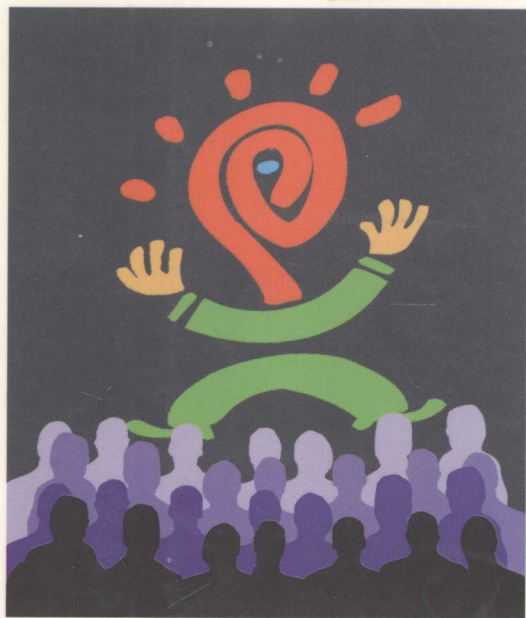


高等院校规划教材

情 商

梁 利 蔡召义 仇中海 编



煤炭工业出版社

高等院校规划教材

情 商

梁利 蔡召义 仇中海 编



煤炭工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

情商/梁利等编. —北京:煤炭工业出版社, 2004

高等院校规划教材

ISBN 7-5020-2536-7

I. 情… II. 梁… III. 情绪-智力商数-高等学校-教材 IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 090497 号

煤炭工业出版社 出版发行
(北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)
网址: www.cciph.com.cn
北京密云春雷印刷厂 印刷

*

开本 850mm×1168mm¹/₃₂ 印张 7¹/₂

字数 188 千字 印数 1—3,500

2004 年 10 月第 1 版 2004 年 10 月第 1 次印刷

社内编号 5307 定价 12.00 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换



情商是一个心理学的概念。1995年以来,情商理论逐渐为人们所认识和接受,现已风靡全球。它的内容主要包括:认识自身的情绪;妥善管理自己的情绪;自我激励;认知他人的情绪;人际关系的管理。

本书着重介绍情商的基本理论,同时也为读者提供部分测试题目和咨询意见,使该书本身自成体系,既有理论方面的指导,又有实测性的对照,更有哲理深刻、实用的咨询和辅导,它必将为读者提高自身的情商水平提供极大的帮助。

本书由梁利撰写编写提纲、统稿和定稿。具体编写情况如下:

梁利:第一章、第四章、第七章,情商自测与咨询。

蔡召义:第五章、第六章

仇中海:第二章、第三章。

编写过程中,我们参考引用了有关专家学者的论著与论文中的观点和材料,在此,向他们表示诚挚的谢意!

由于我们水平有限,时间紧迫,书中难免有不足之处,欢迎读者批评指正。

前言

编者

2004年8月





情商基本理论

第一章 情商理论的形成和发展(3)

- 第一节 情商的产生与形成3
- 第二节 情商的涵义6

第二章 自我意识(15)

- 第一节 自我意识概述15
- 第二节 自我意识的形成与发展20
- 第三节 大学生自我意识的矛盾与心理障碍32
- 第四节 大学生自我意识的培养35

第三章 自我激励(46)

- 第一节 激励和自我激励概述46
- 第二节 与自我激励相关的因素49
- 第三节 自我激励的方法59

第四章 情绪控制(67)

- 第一节 情绪的涵义及作用67
- 第二节 情绪的特性及大学生的情绪特点80
- 第三节 大学生情绪自我管理调节86

第五章 人际沟通(94)

- 第一节 人际沟通概述94
- 第二节 人际沟通的原则和特征96
- 第三节 人际沟通的成功途径99

第六章 挫折的承受能力(105)

- 第一节 挫折的心理表现105

目 录





第二节 挫折的排解	110
-----------	-----

第三节 挫折承受能力的培养与提高	114
------------------	-----

第七章 驾驭情商 走向成功(119)

第一节 情商的实践意义	119
-------------	-----

第二节 情商实战	127
----------	-----

情商自测与咨询

一、你是情绪稳定的人吗	159
-------------	-----

二、你是否感情用事	164
-----------	-----

三、你的心境是否灰暗	167
------------	-----

四、你是否有自我封闭的倾向	171
---------------	-----

五、你善于克制自己吗	176
------------	-----

六、你是否快乐	182
---------	-----

七、你是否达到心理上的平衡	187
---------------	-----

八、你是个稳重的人吗	192
------------	-----

九、你的自立能力强吗	196
------------	-----

十、你应付困境的能力如何	201
--------------	-----

十一、你如何面对挫折	206
------------	-----

十二、你的应变能力如何	210
-------------	-----

十三、你的人际关系如何	215
-------------	-----

十四、你与人相处的困扰何在	219
---------------	-----

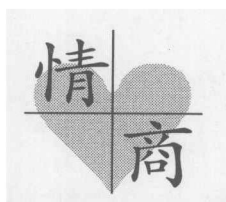
十五、你的处世能力如何	223
-------------	-----

十六、你的情商是多少	227
------------	-----

参考文献	232
------	-----

目 录





基 本 理 论

第一章

情商理论的形成和发展

情商(EQ)又称情绪智力,是近年来心理学家们提出的与智力和智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。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。但现在心理学家们普遍认为,情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响作用,有时其作用甚至要超过智力水平。那么,到底什么是情商呢?要回答这个问题,应该先回顾一下情商的发展过程。

第一节 情商的产生与形成

●一、非智力因素

1. 亚历山大

早在 20 世纪 30 年代,美国心理学家亚历山大(W. P. Alexander)反对智力的传统学说。他做了大量的测验和实验,发现接受智力测验的人,对智力测验的兴趣、克服困难的坚持性以及获得成功的愿望,都对智力测验的结果有重要影响。1935 年,他在其论文《具体智力和抽象智力》中首先提出了“非智力因素”这个概念,但在当时并没有引起人们的过多注意。

2. 韦克斯勒

早在第一次世界大战期间,美国著名心理学家韦克斯勒(D. Wechsler)在对入伍新兵进行“军队个别测验”过程中,发现有些在标准智力测验中不合格的新兵(从他们的经历来看)却能胜任所从事的工作,并能适应公民的生活。据此,他认为,

智力不能与个性的其他部分割裂开来。后来，他在亚历山大的启发下，于1940年也提出了“一般智力中的非智力因素”的问题。1950年，他发表在《美国心理学杂志》的《认识的、先天的和非智力智慧》的论文中阐述了非智力因素这个概念。这时，非智力因素才为世人所公认。韦克斯勒经过多年的理论和实践探索，从智力和智慧行为的心理结构方面对非智力因素的含义作了如下概括：

(1) 从简单到复杂的各种智力因素水平都反映了非智力因素的作用；

(2) 非智力因素是智慧行为的必要组成部分；

(3) 非智力因素不能代替智力因素的各种基本能力，但对智力起着制约作用。

3. 非智力因素概念

尽管韦克斯勒对非智力因素的内涵作了如上概括，但学术界对如何定义非智力因素一直没有统一的意见。非智力因素是相对智力因素来说的，一般认为智力因素包括六个方面：注意力，观察力，想像力，记忆力，思维力，创造力。心理学家们使用的非智力因素概念有广义和狭义之分。广义的非智力因素包括智力以外的心理因素、环境因素、生理因素以及道德品质等。狭义的非智力因素则指那些不直接参与认识过程，但对认识过程起直接制约作用的心理因素，主要包括：情感、意志、兴趣、性格、需要、动机、目标、抱负、信念、世界观等方面。这些非智力因素，在人才的成长过程中有着不可忽视的作用。一个智力水平较高的人，如果他的非智力因素没有得到很好的发展，往往不会有太多的成就。相反，一个智力水平一般的人，如果他的非智力因素得到很好的发展，就可能取得事业上的成功，作出较大的贡献。

非智力因素不直接参与认识过程，就是说在认识过程中非智力因素不直接承担对机体内、外信息的接收、加工、处理等任

务。非智力因素对认识过程的直接制约作用表现在它对认识过程的动力作用和调节作用。在心理学研究中所涉及的非智力因素概念是相对于智力因素而言的，故多指狭义的非智力因素。

●二、情绪智力

1. 情绪智力因素

现代心理学家的研究表明，一个人的成功，20% 依赖于智力因素，即智商水平的高低；其余 80% 都依赖于非智力因素。其中，非智力因素中最关键的是“情绪智力因素”。1991 年，美国耶鲁大学心理学家彼德·塞拉维(Peter Salovey)和新罕布什尔大学的约翰·梅耶(John Moyer)首创了“情绪智力”这一术语，用来描述了解和控制情绪、揣摩以及驾驭他人情绪的移情作用，通过情绪控制来提高生活质量一类的才能。其实，“情绪智力”的概念提出是秉承早在 20 世纪 30 年代就提出“非智力因素”的亚历山大的。只是，在提出这个概念之前，把人的智慧活动分为“智力因素”和“非智力因素”笼统的两大类，而且，“非智力因素”是相对智力因素而言的。在很大程度上，“非智力因素”的定义是指那些除了感知、记忆、思维和想像等智力因素以外的其他因素。但“非智力因素”本身是否可以独立定义，或者它是否可以从理论上用一个概念来归纳和限定它？可以说，“情绪智力”概念的提出就使这个问题迎刃而解，相对于智力的其他因素可以成为“情绪智力因素”；并且，比照着“智商(IQ)”的概念，这个新的术语也被称为“情商(EQ)”。

彼德·塞拉维认为，EQ 包括五大类：一是认识自身的情绪，因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰；二是能妥善管理自己的情绪，即能调控自己；三是自我激励，它能够使人走出生命中的低潮，重新出发；四是认知他人的情绪，这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础；五是人际关系的管理，即领导和管理能力。

2. 情商

1995年，美国《纽约时报》的专栏作家、哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)出版了一本新书：《情绪智力》(Emotional Intelligence)。此书一出版，就在美国社会掀起轩然大波。一些热心人在许多学校里开设“情商课”，讲解情绪自控、应对、挫折与待人接物等学问。各个阶层，各个领域，从大公司的高级白领，到流落街头的失业青年，都在谈论、关注着一个崭新的概念——EQ。这个概念翻译成中文就是“情商”。

第二节 情商的涵义

●一、情商在我国传播与发展

“情商”概念传到中国的台湾省以后，立即在宝岛台湾引起巨大反响。1996年4月，敏锐的台湾人及时地把戈尔曼的《情绪智力》翻译成中文版，率先在台湾出版。翻译是由台湾大学外文系毕业、曾在辅佐大学翻译研究所进修的张美惠完成的。张美惠的中文译本有个简洁的名字《EQ》。《EQ》一经问世，便迅速在岛内引起轰动。短短的10个月内，《EQ》一书便在台湾狂销了60万册之多，并长时间高居畅销书排行榜首位。

“情商”概念传进中国内地是从1995年开始的，首先在一些报纸和杂志上出现“情商”的提法。1996年上半年，随着《参考消息》刊登了几篇关于“情商”的译介文章，这个概念总算在中国“扎”下根来。最先关注“情商”概念的不是心理学家，也不是教育学家，而是从事人才研究和开发的人才学家们，但人才学家们也只是简单地做一些译介的工作。直到1996年7月，中国青年心理学家唐映红先生才开始致力于“情商”的全面研究和开发。到1997年2月，企业管理出版社发行了我

国第一本情商书——《情商，唤醒心中的巨人》；至当年下半年，我国许多大城市书摊上，一下推出 10 多部情商作品。

●二、情商涵义

情商 (EQ) 这个概念从字面上显然借用了智商 (IQ) 的表述。关于情商的定义还存在一些争议和分歧，但有几点是明确的：第一，情商是指情绪控制的能力或情绪智力的高低，虽然它不一定适用于用数值尺度来测量，但仍然可以通过一些科学方法来了解；第二，情商与智商不是对立的，有的人有幸既有较高的智商又有较高的情商，有的人则只有其中之一；第三，在预测人的成功时，了解情绪智力比通过智商测试以及其他标准化成就测试测量出来的人的智力水平更有价值；第四，可以采取适当的方法来训练和提高人们的情绪调节能力，使情绪因素有利于提高工作效率，有助于个人成功。唐映红是这样定义情商的：“情商是衡量一个人情绪智力高低的一个指标。人们的情绪智力，指的是一个人控制自己情绪以及揣摩、察觉和驾驭别人情绪的能力，以及面对压抑情景的挫折承受能力与应变能力。”

“情商”与智力的概念不同，如果把智力看作是一种潜在的智慧能量的话，那么，“情商”将是唤醒这些潜在能量的笛声。现在科学研究成果表明，人类有巨大的智慧潜能。就人脑的记忆储存量来讲，有些学者认为正常人脑的储存量可达 1×10^{15} 比特；有的专家则认为，人脑的信息储存量大约相当于 5 亿册图书的信息，这个数字相当于美国国会图书馆藏书的 50 倍。美国心理学家詹姆士 (W. James) 认为，一般人只运用了其总体智慧的 10%；而奥托 (H. Otto) 则干脆认为，一个人表现出来的智慧只占他全部智慧潜能的 4%；甚至那些成就卓著的科学家们，他们运用的智慧也不超过他们全部智慧潜能的 30%。心理学家们的研究表明，如果人们迫使自己运用自己智慧潜能的一半，人们就可以轻而易举地学会 40~50 种语言，将一部大英

百科全书背得滚瓜烂熟，并顺利学完数十所大学的博士课程。这些对人类智慧潜能的估量使一般人难以置信。为此，美国心理学家卢果(J. O. Lugo)感叹道：“我们最大的悲剧不是恐怖的地震、连年的战争，甚至不是原子弹投向日本广岛，而是千千万万的人们活着然后死亡，却从未意识到存在于他们自身的人类未开发的巨大潜能。如此之多的现代人，其生活中心竟然只是生活的安全，食物的充足，以及电视和卡通片的感官刺激。我等芸芸众生却不知道自己究竟是什么人，或可以成为什么人；如此之多的吾辈尚未经历足够的心理和社会诞生，却已经衰老死亡。”而妨碍人们充分发挥出自己大脑的智慧潜能的不是“智力水平”的高低，而恰恰是情绪因素。懒惰、缺乏自信和得过且过，使我们心中的巨人长久地蛰伏沉睡中。“情商”概念的出现，使人类第一次能够审视自己的潜质，能够找到唤醒心中巨人的“法宝”。

●三、情商理论的基本内容

1. 戈尔曼的《情绪智力》

1) 丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)

丹尼尔·戈尔曼博士，行为与脑科学专家，毕业于哈佛大学，现任该校教授；曾任《当代心理学》杂志高级编辑，现为《纽约时报》专栏作家；经常有文章散见于世界各地的报刊上，曾出版过《Vital Lies, Simle Truths》，《The Meditative Mind》等著作，并与人合著《The Greative Spirit》。

2) 《情绪智力》内容简介

戈尔曼的《情绪智力》(即台湾版的《EQ》)一书分为5个部分。

第一部分 情绪中枢，提出了脑部情绪结构的新发现，试图解释情绪影响理智的规律。书中就大脑在人们喜、怒、哀、乐等情绪发生时的状态做了剖析，借此来说明不恰当的学习经验如何导致难以抑制的情绪习惯，以及如何才能克制不恰当的

冲动。其中最重要的是，通过神经科学的研究进展，来反映塑造下一代情绪经验的窗口。

第二部分 EQ 的涵义，这一部分是书的重点，旨在探讨先天的神经结构如何影响人的情绪反应。戈尔曼在此将智力一词做了新的扩充解释，而其中的 EQ 则被认为是人们最重要的生存能力。

第三部分 EQ 的应用，指出了 EQ 的影响遍及生活各个层面，不仅与人际关系的和谐与否关系密切，而且随着新的市场力量使职业要求发生改变，高人一筹的情绪能力更成为取得成功的关键。同时戈尔曼还指出，消极的情绪反应对健康的危害更甚于吸烟，而情绪的平衡则是确保健康与幸福的诀窍。

第四部分 改变的契机，探讨的是儿童时期的情绪训练和习惯的养成，可以成为塑造高 EQ 品质的重要基础。由此说明童年和青春期是奠定情绪根基的关键期，对一生都会造成深远的影响。

第五部分 主要针对那些在成长过程中 EQ 没有得到适当的培养的人们，探讨他们可能面临的阻碍，包括抑郁、暴力行为、饮食失常、药物依赖等问题；同时还介绍了一些率先实施情绪教育的学校。

戈尔曼的《情绪智力》也提出一些让人担忧的统计数据，比如某大型研究室发现一个全球化的普遍趋势：现代儿童的情绪比上一代严重。这一代孩子比较孤单、抑郁、易怒、任性、容易紧张、焦怒、冲动以及好斗等。

从上面的简要介绍可以看出，戈尔曼的《情绪智力》以及台湾版的译本《EQ》的魅力在于阐述了一个发人深省的新概念：情商。

2. 唐映红的情商理论

既然情商在预测人的成功方面这么有效，那么，构成情商的因素到底有哪些呢？

1) 唐映红

唐映红，中央教育科学研究所心理室青年学者，我国著名的 EQ(情绪智力)专家，是我国较早引入 EQ 理论的先驱者之一，致力于心理教育领域，目前从事青少年儿童心理培训的研究和开发工作，是“心灵体操(Psy Gym)”理论和方法的创立者和阐述者。他从 1996 年 7 月开始致力于 EQ 的全面研究和开发。

2) 唐映红认为的情商的构成

(1) 自我意识。

在一种情绪刚露头时就辨识出来的能力是情商的基础。自我意识的培养有赖于仔细聆听“躯体标志”，即潜藏在身体内层的感受。而这种感受发生时，人们不一定觉察得到。例如，在天性怕老鼠的人身上安上传感器，然后再给他们看一张老鼠的照片，就能探测到汗，这表明他已经出现焦虑和恐惧情绪；而与此同时，接受实验的人可能声称他根本就没有感到害怕。通过有意识的努力，我们就能更敏锐地辨识自己的情绪。举例说，某人在经历一场激烈冲突后，接连几个小时都神态失常；他自己可能不知道，直到别人提醒才大吃一惊。但是，如果他早点察觉，就可以扭转这种状况。因此，情绪自察是情商的基础。

(2) 自我激励。

良好的动机是博取成功的最有效的武器。它可以把一个人的兴趣、热情和自信统统调动起来产生“整体效应”。对奥林匹克运动员、世界级音乐家和棋类大师的研究表明，他们的共同特征是善于激励自己去坚持极为艰苦的常规训练。英国著名理论物理学家史蒂芬·霍金，从青年时代起他就罹患严重的疾病，只能瘫坐在轮椅上，甚至不能说或写一句完整的话。但他并没有自怨自艾，而是激励自己取得成就；他对生活有明确的目标，也有乐观、自信的生活态度。结果，在自我激励下，霍



金教授成为 20 世纪仅次于爱因斯坦的物理学家。除了霍金教授的例子，美国盲人海伦·凯勒也是令人肃然起敬的坚强者。在家庭教师沙利文小姐的精心训练下，海伦·凯勒学会正视自己的残疾，而不是逃避。经过多年的练习，她竟然成为一名世界知名的作家。中国 20 世纪 80 年代的青年楷模张海迪也是这么一个自我激励，自信、乐观，不畏艰险的角色。性格的开朗和乐观可能是先天的，但即使生性忧郁、悲观的人，通过努力和训练，完全可以学会抱着希望想问题。

(3) 情绪控制。

人每天生活中的情绪免不了会出现好情绪和坏情绪，使得每天的日子变得丰富多彩，并有助于塑造人的个性心理品质，但关键是要看如何保持情绪的平衡。人在冲动时可能会失去对情绪的控制。然而，一种情绪延续多久却取决于自己。美国心理学家丹尼·苔丝向 400 名男、女调查过他们摆脱不良情绪的办法，提出了如下忠告：

人们需要摆脱的不良情绪首推气恼。当你开车在公路上突然被另一辆车挡住时，你本能的反应是：“真险！差点儿要了我的命！不能把这小子放走！”你越想越恼火，结果，血压升高，车子也开得“毛”起来。

怎样才能平息怒气？有一种甚为流行的说法是：发泄会使你好受些。但事实上，这是一种最坏的方式，它启动了脑兴奋系统，增加而不是减少你的气恼。

比较有效的策略是“重建”，即有意识地用建设性的态度对情况重新解释。例如，对突然被挡路的汽车驾驶员，你可以对自己说：可能他有急事！丹尼·苔丝认为这种方法很见效。单独外出时，“冷静”也是消除怒气的好办法，尤其当你的思路理不清的时候。苔丝发现相当一部分男人采取猛开一阵汽车的方法。她认为比较安全的方法是运动，例如散步。不管你做什么，都不要继续思索使你伤脑筋的问题，而要尽量从这个问题

