

薛魁铭◎编著

高效能 人士的 情商修炼课

EMOTION QUOTIENT

一本让你掌握人际交往智慧的秘密全书

在故事中修炼情商，
你的高效能将会如虎添翼。

国家一级出版社  中国纺织出版社 全国百佳图书出版单位

高效能 人士的 情商修炼课

EMOTION QUOTIENT

薛魁铭◎编著



内 容 提 要

人生在世,都希望获得他人的支持、取得事业的成功,成为人生的赢家。然而,决定我们能否成功的因素,智商只是一部分,更多的是人的情商。

本书从情商的基础知识谈起,并结合现实生活中的案例,多角度、全方位地告诉我们如何充分挖掘并利用情商的力量来获得强大的意志力,如何获得他人的信任和支持,进而帮助我们成为成功的高效能人士。

图书在版编目(CIP)数据

高效能人士的情商修炼课 / 薛魁铭编著. —北京: 中国纺织出版社, 2018.8 (2019.3重印)

ISBN 978-7-5180-5190-8

I. ①高… II. ①薛… III. ①情商—通俗读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第141245号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 李 杨 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年8月第1版 2019年3月第2次印刷

开本: 880×1230 1/32 印张: 6.5

字数: 149千字 定价: 39.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

我们都知道，人都是生活在一定的社会集体中的，人类社会的发展都是围绕各种活动进行的，然而一切社会活动的基础就是人与人之间的接触和交往。每个人都会与人打交道，这并不是一件难事，但是能够很好地处理自己的人际关系却不是每个人都能做到的，如同做任何事情一样，会做和做得好往往有天壤之别。而这考验的就是情商的高低。

那么，什么是情商呢？

情商(EQ)又称情绪智力，指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。以往认为，智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响，有时其影响甚至要超过智力水平。

在我们生活和工作的周围，我们发现，有这样两类人，其中一类人，他们尽管读书时成绩很好、智力超群，毕业后却碌碌无为。他们经常抱怨与人难以相处，得不到上司的赏识，在生活中处处碰壁，有些人甚至心态失衡而走上歧途，究其原因也是情商



低。而另一些在校时成绩平平，被认为智商一般甚至低能，毕业后却如鱼得水，成为独占鳌头的领导者。他们能适应周围环境，抓住机遇。更重要的是，他们善于把握和调整自己的情绪，善于把握和适应领导者的愿望与要求，善于处理自己周围的人事关系，因而他们成功了。

在美国，流行这样一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”不得不承认，现代社会，情商已经成为人们日常交往中的一种必要智慧，情商不仅是一个人获得成功的关键因素，而且高情商者还能够充分地发挥自身潜能、调节掌控情绪，从而与周围的人在接触中表现出自身良好的亲和力，并在生活工作中获得比别人更多的机遇，成功的步伐始终领先于别人。

智商诚可贵，情商价更高。那么，我们如何获得高情商，并正确地把情商这种特殊的技能运用到我们生活中的方方面面呢？为此，我们需要这样一位情商导师，指导我们快速地掌握这一人生成功的砝码。

本书正是一本全面介绍情商的书，它能帮助读者从认识情商，到如何培养情商，再到如何将情商运用到生活中的方方面面……对情商进行彻底的了解。本书以简明扼要的语言让读者能够全面了解情商的意义、内涵以及智慧，并能够很好地以自身的情绪智慧让将来的生活、工作更加的多姿多彩。

编著者

2018年4月

第1章 情商认知：高效能的人生离不开情商的修炼

何谓“EQ”	002
情商与智商有什么不同	005
情商比智商更能决定人生	009
低情商危害大	012

第2章 情商评估：测测你的情商到底有多高

你需要给自己做个情商评估	020
自信是高情商的重要表现	025
气质左右你情商的高与低	028
情商是决定社交关系的重要因素	032
应变能力是高效能人士的必备素质	036

第3章 情商内涵：激发潜能，让你的情商强大起来

提高你的EQ指数，挖掘个人潜力	040
怎样开发乐观进取的能力	043



学会自我安慰	046
在疏解压力中提升你的情商	049
训练强烈而清晰的洞察力，方能把握机会	053
拥有从头再来的能力是激发高情商的重要过程	056

第4章 情绪管理：掌控情绪方能掌控人生

你的情绪自控力如何	060
管理自己的情绪，而不是压抑	066
怎样提升自身的情绪掌控能力	070
情绪也会“传染”	073
良好情绪状态激发无限潜能	076

第5章 情商修炼：修炼情商是一生的功课

善良：行善积德有好报	082
勇敢：无畏是灵魂的一种杰出力量	085
积极的心态有着巨大的力量	088
感恩：开启幸福之门的神奇力量	089
毅力：能助我们征服任何一座高峰	092

第6章 情商意志：高情商就是磨炼钢铁一般的意志力

驱动意志力的能量来自哪里	098
在最黑暗的日子里怎样战胜恐惧	101
克服意志薄弱的方法与技巧	104
怎样锤炼自己坚强的意志	107
怎样凭借坚强的毅力走出你的人生低谷	109

第7章 情商潜能：自信是高情商的重要表现

自信是成功的基石	114
人无完人，不必妄自菲薄	117
丢掉自卑，你是最独特的	121
大胆站出来，敢于表现自己	123
怎样训练自己的主见	127

第8章 情商调整：主动化解人生压力

修炼情商的秘诀在于内心的承受力	132
怎样排除内心的忧虑和焦虑感	135
输赢得失，不必太在意	139
学会放手，掌控不一定幸福	141
高情商者不但会工作，更会休息和生活	144

第9章 交际情商：高情商就是用真情与他人交往

怎样扩大自己的社交圈	148
怎样培养良好的社交气质	151
养成倾听的习惯，善于聆听迅速赢得人心	154
动之以情，晓之以理	158

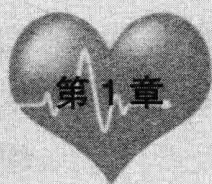
第10章 职场情商：成功者善用高情商

从工作中寻找乐趣，获得成就	164
别起冲突，与同事和谐相处	167
修炼职场情商，迅速融入职场环境	171
多做一点分外事，你会收获得更多	174
有些同事，你最好退避三舍	177



第11章 领导情商：高情商就是高效能的管理

做好与下属的情感沟通是有效管理的前提	182
如何批评下属，也是一种情商艺术	185
知人善任，高情商的领导敢放权	189
做领导要善于温情管理	191
赏罚分明，树立威信	195
 参考文献	 199



情商认知：高效能的人生离不开情商的修炼



提到情商，也许很多人会感到陌生，情商又被称为情绪智力，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。传统观念认为，一个人能够取得成功，主要是因为他的智力水平高，即智商高，并且智商越高，成功的可能性也就越大。但是，在心理学家提出情商的概念后，人们普遍认为，情商水平的高低对于一个人能否取得成功有很大的影响。的确，一个人能否成功，是与其品质、意志、人格魅力、沟通能力、心理素质等诸多因素密切相关的。当然，高情商是可以通过后天培养获得的。



何谓“EQ”

如果你经常阅读报纸、杂志或上网，你可能已经发现了一个新奇的名词——“EQ”。那么，到底什么是“EQ”呢？情商（EQ）又称情绪智力，指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。以往认为，智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响，有时其影响甚至要超过智力水平。

情商的具体内容包括如下方面。

一是认识自身的情绪。因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。

二是能妥善管理自己的情绪，即能调控自己。

三是自我激励，它能够使人走出生命中的低潮，重新出发。

四是认知他人的情绪。这是与他人正常交往、实现顺利沟通的基础。

五是人际关系的管理，即领导和管理能力。

那么，情商高的人，有什么特点呢？社交能力强，外向愉快，人际关系和谐；情绪稳定，不易陷入恐惧或伤感；为人积极正直，对事业较投入；情感生活较丰富，但能够自律。

的确，一个高EQ的人通常是情绪稳定的，不会因小事产生剧



烈的波动，而且，在产生情绪反应时，能够恰当地处理自己的情绪，对事与对人能有合理的想法，同时表现出合宜的行为。而一个人是否具有较高的情商，和童年时期的教育培养有着密切的关系。因此，培养情商应从小开始。

过去数十年来，人们普遍认为IQ可决定个人的成就。然而，我们常看到一些高智商的人表现平庸，而智力水平普通的人成就非凡。为什么会如此呢？仔细探究其原因，智力泛指抽象思考和推理、学习、环境适应以及问题解决之能力，有高智力的人能够学得很快、考上很好的学校或提出极具创意的企划案，但这并不代表他能够了解自己的情绪、忍受挫折或处理好人际关系。

许多研究告诉我们，IQ的高低与成就的关联不高，事实上，只要IQ达到一般的水准，拥有高EQ的人会有较高的成就。EQ的重要性表现在生活的各个方面：它决定了个人主观上认为生活是否顺心，也会影响个人与他人（如家人、朋友、配偶、上司、同事、客户）之间的关系，甚至会影响学业及工作表现。

试想：一个不能处理好自己情绪的人，必定很容易受情绪所左右，表现出冲动的行为，因而破坏人际关系；如果与身边的人不能相处融洽，不论在家庭、学校及工作环境中都存在不满的情绪，觉得大家都对不起他，认为一切都是别人的错，或陷入深深的自责中，形成恶性循环，当然活得不快乐。相反地，若能敏锐地察觉自己及他人的情绪，坦诚面对自己的负面感受，同理对方的感受，不任意批评；并且将生活中的困境视为合理的挑战，有坚定的信念去完成艰巨的任务；对人、对事做出适宜的反应，那么就容易与他人保持良好的关系，能够得到他人的帮助，这样一来，许多事情



都能迎刃而解。以工作为例，相信很多人都曾觉得工作是否顺利圆满，往往不是由能力决定的，而是你能不能打开心扉倾听同事或上司的不同意见，能不能将个人的好恶、利益与工作区分开来，将人际冲突的阻力化为助力，这些才是成败的关键。

EQ的高低，在某种程度上，由大脑神经系统主宰，但这并不表示EQ完全由先天或生理因素决定，就如同IQ般，可以借由后天的训练来提升。以下是笔者的几点建议，供您参考。

1.了解自己的情绪

当你因为一件事生气时，你会意识到自己在生气吗？未必！事实是，大部分人会将注意力放到事件上，以至于陷进情绪中无法自拔，而在事后才认识到自己刚才在生气。为此，请试着在有情绪反应时，除了注意到引起情绪的事件之外，也能分些注意力去体察自己“内心的情绪状态”。这样说起来很玄，也很不容易，不过，只要你愿意去做，就会知道“了解自己的情绪”是什么意思。

2.妥善管理情绪

当你能够立刻察觉自己的情绪时，问问自己为什么生气？为什么难过？如果是你的想法引起不快，再问问自己，有没有其他替代想法？同事给你脸色看，一定是他故意跟你作对吗？会不会是他早上出门时不顺，害他整天一肚子火？如果找不到其他理由，就做些可以排解情绪的事，如找人诉苦、听音乐、散步、狠狠地打一场球，总之，你一定有一些排解情绪的秘方，只要不是做了会让你后悔的事就可以。

3.要有同理心

要了解自己的情绪，也要了解并且接纳别人的情绪。接纳对方



的情绪，并不是要你同意他的情绪，重点是允许对方有权利产生情绪，而你可以了解他的情绪，并从他的立场体会他的感受。

4. 社交技巧的培养

你首先要记住的是，与人打交道，最重要的是真诚，若没有真诚，剩下的也许只有玩弄手腕了。

做到了前三项，接下来要学习如何适切地表达自己的感受，用陈述自己感受的方式来表达，比指责对方让人更容易接受。比如，在与爱人相处的过程中，你可以对丈夫说：“我觉得一个人在家好孤单。”这远比说：“你不能早一点回家吗？”更能打动他！

总之，从 IQ 到 EQ，也就是从“用脑”到“用心”，就由现在开始，用“心”做事，你会过得更好！

情商与智商有什么不同

通常情况下，我们都是将智商和情商放在一起进行讨论的，智商是用以表示智力水平的工具，也是测量智力水平常用的方法，智商的高低反映着智力水平的高低。情商是表示认识、控制和调节自身情感的能力。情商的高低反映着情感品质的差异。情商对于人的成功起着比智商更加重要的作用。

智商和情商，都是人的重要心理品质，都是事业成功的重要基础。它们的关系如何，是智商和情商研究中的一个重要的理论问题。正确认识这两种心理品质之间的差异和联系，有利于更好地认识自身，有利于克服智力第一和智力唯一的错误倾向，有利于培养



更健康、更优秀的人才。

情商与智商是两种不同的心理品质，它们有什么区别呢？

对此，我们不妨先来看下面几个案例。

1. 状元与乞丐

这个故事来源于电视剧《状元与乞丐》，讲述的是这样一个故事：

在一个家庭里面，有兄弟两人，在他们很小的时候，就有算命先生给他们算了一卦，得出的结论是，老大是乞丐命，老二是状元命。然而，等他们长大后，他们的命运却完全不同，乞丐命的老大遭遇了人生极其悲惨的经历后考取了状元。状元命的老二享受了人生的美好生活却最终沦为乞丐。

2. 清华学子李文哲

李文哲，2001年考入清华大学。从小学到初中，虽然因为父母的工作调动转换过几个学校，但一直是班内前五名。他的父母对孩子的教育类似下面案例中张驰的情况，十分重视品质行为的教育。李文哲高中阶段学习成绩跃为全校前两名，应届考取清华大学。

3. 张驰现象

在《深圳晚报》上，曾经刊登了署名文章《张驰现象》，介绍了北京四中学生张驰的成长经历。

上幼儿园大班的时候，其他孩子都能熟练地数到100，张驰连数到20都有困难。平时表现迟钝木讷，升到高中以后最好的成绩也只排到全校60多名。但是张驰的父母与老师配合密切，为教育张驰做了大量工作。比如先培养兴趣和求知欲；树立孩子的自信心；和老师沟通；培养好习惯；学会自己做事；必要的吃苦精神；父母的



用心良苦；做人比学习更重要，等等。张驰的班主任说：“我们现在最欣慰的是，这孩子比较善良，比较厚道，他走到哪里，我们都放心。”1997年刚在北京四中读完高二的张驰，就得到英国爱塞克斯（ESSEX）大学本科录取通知书，22岁拿到剑桥大学全额奖学金（ORS），成为有史以来最年轻的中国籍博士生，同时负责4名硕士和8名本科生的论文指导。

从以上三个案例中，我们能看出情商与智商的关系。

首先，智商和情商反映着两种性质不同的心理品质。智商主要反映人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力、律动能力等。也就是说，它主要表现人的理性的能力。它可能是大脑皮层特别是主管抽象思维和分析思维的左半球大脑的功能。

情商主要反映一个人感受、理解、运用、表达、控制和调节自己情感的能力，以及处理自己与他人之间的情感关系的能力。情感常常走在理智的前面，它是非理性的，其物质基础主要与脑干系统相联系。大脑额叶对情感有控制作用。

其次，智商和情商的形成基础有所不同。情商和智商虽然都与遗传因素、环境因素有关，但是，它们与遗传、环境因素的关系是有所区别的。智商与遗传因素的关系远大于社会环境因素。据英国《简明不列颠百科全书·智力商数》词条载：“根据调查结果，70%~80%的智力差异源于遗传基因，20%~30%的智力差异系受到不同的环境影响所致。”

情商的形成和发展，先天因素的影响也是存在的。例如，“人类的基本表情通见于全人类，具有跨文化的一致性”（《情感智商》，潘云明主编，中国城市出版社，第22页）。美国心理学家艾克曼的研



究表明，从未与外界接触过的新几内亚人能够正确地判断其他民族照片上的表情。但是，情感又有很大的文化差异。民俗学研究表明，不同民族的情感表达方式有显著差异。儿童心理学研究表明，先天盲童由于社会交流的障碍导致的社会化程度的影响，其情感能力相对薄弱。人类学研究表明，原始人类的情感与文明人的情感有极大差异。他们易怒易喜，喜怒无常，自控能力很差。美国一些人类学研究者认为，人类童年时代的情感控制能力很弱，以今天的眼光看，很像是患有集体精神病。从近代史研究中也可以看到，人的情感容易受到社会环境的影响，人总是有着根深蒂固的从众心理。第二次世界大战时期德国的社会情感，充分说明了这一点。

最后，智商和情商的作用不同。智商的作用主要在于更好地认识事物。智商高的人，思维品质优良、学习能力强、理解能力强，容易在某个专业领域做出杰出成就，成为某个领域的专家。调查表明，许多高智商的人成为专家、学者、教授、法官、律师、记者等，在自己的领域有较高造诣。

情商主要与非理性因素有关，它影响着人们认识和实践活动的动力。它通过影响人的兴趣、意志、毅力，加强或弱化认识事物的驱动力。智商不高而情商较高的人，学习效率虽然不如高智商者，但是，有时能比高智商者学得更好、成就更大。因为锲而不舍的精神使勤能补拙。另外，情商是自我和他人情感把握与调节的一种能力，其作用与社会生活、人际关系、健康状况、婚姻状况有密切关联。情商低的人，人际关系紧张，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、较完满的婚姻和家庭、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。