

这是一本教授你开发利用情商 走向事业成功的必读之书

情商 助你成功



施隆光 编著

QINGSHANGZHUNICHENGGONG

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。本书将要告诉你，情商是一种能力，情商是一种创造，情商更是一种技巧。情商是助你走向成功的必由之路。



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

情商助你成功

施隆光 编著

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商助你成功/施隆光编著. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2008

ISBN 978-7-81134-195-9

I. 情… II. 施… 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 (2008) 第 146344 号

© 2008 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

情商助你成功

施隆光 编著

责任编辑: 毛飞琴 张大成

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010 - 64492338 发行部电话: 010 - 64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 230mm 21.75 印张 436 千字

2008 年 10 月北京第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-195-9

印数: 00 001 - 12 000 册 定价: 38.00 元



前言

每个人都渴望成功。究竟什么是成功？是财富、地位吗？相信每个人的心中都会有一个专属于自己的“成功”梦。人们在日夜孜孜以求成功的时候，也产生了这样的问题：到底什么因素是导致一个人成功的关键？

许多成功人士的发展轨迹告诉我们，他们之所以能取得成功，其中很重要的一点，就在于他们具备成功者所特有的心理素质。一个缺乏积极心态的人不会为改变自身的现状去努力进取；一个自卑的人，不会自信地去迎接各种挑战；一个听任命运摆布的人，更难以激发出自己的潜在能力和创造精神。

许多年以来，人们普遍认为智商是决定我们成功与否的重要因素。智商理论的提出是人类的巨大进步，它把影响人们成败的因素更加具体化与科学化了。但很快人们就发现了许多所谓“高智商者”的悲剧：一些拥有超强智商的人们有时做出了许多令人费解的事，比如杀人、抢劫等犯罪行为；也有一些被誉为“天才”的儿童，长大后却碌碌无为……这些悲剧不禁让人们对于“智商决定论”产生怀疑。在这种困惑的背景之下，心理学家提出了情商概念，它的出现引起世界范围内的热烈讨论，影响波及全球。

心理学家的研究表明，在一个人成功的因素中，智商占 20%，而其性格、情绪、意志、社会适应能力等非智力因素（情商）则占 80%。一些取得巨大成就的人都具有自信、自强、谨慎的品格，具备坚持性和抗挫折的能力。一些智力平常而有坚强意志和优良品格的人，同样也能取得惊人的成就。

情商（EQ）是 Emotion Quotient 的简称，翻译成中文就是情感智商的意思。情商这一概念最早是由美国耶鲁大学教授彼得·塞拉维和新罕布什大学教授约翰·梅耶于 1990 年提出的。1995 年 10 月，美国《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情商这一研究新成果介绍给大众，该书迅速成为全球性畅销书，“情感智商”这一概念也在世界各地得到广泛的传播。

简单来说，情商是自我管理情绪的能力。和智商一样，情商是一个抽象的概念，它是度量情绪能力的指标。情商是一个人控制和驾驭自己情绪的能力，是承受挫折的能力，是自我意识、自我激励和人际关系的能力。因此，情商是一种能力，更是一种



技巧。

情商有助于我们控制自己的情绪并且使自己心态平和，具有坚强的意志品质，主动适应并改造环境，健全人格以及使心理发展符合年龄特征。情商高的人，可以建立积极的人生观和价值观，获得健康的人生和释放强劲的影响力。卡耐基认为：“一个人的成功，约有 15% 取决于知识和技术，85% 取决于人际关系。”可见，决定一个人能力的高低，不仅仅是智商，更重要的是情商。在实际工作中，交际能力、应变能力和解决问题等能力都显得比一个人的智商更能起到决定性的作用，所以我们要努力提高自己的情商，把自己更能适应社会，取得事业的成功。

如果说智商来自于遗传，即先天既定的因素，那么情商则是来自心灵深处的力量，可以后天培养。“智商决定论”容易让人们陷入一种被动的、宿命论的境况，而情商则不同，我们可以用这种情绪的智慧来主宰我们的命运。心理学家霍华·嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”

关于情商和智商对于人们成功的影响，在西方一直流传着这么一句话：“智商（IQ）决定录用，情商（EQ）决定提升。”21 世纪是我国经济高速发展的时代，也是人才竞争激烈的时代。莘莘学子不但在知识储备上要有所丰富，更要努力提高自己的情商，以使自己的自我管理和调节人际关系的能力、应变能力、解决问题的能力适应纷繁复杂的社会，从而成为职场的成功者。所以，我们要通过有意识的相关训练，加强情商的修炼，把自己打造为一个情商高手。

施隆光

二〇〇八年九月



目 录

第一章 情商是助你成功的金钥匙	(1)
第一节 认识情商	(1)
第二节 情商的内涵	(11)
第三节 情商的力量	(28)
第二章 自我意识是助你成功的内燃机	(36)
第一节 情商的核心是认识自我	(36)
第二节 情商的闪光点是把握自我	(52)
第三节 情商的基石是分析自我	(67)
第三章 自我激励是助你成功的发动机	(83)
第一节 自我激励是成功的前奏曲	(83)
第二节 自我调整是成功的冲锋号	(93)
第三节 自我塑造是成功的交响乐	(105)
第四章 情绪控制是助你成功的变速器	(120)
第一节 抓紧情绪控制操纵杆	(120)
第二节 紧张情绪是事业成功的绊脚石	(138)
第三节 认识他人情绪是事业成功的重要条件	(156)
第五章 人际关系是助你成功的润滑剂	(174)
第一节 人际关系是助你成功的人脉金矿	(174)
第二节 营造和谐人际关系助你创造大机遇	(191)
第三节 沟通助你占领成功的制高点	(209)
第六章 构筑自信是助你成功的高速档	(227)
第一节 自信助你从平凡走向卓越	(227)
第二节 逆境助你从困境走向辉煌	(245)
第三节 战胜自卑助你跳出陷阱站在成功的起点	(263)



第七章 魅力塑造是助你成功的加速泵	(281)
第一节 情商塑造影响力	(281)
第二节 情商塑造宽容、博爱、幽默的人格品质	(300)
第三节 卓越情商成就卓越人生	(318)

第一章

情商是助你成功的金钥匙

第一节 认识情商

一、感知情商

传统观点认为，决定人生命运的主要因素是智商。可是事实上我们发现智商高的人并不一定能获得成功，也不一定能拥有好的命运。情商才是人类真正的智能评判的新标准，它主宰人生的 80%，而智商最多决定人生的 20%，情商才是真正与一个人的未来成就及幸福紧密相关的因素。

随着时代的发展，科学技术和新知识的普及，现代生活迎来了第三次浪潮。如果说第一次浪潮中，个人成功更多地凭借勇气和眼光，第二次浪潮中，个人成功主要依赖于新技术和高效率，那么，在这个信息时代的第三次浪潮面前，成功依靠什么？显然，仅仅依靠智商是远远不够的，它还主要取决于一个人的“情感智商”。

“情感智商”简称“情商”，即英文 Emotion Quotient (EQ)，情商的提出是对传统智商 (IQ) 理论的挑战，也是对“聪明”和“人才”的一种全新的诠释。但这样的答案显然过于简略，要想更深入地认识情商，就有必要了解情商与智商的关系，因为在某种程度上，情商概念是作为智商的对立面提出的。

长久以来，不知有多少圣贤哲人一次又一次地幻想和构建着人类生存智慧的理想模式，又不知有多少宿学硕儒在理想与现实的冲突中为寻求一条平衡木而困惑烦恼。人们在惊羨一些伟人的成就之余，也开始研究他们成功的原因，是不是因为伟人都是天赋稟异的人物呢？或者换个说法，是否只要有天生的聪明，就能够取得卓越的成就呢？然而无数成功者的案例让人们看到成功者所具有一些共同的非智力因素的特征：清醒的自我认识、稳定的情绪和不屈不挠的勇气等。而这些共同的素质就是情商。

其实人们对非智力因素作用的认识由来已久。中国古代有句名言“非不能也，是



不为也”，意思是说，不是不会做，而是不肯做。其中“能”是指“会不会”，即智力因素；而“为”则是指“肯不肯”，即非智力因素。

我国古代有一个农家孩子叫方仲永，长到五岁，还不曾见过书写工具，有一天他忽然哭着要这些东西。父亲对此感到惊异，从邻近人家借来给他，他当即写了四句诗，并且题上自己的名字。这首诗以赡养父母、团结同宗族的人为内容，一时在全乡秀才中传颂。从此只要有人指定事物叫他写诗，他都能立刻完成，诗的文采和道理都有值得欣赏的地方。同县的人对他很佩服，渐渐地很多人请他的父亲去做客，甚至有人用钱财和礼物求仲永写诗。小仲永也成了当地的名人。等后来苏东坡在舅舅家见到方仲永时，他已经十二三岁了。叫他写诗，已经不能与从前听说的相称了。再过了七年，苏东坡从扬州来到舅舅家，再次问起方仲永的情况，他舅舅说：“他的才能完全消失，和普通人一样了。”

美国有一个人叫威廉·宾德，自出生后，他父亲就采用各种手段开发其智力，3岁时威廉·宾德就能用本国语言自由阅读和书写，4岁就写出了3篇500字的文章，6岁写了一篇解剖学论文。小学入学的当天上午被编入一年级，中午母亲去接他时，他已经是三年级的学生了。8岁上中学，11岁进入哈佛大学。由此可以看出，宾德的脑子足够聪明，智商不可谓不高。但他后来却离家出走，在一家商店当店员，一生碌碌无为。类似的例子不胜枚举，为了寻找答案，人们开始关注情商。

在这种情况下，心理学家们潜心研究的情商概念问世了，早期在心理学界不被重视的情绪、情感等非智力因素被认为是决定人是否成功的重要因素。

心理学家们使用的非智力因素这一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：动机、兴趣、情感、意志、气质和性格等。非智力因素不直接参与认识过程，是指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。

现代心理学研究表明，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%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得·塞拉维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶首创了“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。

情商是指情绪控制的能力或情绪智力的高低，虽然它不一定适合用数值尺度来测量，但仍然可以通过一些科学方法来了解。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。但是在预测一个人能否取得成功时，了解情绪智力比通过智商测试以及其他标准化成绩测量出来的人的智力水平更有价值。

情商是衡量一个人情绪智力高低的指标之一。所谓情绪智力，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”则是唤醒这些潜在能量的笛声。现代科学研究成果表明，人类拥有巨大的智慧潜能。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几千万比特；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量的50倍；美国心理学家詹姆士认为，一般人只运用了其总体智慧的10%；而奥托则干脆认为，一个人表现出来的智慧只占其全部智慧潜能的4%，甚至那些成就卓著的科学家们所运用的智慧，也不超过他们全部智慧潜能的10%。

心理学研究表明，如果人类能迫使自己运用自身一半潜能的话，人类甚至可以轻而易举地学会40~50种语言，并将一部大英百科全书背得滚瓜烂熟，同时还能顺利学完数十所大学的博士课程。为此，美国心理学家卢果感叹道：“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里程，却已经衰老死亡。”而妨碍人们充分发挥大脑指挥潜能的不是“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人类的巨大潜能蛰伏沉睡。“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”。

智商理论曾一度统治过成功学的领域，人们在感慨惟智商高者能成功的同时，也有些迷茫。原因在于发生在我们身边的一个个高智商神话的破灭。细心的人们应该还能够回忆起类似于清华大学高材生刘海洋泼熊的事件，以及不绝于耳畔的许多国内高等学府的学生因不堪各种压力跳楼自杀，或因一点小事而愤然用刀砍死同学等事件……太多的天之骄子的言行让人们震惊之余开始寻找问题背后的深层原因。是这些学生不够聪明还是他们不能很好地控制自己的情绪，不能意识到问题的严重性？答案不言而喻，我们都明白问题的根源不在于他们的智商，而是他们不懂得控制自己的情绪，不知道如何调整自己的心理状态，于是在面对人生逆境之时选择了不理智的行为。

这些自我控制与面对人生挫折的心境，为我们揭开了情商的神秘面纱。所有的这些高智商人物的悲剧，本来可以避免，他们未来可以取得更加卓越的成就，但因为情商不



高而最终发生令人扼腕叹息的事情。

可见，情商与我们每个人的生活和工作息息相关，一个高情商的人在工作上易于成功，婚姻中易产生幸福感，人际关系如鱼得水……

就这样情商走进了人们的视野。

二、培育情商

智商高的人就有前途，这是一种传统的宿命观点。但是这一观点深植人们思想，因为智商高低决定一个人能否成功的理论毕竟统治了成功学将近一个世纪。什么是智商，智商就是智力商数，是人们认识问题和解决问题的质量，表示人们的智力发展水平。智力高低通常用智力商数来表示，计算方法一般是用智力年龄除以实际年龄，再乘以100。通常认为，智商在80~120之间属于正常，在120以上属于超常，在80以下属于弱智。最初开展智力测验的科学家是想利用它来识别儿童的智力障碍，以免延误治疗，后来的发展远远超出他们的初衷。很多人认为，智商高低是一个人聪明与否的标志，一个高智商的人就意味着成功，意味着前程似锦。对于众多望子成龙的父母来说，期望孩子拥有高智商似乎成了压倒一切的大事。

自智商理论出现百余年来，它在很大程度上预测甚至决定一个人的未来，但是这一问题却越来越引起心理学家的广泛争议。因此，智力测验是否有效，智商分数是否具有实用性，也越来越受到人们的质疑。情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了以往只讲智商所造成的无可奈何的宿命心理。

多少年来人的智能高低，往往通过一些心理学家编制的智力测验来证明。而心理学家所编制的智力测验题目，实际上只局限在测定人们的数理逻辑能力和言语能力的商数。这样长期就给人们造成了一个误区：即智能高的人，就是经智力测验智商高的人。受这种误导的影响，教育领域把考查智商作为招考命题的主要依据，智商高的人理所当然的就成为各类学校录取的对象了。

20世纪80年代初，美国一些心理学家开始对原智力测验的内容进行质疑。他们曾对伊利诺州一所中学81届81位优秀毕业生进行过跟踪研究，这些学生的平均智商是全校之冠，他们上大学后，成绩也不错，但到他们近30岁时，大都表现平平。毕业10年后，他们之间只有四分之一的人在本行业中达到同年龄最高阶层，而很多人还不如一般的同学。波士顿大学教授凯伦·阿诺针对这项研究所调查的结果指出：“面对一位毕业致词代表，你惟一知道的就是他考试成绩不错，面对一位高智商者，你所知道的也是他在回答某些心理学家们所编制的智力测验时成绩不错，但我们无法对他未来的成败作出准确有效的预测。”可见，传统智力概念的内涵过于狭隘，这在客观上甚至起到了具有破坏性的社会效果，严重浪费了人类的潜能。

我国某名牌大学少年班曾有一位学生，他进校时，经专家测得智商高达160分以上，属于超天才型。然而，该学生自命不凡，性格孤僻，言语刻薄，无法与同学们处理好关系，以至于终日里独来独往，郁郁寡欢。后来他迷上了邪教，独自一人躲进茫茫深山之中，去修炼什么仙了，从此一去不返。若论智商，此人很高，但是，由于其不懂得与人沟通和交流，最终选择了可悲的道路。

心理学家研究发现，那些能够敏锐识别和评估他人情绪，善于认识和控制自己情绪的人；那些自信、乐观，能坦然面对生活中发生的一切不测的人；那些在历经挫折和失败后，仍然能起来继续奋斗的人；那些能够在风云变幻的时局中，镇定自若，并能够将不利条件变成有利条件的人，比那些社交能力差、性格孤僻、不能正确评估自己和他人的高智商者，更有可能找到一份满意的工作，也更有可能取得成就。由此可见情商对于人生发展的价值。

舟舟是个先天性智残孩子。命运跟他开了个小小的玩笑，他出生于4月1日，这一天正好是愚人节。正常人的智商最低80，舟舟只有30，也就是说，舟舟这一辈子最高智力也只能相当于四五岁孩子。但是父亲胡厚培并没有放弃。他决定用自己的爱心和耐心来培养儿子的智力。他不厌其烦地教儿子数数，认数，认简单的字。但是，无论胡厚培动多少脑筋，制作多少卡片，舟舟就是学不会，至今，他还是不能从1数到10。胡厚培终于对教儿子学知识失去信心了。但有一点他一直坚持，那就是绝不能将孩子关在家里。他主张让孩子多接触社会，多与社会交流和沟通。这样，孩子的智力会从多方面得到提高，适应能力、生存能力也会增强。他常带孩子上街，逛商场，会朋友，还常常鼓励孩子出去玩。尽管舟舟智商不高，但是个很乖的孩子，他常到周围小店里帮别人擦桌子、扫地，把别人没吃完的东西扔到垃圾箱里。所以周围人都认识他，很喜欢他。

舟舟的家在武汉一些剧团聚集的大院。舟舟几乎熟悉那里所有的练功房、化妆室和排练厅。父亲上班时把他带在身边，放在排练厅一角。排练开始了，舟舟就安静地坐在边上，听着音乐的旋律，哪里有音乐，哪里就能见到舟舟，音乐对他来说好像是一种享受。乐团排练间隙，他便不声不响爬上去，拿起指挥棒，挥舞起短短的手臂。正式演出时，舟舟总是站在侧幕指挥着好像属于他的乐队。演出结束了，掌声响起了，舟舟无比高兴，好像这也是他的成功。舟舟一天天长大，他对音乐的热情也在一天天增加，表演欲望也越来越强，一个“指挥梦”随之产生。

中国残疾人艺术团给了舟舟第一次登台演出的机会，站在交响乐指挥的舞台上，手拿指挥棒，舟舟开始了他生平第一次的演出。一个常人都不敢去想的指挥梦实现了，从此开始了他的舞台生涯。舟舟走上过许多中国艺术大舞台，也走进过许多世界著名艺术殿堂，包括美国卡内基音乐厅，美国国家剧院都留下了舟舟的名字。

因此，有些人总是过分重视智力测验，过于相信所谓“智商”，这不能不说是一大



错误。人的美好特质是多种多样的，怎能以一份智力试验定夺？尽管你在一次又一次的智力竞赛中名落孙山，但在某一方面，也许你可以发挥你独有的、奇迹般的创造潜力，使生活充满无尽的乐趣。

加拿大少年琼尼·马汶的爸爸是木匠，妈妈是家庭主妇。这对夫妇节衣缩食，一点一点地在存钱，因为他们准备送儿子上大学。

马汶读高二年级时，一天，学校聘请的一位心理学家把这个16岁的少年叫到办公室，对他说：“琼尼，我看过了你各学科的成绩和各项体格检查，对于你各方面的情况我都仔细研究过了。”

“我一直很用功的。”马汶插嘴道。

“问题就在这里，”心理学家说，“你一直很用功，但进步不大。高中的课程看来你有点力不从心，再学下去，恐怕你就浪费时间了。”

孩子用双手捂住了脸：“那样我爸爸妈妈会难过的。他们一直巴望我上大学。”心理学家用一只手抚摸着孩子的肩膀。“人的才能各种各样，琼尼，”心理学家说，“工程师不识简谱，或者画家背不全九九表，这都是可能的。但每个人都有特长——你也不例外。终有一天，你会发现自己的特长。到那时，你就让你爸爸妈妈骄傲了。”马汶从此再没去上学。

那时城里活计难找，马汶替人整建园圃，修剪花草，因为勤勉，倒是很忙碌。不久，顾主们开始注意到这位小伙子的手艺，他们称他为“绿拇指”——因为凡经他修剪的花草无不出奇地繁茂美丽。他常常替人出主意，帮助人们把门前那点有限的空隙因地制宜精心装点；他对颜色的搭配更是行家，经他布设的花圃无不令人赏心悦目。

也许这就是机遇或机缘。一天，他凑巧进城，又凑巧来到市政厅后面，更凑巧的是一位市政参议员就在他眼前不远处。马汶注意到有一块满是污泥浊水和垃圾的场地，便上前向参议员鲁莽地问道：“先生，你是否能答应我把这个垃圾场改为花园？”

“市政厅缺这笔钱。”参议员说。

“我不要钱，”马汶说，“只消允许我办就行。”

参议员大为惊异，他从政以来，还不曾碰到过哪个人办事不要钱呢！他把这孩子带进了办公室。

马汶步出市政厅大门时，满面春风，他有权清理这块被长期搁置的垃圾场地了。

当天下午，他拿了几样工具，带上种子和肥料来到目的地。一位热心的朋友给他送来一些树苗；一些相熟的顾主请他到自己的花圃剪来玫瑰插枝；有的则提供篱笆用料。消息传到本城一家最大的家具厂，厂主立刻表示将免费承做公园里的条椅。

不久，这块泥泞的垃圾场地就变成了一个美丽的公园，绿茸茸的草坪，曲幽幽的小径，人们在条椅上坐下来还能听到鸟儿在唱歌——因为马汶也没有忘记给它们安家。全



城的人都在谈论，说一个年轻人办了一件了不起的事。这个小小的公园又是一个生动的展览橱窗，人们从它看到了琼尼·马汶的才干，一致公认他是一个天生的风景园艺家。

这已经是 25 年前的事了。如今的琼尼·马汶已经是全国知名的风景园艺家。

不错，马汶至今没学会说法语，也不懂拉丁文，微积分对他更是个未知数。但色彩和园艺是他的特长。他使渐已年迈的双亲感到了骄傲，这不光是因为他在事业上取得的成就，而且因为他能把人们的住处弄得无比舒适、漂亮——他工作到哪里，就把美带到哪里！

三、提高情商

情商是一种能力，是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力；一种接近并产生感情，以促进思维的能力；一种调节情绪，以帮助情绪和智力发展的能力。这种能力的运用就是一种技巧。所以，情商是影响人类健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

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（智商）是不够的，我们应用 EQ（情商）来教育下一代，帮助他们发挥与生俱来的潜能。”EQ 创始人沙洛维博士和梅耶博士说：“EQ 已成为 20 世纪最重要的心理学研究成果。”

人的情绪体验是无时无处不在的，相信我们每个人都有过莫名其妙被某种情绪侵袭的经验。这些情绪体验既包括积极的情绪体验，也包括消极的情绪体验。不是所有的情绪都对人的行为有利，所以，认识情绪，进而管理情绪，成为我们必须正视的课题。

进入 20 世纪 80 年代，情绪对人生的影响越来越被研究者所重视，情感与思维的相互作用也成为研究的重要课题。研究者发现，在人们生存与发展过程中人的情绪对成功与失败影响很大，由此研究者又对传统智力测验所测的内容进行了研究，并不断致力于拓展智力概念的内涵。因为通过传统智力测验所得来的智商无法真正反映一个人的智慧能力。

1995 年，美国《纽约时报》的专栏作家哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼总结了学术界十多年来的研究成果，出版了他的新作《情绪智力》。此书一经出版，很快在美国社会掀起轩然大波。书中新的概念——EQ 的出现，揭开了长期困扰人们难以破解之谜，即为什么经测定智商高的一些人却不能在社会取得成功，而智商平平的人却能在事业上取得引人瞩目的成就。现在终于有了科学的答案：因为缺乏情商，缺乏情商方面的教育。

戈尔曼笔下的“情商”的内涵包括以下 5 个方面：

1. 自我意识

自我意识就是通过自我感觉来认识自己的情感，并从情绪中脱离出来的能力。当处



理他人的情绪时，不被自己的情绪所左右，乃至产生过激的行为。

积极的自我意识包含着对自身素质的清醒认识，对自身素质的有意识运用能促进自我的发展，也就是说“人贵有自知之明”。善于自我意识的人，才能把平凡的才能发挥到异乎寻常的高度。罗斯福说过：“杰出的人不是那些天赋很高的人，而是那些把自己的才能尽可能地发挥到最大限度的人。”中国古代的韩信、法国的拿破仑都是清醒地认识到自己身上的“最出色的军事家的素质”，从而成为优秀的军事家。如果一个人缺乏自知之明，那么他的行为是低效的。

2. 情绪控制

情绪控制就是针对具体情况的恰当的表达方式。愤怒、焦虑或者抑郁等情绪是人之常情，但如果找不到合适的表达方式，它们可能会导致情绪低落或反社会行为。人的情绪随时都有可能产生，学会控制情绪是我们成功和快乐的要诀。

例如，某司机可能对插到他前面的司机感到气愤，并用一些不文明的言语作为回应。这样，他可能气消了。然而如果气愤变得难以控制，就有可能转化为暴力。如果这个司机加快速度并冲撞插到他前面司机的车前，他就失去了控制，这时就有可能导致一些惨剧。

“儿行千里母担忧”，父母可能对自己的孩子出外旅行、开车等非常担心，以致于不能入睡，以致影响身体健康，因此他们需要控制自己的忧虑。

当你失去友情、爱人、自尊心，感到伤心的时候；当你担心受到伤害，而感到焦急、忧虑、恐惧、紧张的时候；当别人得罪了你，你感到愤怒的时候；当你本可以办成的事却没有办成，或是愤怒没有发泄而感到气愤的时候……你的心里是不可能平静的，你的情绪会随着事情发展的好坏而上下波动，特别是那些不愉快的情绪对健康会产生不利的影响。例如愤怒的情绪会使生理上激增能量，如果不释放出来将会影响健康。

3. 自我激励

自我激励是树立目标并努力去实现。人类本来就有人性的软弱，即使是伟人也都与常人一样会有缺点和错误，但是不同的是，伟人们往往善于战胜这种人性的软弱。

人性软弱的一面是永远存在的，如果你要生存和发展，就必须每天进行自我激励，战胜人性的软弱。对于奥林匹克运动员来说，争取赢得奖牌是其一生追求的目标。但是他们所做的很多工作都是重复和乏味的，并且还会经常受到教练的批评，若在国际大赛中输了甚至要受到国人的责骂。如果运动员没有自我激励，是很难坚持下去的。

很多自我激励包含抵制冲动。例如，当你为硕士研究生的考试积极准备的时候，你可能受到打开电脑与某个朋友聊天的诱惑。如果你屈服于这种冲动，你可能会全神贯注于电脑之中，以至于你完全忘记了即将来临的考试的紧迫感。

抵制冲动是强化自我激励的关键因素，自我激励和抵制冲动是一对孪生兄弟，当你

定好目标，准备通过自我激励去完成的时候，就要抵制一切影响达到目标的诱惑。唐僧西天取经就是一个自我激励和抵制冲动的典型故事，他们取经路上经历了“九九八十一难”的磨炼，最终取得了真经。我们每个人都要学习唐僧这种矢志不渝的精神。

4. 认知他人情绪

认知他人情绪就是富有同情心，称为感情移入，就是认知和分享他人情感的能力。当我们在路上发现一个受冻挨饿的孩子，用乞求的眼光看着你的时候，你的心中不由激起一种同情的感受，于是想帮助他，这就是感情移入。感情移入对人与人之间的相互关系是非常有必要的，它来自于倾听人们的真正思想，并且很多是通过理解如手势和面部表情这样的形体语言，以及特定的音调所包含的内容来感知的。

感情移入具有强烈的道德含义，能够认知和分享他人的痛苦意味着你不会伤害他。例如，打扰和干涉孩子的人就是缺乏感情移入的人。与他人相互之间感情移入，也意味着你能伸出手来帮助他们。

5. 组织沟通能力

组织沟通能力就是人们通过语言、非语言符号系统与人交往、交流和相处的能力。

人际沟通实际上能反应出一个人情商水平高低，如果一个人与别人缺乏沟通，那么他不但与同事很难相处好，而且连邻居关系、亲戚关系、家庭关系、夫妻关系也很难搞好。即使这个人很聪明，恐怕也很难在事业上取得成功。所有成功的人都有一个共同的特点，就是善于与人进行沟通，人缘好，朋友多，一个嫉妒心强，小心眼，事事计较，常常“以小人之心度君子之腹”，心境低沉、消极的人很难得到他人的喜欢和信任，也不会有真挚的友谊和好朋友。而一个心境豁达、开朗且肯帮助别人的人，身边必定都有许多值得信赖的朋友。

综上，情商用最概括的一句话说就是：人们情绪的自我认知、表达以及理解、调节他人情绪和与他人相处、合作的能力。我国情商专家经研究认为，构成情商的表现包括：自我意识、自我激励、情绪控制、人际沟通、挫折承受能力等。

据权威的《工商管理硕士就业指南》（1995年英文版）所载，经过对全球近千家企业的调查分析，在10项MBA才能指标中，最为重要的3种能力是分析判断能力、商业经营思想以及良好的沟通能力。美国普林斯顿大学曾对1万份人事档案进行分析，结果认为“专业技术”和“经验”只占成功的25%，而其余75%决定于良好的人际沟通；哈佛大学就业指导小组1995年调查结果显示，在500名被解职的男女职工中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。可见，良好的沟通能力在人们的一生中具有多么重要的意义。

控制和管理自我情绪是一门人生艺术。一个不懂管理自己情绪的人，是不会成功的。因为太多起伏巨大的情绪会让一个人丧失理智，从而作出不合现实的判断，甚至错



失良机。

《牛津英语词典》上说：“情绪是心灵、感觉、情感的激动或骚动，泛指任何激动或兴奋的心理状态。”简单来说，情绪是一个人对所接触到的世界和人的态度以及相应的行为反应，也就是快乐、生气、悲伤等心情，它不单会影响我们的想法和决定，更会激起一连串的生理反应。

大体上，我们可以将情绪分为愉快和不愉快两种经验：

愉快的经验包括喜悦、快乐、积极、兴奋、自豪、惊喜、满足、热忱、冷静、好奇心和如释重负等。

不愉快的经验包括失望、挫折、忧郁、困惑、尴尬、羞耻、不悦、自卑、愧疚、仇恨、暴力、讥讽、排斥和轻视等。

由上可见，情绪是因多种情感交错而引起的一连串反应，与环境有着密不可分的互动关系，不是呼之即来、挥之即去的。人活着，免不了体验各种情绪，情绪左右着人类许多行为和决定，无论是对我们的学习还是社会工作来说，情绪都扮演着非常重要的角色。

智商可以说是一种很物质化的事物，而情商则是人在进化中发展出来的技术。正是因为有了情商，人类才能够在进化中逐步胜出，最终成为地球上的统治者。

意大利艺术家米开朗琪罗的被公认为最伟大的作品，应该是他的大理石雕刻大卫像。可是各位可知道，当初当米开朗琪罗雕好大卫像的时候，主管这件事的官员跑去看，竟然不满意。

“有什么地方不对吗？”米开朗琪罗问。“鼻子太大了！”那位官员说。“是吗？”米开朗琪罗站在雕像前看了看，大叫一声：“可不是吗？鼻子是大了一点，我马上改。”说着就拿起工具爬上架子，叮叮当当地修饰起来。随着米开朗琪罗的凿刀，掉下好多大理石粉，那官员不得不躲开。

隔了一会儿，米开朗琪罗修好了，爬下架子，请那位官员再去检查：“您看，现在可以了吧！”官员看了看，高兴地说：“是啊！好极了！这样才对啊！”送走了官员，米开朗琪罗先去洗手，为什么？因为他刚才只是偷偷抓了一小块大理石和一把石粉，到上面做做样子。从头到尾，他根本没有改动原来的雕刻。如果米开朗琪罗不这样做，将会控制不住情绪而跟那位官员争执，那么还会有这么好的结果吗？因此，如果两个人产生了矛盾，首先认错，然后给别人你会按照他的意图去做的感觉，这样无论你是否真正去做了，问题往往都能够得到很好的解决。

无数事例证实：情商就是一种情绪管理的能力。情商高意味着一个人情感管理的能力强，人际关系和社会适应力也比较好。反过来说，情商低意味着一个人常会陷入大悲大喜，并因这种巨大的情绪起伏而最终一事无成；同时，情商低的人其人际关系容易紧