

一个把情商当事业的海归
细述情商到底是怎么回事
告诉你怎样把情商当回事

把情商 当回事

*EQ: Must-Have
Coping Skills*

——卓越人生必备的元技能

曾 莉◎著

本书助您提升：

先通情后达理的沟通力

HOLD得住人心的领导力

化情绪为能量的生产力

顺人而不失己的和谐力

命已定运可转的幸福力



商务印书馆
THE COMMERCIAL PRESS

把情商当回事

——卓越人生必备的元技能

EQ: Must-Have Coping Skills

曾 莉 著

商 务 印 书 馆

2012 年 · 北京

图书在版编目(CIP)数据

把情商当回事:卓越人生必备的元技能/曾莉著.
—北京:商务印书馆,2012
ISBN 978-7-100-08872-5

I. ①把… II. ①曾… III. ①情商-通俗读物
IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第279200号

所有权利保留。

未经许可,不得以任何方式使用。

把情商当回事

——卓越人生必备的元技能

曾莉著

商务印书馆出版

(北京王府井大街36号 邮政编码100710)

商务印书馆发行

北京市松源印刷有限公司印刷

ISBN 978-7-100-08872-5

2012年1月第1版 开本700×1000 1/16

2012年1月北京第1次印刷 印张14¹/₄ 插页2

定价:29.80元

作者简介



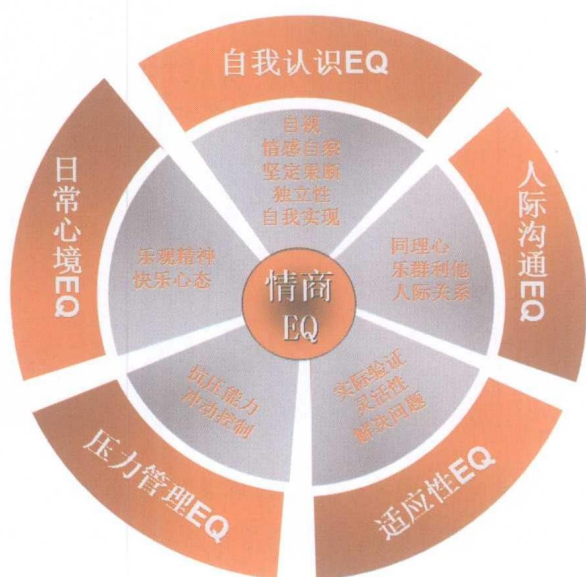
曾莉，毕业于中国人民大学新闻系，同时拥有美国康奈尔大学 MPA 和加拿大英属哥伦比亚大学 MBA 学位，在中外教育领域有着近二十年的管理和专业经验，后师从巴昂博士、凯如索博士和斯坦博士等情商研究权威，取得情商培训的专业资质；除了常年开设 EQ-i 情商测评国际认证培训，以及沟通力、领导力、幸福力等主题的“把情商当回事”系列研修营外，还曾为 GE 中国公司、新东方教育集团、香港科技大学、长江商学院和北京 101 中学等知名企业和教育机构提供情商测评、培训和咨询服务，并两次受邀在世界情商大会上做主题演讲，分享跨文化的实践经验。

作为国家认定的高层次海外留学人才和中国情商领域的领军人物，曾莉于 2008 年回国创办了情智东方公司，致力于将国际最前沿的情商科研成果转化为素质教育和管理培训的本土化产品，同时，作为国内第一家也是目前唯一一家拥有 EQ-i 情商测评 TTT 培训授权的专业机构，通过 TTT 认证体系培养了国内第一批情商测评和培训的专业人员，全面提升了国内情商训练的专业水平，使情智东方成为中国情商培训的领航者。

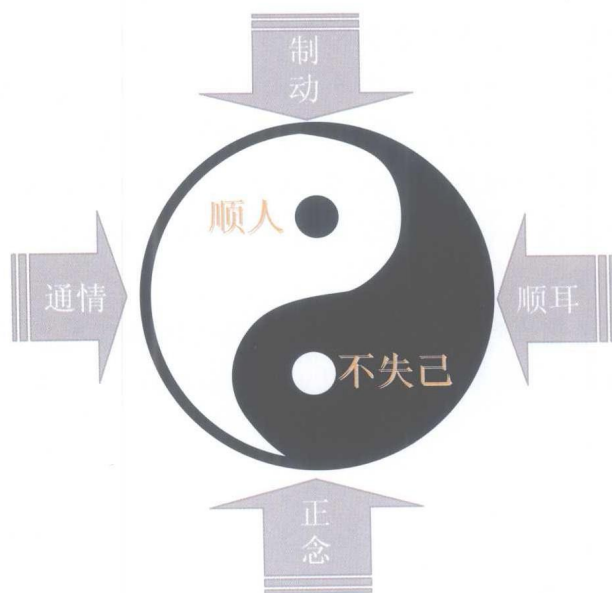
作者有关培训课程等情况，可通过电话(010-51626178、13520682317)或电子邮箱(eq@ei-china.cn)联系，或上网站(www.ei-china.cn)查阅。

(摄影：李明)

情商的15项指标



情商修炼“八字诀”



(资料来源：情智东方)



①



②



③

① 主持实施“情商领导力”研修营

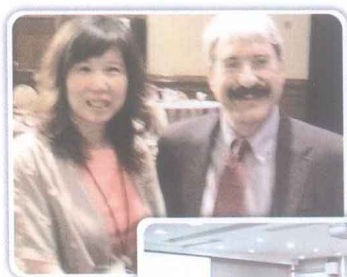
② 与职业发展国际权威艾缪森博士共同主持 CCDP 培训

③ 为 GE 公司中国高管团队进行“情商领导力”测评和培训

④ 与情智理论的缔造者之一萨洛维博士在“国际情商大会”上

⑤ 对长江商学院 MBA 学生进行“职业情商”培训

⑥ 开办“职业情商”周末工作坊



④

⑤



⑥

① 作为专家嘉宾做客 CCTV2 财经下午茶“情绪也要管理”节目

② 在名家国际公司实施“情商与工作绩效”培训

③ 为北京师范大学学生举办“情商就业力”公益讲座

④ 为新东方教育集团酷学酷玩团队举办情商讲座

⑤ 在北京主持“情商沙龙”

⑥ 组织实施“在你身边”5·12震后心理援助行动



①



②



③



④



⑤



⑥

前言

在北美从事情商培训时,我曾与情商(EQ)一词的首创者巴昂博士合作在一家企业里实施为期一年的“情商介入计划”,项目完成后,一度愁眉不展的公司老板神清气爽地告诉我们:“现在我再走进公司,感觉空气都清新了很多!”这样行之有效的经验,鼓舞了我把情商培训带回国内。

海归之初,有一次见到教育部的一个老同事,“我们都需要提高情商啊!”谈及情商培训,他笑起来,“不过,要是人人都给培训成了情圣,也会有问题。”像这样把情商等同于谈恋爱的技巧,是我最常听到的对情商的一种解读。至于情商培训,迄今最令我啼笑皆非的一个说法是“专门教缺心眼儿的”!所以,在不短的时间里,我都得正本清源:情商不同于“三岁看老”的个性,情商测评不等于考试,情商培训不是培养活雷锋,情商高的好处不仅限于帮你找到爱情……

写下这些字时,京城刚刚遭遇一次强暴雨,开车的、乘车的都被堵在路上。困在车上的若干小时里,有人大骂鬼天气,有人下车淋透雨,有人怨政府,有人叫外卖,有人惊呼2012早到了,有人困在车里正好谈恋爱……谁都得等路通了才能回家,是怨骂愁烦,还是淡然处之,不同的应对,却决定了一段生命时光的质量高下。

修炼情商,就是学会有效地应对生活中发生的各种情形,特别是种种的不如意,用巴昂告诉我的话说,就是为了“让情绪为你所用,而不是跟你捣乱”(let emotions work for you, but not against you)。我们做出的所有应对,就累积出了我们人生的最后样子。比如大学生药加鑫,用杀人应对车祸,就让自己的人生在罪恶中戛然而止。

因此,我把情商称为“人生元技能”,一是取其开端、首要、根本、无所不在之





意；二是因为目前最专业的 EQ-i 情商测评把情商细分成了 15 个应对技能（coping skills），而它们每一个都不能再进一步分解了；还有更重要的一点是，技能包含了知识（即“知道”）和实操（即“做到”），这意味着，情商作为一系列技能，是可以通过学习和练习来获取和提高的——我们不是用“有修养”来称赞不卑不亢、临危不惧、宠辱不惊的情商高人么？

所谓情商，准确地说，是测量情智（emotional intelligence）的一个商数，就如同 IQ 是测量智力水平的商数。为方便起见，情智情商就都混称为 EQ 了。情商的学术定义是：一个人感知、理解、表达和管理情绪的能力。这种能力在工作生活中所发挥出的功效，则表现在自我认识、人际沟通、压力管理、适应性和日常心境等五个方面。

回国开展情商培训的这几年里，我曾经听到一位来自国家广电总局的学员分享培训感受说：“我现在有一种后怕的感觉：这么重要的东西，我怎么到今天才第一次接触到？！”我也曾看到一个郁郁寡欢的中学生在情商夏令营里写下这样的学习感言：“这 12 天让我有勇气面对接下来的 12 年！”这些反馈都让我确信，情商培训不仅有用，而且有效。

特别是，眼见着大学生因找不到工作就绝望跳楼、小悦悦被车碾过后居然有 18 个路人见死不救、白领夫妻吵架暴怒中竟然把孩子扔出窗外这样的人间悲剧轮番上演，我更加坚信，中国到了补上情商这一课、让心追上 GDP 的时候了——让情商把雄心化为脚踏实地的努力，而不是怨天尤人；让情商把和谐变成日常的心态，而不是我赢就得有人输；让情商把乐群利他固化成为习惯，而不只感叹世风、巴望别人；让情商把勤劳化为有效创造，而不是匆忙应对、疲于奔命。情商一补少受苦啊！

所以，写一本关于情商的书，分享我这些年学习、研究情商的心得以及把情商研究成果转化为心理培训产品的实践经验，让尽可能多的中国人受益于情商，是我一直以来的心愿。

之所以决定现在动笔，说起来，也是事出有因。

今年 6 月初，“情智”理论的缔造者之一梅耶教授来到北京，我去参加了他的公开讲座。大师露面前，有一位“资深情商专家”首先出场，为数千听众解释什么是情商：情商就是移情，移情就是转移情绪。例如，一个丈夫因转天还不上借隔壁老王的钱而失眠了，关心他的太太了解了情况后，说这容易啊，立即起身



喊醒老王,告诉他丈夫借他的钱还不上,结果丈夫睡着了,可老王却失眠了——专家说,太太的做法就是成功转移了情绪!

移情(empathy,又译为“同理心”),确实是情商的两大基础技能之一,但它是指一个人感知他人的想法和感受的能力,即人们常说的换位思考、将心比心、善解人意。借钱不还转移失眠,竟被视作高情商,这样的演绎让我坐不住了。

接下来,梅耶出场。在北美的时候,我曾遍访情商领域的顶尖人物,聆听过戈尔曼博士,求教过萨洛维博士,师从过凯如索博士,也与巴昂博士合作过,却一直没有机会与梅耶博士谋面,只听说他一向低调,专心在象牙塔里做学问。此番讲座,他准备的PPT上有数据有图表,居然还有致谢和索引,着实展现了一个严谨学者的风度和素养,特别是在回答一个家长“如何提高孩子的情商”的提问时,他的答案出人意料地诚实:“我不知道。”看着大师站在偌大的舞台中央不知所措的样子,我真的着急了。

于是,我下了决心,以《把情商当回事——卓越人生必备的元技能》为题,写了这本书。

为了使读者“知道”情商的过程有趣,我尽量将枯干的情商知识融化在鲜活的人物和故事里,而其中大量的测评案例无一不是真人真事(但全部使用了化名);同时,为了帮助读者“做到”,使书真能有用,而不是坐而论道只拿情商当噱头,我也在各章节之间穿插了一些小测评、小知识、小提示和小贴士。这样,读者可以各取所需:只想了解些情商知识的读者会有一个轻松的阅读;寻求帮助的读者能直接找到适合的自助工具;另外,需要探个究竟的读者,特别是参加我们的TTT认证培训的情商训练师,也可以从中发现一些专业研究的素材和线索。

如果把情商比作橘子,西方心理学教授学者们是研究出了橘子的营养成分乃至分子结构,这本书则是我在中国种出的橘子榨出的一杯鲜橘汁,希望它能为中国人添加成功心能量,补足幸福维生素。

2011年6—8月写于北京—广州—香港—天津

目录

前言 /Ⅶ

第一部分 无情商不足以成事 ——情商的重要性

1. 如意人生离不开情商
——情商：成功的必要条件 /3
【情商小知识】 EQ-i 情商测评的 15 项指标 /12
2. 教育失误，误在只育脑不育心
——情商：素质教育，从心开始 /13
【情商小贴士】 健康的自视，是给孩子的最好礼物 /20
3. 成功的父母，一定是孩子的情商教练
——情商：父母是孩子的第一任老师 /22
【情商小贴士】 情商教练的做与不做 /28
4. 职场成功：情商的作用是智商的两倍
——情商：职场竞技的新准绳 /29
【情商小测评】 你的职业情商高不高？你离情商领导力有多远？ /38





5. 没有情商,就不会有美满的爱情

——情商:系着女人一辈子的幸福 /39

【情商小贴士】 成功婚姻的秘诀:积极情感优先 /45

6. 情商是解决“全民焦虑”的良药

——情商:种好 35% 的快乐自留地 /46

【情商小测评】 为了快乐,你会做这 9 个选择么? /53

第二部分 高情商高回报,低情商大代价 ——情商的功用

1. 用情商管理员工:情绪就是生产力 /57

2. 用情商提升业绩:90% 的绩效明星也是情商达人 /60

【情商小提示】 胜任不同岗位所必备的情商技能 /63

3. 用情商争取客户:赢得人心,才能赢得生意 /64

【情商小提示】 高绩效与低绩效销售员的情商对比 /67

4. 用情商优化决策:先做事还是先做人? /68

【情商小测评】 你的工作风格是任务导向还是人际导向? /71

5. 用情商带领团队:共鸣最能激励人 /72

【情商小贴士】 领导者应该避免哪些情绪盲点? /75

6. 用情商化解危机:做对了才有机会 /76

【情商小贴士】 用情商解决问题的 6 步法 /81

7. 用情商找到工作:走出求职的三大误区 /82

【情商小贴士】 你的职业生涯有方向盘么? /87



- 8. 用情商考出高分：最影响学习成绩的，是情绪 /89
【情商小测评】 了解你的孩子的应对能力 /93
- 9. 用情商嫁/娶对人：配不对就是磨刀石 /94
【情商小贴士】 10—10—10 人生抉择策略 /98
- 10. 智商不足情商补：命已定，运可转 /100
【情商小知识】 EQ 和 IQ /104

第三部分 我的情绪我做主，要让情绪为己用 ——情商的核心

- 1. 用好情绪“小宇宙” /107
- 2. 管理，而不是发泄或压抑情绪 /111
- 3. 情绪无好坏，有效最关键 /115
- 4. “一日三省吾身”省什么？ /119
【情商小测评】 你在工作中神驰了么？ /123
- 5. 听话需听音，读人要读心 /124
- 6. 配齐挡位，该换挡时就换挡 /128
- 7. 对付压力，扶正固本是关键 /132
【情商小测评】 看看你是否处在压力中？ /136





第四部分 制动、正念、通情、顺耳 ——情商修炼“八字诀”

1. 制动：灵动而不冲动 /139
【情商小知识】 从知道到做到：改变的生理学原理 /144
2. 正念：给“杏仁核”杀杀毒 /146
【情商小提示】 你有这些不良情感习惯吗？ /153
3. 通情：要想事儿顺，先得气儿顺 /154
【情商小贴士】 自我指导的情商修炼方法 /160
4. 顺耳：忠言何须要逆耳，委屈未必能求全 /161
【情商小提示】 适合不同个性领导者的情商提升方法 /168

第五部分 成功是选择，不是运气 ——用情商有效应对

1. 李嘉诚 /173
标志性情商优势：情商高人
——财富是情商的外在结果
2. J. K. 罗琳 /176
标志性情商优势：自我实现
——最大程度地发挥自己的潜能

3. 曹操 /180
标志性情商优势：乐观精神 & 抗压能力
——“乱世奸雄”的别样风流
4. 柳传志 /183
标志性情商优势：人际关系
——“商业教父”的人情与铁腕
5. 乔布斯 /188
标志性情商优势：情感自察
——改变世界的情商一招鲜
6. 张瑞敏 /192
标志性情商优势：同理心 & 解决问题
——中国第一 CEO 的情到病除
7. 俞敏洪 /195
标志性情商优势：适应性
——从北大 LOSER 到江湖雅痞
8. 韩寒 /198
标志性情商优势：自视 & 独立性
——“我就是我”
9. 李娜 /201
标志性情商优势：坚定果断
——情商为精彩开路
10. 成功者的失策 /205
唐骏：情商高，还得用对地方 /205
海瑞：立身正，情商低也枉然 /207

后记 成事的幸福 /210





附录

附录一 当西方心理学遇到东方儒释道 /214

附录二 情商培训的基本指导原则 /217

附录三 图表索引 /220

第一部分

无情商不足以成事 ——情商的重要性

第一部分 无情商不足以成事
——情商的重要性

第二部分 高情商高回报，低情商大代价
——情商的功用

第三部分 我的情绪我做主，要让情绪为己用
——情商的核心

第四部分 制动、正念、通情、顺耳
——情商修炼“八字诀”

第五部分 成功是选择，不是运气
——用情商有效应对