

智商决定录用

情商决定提升

# 情商

——唤醒心中的巨人

中国人民大学 凌云 麦吉 编著



企业管理出版社

# 情商

——唤醒心中的巨人

凌云 麦吉 编著

企业管理出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

情商/凌云 麦吉编著. —北京:企业管理出版社,1997.1

ISBN 7-80001-852-0

I. 情… II. 凌… III. 企业管理-管理心理学-研究 IV.

F270-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 00715 号

责任编辑:吴太刚 刘伟 成思霖

出版发行 企业管理出版社

邮 编 100044

经 销 全国各地新华书店

排 版 北京三木广告公司电脑排版中心

版 次 1997年1月第1版

印 刷 河北省满城文化印刷厂

开 本 850×1168毫米 1/32

印 张 13.75

字 数 340千字

印 数 15000套

书 号 ISBN 7-80001-852-0/F·850

定 价 19.80元

---

版权所有

侵权必究

## 推荐语：仅有智商是不够的

□北京纵横商务管理研究院院长 文硕

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。计算机的推广和普遍应用，使人类从繁琐的劳动中解放出来；高速交通工具的发明，使地球成为名副其实的“地球村”。比尔·盖茨为我们勾勒了新时代的轮廓：未来之路。

面临这么一个日新月异的激动人心的时代，每个人均面临着更大的机遇和挑战。如果说第一次浪潮，个人成功更多地凭借勇气和眼光；第二次浪潮，个人成功依赖于掌握新技术和高效率的管理，那么，在这个信息时代的第三次浪潮前面，成功依靠什么呢？

显然，仅仅凭勇气或技术是不行的。现代的社会是聪明人的社会，高学历、高技能的人才比比皆是。那么，如何从这些人群中脱颖而出呢？这将取决于一个人的“情商”。

情商(Emotional Quotient, 简称EQ), 是美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的琼·梅耶于五年前第一次提出的一个新概念, 它指的是个人对自己情绪的把握和控制, 对他人情绪的揣摩和驾驭, 以及对人生的乐观程度和面临挫折的承受能力。严格说来, 情商是个心理学的概念, 它从理论上直接秉承30年代美国心理学家亚历山大提出的“非智力因素”。纽约时报的专栏作家戈德曼利用“情商”的理论和实践

推出《情绪智力》一书，使情商的概念在美国社会各领域激起轩然大波，引起人们的广泛关注。情商的概念开始深入人心。

在我国心理学界，最早关注情商概念的是一批年轻的心理学家们，他们经过严格的心理学训练，敏锐地抓住情商的内涵和意义，并提出自己独特的见解；到1995年，随着戈德曼《情绪智力》(Emotion Intelligence)一书的传入，从事人才学和人事管理的一些实务界人事开始重视情商并尝试着将它付诸实施。今年以来，许多媒体，如北京青年报、北京晚报，也开始关注情商，并作了肤浅的介绍。我们精心策划推出的这本书，是从成功学和心理学的角度，对情商的五个部分(自我意识、自我激励、情绪控制、人际交往与人际关系、挫折承受能力)进行通俗而详尽论述的第一部真正意义上的情商专著。我们推出这本书的目的，一方面是希望能把情商这个概念普及开来，另一方面也希望引起全体国民的注意，促使我国情商的应用能全面展开。

这本书的问世，为那些在成功路上探索的人们点燃了一盏明灯。这本书，也可以说是现代人成功的必读书。希望成功的现代人，读一读这本书，你们一定能从中得到全新的启示，情商将为你重新审视自己的潜质提供新的思路。

我相信，在不久的将来，情商的理论和实践必定会在社会各个领域引起广泛而深刻的影响；我也相信，我国年轻的心理学家们一定能在情商的研究上取得更辉煌的成果。是为序。

一九九七年元月六日于北京

# 目 录

---

## 开篇 来自实战的思考： 成功到底取决于什么 [1]

---

罗斯福首先设计了自己，认识到自己的缺陷，而且将缺陷变成了有用。这是罗斯福总统成功的秘密。甘地通过忍受苦难，不求荣华，牺牲既得利益，去实现一种目标，不管这个目标的实现有多么艰难，他的情绪始终饱满，始终控制在适当位置，表现一种顽强的抑制力，这是甘地成功的秘密。王志纲首先策划自己，激励自己坚定地走下去，不受外界因素影响，镇定前行，最后走上成功之路……从这些成功者的实战事例中，我们需要思考的一个问题是：成功到底取决于什么？

---

## 第一单元 揭开“情商”的神秘面纱 [35]

---

现代心理学家的研究表明，一个人的成功，20%依赖于智力因素，也即是智商水平的高低；其余 80%都依赖

于非智力因素。其中，非智力因素里最关键的是“情绪智力因素”。“情绪智力”是前几年才提出的新概念，从概念的第一次提出到现在也不过才5年时间。可是，“情商”（情绪智力商数）已经在成功学和人才学领域掀起了巨大的波澜。那么，“情商”到底是什么呢？

---

## 第二单元 “情商”的总体规划师：自我意识 [65]

---

美国成功学的创始人拿破仑·希尔有句名言：一切的成就，一切的财富，都始于一个意念。从古希腊帕尔纳索斯山上亘古的命题“你要认识你自己”到唐映红的名言“精彩人生在于策划”。渴望成功的人们，应该找到自己的闪光点，应该明白，你自己就是一座金矿。从“旅店大王”希尔顿创业的启示中，你悟出了些什么？

---

## 第三单元 “情商”的引擎设计师：自我激励 [97]

---

罗伯特博士曾在哈佛大学主持一系列著名而有趣的实验，实验发现普通的小白鼠在激励的暗示下，能发挥出巨大的潜能，能完成所有那些“聪明的小白鼠”才能完成的工作。从“小白鼠”的启示中，我们应该学会激励自己，从陋习陈规中释放出来，做一只自由的“跳蚤”。

“伟人们之所以伟大，是因为自己在跪着。站起来

吧!”

---

## 第四单元 “情商”的安全工程师：情绪控制 [133]

---

有一次，意大利著名的皮衣商安东尼·迪比奥同美国《时代》周刊的记者谈到自己的成功经验时，不无感慨地说：“其实，我并不是一个天生的成功者。许多人——从我还是个孩子，直到现在——他们都比我更聪明、更有才华；我唯一比他们强的只不过是我更容易控制自己的情绪罢了。我很冷静，从不为那些情绪化的事情浪费时间和精力——我的意思是说，我享受不起那种感伤。”心理学家唐映红在1996年底针对中国青年的一项调查中发现，妨碍现代青年走向成功的最大心理障碍是“情绪化”。

---

## 第五单元 “情商”的公关策划师：人际交往 [171]

---

历年来，成功心理学家们和行为科学家们一直在孜孜不倦地探求个人成功的因素。这期间出现过许多关于成功之道的学术派别。在所有学派中，有一种因素都被认为是一个人成功的不可缺少的因素，那就是人际交往能力。人际关系在个人成功中起着公关策划的作用，是成功路上的“润滑剂”。从“亚都”集团在天津举行的成功公关活动的事例中，我们不难发现其中的奥妙。



---

## 第六单元 “情商”的后勤维修师： 挫折承受能力

[215]

---

如果把人生当作一场赌博游戏，那么，最后的赢家属于谁呢？胜利者将不是那些对成功怀有强烈期望的人，恰恰是那些“输得起”的人。人人都想“赢”，而人人都怕“输”，在成功的道路上，必须面对挫折，并坦然地承受它。塞古诺·扎曼能够东山再起的成功事例很能说明这个问题。做一个成功的推销员，在推销的历程中将会有许多挫折和失败等着你去面临、应付和克服。如果你能从废墟中重建罗马的辉煌，那么，“成功”距离你的位置就只有咫尺之遥了。

---

## 第七单元 驾驭“情商” 走向成功

[263]

---

现在，是高情商的人大显神威的时代了，无论华人巨商李嘉诚、包玉刚，还是美国总统肯尼迪、罗斯福、汽车大王福特、石油大王洛克菲勒……他们都是高情商的人。他们是自己的情商投资。所以，渴望成功的现代人，要做一个有心人，对自己的情商进行投资。这种投资不是花钱的投资，而是人人都能做到的心理投资。

---

附录 1: 给自己一把金钥匙

[295]

---

---

附录 2: 名词解释

[397]

---

---

附录 3: 关于“情商”的一些中文资料

[409]

---

## 来自实战的思考 成功到底取决于什么

引无数英雄与伟人的成功与失败，或是学富五车的智者，或是才疏学浅的常人，或是腰缠万贯的富人，或是出身卑微的贫民。成功者被人们传颂，他们的事迹和经历被编成巨著，作为人们学习的典范和模式，或者作为教育、勉强他人进取的良好素材。失败者的道路被视为前车之鉴，让人们吸取教训。不论是作为榜样的成功者，还是作为反面的失败者，他们作为书的素材，作为人们传道的话题，留在历史的长河里，留在人们的记忆中，仅仅只是一种历史人物和历史事实被研习。在几千年的历史长河中留下来的无数的人物，人们只知他们曾经的风流，或者曾经的狼狈，但只知其然，不知其所以然。

千百年来，人们只有一个共识：他们都具有一个超凡的头脑。然而，这一点解决不了我们追随或者引以为戒的根本。相同智慧产生绝然不同的结果，因此，学无所学，戒无所戒。



---

## 政坛成功者的启示

---

### □ 罗斯福万民景仰



一个有缺陷的罗斯福，小时候是一个脆弱惧怕的学生，在学校课堂里总显露一种惊惧的表情。他呼吸就好象喘气一样。如果被喊起来背诵，立即会双腿发抖，嘴唇也颤动不已，回答起来，含含糊糊，吞吞吐吐，然后倾颓地坐下来。由于牙齿的暴露，这种难堪的境地使他更没有一个好的面孔。

象他这样一个小孩，自我的感觉一定很敏锐，回避同学间的任何活动，不喜欢交朋友，成为一个只知自怜的人！然而，罗斯福并不如此，他虽然有这一切的缺陷，但却有着奋斗的精神——一种无论何人都可具有的奋斗精神。事实上，缺陷促使他更加努力奋斗。他没有因为同伴对他的嘲笑减低勇气。他喘气的习惯变成一种坚定的嘶声。他用坚强的意志，咬紧自己的牙床使嘴唇不颤动而克服他的惧怕。

从他克服缺陷的毅力和精神，能够看出罗斯福充

分、全面地认识自己，意识到自我的缺陷，正确地评价自己，在顽强之中抗争。不因缺憾而气馁，甚至加以利用，变为资本，变为扶梯而登上名誉的巅峰。在晚年，已经很少人知道他曾有严重的缺憾。美国人民都爱他，使他成为美国第一个最得人心的总统。

他的成功是何等神奇、伟大，然而先天加在他身上的缺陷又是何等的严重，他却能毫不灰心地干下去，直到成功的日子到来。一个先天缺陷的人，如果停止奋斗而自甘堕落，也是相当自然而平常的事！他没有因此而自卑、自暴自弃。假使有什么可怜的地方，他让朋友们来可怜他。他从来不落入自怜的罗网里，这种罗网害过许多比他的缺陷要轻得多的人。却没有人能象这位受到敬爱的总统，竟会有如此悲哀的童年以及如此伟大的信心。

没有一个人能比罗斯福更了解自己，他清楚自己身体上的种种缺陷。他从来不欺骗自己，认为自己是勇敢，强壮，或好看的。他用行动来证明自己可以克服先天的障碍而得到成功。

凡是他能克服的缺点他便克服，不能克服的他便加以利用。通过演讲，他学会了如何利用一种假声，掩饰他那无人不知的暴牙，以及他的打桩工人的姿态……虽然他的演讲中并不具有任何惊人之处，但他不因自己的声音和姿态而遭失败……他没有洪钟的声音或是威重的姿态，他也不像有些人那样具有惊人的辞令，然而在当时，他却是最有力量的演说家之一。

认清你的缺点，然后用行动来弥补，确实是建立自信心的一种方法。但是假如你不肯正视自己的缺点，那只有使自己变得更可笑而已。

假使你小心观察自己的缺陷，你将会发现它是值得利用的法宝，不要一味地陷入自我的贬抑中，要知道你的缺陷可以作为懒惰或胆怯的借口，但也可以用来克服困难，提升自我。老实说，一个人的缺点是一种区别别人与人之间不同的表现，在某些行为上这种特征更表现为超乎常人之上。假使罗斯福没有他特殊的牙齿和大眼镜，夸张的漫画如何能捕捉其特征呢？一般人都爱这种讽刺画，他们喜欢看这些牙齿发亮的漫画人物，同时还加上他那种平常用以接待人的口头禅“爽快啦”三个字。

罗斯福成为一位有名的总统，与他在公共关系中的角色是分不开的。他堪称公共关系的行家能手。他亲自“导演”或“主演”的一出出有份量的重头戏，在政府公共关系史上留下了不少令人拍案叫绝的杰作。

作为总统，及时而准确地把握公众舆论的脉搏是制订国策及实施领导行为的基本前提之一。而新闻记者是新闻传媒的具体操作者，他们是大众的代言人，他们的价值取向社会公众舆论的生存和总统公共形象的塑造有着不容忽视的影响。因此，总统与新闻记者保持良好的工作关系至关重要。

罗斯福在其宣誓就职后的第4天就举行了记者招待会。他对与会的人士说：“我刚刚在要求加入新闻俱乐部作为准会员的申请书上签了字，此事我很乐意告诉诸位。”如此寻找双方共同点的寥寥数语一下子就拉近了总统与记者之间的心理距离，架起了双方进一步沟通交流的心灵之桥。在此后的12年总统生活中，罗斯福共举行了998次记者招待会。

罗斯福深知新闻工作规律和记者的心态，对每位

来自白宫采访的记者都一视同仁，以诚相待，为新闻界尽可能提供工作上的便利。这样一来，总统与新闻界就建立了一条双向反馈的渠道，这条渠道始终畅通无阻的基础在于互利。一方面，新闻界有了一个可靠的权威性消息源。另一方面，总统本人通过提供给记者领会和体谅其真实意图，从而借助大众传媒精确地将行政信息传递给广大公众，以有效地控制舆论导向，避免传播中的信息干扰和失真。

一位心理学家说过，在人们的心目中，唯有自己的姓名是最美好、最动听的东西。在双方初次接触或接触机会较少的情况下，领导人能准确地叫出对方的姓名，会使对方产生一见如故的知己感。罗斯福极娴熟地运用牢记“人名”——这一公共人际传播的语言技巧。每当看到席间有不熟悉的记者，他总是先向身边工作人员打听该人的姓名和基本情况，然后主动和他打招呼，与他亲切地攀谈几句；每当有熟识的记者前来采访，罗斯福还和他们以叫名相称，高兴时甚至与他们打打闹仗。

罗斯福以平易近人、坦诚且极富人情味的举止很快赢得了记者们的尊重和爱戴，记者们将他称为“当上美国总统的最好的报人”。虽然他在国内遭到许多政敌和报业托拉斯反对派的猛烈抨击，但是，他自 39 岁起因突患小儿麻痹症而导致下肢瘫痪的残疾几乎从未以“炒”名人隐私的形式见诸报端，更没有“好事者”拍摄其在轮椅上被人抬上抬下的照片来降低他的威望，他留在公众心中的形象始终是高大、坚强、英武的领袖形象。

公众舆论是公众利益和意愿的自发性外在体现，



所以，必须关注与公众具体行为指向紧密相关的公众舆论之凝诚。“兵马”来到，舆论先行，只有事先有计划地实施舆论引导，克服公众舆论的盲目性，变逆意公众为顺意公众，创造一个良性的舆论环境，才能为最终取得满意的效果奠定坚实的基础。

入主白宫的第8天，罗斯福就借助广播这个当时最先进且最普及的传媒发表了第一次讲话。他一改过去播音时主持人正襟危坐的“传道”式刻板风格，以围坐壁炉边与家人、朋友聊天的形式，用平和、轻松的语调及时把大政方针告诉人民。他将“炉边谈话”看作是对全国人民进行教育的极好机会，看成是潜移默化地实施舆论总动员的极佳载体，这一由总统主持的节目一直延续了几年且收听率颇高。

罗斯福入主白宫之日，正是德、日、意法西斯羽翼渐丰之时，他以政治家的敏锐的洞察力预感到世界战争的阴云即将来临。但是，20年前美国卷入第一次世界大战的教训象梦魇一样缠绕在美国人的心头，“不介入战争的孤立主义呼声席卷全国”。有鉴于此，罗斯福以“炉边谈话”为阵地，开始了有步骤地引导公众舆论的工作。

欧战爆发的当天晚上，罗斯福发表了“炉边谈话”。为了安抚群众，他说道：“我希望美国将不会介入这场战争，我认为他不会介入。我向你们保证，并再次保证，你们的政府将为实现这个目标作出一场努力。”但在讲话中又委婉地暗示美国人民“美国的安全现在和将来都是同西半球及其邻近海域的安全联系在一起。总有一天，美国应该为受创伤的人类提供尽可能的帮助。”二战伊始，德国法西斯入侵势头强劲。法国投降