

Emotional Quotient

E
Q

Emotional Quotient

情商 决定命运

影响个人成功和幸福的最关键因素



彭书淮 编著

哈佛大学心理学专家戈尔曼教授认为：情商是震撼人心的人类智能评判的新标准，它主宰人生的80%，而智商至多决定人生的20%，情商才真正与一个人的未来成就及幸福密切相关。

中国民航出版社

B842.6
24

Emotional Quotient

E
Q

Emotional Quotient

情商

决定命运

影响个人成功和幸福的最关键因素

彭书淮 编著

哈佛大学心理学专家戈尔曼教授认为：情商是震撼人心的人类智能评判的新标准，它主宰人生的80%，而智商至多决定人生的20%，情商才真正与一个人的未来成就及幸福密切相关。

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商决定命运/彭书淮编著. —北京: 中国民航出版社,
2005.6

ISBN 7-80110-665-2

I. 情…

II. 彭…

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 (2005) 第 048700 号

情商决定命运

彭书淮 编著

出版 中国民航出版社

社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)

发行 中国民航出版社 新华书店经销

电话 (010) 64290477

照排 中国民航出版社照排室

印刷 北京市兴凤印刷厂

开本 680 × 1020 1/16

印张 15.5

字数 254 千字

版次 2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

书号 ISBN 7-80110-665-2/Z·193

定价 26.00 元



第一章 揭开情商的面纱

情商是决定命运的能力/3

情感与情绪/9

情商是一种艺术/16

高情商是成功的基石/18

第二章 认识自我

主动地自我认知/29

建立客观的自我心像/34

解救自我的神秘方式/38

在聆听中认识自我/42

撇开纷扰,旁观自我/45

走出自我攻击的怪圈/49

接受真实的自我/53

第三章 激励自我

自我激励是人生的推动力/57

相信自己是胜利者——构造自信/65

乐观的心态最重要/72

自我超越/76

做肯定的自我暗示/81

做自己的主人/86

扫除负面情绪/90

第四章 寻找更完善的自我

- 万事操之在我/95
- 超越逆境/101
- 避免情绪化/106
- 学会弯曲的艺术/110
- 学会制怒/114
- 让心灵放轻松/119
- 学会情绪转向/122
- 让习惯为自我服务/128

第五章 了解他人的情绪

- 倾听者的魅力/135
- 看清别人隐藏的内心/139
- 洞悉非语言的表达/144
- 角色转换与情绪表现/149
- 思考成熟再下结论/151
- 观察行为的背后/154
- 移情的妙用/156

第六章 情商的影响力

- 宽容是一种无声的力量/163
- 赢得欢迎的秘密武器/167
- 笑看得失,心境平和/174
- 热忱点燃希望/180
- 真正的给予/185
- 微笑的魅力/189
- 情绪的感染力/196



如何感动人/200
幽默的智慧/202
爱能征服一切/206

第七章 做一个情商高手

儿童情商的培养/213
工作情商/222
爱的情商/231
提升情商的境界/237

第一章 揭开情商的面纱





情商是决定命运的能力

人类智能研究的最新成果表明,最精确、最惊人的成就评量标准是EQ情商,情商高的人在人生各个领域都占尽优势,情商是决定一个人命运的能力。

开启情商的测试

20世纪70年代中期,美国某保险公司曾雇佣了5000名推销员,并对他们进行了职业培训,每名推销员的培训费用高达3万美元。谁知雇佣后第一年就有一半人辞职,4年后这批人只剩下不到1/5。

原因是,在推销保险的过程中,推销员要一次又一次地面对被拒之门外的窘境,许多人在遭受多次拒绝后,便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气。

那些善于将每一次拒绝都当作挑战而不是挫折的人,是否更有可能成为成功的推销员呢?该公司向宾夕法尼亚大学心理学教授马丁·塞里格曼讨教,希望他能为公司的招聘工作提供帮助。

塞里格曼教授以提出“成功中乐观情绪的重要性”理论而闻名,他认为,当乐观主义者失败时,他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情,而不是某些固定的、他们无法克服的困难,因此,他们会努力去改变现状,争取成功。

在接受该保险公司的邀请之后,塞里格曼对1.5万名新员工进行了两次测试,一次是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试,另一次是塞里格曼自己设计的,用于测试被测者乐观程度的测试。之后,塞里格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

在这些新员工当中,有一组人没有通过甄别测试,但在乐观测试中,他们却取得“超级乐观主义者”的成绩。

跟踪研究的结果表明,这一组人在所有人中工作任务完成得最好。第一年,他们的推销业绩比“一般悲观主义者”高出21%,第二年高出57%。

从此,通过塞里格曼的“乐观测试”便成了该公司录用推销员的一道必不可少的程序。

塞里格曼的“乐观测试”实际上就是情商测验的一个雏形,它在保险公司中取得的成功在一定程度上直接证明与情绪有关的个人素质,在预测一类人能否成功中起着重要作用,也为“情感智商”这一概念和理论的诞生提供了实践上的有力支持。

在这些实验的基础上,美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布尔大学的约翰·梅耶与1990年首次提出了情感智商这一概念,情感智商(简称情商)指的是把握自己和他人的感觉和情绪,并对这些信息加以区分利用,来引导一个人的思维和行动能力。

情商的作用不是单独体现的,情商的高低决定一个人其他能力(包括智力)能否在原有的基础上发挥到极致,从而决定一个人能有多大的成就。

情商的具体内涵

情商在成功的因素中所占的比重是不容忽视的,如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩,那么,情商则能被用于预测一个人能否取得职业上的成功。

两年后,彼得·塞拉维和约翰·梅耶又将情感智商定义为社会智力的一种类型,并对其应包含的能力内容作了界定,这三种能力是:

区分自己与他人情绪的能力;

调节自己与他人情绪的能力;

运用情绪信息去引导思维的能力。

“情感智商”这一概念的提出,立刻在心理学界引起了广泛的重视,并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中。

新泽西州聪明工程师思想库 AT&T 贝尔实验室的一位负责人,曾经用情感智商的有关理论,对他的职员进行分析。结果他发现,那些工作绩效好的员工,的确不都是具有最高智商的人,而是那些情绪传递得到回应的人。

这表明,与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比,那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人,更可能得到为达到自己目标所



需要的工作,也更可能取得成功。

另外一个例子是,美国创造性领导研究中心的坎普尔及其同事,在研究“昙花一现的主管人员”时发现,这些人之所以失败,并不是因为技术上的无能,而是因为情绪能力差,导致人际关系方面陷入困境而最终失败的。

因为在企业界的成功应用,情感智商声名大振,并开始引起新闻媒介的浓厚兴趣。

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,把情感智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宣传。

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(Emotional Quotient,简称EQ)是一个抽象的概念,EQ情绪商数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,而是由下列5种可以学习的能力组成:

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。能够整顿情绪,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。

从此,“情商”作为一个时髦的名词,出现在人们的言谈话语中。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的创始人塞拉维博士和梅耶博士说:“EQ已成为本世纪最重要的心理学研究成果。”

美国《读者文摘》更坚定地向读者反问:“掌握了EQ,还有什么不能利用的呢?”

美国《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂 EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了！”

与 EQ 有关的新生事物也层出不穷，美国有了《EQ》月刊，它倡导人们：“做 EQ 测验吧，你会发现一个全新的自己！”

美国 EQ 协会也迅速成立，它以研究和宣传 EQ 的作用，证明它的重要性为目的。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

近年来，国外心理学家们又提出了“新情商”的概念，为 EQ 注入了新的活力。

他们认为，情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。它具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度，以及对他人的理解与宽容。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。因为智商的后天可塑性是极小的，而情商的后天可塑性是很高的，个人完全可以通过自身的努力成为一个情商高手，到达成功的彼岸。

智力不是成功的惟一因素

有着聪明过人的大脑绝对是一件值得高兴的事情，因为智力确实在成功的过程中起着不可替代的作用。然而，许多智商高的人却仍然在生活的底层苦苦跋涉，这又是为何呢？那是因为他们没有意识到情商在一个人成功路上的重要性。

10 年前的莫奈就是这些人当中的一个。



那时，莫奈还只是一个汽车修理工，当时的处境离他的理想差得很远。一次，他在报纸上看到一则招聘广告，休斯敦一家飞机制造公司正向全国广纳贤才。

他决定前去一试，希望幸运会降临到自己的头上。

他到达休斯敦时已是晚上，面试就在第二天进行。

吃过晚饭，莫奈独自坐在旅馆的房间中陷入了沉思。他想了很多，



自己多年的经历历历在目，一种莫名的惆怅涌上心头：我并不是一个低智商的人，为什么我老是这么没有出息？

他取出纸笔，记下几位认识多年的朋友的名字，其中两位曾是他以前的邻居，他们已经搬到高级住宅区去了。

另外两位是他以前的同学，他扪心自问，和这四个人比，除了工作比他们差以外，自己似乎没有什么地方不如他们。论聪明才智，他们实在不比自己强。

最后，他发现，和这些人相比，自己分明缺乏一个特别的成功条件，那就是性格情绪经常对自己产生不良影响。

城市里的钟声已敲了三下，已是凌晨3点钟。但是，莫奈的思绪却出奇地清楚。他第一次看清了自己的缺点，发现了自己过去很多时候不能控制的情绪，比如爱冲动、遇事从不冷静，甚至有些自卑，不能与更多的人交往等。

整个晚上他就坐在那儿检讨，他发现自己从懂事以来，就是一个缺乏自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人。他总认为自己无法成功，却从不想办法去改变性格上的弱点。

同时他发现，自己一直在自贬身价，从过去所做的每一件事就可以看出，自己几乎成了失落、忧虑而又无奈的代名词。

于是，莫奈痛定思痛，做出一个令自己都很吃惊的决定：从今往后，决不允许自己再有不如别人的想法，一定要控制自己的情绪，全面改善自己的性格，塑造一个全新的自我。

第二天早晨，莫奈一身轻松，像换了一个人似的，怀着新增的自信前去面试，很快，他被顺利地录用了。

莫奈心里很清楚，他之所以能得到这份工作，就是因为自己的醒悟，因为对自己有了一份坚定的自信。

两年后，莫奈在所属的组织和行业内建立起了名声，人人都知道，他是一个乐观、机智、主动、关心别人的人。

在公司里，他不断得到升迁，成为公司所倚重的人物。即使在经济不景气时期，他仍是同业中少数可以做到生意的人。几年后，公司重组，分给了莫奈可观的股份。

EQ较高的人在人生各个领域都比较容易占优势，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数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。所以并不是所有的成功都会来自于智力，更重要的是，你要发现自己的不足，让你的性格和情绪得以完善。

成功的杰克

美国作家奥斯勒在《一个智商低的孩子》中以一个母亲的语调讲述了这样一个故事：

杰克从小就不是一个聪明的孩子，可他却是最值得我骄傲的孩子。

小时候，杰克的数学成绩从来就没有及格过，为此老师已经跟我说过很多次了。他也因此经常受到同伴的嘲笑，他们经常在他的背后贴上“傻瓜”或者“蠢人”的字眼，杰克一直默默地忍受着，从不反抗，只是把字条撕去。这些都是我偶然看到的，因为他从不想让我知道，怕我为他伤心。

不管他怎么笨，甚至蠢到这个世界上所有的人都嘲笑他，但是他是我的孩子，看着他苦恼的表情我总是很无奈。我不能直接劝慰他，因为那样就等于承认了我也认为他确实很笨。我总是对着她笑，告诉他你也很棒，只是你和别人不一样罢了。我带着他去老人院做义工，去照顾没有主人的被遗弃的小动物，做这些的时候他总是能做得很好。

在他上三年级的时候，不幸的事情发生了，杰克的外公出了车祸。我很意外，没有任何的思想准备，所以无法控制自己的痛苦和难过，因此就忽略了杰克的存在，不知他怎么样了。直到葬礼结束了，我才从悲伤中缓过来，开始寻找杰克。他很爱外公，一定也很难过，我要安慰他一下。当我在人群中寻找杰克的时候，我看见他幼小的身影正在一群人中间若隐若现，那是些来参加葬礼的老人，他们已经很虚弱，而且正为自己失去了一个伙伴而陷入失落和痛苦中。杰克就站在阶梯边上，一个一个地扶着他们走下阶梯，时不时地还帮一些老太太提起她们笨重的裙角，还有，他还要不时地抽出一只手擦去自己脸上的泪珠。

我又一次流泪了，为了杰克，我可爱的孩子，他真让我觉得骄傲！后来杰克开了一家很大的养老院，专门照顾一些没有儿女的老人，当然他成功了，成了整个街区最有名的人，他后来还做了理事会的主席呢！

这就是一个感人故事的轮廓。从杰克的成绩来看，确实很差劲，可是智商上的不足没能阻止杰克获得成功，那么他的成功来源于什么呢？



情感与情绪

要了解情商,就必须知道情感与情绪的产生过程,因为情商就是一种调控情绪和情感的能力,包括自身的和他人的。

情感是如何发生的

在人类的进化历程中,内在的情感一次又一次反复出现,直至烙印在神经系统,成为先天的、自主性的情绪反应倾向,这再次证实了情感的存在价值。

1892年,南美曾发生过一次强烈地震,在清理一栋建筑物的废墟时,人们发现了一对母子,母亲已死去,而那不满周岁的孩子竟还活着。

许多人都为之诧异,那栋建筑物塌陷后,楼内无一人幸免,孩子能生存下来几乎是一个奇迹。

但随后人们发现,那位母亲在死时呈现出弓腰的状态,双手支撑在地板上,她用自己的身躯,用力抵挡住垮压下来的重物,为孩子留下了一丝呼吸的空间,也为他留下了一条生路。

这是一个真实的故事,一位母亲在生命的危急关头,也没忘记用爱为他们的亲情做出最后的注脚,是爱这种强烈的情感,激起了她非凡的勇气。

这一感人的故事证明:无私的爱和感情,在人们的生活中是多么重要,从中人们看到了情感的目的性与巨大的能量。爱这种伟大的情感,演变成强大的力量,去拯救自己的子女,并压倒了自己求生的本能。

以理智的眼光看,自我牺牲是非理性的,但对情感而言,这是惟一的选择。

情感在人们生活中如此重要,那么,什么是情感呢?

每个人都会有自己的需要、态度和观念,情感就是人在这些因素的支配下,对事物的切身体验或反应。

情绪、情感与人的需要之间存在着密切的关系,当现实符合人的需要时,就会产生满意、愉快、兴奋等积极性情绪和情感,当现实不能满足人的需要时,就会产生失意、忧伤、恐惧等消极性情绪和情感。

科学家对大脑的研究,向人们揭示了情感来自何处,人们为何需要情

感的秘密。

情感来自于一个被称为大脑边缘系统的部位，快乐、厌恶、愤怒和恐惧都出自这里，欲望也来自大脑边缘系统。爱来自大脑的一个叫做新皮质的部位。

在人类的大脑反应中，仍然存在着原始的情感。这种原始的情绪沉淀，反映在人们生活的一些方面：恐惧使血液流向大腿肌肉，以使人更易于奔跑；厌恶使脸部向上皱起，并关闭鼻孔，以阻挡难闻气味的进入；惊讶使眉毛上扬，以使眼睛扩大视野，获得更多的信息等等。

一个人的情感有着很强的指向性，也就是情感的倾向性。有的人会对危害社会的行为产生厌恶和抵触情感，有的人却无动于衷；有的人对批评能虚心接受，有的人却会产生不满和抵触情绪。



情感的倾向性是由人的需要决定的。满足了自己的需要则产生肯定性情感，满足不了自己的需要则产生否定性情感。

如果一个人仅仅追求感官需要，其情感倾向必然低下、卑微。一切以个人的需要为准则的人，其情感倾向必然自私狭隘。情感的倾向性集中表现出一个人的人生观和价值观，直接影响他在面临重大抉择时的态度和倾向。

情感的稳固程度和变化情况，就是情感的稳固性。情感的稳固性与情感的深度也是密切联系着的。深厚的情感是稳固持久的。浅薄的情感即使很强烈，也总是短暂的、变化无常的。

情感不稳固首先表现在心境的变化无常上。情感不稳固的人，情绪变化非常快，一种情绪很容易被另一种情绪所取代，人们经常用“喜怒无常”、“爱闹情绪”等来形容。

情感的不稳固还表现在情感强度的迅速减弱上。这类人开始时往往情绪高涨，但很快就冷淡下来，人们经常用“转瞬即逝”、“三分钟热度”来形容他们。

情感的稳固性是性格成熟的标志之一，稳固的情感是获取良好人际关系的重要条件，也是取得工作成绩和人生成功的重要条件。

情感对人的生活能发生作用，这就是情感的效能。情感效能高的人，



能够把任何情感都化为动力。愉快、乐观的情绪可以促使人们积极工作,即使悲伤的情感,也能促使他“化悲痛为力量”。情感效能低的人,有时虽然也有很强烈的情感体验,但仅仅停留在体验上,不能付诸行动。

愉快、乐观等积极性情感使人陶醉于这种氛围中,从而延迟、停止、放弃行动。悲伤、抑郁的情感则使其不能自拔,也使其延迟、停止、放弃行动。

人的情感与智力有密切关系,没有智力的人很难说情感是什么样的,所以,情感也是智力活动的结果。人们很难找到没有智力的人的情感。

健康状况和认知水平与情感也有密切关系。

人的健康状况,例如疾病、伤痛、过度疲劳等,对人的情感影响都很大。得了病,尤其是得了重病,对人的情感会产生非常大的影响。营养学家确认,体内缺乏维生素 B₂ 的人,情绪容易恶化,生活情趣降低,甚至有自杀倾向。

情感占据了人类精神世界的核心地位。社会生物学家指出,危急时刻的情感高于理性,发挥着主导作用。当人们面临危险、屡遭挫败,仅靠理智不足以解决问题,还需情感作为引导。

在任何时候,人们都不会忽视情感的力量。著名的泰坦尼克号沉没的时候,年老的船长平静地留在轮船上,安心地面对死亡,他的行为感动了许多人,致使这些人在大灾难和即将来临的死亡面前,表现得异常镇静,这充分显示了情感在人类生活中的重要性。

仅凭经验就可知道,进行决策或采取行动时,情感与理智是并驾齐驱的,有时甚至是情感略占上风。人们把由智商所评定的纯理智看得太重,强调得太过分了。其实,当情绪独霸天下时,理智根本就无能为力。

情感的含义是非常广泛的,除了一般意义上的爱恨之外,还有一些高级的情感,道德感、责任感、理智感、美感等都属于高级情感,这些高级情感明显带有很强的理智因素。法国数学家阿达马说过:在我们用下意识所形成的大量组合中,大多数是乏味的和没有用的,它们无法作用于我们的美感,它们永远不会被我们意识到;其中只有若干组合是和谐的,因此同是美的和有用的,它们能够刺激起我们特殊的几何直觉,这种几何直觉把我们的注意力引向这些组合,使它们能够被我们意识到。”从上面的表述可以看出,不仅高级情感的产生在一定程度上依赖于智力,也可以说,高级情感在某种意义上是智力活动的结果,而且高级情感往往伴随着智力活动的全过程,并在相当大的程度上影响着智力活动的方向和力度。没有智力,就没有这些高级情感,同样我们也很难想像,没有这些高级情感的