

智慧快餐

六天学EQ



2.6

代中国领先知识丛书

延边大学出版社

B842.6

X44

智慧快餐丛书

六天学EQ

萧雪
编著



A0856611

延边大学出版社

第一天 初识 EQ

★人生的成就至多只有 20% 归诸 IQ, 80% 则受其它因素影响

● EQ 主宰人生

理智就是一切, 乃是西方某一哲学支派从古至今的基本前提; 我思故我在。如此前提之下的结论是, 人类可以以理智的方式战胜生活。而感觉只不过是困扰生活的因素罢了。

长久以来, 智商对于事业的成功和丰富私生活方面而言, 也一直被视为最重要的先决条件, 而这种假设也不会再被当作毫无根据的神话。在现代社会学方面, 所有伟大的成就——不管是牛顿的或是爱因斯坦的、黑森堡的 (Heisenberg) 还是派拉克的 (Planck) ——不能纯粹仅视为是伟大思想的成果, 因为缺乏具有动力的情绪及“富有预感”的感觉或直觉, 是绝对无法造就这一切的。

在西欧, 情绪和智能的“分家”有其很深的根源, 可以一直追溯到古代。事实上, 如果没有情绪的力量来承担及塑造, 思想是无法由历史也无法由个人发展出来的。

今日, 时机已经成熟了, 我们可以为情绪重新定位。举例来说, 在心理学上经常谈论到“情绪的转变”。尤其是社会及健康心理学家们, 早就肯定一向被漠视的“感觉”。他们认为, “感觉”对人类的经历及行为有一定的影响力。其中, 较新的看法认为, 分析力及理性的智能对生活的成就而

言，只不过是排名第五位的影响因素罢了。

在生活的每一个层面都适用“感觉”的复兴，此自有其实用的理由及根据。人际关系日趋复杂的现代及未来社会中，谁要是能了解，行为不仅由脑袋里的知识性智能，而且也由心中的情绪智能做为导向，那么，不管是在工作上、事业领域抑或在私人的人际关系中，谁便拥有了额外的优势。

IQ或性向测验虽然广为大众接受，事实上很难正确无误地预测个人未来的成就，这是心理学上尽人皆知的秘密。就大多数人做一整体观察，IQ的确有一定的意义：很多IQ低的人都从事劳力工作，高IQ者的薪水通常较高。但并不是毫无例外。

一般人总以为高IQ等于高成就，其实不但多例外，甚至可能是“例外”多于一般情形。人生的成就至多只有20%归诸IQ，80%则受其它因素影响。心理学家霍华·嘉纳（Howard Gardner）说过：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非IQ因素，诸如社会阶层、运气等等。”

有些人在潜力、学历、机会各方面都相当，后来的际遇却大相径庭，这便很难以IQ来解释。曾有人追踪1940年哈佛95位学生中年的成就（当时能够上长春藤学校的人IQ差异较今日大），发现以薪水、生产力、本行位阶来说，在校考试成绩最高的不见得成就较高，对生活、人际关系、家庭、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IQ低于90。研究同样发现IQ与其成就不成比例，譬如说IQ低于80的人里，7%

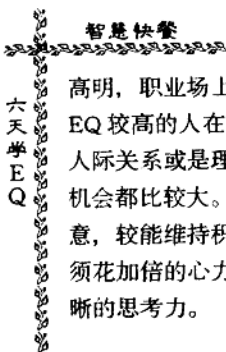
失业十年以上，IQ 超过 100 的人同样有 7%。就一个 40 几岁的中年人来说，IQ 与其当时的社会经济地位有一定的关系，但影响更大的是儿童时期处理挫折、控制情绪、与人相处的能力。

另外一项研究的对象是 1981 年伊利诺州某中学 81 位毕业演说代表与致辞代表学生，这些人的平均 IQ 是全校之冠，他们上大学后成就都不错，但到近 30 岁时表现却平平。中学毕业十年后，只有四分之一在本行中达到同年龄的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如同行。

波士顿大学教育系教授凯伦·阿诺 (Karen Arnold) 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辞代表，唯一能预测的是他的考试成绩很不错，但我们无从知道他应付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机会时会有适当的反应。既然高 IQ 不一定能与幸福快乐或成功画上等号，我们的教育与文化却仍以学业能力为重，忽略了与个人命运息息相关的 EQ（或可称为性格特质）。处理情感同样有技巧高下之分，同样有一套基本的能力标准，这和算术、阅读等能力并无二致。EQ 正可解释同样 IQ 的人何以有不同的成就，因为它可决定其他能力（包括智能）的发挥极限。

生命的成就绝对不只一条途径，正如所谓行行出状元。在这个知识日益重要的社会，技术能力当然是一条重要的途径。我们常听到小孩子说一个笑话：“一个笨蛋 15 年后变成什么？”答案是：老板。不过即使是笨蛋，如果 EQ 比别人



高明，职业场上的表现也必然略胜一筹。诸多证据显示，EQ 较高的人在人生各个领域都较占优势，无论是谈恋爱、人际关系或是理解办公室政治中不成文的游戏规则，成功的机会都比较大。此外，情感能力较佳的人通常对生活较满意，较能维持积极的人生态度。反之，情感生活失控的人必须花加倍的心力与内心交战，从而削弱了他的实际能力与清晰的思考力。

● EQ 探源：哈佛心理学家的新发现

传统对于智力的观念有很多限制，哈佛心理学家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 万美国人首度参加大规模的纸上智力测验，测验方式是史丹佛大学心理学家刘易士·特曼 (Lewis Terman) 刚发明出来的。此后数十年即嘉纳所谓的“IQ 思考模式期”：“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或愚笨。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。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》(Frames of Mind)，明白驳斥这种 IQ 决定一切的观念，指出人生的成就并非取决于单一的 IQ，而是多方面的智能，主要可分为七大类。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 (艺术家或建筑师)、体能 (如玛莎·万兰姆的优雅或魔术之师强森的灵活)、音乐才华 (如莫札特)。最后两项是嘉纳所谓“个人能力”的一体两面，一是

人际技巧，如治疗师或马丁·路德·金这样的世界领袖；另一类是透视心灵的能力，如心理学大师弗洛伊德。表现在你我凡夫俗子身上，则是能够敏锐掌握自我内心的感受，从生活中得到平静与满足。

嘉纳提出的最重要的观点是多元化，打破以 IQ 为单一不可动摇的标准的传统观念。他指出求学过程中的重重关卡（能力分班、联考等）都是建立在狭隘的智力定义上，完全无法反映实际生活中多种能力对个人成就的影响。

嘉纳指出，将智能分成七大类只是一种方便的做法，人类才能的多样性是无法简单分类的。嘉纳及其同僚曾尝试将这七类再细分为 20 类，例如将人际技巧再分成四类：领导能力、交朋友的能力、解决纷争的能力、分析社交生态的能力（前文所举四岁的茱蒂所表现的）。

这种多面向的智能观可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，一种是传统标准的史丹福毕奈儿童智力测验，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。IQ 最高的儿童（125 到 133 分）在十类智能的多元测试中表现各异。举例来说，IQ 最高的五个小孩中，一个在三个领域表现优异，三个在两个领域表现不错，另一个只有一项领域较杰出。且各人突出的领域相当分散：四个音乐较佳，两个特长在视觉艺术，一个是社交领会能力绝佳，一个特长是逻辑，一个是语言。五个高 IQ 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童的弱点。

嘉纳的结论是：史丹福毕奈智力测验无法预测孩童在多元智能领域的表现。反之，教师与家长可根据多元智能测验，了解孩子将来可能有杰出表现的性向。

嘉纳后来仍不断发展其多元智能观，他的理论首度问世后约十年，他就个人智能提出一个精辟的说明：

人际智能是了解别人的能力，包括别人的行事动机与方法，以及如何与别人合作。成功的销售员、政治家、教师、治疗师、宗教领袖很可能都有高度的人际智能。内省智能……与人际智能相似，但对象是自己，亦即对自己能有准确的认知，并依据此一认知来解决人生的问题。

嘉纳在另一篇文章中谈过这两种智能，他说人际智能的精义是“能够认知他人的情绪、性情、动机、欲望等，并能做适度的反应”。内省智能则是自我认知的钥匙，指的是“能够认识自己的感觉，辨别其异同，做为个人行为的依据”。

● 未来智能定义

耶鲁心理学家彼得·沙洛维在研究了哈佛心理学家嘉纳等人的智能学说之后，为EQ下了一个基本的定义，即如下的五个方面：

一、认识自身的情绪。认识情绪的本质是EQ的基石，这种随时随刻认知感觉的能力，对自己非常重要。不了解自身真实感受的人必然沦为感觉的奴隶，反之，掌握感觉才能成为生活的主宰，面对婚姻或工作等人生大事较能知所抉择。

二、妥善管理情绪。情绪管理必建立在自我认识的基础上，这方面的能力是如何自我安慰，摆脱焦虑、灰暗或不安。这方面能力较匮乏的人常须与低落的情绪交战，掌控自如的人则能很快走出生命的低潮，重新出发。

三、自我激励。无论是要集中注意力、自我激励或发挥创造力，将情绪专注于一项目标是绝对必要的。成就任何事情都要靠情感的自制力——克制冲动与延迟满足。保持高度热忱是一切成就的动力。一般而言，能自我激励的人做任何事效率都比较高。

四、认知他人的情绪。同情心也是基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。对他人的感受视若无睹的代价，以及利他精神与同情心的关系。具有同情心的人较能从细微的信息察觉他人的需求，这种人特别适于从事医护、教学、销售与管理的工作。

五、人际关系的管理。人际关系就是管理他人情绪的艺术，一个人的人缘、领导能力、人际和谐程度都与这项能力有关，充分掌握这项能力的人常是社会上的佼佼者。

当然，每个人在这些方面的能力不同，有些人可能很善于处理自己的焦虑，对别人的哀伤却不知从何安慰起。基本能力可能是与生俱来的，无所谓优劣之分，但人脑的可塑性是很高的，某方面的能力不足都可加以弥补与改善。

IQ 与 EQ 虽互异但不冲突，每个人都是两者的综合体，IQ 高而 EQ 奇低，或 IQ 低而 EQ 奇高的人都很少见。事实上，IQ 与 EQ 虽判然分明，二者之间确乎有一定的关联。

大家都很熟悉智力测验，但目前尚无所谓的 EQ 测验，将来也可能不会有。今天有关 EQ 的研究虽然日益丰富，但有些能力（如同情心）必须透过实况反应才能测验出来，例如让受测者从一个人的表情判读其情绪。不过仍然有人尝试比较 IQ 与 EQ 的差异。加州柏克莱大学心理学家杰克·布拉克（Jack Block）采用一种近似 EQ 的“自我弹性”为标准，比较高 IQ 与高 EQ 型的差异，发现两者确有天壤之别。

纯粹高 IQ 几乎是一种夸大可笑的知识分子型，知识的巨人，生活的白痴，但男女略有差异。男性的特征是具有广泛的知识上的兴趣与能力，有抱负有效率，呆板而顽固，不易为自身的问题困扰。此外也较骄傲好评断，一丝不苟自我压抑，面对性与感官享乐无法自在，疏离而淡漠。

反之，EQ 很高的人多是社交能力极佳，外向而愉快，不易陷入恐惧或忧思，对人对事容易投入，通常较直，富同情心，情感生活通常较丰富但不逾矩，自处和处人都能怡然自安。

高 IQ 的女性对自己的智力充满自信，善于表达自己的看法，具广泛的智识与美学上的兴趣，通常较内向，好沉思，易焦虑愧疚，不易公开表达愤怒（通常用间接表达的方式）。

EQ 较高的女性较能直接表达感受，富自信，觉得生命有意义，和男性一样外向合群，能适度表达感觉（而不会突然爆发情绪但事后又懊悔），善于调适压力，容易结交新朋友，无处不自安，能表现幽默的创意，能坦然享受感官的经验。与高 IQ 女性不同的是，这种人甚少觉得焦虑、愧疚而陷入忧思。

这几种典型当然是很极端的，多数人都是 IQ 与 EQ 的不同组合。但上面的叙述可帮助我们分析与了解个人的特质。而两者相较，EQ 仍是使我们成为完整个人的更重要因素。

● 中国人的 EQ

★ “世事洞明皆学问，人情练达即文章”

“EQ”学说最早发端于美国人丹尼尔·古尔曼的《情感智力》一书。这本书创造性地提出了“情商是决定人生成功与否的关键”这一崭新理念，智商（IQ）决定论也因之而成为历史。

EQ学说一经出世即风靡美国，并迅速波及全球，但对于中国人而言还是陌生的“舶来品”。其实，EQ学说在人类生活的每一角落都能找到出处，中国人的古老哲学中更是早已有之。《红楼梦》中有一幅对联，道是：世事洞明皆学问，人情练达即文章。“世事洞明”和“人情练达”就包含了多少EQ的因素。所谓“世事洞明”是指能认识自己，并能从细微的信息中察觉他人的需求，对周遭所发生的事能做出正确而合理的判断；“人情练达”当然就是指极佳的人缘和良好的人际关系了。这句话在古时的官场中盛行不衰，是士大夫阶层立身扬名的座右铭，在现代社会中，为官及经商者也同样需要“人情练达”方能登堂入室、应付裕如从而八面来风。

中国和西方在伦理道德、处世哲学上当然会有所不同，但是在一些根本问题上却有很多是相通的。如在对人的评判标准上，无论东方还是西方，都要求一个社会中人要诚实、正直、善良、勇敢、持之以恒、自我激励、心地无私、乐观幽默等等。EQ其实时时刻刻都在我们的生活当中起着举足轻重的作用，一个EQ高的人势必在生活中广受欢迎，在事业上大有可为。不仅现代人意识到了这一点，连我们老祖宗也早就有意无意地在培养着EQ。中国古代的“士”、“君子”、“淑女”一类的称谓也正是对这一种人的嘉许。所谓士有百行、妇有四德，除了封建的糟粕之外，都还可为今天所

延用。

要做一个高情商的人，首先要从孩子做起，所谓“子不教，父之过”，“身教重于言教”，都是中国人积累的EQ。著名的“孟母三迁”及“截发留宾”的故事其实都是孟子的母亲为培养一个好学上进、品格高尚的孩子所做出的牺牲和努力。今天的父母在望子成龙之余，不要忘了先让自己成为一个高情商的人，因为一个人的自私、狭隘、懦弱及侵略性会在有意无意间传导给孩子。

从中国人古老的思想体系中，我们早就读到过诸如“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”、“己所不欲、勿施于人”、“得道多助、失道寡助”、“心地无私天地宽”、“兼爱、非攻”、“艰难困苦玉汝于成”、“知足者常乐”等等至理名言，仔细分析一下，其实这些话都是EQ理念的折射。EQ其实并不神秘，EQ就在我们身边，在我们生活的方方面面。

所以，在我们学习和接受EQ这一崭新理念时，可以和自己以往的亲身经历和所受的教育加以综合分析，让我们能尽快插上EQ的翅膀，飞向成功的彼岸。

第二天 EQ 分析——打开情商之门

● 冷静、自省、旁观

★风来疏竹，风过而竹不留声；雁度寒潭，雁去而潭不留影。故君子事来而心始现、事去而心随空

——莱根谭

日本有一则古老的传说，一个好勇斗狠的武士向一个老禅师询问天堂与地狱的意义，老禅师轻蔑地说：“你不过是个粗鄙的人，我没有时间跟这种人论道。”

武士恼羞成怒，拔剑大吼：“老汉无礼，看我一剑杀死你。”

禅师缓缓道：“这就是地狱。”

武士恍然大悟，心平气和纳剑入鞘，鞠躬感谢禅师的指点。

禅师道：“这就是天堂。”

武士的顿悟说明了人在情绪激昂时往往并不自知，苏格拉底的名言“认识自己”所指的便是在激昂的当刻要掌握自己的情感，而这也是最重要的一种 EQ。

乍看之下，自己的感受似乎明白不过了，但读者不妨仔细想想，是否有时对自己真正的感受一片茫然，或是事过境迁才了悟当时的感受。心理学家以后设认知（metacognition）一词表示对思想过程的认知，后设情绪（metamood）

则表示对情绪的知觉。我则偏好以自觉 (self awareness) 来表示对内心状态持续的关注, 所谓内心状态自是包括情绪。

这种知觉很接近弗洛伊德所谓的“均衡悬浮的注意”, 他认为从事心理分析的人便须具备这项特质, 亦即对一切事情赋与客观的注意, 关注但不作反应。有些心理分析师称之为“旁观的自我”, 分析师一边检视自己对病患谈话的反应, 同时留意病患心中对自由联想的反应。

这种自觉似乎必须在新皮质被激活的情形下才可能发生, 尤其是语言皮质区, 因为你必须同时认识并指明是哪一种情绪被激发。所谓自觉是指专注力不因情绪的干扰而迷失、夸大或过度反应, 反而在情绪纷扰中仍可保持中立自省的能力。作家威廉·史泰隆 (william Styron) 自述其严重抑郁的心境时, 有很生动的描述: “我感觉似乎有另一个我相随——一个幽魂般的旁观者, 心智清明如常, 无动于衷而带着一丝好奇地旁观我的痛苦挣扎。”

有些人在自我观察时确实对激昂或纷扰的情绪沉着了然, 从自身的经验退开一步, 平行并存着另一层超级的意识流, 仿如另一个我浮升半空冷静旁观。再举个例子, 当你对另一人怒不可遏时, 可能同时自省“我现在正怒不可遏”。前者是入戏的演员, 后者是演员身兼旁观的导演。从知觉的神经机转来看, 这可能是因为新皮质积极监督情绪的运作, 而这也是发挥自制力或其他 EQ 的首要基础。

套用新罕布夏大学心理学家的翰·梅尔 (Jogn Mayer) 的话, 自觉可言简意赅地定义为“同时知觉吾人之情緒及对此情绪之想法”, EQ 的理论正是梅尔与耶鲁的沙洛维共同创造出来的。自觉也可解释为对内心状态不加反应或评判的注意。不过梅尔也发现自觉不见得都是冷静泰然的, 有时候

你曾告诉自己“我不应该有这种感觉”、“我不过是在故作乐观”，或是表现出比较局限的自觉，碰到极度不快的事时告诉自己“不要去想”。

对感觉有知觉是否一定会设法去改变？梅尔发现这两者关系极密切，能认知自己心情不佳的人多半有意摆脱，但不一定会克制冲动。譬如说一个孩子愤怒地打了玩伴一下，我们告诉他不可以打人，虽可制止他的行动，却不能浇息他的怒火。他心里很可能仍专注在引发愤怒的根源（他偷了我的玩具）。自觉对抒发强烈的负面感觉较有效果，如果你能清楚地知道“我现在的感受是愤怒”，便拥有较大的转变空间，可以选择发泄，也可以决定退一步海阔天空。

梅尔分析一般人对待情绪的态度有三种模式：

·自觉型：这种人非常清楚自己的情绪状态，甚至构成其性格的基调，自主性强，进退得宜，心理健康，乐观向上。情绪不佳时不会忧思终日反复思索，能很快走出阴霾。简而言之，这种人较善于管理情绪。

·难以自拔型：这种人常觉得被情绪淹没，无力逃脱，情绪善变而不自觉。又因自知无力操控情绪，索性听任自己深陷低潮。

逆来顺受型：这种人通常很清楚自己的感受，但逆来顺受，不求改变。这又可分为两种类型，一种情绪常保愉快，因而缺乏改变的动机；一种经常情绪恶劣但采取自由放任态度，认命型的抑郁病人便属此型。

● 自制力与情绪波动

面对命运的顺逆，你同样心存感激……世上若

有人能逃脱激情的桎梏，我便衷心地敬服他，就像我敬服你一样……

——哈姆雷特对何瑞修之言

自柏拉图以来，自制力一直被视为一种美德，亦即要能抵挡因命运的冲击产生的情感波涛，不可沦为激情的奴隶。古希腊文称自制力 *sophroryne*，希腊文专家·杜博斯（Page DuBois）解释这个字的意思是：“谨慎、均衡而智慧的生活态度。”而亚里斯多德却说，重要的是情感要适度，适时适所。情感太平淡，生命将枯燥而无味，太极端又会成为一种病态，抑郁到了无生趣、过度焦虑、怒不可遏、坐立不安等都是病态。

克制不愉快的感受正是情感是否幸福的关键，极端的情绪（太强烈或持续太久）是情感不稳定的主因。但这并不是说我们只应追求一种情绪，永远快乐的人生未免也太平淡。痛苦也是生命的一个重要成分，痛苦能使灵魂升华。

苦乐同样使人生多彩，重要的是苦乐必须均衡。如果说入心是一道复杂的数学题，幸福感便取决于正负情感的比例。这个比喻是有理论根据的，曾有人就数百名男女做过研究，请他们随身带着呼叫器，研究人员不定时提醒他们记录当时的情绪。结果发现，一个人要觉得满足不一定要避开所有不愉快的感受，只是不可让激烈的情绪失控取代所有愉快的感受。一个人即使感到强烈愤怒或沮丧，只要有相当的快乐时光相抵消，还是会有幸福感。研究也发现，学业成绩或IQ与情感幸福的关系微乎其微。

正像人的脑子总是不断会想些什么一样，情绪也是持续存在的，不管是清晨六点或晚上七点，前述的研究对象总会

有某种情绪可资记录。当然，一个人不同时候的情绪都是不同的，但如果拿几个月的记录做平均，多少可反映一个人的整体幸福感。对多数人而言，极端的情绪都很少见，大部分人都处于中间的灰色地带，在情绪的起伏线上不断有一些小小的波纹。

由于人脑的特殊构造，我们对自己何时受何种情绪左右缺少控制能力，但我们对情绪持续的久暂确实有些许控制力。寻常的悲伤、忧虑、愤怒并不造成太大的问题，只要一点耐性与时间，这些情绪通常会慢慢消失。但如果太过强烈又持续过久，则可能流于极端，会形成长期的焦虑、难以遏止的怒气或抑郁。一旦积重难返，可能便需要接近药物或心理治疗。

如果你能判断自己在没有药物协助下承受情绪长期不安的极限，便足见你具备自我调适情感的能力，事实上，三分之二的躁郁症患者从未接受治疗。患者时而抑郁无生趣，时而兴奋昂扬，所幸有些药物可达到缓和的效果。躁郁症患者最难缠的地方是，患者陷入躁狂状态时，常有自大倾向，认为不需要任何人的帮助。这类严重的情绪障碍确实需依赖药物的协助。

至于一般性的不快情绪，只有靠我们自己去克服。凯斯大学（Case Western Reserve University）心理学家黛安·缇丝（Diane Tice）曾就 400 多名男女进行不快情绪的管理研究，发现自我调适的方式多半不是很有效。

研究显示，并不是每个人都认为一定能摆脱不快情绪。缇丝发现有 5% 的人是“情绪中立派”，这种人认为任何情绪都是自然的，不管多么不快都应体验，因此从不尝试改变情绪。甚至还有人为了某些理由经常投入不快的情绪，如医