

把日常生活中的心锚装置变成仪式
学会感知这个世界，做自己兴趣的主人

情智力

提高情智的7个步骤

7 Steps to
Emotional Intelligence

情智是一个集合术语，包括一系列仅凭直觉就能获得的能力。
本书通过七个步骤帮助你提高情智力，使你能够轻松使用情智
技巧，开心地享受生活。

帕特里克·E·默里伟德
丹尼斯·布理德斯
鲁迪·范达姆

著



金城出版社
GOLD WALL PRESS

情智力

提高情智的7个步骤 *7 Steps to Emotional Intelligence*

帕特里克·E·默里伟德

丹尼斯·布理德斯

鲁迪·范达姆

著



金城出版社
GOLD WALL PRESS

北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2007-4289 号

图书在版编目 (CIP) 数据

情智力: 提高情智的七个步骤 / (比) 默里伟德, (法) 布理德斯, (比) 范达姆著; 孙继成等译. - 北京: 金城出版社, 2008.1

书名原文: 7 Steps to Emotional Intelligence

ISBN 978-7-80084-062-3

I. 情… II. ①默… ②布… ③范… ④孙… III. 情绪 - 智力商数 - 通俗读物 IV.B842.6².49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 173785 号

Copyright © Patrink E.Merlevede, Denis Bridoux & Rudy Vandamme
1997、1999、2001、2003

本书经 Crown House Publishing Limited 授权, 由金城出版社在中国大陆独家出版简体中文版本。非经书面授权, 禁止以任何形式进行摘录、复制和转载。

情智力: 提高情智的七个步骤

作 者	(比)默里伟德, (法)布理德斯, (比)范达姆
翻 译	孙继成, 程英, 卢轶
责任编辑	张朴远
开 本	700 × 960 毫米 1/16
印 张	25.25
字 数	200 千字
版 次	2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷
印 刷	世界知识印刷厂
书 号	ISBN 978-7-80084-062-3
定 价	39.00 元

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编: 100013
发 行 部 (010)84254364
编 辑 部 (010)64210080
总 编 室 (010)64228516
网 址 <http://www.jccb.com>
电子邮箱 jinchengchuban@163.com
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

献给伊夫琳，是她开启了我的情智潜力，同时献给我的儿子丹尼斯，是他天天挑战我的情智功底。

——帕特里克·E·默里伟德，理科硕士

献给所有已故和健在的人们，感谢他们引导我研究情智，探求人心功能的神奇；献给神经语言学领域中所有的同事和朋友，尤其感谢理查德·班德勒、L·迈克尔·哈尔和菲利普·诺兰。

——丹尼斯·布理德斯

感谢所有一道工作过的同事们，是他们让我发现：富有创意的合作可以激发出多么大的能量。

——鲁迪·范达姆

作者简介

帕特里克·E·默里伟德 (PatrickE. Merlevede), 理科硕士, 国际网络公司——综合视角集团 (Integral Perspectives Group) (以自然语言处理为主) 的首席执行官。自 1990 年开始, 他就结合理论和实践进行研究, 目前仍继续这方面的工作。1990 年, 他大学毕业成为一名商业工程师, 所学专业是计算机科学, 是大学里工程和经济专业相结合的五年制热门专业。1992 年, 他在比利时列文大学 (Leuven) 获得理科硕士学位, 专业是人工智能与认知科学选择。在这一跨学科的职业培训中, 他对语言学、心理学、医学和工程学等领域的发展有了进一步的了解。目前, 他正在攻读博士学位, 方向是运用自然语言处理 (NLP) 模式策略来治疗车祸中的颈部扭伤 (whiplash)。另外, 他还在计算机科学、神经语言学 and 人力资源管理 (HRM) 等方面积极撰写论文, 发表自己的研究成果。

自 1992 年始, 帕特里克就开始从事神经语言学编程方面的研究工作。在这一领域中的重要工作经历包括: 1996 年参加在 NLP 大学举办的自然语言处理培训师的培训项目; 自 1994 年开始负责 “Merl’s World on NLP” 的网站维护, 这是关于 NLP 研究的最早网站之一。另外, 他还参与法国主要的 NLP 学院之一——PNL—Reperre 学校的管理工作。

1997 年, 他创建了自己的咨询公司——致谢咨询公司 (Acknowledge), 该公司已成为综合视角集团的子公司。致谢咨询公司致力于把神经语言学的原理应用到人力资源领域 (人员录用、培训和指导下属) 和知识管理方面。以此为突破口, 致谢咨询公司成功开发出一系列标准课程来提高学员们的情智能力, 其中的一

情智

提高情智的七个步骤

些课程材料也包含在本书中。致谢咨询公司的咨询和培训经验在这个日新月异的“网络”时代中显得尤为重要，进而也促成了“就业情商”网站（job EQ. com）的诞生，这一“情商”网络公司致力于提高网络时代中的人力资源如何进行人员录用、培训、指导下属等工作。

在其创业初期，帕特里克的主要成绩在于知识管理领域中所取得的商业成就。他为社会保障部门、保险公司以及许多产业公司提供咨询服务。这些工作需要将人力资源管理过程及其要素结合计算机程序来执行，因此，他所从事的工作使他可以将自己所学的工程技术和神经语言学方面的技术运用起来，从而解决了工作中出现的技术难题：项目可行性分析步骤、项目合作及项目协调等。

帕特里克的主要兴趣在于寻找更好的途径来组织进行人员录用，可参见“就业情商网站”上的材料以及普通意义上的情智研究。

丹尼斯·布理德斯（Denis Bridoux）出生在法国，并在法国完成了他的大学语言学教育。丹尼斯在1980年接受了英国教育学的系统培训。自1980年开始多数时间都住在英国，从事治疗师、教练和NLP培训师等工作。在从事NLP工作之前，丹尼斯曾在英国卫生部做过教师、健康指导以及性健康专家。

丹尼斯师从塔德·塔姆斯（Tad Tames）和罗伯特·迪尔茨（Robert Dilts），得到了他们的悉心指导和严格训练。对各家之说，丹尼斯能博采众长。1995年，在理查德·班德勒（Richard Bandler）和约翰·拉瓦尔（John Lavall）亲自指导下完成他的训练师资格培训（课程）。在理查德·班德勒的培训课程中，丹尼斯多次效力，成绩显著，从而获得了理查德·班德勒的亲自授权，允许他在全球范围内开办人力资源的工程设计（Design Human Engineering）培训课程。取得这一授权的人可谓凤毛麟角。丹尼斯在伦敦和约克郡从事培训工作，近期他又开始把自己的培训课程推

广到了法国。

从1997年开始，丹尼斯就和迈克尔·霍尔（L. Michael Hall）展开深度合作。迈克尔·霍尔是从事元情感状态（Meta-states）模式和神经语言学领域的开发商。神经语言学是在最高水平上将自然语言处理（NLP）和普通语义学结合起来的一门学科。2000年初，丹尼斯凭借其独特的专业贡献被神经语义学学院授予荣誉会员称号。近期，他正着手心智界线（Mind Lines）模式的改进工作，以期找出新的方式来进一步简化心智界线模式。而心智界线模式是迈克尔·霍尔和博迪·博登·哈默（Boddy Boden Hammer）联合开发的，用于表达“灵巧嘴巴”的方式研究。他的研究成果也体现在本书中的同一课题的研究：《心智界线：变化心智的界限》（Mind Lines: Lines for Changing Minds）（2001版第四版）。

丹尼斯宽泛的文化知识使得他很容易在两种不同的学科之间搭起对话的桥梁，从而丰富和深化了NLP方面的研究。他在欧洲开设的NLP大师培训课程可谓独一无二，这一课程近来在英国被称为“不容怀疑的、最有趣和最有效的课程”。

丹尼斯的授课方式幽默、智慧、灵活，使学员们的学习变得轻松愉快。他也对自己的课程倾注了激情，使其学员热情高涨，可谓教学相长，相得益彰。

丹尼斯最近正忙于撰写《粉色治疗》系列丛书中第二、三册的相关章节，此丛书由开放大学出版社（Open University Press）出版。另外，他还在进行Meta/Milton模式、心理学中的数学以及心灵肉体模式等著作的改编修订工作。

鲁迪·范达姆（Rudy Vandamme）自1987年开始就已经是一名职业培训师和心理指导专家，他于1996年取得国际NLP培训师协会颁发的NLP训练师证书。同年，创建了自己的NLP学校，并兼任主任。他还拥有在大公司和企业进行培训和指导的丰富经验，这些企业包括：雀巢咖啡、Capco、P&V和Duracell。目前，鲁迪

正在比利时列文大学攻读博士学位，从事心理治疗技巧在指导培训中的应用研究。

鲁迪已经取得了心理学（1980）、哲学（1984 年）和人类学（1996 年）等方面的学位证书。他最感兴趣的研究领域是简单问题的结构。

情 智 力

提高情智的七个步骤

致 谢

“对于男人而言，写书无异于临盆生产。”

——诺曼·梅勒 (Norman Mailer)

常言道：一个男人就该建房、生子和写书。有些人还在男人应做的事务清单上加上了“应该植树”一项，其中的原因大概是为男人的下一套丛书提供纸浆吧。然而，本书却是我们人生使命的一部分，也是我们对人类的贡献所在。

学习情智 (emotional intelligence) 对这个星球上的许多人而言，也是男人必做事务清单上的一项任务，当然也包括我们自己在内。本书的第二版是我们不断向老师及同事学习的结晶，也是我们在与学生和客户互动过程中的收获，尤其要感谢近几年来和我们一齐合作的朋友们，她们把我们课堂所教授的知识运用到自己的实践中。从这些互动实践反馈中，我们深知，我们对情智原则及其运用的解释还不够清晰，还远远达不到公众的期望。如果没有实践和理论这种良性系统的互动过程，那么我们今天所见的这本书将永远不会面世。

如果要列出和我们一起工作过的学生和教师名单，无论他们是正式注册的，还是非正式的，我们难免挂一漏万。因此，与其把他们一一列出，倒不如让他们在书中的致谢辞中找出自己。这又让我们记起达根 (Duggan) 的学术研究法则：“最有价值的引语就是你记不起源头的那些引语。”^①

^① 我们对这一引语的出处却一清二楚：Arthur Bloch: Murphy's Law Book Two, Magnum Book, 1980

对过去几年来与我们合作过的所有朋友，对他们的情智贡献，我们表示衷心的感谢。

帕特里克·E·默里伟德，
丹尼斯·布理德斯
鲁迪·范达姆

情
智
力

——
提高情智的七个步骤

前 言

智力的种类多种多样，然而如何学会控制和协调这些人体情感语言，使得人际交流变得富有成效，就是本书编写的基本原则所在。如果没有了这一认知情感的综合过程，那么事情的发展就会出现严重偏差。比如：几年前我到日本访问，洽谈我一本书的著作翻译事宜。我和译者接受了当地一家大媒体的采访。媒体记者给我们讲述了一件震惊日本全国的谋杀案。一位小男孩从家中取出家传宝刀，然后来到一个智力低下的同学家中，砍下了这位同学的脑袋。随后，他又把割下的脑袋放在了学校楼道的台阶上。第二天，教师才发现了楼道台阶上的人头，顿时学校一片恐慌。这位男孩很快被捕，警察在他家中发现了男孩写的大量日记。日记本中反复出现的字眼就是“在我心中充满了看不见的怒火”。男孩接着还描写了自己如何同“内心的怒火”进行斗争，然而，男孩内心看不到的怒火没人能够知晓，直到他谋杀了同学为止，人们才对此有所反应。

记者描述说，当媒体把男孩的日记中反复出现的那些字眼公布于众后，他很快就收到了数百封读者来信。信中都说，在他们的内心也充满了“看不见的怒火”，记者对他们内心的“隐形存在物”可谓是目瞪口呆。当然，他们对罪犯并不宽恕，只是对男孩所描写的内心深处不为人所注意的情感体验产生了强烈的共鸣。

然而，人们不禁要提出这样一个问题：在我们每个人的内心深处是不是存在着一种“隐形存在物”？这并不单单指隐形存在的满腔怒气，也许还存在“隐形存在物”的创意、好奇、残暴和温柔，甚至直觉感知等？在我们每人的内心深处，是不是存在着一种知识智力之外的“其他东西”？

情智

对上述问题，我欣喜地看到本书的作者们是如何给出了他们自己的肯定回答。他们是如何坚持认为，我们应该关注人类知识和人类情感状态的不同语言的运用，以及他们是如何提出具体可行的方案来开发人们的情智能力。当然其中的危险也比较大，简言之，如果你不能很好地具体结合理论来利用自己的情智，你就不会感受到更好的创意冲动，就不会拥有更加幸福的感觉，也就不会创造出高效的工作效率。与情智开战的隐形理智，或者忽视情智重要性的隐形理智都是令人遗憾的行为。尽管上述一例的日本男孩显得比较极端，然而由于抗拒情感而发生的恶果却屡见不鲜，但它们并非不可避免，比如：工作的冲突、家庭的不幸、时间的荒废、精力的虚掷、直觉智慧的丧失等等。

对于上述潜在的危险，本书作者进行了充分思考，并明智地把注意力放在了认知和情感智力的合作优势上，而没有运用单一的认知控制或情感智力来分析上述情况，人的成功和快乐应该同时集于一身，而不可分离。每当我们看到优秀所在，我们就会发现成功和幸福的合二为一。一流的运动员都是心灵和肉体的超常统一体；一位具有天赋的音乐家会显示出完美的控制力和优雅的情感；一位卓有成效的父亲或母亲在孩子面前总是充满爱意而又克己。同样，所有与他人进行互动的专业活动，或者说，每一种职业都需要智力上的简明和情感上的敏感的平等结合。

这本书将有助于你发展上述领域中的技巧，它具有实用性、完备性和简洁性。请利用此书使自己和别人都成为更加欢乐、更加高效的人吧。

斯蒂芬·吉利根博士

2001 年于美国加州恩西尼塔斯

目 录

作者简介	1
致谢	5
前言	7
本书便览——如何使用这一手册	1
引言	4
什么是智力?	6
本书所使用的预设(前提):	11
情感 101:理解情感的力量	20
情感、健康和良好情感状态	24
第一课 管理你的情感	29
引言:自我管理是一种需求	31
情感和经验的交织	33
把日常生活中的心锚装置变成仪式	43
例子:利用脱离和关联来增加自信	49
案例	56
本课练习	65
第二课 经验和交流的层次	71
引言:你的机能层次	72

情智力

提高情智的七个步骤

关于经验的神经逻辑学层次的基本模式	73
情感的意义	87
情感信念的力量	97
用逻辑层次来提高你的情智	100
第二课附录:这一模式背后的理论	112
本课练习	122
第三课 设计成功	128
引言:有效性的模式	129
TOTE 模式:灵活计划的结构	132
结论:情感发展的一些建议	154
应用 1:与其他人分享目标	155
应用 2:期望和幸福的结构	158
本课练习	163
第四课 学习如何认知世界,把握自己的工作动力	167
引言	168
表现系统:人们如何建立他们的内心世界?	169
情商(EQ)与主观经验结构的应用	187
结论:理解你自己的主观经验结构	192
元程序:你思想的滤网(过滤器)	193
结论:你的情感类型	219
本课练习	221
第五课 群体中的情智	228
知觉的位置:站在自己和别人的角度上思考问题	229
投射:什么样的愤怒能教会你了解自己	238
优良合作的模式	240
从不同角度观察你的关系	246

社会互动交往:如何把你的情感带进你的交流中?	250
本课练习	255
第六课 正确提问的艺术	259
一个反例:什么是不应该做的	260
引言	261
基本模式:“好问题”的三个交通原则.....	267
元模式:处理情感的问题	275
本课练习	291
第七课 与自己和他人的成功互动	301
引言:建立和维持关系的成功术	302
校准的艺术:从身体语言里你能学到什么?	304
与自身达到和谐	313
与他人的思想和经历取得和谐	315
与他人融洽相处:如何做到这一点	316
怎样才知道自己获得了和谐?	320
和谐的层次	324
应用	328
结论:观察技巧是情智的关键要素	334
本课练习	336
结语 建立联系,收获情感智慧	339
新的情感能力	339
建立能力全模式	342
最后几个练习	348
摘要重述	350
超越情智	350

情智

提高情智的七个步骤

结论:从情感智力到情感智慧	353
14 天培训项目:下两周的活动安排	356
参考文献和进一步的阅读文献	358
神经语言文献概论	358
本书的其他参考文献	363
网络	366
本书练习答案	368
附录 I :神经语言程序学	369
附录 II :在招聘和管理工作中的元程序	373
附录 III :综合视角集团简介	378
术语汇总	380
测试你的情智	387

本书便览

——如何使用这一手册

在本书开始部分，我们就对情智（Emotional Intelligence）加以界定，并解释神经语言学背后的哲学原理，这也是本书其他部分的根基所在。我们把这一哲学原理概括为一系列的假设，或总结为假设的操作，这些假设都与情智密切联系。

本书中的每一课都是通向更高层次的情智（EQ）台阶。根据2000年上半年我们一家培训机构（帕特里克·的致谢咨询公司）所提供的课程反馈，学员在参加培训课程的前后，所测定的情智成绩显示：参加培训的学员在情智方面平均都有10% - 15%的提高。^①

在下列七课的内容设计中，你会遇到与智商（IQ）和情商（EQ）都密切相关的因素。我们将会涉及到：如何界定一个难题，如何寻求一个解决方案，以及如何执行解决方案。实际上，我们将会分析智商和情商是如何密切交织在一起的。比如：在一个情感环境比较好的环境中，小孩的智商测定可能比较高。当然拥有较高的情商也并不意味着什么，除非你的智商也在90分以上。

下列表格为你描述了本书的框架结构以及所要传授的情智开发技巧。

① 对参加帕特里克培训课程学员的测定（2000年2月-7月）。课程时间共24小时，学员在培训前后回答同一份试题。测验把学员的情智分数分成14类。大多数人的情智成绩显示他们感情上十分脆弱，或提示他们在所测情智的14个方面加以谨慎训练，以增强他们竞争能力，达到熟练或理想水平。