

别在该动脑子的時候动感情，成功和幸福从有效掌控自己的情绪开始！

情绪心理学与控制

徐文◎著

快乐是可以自找的，情绪是可以管理的。
多一些理性，少一些任性，做自己情绪的主人！

北方文艺出版社

心理学与 情绪控制

徐文◎著



北方文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与情绪控制 / 徐文著. -- 哈尔滨 : 北方文艺出版社, 2017.1

ISBN 978-7-5317-3705-6

I . ①心… II . ①徐… 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 (2016) 第 209226 号

心理学与情绪控制

XINLIXUE YU QINGXU KONGZHI

作者 / 徐文

责任编辑 / 王金秋

出版发行 / 北方文艺出版社

邮编 / 150080

地址 / 黑龙江现代文化艺术产业园 D 栋 526 室

网址 / www.bfwy.com

经销 / 新华书店

印刷 / 北京嘉业印刷厂

字数 / 220 千

版次 / 2017 年 1 月第 1 版

开本 / 710 × 1000 1/16

印张 / 15.5

印次 / 2017 年 1 月第 1 次印刷

书号 / ISBN 978-7-5317-3705-6

定价 / 38.00 元

序言

一个人成功与否，最重要的决定因素是什么？或许很多人会回答：智商、受教育程度、家庭背景等。然而，哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼在其风靡世界的《情商》一书中提出，在促使一个人成功的诸多要素中，智商作用只占 20%，而情商作用却占 80%。情商才是人生成就的真正主宰。

哈佛大学，一所有着近 400 年建校历史的世界顶级名牌大学，比美国作为独立国家的建立还要早上一个半世纪。到目前为止，哈佛共培养了 8 位美国总统、34 位诺贝尔奖获得者和 32 位普利策奖获得者。此外，微软、IBM 等数十个商业奇迹的缔造者皆出自哈佛。

数百年来，一张哈佛的文凭几乎就是地位与金钱的保证。哈佛大学何以能培养出如此众多、如此优秀的政界领袖、商业巨子呢？这在很大程度上是因为他们侧重于学生情商培养的结果。

但是，多年以来，人们一直认为高智商可以决定高成就，有没有“智商一般，但情商很高”的人在事业上大获成功的例子呢？当然，这样的例子举不胜举，最典型的要算历届美国总统了。

最负盛名的富兰克林·罗斯福、乔治·华盛顿和西奥多·罗斯福都是“二流智商、一流情商”的代表人物，约翰·肯尼迪和罗纳德·威尔逊·里根的智商只属中流，但却因为善于交朋结友而被许多美国人誉为“最优秀、最可亲的领袖”。

而自小就有“神童”之称的理查德·米尔豪斯·尼克松、伍德罗·威尔逊和赫伯特·C. 胡佛，却由于情商一团糟，不善与他人合作而声望不高，黯然下台。至于比尔·克林顿总统，据分析也是个“智商高，但情商平平”的人物，无怪乎常常陷入或与公众作对或过分讨好的尴尬之中。

为此，美国心理学家霍华·嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”许多材料显示，情商较高的人在人生各个领域都占尽优势，无论是谈恋爱、人际关系，还是在主宰个人命运等方面，其成功的概率都比较大。

也许有人会说：“没办法，我天生情商低。”如果你有此想法的话，就大错特错了。在美国等发达国家的教育体系里，情商教育已经“登堂入室”，成了少年儿童的一门课程。虽然直到现在，我们仍吃不准多大比例的情商是与生俱来的，但可以确定的是，比起智商来，情商更多是由后天培养的。原因很简单，一个人的大脑是依赖重复的经验成形的，因而可以说，生活在一个大人动辄摔东西的家庭中的孩子，是不大可能拥有较高的情商的。

在《情商》一书中，戈尔曼也明确指出，情商不同于智商，它不是天生的，而是由下列三种可以学习的能力组成的：

- 了解自我的能力：能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因；
- 管理自我的能力：能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制刺激情绪的根源；
- 激励自我的能力：能够依据活动的某种目标，调动、指挥自己的情绪，增强注意力与创造力。

如果你学会了审视和了解自己，学会了怎样激励自己、怎样控制情绪，你将不会再无助地听任消极情绪的摆布，而能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧等情绪，你会发现自己能轻而易举地驾驭它们，驾驭一切。

目录 CONTENTS

第一章 情商——激发潜能的法宝

发现情商 / 002

我们应用 EQ 来教育下一代 / 005

大学校长的悲哀 / 008

付不起的是心态 / 010

米歇尔教授的软糖实验 / 012

成功，从 EQ 开始 / 015

测试一：你的情绪稳定吗？ / 018

第二章 了解自我——走向成功的前提

天堂与地狱 / 024

你是情绪的奴隶吗？ / 025

情绪好像是“发电机” / 028

情绪也有周期 / 032

认识你自己 / 035

参考他人的评价 / 037

利用神秘的第六感 / 040
放弃和你自己的关系 / 043
问一问自己的“WHWW” / 044
神奇的自我心像理论 / 047
测试二：你的心境灰暗与否？ / 051

第三章 管理自我——成就人生的关键

气急败坏的候选人 / 056
负面情绪也是被允许的 / 058
你不应该拒绝那杯热茶 / 060
今天，我要学会控制情绪 / 063
因为冲动，父亲失去了女儿 / 066
因为宽心，豆商收获了快乐 / 069
因为豁达，狐狸拯救了自己 / 071
因为自信，小草赢得了尊敬 / 074
因为乐观，莱特战胜了病魔 / 076
因为执着，罗斯福征服了恐惧 / 078
因为忍耐，农夫原谅了邻居 / 081
因为放松，乘客远离了烦恼 / 087

第四章 激励自我——创造奇迹的阶梯

聪明的画家 / 092
撕掉你身上的旧标签 / 093
以积极的暗示武装自己 / 097
6 美分，就能买一个奇迹 / 099

做个务实的梦想者 / 103
你是独一无二的，你就是一道风景 / 105
为自己鼓掌 / 107
不仅坐前排，还要大声发言 / 109
西格的“自信罐” / 114
通过“伪装”进行转化 / 117
学会从不快乐中解脱出来 / 119
我的快乐我做主 / 122
假如你身后有一只“狼” / 126
测试三：你是个乐观的人吗？ / 128

第五章 了解他人——用情商提高洞察力

学会换位思考 / 132
像锁匠那样思索 / 135
寻找水面之下的“冰山” / 137
弗洛伊德的倾听艺术 / 141
进行适当的提问 / 145
教你破解身体语言 / 149
你的表情“出卖”了你 / 155
由眼神识人心 / 158
就座位看心理 / 161
从穿戴辨性格 / 163
测试四：你的观察力如何？ / 165

第六章 人际关系——用情商提高影响力

- 情商与影响力 / 172
- 和尚如何制服大兵? / 174
- 洛克菲勒的成功秘诀 / 177
- 说服需要揣摩 / 180
- 交往需要技巧 / 183
- 挑着灯笼的盲人 / 188
- 一个陌生人的温情 / 190
- 学会宽容: 亮出你的风度 / 193
- 让自己表现得谦虚一些 / 197
- 记住别人的名字 / 199
- 林肯的忠告 / 203
- 幽默是最好的润滑剂 / 206
- 微笑是最好的通行证 / 209
- 测试五: 你的包容力如何? / 213

第七章 团队情商——用情商提高领导力

- 什么是团队情商? / 218
- 夯实英雄团队的根基 / 220
- 提升团队情商路径多 / 224
- 做个和蔼可亲的团队领导 / 230
- 做个卓有功效的团队领导 / 232
- 做个会妥协的高情商下属 / 236

第一章

情商——激发潜能的法宝

如果你不懂 EQ，从现在起，我们宣布——
你落伍了！

——美国《时代》周刊

发现情商

20 世纪 70 年代中期，美国某保险公司雇用了 5000 名推销员，并对他们进行了职业培训，每名推销员的培训费用高达 3 万美元。谁知雇用后第一年就有一半人辞职，4 年后这批人只剩下不到 1/5。

原来，在推销保险的过程中，推销员得一次又一次地面对被拒之门外的窘境。许多人在遭受多次拒绝后，便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气。

该公司决定请宾夕法尼亚大学心理学家马丁·塞利格曼来调查，希望他能为公司的招聘工作提供帮助。调查的重点是：那些善于将每一次拒绝都当作挑战而不是挫折的人，是否更有可能成为成功的推销员。

塞利格曼教授以提出“在人的成功中乐观情绪的重要性”的理论而闻名。他认为，当乐观主义者失败时，他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情，而不是某些固定的、他们无法克服的困难。因此，他们会努力改变现状，争取成功。

接受该保险公司的邀请之后，塞利格曼对 1.5 万名新员工进行了两次测试：一次是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试，另一次是塞利格曼自己设计的、用于测试被测者乐观程度的测试。之后，塞利格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

在这些新员工当中，有一组人没有通过智商甄别测试，但在乐观测试中，他们却取得了“超级乐观主义者”的好成绩。跟踪研究的结果表明，这一组人在所有人中工作任务完成得最好。第一年，他们的推销业绩比“一般

悲观主义者”高出 21%，第二年高出 57%。从此，通过塞利格曼的乐观测试便成了该公司录用推销员的一道必不可少的程序。

实际上，塞利格曼的乐观测试就是情商测验的一个雏形，它在保险公司的成功在一定程度上直接证明，与情绪有关的个人素质在预测一类人能否成功中起着重要作用，这也为“情商”理论的诞生，提供了实践方面的有力支持。

正式提出“情商”这一术语的是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。两年后，他们将情商定义为一种社会智力，并对其应包含的能力内容做了界定，分别为：

- 区分自己与他人情绪的能力；
- 调节自己与他人情绪的能力；
- 运用情绪信息去引导思维的能力。

“情商”这一概念的提出，在心理学界引起了广泛的重视，并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中去。

简单来说，情商（Emotional Quotient，简称 EQ）是一个人自我情绪管理以及管理他人情绪的能力指数。和智商（Intelligence Quotient，简称 IQ）一样，情商是一个抽象的概念，主要指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。

整体来说，情商就是一种情绪管理的能力，一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，一种接近并产生感情以促进思维的能力，一种调节情绪以帮助情绪和智商发展的能力。

美国新泽西州 AT & T 贝尔实验室的一位负责人，曾经用情商的有关理论，对他的职员进行分析。结果发现，那些工作业绩好的员工，的确不都是具有高智商的人，而是那些情绪传递得到回应的人。

另外一个例子是，美国创新领导力中心的坎普尔及同事，在研究“县

花一现的主管人员”时发现，这些人之所以失败，并不是技术上无能，而是情绪掌控能力差，从而导致人际关系陷入困境而最终失败。

由于在企业界的成功应用，情商声名大震，并开始引起新闻媒体的浓厚兴趣。1995年10月，美国《纽约时报》专栏作家、哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼出版了《情商》一书，把情商这一研究新成果介绍给大众，该书迅速成为世界性的畅销书。一时间，“情商”的概念在世界各地得到了广泛的宣传。

在《情商》一书中，丹尼尔·戈尔曼明确指出，情商不同于智商，它不是天生的，而是由下列三种可以学习的能力组成的：

- 了解自我的能力：能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因；
- 管理自我的能力：能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制刺激情绪的根源；
- 激励自我的能力：能够依据活动的某种目标，调动、指挥自己的情绪，增强注意力与创造力。

丹尼尔·戈尔曼认为，“情商”是一个人重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键品质因素。他认为，在成功的要素中，智商因素是重要的，但更为重要的是情感因素。

从此，“情商”作为一个时髦的名词，频频出现在人们的言谈话语中。EQ成了美国人，甚至全世界的人茶余饭后的讨论话题。

我们应用 EQ 来教育下一代

在人类历史上，科学家们曾陷入各种各样的误区，智商测验便是其中之一。

1904 年，法国教育部成立了一个专门委员会，委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题，比纳是这个委员会的委员。比纳与另一位医学专家西蒙合作，试着用一种测验的方法，去辨别有心理和智能缺陷的儿童。次年，一套用以测量儿童智商高低的问卷被编制出来，这就是世界上最早的智商测验表。

比纳 - 西蒙智力测验量表的问世，很快引起了法国教育部的重视，继而得到了大力推广。从此以后，智商测验便开始被用来帮助预测儿童的智商高低，并判断他们在经过智商训练后能得到多大的提高。

不久，为成人编制的智力测验量表也出现了，并在西方社会迅速普及蔓延，掀起了一股智商测试的热潮。第一次世界大战期间，约有 200 万人参与了智商测验，接受智商甄选。同时，根据测验情况他们被安排在了适当的职位上。

此后，各种测量智商的测验表相继问世，智商测验迅速渗透到各行各业、各年龄阶段中。第二次世界大战期间，又有数百万人参加了智商测验。在 20 世纪的西方世界，几乎没有人能够逃避这种测验。

智商测验日益推广，它对人们生活的影响也越来越大。在当时的美国，智商测验已成了社会文化的一个重要组成部分。一个人在个体和团体智商测验上的得分，是其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

智商测验分数决定着谁被定为弱智、天才，谁进入名牌大学或被提供其他教育机会。在部队和一些大型企业，谁服役当军官、谁接受管理训练，智商测验都起着决定性的作用。

然而，自智商出现百余年来，智商能在多大程度上预测一个人的未来，这一问题却引起了心理学家们的广泛争议。因此，智商测验是否有效，智商分数是否有实际效用，理所当然地受到人们的颇多质疑。

为此，美国心理学家曾做过一项有趣的研究。1981年，他们挑选了伊利诺伊州某中学81位毕业演说代表，这些人的平均智商在全校是最高的。研究发现，这些学生进入大学后，在校期间都取得了很好的成绩，但大学毕业进入社会，在工作中却表现平平。从中学毕业算起，10年后，他们当中只有1/4的人在本行业内达到了同龄的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如同辈。

波士顿大学教授凯伦·阿诺参与了此项研究，他针对这一调查结果指出：“面对一位毕业致辞代表，你唯一知道的就是他考试成绩不错。面对一位高智商者，你所知道的也无非是他在回答某些心理学家们所编制的智商测验时成绩不错，但我们无法准确地预测他未来的成就。”

《正态曲线》一书的作者理查德·赫恩斯坦和查尔斯·默里也坦言：“假设一个人参加智商测验，数学仅得了50分，也许他不宜立志当数学家，但如果他的梦想是自己创业、当参议员，或者赚100万，就并非没有实现的可能。影响人生成败的因素实在太多，相比之下，区区的智商测验何足道哉？”

的确，智商测验在一定程度上能预测一个人的学业成绩，但是，由学业成绩能否准确预测他们的未来呢？如果智商测验无法预测谁会获得事业上的成功，谁会拥有融洽的人际关系，那么它的存在又有多少实际价值呢？

于是，心理学家们提出了新的可能：成功因素中至少还有70%以上的沉睡因素正等待我们去唤醒、去运用。它不是智商，那么它是什么呢？

美国哈佛大学心理学教授霍华·嘉纳，在对智商测验提出严厉批评的同时，开始研究智商以外的智力。不久，他提出了人际智力和自知智力。

他认为，人际智力能够认识他人的情绪、性情、动机、欲望，并且自己能给予适度的反应，而自知智力能够根据自己的感受，规范个人的行为。

在这两类智力中，嘉纳明确提到了认识自我和他人情绪的重要性，为情商的产生作了有力的铺垫。

近年来，国外心理学家们又提出了“新情商”的概念，为EQ注入了新的活力。他们认为，情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。它具体包括情绪的自控能力、人际关系的处理能力、挫折的承受能力、自我的了解程度，以及对他人的理解与宽容。

对于情商，专家学者们发表了自己的看法：

EQ创始人沙洛维博士和梅耶博士说：“EQ已成为20世纪最重要的心理学研究成果。”

把EQ介绍给大众的丹尼尔·戈尔曼博士认为：“仅有IQ是不够的，我们应用EQ来教育下一代，帮助他们发挥与生俱来的潜能。”

美国《读者文摘》更加坚定地向读者反问：“掌握了EQ，还有什么不能利用的呢？”

美国《时代》周刊甚至宣称：“如果你不懂EQ，从现在起，我们宣布——你落伍了！”

与EQ有关的新生事物也层出不穷，美国有了EQ月刊，它倡导人们：“做EQ测验吧，你会发现一个全新的自己！”

美国EQ协会也迅速成立，它以研究和宣传EQ的作用，证明其重要性为宗旨。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

大学校长的悲哀

人的情绪体验是无时无处不在的，相信每个人都曾有过莫名其妙被某种情绪所侵袭的体验。这些情绪体验既包括积极的情绪体验，也包括消极的情绪体验，并不是所有情绪都是对人的行为有利的。所以，认识情绪，进而管理情绪，就成了我们必须正视的课题。

《牛津英语词典》上说：情绪是心灵、感觉、情感的激动或骚动，泛指任何激动或兴奋的心理状态。简单来说，情绪是一个人对所接触到的世界和人的态度以及相应的行为反应，就是快乐、生气、悲伤等心情，它不只会影响我们的想法和决定，更会激起一连串的生理反应。

我们可以将情绪大致分为愉快和不愉快两种体验：

愉快的情绪体验包括喜悦、快乐、积极、兴奋、骄傲、惊喜、满足、热忱、冷静、好奇和如释重负等。

不愉快的情绪体验有失望、挫折、忧郁、困惑、尴尬、羞耻、不悦、自卑、愧疚、仇恨、暴力、讥讽、排斥和轻视等。它们又可细分为合理的情绪和不合理的情绪。

快乐、激动、悲伤、恐惧、愤怒、害怕、担心、惊讶等感觉，共同构成了人丰富多彩的情绪生活。人活着，就免不了体验这些情绪。情绪左右了人类无数的决定和行为，无论是对我们的学习经验，还是社会适应能力来说，情绪都扮演着非常重要的角色。

由此可见，情绪是因多种情感交错而引起的一连串反应，与环境有着密不可分的互动关系，它并不是理智可以呼之即来、挥之即去的。

20 世纪 60 年代早期，美国一位很有才华、曾经做过大学校长的人竞选美国中西部某州的议会议员。此人资历很高，又精明能干、博学多识，非常有希望赢得选举的胜利。