

# 高情商与 情绪控制力

[英] 吉尔·海森 (Gill Hasson) 著  
苏雪梅 译

从情绪的角度解读情商的日常应用

UNDERSTANDING  
EMOTIONAL  
INTELLIGENCE



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 高情商与 情绪控制力

[英] 吉尔·海森 (Gill Hassin) 著  
苏雪梅 译



UNDERSTANDING  
EMOTIONAL INTELLIGENCE

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

高情商与情绪控制力 / (英) 吉尔·海森  
(Gill Hasson) 著 ; 苏雪梅译. — 北京 : 人民邮电出版社, 2018.10

ISBN 978-7-115-49289-0

I. ①高… II. ①吉… ②苏… III. ①情绪—自我控制—通俗读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第204811号

### 内 容 提 要

为什么有人身处困境也能从容应对,有人却全面溃败,不知如何收拾?为什么有人仅靠直觉就能高效决策,有人分析了无数资料还是无法判断?为什么有人能控制自己的情绪,有人却受冲动的摆布?决定这些不同的就是我们的情商。

本书作者吉尔·海森作为情绪指导专家研究了多年的情商,这是她从情绪的角度探讨情商的一本重要著作。一方面,本书能帮助我们认识情绪是如何发挥作用的,使我们觉察并了解自己的情绪,更准确地掌握自己的决定、想法和行动;另一方面,本书还可以帮助我们理解他人的感觉、情绪以及需求,让我们更好地激励他人,与他人建立融洽的关系。

本书非常适合大学生、初入职场年轻人以及渴望管理自己情绪的读者阅读,我们相信,大家在阅读后会发现自己越来越能面对人生中的失意,越来越能管理好自己和他人的情绪。

---

◆ 著 [英] 吉尔·海森 (Gill Hasson)

译 苏雪梅

责任编辑 姜 珊

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市祥达印刷包装有限公司印刷

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 8

2018 年 10 月第 1 版

字数: 150 千字

2018 年 10 月河北第 1 次印刷

著作权合同登记号 图字: 01-2013-5711 号

---

定 价: 49.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147 号

Understanding  
Emotional Intelligence

## 前言

切记，人与人之间的相处之道，并非逻辑和道理，  
而是感受和情绪。

——戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie)

“情感”引发行动，也有可能让我们采取错误的行动。“情感”的英文单词是 Emotion，Emotion 在拉丁文中被表示为“motus anima”，含义是“推动行为的内在精神力量”。

无论我们认为自己行动时多么合乎逻辑、讲道理和充满理智，但是，真正激励和驱使我们的还是我们的情感。在我

们对于人与事物的观察、理解和解释方面，情感起着关键作用。

---

从情商的角度来讲，理智与情感水乳交融，二者具有同等重要的意义。

---

情感很容易被我们忽视，或避之不及，因为混乱的情绪常被看作是理性思考和决策的干扰因素。理智常常被看作是独立于情感之外的，并且是高于情感的。但是，从情商的角度来讲，理智与情感水乳交融，二者具有同等重要的意义。

情商决定了我们如何有效地认识、理解、应用和管理自己以及他人的感觉。这一系列的能力，是决定我们在个人生活和职业生涯中与他人的相处状态的重要因素。

我们可能都认识一些善于觉察和管理自己情绪的人：他们能够觉察和理解自身的感受，也能够很得体地表达自己的感觉。不管情况多么糟糕，他们都不会让自己被情绪牵着鼻子走，他们能够恰当地处理一系列情绪，比如失望、嫉妒、内疚等。

他们非常认可自己，也能够坦然地表达自己对于他人的

赞赏、同理心和怜爱之情。高情商的人遵从自己的内心感受，与其他人保持和谐的关系。他们是高明的决策者，深谙何时要相信自己的直觉，何时应利用自己的潜意识。

这样的人也很善于沟通，他们通常都知道自己应该说什么、怎么说，最重要的是，他们知道什么时候把话说出来。他们擅长睿智地寻求帮助，也不会困惑于说服和影响他人。尽管如此，他们不会为了达到自己的目的而操控或者玩弄他人的情感。

生气时，这些人会恰当地管理自己的情绪，同时依然勇于坚持自己的立场。受到伤害时，他们不会因为顾虑而强忍着眼泪。犯错误时，他们愿意承认自己的错误，不会因为尴尬而拒绝道歉。

无论自己身上有哪些优缺点，这样的人通常都会坦诚而真实地看待自己。他们为自己的情绪负责，不会从其他人身上找原因，更不会因为自己的感受而责备他人。他们接受生活的挑战，能够承受挫折；他们积极乐观地看待自己，看待周围的每一个人，也积极乐观地生活。他们了解自己，也能

够很好地觉察和应对他人的情感需求。

你想让自己成为这样的人吗？本书描述了很多可供参考的具体方法。

## 怎样使用这本书

本书由两部分组成。第一部分介绍了如何识别、理解和管理情绪的技巧。第二部分则主要关注如何在特定情境下有效地应用你的情商能力。

原则上讲，我当然希望你能够一页一页地阅读这本书，从第 1 章开始，按顺序读到第 15 章。不过，如果你的阅读习惯和我的一样，那么这本书同样适合跳跃式阅读。也就是说，如果你想要了解怎样管理情绪，那么你可以直接从第 6 章开始阅读；如果你想学习怎样管理他人的情绪和感受，那么就请直接阅读第 7 章。

但是，如果你的出发点是更好地理解情绪的存在和特点，那么你可以从第 1 章开始，然后跳到第 4 章。

想了解自己的情商能力吗？你可以直接翻到第 2 章的测

试部分。这个测试能够让你看到自己目前的优势，以及你的情商能力在哪些方面和情况下还有待提高。无论你的情商水平如何，如果你想更多地了解为什么自己和其他人会产生特定的反应模式，那么你可以直接阅读第3章。

研究表明，人际交往中的情绪和感受，93%是通过非语言的方式表达交流的。所以，如果你想要提高情商能力，自然需要更多地关注非语言表达能力。第5章的内容对此有所帮助。

在第一部分的各个章节中，我提供了大量的实用建议和技巧，帮助你情商理论应用到生活实践中去。你可以学习的内容包括：怎样改变自己的情绪观念、怎样提高自己的直觉能力、怎样帮助孩子提升情商能力，以及其他能够怎样帮助你提高你的情商能力等。参考那些最能够引起你关注的建议和技巧，通过实践你的情商能力将很快获得提高。

不过，在面对某些特定情况时，我们常常需要一些更有针对性的建议。本书的第二部分关注这些特定情况，比如放手、说服和影响他人等。如果你需要了解怎样面对失望或内



疾的情绪，那么你可以阅读第 10 章和第 14 章的内容。

如果你想要了解导致愤怒的原因，以及如何管理自己和他人的愤怒情绪，第 12 章会帮到你。

人生总是喜忧参半。如果说收到糟糕的消息是一种挑战，那么怎样向别人传达让人感觉不好的坏消息，则是最艰难的情绪挑战之一。翻到第 15 章，你将学到如何坚定而充满技巧地向他人传达不好的消息。

还好，给予肯定和赞美时，我们不需要像传达不好的消息那样，注意自己的遣词造句是否准确到位；即便有点词不达意，你所表达出的真挚情感也比没有被表达出来的赞美之心更好。请阅读第 13 章，探索怎样通过应用自己的情商创造积极的影响。这就是情商的力量！

你的情商能力越强，你就越能够从容面对人生的高潮与低谷，得失与成败。让我们学会理解并管理自己的情绪感受，接纳并影响他人的情绪感受，从而打造能够实现共创的持久而高效的人际关系，并取得生活及事业上的成功。

愿每一位读者都能成为最棒的人！

Understanding  
Emotional Intelligence

## 目 录

---

### 第一部分 理解情绪

#### 第1章 情绪和情商 // 3

情绪可以增加人类的经验，也可能会限制人的经历，以此增加人的体验深度，提高人的注意力。情绪能给我们提供意义感、目标感和成就感。情绪也能使人更有胜任力且能够培养一种自主权和掌控感，让人有能力去实践和成就自己的选择。而情商意味着识别和理解情绪、利用和管理情绪——既包括你自己的情绪，也包括他人的情绪。

## 第2章 你的情商水平如何 // 33

在本章的量表框中，左边的内容是一些可能发生的情况，你可以在右边的量表框里用1~10分给每种情况打分。举例来说，当你收到一封让你生气的邮件时，你很难在心情平静之前做出回复，那么你就给自己打2分。但反过来说，如果看完一部悲伤的电影使你大哭一场，而且你并不会因此感到尴尬，你可以给自己打9分或10分。

## 第3章 关于情绪的信念和假设 // 41

尽管我们有关情绪的信念和态度早在孩童时期就已形成，但是你的信念可以改变，你可以学着用一种更加积极有益的方式思考。学习改变思考情绪的方式是提升自己情商水平的最好方法，但这并不意味着改变自己的情绪——这只关乎看待情绪的方式。事实上，用一种新的方式思考问题并不像想象中那么难，因为我们的大脑具有一定的可塑性！

## 第4章 识别和理解情绪 // 63

虽然我们都有情绪需求，但是每个人的需求强度不尽相同，就像我们当中有些人需要水，有些人需要食物，而有些

人需要睡眠一样。与此相同，有些人也许需要一种成就感，有些人也许需要被接受和被尊重。试着识别情绪需求，将有助于你承担满足这些需求的责任，你不会因为自己未满足的情绪需求责备别人。

## 第5章 情绪的非语言表达模式 // 87

我们所有的非语言行为都表现在我们听、看、动和反应的方式上。由于你意识不到自己用非语言的方式传递了多少信息，因此，非语言的信息通常向外界透露了你的想法、感觉和情绪，且比你说出来的话更为真实可信。当你和别人发生互动时，你其实是在解读或者领悟他们的非语言交流，只是你往往意识不到这一点。

## 第6章 管理情绪 // 117

试着去发现你所在处境中的积极方面总是能使你以不同的方式看待事情，并且能够提高你管理情绪的能力。比如，你可能没有得到晋升，并且你不喜欢得到晋升的那个人，但这至少意味着他将离开你所在的部门，你再也不用和他一起工作了。而且，这可能会促使你去寻找一份新工作。所以你要将注意力放在这上面。

## 第7章 管理他人的情绪 // 135

管理他人的感受和情绪的奥秘不是仅仅倾听他们所说的和知道如何回应他们，这还意味着我们要知道何时去讨论事情。这才是高情商的表现。通常，讨论某事的时间确实有好坏之分，也存在他人是否更愿意敞开心扉、善于倾听和谈论的时机之分。如果你不确定，那就问一下：“这是不是讨论……的合适时间呢？”

---

## 第二部分 管理情绪

## 第8章 说服和影响 // 165

首先要明白你想要的，其次要记住“说服应该是建议而不是命令”。毫无疑问，你可以通过命令来操控人们去做你想让他们做的事情，强迫人们按照你的方式做事，或者为了你的利益完成某些事。这样做，你可能会在短期内成功地完成工作，但是从长远来看，你不会赢得支持。

## 第9章 委托他人 // 173

委派工作时，我们要让接受任务的人清楚自己需要做什么、如何做以及何时做。制定目标后就要开始行动，同时搞明白自己希望得到的结果。告诉其他人你的想法，然后观察他们的反应。通过恰当的方式将工作委托给合适的人，不仅合理利用了彼此的时间，发挥了彼此的特长，而且还为自己减轻了工作量和工作压力。

## 第10章 适时放手 // 179

很多人觉得选择就此结束很困难，因为我们一直考虑的是已经失去而无法索回的东西，诸如时间、精力、爱情和金钱等。这些“沉没成本”会诱使我们认为，只要坚持就会有好的结果，所以我们才会继续为某人或某事投入更多的时间、精力和金钱，即使它明显不会给我们带来任何好处。

## 第11章 与自己不喜欢的人相处 // 185

只有弄清自己的感觉，才能更好地让他人感知和理解它。你可以这样开始，“我感到”，而不是“你让我感觉”。比如，当你说“你让我感觉很尴尬”时，你实际上是在责备让你有

这样感觉的人。相反，当你说“听到你说这些，我感到有些尴尬”时，你是在通过这种方式承担这种感觉的责任。

## 第 12 章 当你生气的时候 // 193

愤怒可以解决问题，但是不要因此搞砸你的人际关系。当有些事需要改变时，愤怒不仅能够让你更加清醒，还能够给予你力量去解决它。当然，你不总是有机会向别人直接表达自己的愤怒。像大多数人一样，你可能会因为他人的驾驶技术不佳而发火。跟在其他车辆后缓慢行驶，令你很恼火。可是除此之外，你别无选择。

## 第 13 章 正向力 // 209

有些人在接受赞美和感激时会感觉不适应，这可能是因其受到关注而感觉很尴尬。要学会在大方地接受赞美的同时感谢对方的好意。将接受称赞也视为一种称赞，这能显示出你很信任和欣赏别人的判断和意见。试着更关注接受赞美这种行为，而不是赞美的内容。这可以帮助你接受赞美时，表达你对对方的谢意。

## 第 14 章 拖延和内疚 // 217

不管出于何种原因，如果你的“内心批判家”谴责了你，你就会感到内疚，会因为没有做到原来设想的事而无法放过自己。你给自己设置了很多消极的想法，而这些想法在未来的生活中会给你拖后腿。一旦你能够正确看待自己的内疚感，找到问题的症结所在，今后再遇到此类问题时，将会降低拖延发生的概率。

## 第 15 章 传达坏消息 // 227

有时，坏消息来得太突然，完全出乎意料。如果你希望在恰当的时机说出坏消息，那么你可以说“我想和你谈谈关于……”，至少这样可以制造一种谈话的气氛和语境。在没有做好铺垫之前，最好不要将坏消息说出口。在这种情况下，你可以事先准备好要说的话，预先设想一些对方在听到消息后可能出现的反应和疑问。

## 后 记 // 237





第一部分 ◀ 理解情绪 ▶