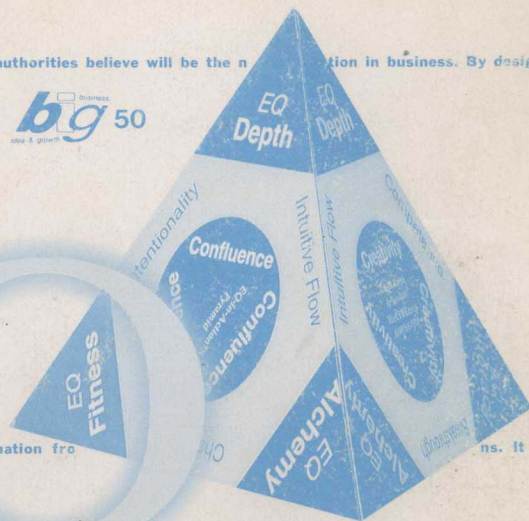


WE are in the beginning stages of what many authorities believe will be the n...tion in business. By design,

bg 50
and 4 points



EQ

測驗書

你的EQ及格嗎？

began with a series of studies on emotional intelligence indicating that people who are intellectually the brightest are

作者——羅伯特·庫柏&艾門·薩瓦夫

譯者——張美惠

自丹尼爾·高曼的《EQ》問世以來，

這是全球第一本也是唯一一本EQ測驗書！

EQ不再是抽象、只能意會，無法客觀量化的理論，

本書作者精心設計262道測驗題，幫助讀者自我測量EQ值。

每個人都在中學入學時測量過IQ，可是你知道自己的EQ有多少嗎？

本書採循序漸進方式，教導讀者如何依照初階、中階、高階班

應用情緒四大基石，在人生與事業上獲取高分。

挑戰你的EQ，請翻開書闔單使用方式，然後開始作答。

often not the most successful, either in business or their personal lives. Over the past several years, EQ has become

BIG叢書 50

EQ測驗書——你的EQ及格嗎？

著者——羅伯特·庫柏 & 艾門·薩瓦夫

譯者——張美惠

董事長——孫思照

發行人——莊展信

社長——莊展信

出版者——時報文化出版企業股份有限公司

台北市和平西路三段二四〇號四F

發行專線——(〇二)三〇六八四二

讀者服務專線——(〇八〇)三一七〇五

(如果您對本書品質與服務有任何不滿意的地方，請打這支電話)

郵撥——〇一〇三八五四——時報出版公司

信箱——台北郵政七九、九九信箱

電子郵件信箱——cipc @ mslinet.net

網址——<http://www.chinatimes.com.tw/cpub/main.htm>

主編——柯淑芬

編輯——曾淑君

排版——極翔電腦排版有限公司

製版——高銘製版有限公司

印刷——科樂印刷有限公司

初版一刷——一九九七年九月十五日

定價——新台幣二八〇元



◎行政院新聞局版北市業字第八十號
版權所有 翻印必究
(缺頁或破損的書，請寄回更換)

Printed in Taiwan

ISBN 957-13-2403-5

EQ測驗書：你的EQ及格嗎？／羅伯特·庫柏, 艾
門·薩瓦夫作；張美惠譯。-- 初版。-- 臺
北市：時報文化, 1997[民86]
面；公分。-- (BIG叢書；50)
譯自：Executive EQ：emotional
intelligence in leadership and
organizations
ISBN 957-13-2403-5(平裝)

1. 情緒商數 2. 心理測驗 3. 企業管理 - 心
理方面

179

86010678

business
dea
growth

BIG (Business, Idea & Growth) 系列希望與讀者共享的是：

● 商業社會的動感 ● 工作與生活的創意與突破 ● 成長與成熟的借鏡

Executive EQ

A big Book/September 1997

Copyright © 1997

by Robert K. Cooper & Ayman Sawaf

Standard Chinese Characters edition arranged with Jane Rotrosen Agency
through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc. All Rights Reserved.

No part of this book may be reproduced or transmitted
in any form or by any means, electronic or mechanical,
including photocopying, recording, or by any information
storage and retrieval system, without permission in
writing from the publisher.

For information address: China Times Publishing Company

ISBN 957-13-2403-5 Chinese Language Edition

big Books are published by China Times Publishing Company, an affiliate of China Times
Daily. China Times Publishing Company, 5th Fl., 240, Heping West Road Sec., 3 Taipei,
Taiwan.

PRINTED IN TAIWAN

EXECUTIVE EQ

**by Robert K. Cooper, Ph.D.,
and Ayman Sawaf**



EQ測驗書

你的EQ及格嗎？

作者——羅伯特·庫柏&艾門·薩瓦夫

譯者——張美惠

目錄

EQ 診斷測驗 ● 8

前言 追求高EQ的人生與事業 ● 12

第一大基石

情緒識字率 ● 30

第一章 拒絕對帳式誠實 ● 32

第二章 情緒能量 ● 44

第三章 找尋衝突與壓抑的平衡點 ● 60

第四章 直覺是自動警訊 ● 70

第二大基石

百分百真實的我 ● 90

第五章 真誠的對話 ● 92

第六章 擴展信任半徑 ● 108

第七章 善用建設性不滿 ● 126

第八章 逆境鑄性情 ● 142

第三大基石

拓廣EQ領域 ● 156

第九章 欣賞並鞭策自我 ● 158

第十章 向良知承諾 ● 169

第十一章 建立誠信時間表 ● 184

第十二章 如何打動人心 ● 200

第四大基石

EQ煉金石 ● 222

第十三章 重現神馳經驗 ● 224

第十四章 時空跳躍思考 ● 237

第十五章 提升機會感 ● 249

第十六章 打破藩籬，創造未來 ● 267

祕密頁 EQ大考驗！ ● 285

E Q 診斷測驗

專家告訴我們下一次商場革命正要發生，一場不流血的革命，犧牲的只是若干大家長久以來習以為常的觀念。

預示這場革命的一系列研究發現，智商高的人無論在事業或生活上都不見得是最成功的。能力不錯的主管若再兼具高EQ，必能比別人更快發掘待解決的問題、待補強的弱點、待填補的漏洞、待開發的機會。

人之所以能忠於自我、朝著明確的目標前進、掌握機會、創造未來，除了智商以外，最主要還是取決於EQ。EQ講的不是推銷技巧、門面修飾或控制心理，而是比智力、記憶、理性分析更深刻的特質，能實踐價值觀，從人與人的互動中學習，並發揮潛能。

情緒智慧

不管工作性質或職位高低，每個人都要為自己的事業與生活負責，可說是自己的老闆，每一天都必須做出各種決策。今天很多人在職場上都有機會扮演某種領導角色，面對的壓力也愈來愈大。管理者不僅被期待要維持企業榮景，並公平分享成果，更必須具備廣泛的知識與專業分析能力，在財務、統計、資源分配、科技、資訊、產品發展、生產、服務、行銷等領域都不能陌生，而且這還只是初級條件。

我們的要求還包括說寫流利、擅傾聽、懂談判、精策略規畫，懂得適時發揮影響力。此外，一切想得到的領導特質都要一應俱全，包括誠實、精力充沛、知人善任、直覺敏銳、想像力豐富、有毅力、有目標、動機強、善體民意、具備同理心、幽默、勇氣、良知、謙遜。我們希望各級主管都能同時是我們的導師、教練、張老師、盟友、提拔人、密友，而且對組織的前途及個人的利益都能做最充分的考量。這已經不只是成功的主管，幾乎是完美的人了，而究竟如何才能臻此理想，似乎還無人能解，其中最待解開的大謎團就是EQ。

本書旨在探討EQ在工作及生活上的運用，傳統觀念總以為情緒會攪亂生活，其實恰好相反，情緒是敏感而有智慧的，不但不是理性的阻礙，反而有相輔相成的作用。事實上，重要的人

生經驗都必然會激盪情緒，絕無例外。

EQ測驗

我與一羣同事一直相信EQ的許多特質可以透過不同的測驗方式測試出來，我們與舊金山的艾西系統公司（Esi Systems Inc.）合作研究第一張EQ測驗圖。在依瑟·歐力奧利（Esther Orioli）及凱倫·曹基（Karen Trocki）的主導下，利用專業製圖技巧，以二千多家企業為對象進行科學研究。由此成立EQ測量公司，目的是量測EQ對個人成就及企業發展的影響。

本書最後附有二六二道EQ測驗題，這是第一種經過廣泛研究，符合全國準則，統計上確實可靠的測驗方法，讀者可據以測驗自己各項EQ特質的強弱程度。本書付梓時，美加地區一百多家生產、服務、科技企業的數千名主管及專業人員已試驗過，目前正設計適合英國、歐陸、日本等國家的改良版。我們對結果冀予厚望，同時已著手研究EQ與健康、團隊合作、創新、生產力及獲利能力之間的關係。

EQ測驗的結果可能會讓你大吃一驚，也可能印證你長期以來的既存印象，或是突顯你早已遺忘的某些天賦與能力。測驗結果顯示的弱點固然要加強，但也別忽略了繼續發展你的優點，當作未來事業與人生的資產。讀者如需要就你的EQ測驗作電腦分析或想知道最近的相關發展，歡

迎與我們連繫。(此指作者在美國的EQ測量公司)聯繫方式如下：

Q-Metrics

70 Otis Street

San Francisco, CA 94103 U. S. A.

Toll-free in the U. S. A. and Canada: 1-888-252-MAPS (6277)

TEL: 002-1-415-252-7557

FAX: 002-1-415-252-5732

Web Site on the Internet: <http://www.eq.org>.

前言 追求高EQ的人生與事業

很多人都有這樣的經驗，在晚霞滿天的海邊，在東方乍白或星星甫出的山巔，被當前的美景震動得無以名狀。那一次我站在西藏的一座山頂，陽光從遙遠峽谷中的藍色湖泊慢慢爬上來。腳下是陡峭的草坡，中間穿插著結晶岩石、湍急的山泉及隨風搖擺的野花。

此情此景令我深深讚嘆，使我更深入思索生命的意義：我究竟是誰？為何而活？將走去哪裏？越過想像的地平線，我凝視遠方，彷彿一切在我眼前都無所遁形，站在世界屋脊的那一剎那，我確實有這種錯覺。

當時我並不知道接下來的經驗將完全改變我的很多觀念，包括勇氣、同情、領導、學習、直覺、信任。在登頂之前，我的西藏嚮導問我：「你準備好了嗎？」準備好什麼？我氣喘吁吁的點點頭，心裏並不確切明白他所指為何。是指難得一見的壯麗山景嗎？還是領略登頂的成就感？那麼我的確是準備好了。然而即將發生的事卻完全出乎我的意料。

奇特的西藏經驗

那天與我同行的除了西藏嚮導外，還有一位老者。第一次看到他，我只覺得他非常非常老，後來才知道他不過五十九歲。滿臉歷經風霜的褐色皺紋，藍黑色的眼睛異常銳利，眼白泛著血絲，流露出一股憂鬱的倦態。但走起山路卻是自信與精力十足，只是左腳有些跛。穿著破舊的登山鞋，深藍色帆布外套，灰色的工作服，裏面的紅色毛衣領毛已掉光。手指關節呈不規則的腫脹，似乎是因為骨折、老化、風濕等不同原因形成的，手上拿著長長的鐵木柺杖。嚮導告訴我那是他很多年前親手除刺、削平、上油，才有今天油亮發光的樣子。

那次去西藏是爲了完成關於領導特質的研究，在那之前我做過幾年企管顧問，也一直在研究人類在壓力下的傑出表現。事實上我研究古今中外的領袖人物已近二十年，其中最讓我感到興趣的是在西方籍籍無名、第七世紀的一個西藏人。此人的領導風格十分奇特，融合了理性與感性，恩威並施，終而克服萬難建立龐大帝國，其規模與影響力很可能勝過凱撒（Caesar）、阿提拉（Attila）或亞歷山大（Alexander）。除了戰功彪炳，在其他方面的成就也都值得大書特書——建立代表制政府、拓展國際貿易、重視人權、創造書寫文字並普及識字率，綜合希臘、波斯、印度、中國的優點，設計一套醫療制度，統一中亞諸邦，推行平等主義。我到西藏的原因之一正

是要追念這位一千三百年前的偉大領袖。

我們終於爬上山頂，俯瞰腳底下亙古常存的山谷，美得教人嘆為觀止。暖暖的陽光照耀在臉上，晴空萬里，誰知竟飄起輕軟的雪花。我迎風而立，終於找到雪的來向——東邊遠處藍空裏有一片厚厚的雲朵正向我們飄來。

「就是那裏了！」老者遙指某處。

「哪裏？」我好奇地靠近崖邊。

「那堆石塊。」

在數千呎的山腳下，午后溫煦的陽光下，我看到巨石堆成的圓塚。老者瞪視著石塚，兩手不住顫抖。我迷惑地望著他，發現他竟然在流淚。回頭看看嚮導，他也是兩眼通紅，顯然因為某件我不了解的事情深深震動。

老者這時開始說話，聲音低得幾乎聽不見：「我的家人全都葬在那裏……直到他們把屍體移走。」

「什麼意思？」我想大概曾發生山難，先前我們在攀頂的過程中也有驚險萬分的時刻，我老擔憂一陣強風會把我們全吹下山谷。

「你知道這個姿勢代表什麼嗎？」老者兩手在胸前合掌，指尖朝向天空。

我點點頭，在西藏與喜馬拉雅山區，這個手勢代表打招呼、尊重與祈禱。