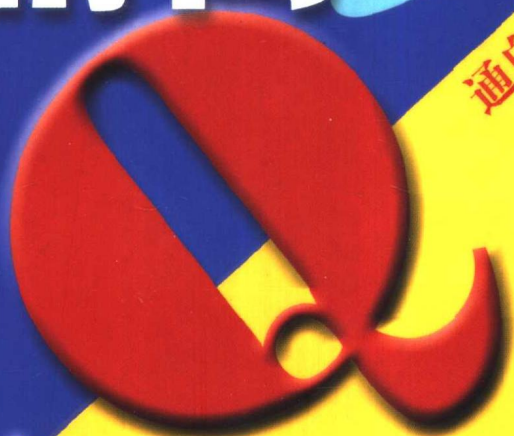


〔德〕 约尔格·泰拉克尔 芭芭拉·索贝克 著 盛明 於成功 译

情商训练

通向你的成功之路



能力训练书系

Training

上海社会科学院出版社

情商训练

通向你的成功之路

能力训练书系

〔德〕·约尔格·泰拉克尔·芭芭拉·泰贝克 著 盛明 於成功 译

图书在版编目(CIP)数据

情商训练:通向你的成功之路/(德)约尔格·泰拉克尔等著;盛明等译.—上海:上海社会科学院出版社,2002

ISBN 7-80681-130-3

I.情... II.①约...②盛... III.情绪—智力商数
IV.B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 099718 号

Original title: EQ Training. Ihr Weg zum Erfolg

by Jörg B. Theilacker, Barbara Sobeck

Copyright © Econ Ullstein List Verlag GmbH & Co. KG. Published in 1999 by Südwest Verlag, München. ISBN: 3517078484

Chinese language edition arranged through HERCULES Business & Culture Development GmbH, Germany

合同登记号:图字:09—2002—471 号

情商训练

——通向你的成功之路

作 者 [德]约尔格·泰拉克尔 芭芭拉·索贝克

译 者 盛 明 於成功

责任编辑 边 集

封面设计 陈 楠

出版发行 上海社会科学院出版社

(200020)上海淮海中路 622 弄 7 号 021-63875741

<http://www.sassp.com> E-mail: sassp@online.sh.cn

经 销 新华书店

印 刷 上海社会科学院印刷厂

开 本 890×1240 毫米 1/32

印 张 5.75

插 页 2

字 数 160 千字

版 次 2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

印 数 0001-6000

ISBN 7-80681-130-3/G·036

定价:15.00 元

版权所有 翻印必究

情商——成功的关键

无论是在职业生涯中、在工作环境中、还是在私人生活里,我们的个人情感都极大地影响着我们的行为方式,这种影响总是潜移默化的,人们对此常常毫无感觉。只有当人与人之间发生矛盾时,当相互之间的友情破裂时,当原本友好的关系开始恶化时,人们才会开始意识到自己心理上的变化。但是这时敌对关系已经产生,如果不采取相应的解决措施,局面很可能会变得难以收拾。有的时候,一件无关紧要的小事可能会导致人们相互之间旷日持久的冷战,有的人甚至会相互勾心斗角,相互攻击。这样的情况尤其表现在职场上,这种无谓的争吵可能产生的后果可能会变得非常严重。

人们在职业生涯中取得的成功不仅仅取决于个人的谋略才智以及明智的抉择,很大程度上,一个人所取得的成功,还依赖于他正确处理个人的情感与别人情感之间关系的能力。

如今人们经常会听到“情商”这个概念。很多人对此很好奇,有的人甚至对情商表现出了极大的兴趣。他们深切地感受到,在我们这个文明世界里,情感常常被视为理智的对立面,很多时候都被人们所忽略。其实只要你在平时多留意一下自己的感受,你就会发现:沮丧、失落、悲观等等的消极情绪,对于我们生活中的方方面面,都会产生许多负面的影响。因此我们应该重视个人情感对于我们生活的影响,相应地进行一些相关的研究,也是具有十分重要的意义的。

了解一些基本的概念

人们引用“EQ”这个缩写,是借鉴了另一个众所周知的缩写词“IQ”(Intelligenz Quotient)。“EQ”来源于英语,意思是“情感的质量”,或者也可以被理解为“处理个人情感的能力”。许多人在谈到“EQ”这个概念时,仅仅把它看作是凭借个人的直觉,处理情感问题的能力。

当初人们在构造“EQ”这个词的时候,特意选择了与智商这个概念相似的表达方式,正如同其德语翻译:emotionale Intelligenz。通过这种表达的方式,“情商”这个概念的缔造者希望使别人知道:人类的感情和智力,对于人们获得一个美好的生活来说,都是非常重要的。这两方面的能力,不仅没有对立,而且紧密地联系在一起,融入我们的日常生活当中。

就目前而言,人们对情商的重要性还完全没有一个清楚的认识。但是情商在人际关系的处理中,在个人心理状态的调整等方面的确起到了决定性的作用。因此也可以说,情商在很大程度上决定了一个人在职业生涯和私人生活中可能取得成就的大小。

情绪化和社会化的学习

我们的情商并不是与生俱来的。如果想要拥有一个出色的情商,我们需要有意识地进行相关的训练,我们需要全心全意的投入,还需要有丰富的生活阅历。对此,本书希望借助一些相对比较简单、比较针对实际情况、更加易于实践的练习,提供给你一种机会,使你能够根据自己的能力,制订相应的锻炼目标,并且一步一步将其付诸实践。

感情能力的训练 如果你打算改善和提高自己的情商,那么你首先应该进行一个深入的自我分析,在分析和了解自己的感情模式和特点的过程中,你会发现许多自己原先一无所知的东西,这个过程对于很多人来说是一种全新的体验。

你将学习如何去审视和了解自己，学习怎样去影响自己。从此你将不会再无助地听任消极感情的摆布，能够从容地面对愤怒、恐惧和紧张的情绪。因为你已经能够熟练地驾驭他们！而与此同时，你内心积极的感情则能够得到更深入、更充分的发展。这样一来，你在自己与自身的感情之间，就建立起了一种灵巧而有效的沟通方式。

凭借敏锐的洞察力，改善和发展与你周围的人的感情关系，是情商学习的第二步。一个良好的情商能够使你在与其他人的交往过程中，始终保持适当的距离和得体的行为方式，你将学会如何去了解和尊重别人，这是一个良好的人际关系的基础。也就是说，你在工作 and 日常生活的人际交往关系会得到改善。

感情能力
的训练

与此同时，你也将学习到：如何使自己摆脱旧的感情模式。

那么就从现在开始吧！努力地改善自己情商，增强和提高自己适应社会的能力！相信你一定能够学会如何掌控自己情感的晴雨表，祝愿你在“情商”这个令人兴奋领域中，找到自己长久以来一直在寻找的那些东西！

祝你在今后的人生道路上，取得更大的成功！

约尔格·泰拉克尔(Jörg Theilacker)

芭芭拉·索贝克(Barbara Sobeck)

目 录

情商——成功的关键 /1

感情与行为有关 /1

什么是才智? /2

强烈与细微的感情 /4

你了解自己的感情吗? /9

继续探索自己的感情 /9

从孩童时期养成的习惯 /16

你的身体告诉你了什么? /23

出于最根本的缘故 /26

每个人最了解自己 /35

目标明确:全力投入自己的感情 /40

合适的感情 /40

表达感情 /43

认真对待你自己 /47

半满或者半空? /53

有时保持一些悲观的情绪,反而会给你带来益处 /66

如何对待情感状态 /70

设身处地为别人着想 /75

与生俱来的能力 /75

交流源于共通 /77

你应该如何正确地提出问题? /86

来自身体的语言——丰富而又无声的信息 /88

每个人都有许多不同的角色 /102

与人共处的情商 /112

尊重、兴趣和赞扬 /112

两类真话 /119

我的目的——你的目的 /122

日常生活中的矛盾与摩擦 /126

走出旧的思维模式 /148

压力——以及你应该如何有效地减轻压力 /148

学会说“不”/162

你应该如何突破行为模式上的恶性循环 /167

新的思考:你到底想要什么? 你的目标到底是什么? /172

感情与行为有关

感性就是情感,理性就是理智。尽管很多人将感情和理智作为一对对立的概念来看待,而且理智则被安排到更重要的地位,是占首要地位的。感情通常被看成轻率、愚蠢的同义词,感情是奢侈品,是属于热恋中的情侣的,是属于女性的。而拥有理智,人们会在事业和生活上不断前进,不断发展。但是这种观点正确吗?

成功的
保证不
仅仅是
理智

注意一下“感情”这个词,从其语言的来历就可以证实,认为感情是轻率的观点是不正确的。“感情”(Emotion)这个词是来自拉丁文“mover”,而“mover”这个词就是运动的意思。前缀“e-”的意思就是“来源,来自于”(aus-, heraus-)的意思。故感情这个词保留有主动的意思。因而,感情从根本上是与行为有关系的。在现实生活中的确如此,高兴、悲伤、恐惧——所有的感情都直接触发某一种行为。只有成年人才能对感情和行为控制得如此自如,以致他们能够在行动中无视自己的感情。

例子:消除隔阂

一个离婚的约会——发生了什么?以下是一对夫妻在他们的律师那儿相互的倾诉:

妻:你从来没有关心过我。

夫:那又怎么样?我每个晚上都待在家里。

妻:你也仅仅只是待在家里。但是我得到了什么?你总是待在你的工作室。

夫:那么,我应该干什么?你反正每天晚上都是坐在电视机前看电视。

妻：我也只能这样，因为你从不关心我。

夫：关心，关心！但是你知道，我是爱你的！

妻：我怎么知道你的爱从哪儿来？

夫：你应该自己感觉出这些啊。

妻：感觉？对此，我从来没有感觉出什么。

感情要
表达出
来

令人遗憾的是，这种问题总是到了法官面前才被提出来。如果妻子早一点同丈夫好好谈谈，而不是失望地坐在电视前看电视……不过丈夫也应该承担自己对造成两人离婚这一结果的部分责任。什么叫做“你应该自己感觉出来”？也许他爱他的妻子是事实。他的错误就在于，他从来不在妻子面前表达这一点。

在感情世界有很多符合行为准则的固定词组，每个人也都常常使用它们。下面是一些这样的例子：

- 对某人一心一意，全心投入
- 相互体谅，相互取得谅解
- 支持和帮助别人
- 放弃做某些事情

感情和
行为是
紧密联
系的

这些固定搭配也说明，感情和行为形同一体，是休戚相关的。它们也显示人们常常会忘记把感情付诸实际。人们经常这样说，但是很少这样做。如果你成功地阻止对自己感情习惯性的抑制，如果你成功地将自己感情在行为当中表达出来，那么你常常能推倒那堵看不见，但是却实实在在地存在于你和你的周围的人之间的墙——隔阂。

什么是才智？

才智这个概念含有能力、才能的意思。例如，逻辑思维能力、理解力、掌握能力和判断力。这些都是可以通过试验测试出来的；总的结果以智商(IQ)计算出来，从这个意义上讲，才智是一种可测量的数值，智商越高，人就越

聪明,人们这样认为,可事实并非如此。科学家们现在确信,智商对一个在事业和个人生活上都取得成功的人来说,只起到很小的作用。他们甚至有用数字表达出来的结果:只有20%的人智商对他们的事业成功起到了作用,剩下的80%的人成功必须加上其他的才能。而且除了智商之外,下面的智力形式对事业的成功也有作用。

智商对成功的
作用并不
很大

与处境有关的才智

即使你能掌握所有的知识,也不能保证做事一定成功,因为成功还依赖于你是否能对当前的形势和你自己所处的位置作出正确的评估。

例子:相信你的感情

有一个人,凭他的成绩,是很有希望获得一份有较高社会地位的工作。在面试时,他也做好了准备,尽可能地表达自己的观点,直到有一位考官要求他折一个纸帽。对此,他对自己并不抱希望,于是尝试着回忆孩童时代的知识,终于折出了一个相当怪异的帽子,并把它递给那个考官。但考官随即要求他马上戴上那顶帽子,并爬到一张椅子上去。即便他心里很不高兴,但还是按照要求做了。然而,他马上获知被淘汰了,他没能得到这份工作。为什么?虽然根据他的成绩,他很符合这个职位的要求。但是根据他对自己在工作中的身份的认定来看,他并不适合一个领导职位的工作。理由是:一个处于领导地位的职员,不应该戴着纸帽爬到椅子上,而应马上制止自己去满足一个如此低级而无理的要求。他的失败之处就在于,在一个特殊情况下不重视自己的感情。他对考官提出的要求满足得太过分了,过于言听计从了。

3

你是否了解这种感情:在某些环境下要果断拒绝别人?有些人常常会在谈话的时候忍着,不讲出自己的真实感受。有些人则会讲出很多自己原先并没有想到的事情。

重视自己
内心
的呼声

因为人们已经忽视了来自自己内心的警告。在任何情况下,有一点很重要,那就是,你不仅应该认真地对待别人,也应该认真严肃地对待自己。



以下是一些基本和有益的问题,你不论在什么情况下都应该问问自己这些问题:

- ▶ 别人希望和期待我怎样?
- ▶ 我应该扮演怎样的角色?
- ▶ 我准备好干什么了?
- ▶ 我怎样看待自己的角色?
- ▶ 我是否能、是否愿意满足别人的愿望?

这种事情发生的概率至少应该是极罕见的:允许自己随便做某件事情,而这又是你根本不愿意其出现在你生活中的事情。

人际交往的才智

这种形式的才智在事业和生活的成功中也起了决定性的作用。一个能激起喜欢整天在外流浪的少年的学习兴趣,并使其投入与他人共同工作的老师,或者能在团队中解决困难事情的人,无疑能够以他们的感情才智解决几乎所有的问题。他们属于那些成功地建立了积极的人际关系,并能在此基础上获得更多的人。可惜现在人们对这种方式的才智评价并不够高。它以基本的能力为基础,认识和理解别人的感情、动机和愿望。

团队合作是才智的表现

强烈与细微的感情

“哪一种感情支配着世界的运动?”通常情况下这个问题的答案是:爱与恨。事实上,这两种感情正是人类所能表达的两种最强烈的感情。那么,是感情在日常生活

中,在工作上、在私人生活里,支配着我们的行动吗?你是否有点喜欢你的上司?或者你有点恨他?其中存在着很多不同程度的感情,它们在每天的共同生活中是很重要的。下面是不同等级的好感、拒绝和兴趣的感情表达。

细微的
感情差
别有决
定性的
意义

测试:你怎么解决棘手的情况?		
在你工作的地方,有一位新的难以相处的上司——一场灾难?你可以是消极地对待——工作效率下降,在恶劣的环境里,你甚至会完全失去对工作的乐趣。对此,你会作出怎样的反应?	是	否
你对自己说:我了解这种人,人们无法同他和睦相处		
你认为:当我表现得很理智的时候,我也能同新上司好好相处		
你会到领导那里去,试图弄清楚为什么给你这样一个难以相处的上司		
你不断地向你的同事打听这个上司的行为举止,然后马上到领导那儿去汇报他的情况		
你不惜一切代价,试图调到其他部门去		
你与其他与你具有相同想法的同事一起,共同给新上司施加压力		
你是否出于本能赞成一种或者几种这样的做法?		

分析

第一种做法是错误的,你会使自己更加处于不利的地位。这样将来共同工作肯定会有很大的困难。

第二种反应为营造积极良好的工作氛围创造了最好的前提。

与此相反,后四种行为是有问题的。我们承认:在有些特定的情况下这些做法是合适的。但也只是当其他的努力完全没有效果的时候,才可以被认同。

那么该怎么办?你无法喜欢这个新上司,但是从根本上来说,你必须这样吗?

事实并非如此。下属不喜欢上司,上司也不一定会讨厌下属。不过,尽管如此,工作还是要做的。

不喜欢并不太糟糕

你并不喜欢某个同事、上司或是熟人,如果在路上碰到他,会特意避开他。每个人都有这样的人际关系。但有时候人们又会对他们竭力想避开的人感到好感和同情,这也是很自然。

重要的是,人们要向那些并不适合他的人表示尊重,也可能是好感和友好,这样能够对一件需要共同合作的工作产生很好的效果。

实际上,当你对别人反感时,你伤害了谁?当你的孩子不喜欢他的老师时,他伤害了谁?在这种时候,人们通常只会伤害自己。因此在无效的消极感情中浪费的,只是没有必要浪费的精力。

对别人
的拒绝

没有人要求你的好感。但是他是否因此而应该得到你的拒绝,甚至是讨厌?重要的是一点点地增加感情生活的色彩。感情的调色板很大,很大。

测试:你怎样估量你的好感?	
请你尝试从消极到积极,按从1到13上升的顺序,将以下观点连续编号,以此来确定不同程度的好感。	
	序号
喜欢某人	
接受某人	
觉得某人很亲切、和蔼	
对某人并不反感	
肯定某人	
重视某人	
感觉倾向某人	
尊敬某人	
对某人很有好感	
赞赏某人	
注意某人	
对某人有好感	
觉得某人不错	

分析

你觉得完全区分这些很困难吗？虽然没有一个确定的正确顺序，但这个小小的测试能使你对我们自己感情生活中的小小差别更敏感。因此语言的精确性同样也是感情精确性的反应。

孤独的“狼”

你怎样想象一只孤独的“狼”？大概不外是一个自由、独立、自信的人，他不需要任何人，也不依靠任何人。可是仅有很少的人是真正的孤独的“狼”，大多数都只不过是孤独的人，他们同他们的医生、同交流的群体之间有着很多的联系，或者目前至少属于某个教派。有求于人们当中只有一小部分是身体上真正有毛病的。他们患有孤独症，也就是说，他们没有任何可以对之吐露真情的人。你一定听说过，米夏埃尔·恩德(Michael Ende)的童话故事：《Momo》。在那个故事中Momo拥有一种能力，这种能力是我们这个时代的大多数人所缺乏的——倾听的能力。

很多人
忍受着
孤独

7

人可以学会真正的倾听

“小Momo与别人不同之处在于：倾听。她坐在那儿倾听，聚精会神、全心投入地倾听。她能够听到埋在人们心中的呼喊：那些毫无主见、没有什么判断力的人突然知道自己该干什么，或者听到胆小如鼠的人，突然变得天不怕，地不怕，无所畏惧了，或者听到那些不幸的人和被压迫的人变得对生活充满希望，充满信心，快乐起来。这所有的一切都是Momo能够听到的。”

• 当你打算真正倾听时，你必须表现得很平静，你应该认真考虑别人所叙述的事情，并且要有足够的耐心。因为在你作出评价、判断或者是提出解决方法之前，你所要做的只是倾听。事实上常常并不需要你提出解决办法，而只是需要你专心投入。



全心投入，
安静地倾
听

(译者注:Momo 是德国的一个同名童话故事中的
人物。)

人们如何在森林里呼叫

米夏埃尔·恩德的Momo在碰到其他人时会作出怎样的反应?当所有人都向她走来,需要她时,她该怎么办?
“她只是坐在那儿倾听,聚精会神、全心投入地倾听”。当
你有心事的时候,你不是也希望有人能够倾听你的心声
吗?米夏埃尔·恩德在这里举出了与他人交流的两个要
点:聚精会神和全心投入。尊重、友好和理解也属于这一
范畴。这里说的这些并不是出于感情的,而是出于个人行
为举止的。我们该怎样对待别人?别人又如何对待我们?
每个人都希望他所面对的人是善解人意,殷勤周到,有同
情心,对人友好的。事实上更确切的是,每当我们在进行
完一番辩论或谈话之后总是会觉得若有所失。不仅仅如
此。虽然一些日常事务如购物、乘车等可能会使我们对生
活、对社会很满意,但是因此,我们不仅不得不面对一张
张讳莫如深的面孔,还会遇到许许多多形形色色的人。我
们期待别人的,也正是我们应该对别人做的。为了能主动
地去做,而且做好,首当其冲的就是我们要了解自己和别
人的感情。

对待他
人要全
心投入

你了解自己的感情吗？

谁了解自己的感情，谁就能充分利用自己的感情，谁就能合理地使用它们，谁就能自己操控、驾驭它们。谁要是不了解自己的感情，就只能无助地听任它们的摆布，被感情奴役。因此，学习了解自己的感情，是理智地对待感情的第一步。事实上，在你开始注意自己的感情的时候，一个有积极作用的改变正悄然发生。例如，在感情低落的时候，注意一下自己，它究竟会对你的哪种感觉产生影响，从而又使你摆脱这种感情低潮？

了解自
己

继续探索自己的感情

9

大家都知道“自知之明是进步的开端”这条格言。它常常以一种戏谑的方式被人们使用，尤其当一个人认识到自己犯了一个错误的时候。但是在这条格言里，却包含着一些处世之道。它说明人们仅仅只是影响了或者改变了他们所知道的。当你想要积极地改变自己的时候，你首先必须有自知之明。

通过对
自己的
认识，
发展和
健全自
己的人
格

它需要有勇气，有的时候你被自我怀疑所困扰，自信心也开始动摇，千万不要因此而动摇、气馁。通过对自己批判性的分析和研究，你的人格魅力会得到加强。

“我在愤怒面前不能自己”

有人用这句话对自己的感情状况做了如此陈述。这是什么意思？这是说一个人在愤怒、失望的时候，失去对自己的控制。谁断言自己处于这种状况，谁就会惊讶地发