

情商具有的惊人力量是促使人成功的最关键因素

情商影响幸福 · 情商左右成功 · 情商决定命运

彭书淮 编著 BY PENG SHU HUAI

THE POWER
OF THE EQ
情商的
惊人力量

天津科学技术出版社

THE POWER
OF THE EQ
情商的
惊人力量

彭书淮 编著 BY PENG SHU HUAI

图书在版编目 (CIP) 数据

情商的惊人力量 / 彭书淮编著. —天津:天津科学技术出版社, 2009.5

ISBN 978-7-5308-5170-8

I. 情… II. 彭… III. 情绪—智力商数—通俗读物
IV. B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 080371 号

责任编辑:范朝辉 李荔薇

责任印制:王 莹

天津科学技术出版社出版

出版人:胡振泰

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话:(022)23332390(编辑室) 23332393(发行部)

网址:www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

三河市南阳印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 17.25 字数 164 000

2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

定价:28.00 元



序言

如果你比较关注娱乐圈,你应该会知道很多明星在自己喜欢的电影一栏填的都是《阿甘正传》,甚至有不少人把阿甘当成自己的偶像。那么,是什么使得这个智商只有 75 的“低能儿”拥有这样多的 fans 呢?有人认为是阿甘身上具有的不屈不挠、执着进取的精神。

“傻瓜才干傻事”这是阿甘的口头禅,阿甘的成功颠覆了成功人士都是聪明人的传统观念。越来越多的人意识到智商并不是一个人成功的必要条件,无数成功人士并不都是智力超群的人士——福特汽车公司的创始人福特就常被媒体嘲笑“知识浅薄”。与此同时,也有很多人在学校读书时出类拔萃,表现十分优异,但他们在走上社会之后,并没有成为一个优秀的成功者,反而平庸无奇,毫无建树。

我在校时成绩是那样优秀,但现在,我却找不到一个好工作。你能告诉我,决定我事业成败的关键因素是什么?

我只想过上平静幸福的生活,可我总是陷在痛苦和忧思之中,我该怎么办?

我的第四任妻子仍不能带给我美满的婚姻生活,我还要结第五次婚吗?

.....

类似的问题实在太多太多,仅仅根据从大学学习过的那些课程,显然无法给出比较准确的答案。因为落差如此悬殊,这些人便常会向情感矫正与培训学校的培训师们咨询困扰着他们心灵的问题,以求解决之道,有些人甚至因为如此大的落差而走上绝路。

显而易见,优异的学业成绩,并不意味着你在生活和事业中能获得成功。成功不仅取决于个人的谋略才智,在很大程度上,还取决于他正确处理个人的情感与别人情感之间关系的能力,也就是自我管理和调节人际关系的能力。

在相关学者的研究下,一种有别于传统观念里的智商决定个体成就的观念诞生了,并很快风行世界。这种观念不再把 IQ(即智商)当作一个人成才的必要条件,更多的是去考虑个体身上蕴藏的更多特质,它认为每个人都有成功的可

能,每个人能够通过后天培养,拥抱成功。这就是EQ,即情商,一种让自己掌握自己命运的力量。

情商不是与生俱来的,通过有意识的相关训练,人人都可以提高。提高情商的过程,其实就是一种修炼的过程。

对自己和他人情绪的评估能力是一个人最基本的情商。高情商者之所以更受欢迎,在于他能对自己和他人的情绪作出准确的判断,在此基础上见机行事,调整自己的言行,而低情商者则因无法认知自己和他人的情绪,在现实生活中常常碰壁。

情商让你学习审视和了解自己,学会怎样激励自己,你将不会再无助地听任消极情绪的摆布,能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒、恐惧等情绪,你发现自己能轻而易举地驾驭它们。

情商是自我和他人情感把握和调节的一种能力,因此,对人际关系的处理有较大关系。其作用与社会生活、健康状况、婚姻状况有密切关联。

情商低的人人际关系紧张,容易陷入心灵的困境中,不能自拔,婚姻容易破裂,领导水平不高;而情商较高的人,通常有较健康的情绪,有较完美的婚姻和幸福家庭,有良好的人际关系,容易成为某个部门的领导人,具有较高的领导管理能力。

善于调控自己情感的人,不仅可以经常保持一种良好的心境,易于形成良好的人际关系,从而易于为自己营造良好的成才环境,情商高的人更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

情商不但影响个人生活和事业,而且,它正在迅速深入地影响着社会各行各业,包括企业界。人们认为,智商决定录用,情商决定提升,这一说法在某种程度上反映了企业组织中的人力资源管理事实。

人们用情商来解释企业人员的绩效时,已举出众多的实例,如情商影响产品推销员的成功、经理的业绩,甚至科研开发人员的成果等等。那些成功的人士,如政治家、军事家、企业家等,都具有很高的情商能力,他们之所以成功,是因为在他们最困难的时候,情商支撑着他们渡过了难关。

没有人会喜欢听别人空泛地谈论自己不甚了解的事物,因此,请耐心地研读本书。本书在第一章中通过介绍或引用严谨的科学调研和试验,向大家详细地介绍了情商及其相关研究以及人们对其错误的认识,而在接下来的六章中,本书则引用人们日常生活、工作和学习中的平常事,向大家展示了情商的惊人力量。了解情商,改变命运——阅读本书,您一定会有不一样的感悟和巨大的收获,拥有改变自己命运的非凡力量。



目录

第一章 掀起情商的盖头

- 情商决定命运/2
- 情感与情绪/8
- 走出认知误区/19
- 情商是成功的基石/27

第二章 了解他人,建立和谐的人际关系

- 高情商者善于做个忠实的听众/38
- 多种交流方式的综合运用/46
- 角色转换与情绪表现/55
- 深思熟虑后再下结论/58

第三章 情商的影响力

- 宽容是一种无声的力量/66
- 高贵品格的感化力/71
- 热忱点燃希望/78
- 鼓励的魔力/85
- 微笑的魅力/90
- 幽默的智慧/101
- 爱能征服一切/111
- 先有舍,后有得/117

第四章 人贵自知,认清自我是关键

- 勇于剖析自我/124
- 乐于旁观自我/133

做自己的命运的主人/146

第五章 不断进取,完善自我是根本

人生操之在我/160

从容地决战逆境/169

弯曲艺术与遏制愤怒/177

调整情绪,放松心灵/187

第六章 再创辉煌,超越自我是前提

自我激励是前进的助推器/200

心有多大,世界就有多大/209

超越自我,再创辉煌/219

第七章 开拓创新,做一个情商高手

创造情商的新境界/226

工作情商/232

爱的情商/243

儿童的情商/254



掀起情商的盖头



情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。它具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度以及对他人的理解与宽容。

情商具有惊人的力量，为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。因为智商的后天可塑性是极小的，而情商的后天可塑性是很高的，个人完全可以通过自身的努力成为一个情商高手，到达成功的彼岸。

情商决定命运

人类智能研究的最新成果表明,最精确、最惊人的成就主要标准是EQ情商,情商高的人在人生各个领域都占尽优势,情商是决定一个人命运的能力。

情商的测试

20世纪70年代中期,美国某保险公司曾雇佣了5000名推销员,并对他们进行了职业培训,每名推销员的培训费用高达3万美元。谁知雇佣后第一年就有一半人辞职,4年后这批人只剩下不到1/5。

原因是,在推销保险的过程中,推销员得一次又一次地面对被拒之门外的窘境,许多人在遭受多次拒绝后,便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气了。

那些善于将每一次拒绝都当做挑战而不是挫折的人,是否更有可能成为成功的推销员呢?该公司向宾夕法尼亚大学心理学教授马丁·塞里格曼讨教,希望他能公司的招聘工作提供帮助。

塞里格曼教授以提出“成功中乐观情绪的重要性”理论而闻名,他认为,当乐观主义者失败时,他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情,而不是某些固定的、他们无法克服的困难,因此,他们会努力去改变现状,争取成功。

在接受该保险公司的邀请之后,塞里格曼对 1.5 万名新员工进行了两次测试,一次是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试,另一次是塞里格曼自己设计的,用于测试被测者乐观程度的测试。之后,塞里格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

在这些新员工当中,有一组人没有通过甄别测试,但在乐观测试中,他们却取得“超级乐观主义者”的成绩。

跟踪研究的结果表明,这一组人在所有人中工作任务完成得最好。第一年,他们的推销业绩比“一般悲观主义者”高出 21%,第二年高出 57%。从此,通过塞里格曼的“乐观测试”便成了该公司录用推销员的一道必不可少的程序。

塞里格曼的“乐观测试”实际上就是情商测验的一个雏形,它在保险公司中取得的成功在一定程度上直接证明,与情绪有关的个人素质,在预测一类人能否成功中起着重要作用,也为“情感智商”这一概念和理论的诞生,提供了实践上的有力支持。

在这些实验的基础上,美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布尔大学的约翰·梅耶于 1990 年首次提出了情感智商这一概念,情感智商指的是把握自己和他人的感觉和情绪,并对这些信息加以区分利用,来引导一个人的思维和行动能力。

情商的作用不是单独体现的,情商的高低决定一个人其他能力的(包括智力)能否在原有的基础上发挥到极致,从而决定一个人能有多大的成就。

情商的内涵

情商在成功的因素中所占的比重是不容忽视的,如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩,那么,情商则能被用于预测一个人能否取得职业上的成功。

两年后,彼得·塞拉维和约翰·梅耶又将情感智商定义为社会智力的一种类型,并对其应包含的能力内容作了界定,这三种能力是:

区分自己与他人情绪的能力;

调节自己与他人情绪的能力；
运用情绪信息去引导思维的能力。

“情感智商”这一概念的提出，立刻在心理学界引起了广泛的重视，并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中。

新泽西州聪明工程师思想库 AT&T 贝尔实验室的一位负责人，曾经用情感智商的有关理论，对他的职员进行分析。结果他发现，那些工作绩效好的员工，的确不都是具有最高智商的人，而是那些情绪传递得到回应的人。

这表明，与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人，更可能得到为达到自己目标所需要的工作，也更可能取得成功。

另外一个例子是，美国创造性领导研究中心的坎普尔及其同事，在研究“昙花一现的主管人员”时发现，这些人之所以失败，并不是因为技术上的无能，而是因为情绪能力差，导致人际关系方面陷入困境而最终失败的。

因为在企业界的成功应用，情感智商声名大震，并开始引起新闻媒介的浓厚兴趣。

1995 年 10 月，美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究新成果介绍给大众，该书迅速成为世界性的畅销书。一时间，“情感智商”这一概念在世界各地得到广泛的宣传。

简单来说，情感智商是自我管理情绪的能力。和智商一样，情商 (Emotional Quotient, 简称 EQ) 是一个抽象的概念，EQ 是一个度量情绪能力的指标。

戈尔曼在他的书中明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由下列 5 种可以学习的能力组成：

1. 了解自己情绪的能力。能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因；
2. 控制自己情绪的能力。能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑忧郁以及控制刺激情绪的根源；
3. 激励自己的能力。能够整顿情绪，让自己朝着一定的目标努力，增



强注意力与创造力；

4.了解别人情绪的能力。理解别人的感觉,察觉别人的真正需要,具有同情心；

5.维系融洽人际关系的能力。能够理解并适应别人的情绪。

心理学家认为,这些情绪特征是生活的动力,可以让智商发挥更大的效应。所以,情商是影响个人健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

从此,“情商”作为一个时髦的名词,出现在人们的言谈话语中。关于它的重要性,各方面的专家学者都发表了自己的见解。

丹尼尔·戈尔曼认为:“仅有 IQ 是不够的,我们应用 EQ 来教育下一代,帮助他们

发挥与生俱来的潜能。”

EQ 的创始人沙洛维博士和梅耶博士说:“EQ 已成为本世纪最重要的心理学研究成果。”

美国的《读者文摘》更坚定地 toward 读者反问:“掌握了 EQ,还有什么不能利用的呢?”

美国的《时代周刊》甚至宣称:“如果不懂 EQ,从现在起,我们宣布:你落伍了!”

与 EQ 有关的新生事物也层出不穷,美国有了《EQ》月刊,它倡导人们:“做 EQ 测验吧,你会发现一个全新的自己!”

美国 EQ 协会也迅速成立,它以研究和宣传 EQ 的作用,证明它的重要性为目的。该协会的宣言是:“让我们再进化一次,成为智慧的上帝!”

近年来,国外心理学家们又提出了“新情商”的概念,为 EQ 注如入了新的活力。

他们认为,情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。它具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度以及对他人的理解与宽容。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径,它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。因为智商的后天可塑性是极小的,而情商的后天可塑性是很高的,个人完全可以通过自身的努力成为一

个情商高手,到达成功的彼岸。

杰克的成功

美国作家奥斯特在《一个智商低的孩子》中以一个母亲的语调讲述了这样一个故事:

杰克从小就不是一个聪明的孩子,可他却是最值得我骄傲的孩子。

小时候,杰克的数学成绩从来就没有及格过,为此老师已经跟我说过很多次了,他也为此经常受到则同伴们的嘲笑,他们经常在他的背后贴上“傻瓜”或者“蠢人”的字条,杰克一直默默地忍受着,从不反抗,只是把字条撕去。这些都是我偶然看到的,因为他从不想让我知道,怕我为他伤心。

不管他怎么笨,甚至蠢到这个世界上所有的人都嘲笑它,但是他是我的孩子,看着他苦恼的表情我总是很无奈。我不能直接劝慰他,因为那样就等于承认了我也认为他确实很笨。我总是对着她笑,告诉他你也很棒,只是你和别人不一样罢了。我带着他去老人院做义工,去照顾没有主人的被遗弃的小动物,做这些的时候他总是能做的很好。

在他上三年级的时候,不幸的事情发生了,杰克的外公出了车祸。我很意外,没有任何的思想准备,所以无法控制自己的痛苦和难过,因此就忽略了杰克的存在,不知他怎么样了?直到葬礼结束了,我才从悲伤中缓过来,开始寻找杰克。他很爱外公,一定也很难过,我要安慰他一下。当我正在人群中寻找杰克的时候,我看见他幼小的身影正在一群人中间若隐若现,那是些来参加葬礼的老人,他们已经很虚弱,而且正为自己失去了一个伙伴而陷入失落和痛苦中。杰克就站在阶梯边上,一个一个的扶着她们走下阶梯,时不时的还帮一些老太太提起她们笨重的裙角,还有,他还要不时地抽出一只

手擦去自己脸上的泪珠。

我又一次流泪了,为了杰克,我可爱的孩子,他真让我觉得骄傲!后来杰克开了一个很大的养老院,专门照顾一些没有儿女的老人。当然,他成功了,成了整个街区最有名的人,他后来还做了理事会的主席呢!

这就是那个感人的故事。从杰克的成绩来看,他确实很差劲,可是智商上的不足没能阻止杰克获得成功,那么他的成功是来源于什么呢?毋庸置疑,情商在此起到了至关重要的作用。

情感与情绪

想要了解情商,就必须知道情感与情绪的产生过程,因为情商就是一种调控情绪和情感的能力,包括自身的和他人的。

闲话情感

在人类的进化历程中,内在的情感一次又一次反复出现,直至烙印在神经系统,成为先天的、自主性的情绪反应倾向,这再次证实了情感的存在价值。

1892年,南美曾发生过一次强烈地震,在清理一栋建筑物的废墟时,人们发现了一对母子,母亲已死去,而那不满周岁的孩子竟还活着。

许多人都为之惊异,那栋建筑物塌陷后,楼内无一人幸免,孩子能生存下来几乎是一个奇迹。

但随后人们发现,那位母亲在死时呈现出弓着腰的状态,双手支撑在地板上,她用自己的身躯,用力抵挡住垮压下来的重物,为孩子留下了一丝呼吸的空间,也为他留下了一条生路。

这是一个真实的故事,一位母亲在生命的危急关头,也没忘记用爱为他们的亲情做出最后的注脚,是爱这种强烈的情感,激起她非凡的勇气。

这一感人的故事证实,无私的爱和感情,在人们生活中是多么重要,从中人们看到了情感的目的性与巨大的能量。爱这种伟大的情感,演变成强大的力量,去拯救自己的子女,并压倒了自己求生的本能。

以理智的眼光看,自我牺牲是非理性的,但对情感而言,这是唯一的选择。

情感在人们生活中如此重要,那么,什么是情感呢?

每个人都会有自己的需要、态度和观念,情感就是人在这些因素的支配下,对事物的切身体验或反应。

情绪、情感与人的需要之间存在着密切的联系,当现实符合人的需要时,就会产生满意、愉快、兴奋等积极性情绪和情感,当现实不能满足人的需要时,就会产生失意、忧伤、恐惧等消极性情绪和情感。

科学家对大脑的研究,向人们揭示了情感来自何处,人们为何需要情感的秘密。

情感来自于一个被称为大脑边缘系统的部位,快乐、厌恶、愤怒和恐惧都出自这里,欲望也来自大脑边缘系统。爱来自大脑的一个叫做新皮质的部位。

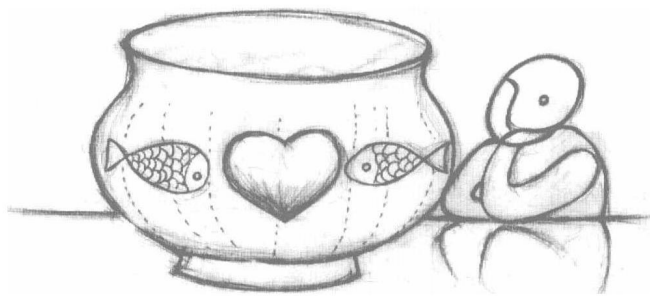
在人类的大脑反应中,仍然存在着原始的情感。这种原始的情绪沉淀,反映在人们生活的一些方面;恐惧使血液流向大腿肌肉,以使人更易于奔跑;厌恶使脸部向上皱起,并关闭鼻孔,以阻挡难闻气味的进入;惊讶使眉毛上扬,以使眼睛扩大视野,获得更多的信息等等。

一个人的情感有着很强的指向性,也就是情感的倾向性。有的人会对危害社会的行为产生厌恶和抵触情绪,有的人却无动于衷;有的人对批评能虚心接受,有的人却会产生不满和抵触情绪。

情感的倾向性是由人的需要决定的。满足了自己的需要则产生肯定性情感,满足不了自己的需要则产生否定性情感。

如果一个人仅仅追求感官需要,其情感倾向必然低下、卑微。一切以个人的需要为准则的人,其情感倾向必然自私狭隘。情感的倾向性集中表现出一个人的人生观和价值观,直接影响他在面临重大抉择时的态度和倾向。

情感的稳固程度和变化情况,就是情感的稳固性。情感的稳固性与情



感的深度也是密切联系着的。深厚的情感是稳固持久的。浅薄的情感即使很强烈,也总是短暂的、变化无常的。

情感不稳固首先表现在心境的变化无常上。情感不稳固的人,情绪变化非常快,一种情绪很容易被另一种情绪所取代,人们经常用“喜怒无常”、“爱闹情绪”等来形容。

情感的不稳固还表现在情感强度的迅速减弱上。这类人开始时往往情绪高涨,但很快就冷淡下来,人们经常用“转瞬即逝”、“三分钟热度”来形容他们。

情感的稳固性是性格成熟的标志之一,稳固的情感是获取良好人际关系的重要条件,也是取得工作成绩和取得人生成功的重要条件。

情感对人的生活能发生作用,这就是情感的效能。

情感效能高的人,能够把任何情感都化为动力。愉快、乐观的情绪可以促使人们积极工作,即使悲伤的情感,也能促使他“化悲痛为力量”。

情感效能低的人,有时虽然也有很强烈的情感体验,但仅仅停留在体验上,不能付诸行动。

愉快、乐观等积极性情感使人陶醉于这种氛围中,从而延迟、停止、放弃行动。悲伤、抑郁的情感则使其不能自拔,也使其延迟、停止、放弃行动。

人的情感与智力有密切关系,没有智力的人很难说情感是什么样的,所以,情感也是智力活动的结果。人们很难找到没有智力的人的情感。

健康状况和认知水平与情感也有密切关系。

人的健康状况,例如疾病、伤痛、过度疲劳等,对人的情感影响都很大。得了病,尤其是得了重病,对人的情感会产生非常大的影响。营养学家确认,体内缺乏维生素 B₂ 的人,情绪容易恶化,生活情趣降低,甚至有自杀倾向。

情感占据了人类精神世界的核心地位。社会生物学家指出,危急时刻