

通俗励志
最课堂系列

EQ decided the fate

情商比智商在更大程度上决定着一个人的爱情、婚姻、学习、工作、人际交往关系及事业。毫无疑问，情商是人生成败的关键之一，是生活幸福的源头。

文柯◎编著

决定一生的 情商课

开启心智的钥匙，激发潜能的要诀！

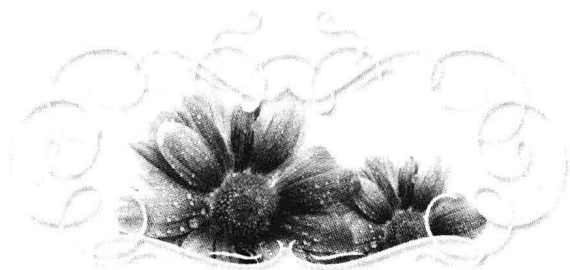
情商是决定个人命运最关键的因素之一。借助情商，你可以充分发掘自己的能力、影响和价值，提升你的个人潜能和精神状态，与周遭环境保持良好的融洽度和亲近度，达至更好的生存质量和更为和谐的生命形态。

白金
珍藏版



武汉出版社
WUHAN PUBLISHING HOUSE

决定一生的 情商课



文柯◎编著



武汉出版社
WUHAN PUBLISHING HOUSE

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

决定一生的情商课 / 文柯编著. —武汉: 武汉出版社, 2012. 5

ISBN 978-7-5430-6372-3

I. ①决… II. ①文… III. ①情商-通俗读物

IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 214968 号

书 名 决定一生的情商课

著 者: 文 柯

责任编辑: 和 风 邓翼恺

装帧设计: 零三二五艺术设计

出 版: 武汉出版社

社 址: 武汉市江汉区新华下路 103 号

邮 编: 430015

电 话: (027)85606403 85600625

<http://www.whchs.com> E-mail: zbs@whchs.com

印 刷: 北京中振源印务有限公司 经 销: 新华书店

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 21.75 字 数: 350 千字

版 次: 2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 32.80 元

版权所有, 翻印必究。

如有质量问题, 由承印厂负责调换。

前言

美国有位记者改行做企业管理，有一次他在同学会上发现一个奇怪的现象：当时班上读书成绩平平的人，反而都获得了成功，而当时成绩好的，智商高的，有不少人踏足社会后却成就平平，甚至庸碌无为。此现象让这位记者颇为疑惑。

相信这也是现实中很多人的心头问号，因为这样的事同样发生在自己身边。

以往认为，一个人能否在一生中取得成就，智力水平是第一重要的，即智商越高，取得成就的可能性就越大。但在1995年，美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼却指出：真正决定一个人是否成功的关键是情商而不是智商。

情商，它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。学者们研究表明，一个人在其一生中能取得多大成就，在很大程度上取决于此人的情商，情商的重要性竟然是智商的9倍！这个理论可以放诸于现实中检验：你有没有发现，尽管有些人在传统的智商测试中表现得很突出，但他们却被一些智商比他们低的人领导着。这是为什么呢？就是因为这些领导者拥有“聪明的人”所缺乏的情商。所以，美国才流传着这样一个笑话：智商为零的人能够做什么？答案是“主管或经理”。

由此，也就不难理解，为什么有些人当时在学校成绩出众，而踏足社

会后却平平庸庸。

情商水平的高低对一个人能否取得成功至关重要，高情商是任何一个成功者所必须具备的基本素质。那些真正成功的人，从来都是情商出众者；那些最能确保婚姻幸福、家庭美满、事业迈上新高的因素，都由情商构成。情商是一种能力，情商是一种创造，情商更是一种技巧。情商是助你走向成功的必由之路。

本书在总结国内外有关情商最新研究成果的基础上，从情商的传统内容出发，对情商的内涵加以延展和开发，通过对工作情商、快乐情商、家庭情商、爱的情商、领导情商、情商整合等情绪内涵多方面的综合分析和诠释，多角度、全方位地告诉读者，如何提高对自己生命的自知力和对情绪的自控力，更好地管理自己的人生资源，最大限度地提升成功的几率。

智商是天生的，情商却是靠后天培养的。情商的经营很重要，愿本书能给您的人生添上美妙的一笔，在成功的路上助您一臂之力。

目 录

CONTENTS

Chapter 1 情商认知课——洞悉情商的深刻内涵..... 1

情商是一种自我控制情绪的能力 / 2

情商作为一种情绪智力,指引着人生成功的方向 / 3

善用情商是一门艺术 / 5

情商决定命运,成就精彩人生 / 6

洞悉情商的真正内涵 / 9

情商是一种超越自我的理性完善 / 13

用情商调控你内心的红绿灯 / 15

用情商的魔力来完善我们的人生 / 16

情商高的人更容易取得成功 / 18

情绪是一种不可思议的感染源 / 19

Chapter 2 情商探秘课——开启成功与幸福的金钥匙 23

情商是唤醒心中巨人的“法宝” / 24

提高情商指数,开发个人的潜在能力 / 27

情绪自控力决定你的成败 / 30

让情绪成为你腾飞的翅膀 / 32

用情商解开人际交往中的锁链 / 34

保持健康情绪是个性成熟的标志 / 36

情绪影响你的一生 / 38	
掌控情绪就能掌控未来的主动权 / 40	
良好的情绪让你真正成为命运的主人 / 42	
强者的天地是从隐忍的情绪下崛起的 / 44	
改变心态,改变命运 / 45	

Chapter 3 情商自省课——正确客观地认识自我 47

扪心自问是最好的反省方式 / 48	
了解自己才能有效地管理自己 / 49	
人生方向决定于清晰的价值观 / 53	
人生的潜能犹如无穷尽的金矿 / 55	
战胜自卑,学会自我欣赏与自我激励 / 56	
放松自己,磨刀不误砍柴工 / 58	
自省是人生旅途中的“防腐剂” / 60	
给人生最恰当的定位,才会有傲人的地位 / 63	
积极的自我意识是成功的强大内驱力 / 65	
放得下,让你发出耀眼的光辉 / 66	
走自己的路,让嫉妒滚开 / 67	
让你的船迎着风暴前进 / 69	
把自己看做一块宝石 / 71	

Chapter 4 情商管理课——良好的情绪管理和行为模式 73

把快乐写在生活的每一天 / 74	
心有多大,梦想就有多大 / 75	
活在当下,积极面对生活 / 76	
健康的情绪带来和谐与高效 / 78	
在快乐情绪的坚持中走向成功 / 79	
掌控情绪的转换器 / 81	
情绪是反映心灵的魔镜 / 83	
让安宁的心灵为我们遮挡风雨 / 84	

不为明天忧虑	/ 86
把逆境踩在脚下,去攀登更高的顶峰	/ 88
学会舍得是一种宽容的人生智慧	/ 89
给自己画一幅积极的“自我肖像”	/ 90
拨开复杂情绪的迷雾	/ 93
不做负面情绪的顺风草	/ 95
责怪别人不如改善自己	/ 98
面对挫折,站起来大笑	/ 99
不让情绪的“烈马”脱离理智的缰绳	/ 101
把疲惫抛弃,给心灵松绑	/ 104
善待压力,让它成为你前进的引擎	/ 105
学会调节情绪,才能适应社会	/ 107
警惕坏情绪蔓延	/ 110
将恶性的情绪转化到良性的轨道	/ 112
战胜消极情绪,甩去内心烦恼	/ 114
做自己情绪的主人	/ 116

Chapter 5 情商激励课——不待扬鞭自奋蹄..... 119

做自己的主人,才能得到你所期望的未来	/ 120
自我激励的力量帮你点燃希望的火把	/ 121
进取心是永不停息的推动力	/ 122
激励的技巧	/ 124
自我激励的方法	/ 126
生活需要目标而不是幻想	/ 127
对目标左右摇摆的人很难成功	/ 130
坚持就会有希望,放弃则一定失败	/ 132
命运操之在我	/ 134
释然自己的“不完美”	/ 135
自信乐观的心态助你通过一座座险桥	/ 136
坚韧的力量是任何东西都无法代替的	/ 139

不要败于软弱的心智	/ 140
消除焦虑,增加自信	/ 142
建立自信的十大步骤	/ 144
积极的自我暗示具有重塑新我的魔力	/ 149
学会悦纳自己,不要让自卑拖后腿	/ 151
努力做最美的独一无二的自己	/ 153
请踏上自我激励的财富之路	/ 154

Chapter 6 情商人际课——开启决定命脉的人脉金矿 157

识人从了解他的情绪开始	/ 158
洞悉表情密码	/ 159
把握和引导别人的情绪,为我所用	/ 162
从表情中流露出的情绪	/ 166
眼睛能真实地反应内心变化的过程	/ 168
解读他人体态语,洞察他人情绪	/ 171
在动作习惯背后察觉情绪的信号	/ 173
动作神情能反应内心世界和真实性格	/ 176
声音是情绪真实的承载者	/ 180
养成聆听的习惯,才能把握他人的情绪	/ 183
从交谈中观察他人的情绪	/ 187
体察他人情绪变化,提升情绪管理能力	/ 189
晓之以理,动之以情,一切问题都会得到解决	/ 191
幽默让你成为最富有的人	/ 193
做好预习课,才能更好地改善他人情绪	/ 195
互相理解是彼此接纳最有效的方法	/ 197
把胸怀变成宽广的天空和浩瀚的大海	/ 199
带着感恩的心	/ 200
"示弱"是一种对生活的自信和从容	/ 202
热情的心态不仅鼓舞自己,也能带动他人	/ 204
给你十把锁牢友情的金锁	/ 206

Chapter 7 情商爱情课——让爱的阳光铺满幸福生命的每一刻 ... 211

爱是最具魔力的一门艺术 / 212

爱是幸福的引路人,是伴随成长的导师 / 213

用情商识人,选对的人就会幸福一生 / 214

女人要做好调味爱情的大厨 / 216

拨开爱情的“迷雾”,简单就是幸福 / 217

用爱商保鲜你的爱情 / 218

提升情爱情商的六大技巧 / 221

理智控制夫妻间的情绪冲突 / 223

婚姻幸福持久的基本特征 / 225

用宽容和尊重编写诗意的婚姻 / 226

寻找能够彼此吸引的最佳距离 / 228

爱的细节让生活充满了七色光 / 229

善于示弱是婚姻制胜的重要法宝 / 230

经常沟通才能达到精神上的交流 / 231

“对不起”有时比“我爱你”更加动听 / 233

在争吵中发现问题 / 234

千方百计地增进感情,婚姻才能长久 / 236

不要让嫉妒成为谋杀爱情的魔鬼 / 238

猜疑是扼杀婚姻的推手 / 239

Chapter 8 情商职场课——游刃于职场的情绪魔棒 241

在工作中发掘深藏的快乐 / 242

幽默是工作中的一剂醒脑剂 / 243

把不良情绪丢在工作以外 / 244

轻松化解职场压力 / 245

好人缘让你在职场如鱼得水 / 246

种下尊重的种子,回报尊重的果实 / 248

了解同事的习惯才能更加友好地相处	/ 249
和思想消极的同事筑道墙	/ 250
摸清上司的秉性	/ 251
尊重上司,才能影响上司	/ 253
比别人做得多,就比别人收获多	/ 254
博得领导好感的秘诀	/ 255
影响上司,而不是帮他决断	/ 256
优异和出色是要展示出来的	/ 258
忠诚是比金子还贵重的财富	/ 259
竞争让你成就更完善的自己	/ 260

Chapter 9 情商领导课——提升企业和组织绩效的法宝 263

做好情感工作是好领导的基本前提	/ 264
高情商,高绩效	/ 266
了解自己的下属,激发其特长	/ 268
换位思考 尊重下属	/ 269
批评是一种情商艺术	/ 270
骂人也要紧握一个“理”字	/ 272
对于习惯性错误要彻底纠正	/ 273
让微笑成为你的情感武器	/ 275
用宽容征服下属的心	/ 276
鼓励和称赞会让下属更加努力工作	/ 277
调控情绪于股掌之间	/ 280
利用对比原则培养影响力	/ 282
激励下属参与到工作的决策中来	/ 283
善于倾听,赢得下属的爱戴和尊敬	/ 285
与不同性格下属相处的妙招	/ 286
提升你的团队情商	/ 288

Chapter 10 情商快乐课——用情商的力量雕刻快乐人生 291

态度是通向平安幸福的阶梯	/ 292
--------------	-------

6 决定一生的情商课

微笑是情商的信使,照亮看到它的每一个人	/ 293
热忱是一种强大的力量,可以创造奇迹	/ 295
用微笑开启快乐的源泉	/ 297
乐观能带来希望,希望是生命的慰藉	/ 298
不要让烦恼蒙蔽了你的心智	/ 300
不要让今天成为你所忧虑的昨天	/ 301
放宽心,在每个早晨醒来时让自己微笑	/ 304
把死的过去埋葬,让每一天都成为崭新的开始	/ 306
每天给自己一个希望,生活就不会失望	/ 307
生存的真谛就是享受生活	/ 308
积极的行动是寻找幸福的秘诀	/ 310
简单和知足才是生活的本质	/ 311
平静的心态才能品尝多彩人生	/ 313
幽默是生活的调味剂	/ 315

Chapter 11 情商幸福课——用卓越情商铸就幸福人生 317

责任感让你的人生迈向辉煌	/ 318
让情商之花盛开,人生的花园会更加绚烂	/ 319
成功是由热情铸就的	/ 321
不要总跟在别人的身后	/ 322
消极情绪会成为你前进道路上的桎梏	/ 324
在挫折中微笑崛起	/ 325
在逆境中创造辉煌	/ 326
跳出困惑的陷阱,潇洒地走一回	/ 328
在荆棘中清醒,在清醒中奋起	/ 329
爱好是快乐的依托	/ 331
让梦想成长为燎原之火	/ 332
感悟幸福才能热爱万物	/ 333

情商认知课——洞悉情商的深刻内涵

情感智力是这样一种能力,它通过对我们自己及他人情感的理解来影响我们的决定,从而使我们能够采取更有成效的行动。

研究表明,事业成功与否,在很大程度上取决于我们能否娴熟地运用这些技能。拥有良好情感智力的人之所以能够达到事业的顶峰,是因为他们充满自信,深谙自我激励的奥妙。他们不会受到失去控制的情感的支配。他们也许会因为挫折而失望,但是他们能够迅速地发现它的危害性并战胜它。

情商是一种自我控制情绪的能力

情商是一种能够掌控内心的能力，掌握情商可以让你成为人生的赢家。

情感智力是这样一种能力，它通过对我们自己及他人情感的理解来影响我们的决定，从而使我们能够采取更有成效的行动。

研究表明，事业成功与否，在很大程度上取决于我们能否最娴熟地运用这些技能。拥有良好情感智力的人之所以能够达到事业的顶峰，是因为他们充满自信，深谙自我激励的奥妙。他们不会受到失去控制的情感的支配。他们也许会因为挫折而失望，但是他们能够迅速地发现它的危害性并战胜它。

然而，仅仅能够掌控自己的内心世界还远远不够。拥有良好情感智力的人，还必须能非常机敏地向外部世界表达他们的感情。对他人的移情作用，使得他们能够在工作中理解他人，以至于影响他人。就像下面例子中的詹姆斯，他在为了获得双赢结果而与人为善方面，做得极为优秀。

詹姆斯根据销售主管的要求，正在考虑重新组织直销的问题，销售主管要求詹姆斯在董事会上就这一问题发表自己的意见。开会以前，詹姆斯与其他几个可能会因为他的建议而受到影响的部门进行了接触，以便了解他们的意见。然后，他对自己的想法做出了一些调整，使之既能够适应有关各方的既定利益，又不至于牺牲他的整个目标。

但是，令他感到始料未及的是，当他在会议上提出自己的建议以后，财务主管对此提出了尖锐的批评。这位与詹姆斯不很熟悉的财务主管指出，詹姆斯的建议存在着成本增加的财务漏洞，并提出了自己的成本削减方案。詹姆斯感到非常沮丧，但是他始终保持冷静的心态。他对财务主管提出的问题进行了说明和解释，列举了在当前或未来采纳自己建议的一些有利条件。但是，他的建议还是在董事会上被否决了。在对自己的失败进行反思以后，他决定在小范围

里对自己的建议进行试验。这样做，一方面可以对他的建议进行检查和验证，另一方面又不必支付不适当的成本。

彼得是一位很有能力的经理，在改善公司的产品分销的效率和效力方面，他是一个思路敏捷、雄心勃勃和办法很多的人。彼得的主管要求他在董事会上表达自己的观点。彼得充满激情和热忱地发表了自己的建议，他在任何时候都毫不掩饰地直接流露出自己的热情。但不幸的是，销售和市场主管以及财务主管否定了他的建议，因为他的建议听起来成本太高，而且与新的市场营销战略相冲突。彼得被他们的否定打蒙了，他精神恍惚地走出会议室。当他回想自己所受到的打击时，心中的怒火越烧越旺，他固执地认为，在这个公司里，任何一个拥有新想法的人都没有生存空间。他开始玩弄权术，试图对董事会中那些看上去不能接受他的观点的成员发起攻击。很快，他成为孤家寡人，被从重要的决策层中逐出。不久，他的一个重要的晋升机会被拒绝，于是他非常恼怒地辞职了。他在这家公司里的经历以失败告终。

与詹姆斯不同，彼得让自己的情绪控制了自己，而且，对于他人的意图视而不见。他不是对事情进行冷静细致地检查，而是立刻得出情绪化的破坏性结论，这些结论使他产生极大的愤怒。他无法使自己跳出这些假设、摆脱消极情绪的影响，结果，他只能在众叛亲离的境况中结束一切。本来，他完全可能通过富有成效的行动，更好地拓展自己热情洋溢的品质来吸引他人，赢得他们的支持，而不使自己陷入到毫无益处的冲突中。我们的目的正是希望通过这本书，使你能够避免重蹈彼得的命运覆辙，开发出类似詹姆斯所拥有的技能，成为人生的赢家。

情商作为一种情绪智力，指引着人生成功的方向

情商是一种新的能力指标，指引人们走向成功的方向。

情商的全称是情绪智力商数，是衡量情绪智力水平高低的一项指标。情绪智力是相对于智力的概念，无论是 EQ、情商、情绪智力，表述的都是一个

概念。

情商理论的创立者——美国耶鲁大学的彼得·萨洛韦教授把情商归纳为五个部分：

1. 认识自身的情绪

认识情绪本质是情商的基石，这种随时随地地认知感觉能力，对自己非常重要。不了解自身真实感受的人必然沦为感觉的奴隶，反之，掌握感觉能力才能成为生活的主宰。

2. 善于管理情绪

情绪管理必须建立在自我认知的基础上，这方面能力包括：自我安慰，摆脱焦虑、灰暗或不安。这方面能力较匮乏的人常需要与低落的情绪交战，掌控自如的人则能很快走出生命的低谷，重新出发。

3. 自我激励

无论是集中注意力、自我激励或发挥创造力，将情绪专注于一项目标是绝对必要的。成就任何事情都要靠感情的自制力——克制冲动，延迟满足和保持高度热忱是一切成就的动力。一般而言，能自我激励的人做任何事效率都比较高。

4. 认知他人的情绪

通常这需要较多同情心。同情心也是基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。有同情心的人较能从细微的信息中觉察到他人的需求，这种人特别适于从事医护、教学、销售与管理工作。

5. 人际关系的管理

人际关系就是管理他人情绪的艺术。一个人的人缘、领导能力、人际和谐程度都与这项能力有关，充分掌握这项能力的人常是社会上的佼佼者。

自知、自控、充满热情、擅长社交，这些非智力因素是不能被传统的智商要领所包容的，而且也不能从传统的文凭、学历方面得到证明。然而现实告诉我们，许多聪明人常常成为失败者，而一些天资平庸的人却取得了成功。传统的智商概念无法解释这些现象，它无法有效地衡量意志、品质、心理素质、人格魅力、沟通能力等诸多因素，而这些因素往往对一个人的前途命运起决定性作用。

情商这一概念，不仅作为一种新的能力指标预测和指引人生成功的方向，同时将如何培养高情商的现代人作为它的研究范畴。

4 决定一生的情商课

善用情商是一门艺术

一个人在社会上能否成功并不与智商成正比，而情商的高低却决定你是否可以成为“天才”。

泰瑞·道森是20世纪50年代去日本学习气功的一位美国人，一天下午他坐东京的地铁回家，在车上遇到了一个酒气冲天的壮硕男子，脸色阴沉地要寻衅滋事。他跌跌撞撞，把一个怀抱婴儿的妇女撞跌在一对老夫妇身上；他大吼着，似乎想将车厢正中一根铁柱子连根拔起，满车的人都吓坏了，大气都不敢出。

泰瑞准备用他所学的气功小试身手，用以自卫和保护他人。他慢慢地站了起来，醉汉见状立即做出准备出击的姿势，一场干戈即将发生。突然，车厢里发出一声洪亮而友好的声音：“嗨！”这声音使人感到一种好友久别重逢的欣喜。醉汉惊奇地转过身去，只见一位年约70岁的矮小老人正笑容可掬地向他招手，并说：“你过来一下！”醉汉大踏步地走过去，怒问：“我凭什么要跟你说话？”老人充满笑意地望着醉汉问：“你喝什么酒？”醉汉说：“我喝清酒，这关你什么事？”老人说：“太好了，我也喝清酒，每天晚上我都温一小瓶清酒拿到花园和太太边聊边喝。园中景色很美，那里的柿子树长得很好……你一定也有一个不错的老婆吧？”“不，她过世了……”醉汉开始哽咽着对老人讲述他的不幸，老人鼓励他把所有的压抑都说出来。当泰瑞要下车时，看到醉汉已平静下来，斜倚在椅子上，他的头几乎是埋在老人的怀中的。

这个故事被认为是情商的一次精彩表现。人们不知道老人在处理数学和语言中的智商有多高，但他的人际智能却令全车厢的人折服。

情商并不是智商的对立面。情商本身就是一种智慧，因而不能把智商值作为预测将来智力的唯一指标。事实证明，智商与遗传有关，但后天的努力更为重要。韩国当年的神童金雄镐曾一度闻名世界，他两岁时就已会读写2500个