会有高兴、快乐、郁闷、烦躁的时候，这些积极情绪和消极情绪每天都在产生，问题是我们如何应对、处理这些情绪状态。有一句名言经常会被提起：“一个人的成就，20%取决于他的智商，80%取决于他的情商”。

情商的本质是个人表达自己的情绪以及识别他人的情绪，激励自己并且处理好和他人关系中的情绪能力。情商高的人往往能够控制情绪，而不是为情绪所控制；一般不会强迫自己的情绪，而是能够找到一个自己和别人都可以接受的方式来表达自己的情绪；能够照顾到别人的情绪，而选择一个恰当的时机并且找到处理问题的方法；情绪状态也不会影响他的决策、判断等。

已经有研究结果证明，大多数人的情绪是不会明显地表达出来的，而是通过处理工作上的事情，在与他人交往的过程中间接地表现出来，因此，情商对工作、人际关系的影响就变得特别突出和直接。例如，当你非常郁闷的时候，是不是看谁都不顺眼，对客户说话也是心不在焉？或者非常冷淡？还是一如往常一样，该做的工作还是要完成，该面对的客户还是要微笑地面对？其实这就看一个人控制情绪状态的能力如何了，不同的情绪状态表现对人际关系、对工作的影响是



非常不一样的。愤怒的、破坏性的表达方式常常表现出了一个把人的情绪转化为身体行为的需要。这些行为一般会发生在高度敏感的人群当中，当他们有确凿的理由相信自己受到挫折的时候，为了平衡他们的情感，他们会采取这样的破坏性行为。也有的人会因此对自我产生不正确的评价，例如，自卑或者自负。因此，应适度改变自己以符合环境要求。

孔子说：“己所不欲，勿施于人”，意思就是自己不需要、不愿接受的东西，不要强加给他人。将心比心，从对方的角度考虑问题，往往能保持和谐的人际关系。需要提醒大家注意的是：情商不是与生俱来的，是在后天的环境与教育中逐渐发展和提高的，因此任何人都有可能成为一个高情商的人。

《情商——高情商成就未来》一书内容丰富，从培养自我价值、控制不良情绪、提高沟通技能等多个方面，深入浅出地讲解了提高情商的具体方法。让我们真正进入情商世界，并学会运用情商来完善自己的性格，在竞争中取胜，在社会上立足。希望广大读者朋友通过本书对情商有深刻的认识。

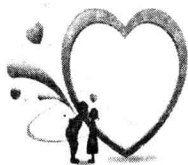
第一章 情商：开启心智的密钥

情商是开启心智的钥匙，是激发潜能的秘诀。它就像是一面魔镜，令你时刻调整自己、反省自己、激励自己。它是获得成功的重要源泉。情商是一个很有魅力的字眼，它既可以让天使降落凡间，让英雄所向披靡，也可以让普通人见证奇迹，成就辉煌。

情商高低决定未来	2
情商比智商更重要	6
成功的人必定能掌控自己	11
情商是人生成就的主宰	15
绕开“情绪陷阱”	20

第二章 做自己情绪的主人

春有百花秋有月，夏有凉风冬有雪。自然规律交替更迭，人的情绪也是起伏不定，随时变化。高情商的人不仅拥有聪明的大脑，还需要很好地控制自己的情绪。如同在茫茫的大海中航行，高情商的人不仅仅需要在海上掌舵，还需随时控制自己的情绪应万难，排万险，时时设定航线，以到达



成功的彼岸。

了解自我的情绪	28
做自己的情绪管理专家	33
自我培养高情商	39
要提高情绪控制能力	43
积极的心态胜过一切	46
敢于为自己喝彩	52
隐忍也是一种智慧	55
别做愤怒的奴隶	59
学会给心灵松松绑	63
停止埋怨，乐享人生	68

第三章 激荡自我，让梦想之花绽放

哈佛大学有句至理名言：除非你自己愿意被伤害，否则没有人能伤害到你。高情商的人往往非常自信，而自信与人生的成败息息相关，不管环境多么艰难险恶，任何时候都别忘记为自己喝彩，自我激励，为成功插上腾飞的双翼。

挑战自己，战胜别人	74
自信，成功者的必备素质	79
用激情激发自我潜力	83
人生需要激情	87
绝不自己承认失败	90
奖励自己，坐拥成功	95
逆境是情商的“炼狱”	98



拥有从头再来的勇气	103
用目标导航人生	107

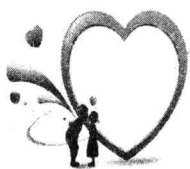
第四章 用情商开启人脉金矿

卡耐基有句名言：能设身处地为他人着想，了解别人心思的人，永远不用担心未来。从这句话我们可以知道察言观色的洞察情商是如此重要。高情商者在社交生活中耳聪目明，他们能从对方的行为举止，语言谈吐洞悉他人的情绪，并采取相应的对策，从而开启人生的财富金矿。

人脉是成功的资本	112
读懂他人的眼神	117
从弦外之音把握他人意愿	120
言由心生，祸从口出	123
欲知真言，先获他心	127
读懂别人的肢体语言	131
留意他人最细微的动作	138

第五章 情商提升自我魅力

现实生活中，高情商者的显著表现就是运用娴熟的交际能力，把学习与生活中的每件事情都做得臻于完美。任何想要成功的人，都必须游刃有余地处理和周围人的关系，良好的交际能力能让与你接触的人时刻如沐春风，为你的人格魅力加分。



高情商让你左右逢源	144
微笑，最廉价的“行贿”	149
热情就是财富	155
幽默是提升人格魅力的法宝	160
倾听，收获的不只是信息	165
别吝啬你的赞美	168
说人想听的，得你想要的	171
度量有多大，舞台就有多大	176

第六章 卓越情商助你缔造完美人生

生活中有很多事例表明，成功者并不一定就是属于才华横溢的聪明人，往往却是那些智商一般，能将自己的情商发挥到极致的高情商者。每个人都有无限可能性，每个人都能缔造属于自己的完美人生。相信吧，只要你懂得整合人生，优化人生，那么情商境界就没有桎梏。

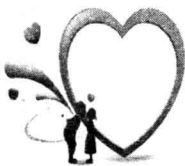
勇敢去做，困难也会让步	182
信念是不灭的火种	187
忠于内心，心与心交流	192
拿出你的勇气，大胆行动	195
有责任者才有大作为	199
不要被自己的“优秀”打败	204
每天进步一点点	210

第一章

情商：开启心智的密钥

情商是开启心智的钥匙，是激发潜能的秘诀。它就像是一面魔镜，令你时刻调整自己、反省自己、激励自己。它是获得成功的重要源泉。情商是一个很有魅力的字眼，它既可以让天使降落凡间，让英雄所向披靡，也可以让普通人见证奇迹，成就辉煌。





情商高低决定未来

在人类历史上，科学家们在探索前进的过程中曾陷入各种各样的误区，让所有人都信以为真的智商测验就是误区之一。最早的智力测验表被制定时，在西方社会迅速流行，并逐渐普及到世界各地，掀起一场智商测试的热潮。此后，又有各种各样的智力测验表不断问世，智商测验被各行各业、各年龄阶层作为判断一个人智商和能力的测试，几乎没有人能够在一生中逃脱这种测验。随着智商测验的日益推广，人们的生活也受到很大的影响。智商测验逐渐成为一个人在职业选择、安置和决策时的主要参考依据。甚至智商测验成为一些名牌大学、大型企业当成选拔人才、用人的参考标准。谁能进入名牌大学、知名企业，要以智商测试的分数作为最终依据。

然而，这个风行了百余年的智商决定命运的“真理”，却遭到一些心理学家的质疑。他们对智商究竟能多大程度地决定一个人未来的命运有着广泛的质疑。为此，美国心理学家在1981年做了一项有趣的研究。他们挑选了伊利诺伊州某中学全校智商最高的81位毕业生演说代表为研究对象，这些学生进入大学以后的学习成绩都颇为优秀，但到他们三十多岁的时候，表现却并不像在学校时那样能够脱颖而出，并成为事业上的佼佼者。中学毕业后的十年里，81人中只有约1/4的人在同行业、同龄段中继续保持最高水平，其余的3/4



却不及成绩不如自己的同龄人。

参与此项研究波士顿大学的凯伦·阿诺教授针对调查的结果指出：作为毕业生的演说代表只能证明他的考试成绩是不错的。但是，对于那些高智商者来说，他也许在回答心理学家所编制的智力测验题时成绩并不是很好，但却不能以此来预测他未来的成就。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，也许他不宜立志当数学家。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，区区智商测验何足道哉！”

事实上也的确如此。智商测验虽然对预测孩子的学业成绩有一定的帮助，但学业成绩并不能准确地预测他们的未来会有怎样的成就。既然智商测验无法预测一个人事业、生活的成功或者满意度，那就失去了它的价值。于是，心理学家开始对成功因素中智力因素以外的70%以上的作用进行探索，并开始研究智商以外的智力——情绪智力。

后来，有人提出“成功=20%智商+80%情商”的概念，给那些认为智商在人的一生中起决定性作用观点的人一记响亮的耳光，并用详尽的试验和实践证明“智商决定命运”的说法纯属无稽之谈。引领21世纪的人才竞争也从以往的智商竞争变成了情商竞争。智商高的聪明人不再是成功的象征，而那些高情商的综合性人才则一举成为“成功者”的代名词。

当然，拥有过人的智慧的确是一件幸事。高情商加高智商，无疑是最好的状态，但是，仅有智商高、而情商低下的人，即使成功也并不能实现最完美的人生境界。



莫奈原是一名普通的汽车修理工，才智智慧的他，实际的生活处境和理想中的状态相差甚远。一次偶然的机会，他在一份报纸上看到休斯敦一家飞机制造公司的招聘广告。他考虑再三后，决定试一试，希望幸运之神能够降临到自己头上。

到达休斯敦的时候，已经是晚上。莫奈吃过晚饭独自在旅馆准备第二天的面试。不料，想着想着，他竟然陷入沉思，多年来的生活像电影一样浮现在眼前，突然有一种莫名的惆怅涌上心头。他问自己：“我实在算不上一个低智商的人，可为什么身边的朋友都成功了，我却依然如此颓废呢？”

莫奈取出纸和笔，将自己认识多年的好朋友的姓名一一写了下来：其中有两位是他从前的邻居，现在已经搬到高级住宅区去了；还有两位是他以前的同学，他们的生活也比自己更惬意。莫奈扪心自问，认为自己除了工作不好以外，不管是聪明才智还是工作能力，实在没有比不上这四个人的地方。

为了寻找和别人之间的差距，莫奈把自己的经历重新回想了一遍，终于发现一个问题，他觉得自己比这几个人缺少一种很特别的东西，那就是自己常常不能很好地控制自己的情绪。

夜深了，莫奈始终无法入眠。这是他今生第一次意识到自己真正的缺点，发现自己之所以没有别人成功，并不是智商问题，而是自己不能很好地控制自己的情绪，惯于冲动、甚至有些自卑，所以在和更多的人交往时就会有很大的障碍。他整晚都在房间里进行自我检讨，终于发现自己曾经苦苦寻求的不能成功的原因，竟然是没有发现并改变自己性格上的缺陷才导致的，而且还因为对别人的羡慕而自卑地认为自己不如别人。



一晚的思考之后，莫奈最终作出一个决定：从现在开始，决不再有不如别人的想法产生，而且一定要控制好自己情绪，将以往性格中的缺陷全部摒弃，塑造一个全新的自我，一切重新开始。

第二天一大早，莫奈全身轻松，像换了一个人似的，精神百倍，自信十足，并顺利地通过了面试，被飞机制造公司成功录用。可是，只有莫奈自己知道，他能够得到这份工作，完全取决于自己的大彻大悟。

进入飞机制造公司后两年多的时间里，莫奈得到了几次升迁的好机会，成为公司十分器重的骨干人物。还在公司乃至行业中都建立了一定的名声，成为别人眼中乐观、机智、主动、善良的人。由于莫奈出色的表现和能力，公司在几年后的一次重组中，分给了莫奈部分可观的股份，莫奈终于尝到了成功的滋味。

可见成功并不是智力因素决定的，发现自己性格中的不足和缺陷也同样重要。只有把握好自身的情绪。才能更好地展现自己的才干。并在事业中不断前进，实现自己的梦想。不管你聪明与否，只要你渴望成功，我们虽然不能改变智商，但总可以从情商开始改变。成功并不是只属于那些高智商的聪明人，智商的不足并不能阻碍成功的脚步。只要懂得善于调节自己情绪的方法，不断地发现自身的缺点，让情商得到最大限度的提高，相信成功一定会离你越来越近。

情商比智商更重要

情商是什么？顾名思义，即人的情绪智力商数，是衡量情绪智力水平高低的一项科学指标。情商对于我们的学习和工作尤为重要，情绪智力是相对于智力概念而言的，“情商”和“情绪智力”是一个概念的不同说法。下面有一个关于“情感智商”诞生的故事颇值一提：

20世纪70年代中期，美国有一家保险公司雇用了上千名推销员，公司先对招聘的推销员进行了集中培训，再让他们去实际推销。培训完毕，公司支付了巨额培训费。公司各个部门的领导都认为这是一次很成功的培训，静等这些推销员的好消息。大出意外的是，一年后有





一半人辞职了，又过了三年，仅仅只剩下了几十个人。

这种结果让人始料未及。到底是何原因造成的呢？经调查后发现，培训结束后，在推销保险的过程中，推销员每次上门推销保险都无可避免地遭受到客户的无情拒绝。久而久之，许多人在多次遭到拒绝后，丧失了工作信心，失去了继续从事推销工作的耐心和勇气。

对此公司领导也万分着急，他们决定聘请宾夕法尼亚大学著名心理学家马丁·塞里格曼来做调查，希望他能为公司的招聘工作提供具有实效的帮助。马丁教授调查的主要议题是那些善于将每次拒绝都当成挑战而不是挫折的人，他们成功推销的可能性是否比其他人大些。

塞里格曼教授提出“在取得成功的过程中，人的乐观情绪至关重要”的理论，从而在心理学界引起广泛关注。他的研究显示：乐观主义者失败时，极少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。

后来，塞里格曼教授对该公司上万名新员工分别进行了两次测试，第一次是以常规智商检测为主的测试，第二次是塞里格曼教授本人自己设计的侧重于对被测者乐观程度的测试。测试完以后，塞里格曼教授对这些新员工继续进行了跟踪调研。

调研结果显示：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。

这一结果表明：这组人工作任务完成情况在所有人中是最为出色的。第一年，他们比“一般悲观主义者”的推销业绩高出了20%还多，第二年居然高出一半多。从此，该公司在招聘推销员时，都势必要通过塞里格曼教授的“乐观测试”。

后来，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·莫也教授正式提出了“情感智商”这一概念。两年之后，他们又在这—问题上取得了较为突破性的成就。他们不仅将“情感智商”规列为社会智力的意识范畴，还进一步对“情感智商”所包含的能力内容作了界定，而“情感智商”又集中体现在三种能力之中，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·耶罗维教授通过研究，特意将其归纳为以下几个部分：

（1）进行自我激励

通常情况下，我们要想做好—件事情或者要想攻克—个技术难题，需要集中注意力或把专注力集中到具体做的事情上才能较大几率地取得成功，否则，成功的机会将大大降低。因为，有—个很重要的问题，就是克制冲动。—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情的表现，是—切成就的动力。因此可以说，能及时自我激励的人做任何事的效率都比—般人高。

（2）掌握自己的情绪

情绪本身是情商的基石，是人认知感觉能力的具体形式，对了解和认识自己，有—定的帮助。不了解自身真实感受的人，必然在感觉方面缺乏有效认知。总之，掌握了感觉能力才有可能成为生活的强者。

（3）了解他人的情绪

对他人情绪的了解需要首先取得别人的信任，这常常需要较多同情心。同情心是博取别人信任和取得沟通机会的最有效的和最基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。有同情心的人比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。