



大学生 情商训练

College Students' EQ Training

谭一平 编著



上海财经大学出版社

大学生职业生涯规划丛书

大学生情商训练

谭一平 编著

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

大学生情商训练/谭一平编著, —上海:上海财经大学出版社, 2013. 7
(大学生职业生涯规划丛书)

ISBN 978-7-5642-1639-9/F · 1639

I. ①大… II. ①谭… III. ①大学生-情商-能力培养-高等学校-教材 IV. ①B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 097815 号

- 责任编辑 台啸天
- 封面设计 钱宇辰
- 责任校对 胡芸 卓妍

DAXUESHENG QINGSHANG XUNLIAN

大学生情商训练

谭一平 编著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海华教印务有限公司印刷装订

2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16 10.5 印张(插页:1) 268 千字

印数:0 001—3 000 定价:32.00 元



前言

本教材可能是我国首部公开出版的情商教材,当我准备把书稿发给出版社时,心中感慨万千!

多年来,我一直在从事对职场新人问题的研究,特别关注对大学毕业生的二次教育。由于种种原因,目前大学的一些相关教育常常缺少专业性和现实性,过分强调理想主义而忽视了对现实的理解与适应,它使得大学生对于社会的认识不足,因此,毕业后同学们普遍需要接受二次教育,如职场礼仪、人际沟通等。在从事对大学毕业生进行二次教育的时候,我一直在思考这样一个问题:现在的大学生进入社会之后最缺的是什么?通过多年的观察与研究,我得出的结论是“情商”。由于情商不高,他们中很多人在成长的道路上付出了额外的代价。

那么,为什么不能将情商教育提前到大学的学习过程中来呢?通过调查我发现,虽然“情商决定命运”的理念在我国早已深入人心,但是,情商是用什么力量和以什么方式在改变人们的命运,人们又应该怎样来提高自己的情商……对于这类问题我们知之甚少,更遑论有系统科学的情商理论教材。因此,几年来我一直在为编写本教材而努力。沙里淘金,集腋成裘,终于能将本教材献给广大学子了,但愿能为我国的情商教育抛砖引玉!

我希望同学们通过对本教材的学习,实现三个目标:第一,系统地了解现代情商的基本理论;第二,基本掌握在日常学习和生活中提高自己情商能力的要领;第三,初步学会用情商处理自己感情上的常见问题,特别是处理人际关系方面的问题。

为了实现上述三个目标,我在编写本教材的过程中一直坚持以下四条原则:第一,注意吸收当前情商理论的最新研究成果,保持理论的先进性;第二,注意结合当前我们的国情,增强它的针对性;第三,着力解决当前大学生普遍面临的感情问题(特别是处理人际关系方面的问题),保持它的实用性和可操作性;第四,为了能让同学们自学,我尽量使其通俗易懂。

情商是一门年轻的学科,严格地说它还不满二十岁,来到我们中国的时间就更短;正因为年轻,它还在茁壮成长,可以说是日新月异,因此,尽管本人竭尽全力,但由于水平有限,本教材仍有种种不足之处,所以,我期望与广大师生和相关学者进行交流。欢迎读者登录本人的主页“一平工作室”(www.tanyiping.com)和微博(<http://weibo.com/tanyiping>),对本教材给予批评指正,以便在将来修订完善,也欢迎广大师生加入我们的“中国大学生情商研究会”,共同提高对我国大学生情商研究的水平。

谭一平

二〇一三年三月于北京

目 录

前言	(1)
第一章 情商基础知识	(1)
第一节 情商的定义及其特点	(1)
第二节 情商的构成与作用方式	(2)
第三节 情商与智商的关系	(6)
第四节 大学生情商能力的自我检测	(7)
训练题	(10)
第二章 识别感情	(11)
第一节 识别感情能力的特征和意义	(11)
第二节 识别感情的方法	(13)
第三节 提高识别感情能力的方法	(19)
训练题	(24)
第三章 利用感情	(25)
第一节 利用感情能力的特征和意义	(25)
第二节 利用感情的方法	(27)
第三节 提高利用感情能力的方法	(30)
训练题	(36)
第四章 理解感情	(37)
第一节 理解感情能力的特征和意义	(37)
第二节 理解感情的方法	(38)
第三节 提高理解感情能力的方法	(41)
训练题	(45)
第五章 调整感情	(46)
第一节 调整感情能力的特征和意义	(46)
第二节 调整感情能力的方法	(48)
第三节 提高调整感情能力的方法	(51)



训练题	(58)
第六章 提高情商的日常练习	(59)
第一节 建立课余情商学习小组	(59)
第二节 日常的练习	(61)
训练题	(73)
第七章 用情商建立和谐的人际关系	(74)
第一节 处理好人际关系的意义	(74)
第二节 处理人际关系的基本原则	(75)
第三节 建立良好人际关系的方法	(79)
第四节 与上司建立良好的关系	(81)
第五节 与同事和客户建立良好的关系	(88)
第六节 用情商进行自我管理	(91)
训练题	(95)
第八章 用情商提高沟通的效率	(97)
第一节 有效沟通的基本原则	(97)
第二节 有效沟通的基本方法	(99)
第三节 沟通的基本功	(103)
第四节 与上司沟通的要点	(108)
训练题	(116)
第九章 用情商提升礼仪水平	(118)
第一节 职场的日常行为准则	(118)
第二节 使用正确的职场语言	(123)
第三节 通信礼仪	(130)
第四节 接待与拜访礼仪	(139)
第五节 社交应酬礼仪	(150)
训练题	(161)
参考文献	(162)



第一章

情商基础知识

“情商决定命运”，这句话许多同学都耳熟能详。但是，情商用什么力量和以什么方式改变人们的命运，同学们又应该怎样来提高自己的情商呢？为了了解这些问题，有必要先掌握一些情商的基础知识。

第一节 情商的定义及其特点

一、情商的定义

情商是什么？先来看一个例子：

快要期中考试了，张涛因为踢足球受伤住了两个星期的医院，有几节高等数学课没上，所以复习时怎么也做不出那几道题。于是，他决定向坐在自己旁边的数学尖子生刘军请教。

“我也做不出！”刘军不耐烦地说，“你找别人去问吧！”

张涛知道刘军因为最近系学生会改选失去了学习部长的职务而心烦，所以，他笑着对刘军说：“你让我去找谁？谁不知道我们这个专业数你的数学成绩最好？要是你也不会的话，那谁还会做？！”

听张涛这么一夸，刘军露出了笑容：“那你把书拿过来吧……”

张涛的恭维让刘军的心情变得愉快起来了，这就是情商，这就是张涛的情商在发挥作用。

情商的定义：情商是一种人们在识别自己和对方的感情的基础上，调整自己与对方感情的能力。

情商(emotional quotient, EQ)理论是20世纪90年代由美国耶鲁大学心理学家彼得·萨勒维(Peter Salovey)和约翰·梅尔(John Mayer)创立的。后来《纽约时报》的科普专栏作家丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)在《情商》一书中将“情商”这个词推广开来，引起了世人的关注。

二、情商的三大特点

第一，情商是每个人生来就具备的能力。尽管与智商相比，情商的遗传因素少得多，但它还是有一定的遗传因素，所以每个人天生就具备一定的情商，只不过这种能力的大小因人而异。

第二，通过训练，每个人的情商都可以得到不同程度的提高。智商受遗传等先天因素影响较大，无论人们怎么努力，它能提高的程度是有限的，但情商受遗传等先天因素影响较小，所以，只要进行适当的训练，它就能得到大幅度的提高，而人们每天的生活就是提高自己情商的



最佳平台。

第三,情商能让人们根据具体情况采取适当的行动。情商是一种通过识别感情从而调整双方感情的能力,所以,它能让人根据当时的具体情况采取切实可行的行动。

三、感情的六条定律

第一,所有的感情中都包含着信息。感情是因为人们周围的世界(也包括人们自身)的变化而发生的,所以它包含着“发生变化的事情”的信息。比如,同学们暑假结伴外出旅游,旅游给同学们带来了“快乐的”回忆。在同学们这种“快乐的”感情中,就包含了同学们在旅游过程中见到的美丽风景等信息。

第二,无视感情并压抑它是无效的。感情支配着人们在生活各个方面的行动,无视感情的存在不仅是不可能的,而且有时还会造成“抽刀断水水更流”的负面效应。

第三,人们的感情是隐瞒不了的。有些人为了某种目的而隐瞒自己的真实感情,尽管他们“演技”高明,但那也仅仅是“演技”而已。

第四,人们要作出正确的决策就必须考虑感情的因素。人是感情动物,所有的行为都受感情的支配,所以,决策时不可能与感情“绝缘”,所谓的“Business is business”是很难做到的。

第五,感情的变化是有规律的。感情有时候看上去很复杂,宛如一团乱麻,剪不断理还乱,但实际上它的变化是有规律的、有章可循的。感情就如同下象棋,尽管棋局千变万化,但无论是车马象士,还是兵卒将帅,都是按一定的规矩在行走。

第六,感情既有一定的普遍性,又有一定的特殊性。由于感情是人们对外界变化产生的反应,所以,感情具有一定的普遍性。比如,不管是中国的学生还是美国的学生,只要考试成绩得了“优秀”,都会感到很高兴。但是,由于历史、文化、生活习惯等方面的差异,他们表现自己高兴的方式又各不相同。

第二节 情商的构成与作用方式

一、情商的构成

情商是由识别感情、利用感情、理解感情和调整感情四种能力构成的。为了形象地说明这四种能力的作用方式,先来看一个例子。

周末的傍晚,晚霞满天。高帅在寝室里打扮自己,准备出去与女朋友约会。这时计算机专业的吴川推门进来了。

“高帅,我想退出系足球队。”吴川开门见山。说着,他给高帅递过一份退队申请书。

高帅是系足球队的领队、教练兼后卫,情商很高。面对吴川递过来的退队申请书,他是如何利用情商的四种能力来处理吴川退队这件事的呢?

1. 识别感情

高帅扫视了一下吴川的退队申请书。吴川退队的理由是他学习任务繁重,马上就要准备考研研究生了,等等。高帅认为吴川是个不错的守门员,虽然进队时间不长,但队友对他的评价不错,所以,高帅不希望他退队。因此,高帅在听他叙述退队的理由时,开始考虑如何挽留他。

从吴川的脸色上看,他气色不太好。显然,他为是否退队经过了激烈的思想斗争,昨晚肯



定没睡好。高帅通过自己情商中识别感情的能力,竭力收集吴川退队真实意图的信息。通过收集到的信息,高帅作出判断:吴川虽然有学习任务重、要准备考研究生(刚上大二)等难处,但这些都不是他想退队的真正原因。在这里高帅首先发挥了识别感情能力的作用。

识别感情是什么?识别感情就是人们清楚地知道自己正在被一种什么样的感情支配着,并通过表情、声音、姿势等肢体语言读懂对方的感情处于什么样的状态。也就是说,识别感情的能力是一种了解自己的感情和识别周围的人的感情处于一种什么状态的能力。

2. 利用感情

高帅通过识别感情的能力,判断出“学习任务重、要准备考研究生”并不是吴川想退队的真正原因,于是他继续思考,得出了“吴川是因为觉得当替补守门员没有成就感而想退队”的结论。了解了吴川想退队的真正原因之后,高帅开始这样想:“如果站在吴川的立场上来看,他提出退队是很正常的,是我也会这么做。”于是,高帅收敛了脸上的笑容,用诚挚的语气对吴川说:“你的心情我能理解。”

由于高帅这么想了,所以他的心情就开始由晴转阴,保持与吴川一样的感情状态。这是高帅在发挥利用感情的能力。

利用感情是什么?利用感情就是运用感情的力量将自己的感情转换到与之相适应的状态,也是人们常说的“进入角色”。也就是说,利用感情的能力是人们为了达到某种目标,采取一些相应的行动以调节自己感情的能力。

3. 理解感情

通过利用感情的能力,高帅判断吴川之所以想退队,是因为他觉得当替补守门员上场的机会不多,缺乏成就感,感受不到踢球给自己带来的快乐。高帅认为,吴川想退队与他缺乏耐心有关。吴川进队不到三个月,虽然技术不错,但毕竟不如现在的守门员经验丰富,特别是与后卫之间的配合还不够默契,所以,最近校内几场系与系之间的友谊赛都没派他上场。总是坐冷板凳,吴川当然享受不到踢球带来的快乐。高帅觉得只有帮吴川树立团队意识,他才能产生成就感,从而享受踢球带来的快乐。

没有让吴川享受踢球带来的快乐,高帅意识到自己在球队管理方面出了问题。自己作为领队兼教练,在给队员分配位置和任务时,就应同时把目的告诉他们。他们在了解自己的目的后就会产生高度的团队感。这样,不管是高帅自己还是吴川,所有队员都会感觉到在为一个共同的目标而努力。

想到这里,高帅豁然开朗,他开始这么思考问题:“吴川并不是因为学习任务重或想考研究生而退队的,而是因为他对当替补守门员缺乏成就感而想退队的。”“如果自己不帮助他调整这种心态,即使让他留了下来,他还是不会安心踢球。”这是高帅理解感情的能力在发挥作用。

理解感情是什么?理解感情是一种理解自己与他人为什么会产生这样的感情,这种感情又会发生怎样的变化的能力。

4. 调整感情

高帅在看过吴川的退队报告之后,首先利用识别感情的能力对吴川和自己的感情进行识别;之后,他发挥利用感情的能力,与吴川的感情达到了共鸣,从而使自己和吴川情绪平静下来了;感情趋于平静之后,他立即转向理解感情的阶段,完全理解了吴川退队的真正目的;由于理解了吴川,高帅进入发挥情商作用的最后阶段,即调整感情。吴川想退队说明自己在球队管理方面工作还做得不太好,自己应该全力挽留吴川。他决定向吴川道歉。高帅迅速调整了自己的感情,说:“吴川,对不起!由于我工作的疏忽,使你对球队失望了。今后我会加以注意,你还



是留下来,好吗?”

对高帅的这种态度,吴川也表示了理解:“没什么,这也怪我有些任性。”于是吴川收回了他那份退队报告。这样,由于高帅及时将自己的感情调整到合适的状态,向吴川进行了真诚的道歉,吴川不仅立刻表示理解和接受,而且他打心眼儿更喜欢自己这个位置了,因为他喜欢高帅的这份坦诚。也就是说,高帅采取了正确行动达到了预期的目的,即让吴川不要对自己当替补守门员失望。他道歉之后又告诉吴川,替补守门员对整个球队是很有价值的。这就是高帅调整感情的能力在发挥作用。

调整感情是什么?调整感情是一种为了有效地调动对方的感情,使之采取适当的行动,对自己的感情进行调整的能力。

二、情商的作用方式

上文高帅的一系列心理活动,就是他发挥情商作用的全过程。情商发挥作用是从识别感情开始,沿着利用感情和理解感情这条路线前进,最后到达调整感情,进行有效的行动。

每个人都有情商,而且它们随时都在发挥作用,只不过大部分人没有意识到这一点,它们只是无意识地在发挥作用。比如,你发现你的同学未经你同意就使用你的个人电脑,而且删除了你很多重要的文件,你正在大声地抱怨。这时,电话铃声响了,你的老师给你来电话了。于是,你立即控制住自己激动的情绪,冷静地与老师交流。这就是你情商发挥作用的结果:你在抱怨同学时情绪很激动,但当你接到老师的电话之后,你马上调整了自己的情绪,几乎是在毫无意识的情况下将自己的感情调整到一种新的状态。

老师来电话之后立即调整好自已的感情,像这类的场景无论哪个同学在日常生活和学习中都碰到过。这样的感情运动就是情商。情商就像一台超高速计算机在人们头脑中瞬间完成处理程序,几乎没人能感觉到“现在我正在发挥情商的作用”。情商总是循环往复地在发挥作用,它的识别感情、利用感情、理解感情和调整感情这四种能力关系密切,相互补充,共同作用。比如,你不能及时识别自己的感情,那你就不能控制自己的感情。同时,如果你不能预测对方的感情将发生什么样的变化,你要采取恰当的应对措施也是很困难的。

要充分发挥情商的作用,保持构成情商的四种能力相对的平衡也非常重要。知道自已的情商,就要知道这四种能力保持着怎样的平衡。如果同学们能根据实际情况灵活地发挥情商的作用,那就能与周围的人保持良好的人际关系。

情商的四种能力的关系如表 1-1 所示。

表 1-1 情商的四种能力

能力	目的	应该采取的行动
识别感情	保持自己或周围人的感情在心灵的开放状态	用眼睛看、耳朵听、提问、理解等方式以确保正确
利用感情	仔细检查这些感情,考虑它们给思考带来的影响	判断这些感情对思考带来怎样的影响,试着改变自己所需的感情
理解感情	调查引发感情的原因,推测下一步出现的可能性	考虑引发感情的原因,在发生各种事情的情况下,考虑心情会出现怎样变化的可能性
调整感情	既不降低感情的作用,也不夸大感情的作用	为了作出最合适的决策,必须有最完整、最理性和逻辑的信息,所以要考虑感情方面的因素



三、情商作用四步曲

情商是人们的一种综合社会生存智能,特别有益于人们处理人际关系。为了便于同学们理解如何用心商处理人际关系,现将情商作用简化为四步,简称“情商作用四步曲”。如果同学们在人际关系方面遇到了问题,可以采用下面的四个步骤进行处理:

第一步:发挥识别感情的能力——对方现在在想什么?

第二步:发挥利用感情的能力——对方为什么会有这样的想法?

第三步:发挥理解感情的能力——对方下一步会怎么办?

第四步:发挥调整感情的能力——自己应该采取什么样的应对措施?

如果你能准确地回答以上四个问题,就能妥善处理与对方的关系。

四、提高情商的步骤

提高情商的基本步骤如下:

第一步——知道感情的重要性

第二步——关注自己的感情

第三步——让自己的感情变得理智

第四步——了解自己的情商(即了解自己感情的习性)

第五步——记住行为的方式(即了解自己处理感情的方式)

第六步——通过实际行动加强体验(即自己试着采取行动)

第七步——将行为变成习惯(即变为自觉的行动)

第八步——提高情商

五、情商理论中的关键词

情商是一门关于感情的科学,所以,“感情”是情商理论中第一关键词。在情商理论中,还有几个意思与“感情”相近但又有区别的关键词,为了避免同学们混淆或误用,现在这里列出来,以提醒同学们注意。

1. 感情

感情是人们因周围的世界(包括人们自身)的变化而在内心产生的体验。

2. 情绪

情绪也是人们因为周围的世界的变化而在内心产生的体验。

感情与情绪的区别:

感情是那些与社会需要相联系的内心体验,如爱情、友谊、荣誉感、责任感等,它带有很大的稳定性、深刻性和持久性,不会随情境的改变而轻易转移。

情绪则带有极大的情境性、激动性和暂时性,常由某一时刻、某些特定情境引起,时过境迁,就会转移,所以极不稳定。情绪的表现形式是:高兴、生气、痛苦、憎恶等。

感情比较内隐、含蓄,常以内心体验的形式存在,始终处于意识支配的范围内。如对真理的热切追求、父母对子女的疼爱等,往往埋在心底,不轻易外露。

情绪的表现形式具有明显的冲动性和外部表现,如高兴时笑逐颜开,愤怒时咬牙切齿。

感情是高级的复杂的内心体验,是人所特有的心理现象。

情绪则比较低级、简单,不仅人类具有,动物也具有。当然,人类所发生的情绪和动物的情



绪是有本质区别的,人的情绪受到社会生活条件和文化教养的制约。

感情与情绪的联系:

感情作为比较稳定、深刻的态度体验,从根本上影响着情绪的表现。人的感情总是在各种不断变动着的情绪中得到自己的表现,离开了具体的情绪,人的感情则无从表现。一个人的情绪在各种情境中的不同变化,一般都受到其已经形成的感情的制约。

3. 心情

心情是指内心的感情状态。

4. 感觉

感觉是客观事物的个别特性在人脑中的反映。

第三节 情商与智商的关系

智商(Intelligence Quotient, IQ)是一个与情商关联度很高的概念。智商是指人们的逻辑处理能力和语言能力。情商则正相反,它主要表示的是人的社会生存能力,是人们在社会生活中生存与发展的综合智能。

一、情商与智商的区别

1. 智商和情商是两种不同的心理品质

智商主要反映人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力等。也就是说,它主要表现人的理性的能力。它体现的是大脑皮层中主管抽象思维和分析思维的左半球大脑的功能;而情商主要反映的是一个人感受、理解、运用、表达、控制和调节自己情感的能力,以及处理自己与他人之间的情感关系的能力。

2. 智商和情商的形成基础不同

情商和智商虽然都与遗传因素、环境因素有关,但它们与遗传、环境因素的关系是有所区别的。智商与遗传因素的关系远大于社会环境因素。情商的形成和发展虽与先天的因素有一定的关系,但人的情感容易受到社会环境的影响,特别是人都有着根深蒂固的从众心理。

3. 智商和情商的作用不同

智商的作用主要在于更好地认识事物。智商高的人,思维品质优良,学习能力强,认识深度深,容易在某个专业领域做出杰出成就,成为某个领域的专家。高智商的人容易成为专家、学者、教授、法官、律师等,在自己的领域取得较高造诣。情商主要与非理性因素有关,它影响着认识和实践活动的动力。它通过影响人的兴趣、意志、毅力,加强或弱化认识事物的驱动力。智商不高而情商较高的人,学习效率虽然不如高智商的人,但是,他们有时能比高智商的人学得更好,取得的成就更大,这是因为他们锲而不舍的精神使他们勤能补拙。

情商是一种调节自我和他人情感的能力,它对人际关系的影响比较大,所以,它与人们的工作和生活等有密切的关联。情商低的人一般人际关系紧张,待人接物水平不高;而情商较高的人通常情绪稳定,事业和家庭都比较完美,与周围的人相处得不错。

二、情商决定智商的发挥程度

智商主要表示人的逻辑处理能力和语言能力,而情商则是一种在准确把握自己的感情的



基础上,及时调整自己的情绪从而采取适当行动的能力。因为人们的行为都受感情的支配,而情商又在调整人们的感情,所以,如果把情商比作人们头脑中的操作系统的话,那么人们的知识、技能、经验等就是在这个操作系统上运行的应用软件。如果人们的操作系统出了问题,那么在这上面运行的各种应用软件自然就不能很好地工作。所以,人们只有先调整好自己的操作系统——情商,人们的工作能力,即技能、知识、经验等才能充分发挥作用。也就是说,如果一个大学生的情商不高,那他的智商再高,学习成绩再好,将来在事业上也很难取得骄人的成绩。当然,他更不可能去影响自己周围的人。为什么这次学生会选举我会落选?我到底要怎么做同寝室的人才会满意……这些都是不了解自己感情状态的表现,因而也可以说是情商不高的表现。为了保持适当的人际关系,或者说为了构筑良好的人际关系,情商比智商更重要。

在一些人看来,智商高的人办事能力就强。但事实并非如此,很多智商高的人处理人际关系的能力很弱,由于得不到周围人的支持和帮助,他们的能力往往很难正常发挥出来。现在各省市都出现了“高考状元热”,但据权威研究,改革开放恢复高考以来,各省市的“高考状元”毕业进入社会后,他们中绝大部分人的职业发展表现平平。为什么会出现这种状况?其实原因很简单,那就是这些“状元”智商很高,而人们又过分关注他们的智商,造成他们自己也不太注意提高自己的情商,以为“学好数理化,走遍天下都不怕”。由于不注意提高自己的情商,所以,这些“状元”的职业发展不尽如人意就是很正常的了。相反,在现代职场上很多看上去才智平平的人职业发展却一帆风顺,这里的奥秘就在于他们头脑中的操作系统——情商。

作为大学生,当然要具备一定的智商,因为它是构成学习能力的基础。不具备一定的学习能力,自然不能成为一个合格的学生。但对大学生来说,情商比智商更重要,因为情商是一种适应社会生存的综合智能。但这并不意味着情商高就一定会成功,因为职业成功还必须有一定的职业能力做基础,也就是说,情商与智商,是大学生在职业发展的前进道路上缺一不可的两个车轮!

第四节 大学生情商能力的自我检测

情商是由识别感情、利用感情、理解感情和调整感情这四种能力构成的。一个人情商能力的高低,主要取决于这四种能力的整体水平,而保持这四种能力的相对平衡也很重要。因此,要提高自己的情商能力,首先要知道自己情商的四种能力中哪个强、哪个弱,以便对症下药,进行有针对性的训练。

一、了解自己情商的必要性

李春今年下半年就要读大四了。他从大一起开始当班长,到现在已经有两年多了。当班长占用了他大量的课余时间,他想把这份担子让给别人,自己集中精力复习考研究生。但是,在选举时还是有同学提名他继续当班长,他也不好意思说自己不想当班长了。无记名投票后,全班四十八人中竟只有十一个同学投自己的票,他落选了!这个结果让他震惊!他震惊的不是自己的落选,而是自己得票如此之少。他自己原来估计得票至少在50%以上,现在竟然只有十一票。这说明了什么?这说明了他与同学们的关系相处得不怎么样!他就像看到电脑经常无故死机一样产生了警觉,于是,他静下来反思:“得票这么少,自己到底在哪方面出问题了?”



虽然大学生都已具备了相当的理性,但很多同学缺乏像李春这样的危机意识。人际关系恶化,是情商不高的典型症状,如果同学们听之任之,采取“做一天和尚撞一天钟”的态度,对未来也没有明确的规划,那么其未来可想而知。

长期以来,虽然许多同学都熟悉“情商决定命运”这句格言,但对情商理论并没有多少了解,都是凭自己的直觉来处理自己与周围人的关系,包括用直觉来调节自己的感情。应该说,直觉对同学们非常重要,但直觉毕竟对提高同学们处理好人际关系的作用是有限的。

要提升自己处理人际关系的能力,那就必须提高自己的情商,而正视自己的感情是提高情商的第一步,即使这种感情是一种让你自己失望的感情,它也很重要。

二、大学生情商能力自我检测表

请同学们利用表 1-2 的测试题来测试一下自己,看看自己的情商有多高和情商能力的结构如何。虽然这些题的设置不一定很科学,而且得出来的数据也不一定准确,但还是具有一定的参考价值,不妨试一试。

表 1-2 大学生情商能力自我检测表

项 目	几乎不能 1分	不太好 2分	一般 3分	比较好 4分	很好 5分
识别感情的能力	—	—	—	—	—
一般都能理解自己心里现在是什么感受					
能敏锐地感受到自己心情的变化					
能通过同学的表情等肢体语言了解同学的心情					
在听同学说话时自己的表情能随同学所说的内容而变化					
在与同学谈话时不仅关注同学的语言也关注同学的表情					
识别感情的能力合计					
利用感情的能力	—	—	—	—	—
为了能与同学们一致行动可以随时调整自己的情绪					
为了解决问题能营造出所需的气氛					
能让同学感受到自己与他保持着同样的心情					
看风景照片时能产生身临其境的感觉					
能对同学喜欢的话题产生兴趣					
利用感情的能力合计					
理解感情的能力	—	—	—	—	—
能明白同学为什么生气或发怒					
能用恰当的词汇准确地表达自己的感情					
能推测同学的心情将会出现什么样的变化					
能理解同学采取各种行为的动机					



续表

项 目	几乎不能 1分	不太好 2分	一般 3分	比较好 4分	很好 5分
能理解同学为什么与自己的观点不同					
理解感情的能力合计					
调整感情的能力	—	—	—	—	—
即使自己心慌意乱也能保持冷静的样子					
即使学习(或生活)不顺心也不心灰意冷					
能在不伤害同学面子的情况下将问题解决					
当同学情绪低落时能给予同学恰当的鼓励					
与关系不是很融洽的同学在一起时能修复好与他的关系					
调整感情的能力合计					
总 计					

注:由于考虑到情商有一定的弹性,所以未设0分。

三、情商检测表的使用方法

同学们应根据自己的实际情况诚实地填写上面的表格,并对各种能力的计分进行统计,最后得出总分。

大学生情商能力最高分为100分,得90分以上为优秀,90~75分为良好,74~60分为一般,59~45分为不太好,45分以下为情商很低。同样,四种能力的最高分都是25分(满分),得22分以上是优秀,21~19分是良好,18~15分是一般,14~10分为不太好,10分以下为情商很低。

检测出自己四种情商能力的得分后,将它们填入“情商能力结构图”中(见图1-1),从而看出自己四种情商能力的构成,找出自己在哪方面比较强和在哪方面比较弱,这样,你就可以有针对性地进行提高情商的训练。

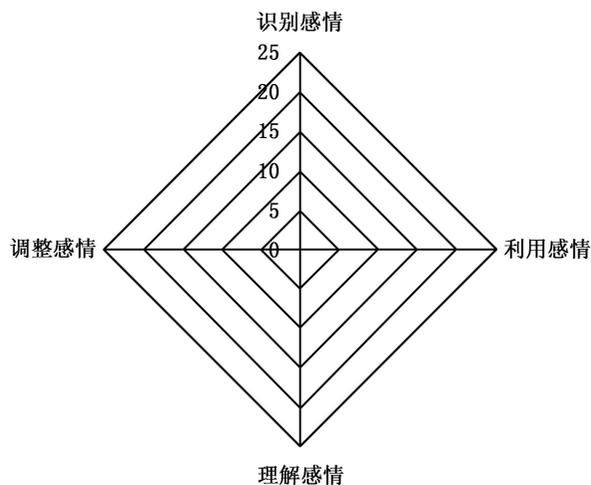


图 1-1 情商能力结构



李春通过自检,得出自己四种情商能力的分数如下:

识别感情能力:19

利用感情能力:13

理解感情能力:20

调整感情能力:18

因此,李春的情商能力结构如图 1-2 所示。

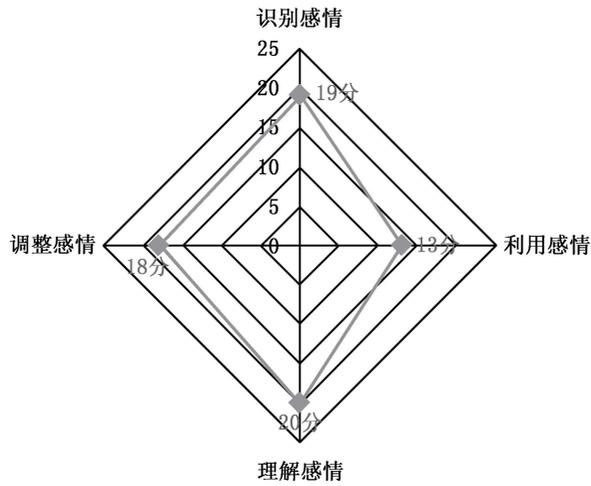


图 1-2 李春的情商能力结构

训练题

1. 情商是什么?
2. 你自测情商的结果如何? 为什么?



第二章

识别感情

识别感情就是了解自己和对方的感情。感情包含着客观信息,在这些信息中既包含了人们内心世界的信息,也包含了社会和自然环境中所发生的重要事件的各种信息。为了与周围的人进行有效沟通,正确识别对方和自己的感情是非常有必要的。

第一节 识别感情能力的特征和意义

一、识别感情能力高低的特征

系学生会一年一度的改选在即。为了提高自己的沟通能力和组织能力,严峻想参加系学生会主席的竞选。严峻是班上的班长,与现任系学生会主席是哥儿们。因此,他有些犹豫:他怕自己参选会伤了哥儿们的友情,而不去参选又心有不甘。

这天下午,严峻一个人在寝室沉思。这时,同寝室的文涛进来了。他见严峻的小桌子上摆着一些竞选资料,又看了看沉思的严峻,重重地在严峻的肩上拍了一下:“哥儿们,这有什么好犹豫的?舍得一身刚,敢把皇帝拉下马?凭你的实力,还怕竞争不过那几个人……”文涛说完,拿了几本书又去教室了。

对文涛给自己的这番鼓励,严峻只有摇头,心里感到更加苦涩。这时,同寝室的周凯也回来了。看着严峻的这副样子,他挨着严峻坐了下来。

“是不是对竞选有些犹豫?”周凯问。

严峻点点头。

“是怕伤了哥儿们之间的情谊?”周凯又问。

严峻又点点头,他在心里很佩服周凯这种善解人意的本事。

“哥儿们,凭你现在的实力竞选学生会主席没有一点问题。”周凯说:“至于情谊问题,这个不要想得太多,竞选学生会主席和哥儿们之间的友谊是两回事,不要搅在一块儿,相信对方会理解。”

听周凯这么一说,严峻在心里作出了“全力以赴参选”的决定。

文涛和周凯都给了严峻以鼓励。同样是鼓励,为什么它们给了严峻两种完全不同的感觉?造成这种差别的原因就是文涛和周凯识别感情能力的不同,文涛的鼓励是无的放矢,而周凯的鼓励则是对症下药。

一般来说,识别感情能力高的同学和识别感情能力低的同学有如下特征(见表2-1)。