

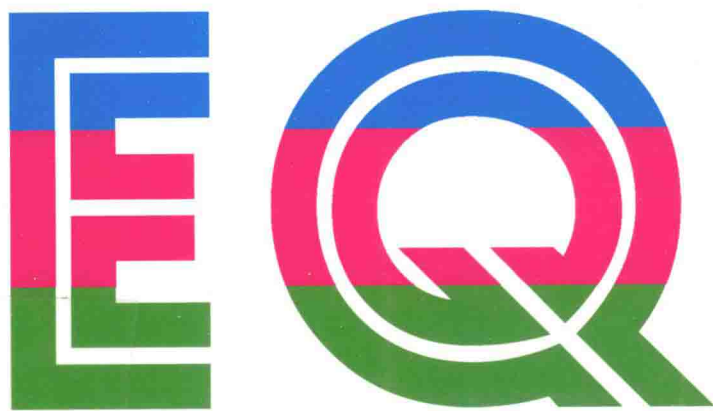
高效能人士的



情商

王彦
著

训练课

高效能人士必修的10堂情商课





 中国出版集团
 现代出版社

高效能人士的 情商 训练课

王彦 著

高效能人士必修的10堂情商课

 中国出版集团
 现代出版社

图书在版编目(CIP)数据

高效能人士的情商训练课 / 王彦著. —北京: 现代出版社, 2015.12

ISBN 978-7-5143-4314-4

I. ①高… II. ①王… III. ①情商—能力培养—通俗读物 IV. ①B842.6—49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第 274923 号

作 者 王 彦
责任编辑 张桂玲
出版发行 现代出版社
通讯地址 北京市安定门外安华里 504 号
邮政编码 100011
电 话 010-64267325 64245264 (传真)
网 址 www.xdcbs.com
电子邮箱 xiandai@cnpitc.com.cn
印 刷 北京中印联印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 17.5
版 次 2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5143-4314-4
定 价 39.80 元

版权所有，翻印必究；未经许可，不得转载

前言

P R E F A C E

人们的情商水平参差不齐，尽管每个人都希望自己拥有高情商，但人与人相比的确存在一定的差距。情商较高的人，一般都很乐观、幽默，而且能站在他人的立场去思考问题，因此他们都有着良好的人际关系。他们自信但不自满，做事情不怕困难，能应对很多难题。

情商较低的人则往往表现为：目标不明确，容易受到别人的影响。与高情商的人相比，情商较低者善于原谅，对于相对较轻的焦虑情绪能应付。情商低的人自我意识很差，把自尊建立在他人的认同基础上，既没有明确的人生目标，也严重缺乏自信，而且不打算付诸实践，对他人具有强烈的依赖性。在说话和做事时，对别人的感受从不知道加以考虑，经常大发脾气，与他人相处的能力很差。爱抱怨，生活没有秩序。而且这样的人总习惯为自己的失败寻找借口，喜欢推卸责任，没有担当。他们的心理承受能力不够强，不能受到任何打击，对生活的态度十分悲观。

科学研究发现，一个人的大脑控制情绪的部分，如果遭到损坏的话，尽管他也能够进行清晰的推理，也具有符合逻辑的思维，但其所做出的决定却是很低级的。由此科学家推断，当人的大脑思维部分与情感部分相分离时，就会出现大脑无法正常工作的现象。也就是说，一个人所做出的任何正常举动，都是因为其综合运用了大脑情感部分和逻辑部分。所以说，一个情商水平高

的人，应该是对大脑的这两个部位进行了综合利用。

一个高情商的人，他常常会有这样的表现：能够自动出发；具有远大的目光；能够做到自我情绪调控；自我认知能力强；具有很强的社交能力。

一个具有高情商的人，对所有的人权和人格尊严都会给予极大的尊重，而绝不会将自己的价值观硬性地强加于人；对自己有清醒的认识，抗压能力强；自信，但不自满；对生活中出现的各种问题，能够妥善处理；与人相处融洽，并能认真对待每一件事。

依据上面的描述，大家对于情商高低所表现的特征应该有了清楚的了解。情商既然能在人们的一生中起着那么重要的作用，人们重视它也是必然的，而大家也都想了解自己的情商水平，因此，测试情商水平的方法也自然成为人们热衷的话题。人们之所以这样，无非是因为当今社会中，想在企业求得更适合自己的职位，都会面临情商测试这一关。很多大企业在招聘员工时都会将情商评估作为考核新员工的一项重要内容，而在企业内部，他们也会对员工进行情商评估。所以，情商评估也就顺理成章地火了起来。

目前，哈佛大学的情商评估受到广泛关注。它从很多方面对人们的情商进行检验，如领导者的亲和力、应变能力、自我情绪管理能力，还有针对普通人的气质测试、自控力测试、自信心测试等，可谓包罗万象。每个人都可以根据哈佛的情商评估题，对自己的情商进行测试，准确率虽然达不到百分之百，但也八九不离十。

测试情商是为了检验我们的情商水平，看看自己在哪个方面

需要多做出努力，来修正自己、完善自己。情商是可以通过各种训练方法得以提升的，对这个说法也许有人会产生怀疑，但其训练结果却是千真万确的。

想让自己的情商获得提升，首先要在生活中做一个有心人，不断地给予自己积极的暗示。多给自己一些信心，勇敢面对生活和工作上的挑战，时刻鼓励自己，让自己成为一个能自动出发的人。而情商的另一面——人际交往能力的培养，也可以通过关爱别人来做到。其中包括：站在他人的角度去思考问题；学会察言观色，通过对方的言行举止，去体察他的情绪变化，从而因势利导，让事物的发展朝向自己所设定的方向。高情商的人不仅对他人的情绪能及时准确地作出体察，还能随时发现自我情绪变化并及时调控。他们对自己的认知能力很强，所以不会轻易在挫折和困境面前显露出沮丧的情绪，也不会突发事件面前显得手足无措，因而能够很好地将情绪控制住，这也是很多管理者非常明显的个性特征。要让自己成为能把控情绪的人，就要学会及时体察和管理自己的情绪，遇事冷静，遭遇挫折和困境时不轻言放弃，努力克服困难，从而使自己的承受能力、自信心、乐观精神等得到很大程度的提升。

现代社会不仅需要智商高的人才，更需要智商和情商并驾齐驱的人才。这是一个多元化的时代，对人才的需求有着更高的要求。因此，人们在掌握一定技能的同时，还要加强与他人协作的能力、应对各种变化的能力等。只有这样，才能在当今社会中获得更好的发展。所以，对于当代人来说，培养、提升自己的情商就成为一个不容忽视的问题。

本书的编写，就是为了帮助朋友们在情商训练方面获得更大

的提升。编者从多个角度为大家介绍了情商及其测试、培养、修炼等方式方法，让大家读有所得，从中学会自我情绪管理，在今后的人际交往中如鱼得水，带领团队创造更大的价值。

目 录

C O N T E N T S

第一章 情商评估：测测你的情商到底有多高

1. 被高效能人士日益重视的情商评估 / 003
2. 气质怎样左右你情商的高与低 / 007
3. 为什么说自信心是高情商的重要表现 / 012
4. 亲和力是评估情商高低的重要因素 / 016
5. 应变能力是高效能人士的必备素质 / 019

第二章 情商制胜：告诉你为什么情商比智商更重要

1. 一个人的成就，20%取决于智商，80%取决于情商 / 027
2. 提高情商首先提升自我认知能力 / 031
3. 同理心怎样为你的人生提供助力 / 035
4. 自我激励是提升情商的一种重要能力 / 039
5. 怎样让自己拥有自我情绪调控能力 / 043

第三章 情商开发：激发潜能，让你的情商强大起来

1. 怎样开发乐观进取的能力 / 051
2. 怎样学会自我安慰的能力 / 054
3. 纾解压力也能提升你的情商 / 057

4. 拥有激情才能使你拥有创造的动力 / 061
5. 强烈而清晰的洞察力是把握机会的唯一要素 / 065
6. 拥有从头再来的能力是激发高情商的重要过程 / 069

第四章 情商培养：高情商的人是如何造就的

1. 怎样让超强的忍耐力快速提升你的情商 / 077
2. 如何构筑起自己超强的自信心 / 080
3. 怎样培养冷静思考问题的能力 / 084
4. 怎样培养察言观色的能力 / 088
5. 怎样培养自己的专注力 / 091

第五章 情绪管理：建立起强大的情商管控体系

1. 要管理自己的情绪，而不是压抑 / 101
2. 怎样建立强大的自我调节能力 / 106
3. 怎样学会在逆境中生存 / 110
4. 怎样在被动的局面中不让情绪失控 / 114
5. 怎样运用逆向思维来实现高效的情绪管理 / 118

第六章 情商修炼：修炼情商是一生的功课

1. 修炼情商的秘诀在于内心的承受力 / 129
2. 修炼情商的基础是修炼性格 / 133
3. 领悟能力高是情商高的集中表现 / 138
4. 修炼高情商要学会通融 / 142

5. 怎样有效排解紧张感和焦虑感 / 146

第七章 情商意志：磨炼钢铁一般的意志力

1. 克服意志薄弱的方法与技巧 / 155
2. 在最黑暗的日子里怎样战胜恐惧 / 159
3. 驱动意志力的能量来自哪里 / 163
4. 在点滴小事中怎样积累意志力 / 166
5. 怎样锤炼自己坚强的个性特征 / 169
6. 成功人士都有哪些强大的内心力量 / 172
7. 怎样凭借坚强的毅力走出你的“世界末日” / 175

第八章 情商社交：情商决定你的人际交往能力

1. 高情商人士为什么都具有卓越的社交能力 / 183
2. 怎样培养良好的“社交商” / 187
3. 怎样扩大自己的社交圈 / 191
4. 情商对社交到底有哪些影响 / 195
5. 高情商怎样帮助你成为社交大赢家 / 199
6. 融情商于气质，自动赢得社交 / 203

第九章 团队情商：如何打造高效能团队情商

1. 怎样修炼“一览众山小”的领导能力 / 213
2. 调动积极团队情绪的有效方式 / 217
3. 世界500强都在使用的团队情商管理 / 221

4. 怎样开发和培养员工的情商 / 226
5. 全程跟随式的管理团队情商 / 230
6. 从制度安排上打造团队情商 / 234

第十章 情商思维：一定要用情商思维处理问题

1. 怎样用情商思维来分析问题 / 243
2. 怎样用情商思维来解决问题 / 247
3. 怎样把道德元素融入情商思维之中 / 251
4. 提升情商思维能力的有效方式 / 255
5. 怎样调整自己的行为习惯 / 259

第一章

情商评估： 测测你的情商到底有多高

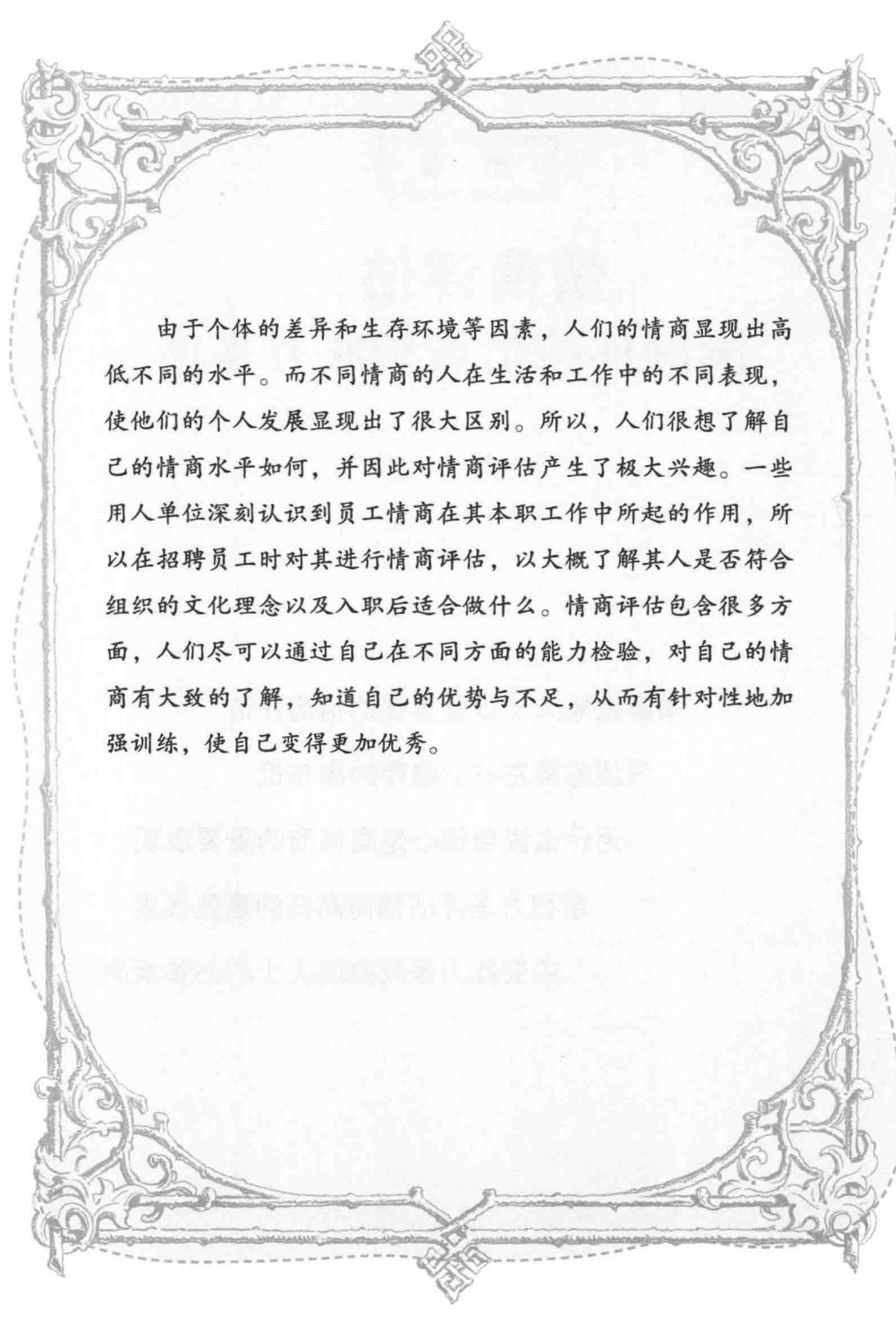
被高效能人士日益重视的情商评估

气质怎样左右你情商的高与低

为什么说自信心是高情商的重要表现

亲和力是评估情商高低的重要因素

应变能力是高效能人士的必备素质



由于个体的差异和生存环境等因素，人们的情商显现出高低不同的水平。而不同情商的人在生活和工作中的不同表现，使他们的个人发展显现出了很大区别。所以，人们很想知道自己的情商水平如何，并因此对情商评估产生了极大兴趣。一些用人单位深刻认识到员工情商在其本职工作中所起的作用，所以在招聘员工时对其进行情商评估，以大概了解其人是否符合组织的文化理念以及入职后适合做什么。情商评估包含很多方面，人们尽可以通过自己在不同方面的能力检验，对自己的情商有大致地了解，知道自己的优势与不足，从而有针对性地加强训练，使自己变得更加优秀。

1. 被高效能人士日益重视的情商评估

心理学家对于情商的认定主要包含五个方面：

- 了解自我，能时刻监视自我情绪的变化，察觉某种情绪的出现，对自己内心体验进行观察和审视。
- 自我管理，能很好地调控自我情绪，使之适度地表现出来。
- 自我激励，具备依据某种活动目标，控制和调动情绪的能力。
- 具备识别他人情绪的能力，即可以在他人发出的细微社会信号中，敏锐地捕捉到其需求和欲望。具备这样的能力，就可以在与他人交往的过程中，达到顺利沟通的目的。
- 能很好地处理人际关系，也就是拥有调控自己与他人的情绪反应的技巧。

在这几项中，第一项的意义是通过对自身情绪的认识，使自身成为生活的主宰；第二项是说管理好自己的情绪，就能对自己进行调控；第三项则注重自我激励，深陷困境时能够激励自己走出生命的低谷，重新振作起来；第四项对他人情绪的正确认知，能够帮助人们更好地建立人际关系。而具备第五项能力，就拥有了领导和管理能力。

由此可见，一个人的情商高低，对于他的沟通能力、团队协作力及其领导力都有着极大影响。因此，当人们了解了情商之于一个人的重要性后，都想明确一下自己的情商处于怎样的一种状态。

当然，情商的高低是可以透过一些方法评估出来的。不过，它不像测试智力水平那样，可以通过测验分数比较准确地表示出来，情商的高低是通过对个人的一些综合表现进行判断的，很多机构都有自己相应的情商评

估题。当然，哪一种评估题更有科学性，还有待检验。目前，最有权威的情商评估来自哈佛大学。

那么，心理学家根据什么来判断一个人的情商水平呢？

(1) 社交能力的强弱，是否外向而充满快乐，不会轻易地陷入恐惧和悲伤的情绪里。

(2) 是否能够积极地投入自己的事业。

(3) 是否具有同情心，为人正直。

(4) 是否拥有丰富的情感生活，但不会做出逾越之事，不管是独处还是和许多人共处，都能处于轻松快乐的状态。

针对情商水平，学者们提出了很多评估的方法和题目。哈佛心理学博士丹尼尔·高尔曼就是众多研究者之一，他曾经为此作过很多尝试，提出了10个问题，通过被测试者对这些问题的回答，从中窥探他们对于情商的大概印象。

现在我们从中挑选两个测试题，与大家共同分享哈佛学者的研究成果。测试的题目是这样的：

(1) 在飞机上，当你突然感受很大的震动时，你的身体会随着左右摇摆，这时，你将怎么做？

A. 继续读书、看杂志或电影，不去注意周围人们的骚乱。

B. 关注事态变化，注意聆听飞机广播播出的信息，翻看紧急情况应付手册，以防备不测的发生。

C. A和B的反应都有一些。

D. 不能确定，也就是根本没注意到人们的反应。

这个测试题的答案是这样的：除了D以外，其他答案都可以。而回答

D的人，反映了他在面临压力时，比较缺少警觉性。各个答案的得分分别为：A=20，B=20，C=20，D=0。

(2) 带一群四岁的孩子去公园玩，可是里面有一个孩子因为没人和他玩而大哭起来，这时你会做什么？

- A. 不去管，让孩子们自己处理。
- B. 走上前去，和这个孩子交谈，帮他想办法。
- C. 轻轻地对他说不要哭。
- D. 给他找一些其他东西让他玩，以转移他的注意力。

这个测试题的最佳答案是B。一个情商高的父母，善于把握和利用时机，在孩子情绪状态不佳时，对其适时地进行情绪教育，让他明白自己感到不安的缘由和此刻他所感受到的情绪状态是怎样的，以及对此应作出的选择。

该题所得分数是这样的：A=0，B=20，C=0，D=0。

通过以上两道测试题，我们多少可以了解到哈佛大学对于情商测试题的设计思路。

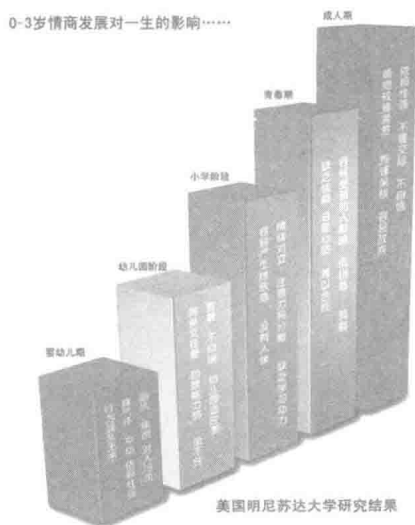


图1-1-1 情商对人生的影响

目前，不少知名企业对员工的情商特征越来越重视，有的企业还根据自己的结构、文化、特质等方面，为员工量身制作了一套情商评估题，在规定的时间内对求职者进行测试，以此初步了解求职者的心理状态和潜在意识等。虽然这种测试的准确率不一定是百分之百，但对于求职者的心理状态和潜在意识以及未来是否适应企业的文化，却是有一定参考价值的。

很多大的机关和企业，也会对其内部员工进行情商测试。欧洲非常流行一套国际标准情商评估试题，世界上很多大企业，像可口可乐公司、麦当劳公司、诺基亚等，都曾以此为模板，为他们的员工进行过情商的测试。员工的情商怎样关系到企业优势与短板的利用，因此，对员工进行类似的情商测试对企业来说都有一定的意义。企业可以根据员工自身体现的综合素质为员工进行合理的工作分配。另外，管理人员会面临员工因工作压力而引发问题的困境，对此，也可以通过为员工情商的分析，找出一些解决问题的良策。

其实，情商评估的最终目的就是帮助人们认识自我、完善自我，提升个人的综合素质，从而创造更大的人生价值，享受美好的生活。

通过上述测试题所给出的最佳答案可以看出，一个智商高的人，在面对挫折时，拥有积极心态，且善于利用机会，懂得坚持不懈。我们了解了这些，就能从中发现自己的不足，尽力加以修正，从而使自身的情商得以提升。