

情商15课

人生早晚都要补的课

曾莉 | 著

升学、求职、晋升、创业、择偶、亲子……

人生的每一步都是情商考试

认真上完这15课，
你的人生才会完满

F I F T E E N

L E S S O N S

O N

E M O T I O N A L

T E L L I G E N C E



中信出版社·CHINA CITIC PRESS

B842.6
201347

P1

情商15课

人生早晚都要补的课

曾莉 | 著



图书在版编目 (CIP) 数据

情商 15 课：人生早晚都要补的课 / 曾莉著. —北京：中信出版社，2013.1

ISBN 978-7-5086-3723-5

I. 情… II. 曾… III. 情商-通俗读物 IV. B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 287315 号

情商 15 课：人生早晚都要补的课

著 者：曾 莉

策划推广：中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行：中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者：北京通州皇家印刷厂

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：18.5 字 数：154 千字

版 次：2013 年 1 月第 1 版

印 次：2013 年 6 月第 3 次印刷

广告经营许可证：京朝工商广字第 8087 号

书 号：ISBN 978-7-5086-3723-5 / F · 2779


定 价：45.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页，由发行公司负责退换。

服务热线：010-84849555 服务传真：010-84849000

投稿邮箱：author@citicpub.com



情商课学员与读者真实感受
*Fifteen Lessons on Emotional
Intelligence*

梅建

中国心理学会心理学普及工作委员会主任

作为国内专业情商培训的拓荒者，曾莉女士不仅把国外最新的情商研究和实践成果带回国内，而且潜心致力于西方心理学与中国文化的对接，以及科研成果向实用产品的转化。她的这本书是国内并不多见的权威之作。

姚晓鸿

中远国际货运有限公司党委书记

读过《情商 15 课》使我更加坚信，企业管理的本质，对外是机遇和风险管理，对内则是情商管理。具有情商理念和情商素养的管理团队，必是追随者众。企业文化建设说到底就是人心工程。



陈明

水利部水资源司副司长

《情商15课》用古今中外的真实案例说明了，高情商会有高回报，低情商要付大代价。对于公职人员，低情商的代价，还不仅仅是个人职业发展的不顺利，更是会影响到社会民生。所以，情商应是公务员必备的基本技能。

刘宏

原阿尔卡特—朗讯公司高管，现任某上市公司首席运营官

这本书做了一件不同凡响的事情，就是把学问通俗化了。中国不缺思想家，但真正将科学研究普及给大众使更多人受益，应该更有价值。

张征

中国人民大学新闻学院教授、博士生导师

看得出，作者是“聪明人下了笨功夫”，尤其值得一提的是，作为媒体人出身，她援引素材的手法非常老道、规范。这本书特别好看的原因在于深入浅出——从东方文化与情商的对接点深入，从当代人急需解决的问题浅出。

方华玲

名家国际集团董事长

十四五年前，我无意中看了一本由美国作者丹尼尔·戈尔曼写的关于

情商的书，对我的震动很大。原来平日里很多不愉快、不顺畅，我一直认为是别人造成的，是他人的责任，却从没想过是自己惹的祸。虽然那本书是翻译版本，读起来有些距离，但它还是像照妖镜一样，照出了原本我不认识的自己，着实把我吓了一跳。

自从我对情商的存在和作用有了粗浅的认识以后，我开始留意和改善自己的行为习惯，也对自己和身边人的情商有了很多观察和思考。因此，我对曾莉在这本书中提出的观点非常有共鸣。我认为这本书的面世，是中国读者的幸运，是任何有形的物质和礼物所无法比拟的，我相信它可以让读者从中找到幸福的源泉和挖掘出已经存在于我们每一个人心中的巨大个人宝藏和财富。

闫杰涛

华彬集团人力资源经理

有两个资历相近的年轻人，甲为人平和，无论在工作上还是生活上都有条不紊，平稳推进，经常出彩；乙为人急躁，在工作和生活上不尽如人意，年过35岁，还是单身，频频更换工作，很难给自己定位，比较迷茫，收入与同龄人差距较大。有一天，乙问甲：你说你为什么这么成功，我和你差在哪里？甲说了一句：我比你幸运一些。

情商和智商是成功的两个主要因素，甲乙两个人的智商差距不会很大，但情商却有很大差距。对于情商的重要性，可以这样比喻：情商是骑手，智商是赛马，没有骑手，马的速度和力量都是枉然。



那么怎样算是具有较好的情商呢？体现在个体上，我有一个朦胧的想法：情商可以驾驭智商，让情绪受控，这也是一个人成熟的标志。智商基本很难改变，但我们可以通过锻炼提升情商。

我们都渴望能拥有较好的情商，有成功的生活和工作，但往往会以“说来容易做起来难”做借口，结果往往是不了了之。细想想有我们个人的原因，也有目前环境的影响。我们大部分人对于情商的理解还停留在知道“情商比智商更重要”层面，而从国外引进的相关书籍偏重理论，略显枯燥，案例离我们也很遥远，国内的很多教材又很难诠释情商，有些“轻浮”，很多反而成了“伪成功学”的书，都很难成为我们提升情商的指导。偶然间我发现了曾莉女士的这本书，它用案例作引导，深入浅出，循循善诱，不知不觉间我们已经走向了情商更深处，整个过程既舒服又有专业性。譬如里面提到的普鲁特奇科情绪论模型，把情绪分得非常精细，既专业，又让我们觉得很熟悉，是我们“一日三省”的科学依据。当然，书里面也不知不觉中融入了当前关于情商的各种理论，但都是“润物细无声”。

我感觉，很多年来就缺这样一本既有专业性，又能贴近我们的生活、工作的情商入门及进阶的书了。它既能使我们深度了解情商，又为我们自检提供了科学的标准，实属难得。我迷茫时就会打开此书，每次看完都有新的体悟，奉为瑰宝，置于床头，以供随时翻看。

成广安

北京某外企高级经理

我是一名外企管理人员，由于长期的工作压力，我最近几年来出现了一系列亚健康状况，比如胸闷气短、容易疲倦，性格上也易怒、偏执等等，经常看谁都不顺眼。这一系列问题给我的工作和生活都带来很大困扰，不仅工作效率降低，还常与妻子、孩子为一点点小事就发生争吵。看过这本书后，我意识到我的思维方式中有很多“不合理信条”在作祟。比如，找不着东西了，我就不能接受这个事实的存在而是坚信自己的记忆没有问题，甚至有时还迁怒别人。事后多次证明实际上还是我的记忆出现了问题，东西并不在我坚定认为应该在的地方。

作为孩子父亲，这本书中表达的理念和我们的想法也非常契合。我们以前空有情商概念，也知道情商对孩子非常重要，但如何做、如何有针对性地发现问题进而使孩子的情绪管理能力得到提升，我们一点儿都不清楚，而这本书非常翔实地阐述了通过专业测评发现问题和解决问题的方法，让我们作为父母的人可以有的放矢，学会了培养孩子情商的具体方法，真是令我们受益匪浅。

刘丽莎

资深企业人力资源师、企业培训师

这本书写得透彻深刻、正本清源、全面系统，既有中外理论的融合又有中外实例的验证，既有对已盖棺论定的古人的剖析，更有对当今名人及身边



人的写照。这本书不仅仅是一本介绍情商知识的教科书，更是一部情商技能的知识宝典，一部提升情商技能的教练书，一部情商教练的工具书，一部父母、教师如何培养优秀孩子的参考书，一部企业管理者提升领导力的必读书，一部青少年和职场人士进行职业规划的参考书，一部帮助人们提高生活品质 and 效能的指导书……反复阅读后，我更深刻地领会了情商对我们的事业、家庭生活的重大影响及其对人生的极高价值，让我对如何从婴儿时期开始训练孩子的情商技能有了理论依据和具体方法（对如何培养未来的孙子已胸有成竹）。

王建京

北京知名保险经纪人

这本书不仅写到如何用情商提升业绩——90%的绩效明星也是情商达人，同时还介绍了如何用情商争取客户——赢得人心，才能赢得生意。对于像我这样从事销售工作的读者，都非常实用！读完这本书，最强烈的感想是：要是早20年有这书就好啦！

焦健

新东方名师，新东方素质教育情商营创始人，广州新东方教学总监、酷学酷玩夏令营项目总监

这是近年来对我最有启发的一本书，让我更深刻地认识到孩子的情商能力对人生的影响，让我找回中国假期教育和素质教育的原则。我深信对于中

国孩子的成长来说，情商的培养跟成绩的提升一样重要，并且深信情商能力是可以塑造和培养的。因此，我在广州新东方酷学酷玩夏冬令营中设置了情商营，并将此书在教师团队中传阅，我们把它当作工具书来使用，用它介绍的情商理论和模型来设计新的素质课程，把情商测评纳入对学生及课程成果的考核体系中，并尝试把书中生动的情商故事案例作为我们夏冬令营的教学目标。

汪黎霞

情智东方的培训客户

这本书令我回想起情商给我的生活带来的改变和喜悦。

2008年春天，和朋友聊天时，她问我：“你快乐吗？你对现在的生活满意吗？幸福是什么？你想要一种怎样的生活？”这勾起了我的心酸，我虽然生活上达到了想要的小康水平，然而内心却越来越不快乐了。每天被工作和生活中的一些琐事和负面情绪困扰着，内心烦躁不安，夫妻关系出现了矛盾，身体也处于亚健康状态，我告诉我自己：这不是我想要的生活！如果我的快乐和健康都不能保证，又怎样来主宰自己的命运呢？

我要改变现状，但我感觉很无助。通过朋友的介绍，我认识了曾莉老师，并参加了情商测评，测试结果可想而知。在情商培训课程中，曾莉老师的讲解让我了解到自己的短板和优势，让我更加清醒地了解自己。我开始调整自己，在生活中接纳每一个当下所呈现的情绪状态，在觉察后迅速提升和调整，让自己更加开心快乐地面对生活中的一切人、事、物……我惊喜地发



现，这些学习能帮助我解决情绪问题，事情也处理得顺利了，而且能够保持和谐的人际关系，获得轻松愉快的心情。不仅如此，在我提升情商的过程中，我的生活发生了戏剧性变化，当我能够调整到好的状态的时候，身边人的状态也随之发生了改变。

当我认识到情商对人生的重要性，就毫不迟疑地送女儿参加了情商冬令营。在随后一年多的时间里，我看到了女儿可喜的变化，她更加喜欢接纳自己，坚持做自己喜欢的事情，也得到老师和同学的认可。在她的成长记录本上，她写道：我看到自己的长处，我热爱大自然，我可以独立自主了，没有事情是做不成的！只要愉快才能有效地学习！当我们决定要做一件事情时，我们有很多种方法可以去实现！只要你选择相信那些好的信息，你的潜能就是无限的！

能够了解情商，接受情商训练，我是幸运的！

吴梦启

《周末画报》新闻版主笔

多年前，在一个以善饮而著称的省份的工作宴会上，我遇上当地同行小J来敬酒。高度白酒顷刻间倒满了酒杯。在准备端酒的一刹那，我的手不小心碰歪了酒杯，大约1/3的酒泼洒在外。我毫不在意，继续和小J碰杯喝酒。双方都笑容满面地走完了这个过场，仿佛一切进行得很顺利。第二天我才知道，小J当时认为我在酒桌上偷奸耍滑，有意碰歪酒杯以便躲酒，因而对我意见很大。而当年青涩的我对饭桌上的饮酒习俗毫不了解，也无意进一步向

小J解释。他从此和我便不再有任何往来。

上面这个片段是我在阅读曾莉的这本书时，从脑海里泛出的记忆之一。人一辈子有许多可以回忆的片段，往事像照片一样，被时间积压成为扁平的一瞬。但是我和小J的这一刻，一直很立体地印在脑海里。在看到这本书的时候，我终于将我和小J交往“双输”的结局与“情商”二字联系在一起。如果当时双方能够增进沟通和了解，能够换位思考，如果我能够不端架子，那么这个小小的误会，则可能会化为无形。由此我想到中国人常说的“不打不成交”这句俗语。那些通过冲突相识，然后逐渐消弭了误会，最后握手言和的人，一定拥有很高的情商。

情商，是近些年来引入中国的新词汇。对于个人情智的认知，似乎是我们文化中的一个短板。在我看到这本书之前，我一直认为“情商”是一个非科学类名词，甚至以为它类似于现在的网络流行语一样，是个经不住时间考验、非理性的一个词语。也许它的概念是宽泛的，没有具体所指，更没有具体的知识系统加以支持。但是这本书显然扭转了这种偏见。在这本书当中，作者引入了大量的社会科学概念，用国际上业已发展出来的理论体系对情商做出了详细的定义和阐释，使“情商”二字科学化，给人耳目一新的感觉——当然，这本书本身并不因为有了理论、数据和图表而显得枯燥。书中的各种知识结构，由一个个精巧而富有寓意的小故事串联起来，使读者在阅读的过程当中产生韵律感，阅读便不会因为自己的业余而不成为享受。这本书的内容直白、有趣、精悍，同时富于启发，产生共鸣。就连我的母亲，一位没有受过正规中学教育的退休工人，都能够津津有味地阅读下去。当然，



看完后她免不得教训我一句：“这书说如何做人的道理，你要好好学学啊！”

我作为一名普通读者一直相信，提高情商就如同“提高数学水平”、“提高驾驶技术”那样，是一种“术”，是可以通过学习完美掌握的。其实并非如此。人们常常会想，我如何在办公室政治当中立于不败之地？我如何才能看透领导的内心？这种“术”的心态实际上抑制并扭曲自己的心灵，去做一些迎合他人之事，颇让我们在已经压力重重的生活当中过得更加消极和压抑。


在我们的生活当中，我和小J敬酒引发矛盾，这种事情总是会发生。它们的产生并非个例，这是每个人的情商互相碰撞所导致的。当这样的个例积累到一定程度的时候，或许我们会静下心来好好想想自己的生活工作状态，自己为人处世的哲学。虽然不能指望每一个人都有高情商，但是有些现实是可以改变的。这本书用浅显的语言告诉了我们看似深奥的道理。将它放在手边，有空翻看一下，我们会对里面的许多说法颌首称是，受益匪浅。

石金娥

山西潞安集团党委宣传部部长兼企业文化办公室主任

《情商15课》一书内容丰富，涉及人生的方方面面。以往我总是习惯地认为，一个人能否在一生中取得成就，智力水平是第一重要的。认真看完这本书，对情商有了一个全新的认识。情商作为“应对技能”是实用的处世工具，它伴随着人的一生，是一种能力，是一种创造，又是一种技巧。不仅有天生的成分，同时也离不开后天的培养与修炼。

作为一个特大型企业的管理者，看完这本书，我还有一层特别的感受，情商的价值是无量的，情商的力量无处不在，情绪的管理至关重要。处于各种错综复杂关系之中的企业决策人需要高于常人的情商，普通员工要在工作中更胜人一筹，也需要拥有良好的情商能力。因此，对于一个企业来说，加强情商管理非常重要。今后，我们将关注情绪管理，加强情商培养。下一步，我们将把《情商 15 课》列为企业员工内训的教材。



推荐序 1
*Fifteen Lessons on Emotional
Intelligence*

人生的第三维修炼

在那个著名的小品中，白云和黑土第二次见到小崔时，一开口就关切地问道：“怎么地，听说你抑郁了？”

同样的关切，我从临近 40 岁开始，就向很多朋友问起过，也被很多朋友问起过。事实上，我身边的很多人都陷入过这种煎熬，就连我这种自嘲为没心没肺的乐观主义者，也曾几次身处抑郁边缘，领略过那种痛苦和恐惧。

关于抑郁，在百度上简单查询，就能得到这样一些数字：2003 年，每 100 个北京人中，就有 7 个至少得过一次抑郁症；2006 年，每 100 个北京地区的大学生中，就有 24 个抑郁症患者；2008 年，全国每 100 个干部中，就有 35 个存在不同程度的抑郁倾向；世界精神病学协会最新的调查显示，中国地区超过八成的网友认为自己有抑郁倾向。在全球，每 10 个人中就有一人患有抑郁症，总数将近 5 亿人。预计到 2020 年，抑郁症很可能超过癌症，成为



仅次于心脑血管病的人类第二大疾患。

世界怎么了？中国怎么了？北京怎么了？我们怎么了？

对此，我们经常会这样解释：生活压力大、工作紧张、社会竞争残酷……也有人说，是因为这个世界给我们带来的欲望太高、太大、太丰富。说的貌似都有道理，但细想起来，却等于没说，因为这些都是我们无法改变、不可改变，甚至是不能改变的现实乃至未来。试想，人类失去欲望，世界将会怎样？生活失去奔头，人生将会怎样？我们总不能回到亚当夏娃的时代吧？或是再来一次“存天理，灭人欲”？

说实话，这些年这种“屁话”（原谅我用了一个不太礼貌的词汇）听多了，我总一笑置之，从不入心。直到遇见了多年未见、留学回来的老同学曾莉，说起她这些年在海外“偶遇”并决意当作自己后半生事业的情商学说。虽然她一开口也是从这些“屁话”开始的，但随后，听着她口若悬河的阐述，我的冷笑和嘲笑逐渐消弭，开始感觉到了不一样的心跳。

这种心跳来自于一种突然的觉醒——我们确实应该换个角度，或者说换个维度来看一看我们人生的真面目了。

我们是怎样“呵护”自己的人生的呢？吃点儿好的，喝点儿好的，滋补、保养、健身，按时睡觉，定期体检。为此需要多挣点儿钱，多混出些地位。作为高尚的人，还一定要博览群书，增加文化修养。再看看我们是怎样“呵护”自己的孩子的。营养要跟得上，世面要见得广。智力一定要在高端，琴棋书画从小熏陶，奥数英语不能落下，起跑线上的事儿，比天大。这就是我们的生活，这就是我们的奋斗。

如今市场上，什么东西最赚钱？一个是保健养生，一个是孩子教育。百

姓生活里，什么东西最花钱？一个是看病治病，一个是孩子培养。当下体制中，哪些环节最敏感、最该改，但改起来也最难？一个是医疗改革，一个是教育改革。

这样一梳理就清晰了，占据我们的生活的，其实主要就两件事，一曰维生，一曰维智。这两件事其实都很古老，一个是从茹毛饮血时代就开始的，一个是从人类社会建立就形成的。沿袭至今，人类变得再牛气、再现代、再时尚、再高科技，说到底，还是这两件事。

然而，还有一件事，同样古老，也同样与生俱来，那就是维情。如果非要给这件事追溯一个源头，可能真要到亚当夏娃了。禁果吞下肚，情开始动了，想法也多起来，世界从此越来越复杂，生活越来越多彩。于是，人在求生存的同时，也在平衡心情、追求快乐。甚至可以说，人类就是在不断追求快乐的驱动下生存和发展的。特别是在人类聚居之后，协调和融合自己与周边的关系，成为一种生存的本能。

真的，这是一个本能。想象一下远古时代，当人类处在动物和人类边缘的时候，就知道要想办法让自己快乐，也让别人快乐。可是到了今天，我们有了强身健体的维生素，有了提高智力的脑力宝，却实在缺少让自己心理健康的维情素。更可怕的是，我们中的很多人，还没有意识到这种生命重要元素的缺失。

当然，我们今天终于看到了一剂维情素，那就是曾莉同学的这本书。读进去了你就会知道，这个营养素很有用。但首先要解决的是，你必须明白自己真的需要这份营养，需要维情。

对于“维情”，这里必须要做一个解释。我在网上查阅了一下这个词，发