



完善自己丛书

了解自己的

LIAOJIE
ZIJ DE
QINGSHANG

情商

◎ 主 编 张国民 徐 斌



Q^Emotional
Quotient



人民军医出版社

OPLE'S MILITARY MEDICAL PUBLISHER



· 完善自己丛书 ·

了解自己的情商

LIAOJIE ZIJI DE QINGSHANG

主 编 张国民 徐 斌

副主编 梅 丹 程静华

编 者 (以姓氏笔画为序)

刘 军 张国民 周宝华

徐 斌 梅 丹 程静华



People's Military Medical Publisher

北 京

图书在版编目(CIP)数据

了解自己的情商/张国民,徐斌主编. —北京:人民军医出版社,2002.5

(完善自己丛书)

ISBN 7-80157-511-3

I. 了… II. ①张…②徐… III. 情绪—智力商数—普及读物
IV. B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 008918 号

人民军医出版社出版

(北京市复兴路 22 号甲 3 号)

(邮政编码:100842 电话:68222916)

人民军医出版社激光照排中心排版

北京国马印刷厂印刷

腾达装订厂装订

新华书店总店北京发行所发行

*

开本:850×1168mm 1/32 ·印张:4.5·字数:110 千字

2002 年 5 月第 1 版 (北京)第 1 次印刷

印数:0001~4500 定价:12.00 元

(购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换)

内 容 提 要

- 有的人智商正常或高于别人,为什么缺少成就?
- 有的孩子有超常的智商,学习成绩为什么总是不理想?
- 这是因为情商并不理想的缘故。

本书详细介绍了情商的特征、情商的测验和如何提高情商,对于人们了解自己的情商特征,提高自身综合素质,增强环境适应能力、社会竞争能力很有帮助。内容丰富,分析人情入理,叙述通俗生动。

责任编辑 姚 磊 王 敏

前言

了解自己是一个老的话题,也是每一个成功人士所必须正视的问题。因为一个连自己尚且不知的人是不会有太大作为的。

千百年来,人们一直在寻找成功的路。人们发现了智力,以后又总结出了智商的概念。但经过几十年的应用,人们发现,智商与成功虽然相关,但相关度却非常的小。心理学家通过进一步研究,发现了真正影响人成功的因素——情商。

有人经常有这样的疑问,我的智商不比别人的低,为什么缺少成就?我的孩子有超常的智商,学习成绩为什么总是不理想?这是因为情商并不理想的缘故。美国有学者认为,在成功者中,智商占 20%,而情商占 80%。

本书向读者介绍了情商的探源、情商的自测及如何提高情商,从而使读者了解自己的情商,提高对自己生命的自知力及对情感的自控力,提高认识自身情绪的能力、妥善管理情绪的能力、自我激励的能力、认识他人情绪的能力及人际关系的管理能力。从而使自己走向成功。

我们衷心希望本书能从实用的角度对读者有些帮助。同时也诚恳期望对书中的不足予以批评指正。

编者

目 录

第一部分 情商探源

——一个新的概念,一个影响人的神秘情结

一、寻根

——影响人成功另外的 80% 因素在哪里 (1)

二、情商的组成

——揭开情商的神秘面纱 (12)

三、智商的不足

——剖析它的内部,才能弄清聪明人為何不都是成功者 (24)

第二部分 情商测验

——你的情绪是否稳定,你的情感是否“聪明”,以
必不可少的权威工具对情商进行检验

一、稳定性

——稳定的情绪及情感是高情商的基石 (29)

二、乐群性

——缺少爱心的人无疑是生活的局外人 (32)

三、兴奋性

——优秀运动员取得好成绩的法宝 (35)

四、有恒性

——你是否有滴水穿石的精神 (38)

五、敢为性

——贪婪是追求未得到的东西,吝啬是守住已得到的东西 ... (41)



了解自己的情商

六、敏感性

——激烈的现实生活中你是否像一只小兔…………… (44)

七、怀疑性

——对别的人和事疑心重重,最终能证明什么?那就是你不相信自己…………… (47)

八、幻想性

——幻想是飞翔的翅膀,但太多的幻想会使人碌碌无为…………… (49)

九、世故性

——往往设身处地地为他人想一想的得益方是自己…………… (52)

十、忧虑性

——忧虑、抑郁及烦恼、自欺欺人,干扰的是不是你…………… (55)

十一、独立性

——做一个独行侠是好是坏…………… (59)

十二、自律性

——你的周围是否总有一个大集体…………… (61)

十三、紧张性

——知足常乐与过度兴奋都是大敌…………… (64)

第三部分 提高情商的途径

——要爱自己就要学会管理自己,改变自己

一、培养自信心

——只有树立信心才能拥有高质量的情商,自信心是成功的基础…………… (69)

二、增强好奇心

——健康的好奇心是探索世界的开始…………… (77)

三、调节自制力

——柳暗花明出现在一再忍耐之下…………… (79)

四、协调人际关系

——既不太迟钝,也不过于敏感,会使得你得到意想不到的东西…………… (94)

五、加强沟通能力

- 友谊不是完全合拍人的专利,两个完全不同的人产生的友谊
更令人兴奋 (102)

六、如何与人合作

- 在事业中你是选择独立孤行还是附和众议 (114)

七、学会实现意图

- 最终的目标,怎样才能实现 (123)

第一部分 情商探源

——一个新的概念，一个影响人的神秘情结

千百年来，人们一直在寻找成功的路。在苦苦的追索之下，人们发现了智力，通过更进一步的研究后又总结出了智商的概念。于是，各种关于智力的研究充斥了心理学界。著名的有韦氏儿童及成人量表。经过几十年的应用，当人们回顾过去时才发现，智商与人是否成功虽然相关，但相关度却是异常的小。心理学家们开始检讨自己，开始了对成功人士的研究，从而发现了真正影响人成功的因素，即情商这一个新的概念，这一个影响人的神秘情结。

一、寻 根

——影响人成功的80%因素在哪里

1. 非智力因素 什么是非智力因素呢？简单地说，非智力因素就是智力以外的因素。但一般是指情感、意志、性格、气质等心理因素。

也许有的人认为，成功主要靠智力因素。其实这是一种误解，成功固然离不开智力因素，但是缺乏良好的非智力因素也是难以成功的。相反，历史上有很多杰出人才，他们在青少年时期的智力并不显得特别突出，但是由于具有良好的非智力因素，促使他们后来终于成为一个杰出的人才。

德国哲学家黑格尔中学时曾被人称为一个“平庸少年”，直到



大学毕业时,在毕业证书上还有这样一句话:“该人学力中等,不擅长哲学。”我国著名数学家张广厚,在中学读书时智力并不出众,他曾经说过:“搞数学不须太聪明,中等天分就可以,主要是毅力加钻劲。”大量的事实告诉我们:人才成功=智力因素+非智力因素。

2. 情商起源 绵绵几千年,不知有多少圣贤哲人一次又一次地幻想和构建着人类生存智慧的理想模式;又不知有多少宿学硕儒在理想与现实的冲突中为寻求一条平衡木而困惑烦恼、漠然长叹。

众多实例和实验证明:高智商者不一定取得成功,智力商数的高低与一个人成就的必然联系一再受到质疑。

据史书记载,我国宋朝的方仲永,5岁能写诗,被乡里称之为“奇才”。然而父亲忽略了对他的教育,带他周游四方以牟利,结果终于变得平凡无奇了。

国外有一个叫威廉·宾德的人,自一出世他父亲就采用各种手段开发其智力,3岁时就能用本国语言自由阅读和书写,4岁写出了3篇500字的文章,6岁写了一篇解剖学论文。上小学刚入学当天上午被编入一年级,中午母亲去接他时,他已经是三年级的学生了,接着8岁上中学,11岁进入哈佛大学。由此可以看出,宾德的脑子足够聪明,智商不可谓不高。但他后来离家出走,在一家商店当店员,一生碌碌无为。

在这种情况下,情感智商伴随着心理学家的研究问世了。早期在心理学界不被重视的情绪、情感等非智力因素被认为是取决于人是否成功的重要因素。

情感智商(emotion quotient, EQ)是对传统智力概念的革命性构建,它涉及人的稳定性、乐群性、兴奋性、有恒性、敢为性、敏感性、怀疑性、幻想性、世故性、忧虑性、独立性、自律性、紧张性等方面,是对生命内在力量的尝试性把握和描述。

使用情感智商这一表达人内在能力术语,是美国耶鲁大学的彼得·沙洛维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授在1990年首

先提出的。初期他们把情感智商描述为3种能力,即:准确评价和表达情绪的能力;有效地调节情绪的能力;将情绪体验运用于驱动、计划和追求成功等动机和意志过程的能力。随后他们通过进一步的研究,又把这3种能力的内容作了进一步调整,即:区分自己与他人情绪的能力;调节自己与他人情绪的能力;运用情感信息去引导思维的能力。至此,情感智商这一概念引起了心理学界的广泛重视,并将其引入到实际工作中去。

3. 情绪、情感 人在认识世界和改造世界的过程中,与周围世界交互作用,与现实事物发生多种多样的联系。现实事物对人总是具有一定的这样或那样的意义,人对这些事物就抱有一定的这样或那样的态度。人对客观事物的态度与人对事物的认识有所不同,它总是以带有某些特殊色彩的体验形式表现出来。

情绪和情感是人对客观事物的态度的一种反映。例如,顺利完成工作任务使人轻松和愉快,失去亲人带来痛苦和悲伤;美国及北约轰炸我国驻南联盟大使馆、美国侦察机撞毁我军用战机,面对挑衅引起我们的激动或愤怒;遭遇危机可能引起震惊或恐惧;美好的事物使人产生爱慕之情,丑恶的现象令人产生憎恶之感。所有这些喜、怒、悲、愤等等,都是人具有某种独特色彩的体验,而这些不同的体验,是以人不同的态度为转移的。

人对客观事物采取怎样的态度,要以某事物是否满足人的需要为中介;客观事物对人的意义,也往往与它是否满足人的需要有关。同人的需要毫无关系的事物,人对它是无所谓情感的;只有那种与人的需要有关的事物,才能引起人的情绪和情感。而且,依人的需要是否获得满足使情绪和情感具有肯定或否定的性质。凡能满足人的需要的事物,会引起肯定性质的体验,如快乐、满意、爱等;凡不能满足人的渴求的事物,或与人的意向相违背的事物,则会引起否定性质的体验,如愤怒、哀怨、憎恨等。情绪和情感的独特性质正是由这些需要、渴求或意向所决定的。

情绪因需要的满足与否而具有肯定或否定的性质,使它成为



人的需要是否获得满足的一个指标,也成为衡量一个人在他所处的社会关系中,个人需要与社会需要的矛盾与统一关系的一个指标。

4. 情绪、情感的联系和区别 情绪和情感是十分复杂的心理现象,它既是在有机体的种族发生的基础上产生的,又是人类社会历史发展的产物。西方心理学著作常常把无限纷繁的情绪和情感统称为感情,这样,感情的概念就包括了心理学中使用的情感和情绪两个方面。

情绪和情感是从不同的角度来标示感情这种复杂的心理现象的。要想把它们作严格的区分是困难的,可以从不同的侧面对二者加以说明。

情绪通常是在有机体的天然生物需要是否获得满足的情况下产生的。例如,由于饮食的需求而引起满意或不满意的情绪,由于危险情景引起的恐惧和搏斗相联系的愤怒等。因此,情绪为人和动物所共有。但是,人的情绪在本质上与动物的情绪有所不同。即使人类最简单的情绪,在它产生和起作用的时候,都受人的社会生活方式、社会习俗和文化教养的影响和制约。由于这个原因,人在满足基本需要的生活活动中,那些直接或间接地与人的这些需要相联系的事物,在人的反映中都带有各种各样的情绪色彩。例如,难闻的气味能引起厌恶的情调,素雅整洁的房间使人产生恬静舒适的心情。

人类在社会历史发展进程中所形成的稳定的社会关系决定着人们对于客观世界的态度,对于这些受社会关系所制约的态度的反映,就是人类所特有的情感。例如,集体感、荣誉感、责任感、羞耻心、求知欲等都是人们在社会生活条件下所形成的高级情感,它们具有社会历史性,有时还可能带有阶级的烙印。

由于情感大都与人的社会需要相联系,情感的性质常常与稳定的社会事件的内容方面密切相关。因此,情感这一概念较多地用于表达情感的内容,它一般具有较大的稳定性和深刻性。而情

绪则常用于感情的表现形式方面,它具有较大的情景性、激动性和短暂性。因此,当谈到狂热的欣喜、强烈的愤怒或持续的忧郁等的时候,常常用情绪这一术语来表示;而对诸如高尚的道德情操、精湛的艺术感受之类的体验,则用情感这一术语来表达。

可是实际上,无论情感或情绪都有内容和形式两个方面,因此这种区分不是绝对的。一方面人类具有稳定的社会内容的高级情感,也可能以鲜明的、暴发的形式表现出来,表现为一种情绪。例如,保卫边疆的战士在敌人进攻面前,爱国主义的感情会暴发为强烈的怒火。又如1976年1月11日傍晚,在长安大道上,等待周总理灵车经过的千百万人,冒着寒风,流着热泪,悼念周总理的无限悲恸打动着人们的肺腑,表达着人们由衷的哀痛。这些深邃的体验,既是中国人民对祖国、对领袖高尚的深沉的情感,同时又具有鲜明的表现形式,表现为激烈的情绪。另一方面,那些与人的生物需要相联系的情绪,都可能由于赋予的社会内容而改变它的原始表现形式。上甘岭战役中,在极度缺水的条件下,一杯水在战士手中辗转传递,没有人沾一下自己的嘴唇。这个著名的事例之所以感人,就是由于人们高度的道德和觉悟,压倒了那些基本的天然需要,表现了真正的高尚的情操。以上的几个例子说明,情绪和情感是可以区分的,它们各自有特定的含义,但是这种区分是相对的,在人类体现的情绪和情感是统一在人的社会性本质之中的。

5. 情绪的两极性 情绪具有两极性。它首先表现为情绪的肯定和否定的对立性质。如满意和不满意、愉快和悲伤、爱和憎等等。在每一对相反的情绪中间存在着许多程度上的差别,表现为情绪的多样化形式。构成肯定或否定这种两极的情绪,并不绝对互相排斥。客观事物是复杂的,一事物对人的意义也可以是多方面的,因此,处于两极的对立情绪可以在同一事件中同时或相继出现。例如,为崇高事业而壮烈牺牲的烈士的亲人,既体验着对烈士为国捐躯的崇高爱国主义的荣誉感,又深深感受着失去亲人的悲伤。革命者的坚韧性正表现在这样的体验中。



情绪的两极性可以表现为积极的或增力的和消极的或减力的。积极的、增力的情绪可以提高人的活动能力,如愉快的情绪驱使人积极地行动;消极的、减力的情绪则会降低人的活动能力,如悲伤引起的郁闷会削弱人的活动能力。在不同的情况下或不同的人,同一种情绪可能既具有积极的性质又具有消极的性质。例如恐惧易于引起行动的抑制,减弱人的精力,但也可能驱使人动员他的精力向危险情境进行斗争。

情绪的两极性还可以表现为紧张和轻松(紧张的解除)。这样的两极性常常在人的活动的紧要关头,或人所处的情境的最有意义的关键时刻表现出来。例如,考试或比赛前的紧张情绪和这样的处于关键时刻的活动过去以后出现的紧张的解除和轻松的体验,能代表这种两极性。紧张决定于环境情景的影响,如客观情景所赋予的对人的需要的急迫性、重要性等;也决定于人的心理状态,如活动的准备状态、注意力的集中、脑力活动的紧张性等。一般来说,紧张与活动的积极状态相联系,它引起人的应激活动,有时候过度的紧张也可能引起抑制,引起行动的瓦解和精神的疲惫。

许多类别的情绪都可以有强和弱的等级变化。如从微弱的不安到强烈的激动,从愉快到狂喜,从微愠到暴怒,从担心到恐惧等等。情绪的强度越大,整个自我被情绪卷入的趋向越大。情绪的强度决定于引起情绪的事件对人的意义以及个人的既定目的和动机是否能够实现和达到。

6. 情绪和情感的生理基础 和其他心理过程一样,情绪和情感也是脑的功能。在情绪活动中所发生的机体变化和外部表现,是与神经系统的多种水平的功能联系着的。

多年来,有些生理学家与心理学家,基于情绪的外周反应及其与自主性神经系统的联系,进行了许多研究,建立了许多学说。

(1) 詹姆士-兰格情绪学说:早期尝试描述情绪生理学的是美国心理学家威廉·詹姆士和丹麦生理学家卡尔·兰格。他们各自独立地分别于1884年和1885年提出了相同的理论,后来被称为



詹姆士-兰格情绪学说。

基于情绪状态与生理变化之间的直接联系,詹姆士提出情绪就是对身体变化的知觉。他说:“我以为:我们一知觉到激动我们的对象,立刻就引起身体上变化;在这些变化出现之时,我们对这些变化的感觉,就是情绪。”他做出结论说:“情绪,只是对于一种身体状态的感觉;它的原因纯乎是身体的。”

兰格认为情绪是一种内脏反应,他说:“情感,假如没有身体的属性,就不存在了。”他以饮酒和药物的作用为例说明,这些因素之所以引起人的情绪变化,是因为乙醇和药物影响了神经、血管系统活动的结果。他认为自主性神经系统支配作用的加强和血管扩张的结果,就产生愉快;而自主性神经系统活动减弱、血管收缩和器官痉挛的结果就产生恐怖。他甚至说冷水浇身能减弱怒气和暴躁,溴化钾能抑制恐怖、忧虑和不愉快,而且能引起完全无感情状态,这些是由于血管收缩功能的改变所致。

詹姆士和兰格突出地看到了情绪的独特属性是与机体变化直接联系的。但是他们所处的时代的生理学知识还不能解决脑的各个结构水平对情绪的作用。因此,他们在看到情绪与机体生理变化之间的联系的时候,片面地夸大了外周性变化对情绪的作用,而忽略了中枢对情绪的作用,没有看到在情绪过程中高级中枢对外周的调节作用,从而否认人的态度对情绪的决定意义。

因此,詹姆士-兰格学说在情绪理论的发展史中虽然居于很重要的地位,但是在解决情绪的实质问题上有很大的局限性。

詹姆士-兰格的理论,促进了关于情绪的一系列实验研究。许多研究表明,当内脏器官和中枢神经系统切断时,情绪反应并不完全消失;同样的内脏器官活动的改变,可以在极不相同的情绪状态时发生,当人为地引起那些在强烈情绪状态时出现的内脏器官的效应活动时,并不产生相应的情绪体验。根据这一类事实,出现了关于情绪的中枢理论。

(2) 凯伦情绪的丘脑学说:凯伦根据丘脑受损伤或丘脑活动



在失去大脑皮质的控制时,情绪变得容易激动或发生病理性变化。这样一些事实,认为丘脑在情绪的发生上起着最重要的作用。他说:“当丘脑过程被激动起来时,专门性质的情绪才附加到简单的感觉上。”

其他学者的实验,表明把间脑以上的脑结构全部切除而失去皮质控制的动物,出现“假怒”。

凯仑引用了这一结果,认为这是丘脑部位冲动释放引起的强烈的情绪反应。凯仑已经涉及情绪的定位因素。他用药物使低级中枢从皮质的控制下释放出来,被试出现笑和哭的情绪反应。凯仑根据这些事实,认为詹姆士主张情绪无特定的脑中心的说法是不正确的。

但是凯仑的丘脑学说也是不完善的。有的学者指出给已去皮质的动物切除全部丘脑之后,怒反应仍然存在,而只有当下丘脑结构被切除后,情绪反应才消失;同时如果情绪反应是由于丘脑机构从皮质抑制下的释放,那么排除皮质抑制的来源就应当产生连续、持久的怒反应,但实际上发生的怒反应是暂时的,而不是连续的;而且,怒反应也可以在刺激丘脑下部、大脑皮质甚至小脑时发生。这些事实都不能用皮质抑制的释放来解释。

凯仑的丘脑学说强调了大脑皮质对丘脑抑制的解除是情绪产生的机制,但是他却忽略了外周性变化的意义,以及大脑皮质对情绪发生的作用。

(3) 下丘脑学说:许多研究已经确证了丘脑下部在情绪形成中的作用。丘脑的一些核团已被认为是在许多不同种类的情绪性和动机性行为中是主要的。对产生怒的整合模式的关键部位是背部丘脑下部,如果这个部位被损坏,被试只能表现出一些片断的怒反应,而不能表现协调的怒模式;如果丘脑下部未被破坏,在它的上部的脑组织无论去掉多少,被试者仍能表现有组织的怒模式,甚至把被试者的脑中丘脑下部以上全部去掉,仍能得到这些行为模式。

20世纪50年代和60年代初期,欧德和米尔纳倡导的用埋藏



电极的方法进行“自我刺激”的实验,提出在丘脑下部、边缘系统及其临近部位存在着“奖励”和“惩罚”中枢,有的著作描述为“快乐”和“痛苦”中枢。当刺激这些部位时就会产生愉快的或不愉快的情绪。

(4) 情绪的激活学说:网状结构在情绪的构成中起着激活的作用,它所产生的唤醒是活跃情绪的必要条件;它可以降低或提高脑的积极性,加强或抑制对刺激的回答反应;人的情绪色彩和情绪反应在很大程度上依赖网状结构的状态。

林斯里基于大量脑电图的研究,系统地阐述了一个情绪的激活学说。这个学说突出了网状结构的作用。他认为从外周感官和内脏组织来的感觉冲动通过传入神经纤维的旁支进入网状结构,在丘脑下部被整合与扩散,兴奋间脑觉醒中枢,激活大脑皮质。激活的作用包括一般的警戒和注意,以及去行动或促使去反应,也包括情绪的被激活,使感情的冲突尖锐。所以网状结构的作用在于产生唤醒,是产生情绪的必要条件。

近年来,总结关于情绪唤醒的神经心理学研究,一些心理学家设想有两个唤醒系统。第一个是网状结构发放系统,这个系统保持有机体的唤醒并组织有机体的反应;第二个是边缘系统,它能控制某些与诱因有关的刺激引起的反应。这两个唤醒系统是互相抑制又互相关联的。边缘系统位于前脑底部,它之所以称为边缘,是因为它环绕着脑干形成一个边界,围绕着并延伸到大脑的全部领域。边缘结构包括扣带回、海马回、颞区和皮质下杏仁核、隔核、丘脑下部、丘脑上部、丘脑前核和基底神经节的一部分,以及松果体和脑垂体。边缘系统的主要部分重叠在丘脑下部之上,调节着自主性神经系统,诸如探究、喂食、攻击、逃避等活动,因而调节着与有机体的天然需要相联系的情绪的机构。

美国哈佛大学威·斯维特和维纳·马斯克基于神经学检查和癫痫发作史,诊断有些凶暴行为病人的脑病变似乎常常在边缘系统的杏仁核。他们给2个这样的病人作杏仁核毁灭性损伤之后,