

Emotional Quotient

精华版

EQ情商

——打造成功人生和超级影响力——

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，EQ在成功的因素中往往占80%，EQ高的人在人生各个领域都占尽优势。

透过情商，你可以精确地预知自己人生道路上的每一种可能及答案。



谭春虹◎编著
海潮出版社

情商——决定你人生成败的关键因素
情商——决定你人生成败的关键因素



EQ情商

情商——决定你人生成败的关键因素

情商——决定你人生成败的关键因素
情商——决定你人生成败的关键因素
情商——决定你人生成败的关键因素
情商——决定你人生成败的关键因素



情商——决定你人生成败的关键因素

Emotional Quotient



EQ 情商

—— 打造成功人生和超级影响力 ——

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。

EQ在成功的因素中往往占80%，EQ高的人在人生各个领域都占尽优势。

透过情商，你可以精确地预知自己人生道路上的每一种可能及答案。



谭春虹◎编著

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

EQ 情商/谭春虹编著. —北京:海潮出版社,2005

ISBN 7-80151-949-3

I.E... II.谭... III.情绪-智力商数
IV.B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 116712 号

E Q 情 商 ⊙ 精 华 版

谭春虹 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738
(北京市西三环中路 19 号 邮政编码:100841)
北京市荣海印刷厂 印刷

开本:640×970 毫米 1/16 印张:14 字数:210 千字
2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷
ISBN 7-80151-949-3
定价:19.80 元

序 言

致命的一跃

那天,我驾车经过蒙巴尔大桥时,亲眼看到了惨烈的一幕:

一个 30 岁左右的男子快速越过桥上的护栏,纵身跃入距桥 35 米高的蒙巴尔河。

这自然不是明尼苏达州体育局常规的跳水训练。当天晚上的电视新闻节目,第二天的大小报纸,到处都是该事件连篇累牍的报道。

据报道,该男子名叫伊顿,是一名博士,3 年前从著名的斯坦福大学毕业,一直在一家不知名的企业工作。在 3 年多的时间里,老板和所有的同事竟然对他没有太深的印象,只知道他孤僻、冷漠,除了工作,从不与人交往。而且,他的职位也很一般:一位普通的管理人员。

媒体不厌其烦地走访了伊顿的母校,令学校难以置信的是,伊顿在校时表现十分优异,而且,他与他的导师同是数项重要研究成果的拥有者。

类似的事件在美国已发生多起,许多人为此发出了这样的疑问:这些优秀的学生在走入社会后,怎么会作出如此轻率的举动呢?他们理应成为一个优秀的成功者,他们非但没有,反而虚掷了自己年轻而宝贵的生命。

我没有这样的感慨,我是一个心理学家,一个情感矫正与培训学校的校长,我每天都和这样的人接触,我理解他们。

到这所学校接受培训的成年学员,常常会向我提出久久困扰着他们心灵的问题:

我在校时成绩是那样优秀,但现在,我却找不到一份好工作。你能告诉我,决定我事业成败的关键因素是什么?

我只想过上平静幸福的生活,可我总是陷在痛苦和忧思之中,我该怎么办?

我的第四任妻子仍不能带给我美满的婚姻生活,我还要结第五次婚吗?

这样的问题实在是太多了,仅仅根据从大学学习过的那些课程,

显然无法给出比较准确的答案。其实,这些问题几乎都与潜伏于我们心灵的一个因素有关,那就是情商 EQ。

优异的学业成绩,并不意味着你在生活和事业中能获得成功。成功不仅取决于个人的谋略才智,在很大程度上,还取决于正确处理个人情感与别人情感之间关系的能力,也就是自我管理和调节人际关系的能力。

对自己和他人情绪的评估能力是一个人最基本的情商。高情商者之所以更受欢迎,在于他对自己和他人的情绪能作出准确的判断,在此基础上见机行事,调整自己的言行,而低情商者则因无法认知自己和他人的情绪,容易陷入心灵的困境中不能自拔,在现实生活中处处碰壁。

情商让你学习审视和了解自己,学会怎样激励自己,你将不会再无助地听任消极情绪的摆布,能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧,并且,你发现自己能轻而易举地驾驭它们。

高情商者不但容易形成良好的人际关系,而且易于为自己营造良好的成才环境,从而更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

人们认为,智商决定录用,情商决定提升,这一说法在某种程度上反映了企业组织中的人力资本管理事实。

情商影响产品推销员的成功、经理的业绩,甚至影响科研开发人员的成果。那些成功的人士,如政治家、军事家、企业家等,都具有很高的情商,他们之所以成功,是因为在最困难的时候,情商支撑他们渡过了难关。

我不想在这篇短小的序言中,对情商这个复杂的理论大讲特讲,我是个情商培训专家,在讲演的过程中,我一般不给学员灌输高深的理论,我喜欢深入浅出。

我又记起了那个将生命溺于蒙巴尔河的男子,直至最后,谁也没有找出他的死因,他的尸体也没捞着,虽然警方组织人员整整打捞了3天。但我敢肯定,他一定是有着难以排解的痛苦,在走投无路之际,才绝望地纵身一跃!

我很遗憾他没有上过我的培训课,这将是我终生的遗憾。

安息吧,伊顿,蒙巴尔河会超度你那缺少情商的灵魂。

目录

contents

序 言 致命的一跃

第一章 发现情商

1

- 聪明人并非都是成功者 2
- 情感是如何发生的 7
- 情绪影响你的人生 10
- 情商的形成 19
- 表达和调控情绪的艺术 22
- 情商决定命运 25

第二章 了解自我

27

- 武士与禅师论道 28
- 神秘的第六感 29
- 一个旁观的自我 31
- 内省,认识自我的魔镜 34
- 知己知彼易沟通 36
- 自我心像助你认识自己 39

第三章 管理自我

43

- 枪声在惊恐后响起 44
- 对冲突的有效管理 45
- 操之在我 50
- 逆境中的情商 63

情绪化是幸福的杀手	66
学会制怒	68
不因耗竭而停止	72
学会弯曲	74
面对羞辱,冷静安详	76
退一步海阔天空	79
给心灵松绑	81

第四章 自我激励

87

生命美丽的翅膀	88
思想的魔力	90
务实者因梦想而高飞	94
构造自信	97
主宰你自己	106
你是老虎而非山羊	109
驾驭生活中的负面情绪	111
乐观的死刑犯	118

第五章 识别他人情绪

123

不要妄下结论	124
发问时不可冒失	125
角色转换与情绪表现	127
生理特征下的情绪心理	129
言语中流失的心理秘密	131
说服需要揣摩	134
具备同情心的情商	136
倾听者的魅力	138
丰富无声的身体语言	142

看他人的身体在说话	145
人并不都直接显露感情	152

第六章 情商造就影响力

155

不做空洞的交际人	156
曼德拉的智慧与幽默	158
宽容可以传递	161
给予 + 给予的方式 = 真正的给予	165
微笑的力量	167
真诚的赞美	173
玛丽娅的传奇人生	177
鼓励可以传染	180
激战的士兵为什么停火	181
高情商的老人和盛怒的醉汉	184
赢得欢迎的妙招	185

第七章 情商的修炼

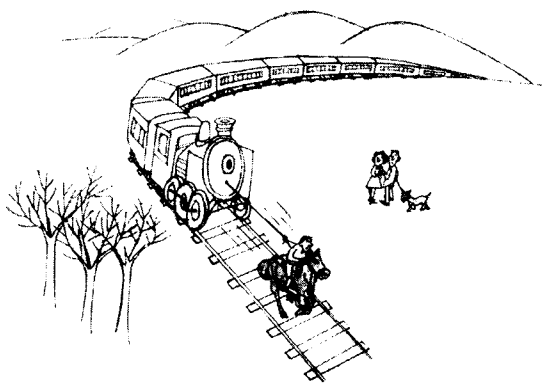
191

情商的修炼在于细节	192
情商自我训练班	193
创造,情商的最高追求	196
上下级情商	198
夫妻情商	205

第一章 发现情商

与交往能力差、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，更可能得到一份称心的工作，也更可能取得成功。

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。





聪明人并非都是成功者

智商高的聪明人却不一定都是成功者，这说明，智商的高低并不能决定成就的大小。

智商的误区

在人类历史上，科学家们曾陷入各种各样的误区，智商测验便是其中之一。

1904年，法国教育部组织了一个专门委员会，委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题，比纳是这个委员会的委员。

比纳试着用一种测验的方法，去辨别有心理和智能缺陷的儿童，他与另一位医学家西蒙合作研究。次年，一套用以测量儿童智力高低的问卷编制出来，这就是世界上最早的智力测验科学量表。

比纳—西蒙量表的问世，很快引起法国教育部的重视，继而得到大力推广。从此以后，智商(Intelligence Quotient, 简称 IQ)测验便开始被用来帮助预测儿童的能力，判断他们在经过智力训练后得到多大的收益。

不久，为成人编制的智力测验表也出现了，并在西方社会迅速普及蔓延，掀起一股智商测试的热潮。

第一次世界大战期间，约有 200 万人参加了智力测验，受到智力是否适宜的甄选，根据测验情况他们被安排以适当的职位。

此后，各种测量智力的测验表相继问世，智力测验迅速渗透到各行各业、各年龄阶层当中。第二次世界大战期间，又有数百万人参加到测验者的行列。在 20 世纪的西方世界，几乎没有人在其一生中能够逃脱这种测验。

智力测验日益推广，它对人们生活的影响也越来越大。

在当时的美国，智力测验已成为社会文化的一个重要组成部分，一个人在个体和团体智力测验上的得分，是指导其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

测验分数决定着谁被定为弱智、天才，决定谁进入名牌大学，或被

提供其他教育机会。在部队和一些大型企业里,谁服役当军官,谁接受管理训练,智商测验都起着决定性的作用。

然而,自智商出现百余年来,智商能在多大程度上预测一个人的未来,这一问题引起了心理学家们的广泛争议。因此,智力测验是否有效,智商分数是否有实际功用,理所当然受到人们的颇多质疑。

为此,美国心理学家做过一项有趣的研究。

1981年,他们挑选了伊利诺州某中学81位毕业演说代表,这些人的平均智商在全校是最高的。

研究发现,这些学生毕业后进入大学,学习期间都取得了很好的成绩,但到30多岁时却表现平平。从中学毕业算起,10年后,只有1/4的人在本行业中达到同龄段的最高阶层,很多人的表现甚至远远不如同辈。

波士顿大学教授凯伦·阿诺参与了此项研究,他针对这一调查结果指出:“面对一位毕业致词代表,你惟一知道的就是他考试成绩不错,而对一位高智商者,你所知道的也就是,他在回答某些心理学家们所编制的智力测验时成绩不错,但我们无法准确地预测他未来的成就。”

《钟形曲线》一书的作者亨斯坦与穆瑞也坦言:“假设一个人参加智商测验,数学一项仅得50分,也许他不宜立志向当数学家。但如果他的梦想是自己创业,当参议员,或者赚上100万,并非没有实现的可能。影响人生成败的因素实在太多,相比之下,区区的智商测验何足道哉。”

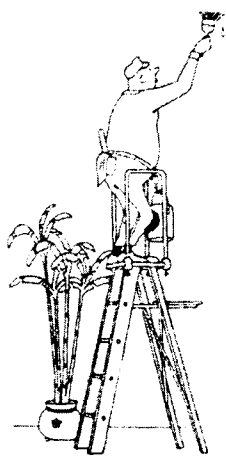
的确,智商测验在一定程度上能预测孩子的学业成绩,但是,学业成绩能否准确地预测他们的未来呢?

如果智商测验无法预测谁会获得事业上的成功,谁会享有令人满意的社交生活,那么它的存在又有多少实际价值呢?

心理学家们提出了新的可能,成功因素中至少还有70%以上的作用有待发现,它们不是智力,那么它们是什么呢?

嘉德纳是美国哈佛大学的心理学教授,在对智力测验提出严厉批评的同时,他开始研究智商以外的智力。

不久,他着重提出了人际智力和自知智力。





4 EQ 情商 EMOTIONAL QUOTIENT

他认为,人际智力能够认识他人情绪、性情、动机、欲望,并能作适度的反应。而自知智力则能够根据自己的感受,规范个人的行为。

在这两类智力当中,嘉德纳明确提到了认识自我和他人情绪的重要性,为情感智商的产生作了有力的铺垫。

成功并不都来源于智力

有过人的智慧的确是一件幸事,智力自有它动人璀璨的一面。然而,许多智商高的人仍然在生活的底层苦苦跋涉。

10年前,莫奈就是他们其中的一个。

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,莫奈独坐在旅馆的房间里陷入了沉思。他想了很多,自己多年的生活历历在目,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?

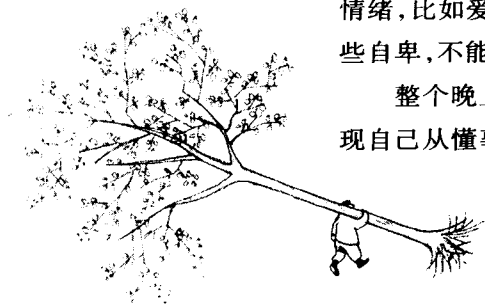
他取出纸笔,记下几位认识多年的朋友的名字,其中有两位曾是他以前的邻居,他们已经搬到高级住宅区去了。

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,自己分明缺乏一种特别的东西,那就是性格情绪经常对自己产生很大的影响。

城市里的钟声敲了三下,已是凌晨三点钟。但是,莫奈的思绪却很清晰。他第一次看清了自己的缺点,发现过去很多时候自己不能控制情绪,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。

整个晚上他就坐在房间里检讨,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,却从不想办法改变性格上的缺陷。



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:自今往后,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,他再三得到升迁,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。

开动脑筋,寻找办法,但这并不是说,所有的成功都会来自你的智慧,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。

只有这样,你才能在事业中不断前进,实现自己的梦想。你可以毫不怀疑地相信,成功者其实就是善于调节自己情绪的人!

是什么让桑尼成功

然而,加拿大少年桑尼却没有莫奈那么幸运,这是说,桑尼从小就不是一个聪明的孩子。

桑尼一直希望自己能考上大学,满足父母对自己的期望。但他的智商太低,尽管他十分用功,他的各门功课还是都不及格。所有认识他的人人都明白,桑尼肯定考不上大学。

桑尼不得不辍学,为一个富商打理他的私人花园。

桑尼一直都生活在忧郁之中,他心里很愧疚,他没有上大学,肯定让父母非常失望。

但不久以后,桑尼便明白了一个道理:是啊,我确实不那么聪明,但也不是痴呆儿。我虽然不能改变智商,但总可以改变一点什么。

改变什么呢?是的,我不能自卑,要勇敢。还有,既然我天生愚钝,我为什么还要承担忧郁这种不幸呢?是的,我至少可以活得快乐点。

桑尼真的变了一个样子,做任何事情,他总能看到好的一面。

有一天,桑尼进城去办事。在市政厅后面,他看到一位市政参议员正在跟人讲话,在他跟前不远处,是一片满是污泥浊水的垃圾场。

这不应该是一块脏地,它应该是上面开满鲜花的草坪。桑尼想。

于是他勇敢地走上前去,向参议员问道:“先生,你不反对我把这个垃圾场改成花园吧?”

参议员说:“你的建议当然很好,但是,你知道,市政厅可拿不出这笔钱让你做这件事情。”

“我不要钱,”桑尼说,“你只要答应由我办就可以了。”

参议员大为惊奇,他还从来没有碰到过这种事情呢,哪有办事不花成本的。但他还是认真听取了桑尼的想法,并答应了他的请求。

第二天,桑尼拿了几样工具,带上种子、肥料来到这块烂泥地。

一位热心人给他送来了一批树苗,富商允许他到自己的花园剪用玫瑰插枝。一家规模很大的家具厂闻讯后,立即表示要免费承做公园里的长椅,但恳请桑尼让他们在椅子上发布广告。

桑尼努力地工作,不久,这块泥泞的污秽场地竟变成了一个美丽的公园。这里有绿茵茵的草坪,曲折的小径,在长椅上坐下来,人们还能听到清脆的鸟鸣。

所有的人都在说,一个年轻人办了一件了不起的大事,晚报上也刊登出桑尼站在公园草坪上的照片。这个小小的公园,像一个生动的展览橱窗,人们从中看到了桑尼在园艺方面的天赋和才干。

25年后,桑尼已经是全国知名的风景园艺家了。他虽然没有学好功课考上大学,但是,他从一件不起眼的事情中发现了自己,同时获得了事业上的成功。一直到现在,桑尼渐已年迈的双亲一提起自己的儿子,仍会感到无比的骄傲。

这是美国作家奥斯勒在《一个智商低的孩子》中讲述的故事。

智商的不足没能阻止桑尼获得成功,那么他的成功来源于什么呢?许多人觉得是好的运气,他们却忽视了一个人自身的改变。

至于成功究竟是如何发生的,当时,除了成功者自己,没有人能作出准确的回答。



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，南美发生了一次强烈地震，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。

许多人都为之惊异，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着腰的状态，双手支撑在地板上，她用自己的身躯，竭尽全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，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，激起她非凡的勇气。

这一感人的故事证实，无私的爱和感情，在人们生活中是多么重要，人们从中看到了情感的目的性及其巨大的能量。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，对事物的切身体验和反应。

情感与人的需要之间存在着密切的关系，当人的需要得到满足时，就会产生满意、愉快、兴奋等积极的情感；而当人的需要不能得到满足时，则会产生失意、忧伤、恐惧等消极情感。

科学家通过对大脑的研究揭示了情感来自何处，以及人们为何需要情感的秘密。

研究发现：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，欲望也来自这个系统，而爱则来自大脑的



8 EQ 情商

EMOTIONAL
QUOTIENT

一个叫做新皮质的部位。

生活中常会出现一些现象：恐惧使血液流向大腿肌肉，从而使人更易于奔跑；厌恶使脸部肌肉向上皱起，同时关闭鼻孔，从而阻挡难闻气味的进入；惊讶使眉毛上扬，从而扩大眼睛视野，以获取更多的信息等等，这些都是人类原始的情绪沉淀。在人类的大脑反应中，依然存在着原始的情感。

人的情感有着很强的指向性，即情感的倾向性。例如，有的人会厌恶和抵触危害社会的行为，而有的人则无动于衷；有的人能虚心接受别人的批评，而有的人则会产生不满。

如何引导人的情感倾向性呢？人的情感倾向性是由其需要决定的。需要得到了满足就产生肯定性情感，需要得不到满足就产生否定性情感。

仅仅追求感官需要的人，其情感倾向必然低下、卑微；一切以满足个人需要为准则的人，其情感倾向必然自私狭隘。情感的倾向性直接影响人们在面临重大抉择时的态度和倾向，能集中表现出一个人的人生观和价值观。



情感的稳固性即情感的稳固程度和变化情况，它与情感的深度密切相关。浅薄的情感是变化无常的、短暂的，而深厚的情感则是稳固持久的。

变化无常是情感不稳固的主要表现，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，人们通常用“喜怒无常”、“爱闹情绪”等来形容这种人。

情感的不稳固还表现在情感强度的急剧变化上。这类人往往在开始时情绪高涨，但很快就会冷淡下来，人们通常用“转瞬即逝”、“三分钟热度”来形容他们。

情感的稳固性是衡量人的性格成熟与否的标志之一，稳固的情感是获取良好人际关系的重要条件，更是取得工作成绩和人生成功的重要条件。

情感能对人的生活产生作用，这就是情感的效能。

情感效能高的人，能够把各种情感都化为动力。愉快、乐观的情感