

发现情商 认识情商 提高情商

# 情商 决定成败

宿春礼 胡宝林编著

EQ IS THE KEY OF SUCCESS OR FAILURE

100%的成功=80%的EQ(情商)+20%的IQ(智商)

情商是开启心智的钥匙，是影响个人命运最强大的力量。

情商主宰人生

中国商业出版社

# 情商

## 决定成败

---

宿春礼 胡宝林 / 编著

---

中国商业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

情商决定成败 / 宿春礼, 胡宝林编著. —北京: 中国商业出版社, 2007.1

ISBN 978-7-5044-5793-6

I. 情… II. ①宿…②胡… 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 (2006) 第 153748 号

责任编辑: 郑灿朝

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京中印联印务有限公司

\*

720 × 980 毫米 16 开 27 印张 312 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 38.00 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# 前言 >>

“成功”这个词语我们每个人都熟悉，但究竟什么是成功，绝大多数人并不清楚，因为能真正体验到成功的人还是凤毛麟角的。

究竟什么是成功？是财富、地位吗？相信每个人的心中都会有一个专属于自己的“成功”梦。人们在日夜孜孜以求成功的时候，不禁也产生了这样的疑问：到底什么样的因素是导致一个人成败的关键？

人们一直在寻找答案……许多年以前曾一度以为智商是决定我们命运的因素。智商的发现是人类的巨大进步，它把影响人们成败的因素更加具体化与科学化了。但很快人们就发现了许多高智商者的悲剧：一些拥有超强智商的人们有时做出了许多令人费解的事，比如杀人、抢劫等犯罪行为；也有一些被誉为“天才”的儿童，长大后却碌碌无为……这些“悲剧”不禁让人们对于“智商决定论”产生怀疑。在这种困惑的背影之下，情商的概念横空出世，它的出现引起世界范围内的讨论，影响涉及全球。

情商（EQ）是Emotional Quotient的简称，翻译过来就是情绪智慧的意思。

情商这个概念首先是由美国耶鲁大学教授彼得·沙洛维和新罕布什尔大学教授约翰·梅耶于1990年提出的。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传播。

简单来说，情感智商是自我管理情绪的能力。和智商一样，情商是一个

抽象的概念，情商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，它主要由下列5种能力组成：

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。能够调整情绪，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。

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20世纪最重要的心理学研究成果。”

如果说智商来自于遗传，即先天既定的因素，那么情商则是来自心灵深处的力量，可以后天培养。

“智商决定论”容易让人们陷入一种被动的、宿命论的境况，而情商则不同，我们可以用这种情绪的智慧来主宰我们的命运。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。”

关于情商和智商对于人们成功的影响，在西方一直流传着这么一句话：“智商（IQ）决定录用，情商（EQ）决定提升。”

编者

2007年1月

# 目录 >>

1

## 第1章 情商是什么

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第1节 发现情商 .....       | 1  |
| 感知情商 .....           | 1  |
| 情商是一门人生艺术 .....      | 3  |
| 第2节 情商的内容 .....      | 5  |
| 自我认知的能力 .....        | 5  |
| 控制自我情绪的能力 .....      | 7  |
| 自我激励的能力 .....        | 10 |
| 识别他人情绪的能力 .....      | 12 |
| 人际交往的能力 .....        | 14 |
| 第3节 情商的价值 .....      | 16 |
| 成功的80%决定因素来自情商 ..... | 16 |
| 超越智商 .....           | 19 |
| 卓越从情商开始 .....        | 21 |

23

## 第2章 认识自我：打造品质生活的基础

|                  |    |
|------------------|----|
| 第1节 主动自我认知 ..... | 23 |
| 坦然面对自己的缺陷 .....  | 23 |
| 接受不完美的自我 .....   | 25 |

喜欢现在的自我 ..... 28

## 第2节 自我认知的途径 ..... 29

反省助你破译自我魔镜 ..... 29

从他人的眼中看自己 ..... 32

另一个旁观的自我 ..... 34

37

## 第3章 自信人生：从平凡走向卓越

### 第1节 自信的注解 ..... 37

自信的特点 ..... 37

自卑从何而来 ..... 39

自信是成功的基石 ..... 41

### 第2节 怀有自信的心态 ..... 44

自信就是有激情地做事 ..... 44

勇于负责任的人是自信的 ..... 46

不做社交“含羞草” ..... 48

拿出一点勇气来行动 ..... 51

### 第3节 构筑自信的方法 ..... 53

不要妄自菲薄 ..... 53

经营你的优势 ..... 55

皮格马利翁效应 ..... 58

积极地自我暗示 ..... 60

不让坏情绪影响你的自信心 ..... 63

多肯定自己的成绩 ..... 65

67

## 第4章 超越忧虑：迈向辉煌的大门

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第1节 忧虑为何物 .....    | 67 |
| 忧虑是一种心理疾病 .....    | 67 |
| 忧虑是健康的潜在杀手 .....   | 69 |
| 忧虑的代价之一是丧失美貌 ..... | 71 |
| 第2节 甩掉忧虑这个包袱 ..... | 72 |
| 让自己忙起来 .....       | 72 |
| 与过去道个别 .....       | 75 |
| 和自己握个手 .....       | 77 |
| 别为小事而担忧 .....      | 79 |
| 失去，焉知非福 .....      | 80 |
| 不为无法改变的事情难过 .....  | 82 |
| 贫穷与负债不值得忧虑 .....   | 85 |
| 说出你的忧虑 .....       | 88 |
| 助人即助己 .....        | 89 |

93

## 第5章 管理自我：掌握自己的命运之舵

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第1节 控制自我的必要 .....   | 93  |
| 情绪是种“传染病” .....     | 93  |
| 情绪化将扼杀你的幸福 .....    | 96  |
| 控制自我是能力的体现 .....    | 98  |
| 第2节 管理自我情绪的方法 ..... | 100 |
| 学会制怒 .....          | 100 |
| 克制冲动 .....          | 103 |
| 告别忧郁 .....          | 106 |
| 不必沮丧 .....          | 107 |

## 113

|            |     |
|------------|-----|
| 拒绝自卑 ..... | 109 |
| 不再恐惧 ..... | 111 |

**第6章 逆境情商：通向光明的指示灯**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第1节 你必须具备的逆商 .....  | 113 |
| 人生之路不会一帆风顺 .....    | 113 |
| 决定成败的是面对困境的心态 ..... | 116 |
| 苦难约等于财富 .....       | 118 |
| 挫折不等于失败 .....       | 120 |
| 第2节 走出逆境的荒漠 .....   | 121 |
| 坚毅才能走出困境 .....      | 121 |
| 信念在挫折中发光 .....      | 123 |
| 绝望中亦可找到快乐 .....     | 125 |
| 身处逆境不妥协 .....       | 127 |
| 你需要永不言败的精神 .....    | 129 |
| 多点勇气 .....          | 131 |
| 以冷静赢得一切 .....       | 134 |
| 乐观就能看到曙光 .....      | 136 |

## 139

**第7章 自我激励：把握人生机遇的关键点**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第1节 自我激励的作用 .....    | 139 |
| 自我激励就是给自己一个希望 .....  | 139 |
| 为我们自己喝彩 .....        | 141 |
| 做最好的自己 .....         | 143 |
| 第2节 为自己的人生绘上夺目的色彩 .. | 144 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 生命因为有梦想而丰满 .....     | 144 |
| 没有目标的人生一片荒芜 .....    | 147 |
| 热忱是追求成功人生的不竭动力 ..... | 149 |
| 何不再努力一次 .....        | 150 |
| 执著于你的信念 .....        | 151 |
| 机遇每天都会降临 .....       | 153 |

## 157

**第8章 自我解压：轻松上阵会走得更快**

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第1节 压力从何而来 ..... | 157 |
| 过多的目标让你累 .....   | 157 |
| 比上不足 .....       | 159 |
| 嫉妒他人的成就 .....    | 160 |
| 期望值过高 .....      | 162 |
| 焦虑的习惯 .....      | 164 |
| 第2节 化解压力之道 ..... | 167 |
| 不必苛求完美 .....     | 167 |
| 抛开不必要的面子 .....   | 170 |
| 有舍才有得 .....      | 171 |
| 量力而行 .....       | 173 |
| 宠辱不惊 .....       | 175 |
| 胸怀宽广 .....       | 177 |
| 活在当下 .....       | 179 |

## 181

**第9章 识别他人：利用他人情绪管理他人**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第1节 识别他人情绪的意义 ..... | 181 |
| 知彼方能影响他人 .....      | 181 |

角色转换与情绪表现 ..... 183

## 第2节 识人有术 ..... 186

移情换位 ..... 186

看准对方身份再移情 ..... 188

听得懂“弦外之音” ..... 190

无声语言要看懂 ..... 192

“阅读”他人的眼睛 ..... 195

穿衣识人 ..... 197

聆听的魅力不可挡 ..... 199

看看他是怎么“坐”的 ..... 201

203

## 第10章 人际关系：用情商拓展人脉

### 第1节 人际关系决定你的成功指数 .... 203

好人缘易产生幸福感 ..... 203

人际关系佳者更接近成功 ..... 205

### 第2节 营造和谐人际关系的策略 ..... 208

记住他人的名字 ..... 208

维护他人的自尊心 ..... 211

以德报怨 ..... 214

信守你的诺言 ..... 217

亲和力是种难得的魅力 ..... 221

冷漠是人际交往的天敌 ..... 224

谦虚赢得尊重 ..... 226

把微笑传递给每个人 ..... 230

宽容是最大的美德 ..... 233

真诚的力量 ..... 236

|                  |     |
|------------------|-----|
| 热情融化冰雪 .....     | 239 |
| 吝啬赞美是最大的吝啬 ..... | 242 |

## 245

**第11章 沟通技能：占领成功的制高点**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第1节 沟通是重要的能力 ..... | 245 |
| 沟通是说话的学问 .....     | 245 |
| 沟通使矛盾化解 .....      | 247 |
| 沟通促成理解 .....       | 249 |
| 沟通帮助达到目的 .....     | 251 |
| 第2节 有效沟通的技巧 .....  | 253 |
| 让对方多开口 .....       | 253 |
| 委婉批评他人的错误 .....    | 256 |
| 无休止的争论谁都不是赢家 ..... | 259 |
| 从相同的观点说起 .....     | 260 |
| 对他人感兴趣 .....       | 263 |
| 让对方毫不费力地说“是” ..... | 265 |
| 投其所好 .....         | 267 |
| 说服需要揣摩 .....       | 269 |
| 站在对方的立场看问题 .....   | 271 |

## 273

**第12章 团队情商：在和谐中共赢**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第1节 生存必需的团队情商 .....  | 273 |
| 单位不要罗宾汉 .....        | 273 |
| 合作才能共赢 .....         | 275 |
| 第2节 智慧情商带来高效团队 ..... | 277 |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 用幽默化解冲突 .....            | 277 |
| 冷静处理对己不利的谣言 .....        | 280 |
| 机智平息事端 .....             | 282 |
| 失言之后巧解围 .....            | 284 |
| <br>第3节 做一个受同事喜爱的人 ..... | 286 |
| 欣赏并认可你的同事 .....          | 286 |
| 信任架起沟通的桥梁 .....          | 288 |
| 尊重他人 .....               | 291 |
| 不搞小团体 .....              | 293 |
| 弯曲是一种境界 .....            | 295 |
| 不做传话筒 .....              | 298 |
| 真心关心你的同事 .....           | 301 |
| 融入你的团队 .....             | 304 |

## 307

## 第13章 情商与影响力

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第1节 情商是巨大的影响力 .....      | 307 |
| 情商决定你的命运 .....           | 307 |
| 高情商的人能更好地面对困境 .....      | 309 |
| 高情商的人能管理他人的情绪 .....      | 312 |
| 高情商的人才能更受欢迎 .....        | 314 |
| <br>第2节 卓越情商成就卓越人生 ..... | 316 |
| 自知之明可避过祸害 .....          | 316 |
| 靠卓越识别他人的能力也可成就功名 ...     | 318 |
| 靠出色的自制能力成就自己 .....       | 320 |
| 用自我激励走出失败的影响 .....       | 323 |

325

## 第14章 情商修炼：成功人生的必修课

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第1节 儿童情商的培养 .....    | 325 |
| 情商教育决定孩子的未来 .....    | 325 |
| 情商培养有助于发挥孩子的潜能 ..... | 328 |
| 培养孩子的爱心 .....        | 330 |
| 用鼓励培养自信 .....        | 333 |
| 感知逆商 .....           | 335 |
| 培养坚毅品格 .....         | 338 |
| 为自己言行负责 .....        | 340 |
| 第2节 工作情商的培养 .....    | 342 |
| 情商高的人工作易于成功 .....    | 342 |
| 工作中善于控制自己的情绪 .....   | 345 |
| 做领导绝不情绪决策 .....      | 347 |
| 成功管理你的上级 .....       | 349 |
| 第3节 情爱情商的培养 .....    | 351 |
| 爱要用沟通来表达 .....       | 351 |
| 理解对方的角色转换 .....      | 353 |
| 换位思考 .....           | 355 |
| 懂得控制负面情绪 .....       | 357 |
| 营造轻松的二人世界 .....      | 359 |

361

## 第15章 测测你的情商：看看你的情商有多高

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第1节 情商测试的方法 .....  | 361 |
| 第2节 情感识别能力测试 ..... | 363 |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 识别情感状态 .....                     | 363        |
| 测试题一: 识别自身情感状态的能力(自陈测试) .....    | 368        |
| 测试题二: 识别他人情感状态的能力(自陈测试) .....    | 369        |
| 测试题三: 识别他人情感状态的能力(多评估者测试) .....  | 370        |
| <b>第3节 情感理解能力测试 .....</b>        | <b>371</b> |
| 理解情感状态 .....                     | 371        |
| 测试题四: 理解你自身情感起因的能力(自陈测试) .....   | 376        |
| 测试题五: 理解你自身情感起因的能力(实践行为测试) ....  | 377        |
| 测试题六: 理解他人情感起因的能力(自陈测试) .....    | 379        |
| 测试题七: 理解他人情感起因的能力(多评估者测试) .....  | 380        |
| 测试题八: 理解你自身情感结果的能力(自陈测试) .....   | 381        |
| 测试题九: 理解你自身情感结果的能力(实践行为测试) ....  | 382        |
| 测试题十: 理解他人情感结果的能力(自陈测试) .....    | 384        |
| 测试题十一: 理解他人情感结果的能力(多评估者测试) ..... | 385        |
| 测试题十二: 理解他人情感结果的能力(实践行为测试) ....  | 386        |
| <b>第4节 情感调节和控制能力测试 .....</b>     | <b>388</b> |
| 调节和控制情感 .....                    | 388        |
| 测试题十三: 调节自身情感的能力(自陈测试) .....     | 394        |
| 测试题十四: 调节自身情感的能力(多评估者测试) .....   | 395        |
| 测试题十五: 调节自身情感的能力(实践行为测试) .....   | 396        |
| 测试题十六: 调节他人情感的能力(自陈测试) .....     | 398        |
| 测试题十七: 调节他人情感的能力(多评估者测试) .....   | 399        |
| 测试题十八: 调节他人情感的能力(实践行为测试) .....   | 400        |
| <b>第5节 情感运用能力测试 .....</b>        | <b>402</b> |
| 有效地运用情感 .....                    | 402        |
| 测试题十九: 运用自身情感的能力(自陈测试) .....     | 409        |
| 测试题二十: 运用自身情感的能力(实践行为测试) .....   | 410        |
| 测试题二十一: 运用他人情感的能力(自陈测试) .....    | 413        |
| 测试题二十二: 运用他人情感的能力(多评估者测试) .....  | 414        |

## 第 1 章

# 情商是什么

## 第 1 节 发现情商

### ◆ 感知情商 .....

1990年，一个心理学概念的提出在世界范围内掀起了一场人类智能的革命，并引起了人们旷日持久的讨论，这就是美国心理学家彼得·塞拉维和约翰·梅耶提出的情商概念。紧跟其后，1995年10月美国《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究成果介绍给大众，该书也迅速成为世界范围内的畅销书。随着人类对自身能力认识的深入，越来越多的人认识到在激烈的现代竞争中，情商的高低已经成了人生成败的关键。作为情商知识的受益者，美国总统布什说：“你能调动情绪，就能调动一切！”

那么情商究竟是什么？

情商是 Emotional Quotient 的缩写，翻译过来就是情绪智慧。但这样的答

案显然过于简略,要想更深入地认识情商,就有必要了解情商与智商的关系,因为在某种程度上,情商概念是作为智商的对立面提出的。

长期以来,人们将智商视为人生成败的决定因素,并将它作为衡量个人能力的主要指标。近百年间,研究者设计出五花八门的智商测试方法,接受各种测试的人也数以亿计。尽管研究规模如此巨大,耗时如此之长,但还是有不少人提出了疑问:智商高的人真的比普通人能力更强吗?

长久以来,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。人们除惊羨一些伟人的成就外,也开始研究他们凭什么成功,是不是伟人都是天赋稟异的人物呢?或者换个说法,是否只要有天生的聪明,就能够取得卓越的成就呢?

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。

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。小学入学的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。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。类似的例子不胜枚举,为了寻找到答案,人们开始关注情商。

在这种情况下,情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决定人是否成功的重要因素。

情感智商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。

智商曾一度统治过成功学的领域,人们在感慨谁智商高谁就能成功的同时,不禁有些迷茫。原因在于发生在我们身边的一个个高智商神话的破灭。细心的人们应该还能够回忆起类似于清华大学高材生刘海洋泼熊的事件,不绝于耳畔的许多国内高等学府的学生因不堪各种压力跳楼自杀,因一点小事而愤然用刀砍死同学的……太多的天之骄子的言行让人们震惊之余开始寻找问题背后深层的原因。