

实用成功经典

挑战智慧极限



EQ 训练教程

Emotional Quotient School

——情感技巧与成功素质

人的智商不仅是有
限的，而且来自
天赐与命运。

情感智商
则来自后天
的情感
教育与自我
心理训练。

情感智商并非
深不可测，情感
技能训练已成为
欧美高等教育

必修
课程。



如何提高情感
智商，已成为
人们追求
成功事业，
享受幸福
人生的
前提。

情感技能
训练，使平凡
的人们创造不平凡
的事业，使你并
不完美的
人生尽善
尽美。

B848.4

W33

553

EQ 训练教程

——情感技巧与成功素质

王化桥 编著

**Emotional
Quotient
School**



A0825069

西南交通大学出版社

EQ 训练教程
——情感技巧与成功素质
王化桥 编著

※

西南交通大学出版社出版发行
(成都市二环路北一段 610031)

成都飞鹰彩印厂印刷

※

开本 850×1168 1/32 印张 12.5 字数 305 千字

1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—6000 册

ISBN7-81057-123-0/B·023

定价:21.80 元

第一部

EQ与成功素质

任何领域的成功者与领导者都有与众不同之处，那便是他们都有较高的情感智商

——戈尔曼

第一章 高 EQ=成功素质

●成功的大秘密

纽约首屈一指的毛纺织品批发商杰姆斯·达勒柯特,有一年雇佣了一个少年杂役,名叫乔瑟夫·吕。他每天早晨六点钟要到达弗兰克林街的办公室,在七点三十分办事员们到来之前,把全部办公室打扫整理好。白天一整天,还得为一位患肠胃病的董事来回不断地送热水。

周薪升到 5 美元的时候,乔瑟夫断然地申请到外面去推销毛纺织品。他既年轻,身体又弱小,然而他得到了批准,做了推销员。不久他便能得到订货了。

一场历史上罕见的大风雪袭击了全纽约。就在这大灾难之后不久,一般推销员都在将近中午时分才赶到弗兰克林街的办公室,争先恐后地聚拢在火炉旁,尽兴地聊天。

他们认为,在这样的天气里休息聊天是天经地义的,如果出门推销,吃苦受罪不说,还可能没有什么收获。

那天下午相当晚了,大门被一个人打开,一股寒冷刺骨的北风直冲进来,同时,几乎冻僵了的乔瑟夫,像醉汉似地摇晃着走进屋里。

“还是董先生来上班了”。一个老资格的推销员语含讽刺地

说。

“不过，我把今天应做的工作全做完了。”乔瑟夫回答道，“像这样的大风雪，没有多少竞争对手，所以给客人看了更多的样本，他们很满意。我今天得到了 43 件订货”。

乔瑟夫立即被调升为正式的推销员，薪俸也增加了许多。

乔瑟夫后来成了世界上最大的不动产商人。

乔瑟夫的成功显然不在于他的智商比别人高多少或其他什么因素，而是来自于他人性深处的某种原动力。一般人在遇到一场罕见的大风雪后很快就为自己找到懈怠的借口，如果让他们奔走风雪之中，他们一定会感到非常沮丧，可能会认为这种情况表明了自己的无能、是一种可悲的命运。但乔瑟夫却能用热情的眼光看待这场大风雪，并从中发现了成功良机，这表明他在处理自己的情绪及自我激励方面高人一等，这正是他取得成功的秘密。

人们逐渐发现，在推销工作中，人的情绪是推销成功的最重要因素，它远远高于包括智力因素在内的其它因素，乐观的人常常能取得惊人的成功，而那些因被屡次拒绝而心情沮丧的人则一败涂地，于是，“情商”这个概念受到了人们的重视。

1990 年，美国耶鲁大学的彼得·沙洛维教授和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授正式提出“情感智商”这一术语。随后知识界、企业界及新闻媒体掀起了一阵探索认识情商的热潮。人们发现，那些能够敏锐地知觉他人情绪、善于控制自己情绪的人更可能取得成功，成功因素中竟有超过 70% 的部分属于情商范畴。

现在，人们提出了这样的观点：情商才是人生成就的真正主宰！

●识别 EQ

情感智商包括四方面内容，以下是这四方面能力的详解：

A、情绪的知觉、评估和表达能力

1、从自己的生理状态、情感体验和思想中辨认自己情绪的能力；

2、通过语言、声音、仪表和行为从他人、艺术作品、各种设计中辨认情绪的能力；

3、准确表达情绪，以及表达与这些情绪有关的需要的能力；

4、区分情绪表达中的准确性和真实性的能力。

B、思维过程中情绪促进能力

1、情绪思维的引导能力；

2、情绪生动鲜明地对与情绪有关的判断和记忆过程产生积极作用的能力；

3、心境的起伏使个体从积极到消极摆动变化，促使个体从多个角度进行思考的能力；

4、情绪状态对特定的问题解决所具有的促进能力。

C、理解与分析情绪，可获得情绪知识的能力

1、给情绪贴上标签、认识情绪本身与语言表达之间关系的能力；

2、理解情绪所传递意义的能力；

3、认识和分析情绪产生原因的能力；

4、理解复杂心情的能力。

D、对情绪进行成熟调节的能力

1、以开放的心情接受各种情绪的能力；

2、根据所获知的信息与判断成熟地浸入或离开某种情绪的能力；

3、成熟地监察与自己与他人有关的情绪的能力。

个人情商的高低反映了个体的社会适应性，是用于预测一个人能否取得成功的更有效的东西，因此情商理论被认为是本世纪最重要的心理学研究成果之一。情商可以使人在科学的层次上把

握自己,它是具有革命性的文明的导入。

●情感生活技巧决定命运

心理学的公开秘密:EQ 测试、SAT 学习能力倾向测验等等,尽管现在颇为流行,其实很难预测人生的成功与否。

顶尖聪明人被激情与冲动的狂风巨浪打翻人生航船,高智商(IQ)者在个人生活中一筹莫展的事例并不少见。

但是不可否认,就总体而言,IQ 与人生境况确有关系:低 IQ 者大多一辈子干体力活,而高 IQ 者多收入丰厚,虽然不能一概而论。

不过,若以 IQ 预测未来成就,例外大大多于一般,IQ 至多只能解释成功因素的 20%,其余 80%归于其他因素。有观察家指出:“我们在社会阶梯上的最终位置,绝大多数取决于非 IQ 因素,如生活阶层、机遇等。”

那些学历、机遇、潜力大致差不多的人为什么命运迥异?这很难用 IQ 来解释。在一项对 40 年代 95 名哈佛毕业生(当时上长春藤学院的学生的 IQ 分布比今天的学生更分散,即比今天的差异更大)直到中年的追踪研究中发现,那些大学里考试成绩最高者,相对于成绩低一些的,在以后的收入、成就、行业地位等方面并不一定有更大的成功。他们在生活满意度、友情、家庭以及爱情上也不见得理想。

同时研究的对照组中 450 个被试者来自距哈佛几个街区,当时是马萨诸塞州萨默维尔市有名的“肮脏贫民窟”的移民家庭,其中,2/3 靠社会救济。这一组里有 1/3 的人 IQ 低于 90。同样,IQ 与他们今后的工作或人生也无甚相关。比如,IQ 低于 80 的人中有 7%失业达 10 年甚至更长,而 IQ 高于 100 的人里面也有 7%的人同此命运。在 47 岁的年龄,IQ 与社会经济地位确有相关。但对儿

童来说,应付挫折、控制情绪、与人相处的能力对未来人生的影响更为重大。另一项追踪研究的对象是 81 名伊利诺斯州 1981 年届的第一第二名优秀高中毕业生。他们学业自是一流,进入大学后仍是佼佼者,但到接近 30 岁时,却只达到成功的平均水平左右。中学毕业 10 年后,只有 1/4 的人处于自己所在专业领域的同龄人中的最高地位,其余大多数人则远非理想。

追踪这些优秀学生的研究者之一,波士顿大学教育学教授卡伦·阿诺德解释说:“我想他们属于‘尽职者’这一类型,即懂得如何在现有的教育体系中取得成功。不过优秀生也需和我们大家一样努力。知道某人是毕业生致辞代表,你可确知他或她的学业成绩出类拔萃,但你却无从得知他们应对今后人生沉浮、世事兴衰的能力如何。”

这就是问题所在:学业优良却并不能为人生的机遇或激流险滩提供准备。明明高 IQ 却不能保证成功、发达或人生幸福。我们的学校和传统教育只看重学业能力,而忽视了情感智商的一系列特质(有些甚至可称为人格特质)——殊不知正是这些特质极大地主宰了我们的个人命运。

情感生活也像数学或阅读一样,要求特有的能力,操作的技能是有高有低的。为什么有的人生活和事业一帆风顺,而另一些人虽有同等的智力,却运交华盖,处处碰壁,这就是情感智商低的不同结果。情感潜能可说是一种“中介能力”,决定了我们怎样才能充分而又完美地发挥我们所拥有的各种能力,包括我们的天赋智力。

人生的成功可谓“条条大路通罗马”,各个领域、各种能力都有用武之地。在我们这个日益重视知识的社会,技术技能自然是不可少的。

有个小孩子们讲的笑话说,“一个笨蛋 15 年后会变为什么?”答曰“老板”。也就是说,即便是笨蛋,只要其情感智商略占上风,在职业领域就不会一败涂地。大量资料显示,情感智商高者,即能清

醒了解并把握自己的情感,敏锐感受并有效反馈他人情绪变化的人,在生活的各个层面,无论在爱情、亲情,甚或在领悟组织机构中主宰个人沉浮的不成文游戏规则等方方面面,都占尽优势。情感智商充分发展的人,其生活更有效率,更易获得满足,更能动用用自己的智能获取丰硕成果;反之,不能驾驭自己情感的人,内心的激烈冲突削弱了他们本应集中于工作的理性思考的能力。

●情商与多元智能

心理学家加德纳最早指出了我们关于智力的传统观念的狭隘。美国斯坦福大学心理学家刘易斯·特曼首先研制出纸笔形式的 IQ 测验,这种方法在第一次世界大战期间曾大规模地测试过二百多万美国人,此后 IQ 测试便风行全世界。加德纳称之为“IQ 思维模式”:“你是否聪明,与生俱来,后天无能为力。IQ 测试告诉你的就是这一点。进大学的 SAT 测试基于同样的观念,以为所测的单一学习倾向能力能决定人的未来。这种思维模式渗透了我们的社会。”

加德纳在 1983 年出版的著作《心智的结构》中,态度鲜明地驳斥了这种 IQ 观念,引起广泛反响。他指出,决定人生成功的并不仅仅只有一种智能,只由单一成分构成,而是至少包含 7 种主要类别的广谱智能。除了两种标准的学业能力,即语言与数理逻辑外,其他还有:空间认知能力,艺术家和建筑师所必需;运动才华,玛莎·格雷厄姆或魔术师约翰逊所表现出来的优雅与灵活;音乐天赋,莫扎特或贝多芬所具备的素质。最后两种则是加德纳称为“个人智能”的团体两面;一面是人际关系技能,如心理治疗大师卡尔·罗杰斯或世界级领袖人物马丁·路德·金展示的;另一面则是所谓“内心的”自我审视能力,虽不能如天才弗洛伊德,但却是必需的一种自我反省能力,能把握自己内心的真实情感、自我调谐、获取内

在的满足。

加德纳智能观的操作性概念就是多元化,它抛弃了传统 IQ 概念的单一性和一成不变性。那种狭隘的 IQ 观念通过建于其上的重重考试、测验,在现代人的受教育过程中,暴虐专制地决定我们的未来:因 IQ 分数,你将分流入职业技术学校或是挤进读大学的行列,甚至读什么样的大学也以此而定;全然不考虑 IQ 之外真正影响人生的多种多样的智能与技能。

将智能划分为 7 类也是人为的,人类智能的多元化及丰富多彩远不能就此简单分类。加德纳及其同僚把这 7 类再划分为 20 种。比如,人际关系能力就又分作了 4 种:领导能力,发展人际关系的能力。

智能的这一全方位、多元化的观念比传统 IQ 更能代表儿童未来成功所需的能力与潜力。对“广谱智能”实验班的学生用标准的斯坦福比奈智力量表及加德纳的多元智能量表进行测试,结果两种测试分数之间没有明显相关。5 个 IQ 分数顶尖的孩子(125 至 133 分)在多元智能量表 10 项上的得分却差异很大。这 5 个以 IQ 标准看来是“最聪明”的孩子,一个在 10 项中的 3 项上得高分,另 3 个有两项,还有一个只有一项。而且这些高分项目都很分散:有 4 个长于音乐,一个视觉艺术突出,一个社会认知不错,一个逻辑是强项,还有两个擅长语言。这 5 个高 IQ 孩子在运动、数学、机械方面都不理想,其中两个的运动和数学可说是弱项。

加德纳的结论是,斯坦福比奈智力量表无法测出儿童在多元智能活动中不同项目上的成功表现。反之,多元智能量表可使家长和教师清楚地看到儿童自发的兴趣产生于哪个方面,从而引导他们将其发展成强烈的爱好,也许今后他们能在此领域取得辉煌成就。

人际关系技能是指理解他人的能力:理解他人的动机、工作方式和方法以及怎样与他人合作等。成功的销售商、政治家、教师、临

床医师、宗教领袖等，都需要具备高水平的人际关系技能。自我内在审视能力则是一种指向内在自我的相关能力。这种能力可通过自我反省形成一个准确真实的自我模式，依此模式进行有效的人生操作，调谐内在与外在世界。

●IQ 型与 EQ 型

智商(IQ)与情感智商(EQ)各自独立，而非对立矛盾。我们常常把聪明与情感敏锐相提并论。智商极高但情感智商极低，或反过来，智商极低而情感智商极高并不太多；IQ 与 EQ 的某些方面确有关联。虽有相关但又不大，再次反证这确实是独立的两大领域。

与大家熟悉的 IQ 测试不一样，到现在为止仍没有可称为“情感智商量表”的纸笔测试，也许永远也不可能有。不过，对情感智商的各个成份都有了大量的研究。比如，可通过看录像上的面部表情，说出其代表的情绪来测试移情能力。美国加州大学伯利分校心理学家杰克·布洛克，采用一种称为“自我恢复力”——很接近情感智能，包括了主要的社会与情感智能的测试来区分两种理论上的纯粹类型：高 IQ 者与高 EQ 者。差异是显而易见的。高 IQ 的纯粹型（排除情感智商）简直就是知识分子的漫画像：思维领域雄才大略，人际关系浑浑噩噩。男女两性间略有差别。

高 IQ 男性更为典型——这本不奇怪——智力兴趣广泛，能力多样化；野心勃勃，富于成果；呆板固执，不为自身事物困扰；爱批评好挑剔，凌驾于人却又压抑郁闷；性与感乐拘束不自在，表情淡漠，超然独立；情感贫瘠，冷若冰霜。

与之对照，高 EQ 的男性，社交兴趣浓厚，外向而快乐，不易恐惧担忧，不喜沉思默想；热情投入，敢负责任；正义正直，同情关怀，情感生活丰富深厚，适度适当；对自我、他人与社会环境感到满意。

高 IQ 纯粹型的女性，智商高自信心也高，思维表达流畅，尊

重理性,智力兴趣广泛,尤重美学;内向自省,易于焦虑、反思、愧疚,难以公开显示愤怒,常常间接流露。

高 EQ 的女性,敢于坚持自己观点,表达情感直截了当,适度适当(不会突然爆发失控,过后追悔莫及);自我评价积极肯定,有生活价值感;像男性一样外向爱交际,应急反应良好,易于结交新朋友;自我惬意满足,休闲娱乐自在,感官享受坦然。与前一类型女性朋友相反,她们很少焦虑、内疚或沉溺于反思反省。

以上勾画当然是极端的,我们大多数人都是智商与情感智商在不同程度上的组合。不过这些描述可指导我们认识每一个方面将给人性增添哪些特质。人同时具有这两者智能,认知和情感水平达到一定程度,上述画面渐渐融合。就人性的本质特征而言,仍是情感智商更有助于我们人性的完整。

第二章 情绪与情商

●情感技巧的超常威力

据稗史记载，唐代的徐敬业举兵讨伐武则天时，请骆宾王写了一篇檄文。有人把它读给武则天听。武氏只是嬉笑，说是“秀才造反”。

俗语云：“秀才造反，三年不成”，何足挂齿！

可是，当她听到文中的某两句话时，脸色蓦然惨变，随即，冷酷的杀气浮现在刚才还是光艳照人的花容上。

是什么样的两句话有如此之大的威力，慑住了这位千古第一位的铁女人呢？

这两句话是：

一杯黄土未干，

六尺之孤何托。

原来，前一句指她的丈夫新亡，后一句说她的儿女尚幼，势孤力单，这两句普普通通的话象一把利剑直刺着她的心灵痛处，使她不由自主地产生出骇人的心灵颤抖。

然而，一代帝王武则天很快平息了怒火，她微笑着对上官婉问，这篇檄文是谁写。当她知道是骆宾王之后，极力赞赏，吩咐左右有朝一日能为己所用。

如果说,人的心理包括“情”和“理”的话,那么,十分显然,要激动一个人,理远不如情;要号召一个人,情比理容易;要完成某种事情,作为原动力,理的力量怎么也无法与情匹敌。

对情的认识永远没有结束的时候,因为它的力量过于巨大。

然而,武则天却发挥了她作为一代帝王的超常EQ素质,不仅控制了情绪的决堤,转而表达了宽广的胸襟,让群臣不能不为之折服、倾倒。

这正是情感技巧的超常威力。

●人类行为的主导因素

常听见有人作自我批评,说自己“太情绪化”,不过态度上往往有些含混,不难听出里面自得的一面,其实,情绪化是人的本性。

近年的研究结果证明,与成人有正常接触的婴儿,在两三个月时即能产生社会性微笑,也就是与成人在感情上的应答性反应;对成人引逗产生的全身活跃反应;以及视线追随从他身边离去的母亲并出现不安的反应等。这说明,情绪具有先天的性质,它自始至终伴随着我们漫长而又短暂的一生,并随时准备冲破理智的封锁。

著名心理学家斯坦利·琼斯于1970年写道:“人们早已知道,人类行为的主要决定因素是情绪,当情绪和理智相互争夺对意志的控制权时,往往是情绪获胜”。

激情大于理智——是福是祸一时难以评说,但这是人的命运,我们只能勇敢地正视它。

让我们先来看看一个典故:“慢火煮青蛙”。

有人做过一种实验,把铁锅置于柴火之上,放水煮沸,烈焰逼人,热气蒸腾,此时拿一青蛙放入沸水中,灵敏的青蛙往往能在一瞬间发动全身力量跃起,蹦到铁锅之外;但是把它放在冰水里,慢慢地加热,青蛙就会在锅里悠游,继而有些烦躁举动,当生命的本

能使它预感到巨大的威胁时，它却无力跃出铁锅了。

如果说青蛙在沸水中的猛然一跃表现了动物本能的爆发，那么，人的种种辉煌也是依靠激情的迸发才完成的。

人类社会之所以发展到具有高度现代化的今天，理性曾经发挥了巨大的作用，尤其是在过去的几百年中，理性主义曾经占据主导潮流，这样，当我们“理智”地回顾过去时，难免把由智商所评定的纯理智看得太重，强调得太过份了。仅凭经验就可知道，进行决策或采取行动时，情感与理智是并驾齐驱的，尤其，当情绪独霸天下时，理智就无能为力了。

●理智的无能

无论人类进化到何种程度，原始情绪始终潜伏在人类本性的深处。

这是一个由玩笑引发的悲剧。某日凌晨一点钟，14岁的马蒂尔德想给爸爸开个玩笑，躲进壁橱里。她想爸妈访友归来刚进家门时，突然跳出，大叫一声，吓他们一跳。

但其父母以为女儿当晚住在同学家。听到房里有响动，父亲马上摸出点375手枪，先查看了女儿的房间。一见有人从壁橱跳出，立刻开枪。马蒂尔德颈部中弹，应声倒下。12小时后不治身亡。

恐惧本是人类进化过程中遗留下来的原始情绪，驱使我们远离危险，保护家人。正是这一恐惧本能驱使父亲拿枪，搜寻他所以为的入侵者。恐惧使父亲甚至来不及听出女儿的声音，来不及看清枪口对准的是谁，便开枪了。进化论生物学家认为，这类自主性的反应早已烙印在我们的神经系统上，因为在漫长而又危险的人类史前时期，这关系着人类的生死存亡。更重要的是，据此才能完成进化的主要任务：种族绵延，并把这一反应模式溶入基因，一代代传递下去。马蒂尔德的悲剧真是对人类的残酷嘲讽。