



超级EQ训练术

石地 著

本书教你怎样培养自己的情商，理智就是一切，乃是西方某一哲学支派从古至今的基本前提：我思故我在。如此前提之下的结论是，人类可以以理智的方式战胜生活。



中国出版集团公司
China Publishing Group Corp.



中版集团数字传媒有限公司
China Publishing Group Digital Media Co., Ltd.

超级 EQ 训练术

石地 著

内容提要：

本书教你怎样培养自己的情商，理智就是一切，乃是西方某一哲学支派从古至今的基本前提；我思故我在。如此前提之下的结论是，人类可以以理智的方式战胜生活。而感觉只不过是困扰生活的因素罢了。长久以来，智商对于事业的成功和丰富私生活方面而言，也一直被视为最重要的先决条件，而这种假设也不会再被当作毫无根据的神话。锻炼好自己的情商，才能在社会上进去，成长。

ISBN 978-7-89900-306-0

出版时间：2015 年 11 月

总 策 划：祁兰柱

责任编辑：阮琳越

封面设计：刘艳红

出版发行：中版集团数字传媒有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门内甲 55 号中国出版集团公司大楼一层北侧

邮 编：100010

Website: www.dajianet.com

E-mail : kf@mail.wpcsh.com

电 话：010-58110486

传 真：010-58110456

版 次：2015 年 11 月 第 1 版

字 数：345000

定 价：2 元

ISBN 978-7-89900-306-0



目 录

第一章 EQ，智能领域的大杀戮

1. EQ 的霸道
2. 主宰生命
3. 哈佛心理学家的智力新观念
4. 公关智能
5. 20 世纪末的智能定义

第二章 神秘的心灵之潮

1. 什么是情绪？
2. 情绪的判断
3. 情绪的风格
4. 情绪心灵的逻辑
5. 应付人生挑战的绝佳武器
6. 智慧杀法
7. 情绪的最深层面
8. 情绪哲学
9. 感性理性的快感
10. 智慧行窃
11. 情绪君王
12. 智慧胜利大逃亡
13. 左右脑激战
14. IQ+EQ 等于成功决策

第三章 情绪自觉——超级 EQ 训练术

1. EQ：激昂时冷静的旁观
2. 危险时如何抉择
3. 缺乏 EQ
4. 直觉
5. 心灵火山

第四章 逃脱激情

1. 自制力是一种美德
2. 愤怒是怎样产生的
3. 如何熄灭沸腾的怒火
4. 冷静妙法
5. 不压抑，也不冲动
6. 摆脱焦虑
7. 何以解忧，以新压旧

8. 化解忧郁
9. 心情易容术
10. 排斥悲观术

第五章 欢乐致胜

1. EQ 在人种学上的不同
2. 能抵抗诱惑的孩子
3. 为什么焦虑
4. 乐观：必不可少的 EQ

第六章 卡耐基 EQ 训练

1. 使你生活成功的九个字
2. 切莫报复
3. 不求感谢，只求奉献
4. 愿意以 100 万卖尽所有吗？
5. 找准自我，维持本色
6. 如有柠檬，就做柠檬水
7. 承受烦恼的打击
8. 做一个乐观者
9. 生活在阿拉的乐园
10. 克服自卑心理
11. 驱逐烦恼的五妙法
12. 告别昨天，熬过今天
13. 欢乐地活到明天
14. 多用肌肉，少用脑筋
15. 消灭“烦恼大王”
16. 一句经文拯救了我

第七章 忘我之境与 EQ 学问

1. 心荡神驰
2. 进入迷醉的境界

第八章 非同小可的同情心

1. 情感音盲
2. 同情心的诞生
3. 莎拉和她的两个孩子
4. 史登对母子关系失调的研究
5. 生理步调相同才能产生同情心
6. 钟声为谁而鸣
7. 缺乏同情心是犯罪的根源

第九章 情感判断技巧

1. 寒暄中流露的秘密
2. 坐姿
3. 表情
4. 目光
5. 看对方的心理
6. 癖性
7. 服装

第十章 人际 EQ 学

1. 心平气和才能掌握他人
2. 和尚与激战的士兵
3. 人际智能的四大要素
4. 不做空洞的交际人
5. 社交低能儿
6. 进入社交圈的诀窍
7. EQ 的精彩表现
8. 从真心付出做起
9. 施舍胜过接受
10. 诚意
11. 不羡慕也不嫉妒
12. 切莫在女人面前发牢骚
13. 粗暴之人难成功
14. 化解矛盾
15. 个人服从团体
16. 大肚量
17. 批评的技巧
18. 七分批评三分赞美
19. 交往中有关指责的对策
20. 从容面对羞辱
21. 应付无聊话题的绝招
22. 谈话时不可或缺的心理防卫武器
23. 恶言逆耳也要听
24. 以守为攻抓破绽
25. 刚柔相济，从容不迫

第十一章 夫妻 EQ 策略

1. 从离婚率看 EQ 之重要
2. 男人与女人
3. 如何阅读情感信息

4. 婚姻模式
5. 无声抗议
6. 失控的情绪
7. 情绪总爆发
8. 男人是弱者
9. 吵架的艺术
10. 化解敌意
11. 爱之练习
12. 爱情的幸福
13. 爱情不专一的解决方法
14. 夫妻生活中的倦怠期
15. 怎样延缓婚姻倦怠期的到来
16. 婆媳关系难处的心理因素
17. 夫妻教育子女时易产生的心理
18. 子女全由妻子管教好吗？

第十二章 夫妻间三级情感智慧

1. 夫妻情感周期变化之谜
2. 夫妻间怎样避免隔阂
3. 生命、爱情、永恒

第十三章 培养高情商子女

1. 一个故事的启示
2. 与 EQ 有关的七种能力
3. 从小看到大
4. 坏小孩出自家教不当
5. 虐待子女的父母

第十四章 企业管理中的 EQ

1. EQ 的企业成本效益
2. 必要的批评
3. 错误的激励
4. 宽容
5. 偏见
6. 该严则严
7. 管理艺术与团体 IQ
8. 人才资源
9. 企业内的 EQ 角色

第十五章 情绪与疾病

1. 现代医学太缺乏 EQ
2. 负面情绪是健康的大敌
3. 致命的愤怒
4. 压力与脆弱之躯
5. 沮丧，摧残生命的元凶
6. 一剂无形的良药
7. 控制情绪
8. 消除不良情绪八法
9. 奇特的倾诉
10. 扫除空虚
11. 幽默练习
12. 平衡应付法心理
13. 自我暗示
14. 富兰克林准则
15. 掌握自己的生命
16. 如何改善心理
17. 性格之改造
18. 紧张状态
19. 人生忠告
20. 在自由中克制
21. 笑傲挫折
22. 压力与疾病
23. 战胜压力的八条妙计
24. 压力自消术
25. 自杀前夕
26. 战胜死亡
27. 寂寞杀人
28. 战胜孤独
29. 医护工作与 EQ

第十六章 心理创伤后的再教育

1. 波弟游戏
2. 越战士兵与精神创伤
3. 边缘系统的疾病
4. 恐惧制约
5. 创伤与复原
6. 心理治疗是情绪的再教育

第十七章 情绪白痴

1. 校园谋杀案
2. 今天全世界儿童的 EQ 普遍低落
3. 义愤填膺的小恶霸

4. 向坏心情说不
5. 走出抑郁的阴影
6. 有些人为什么吃得过多或过少
7. 孤单的孩子易辍学
8. 通过训练得到友谊
9. 酗酒与吸毒之原因
10. 化干戈为玉帛

第十八章 EQ 疗程

1. 害羞
2. 从神经化学看害羞
3. 天生达观之人
4. 本性真的难移吗？
5. 害羞是心灵的第一痼疾
6. 名人也害羞
7. 从松弛到大度
8. 超越客套陈规
9. 童年经验是脑部的雕刻师

第十九章 情绪管理

1. 战胜情绪
2. 情绪的形态
3. 运动和音乐是扭转心情的妙方
4. 自我交谈抚慰心情
5. 压力管理是情绪的修炼
6. 健康的幽默感
7. 情绪的放松
8. 渐进式放松
9. 自我催眠
10. 自行发热训练
11. 冥想
12. 注意力和精神集中为“后设情绪”
13. 注意力之重要性
14. 一台钟与一本书所进行的实验
15. 印度游戏
16. 同时能做多少件事
17. 不断转换的加法
18. 固执性
19. 注意的动摇
20. 浮动和固着
21. 职业与注意
22. 社会训练的注意

23. 怎样培养注意力
24. 情绪世界的最大幸福

第二十章 抚爱与时间

1. 每人都有抚爱的饥渴
2. 正面抚爱
3. 反面抚爱
4. 利用时间的饥渴
5. 退却
6. 仪式
7. 消遣
8. 心理游戏
9. 活动
10. 亲密行为

第二十一章 搭乘情商列车成就非凡业绩

1. 教育紧迫性
2. 训练与争议
3. 成长的烦恼
4. EQ 初级课程
5. EQ 教育
6. 隐性情绪教育
7. 每一阶段的情绪教育
8. 抓住时机
9. 防患于未然
10. 不同的情绪与不同的角色
11. 情绪智力的改善与评估
12. 情绪教育的精髓

第一章 EQ，智能领域的大杀戮

1. EQ 的霸道

理智就是一切，乃是西方某一哲学支派从古至今的基本前提；我思故我在。如此前提之下的结论是，人类可以以理智的方式战胜生活。而感觉只不过是困扰生活的因素罢了。

长久以来，智商对于事业的成功和丰富私生活方面而言，也一直被视为最重要的先决条件，而这种假设也不会再被当作毫无根据的神话。在现代社会学方面，所有伟大的成就——不管是牛顿的或是爱因斯坦的、黑森堡的(Heisenberg)还是派拉克的(planck)——不能纯粹仅视为是伟大思想的成果，因为缺乏具有动力的情绪及“富有预感”的感觉或直觉，是绝对无法造就这一切的。

在西欧，情绪和智能的“分家”有其很深的根源，可以一直追溯到古代。事实上，如果没有情绪的力量来承担及塑造，思想是无法由历史也无法由个人发展出来的。

今日，时机已经成熟了，我们可以为情绪重新定位。举例来说。在心理学上经常谈论到“情绪的转变”。尤其是社会及健康心理学家们，早就肯定一向被漠视的“感觉”。他们认为，“感觉”对人类的经历及行为有一定的影响力。其中，较新的看法认为，分析力及理性的智能对生活的成就而言，只不过是排名第五位的影响因素罢了。

在生活的每一个层面都适用“感觉”的复兴，此自有其实用的理由及根据。人际关系日趋复杂的现代及未来社会中，谁要是能了解，行为不仅由脑袋里的知识性智能，而且也由心中的情绪智能做为导向，那么，不管是在工作上、事业领域抑或在私人的人际关系中，谁便拥有了额外的优势。

最近有个学生刺伤老师的消息，一般报导的情形是这样的：杰森是佛罗里达珊瑚泉中学二年级的学生，成绩非常优异，一心想要读医学院，而且是以哈佛为目标。有一次考试，物理老师大卫给他 80 分，杰森深信这项成绩将影响他的未来，便带了把刀子到学校，接着在实验室与大卫老师冲突，他举刀刺中大卫的锁骨部位，后来才被制服。

在后来的诉讼中，四位心理学家与心理医师声称杰森行凶时丧失理智，最后被判无罪。杰森自称他因成绩不佳准备自杀，去找物理老师是要告诉他自杀的意图。但大卫坚信杰森因成绩太低愤愤不平，决意要致他于死地。

杰森后来转学到私立学校，两年后以极优异的成绩毕业。大卫对杰森从未向他致歉或为那次事件负责深感不满。

值得我们探讨的是：那么聪明的学生怎么做出那么不理性的事？这岂不是很笨？其实答案很简单：学业上的聪颖与情绪的控制关系不大。再聪明的人也可能因情绪失控或一时冲动铸下大错，高 IQ 的人在个人生活上可能显得出奇低能。

IQ 或性向测验虽然广为大众接受，事实上很难正确无误地预测个人未来的成就，这是心理学上尽人皆知的秘密。就大多数人做一整体观察，IQ 的确有一定的意义：很多 IQ 低的人都从事劳力工作，高 IQ 者的薪水通常较高。但并不是毫无例外。

一般人总以为高 IQ 等于高成就，其实不但多例外，甚至可能是“例外”多于一般情形人生的成就至多只有 20% 归诸 IQ，80% 则受其他因素影响。心理学家霍华·嘉(HowardGardner)说过：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非 IQ 因素诸如社会阶层、运气等等。”

《钟形曲线》(TheBellCurve)一书虽强调 IQ 的重要，作者理查·亨斯坦(RichardHerrnstein)与查尔斯·穆瑞(CharlesMurray)也不能否认非 IQ 因素的重要，“假设一个人参加性向测验，数学一项仅得 50 分，也许他不宜立志当数学家。但如果他的梦想是自己创业、当参议员或赚 100 万，并非没有实现的可能……影响人生成就的因素实在太

多，相较之下，区区的性向测验何足道哉。”

本书所着重探讨的正是其他因素——EQ，包括如何激励自己愈挫愈勇；如何克制冲动延迟满足；如何调适情绪，避免因过度沮丧影响思考能力；如何设身处地为人着想，对未来永远怀抱希望。EQ 是很新的观念，不像 IQ 已有近百年的历史，研究对象涵盖数百万人。目前我们还无法确切解释每个人的际遇如何受 EQ 的影响，但就现有的资料来看，EQ 的确很重要，甚至比 IQ 更重要。有人说经验与教育对提高 IQ 效果有限，然而在用心的教导下，EQ 确实可透过学习加以改善。

2. 主宰生命

爱默特学院有一位同学成绩很好，入学时性向测验有 800 分，自然是聪颖过人，只可惜他总是四处游荡，迟睡晚起，因而经常逃课。他费了近十年才拿到学位。

有些人在潜力、学历、机会各方面都相当，后来的际遇却大，相径庭，这便很难以 IQ 来解释。曾有人追踪 1940 年哈佛 95 位学生中年的成就(当时能够上长春藤学校的人 IQ 差异较今日大)，发现以薪水、生产力、本行位阶来说，在校考试成绩最高的不见得成就较高，对生活、人际关系、家庭、爱情的满意程度也不是最高的。

另有人针对背景较差的 450 位男孩子做同样的追踪，他们多来自移民家庭，其中三分之二的家庭仰赖社会救济，住的是有名的贫民窟，有三分之一的 IQ 低于 90。研究同样发现 IQ 与其成就不成比例，譬如说 IQ 低于 80 的人里，7% 失业十年以上，IQ 超过 100 的人同样有 7%。就一个 40 几岁的中年人来说，IQ 与其当时的社会经济地位有一定的关系，但影响更大的是儿童时期处理挫折、控制情绪、与人相处的能力。

另外一项研究的对象是 1981 年伊利诺州某中学 81 位毕业演说代表与致词代表学生，这些人的平均 IQ 是全校之冠，他们上大学后成就都不错，但到近 30 岁时表现却平平。中学毕业十年后，只有四分之一在本行中达到同年龄的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如同侪。

波士顿大学教育系教授凯伦·阿诺(Karen Arnold)曾参与上述研究，她指出：“我想这些学生可归类为尽职的一群，他们知道如何在正规体制中有良好的表现，但也和其他人一样必须经历一番努力。所以当你碰到一个毕业致词代表，唯一能预测的是他的考试成绩很不错，但我们无从知道他因应生命顺逆的能力如何。”

这也是问题的关键所在：学业成绩优异，并不保证你在面对人生磨难或机会时会有适当的反应。既然高 IQ 不一定能与幸福快乐或成功画上等号，我们的教育与文化却仍以学业能力为重，忽略了与个人命运息息相关的 EQ(或可称为性格特质)。处理情感同样有技巧高下之分，同样有一套基本的能力标准，这和算术、阅读等能力并无二致。EQ 正可解释同样 IQ 的人何以有不同的成就，因为它可决定其他能力(包括智能)的发挥极限。

生命的成就绝对不只一条途径，正如所谓行行出状元。在这个知识日益重要的社会，技术能力当然是一条重要的途径。我们常听到小孩子说一个笑话：“一个笨蛋 15 年后变成什么？”答案是：老板。不过即使是笨蛋，如果 EQ 比别人高明，职场上的表现也必然略胜一筹(参考本书第三章)。诸多证据显示，EQ 较高的人在人生各个领域都较占优势，无论是谈恋爱、人际关系或是理解办公室政治中不成文的游戏规则，成功的机会都比较大。此外，情感能力较佳的人通常对生活较满意，较能维持积极的人生态度。反之，情感生活失控的人必须花加倍的心力与内心交战，从而削弱了他的实际能力与清晰的思考力。

3. 哈佛心理学家的智力新观念

乍看之下，四岁的茱蒂似乎显得落落寡合，不及其他小朋友来得合众。玩游戏时她总是

站在边缘位置，而不是全心投入。事实上茱蒂对幼稚园的人际生态有很敏锐的观察力，可以说她对其他人的了解还远超过同辈孩子。

但茱蒂的能力一直未被发现，直到有一天老师集合所有小朋友玩一种游戏。游戏方式是用棍子绑一些假人，头部贴着同学和老师的照片，请同学指出其他同学最喜欢玩耍的角落，或是哪一位同学与哪一位同学最要好。这种游戏可说是小朋友社交观察能力的最佳试验。结果证明茱蒂的观察力是最敏锐的。

茱蒂对班上同学的人际生态掌握得一清二楚，对一个四岁的孩子而言这几乎是不可思议的。茱蒂长大后，这些能力无疑将使她在讲求人际能力的领域中一展所长，这些领域可能包括销售、管理、外交等等。

茱蒂的人际能力能这么早被发掘是很幸运的，这是因为她的学校正在进行一套多元发现计划，目标是培养学生多方面的智力。该学校深信人的能力绝不仅局限于传统教育着重的说、读、写而已，像茱蒂的人际能力也是一项值得培养的才华。他们鼓励学生全方位地发展各项才能，进而将学校教育扩大为生活的教育。

主导这个计划的灵魂人物是哈佛教育学院的心理学家嘉纳，嘉纳告诉我：“时代已经不同，我们对才华的定义应该扩大。教育对孩子最大的帮助是引导他们走入适性的领域，使其因潜能得以发挥而获得最大的成就感。今天我们完全忽略了这个目标，我们实行的是一视同仁的教育，仿佛要把每个人都教育成大学教授，对每个人的评价也都是依据这个狭隘的标准。我们应该做的是减少评比，多花心力找出每个人的天赋加以培养。成功可以有无数种定义，成功的途径更是千变万化。”

传统对于智力的观念有很多限制，嘉纳是少数率先指出这一点的人。他指出智力测验的全盛时期始于二次大战期间，当时 200 万美国人首度参加大规模的纸上智力测验，测验方式是史丹佛大学心理学家刘易士·特曼(LewisTerman)刚发明出来的。此后数十年即嘉纳所谓的“IQ 思考模式期”：“大家普遍认为一个人是否聪明是与生俱来的，后天能改变的很有限，智力测验可测出一个人是聪明或愚笨。美国学生入学性向测验也是基于同样的观念设计的，认为单一一种性向可决定所有人的未来。这种观念普遍存在于社会各阶层。”

1983 年嘉纳出版影响深远的《心理架构》(FramesofMind)，明白驳斥这种 IQ 决定一切的观念，指出人生的成就并非取决于单一的 IQ，而是多方面的智能，主要可分为七大类。其中两类是传统所称的智能——语言与数学逻辑，其余各类包括空间能力(艺术家或建筑师)、体能(如玛莎·万兰姆的优雅或魔术之师强森的灵活)、音乐才华(如莫札特)。最后两项是嘉纳所谓“个人能力”的一体两面，一是人际技巧，如治疗师或马丁·路德·金这样的世界领袖；另一类是透视心灵的能力，如心理学大师佛洛伊德。表现在你我凡夫俗子身上，则是能够敏锐掌握自我内心的感受，从生活中得到平静与满足。

嘉纳提出的最重要的观点是多元化，打破以 IQ 为单一不可动摇的标准的传统观念。他指出求学过程中的重重考关(能力分班、联考等)都是建立在狭隘的智力定义上，完全无法反映实际生活中多种能力对个人成就的影响。

嘉纳指出，将智能分成七大类只是一种方便的作法，人类才能的多样性是无法简单分类的。嘉纳及其同僚曾尝试将这七类再细分为 20 类，例如将人际技巧再分成四类：领导能力、交朋友的能力、解决纷争的能力、分析社交生态的能力(前文所举四岁的茱蒂所表现的)。

这种多面向的智能观可更完整地呈现出孩子的能力和潜力。嘉纳等人曾经让多元智能班的学生做两种测验，一种是传统标准的史丹福毕奈儿童智力测验，另一种是嘉纳的多元智能测验，结果发现两种测验成绩并无明显的关联。IQ 最高的儿童(125 到 133 分)在十类智能的多元测试中表现各异。举例来说，IQ 最高的五个小孩中，一个在三个领域表现优异，三个在两个领域表现不错，另一个只有一项领域较杰出。且各人突出的领域相当分散：四个音乐较佳，两个特长在视觉艺术，一个是社交领会能力绝佳，一个特长是逻辑，一个是语言。五

个高 IQ 的孩子在运动、数字、机械方面都不太行，运动与数字甚至是其中的两个孩童的弱点。

嘉纳的结论是：史丹福毕奈智力测验无法预测孩童在多元智能领域的表现。反之，教师与家长可根据多元智能测验，了解孩子将来可能有杰出表现的性向。

嘉纳后来仍不断发展其多元智能观，他的理论首度问世后约十年，他就个人智能提出一个精辟的说明：人际智能是了解别人的能力，包括别人的行事动机与方法，以及如何与别人合作。成功的销售员、政治家、教师、治疗师、宗教领袖很可能都有高度的人际智能。内省智能……与人际智能相似，但对象是自己，亦即对自己能有准确的认知，并依据此一认知来解决人生的问题。

嘉纳在另一篇文章中谈过这两种智能，他说人际智能的精义是“能够认知他人的情绪、性情、动机、欲望等，并能做适度的反应”。内省智能则是自我认知的锁钥，指的是“能够认识自己的感觉，辨别其异同，做为个人行为的依据”。

4. 公关智能

情感的角色是嘉纳经常提及的个人智能理论中的一个重点，但却未做深入探讨。原因可能如嘉纳自己所说的，他太受认知科学的影响。也因此他对智能的定义有强烈的认知成分：强调如何了解自身与他人的动机与工作习性，如何将这份了解运用在生活上以促进人际的和谐。然而，就好比运动时身体的美感是不待言喻的，情感的领域也远超出语言与认知的范畴。

细察嘉纳对个人智能的描述，对情绪的角色与掌握仍可获不少启示，但他对感觉的重要性仍旧着墨不多，反而侧重在感觉的认知问题上。浩翰的情绪领域仍等待后人探讨，内心生活与人际关系为何复杂而丰富？情绪是否有智力的成分？是否可以有更智慧的情绪经营法门……等，都有教人期盼的答案。嘉纳曾特别强调认知力是有日寸代背景的，而这又与心理学的特殊历史发展有关。在本世纪中学院心理学都是由史金纳(B. F. Skinner)一派的行为主义者主导，他们认为，可以从外在客观观察的行为才能进行准确的科学研究，因而将内心活动(包括情绪)都判除在科学之外。

之后，随着 60 年代末期认知革命的来到，心理学的重心转移到心灵如何记录与储存资讯，以及智力的本质，但情绪仍然不受重视。认知学家一贯认为智力涉及的是冷酷而无干情感的事实处理，这种超理性的最佳典范是《星际大战》中的史波克(Spock)——一个完全不受情感干扰的资讯处理器，这个理论背后的观念认为，情绪与智力毫无关系，只会使我们对心灵活动的了解更加混沌。

拥护这派理论的认知科学家总喜欢以电脑比拟人脑，却忘了人脑充满了混乱悸动的神经化学物质，可不像电脑晶片那样井然有序。认知科学家所建立的人脑资讯处理模型忽略了很重要的一点：理性常要接受感性的导引，甚至是无可救药地被牵着鼻子走。可以说认知科学家所绘制的心灵版图是很不完整的，无法解释狂烈的情感如何使智力更丰富。为了自圆其说，这些学者只好无视于他们个人的希望与恐惧，婚姻的龃龉，同行相嫉的心理……事实上正是这千般情绪让人生丰富多彩而充满趣味，而且无时无刻不左右我们对资讯的处理方式。

随着心理学开始体认感觉对思想的根本影响，这个主导智能研究近 80 年的偏差观念才逐渐改变。《星际大战》的史波克到第二代变成戴塔(Data)，恰反映心理学此一趋势。戴塔惊讶地发现他的冷静的逻辑无法找出适合人类的解答(他很讶异自己也会有惊讶的感觉)。情感正是人类之所以为人的最主要特征，戴塔深知此点而努力追求情感。他希冀友情与忠诚，但就像《绿野仙踪》里的锡人，他少了一颗心。他可以弹奏音乐写诗作文，但却感受不到其中的热情。戴塔追求热情而不可得，证明人类心灵的崇高价值：信念、希望、奉献与爱确实存在，这在冷冰冰的认知理论中却完全找不到。这是多么贫瘠的心灵观啊！

我请教嘉纳他何以侧重认知甚于情绪，他说：“我最初探讨个人智力时，谈的其实是情绪，尤其在论及内省智力时，一个很重要的元素就是情感上与自己取得协调。对人际智力而言，直觉判断更是不容忽视。但在实际应用过程中，多元智能理论逐渐偏重认知（亦即对自我心理过程的知觉），而未能涵盖情感能力的各个层面。”

不过，嘉纳也了解情绪与人际能力对人生的重要。他说：“很多 IQ160 的人为 IQ100 的人工作，原因就是前者的内省智能较低。在日常生活中，人际智能更是最重要的一种能力。人际智能低的人可能会结错婚，找错工作……因此我们应该从小就教育起。”

5. 20 世纪末的智能定义

要进一步探讨个人智能的训练，我们不能不看看继嘉纳之后的其他理论派别，其中最值得注目的是耶鲁的心理学家彼得·沙洛维 (Peter Salovey)，他对情感与智能的结合方式有很精辟的见解。不过沙洛维并不是朝这个方向努力的第一人，即使是鼓吹 IQ 最力的人士，偶尔也尝试将情感纳入智能的领域，而不认为情感与智能是相冲突的概念。知名心理学家宋戴克 (E·L·Thorndike) 对 20 世纪二三十年代的 IQ 观念的普及影响颇大，但他也曾在《哈泼》 (Harper) 杂志撰文阐释 IQ 与情感之不可分。他指出社会智能本身便是 IQ 的一部分。（所谓社会智能是指了解他人的思想行为，据以做出适度因应的能力。）另有一些心理学家则认为社会智能不过是操纵他人的技巧，亦即不顾他人的意愿，使其按照自己的意思行事。但这种关于社会智能的定义，未能为 IQ 派的学者接受。到 1960 年某著名教科书甚至宣称社会智能的观念“毫无价值”。

但学者终究不能忽略人际智能的重要，因为人际智能根本上是直觉的常识。耶鲁心理学家罗伯·史登柏格 (Robert Sternberg) 曾做过一个实验，请一群人叙述何谓“聪明的人”，结果发现人际技巧是最重要的特质之一。史登柏格经过一番系统化的研究，得到的结论与宋戴克相同：社会智能有别于学院的智能，而且是实际生活表现的关键能力。以职场上极受重视的实际智能来说，管理者是否能观察入微地理解非语言的信息便很重要。

近年来愈来愈多的心理学家赞同嘉纳的看法，传统的 IQ 观念都环绕着狭隘的语言与算术能力，智力测验的成绩最能直接预测的，其实是课堂上的表现或学术上的成就，至于学术以外的生活领域便很难触及。这些心理学家（包括史登柏格与沙洛维）扩大了智能的定义，尝试从整体人生成就的角度着眼，从而对个人或 EQ 的重要性有了全新的评价。

沙洛维为 EQ 下基本定义时，涵盖了嘉纳的个人智能，继而扩充为五大类：

一、认识自身的情绪。认识情绪的本质是 EQ 的基石，这种随时随刻认知感觉的能力，对自己了解非常重要（参考第四章）。不了解自身真实感受的人必然沦为感觉的奴隶，反之，掌握感觉才能成为生活的主宰，面对婚姻或工作等人生大事较能知所抉择。

二、妥善管理情绪。情绪管理必建立在自我认知的基础上，第五章将检视这方面的能力：如何自我安慰，摆脱焦虑、灰暗或不安。这方面能力较匮乏的人常须与低落的情绪交战，掌控自如的人则能很快走出生命的低潮，重新出发。

三、自我激励。无论是要集中注意力、自我激励或发挥创造力，将情绪专注于一项目标是绝对必要的。成就任何事情都要靠情感的自制力——克制冲动与延迟满足。保持高度热忱是一切成就的动力。一般而言，能自我激励的人做任何事效率都比较高。

四、认知他人的情绪。同情心也是基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。第七章将探索这一种能力的根源，对他人的感受视若无睹的代价，以及利他精神与同情心的关系。具有同情心的人较能从细微的信息察觉他人的需求，这种人特别适于从事医护、教学、销售与管理的工作。

五、人际关系的管理。人际关系就是管理他人情绪的艺术，第八章将探讨这方面的能力

与技巧。一个人的人缘、领导能力、人际和谐程度都与这项能力有关，充分掌握这项能力的人常是社会上的佼佼者。

当然，每个人在这些方面的能力不同，有些人可能很善于处理自己的焦虑，对别人的哀伤却不知从何安慰起。基本能力可能是与生俱来的，无所谓优劣之分，但人脑的可塑性是很高的，某方面的能力不足都可加以弥补与改善。

IQ 与 EQ 虽互异但不冲突，每个人都是两者的综合体，IQ 高而 EQ 奇低，或 IQ 低而 EQ 奇高的人都很少见。事实上，IQ 与 EQ 虽判然分明，二者之间确乎有一定的关联。

大家都很熟悉智力测验，但目前尚无所谓的 EQ 测验，将来也可能不会有。今天有关 EQ 的研究虽然日益丰富，但有些能力(如同情心)必须透过实况反应才能测验出来，例如让受测者从一个人的表情判读其情绪。不过仍然有人尝试比较 IQ 与 EQ 的差异。加州柏克莱大学心理学家杰克·布拉克(Jack Block)采用一种近似 EQ 的“自我弹性”为标准，比较高 IQ 与高 EQ 型的差异，发现两者确有天壤之别。

纯粹高 IQ 型几乎是一种夸大可笑的知识分子型，知识的巨人，生活的白痴，但男女略有差异。男性的特征是具有广泛的知识上的兴趣与能力，有抱负有效率，呆板而顽固，不易为自身的问题困扰。此外也较骄傲好评断，一丝不苟自我压抑，面对性与感官享乐无法自在，疏离而淡漠。

反之，EQ 很高的人多是社交能力极佳，外向而愉快，不易陷入恐惧或忧思，对人对事容易投入，通常较直，富同情心，情感生活通常较丰富但不逾矩，自处和处人都能怡然自安。

高 IQ 的女性对自己的智力充满自信，善于表达自己的看法，具广泛的智识与美学上的兴趣，通常较内向，好沉思，易焦虑愧疚，不易公开表达愤怒(通常用间接表达的方式)。

EQ 较高的女性较能直接表达感受，富自信，觉得生命有意义，和男性一样外向合群，能适度表达感觉(而不会突然爆发情绪但事后又懊悔)，善于调适压力，容易结交新朋友，无处不自在，能表现幽默的创意，能坦然享受感官的经验。与高 IQ 女性不同的是，这种人甚少觉得焦虑、愧疚而陷入忧思。

这几种典型当然是很极端的，多数人都是 IQ 与 EQ 的不同组合。但上面的叙述可帮助我们分析与了解个人的特质。而两者相较，EQ 仍是使我们成为完整个人的更重要因素。

第二章 神秘的心灵之潮

1. 什么是情绪？

本书既是探讨情绪，在此有必要就情绪的意义略做澄清。关于情绪一词的确切定义，心理学家与哲学家已争辩了 100 多年。

就字面上的意义而言可参考牛津英语字典的解释：“心灵、感觉或感情的激动或骚动，泛指任何激越或兴奋的心理状态。”本书所指的情绪是指感觉及其特有的思想、生理与心理的状态及相关的行为倾向。事实上，人类有数百种情绪，其间又有无数的混合变化与细微差别。情绪之复杂实远超过语言所能及。

是否就像颜色上有红黄蓝三原色，也有所谓原始情绪？如果有的话又是哪些？这一直是学者专家争议不休的问题。有专家建议以基本族类来区分，当然还是有反对的声音。下面列举主要的分类方式：

- 愤怒：生气、微愠、愤恨、急怒、不平、烦躁、敌意，较极端则为恨意与暴力。
- 恐惧：焦虑、惊恐、紧张、关切、慌乱、忧心、警觉、疑虑，以及病态的恐惧症与恐慌症。
- 快乐：如释重负、满足、幸福、愉悦、兴味、骄傲、感官的快乐、兴奋、狂喜，以及极端的躁狂。
- 爱，认可、友善、信赖、和善、亲密、挚爱、宠爱、痴恋。
- 惊讶：震惊、讶异、惊喜、叹为观止。
- 厌恶：轻视、轻蔑、讥讽、排拒。
- 羞耻：愧疚、尴尬、懊悔、耻辱。

当然上述所列难免挂一漏万。举例来说，有一种嫉妒是混杂着悲伤与恐惧，应该如何名之？又如希望与信念，勇气与宽恕，坚定与宽大等美德应如何分类？还有怀疑、自大、懒惰、麻木、无聊等又归于何类？显然并没有明确的答案，关于情绪分类的科学争辩恐怕还要继续下去。

关于基本情绪的论战主要源自旧金山加州大学艾克曼的一项发现：全世界任何一种文化的人都可认出四种表情（恐惧、愤怒、悲伤与快乐），包括未受电影电视污染的没有文字的人种，证明这四种情绪的一般性。他拿着精确显示人像表情的照片给各色人种看，甚至远及一个偏远高原与世隔绝的石器时代遗族，发现任何人都可辨识上述基本情绪。首先注意到这个现象的大概是达尔文，他认为这可证明进化力量将这些信息深印在我们的中枢神经系统。

基本上我遵循的是艾克曼等人的方向，以族类或范畴的角度来蹬、索，先区分愤怒、悲伤、恐惧、快乐、爱、羞耻等大类，据以引申出繁复的情绪世界。每一族类的核心是基本的情绪，无数的变体层层向外扩散。外围有一圈是心情，一般而言比情绪和缓而持久。举个例子，人很难整天都在盛怒之中，但却可能长时间处于暴躁易怒的心情之中。心情的更外围是性情，具特殊性情或气质的人（如忧郁、害羞、乐天等），较易引发特定的情绪与心情。最外围则是恒常陷溺的情绪障碍，如抑郁症或不断的焦虑。

2. 情绪的判断

近几年才开始有人为情绪心灵建立科学模式，试图解释人类许多行为是如何被情绪驱动，又为何会突然在一瞬间变得极不理性，以及情绪是否自有一套逻辑。这方面研究最精辟的有两人：旧金山加州大学人类互动实验室的艾克曼，及麻州大学临床心理学家赛摩·艾普斯坦（Seymour Epstein）。两人着重的科学证据可能不同，却共同突显出情绪与其他精神层面不同

的基本特质。

我们的情绪反应比理性快得多，确乎是不假思索就可采取行动。正因求快，思考中枢特有的分析与深思功能都付诸阙如。在进化的过程中，这种快捷反应极可能应用在最基本的决策，包括何时应提高警觉？面对其他动物时必须在瞬间决定：是我吃它还是它吃我？动物如果必须花很多时间思索这类问题，恐怕无法留下太多后代传递它的慢速基因。

受情绪指挥的行为反应总是特别地成竹在胸，这其实是认知程序过度简化的结果，从理性的角度分析往往会觉得莫名其妙。常常在事过境迁或甚至行为反应的中途，我们会疑惑：我这是在干什么？显示理性已经觉醒，只是速度不及情绪。

情绪从被刺激到爆发的时间几乎是间不容发，知觉的评估必须在瞬间完成，当然这是根据以千分之一秒计的脑部活动速率做为标准的。这种是否要采取行动的评估必须快速到形同自动的地步，甚至在意识尚未察觉以前便须完成。

这种知觉模式为求速度而牺牲了准确，将第一个印象视为全部，只凭一个概观或看最醒目的部分，无暇审慎分析便做出反应。这个印象可能只是由鲜明突出的部分构成，经不起进一步的细节评估。这样做的优点是可瞬间做情绪判读(如他在生我的气，她在撒谎，他很伤心等)，迅即判断对此人的态度应该是小心、信赖或同情。情绪心灵更是侦测危机的雷达，如果我们(或祖先)总要等待理性判断，结果可能不只是犯错，而是性命不保。当然，这种印象式的直觉判断也有其缺点，仓促论断，误判误导在所难免。

艾克曼认为，情绪的这种先发制人、未觉先动的特性是其快速应变的主因，能使我们不须浪费时间思索应如何反应或应否反应，就可立即采取紧急动员。艾克曼研究人脸部的表情发现，极细微的情绪变化可在半秒种内闪过脸部。仔细分析，刺激来源发生后的千分之几秒内脸部肌肉会先产生改变，各情绪特有的生理征状也会在几分之一秒内出现。特别是强烈的情绪，如面临突如其来的威胁时，油然而生的恐惧感更是迅雷不及掩耳。

艾克曼指出，基本上情绪的高潮期只能维持数秒钟。如果说外在的环境已改变，而原来的情绪仍将继续控制我们的身体与脑部，将使应变能力大为降低。因此一种情绪要持续下去，原来的刺激必须继续发生作用，譬如说挚爱的人死去会让我们伤心许久。当感觉持续长达数小时，通常会变成较缓和的形式，即心情。心情是一种情感的基调，也会影响我们的想法与作法，但不及情绪高潮期那般强烈。

3. 情绪的风格

由于理性反应所需的时间比情绪略长，碰到较富情绪意蕴的情境时，我们的第一个冲动常是情绪性的。但另外有一种情绪反应较前面所说的立即式反应要慢一点，先在思想中慢慢酝酿，最后再导出情绪。这条路径较为曲折刻意，通常我们对酝酿期的思想也都很清楚。这个过程涉及较广泛的评估工作，也就是说思想(认知)是决定将挑起哪一种情绪的重要因素。譬如说我们的评估是：是先有清晰的思想而后产生情绪。比较复杂的情绪，如尴尬或考试将临的焦虑，都是遵循这套模式。

反之，在快速反应模式中，情绪多是先于思想或同时发生，尤以生死存亡的关键时刻为然。快刀斩乱麻的决策模式可让我们在瞬间进行危机总动员。最强烈的情绪常是不由自主的，法国小说家斯汤达(Stendhal)说：“爱情就像来去倏忽的热病，非意志所能控制。”岂只爱情如此，愤怒、恐惧等也是如此。诚如艾克曼所说的：“我们确实无法决定陷入何种情绪。”但这也常常成为人们冲动行事的藉口。

情绪不但有快慢之分，更有召之即来的情绪。最深谙此道的莫过于职业演员，他们可能为了效果逼真刻意唤起悲伤的记忆，继而使眼泪夺眶而出。事实上，这种透过思想引发情绪的招式人人都会，只是不及演员高明罢了。特定思想通常只能引发特定情绪，这一点很难改