

# 情商

制

——做一个

高情商的人

◎ 杨笑 编著

# 胜



# 情商制胜

——做一个高情商的人

杨笑 编著

金盾出版社

## 内 容 提 要

本书叙述了“情商”的概念及其重要作用。为了获取更大的成功,我们必须学会解读自己的情绪,识别他人的情绪,并及时消除不良情绪,尽量展示我们最美丽的一面。情商还不同于智商,它可以通过后天的努力得到提升,故而我们应该从构筑自信力、激发创造力和施展情绪感染力这三个方面来提升自己的情商,学会自我调节、自我激励,做自己命运的主人。

### 图书在版编目(CIP)数据

情商制胜——做一个高情商的人/杨 笑编著. —北京:金盾出版社,2008. 12

ISBN 978-7-5082-5358-9

I. 情… II. 杨… 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 141953 号

### 金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www. jdcs. cn

封面印刷:北京精美彩色印刷有限公司

正文印刷:北京蓝迪彩色印务有限公司

装订:北京蓝迪彩色印务有限公司

各地新华书店经销

开本:787×1092 1/20 印张:11.5 字数:215 千字

2008 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~8 000 册 定价:21.00 元

---

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、  
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

## 前 言

自 1915 年智商概念诞生以来,人们认为,一个人能否在一生中取得成就,智力水平是第一位的,即智商越高,取得成就的可能性就越大。然而后来人们发现,智商的高低并不能决定一个人的成败,对于一个人的成功而言,则有另外的更为重要的因素,这就是情商。

情商(Emotional Quotient, 缩写为 EQ)一词,是 1990 年由美国耶鲁大学心理学家彼得·沙洛维和新罕布什尔大学的琼·梅耶首创的。后来美国哈佛大学教授、《纽约时报》专栏作家——丹尼尔·戈尔曼,在 1995 年推出《情商》一书,更进一步地将情商的概念推广于世,并掀起了全世界的情商革命。

现在普遍认为,情商水平的高低对一个人能否取得成功有着重大的影响,甚至超过了智力水平。根据心理学家长期的研究结果显示,一个人的成功,智力因素占 20%,而情商的因素却占到了 80%。从这层意义上说,情商为人们开辟了一条通向成功的新途径,情商决定了一个人的成败。

美国某一个专业咨询机构调查了 188 个公司的高级主管,测试他们的智商和情商同他们的工作之间有多大的必然联系。调查结果显示,情商的影响力是智商影响力的 9 倍。也就是说,某些高级主管即使在智商方面差了一点,但如果他们拥有更高的情商指数,通常会获得更大的成功。

美国心理学家认为,情商包括以下几个方面的内容:



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人;二是能积极稳妥地管理和调控自己的情绪;三是自我激励,它能够使人走出生命的低潮,重新迈步,走向成功;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,即一个人的领导和管理能力。

我们发现那些能够敏锐地了解他人情绪、善于控制自己情绪的人,更可能得到自己所需要的工作,也更可能取得成功。

情绪控制的能力即为情商,情商就是一种能力。那么怎样通过情商来了解自己,管理我们的情绪,而不被情绪所主宰呢?

情绪平衡技巧是管理情绪见效最快的方法之一。平衡情绪是以不压抑的方式辨识、认知、接纳并协调自己的情绪。这样情绪就可以给我们指点正确的方向,帮助我们做出更恰当的选择,营造一个有利于自己生存的宽松环境,建立一个属于自己的交际圈,创造一个更好发挥自己才能的空间。

实际上,情商的水平不像智力水平那样可以用测验分数较准确地表示出来,它只能根据个人的综合表现进行判断。心理学家们认为,情商水平高的人具有如下的特点:

- 尊重所有人的人权和人格尊严;
- 不将自己的价值观强加于人;
- 对自己有清醒的认识,能承受压力;
- 自信而不自满;
- 人际关系良好,与朋友和同事能友好相处;
- 善于处理生活中遇到的各方面问题;
- 认真对待每一件事情。

专家认为,一个人是否具有较高的情商,和童年时期



的教育培养有着密切的关系。因此,情商的提升,应从小开始,可经由教育训练而达到。

高智商不一定能与成功画上等号,我们的教育却仍以学业成绩为重,忽略了与个人命运息息相关的情商。而目前在欧美已有中小学以提升情商为主来设计课程。在全世界的企业中,也正进行着许多的情商训练课程,以提升员工的工作效率,借以提升企业竞争力,达到永续经营的企业目标。

情商影响着人的一生,它在一个人的命运中具有决定性的作用。一位成功者可能不是聪明绝顶的天才,却必定是那些能调动自己情绪的高情商者。

在本书中,我们为大家浅析了情商的相关理论,意在结合生活中的案例帮助大家提升情商、修炼情商,做一个高情商的人,从而使我们在迈向成功的道路上少走弯路。

在本书的编写过程中,得到了卢晓蓓、戴岩、耿雅清、刘玉杰、张彤、杨阳、陈震、周一宇、欧阳明、袁路、陶欣雨等人的大力协助,在此表示衷心的感谢!

编著者



目 录

**第一章 情商的由来**  
**——情商比智商更重要**

- 1. 长期以来人们以“智商”论成败…………… (2)
- 2. 智力测验的局限…………… (4)
- 3. “乐观测试”:情商的雏形…………… (7)
- 4. “情商”概念横空出世…………… (8)
- 5. 人人都是智商与情商的综合体…………… (10)
- 6. 情商对人更具决定性作用…………… (11)

**第二章 情商**  
**——个体最重要的能力**

- 1. 情商是一种能力…………… (15)
- 2. 情商的影响超过80%…………… (16)
- 3. 高情商者更容易取得成功…………… (17)
- 4. 情商扮演着越来越重要的角色…………… (19)
- 5. 成功者与失败者的重要差别是情商…………… (20)
- 6. 逆境中的情商最可贵…………… (21)

**第三章 积极情绪**  
**——展示你最美丽的一面**

- 1. 积极:带给你意想不到的惊人力量…………… (25)
- 2. 坚持:没有任何东西能代替恒心…………… (26)
- 3. 勇敢:迎上前去…………… (27)
- 4. 真诚:赢得他人的信任…………… (28)



5. 宽容:人生的一种哲学 ..... (30)
6. 平和:美丽的生活就在你的身边 ..... (32)
7. 乐观:看到光明的一面 ..... (34)
8. 热忱:生命的原动力 ..... (37)

## 第四章 消极情绪 ——人类心理健康的隐形杀手

1. 忧虑能使最坚强的人倒下 ..... (40)
2. 愤怒是可怕的魔鬼 ..... (43)
3. 冲动使人丧失理智 ..... (46)
4. 恐惧比害怕更可怕 ..... (47)
5. 自卑者把自己看得一无是处 ..... (49)
6. 猜疑似绳索,束缚了人的手脚 ..... (53)
7. 嫉妒是破坏人际关系的心灵毒瘤 ..... (56)
8. 贪欲的结果必将是自我毁灭 ..... (60)

## 第五章 解读自己的情绪 ——认识你自己

1. 良好的情绪是生命之基 ..... (63)
2. 认知个人的情绪状态 ..... (65)
3. 察觉自己的情绪 ..... (67)
4. 了解自己的情绪底线 ..... (68)
5. 以局外人的身份自我体察 ..... (70)
6. 自我心像助你认识自己 ..... (72)
7. 第六感觉是一种直觉 ..... (73)
8. 做一个自知的人 ..... (75)
9. 为自己的性格和情绪把脉 ..... (77)
10. 正确给自己定位 ..... (78)
11. 客观地做出自我评价 ..... (80)





## 第六章 识别他人的情绪 ——透视他人心灵秘密

1. 探测对方表情下的真实情绪 ..... (84)
2. 运用移情思考把握他人 ..... (87)
3. 避免用看到的现象下结论 ..... (89)
4. 善于提问有助于你了解对方 ..... (91)
5. 角色中隐藏着特定的感觉和需求 ..... (93)
6. 学会巧妙地去阅读一个人 ..... (94)
7. 正确把握对方的心理状况 ..... (96)
8. 言语中的深层心理 ..... (98)
9. 富有同情心更能了解他人的感受 ..... (100)
10. 理解和掌握身体语言 ..... (102)
11. 找到开启他人内心的钥匙 ..... (103)

## 第七章 情绪平衡技巧 ——驾驭自己的负面情绪

1. 你是个情绪化的人吗? ..... (106)
2. 及时消除不良的情绪 ..... (109)
3. 别让不快乐的人感染你 ..... (110)
4. 反向心理调节法 ..... (111)
5. 控制情绪,而不为情绪所控制 ..... (112)
6. 宣泄可以消除不良情绪 ..... (114)
7. 选择一种合适的宣泄方式 ..... (116)
8. 负面情绪下的心理状态 ..... (117)
9. 驾驭自己的负面情绪 ..... (119)

## 第八章 情商提升之一 ——构筑你的自信力

1. 胜利属于有信心的人 ..... (123)
2. 自信是一种心态 ..... (125)
3. 积极的心理产生自信意识 ..... (127)



4. 相信自己,你是最重要的 ..... (129)
5. 信心能让我们超越极限 ..... (130)
6. 只有自信才能主宰人生 ..... (132)

## 第九章 情商提升之二 ——激发你的创造力

1. 创造,情商的最高追求 ..... (135)
2. 创造力是高情商最集中的体现 ..... (136)
3. 巨大财富源于创意 ..... (137)
4. “我们要改变游戏规则” ..... (140)
5. 突破自己的思维定势 ..... (141)

## 第十章 情商提升之三 ——施展你的情绪感染力

1. 情绪的感染力 ..... (146)
2. 鼓励是一剂最佳良方 ..... (148)
3. 把心中的赞美说出来 ..... (151)
4. 微笑是情商的小天使 ..... (153)
5. 唤醒你潜藏的幽默感 ..... (155)

## 第十一章 情商的修炼 ——心灯一盏,天地光明

1. 为自己点亮一盏心灯 ..... (160)
2. 情商可以自我训练 ..... (161)
3. 有一棵自己的“烦恼树” ..... (165)
4. 只有舍,才能得 ..... (167)
5. 以爱对恨,恨自然消失 ..... (168)
6. 学会宽恕,学会放下 ..... (171)
7. 雪松的启示 ..... (173)
8. 情商修炼从细节处着眼 ..... (175)
9. 自省就是无情的自我解剖 ..... (176)
10. 自我激励是情商修炼的重要一课 ..... (178)



## 第十二章 情商决定命运 ——让自己成为命运的主人

1. 情商决定命运 ..... (183)
2. 谁来主宰自己 ..... (185)
3. 积极的心理暗示 ..... (188)
4. 靠信念去拯救自己 ..... (189)
5. 永不停息的进取精神 ..... (192)
6. 积极情绪,自我拯救 ..... (195)
7. 失败离成功往往只差一步 ..... (196)

## 第十三章 情商 ——成功的自我推动力

1. 没有目标,就没有动力 ..... (200)
2. 善于表现自己 ..... (201)
3. 巧妙利用心理控制 ..... (204)
4. 暗自表达情绪信息有技巧 ..... (206)
5. 懂得退一步 ..... (207)
6. 冷静来自于长期耐心的自我控制 ..... (209)
7. 忍一时风平浪静 ..... (211)
8. 挫折对每个人都是无法避免的 ..... (213)
9. 不要背着沉重的情绪包袱 ..... (214)
10. 永远不要停下脚步 ..... (216)



## 第一章 情商的由来 ——情商比智商更重要

智商是测量个人智力发展水平的一种指标，简称 IQ，智商在很长一段时间内一直被人们看做是衡量人的心智素质的唯一指标。

一般来说，智商的高低反映了一个人智力水平的高低，它主要表现的是人的理性能力。情商则是自我管理情绪的能力，是一个度量情绪能力的指标。

情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由 5 种可以学习的能力组成的，且情商比智商更重要。



## 1. 长期以来人们以“智商”论成败

智商是测量个人智力发展水平的一种指标,简称 IQ,智商在很长一段时间内一直被人们看做是衡量人的心智素质的唯一指标。

一般来说,智商的高低反映了一个人智力水平的高低,也就是一个人的观察能力、记忆能力、思维能力、想象能力等方面发展水平的高低,它主要表现的是人的理性能力。

智商测试最早出现在 19 世纪,到 20 世纪初被各国广为采纳,并成为许多科学研究、人才培养以及特殊职业的重要辅助标准。1904 年,法国教育部组织了一个专门委员会,来研究公立学校低能儿童的管理问题。委员会的委员比纳和医学家西蒙试图研究一种用测验的方法去辨别有心理和智能缺陷的儿童。次年,一套用以测量儿童智力高低的问卷编制问世——这就是世界上最早的智力测验科学量表。

“比纳—西蒙智力测验”中并没有智商的概念,而是用心理年龄来表示被测试者智力的高低。如果心理年龄高于生理年龄,则认为智力高于一般儿童。

后来,在修订的“斯坦福—比纳”量表中,“智商”被第一次提出。计算公式如下:

智商(IQ)=智力年龄(MA)÷实际年龄(CA)×100。

所谓智力年龄,是指智力达到某年龄的水平,这是通过特定的问卷等测评系统检测出来的。

例如一个 5 岁的孩子,在做 5 岁组儿童的智力测试中能及格,在做 6 岁组的智力测试中也能及格,但在做 7 岁组的智力测试中却没有及格。那么,这个儿童的智力年龄为 6 岁。他的智商(IQ)就是: $6(\text{智力年龄})/5(\text{实际年龄})\times 100=120$ 。由此可见,如果一个孩子的智力年龄超出实际年龄越高,说明这个孩子的智力发展水平越高,他的智商也越高。

一般来说,在未经挑选的人群中,智力平均数为 100,因此,智商接近 100 者称为智力正常,智商高于 130 者称为智力超常,而低



于70者则称为智力落后。

“比纳—西蒙智力测验”问世之后,各种测量智力的测验表相继问世,并在西方社会迅速普及开来,同时渗透到各行各业、各年龄层中,掀起了智商测试的阵阵狂潮。可以这么说,20世纪的西方世界,几乎没有人在其一生中能够避免智商的测试!越来越多的人通过智商测试来了解自己的智力水准,并将其作为自己职业选择和决策的主要依据。

传统的眼光总是认为,智商代表着智力,如果一个孩子测试出来的智商高,父母就像吃了一颗定心丸:“我们家孩子聪明着呢,将来肯定有出息!”反之,家长往往愁眉不展,对孩子的未来忧心忡忡。那么,智商等同于一个人的聪明程度吗?智商高的人必定能够取得成功吗?答案是未必。

有位学生学习成绩不佳,老是“开红灯”。于是家长带他去做智力测试,结论是智商偏低。

但是人们发现,这个孩子除了学习成绩不够理想之外,其他方面并不见得有多笨,某些方面甚至有些“小聪明”。经过医生的专业评定,原来这个孩子患有轻微的多动症。除了上课之外,这个孩子在动手方面的能力特别强,他在学校组织的各种课外兴趣班上,经常创作出一些“小发明”,有些竟然连老师也赞叹不已。离开学校之后,他发挥自己的特长,果然在设计领域取得了不俗的成绩。

另外,在王安石的《伤仲永》中讲述了这样一个故事:仲永曾是远近闻名的神童,长到5岁时,不曾见过书写工具,却突然哭着要这些东西。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,并且题上了自己的名字。

从此之后,但凡有人指定事物叫他写诗,仲永都能立刻完成。他不但才思敏捷,而且文采斐然,同县的人对此感到惊奇,甚至有人用钱财和礼物求仲永写诗。他的父亲认为那样有利可图,于是每天牵着仲永四处拜访同县的人,或者一味在人前显示他的才华,但却忽视了对他的培养,致使仲永在长大之后,才能完全消失,与普通人没什么两样。

仲永的高智商在少时便已显露无遗,结果却因为疏于培养,最终落得才能尽失,和常人无异,而一些智商貌似偏低的孩子却获得



了成功,打破了长期以来人们以“智商”论成败的传统思维。

美国的心理学家就智商和成功的关系曾做过一项调研。他们对伊利诺伊州某中学几十位优秀毕业生进行过跟踪研究,这些学生的平均智商,即语言和逻辑分析能力是全校之冠,学习成绩也都非常优秀。但是,他们到近30岁时大都表现平平,中学毕业10年后,只有1/4的人在本行业中达到同年龄最高层次,很多人的表现甚至远远不如同行。

曾参与此项研究的波士顿大学教授凯伦·阿诺针对这一调查结果指出:“面对一位毕业致词代表,你唯一知道的就是他的考试成绩不错,而对一位高智商者,你所知道的也就是他在回答某些心理学家所编制的智力测验时成绩不错,但我们无法对他的未来成败作出准确的预测。”

的确,智商测验在一定程度上能够预测到孩子的学习成绩,但是,学业成绩能否作为未来成就的唯一杠杆呢?智商确实能够反映出人类的部分智力状况,但是它能否代表某个人的整个智力呢?

## 2. 智力测验的局限

受传统观念的影响,人们对智力的认识存在着很大的局限,嘉纳是少数率先指出这一点的人。他指出智力测验的全盛时期始于二次大战期间,当时200万美国人首次参加大规模的纸上智力测验,测验方式是斯坦福大学心理学家刘易斯·特曼刚刚发明出来的。在此后数十年即嘉纳所谓的“智商思考模式期”里,大家普遍认为一个人是否聪明是与生俱来的,后天能改变的很有限,智力测验可测出一个人是聪明还是愚笨。美国学生入学性向测验也是基于同样的观念设计的,认为单一一种性向可决定所有人的未来,在当时,这种观念普遍存在于社会各阶层。

1983年嘉纳出版影响深远的《心理架构》,明确驳斥了这种智商决定一切的观念,指出人生的成就并非取决于单一的智商,而是多方面的智能,主要可分为7大类:其中两类是传统所称的智能——语言与数学逻辑;其余各类包括空间能力、体能、音乐才华;



最后两项是嘉纳所谓“个人能力”的一体两面：一是人际技巧，如医生或马丁·路德·金这样的领袖；另一类是透视心灵的能力，如心理学大师弗洛伊德。

这种多面向的智能观可以更完整地呈现出孩子的能力和潜力。嘉纳等人曾经让多元智能班的学生做两种测验，一种是传统标准的“斯坦福—比纳”儿童智力测验，另一种是嘉纳的多元智能测验，结果发现两种测验成绩并无明显的关联。智商最高的儿童（125到133分）在十类智能的多元测试中表现各异：四个音乐较佳，一个特长是逻辑，一个是语言，而另外五个高智商的孩子在运动、数字、机械方面都不太行，运动与数字甚至是其中的两个孩子的弱点。

嘉纳的结论是：“斯坦福—比纳”智力测验无法预测孩子在多元智能领域的表现。反之，教师与家长则可以根据多元智能测验，了解到孩子将来可能会有杰出表现的性向。

可见，传统的智力测验存在着严重的局限性，然而智商对于事业的成功一直被视为最重要的先决条件，不过现在，这一现象终于有了改变。

美国曾经有这样一条轰动全国的消息：

杰森是佛罗里达珊瑚泉中学二年级的学生，成绩非常优异，一心想要读医学院，而且是以哈佛为目标。有一次考试，物理老师大卫只给他80分，杰森深信这项成绩将影响他的未来，便带了把刀子到学校，接着在实验室与大卫老师发生冲突，他举刀刺中大卫的锁骨部位，后来才被制服。

在后来漫长的诉讼中，四位心理学家与心理医师声称杰森行凶时丧失理智，最后杰森被判无罪。杰森自称他因成绩不佳准备自杀，去找物理老师是要告诉他自杀的意图。但大卫坚信杰森因成绩太低愤愤不平，决意要置他于死地。杰森后来转学到私立学校，两年后以极优异的成绩毕业。

这里有个问题值得我们探讨：那么聪明的学生怎么会做出那么不理性的事，岂不是很笨？其实答案很简单：学业上表现的聪颖与情绪的控制关系不大。再聪明的人也可能因情绪失控或一时冲动铸下大错，高智商的人在个人生活上可能显得出奇的低能。

哈佛大学爱默特学院有一位同学成绩很好，入学时测验分高





达 800 分，聪颖过人，只可惜他总是四处游荡，迟睡晚起，因而经常逃课。他费了近十年才拿到学位。

有些人在潜力、学历、机会各方面都与别人相当，后来的际遇却大相径庭，这便很难用智商来解释。曾有人追踪 1940 年哈佛 95 位学生中年的成就，发现就薪水和本行业位置来说，在校考试成绩最高的不见得成就最高，对生活、人际关系、家庭和爱情的满意程度也不是最高的。

另有人针对背景较差的 450 位男孩子做同样的追踪，他们大多来自移民家庭，其中三分之二的家庭仰赖社会救济，住的是有名的贫民窟，有三分之一的孩子智商低于 90。研究同样发现智商与其成就不成比例，譬如说智商低于 80 的人里，7% 失业 10 年以上，而智商超过 100 的人之中同样也有 7%。就一个四十几岁的中年人来说，智商与其当时的社会经济地位有一定的关系，但影响更大的是儿童时期处理挫折、控制情绪以及与人相处的能力。

另外一项研究的对象是 1981 年伊利诺伊州某中学 81 位毕业演说代表与致词学生代表，这些人的平均智商是全校之冠，他们上大学后成绩都不错，但到近 30 岁时却表现平平。中学毕业 10 年后，只有四分之一在本行业中达到同年龄的最高层次，很多人的表现甚至远远不如同侪。

波士顿大学教育系教授凯伦·阿诺曾参与上述研究，她指出：“我想这些学生可归类为尽职的一群，他们知道如何在正规体制中有良好的表现，但也和其他人一样必须经历一番努力。所以当你碰到一个毕业致词代表时，唯一能预测的是他的考试成绩很不错，但我们无从知道他适应生命顺逆的能力如何。”

这也是问题的关键所在：学业成绩优异，并不保证你在面对人生磨难或当机会来临时会有正确的反应并采取适当的措施。

《钟形曲线》一书强调智商的重要，但是作者也没有否认非智商因素的重要性：“假设一个人参与性向测验，数学一项仅得 50 分，也许他不宜立定志向当数学家。但如果他的梦想是自己创业、当参议员或赚 100 万，并非没有实现的可能。影响人生成就的因素实在太多，相比之下，区区的智力测验何足道哉。”

看到上述这些事例，我们不禁产生一个问题，那就是如果智商

