

彭书淮 编著

情商

为什么智商高达160的人却在为
智商只有100的人打工？

EQ情商是人生成败的关键，
情商高的人在各个领域都占尽优势。

铸就精英



智商

哈佛大学心理学专家戈尔曼教授认为：
情商主宰人生的80%，
而智商至多是20%，
所以情商决定着一个人的
未来成就和幸福指数。

蓝天出版社

情

EQ

QINGSHANG
ZHUJIUJINGYING

铸就精英

彭书淮 ● 编著



商

蓝天出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

情商铸就精英 / 彭书淮编著. —北京: 蓝天出版社,
2008.2

ISBN 978-7-5094-0039-5

I. 情… II. 彭… III. 情绪-智力商数-通俗读物
IV. B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 009610 号

出版发行: 蓝天出版社

社 址: 北京市复兴路 14 号

邮 编: 100843

电 话: 66983715

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京华戈印务有限公司

开 本: 16 开(787×1092 毫米)

字 数: 250 千字

印 张: 14.75

印 数: 1-15000 册

版 次: 2008 年 6 月第 1 版

印 次: 2008 年 6 月北京第 1 次印刷

定 价: 23.00 元

那天,我驾车经过蒙巴尔大桥时,亲眼看到了惨烈的一幕:

一个 30 岁左右的男子快速越过桥上的护栏,纵身跃入距桥 35 米高的蒙巴尔河。

这自然不是明尼苏达州体育局常规的跳水训练。当天晚上的电视节目、第二天的大小报纸,到处都是该事件连篇累牍的大篇幅报道。

据报道,该男子叫伊顿,是一名博士,3 年前从著名的斯坦福大学毕业,一直在一家不知名的企业工作。在 3 年多的时间里,老板和所有的同事竟然对他没有太深的印象。只知道他孤僻、冷漠,除了工作,从不与人交往。而且,他的职位也很一般:一位普通的管理人员。

媒体走访了伊顿的母校,令人难以置信的是,伊顿在校时的表现十分优异,而且,他与他的导师同时是数项重要研究成果的拥有者。

类似的事件在美国发生了多起,许多人为此发出了这样的疑问:如此优秀的学生在走入社会后,怎么会经历这样的梦魇呢?他们理应成为一个成功者,但是他们没有。

我没有这样的感慨,我是一个心理学家,一个情感矫正与培训学校的校长,我每天都和这样的人接触,我理解他们。

到这所学校接受培训的成年学员,常常会向老师们提出久久困扰着他们心灵的问题:

我在校时成绩是那样优秀,但现在,我却找不到一个好工作。你能告诉我,决定我事业成败的关键因素是什么?

我只想过上平静幸福的生活,可我总是陷在痛苦和忧思之中,我该怎么办?

我的第四任妻子仍不能带给我美满的婚姻生活,我还要结第五次婚吗?

这样的问题实在太多太多,仅仅根据从大学学习过的那些课程,显然无法给出比较准确的答案。其实,这些问题几乎都与潜伏在我们心灵里的一个因素有关,那就是情感智力。

优异的学业成绩,并不意味着你在生活和事业中能获得成功。成功不仅取决于个人的谋略才智,在很大程度上,还取决于他正确处理个人的情感与别人情感之间关系的能力,也就是自我管理和调节人际关系的能力。情商不是与生俱来的,通过有意识的相关训练,人人都可以提高。提高情商的过程,其实就是一种修炼的过程。

对自己和他人情绪的评估能力是一个人最基本的情商。高情商者之所以更受欢迎,在于他能对自己和他人的情绪作出准确的判断,在此基础上见机行事,调整自己的言行,而低情商者则因无法认知自己和他人的情绪,在现实生活中常常碰壁。

情商让你学习审视和了解自己,学会怎样激励自己,你将不会再无助地听任消极情绪的摆布,能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒、恐惧的情绪,你发现自己能轻而易举地驾驭它们。

情商是对自我和他人情感把握和调节的一种能力,因此,对人际关系的处理有较大作用。其作用与社会生活、健康状况、婚姻状况有密切关联。

情商低的人,人际关系紧张,容易陷入心灵的困境中,不能自拔,婚姻容易破裂,领导水平不高。而情商较高的人,通常有较健康的情绪,有较美满的婚姻和家庭,有良好的人际关系,容易成为某个部门的领导人,具有较高的领导管理能力。

善于调控自己情感的人,不仅可以经常保持一种良好的心境,易于形成良好的人际关系,从而为自己营造良好的成才环境,并且情商高的人更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

情商不但影响个人生活和事业,而且,它正在迅速深入地影响着社会各行各业,包括企业界。人们认为,智商决定录用,情商决定提升,这一说法在某种程度上反映了企业组织中的人力资本管理事实。

人们用情商来解释企业人员的绩效时,已举出众多的实例,如情商影响产品推销员的成功、经理的业绩,甚至科研开发人员的成果等等。那些成功的人士,如政治家、军事家、企业家等,都具有很高的情商能力,他们之所以成功,是因为在他们最困难的时候,情商支撑着他们渡过了难关。

我不想在这篇短小的序言中,对情商这个复杂的技巧大讲特讲,我是个情商培训专家,在讲演的过程中,我不想给学员灌输高深的理论,我喜欢深入浅出。

我又记起了那个将生命溺于蒙巴尔河的男子,直至最后,谁也没有找出他的死因,警方组织人员整整打捞了3天,他的尸体也没捞着。但我敢肯定,他一定是有着难以排解的痛苦,在走投无路之际,才绝望地纵身一跃!

我很遗憾他没有上过我的培训课,这是我终生的遗憾。

安息吧,伊顿,蒙巴尔河会安慰你那缺少情商的灵魂。

Contents

第一章

揭开面纱 探秘情商 1

情商决定命运 2

 情商的测试 2

 情商的内涵 3

 成功的杰克 6

情感与情绪 7

 情感的产生 7

 情绪的含义 10

 情商的功能 15

情商是成功的基石 17

 善于控制情绪 17

 保持积极态度 20

 瞄准一个目标 22

第二章

人际关系 情感为基 25

宽容有无穷的力量 26

 用宽容拯救自己 26

 用慈爱解脱他人 28

 投去关注的目光 30

 记住他人的名字 32

 给予真诚的赞美 35

笑看成败,心境坦然 38

 庄子的智慧(1) 38

Contents

目 录

庄子的智慧(2)	40
平和换来成就	42
学会如何幽默	45
幽默能成大事	48
热忱与微笑的魅力	49
热忱是生命的动力	50
热忱可以战无不胜	52
微笑是最美的表情	55
微笑是无尽的财富	58
先有舍,后有得	60
掌握给予时的最佳方式	60
授之以鱼不如授之以渔	63

第三章

认清自我 保持本色 65

主动自我剖析	66
人苦于不自知	66
内省迸发潜能	69
建立自我心像	70
确定人生目标	73
旁观自我,笑对人生	74
当局者迷,旁观者清	74
保持本色,接受自己	77
回归真我,享受生活	79

Contents

第四章

完善自我 追求卓越 81

掌握自己的命运	82
不要被小事束缚了手脚	82
不要被常规禁锢了思想	85
不要被霉运挫伤了信心	87
不要被恶习牵着鼻子走	90
战胜逆境	92
逆境中蕴藏着潜能	92
逆境中保持进取心	94
山不过来你就过去	95
避免情绪化的危害	97
控制失败后的情绪	100
弯曲艺术与遏制愤怒	102
学会弯曲	102
避免争论	105
可怕的愤怒	107
不要乱生气	108
引导开怒火	110
调整情绪,放松心灵	112
转变消极的情绪	112
把烦恼丢到海里	116
镇静地面对羞辱	117
让心情快乐成长	120

Contents

第五章

激励自我 创造辉煌 123

自我激励是前进的助推器 124

自我激励的概念与方法 124

挥动生命的翅膀去翱翔 127

在逆境中爆发惊人能量 128

在绝境中能够屹立不倒 131

相信自己,为胜利而战 133

自信是成功的秘诀 133

理解深层次的自信 135

走出自卑感的阴影 136

挖掘潜意识的自信 139

乐观让你信心十足 140

乐观是必备的 EQ 143

超越自我 146

没有最好,只有更好 146

目标使生命绽放光彩 147

求真务实,梦想成真 148

解放思想,肯定自己 151

做命运的主人 152

主宰自己,改变命运 152

准确无误的自我认定 154

清除障碍,稳定情绪 157

肯定人生,创造生活 159

第六章

了解他人 融洽关系 163

做个有魅力的听众	164
同理心式倾听	164
合格的聆听者	166
移情另有妙用	169
如何做好移情	170
语言外的交流	172
无声的身体语言	172
隐秘的表情信息	174
剖析他人的内心	177
靠揣摩说服对方	179
角色转换与情绪表现	182
识别角色的转换	182
判断他人的情绪	184
深思熟虑后下结论	185
切忌鲁莽行事	185
不要妄下结论	187
善于观察本质	188

第七章

开拓创新 培养情商 191

提高情商的境界	192
创造是情商的最高追求	192

Contents

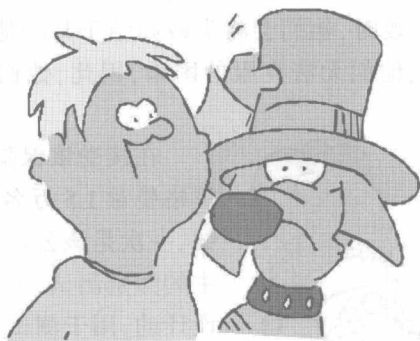
成就与财富都源于创意	193
善于发展创造性的思维	195
工作情商	197
推销自己,卖个好价钱	197
了解上司,留条退身路	199
帮助领导,做个好助手	201
沟通下属,要有妙方法	203
充满乐趣,尽享好工作	205
爱的情商	208
你为什么要离婚	208
男女的固定模式	209
劳燕分飞的原因	211
做爱人的好听众	213
儿童情商	215
培养孩子的同情心	215
参加情商教育班	217
让孩子尽情游戏	222

目 录

第一章 揭开面纱 探秘情商

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性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度以及对他人的理解与宽容。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径,它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。因为智商的后天可塑性是极小的,而情商的后天可塑性是很高的,个人完全可以通过自身的努力成为一个情商高手,到达成功的彼岸。



情商决定命运

人类智能研究的最新成果表明,最精确、最惊人的成就主题标准是情商 EQ,情商高的人在人生各个领域都占尽优势,情商是决定一个人命运的重要因素。

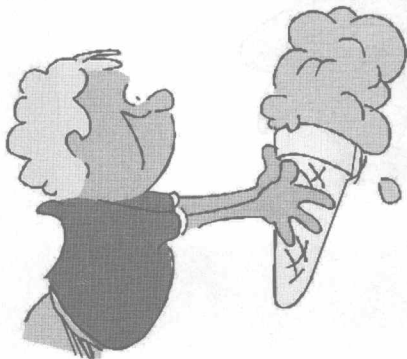
情商的测试

20 世纪 70 年代中期,美国某保险公司曾雇用了 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。

原因是,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了。

那些善于将每一次拒绝都当做挑战而不是挫折的人,是否更有可能成为成功的推销员呢? 该公司向宾夕法尼亚大学心理学教授马丁·塞里格曼讨教,希望他能为公司的招聘工作提供帮助。

塞里格曼教授以提出“成功中乐观情绪的重要性”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,他们会努力去改变现状,争取成功。



在接受该保险公司的邀请之后,塞里格曼对 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,另一次是塞里格曼自己设计的,用于测试被测者乐观程度的测试。之后,塞里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

通过甄别测试,但在乐观测试中,他们却取得“超级乐观主义者”的成绩。

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,通过塞里格曼的“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。

塞里格曼的“乐观测试”实际上就是情商测验的一个雏形,它在保险公司中取得的成功在一定程度上直接证明,与情绪有关的个人素质,在预测一类人能否在成功中起着重要作用,也为“情感智商”这一概念和理论的诞生,提供了实践上的有力支持。

在这些实验的基础上,美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布尔大学的约翰·梅耶于 1990 年首次提出了情感智商这一概念,情感智商指的是把握自己和他人的感觉和情绪,并对这些信息加以区分利用,来引导一个人的思维和行动能力。

情商的作用不是单独体现的,情商的高低决定一个人其他能力的(包括智力)能否在原有的基础上发挥到极致,从而决定一个人能有多大的成就。

情商的内涵

情商在成功的因素中所占的比重是不容忽视的,如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩,那么,情商则能被用于预测一个人能否取得职业上的成功。

两年后,彼得·塞拉维和约翰·梅耶又将情感智商定义为社会智力的一种类型,并对其应包含的能力内容作了界定,这三种能力是:

- 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。

“情感智商”这一概念的提出,立刻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。



新泽西州聪明工程师思想库 AT&T 贝尔实验室的一位负责人, 曾经用情感智商的有关理论, 对他的职员进行分析, 结果他发现, 那些工作绩效好的员工, 的确不都是具有最高智商的人, 而是那些情绪传递得到回应的人。

这表明, 与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比, 那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人, 更可能得到为达到自己目标所需要的工作, 也更可能取得成功。



另外一个例子是, 美国创造性领导研究中心的坎普尔及其同事, 在研究“昙花一现的主管人员”时发现, 这些人之所以失败, 并不是因为技术上的无能, 而是因为情绪能力差, 导致人际关系方面陷入困境而最终失败的。

因为在企业界的成功应用, 情感智商声名大振, 并开始引起新闻媒介的浓厚兴趣。

1995 年 10 月, 美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书, 把情感智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, “情感智商”这一概念在世界各地得到广泛的宣传。

简单来说, 情感智商是自我管理情绪的能力。和智商一样, 情商 (Emotional Quotient, 简称 EQ) 是一个抽象的概念, EQ 情绪商数是一个度量情绪能力的指标。

戈尔曼在他的书中明确指出, 情商不同于智商, 它不是天生注定的, 而是由下列 5 种可以学习的能力组成:

1. 了解自己情绪的能力。能立刻察觉自己的情绪, 了解情绪产生的原因。
2. 控制自己情绪的能力。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。
3. 激励自己的能力。能够整顿情绪, 让自己朝着一定的目标努力, 增强注意力与创造力。
4. 了解别人情绪的能力。理解别人的感觉, 察觉别人的真正需要, 具有同

情心。

5. 维系融洽人际关系的能力。能够理解并适应别人的情绪。

心理学家认为,这些情绪特征是生活的动力,可以让智商发挥更大的效应。所以,情商是影响个人健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

从此,“情商”作为一个时髦的名词,出现在人们的言谈话语中。关于它的重要性,各方面的专家学者都发表了自己的见解。

丹尼尔·戈尔曼认为:“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。”

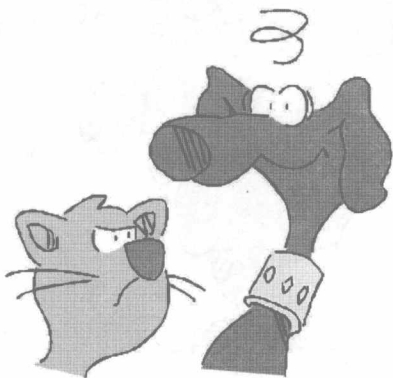
EQ 的创始人沙洛维博士和梅耶博士说:“EQ 已成为本世纪最重要的心理学研究成果。”

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

美国的《时代周刊》甚至宣称:“如果不懂 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,以证明它的重要性为目的。该协会的宣言是:“让我们再进化一次,成为智慧的上帝!”



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性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度,以及对他人的理解与宽容。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径,它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。因为智商的后天可塑性是极小的,而情商的后天可塑性是很高的,个人完全可以通过自身的努力成为一个情商高手,到达成功的彼岸。

成功的杰克

美国作家奥斯勒在《一个智商低的孩子》中以一个母亲的语调讲述了这样一个故事：

杰克从小就不是一个聪明的孩子，可他却是最值得我骄傲的孩子。

小时候，杰克的数学成绩从来就没有及格过，为此老师已经跟我说过很多次了，他也为此经常受到同龄孩子的嘲笑，他们经常在他的背后贴上“傻瓜”或者“蠢人”的字条，杰克一直默默地承受着，从不反抗。只是把字条撕去。这些都是我偶然看到的，因为他从不想让我知道，怕我为他伤心。



不管他怎么笨，甚至蠢到这个世界上所有的人都嘲笑他，但是他是我的孩子，看着他苦恼的表情我总是很无奈。我不能直接劝慰他，因为那样就等于承认了我也认为他确实很笨。我总是对着他笑，告诉他你也很棒，只是你和别人不一样罢了。我带着他去老人院做义工，去照顾没有主人的被遗弃的小动物，做这些的时候他总是能做得很好。

在他上三年级的时候，不幸的事情发生了，杰克的外公出了车祸。我很意外，没有任何的思想准备，所以无法控制自己的痛苦和难过，因此就忽略了杰克的存在，不知他怎么样了？直到葬礼结束了，我才从悲伤中缓过来，开始寻找杰克。他很爱外公，一定也很难过，我要安慰他一下。当我正在人群中寻找杰克的时候，我看见他幼小的身影正在一群人中间若隐若现，那是前来参加葬礼的老人，他们已经很虚弱，而且正为自己失去了一个伙伴而陷入失落和痛苦中。杰克就站在阶梯边上，一个一个地扶着他们走下阶梯，时不时地还帮一些老太太提起她们笨重的裙角，还有，他还要不时地抽出一只手擦去自己脸上的泪珠。

我又一次流泪了，为了杰克，我可爱的孩子，他真让我觉得骄傲！后来杰克开了一个很大的养老院，专门照顾一些没有儿女的老人，当然他成功了，成了整个街区最有名的人，他后来还做了理事会的主席呢！