



## 30年集大成之作

20世纪80年代——维·佩在他的博士论文中提出了“情商”这个概念

20世纪90年代——丹尼尔·格尔曼《情感智商》出版后，情商概念得到普及

21世纪初 《秘密》作者朗达·拜恩领悟力量的秘密，出版全球畅销书

《The Power·力量》

2011年，多年研究情商的专家乔林综合三十年前人经验，结合中国人特性，完成著作《情商的力量》



一个人如果不具备情感能力，缺乏自我意识，不能处理悲伤情绪，没有同理心，不知道怎样跟人和谐相处。即使再聪明，这个人也不会有大的发展。

——丹尼尔·格尔曼《情感智商》作者

“力量”让你拥有想要的一切。想要马上改变生命，改变人际关系、财务状况、健康、工作和快乐指数，你需要的就是这股“力量”。

——朗达·拜恩《力量》《秘密》作者



策划编辑：韩 龙 btseven@126.com

责任编辑 李 影

本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。

上架建议 心理·励志

ISBN 978-7-121-14636-7



9 787121 146367 >

定价：28.00元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有，侵权必究。

## 图书在版编目（CIP）数据

情商的力量 / 乔林著. —北京：电子工业出版社，2011.11

ISBN 978 - 7 - 121 - 14636 - 7

I. ①情… II. ①乔… 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 190521 号

## 情商的力量

乔林 著

策划编辑：韩 龙

责任编辑：李 影

印 刷：北京彩眸彩色印刷有限公司

装 订：北京彩眸彩色印刷有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：710×1000 1/16 印张：14 字数：180 千字

印 次：2011 年 11 月第 1 次印刷

定 价：28.00 元

凡购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn)，盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线：(010) 88258888

## 序：智商非一切

多年来, 我们被卷在智力开发的大潮中, 乐不可支。刀剑论英雄的方式不好操作, 智商就成了比武的基础手段。尤其对于学龄儿童, 谁是可造之材谁是平庸之辈, 似乎比比智商就已成定局。

这是曾存在于全球的误区, 直到有人慢慢意识到, 这是情感科学尚未普及前的阴影。

1981年, 几位美国心理学专家挑选了伊利诺伊州一个中学的81名中学生。这81名中学生是全校的毕业演说代表, 学习成绩了得。智商测试的结果和学习成绩基本成正比, 高智商带来了考卷上的好表现。

专家把这些学生逐一登记在册, 持续跟踪观察, 期限是十年。在正常情况下, 智商是不会出现很大起伏的。当年聪明的孩子, 十年后依然聪明, 但有人仅限于聪明。

1991年到了该出结果的时候。专家的报告让人们有些愕然: 从中学毕业算起的10年后, 跟同龄人相比, 仅有25%的人成为本行业中的最高阶层者。

这似乎有些说不通了, 剩下四分之三的好苗子哪里去了? 答案并不复杂, 那些人已成泛泛之辈, 平庸无奇。



从结果来看,有些人“高开低走”,有些人“知耻后勇”。实际上,高与低都是根据智商评测的片面定论,决定能力的绝非仅靠智力水平。波士顿大学教授凯伦·阿诺说:“我们无法根据智力测验的结果,预测一个人未来的成就。”

其一往往我们忽略了所谓的智商测验,是专家们根据个人经验提出的问题及答案。100个专家有100个答案,仅能做到相对的客观。其二更为关键,决定一个人是否成功,情商的作用甚于智商。

## 第一章 情商为何物

情商是什么？ / 003

他们靠情商成功 / 08

情商与智商缺一不可 / 011

情商能决定命运 / 013

情商能否改变？ / 015

## 第二章 为什么情商如此重要？

情商的作用 / 019

情商比智商更重要 / 023

两种思维：理性与感性 / 027

## 第三章 重新发现自己

定位自己的优缺点 / 031

认识真实的自己 / 032

发挥情商的核心价值 / 034

改善你的情感认知 / 035

学会管理自己的情感 / 039

人际关系中的自我认知 / 041

## 第四章 培养你的核心价值

增强个人竞争能力 / 049

发扬诚实而正直的精神 / 051

培养责任感 / 054

做到坦诚 / 056

培养感恩的心 / 057

培养谦卑感 / 060

培养勇气 / 064

培养动力 / 066

## 第五章 你能调节自己的情绪吗？

调节力的特点 / 072

怎样通过提高调节力来管理情绪 / 073

调节力的培养需要一个过程 / 074

调节力有助于建立自信,管理情绪 / 080

## 第六章 情商造就影响力

不做空洞的交际人 / 091

曼德拉的智慧与幽默 / 093

宽容可以传递 / 097

给予+给予的方式=真正的给予 / 101

微笑的力量 / 104

真诚的赞美 / 112

高情商的老人和盛怒的醉汉 / 124

赢得欢迎的妙招 / 126

## 第七章 提高情商的方法

- 方法一 明白你的底线 / 135
- 方法二 划定恰当的心理界限 / 139
- 方法三 学会果断 / 143
- 方法四 为人正直 / 148
- 方法五 采取切实的行动 / 150
- 方法六 学会自我安慰 / 152
- 方法七 讲究抱怨的技巧 / 158
- 方法八 学会忍受混乱与迷惑 / 161
- 方法九 学会谈判 / 163
- 方法十 不要先入为主 / 165
- 方法十一 把批评当成礼物 / 168
- 方法十二 培养幽默感 / 170
- 方法十三 摆脱羁绊 / 172
- 方法十四 清理未了事项 / 174
- 方法十五 放弃瘾癖 / 176
- 方法十六 简化生活 / 178
- 方法十七 不要追求完美 / 183
- 方法十八 不要在交往中迷失自我 / 186
- 方法十九 与孩子相处 / 188
- 方法二十 提出需求 / 196
- 方法二十一 从难以相处的人身上学到东西 / 198

## —— 目 录 ——

|       |          |     |
|-------|----------|-----|
| 方法二十二 | 学会接受拒绝 / | 200 |
| 方法二十三 | 善于交流 /   | 205 |
| 方法二十四 | 找到领跑者 /  | 208 |
| 方法二十五 | 参加互助小组 / | 210 |
| 方法二十六 | 拜得良师 /   | 212 |
| 方法二十七 | 接受治疗 /   | 214 |
| 方法二十八 | 聘请教练 /   | 216 |



# 第1章



## 情商为何物

情商是什么？

他们靠情商成功

情商与智商缺一不可

情商能决定命运

情商能否改变？

## 情商是什么？

彼得·沙洛维教授和约翰·梅耶教授分别来自美国耶鲁大学和新罕布什维尔大学。他们将情感智商作为社会智力的一种类型，提出了情商（Emotional Quotient）的定义：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。

这就是我们后来熟知的 EQ。简单说，情商是情绪管理的能力，一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，一种接近并产生感情、以促进思维的能力，一种调节情绪、以帮助情绪和智力发展的能力。

1995 年 10 月，美国心理学家、《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼所著的《情感智商》一经出版，立刻畅销全球。丹尼尔·戈尔曼对情商进行的 5 个方面的概括，可以作为我们衡量的大致标准：一是自我察觉情绪。对自己的情绪变化了解比较清楚，如恼怒时能马上意识到自己的失态。二是驾驭心情。尤其在坏心情不期而至时，能很快冷静下来，甚至从另一个积极的角度重新审视。比如在公路上，有辆汽车突然插到你的前面。你的第一反应恐怕是在心里暗骂：“可恶！差点就撞到我了！”然后越想越生气，甚至可能导致鲁莽驾驶。这时，比较有效的方法是“重新评断”。你可以告诉自己“这个司机也许有急事”。另一个办法是独自走开，让自己冷静下来。三是自我激励。前进时富有激情和目标，摔倒时很快爬起来。四是解他人情绪，也就是能想人所想、忧人所忧。五是人际关系中的艺术

和技巧，比如第一次就记牢别人的名字。而后“情感智商”的概念终被广泛认知。丹尼尔·戈尔曼还在书中明确指出，情商与智商不同，并非天生注定，而是可以学习、培养和塑造。美国哈佛大学心理学教授霍华德·夏纳也曾提出，智商之外仍有智力。经过研究，他提出了人际智力和自知智力。人际智力能够认识他人的情绪、性情、动机、欲望，并作出适度的反应。而自知智力则能够根据自己的感受，规范个人的行为。

四十年前，美国的一家保险公司雇佣了 5000 名推销员，并且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。下了如此血本，留下的推销员却并不多。一年后，辞职的人占了 50%，四年后，这批人只剩下不足 20%。

出现这种状况的原因是，在推销保险的过程中，推销员得一次又一次地面对被拒之门外的窘境，许多人遭受多次拒绝后，便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气了。

那些善于将每一次拒绝都当做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·塞利格曼讨教，希望他能够为公司的招聘工作提供帮助。

塞利格曼教授以提出“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，他们会努力改变现状，争取成功。

在接受该保险公司的邀请之后，塞利格曼对一万五千名新员工进行了两次测验，一次是该公司常规的以智力测验为主的甄别测试，另一次是塞利格曼自己设计的，用于测试被测者的乐观程度的测试。之后，塞利格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

在这些新员工当中，有一组人没有通过智商甄别测试，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，通过塞利格曼的“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。

塞利格曼的“乐观测试”实际上就是情商测验的一个雏形，“乐观测试”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决定性的作用，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。

我们经常看到这样的人，受过高等教育，他的智商使他具有非常丰富的知识，使他能顺利地到一个单位就职或者从事一项研究工作。如果他情商高，情绪稳定，适应环境能力强，对外界和上司、同事没有过分苛求，对自己有适当的评价，不因外界的影响而“热胀冷缩”，在受到挫败时能“重整旗鼓”，并能不断提高自身的心理素质，从不怨天尤人或悲观失望。这样他的智商和潜能就能得到充分发挥，在工作中游刃有余，走向成功。

反之，一个人智商虽高，却以此自负，情商低下，昼夜为自己周围并不理想的环境所困扰，那他的结局或是愤世嫉俗、孤芳自赏，与社会、公司、同事融不到一起；或高不成低不就，一辈子碌碌无为；或是走上邪门歪道，毁于高智力犯罪。由此可见，一个人成功与否，情商与智商一样重要。

一个在大学里学习成绩非常优秀的女生被留校当了老师，直到现在她还做着教课的工作，已经被晋升为教授了。而另一个女生学习成绩一般，由于她是班长，经常参加各种活动，是公认的活动能力较强的人物。毕业后，她先后到了几个单位工作，都认为不理想，于是下海，自己办起了公司，当了总经理。她的公司越做越大，现在她在美国已经有几家小公司，拥有固定资产1000多万美元。

十几年后的一次同学聚会上，教授和总经理见了面，教授说：你现在可以啊，成了亿万富翁了。而总经理则说：你的知识那么多，真正的富翁是你啊。

人们往往重视智商而忽视情商。可从上述这个事例可以看出，智商高的人可以在专业里出成绩，而情商高的人却可以在管理运作上出成绩。不论在何种事业上获得成功，成功者往往智商情商兼具。所以在现代管理中，管理者应多学习一些有关情商方面的知识。情商虽然有天生的成分，但是可由后天的不断学习和经验的积累而不断提高，因此拥有高情商并不是一件可望而不可及的事。要想成功的人士，不但应该学习相关领域的新知识、新技能，也应不断地有意识地提高自己的情商水平，它可以影响其他能力的充分发挥。

必须说明的是，智商和情商的形成基础有所不同。情商和智商虽然都与遗传因素、环境因素有关，但是，它们与遗传、环境因素的关系是有所区别的。智商与遗传因素的关系远大于社会环境因素。据英国《简明不列颠百科全书·智力商数》词条载：“根据调查结果，约70%—80%智力差异源于遗传基因，20%—30%的智力差异系受到不同的环境影响所致。”

情商的形成和发展，先天的因素也是存在的。例如，“人类的基本表情通见于全人类，具有跨文化的一致性”。美国心理学家艾克曼的研究表明，从未与外界接触过的新几内亚人能够正确地判断其他民族照片上的表情。但是，情感又有很大的文化差异。民俗学研究表明，不同的民族的情感表达方式有显著差异。儿童心理学研究表明，先天盲童由于社会交流的障碍导致的社会化程度的影响，其情感能力相对薄弱。人类学研究表明，原始人类的情感与文明人的情感有极大差异。他们易怒易喜，喜怒无常，自控能力很差。美国有的人类学研究者认为，人类童年时代的情感控制能力很弱，以今天的眼光看，很像是患有集体精神病。从近代史研究中也可以看到，人的情感容易受到社会环境的影响，人总是有着根深蒂固的从众心理。

情商主要与非理性因素有关，它影响着认识和实践活动的动力。它通过影响人的兴趣、意志、毅力，加强或弱化认识事物的驱动力。智商不高而情商较高的人，学习效率虽然不如高智商者，但是，有时能比高智商者



学得更好，成就更大。因为锲而不舍的精神使勤能补拙。另外，情商是自我和他人情感把握和调节的一种能力，因此，对人际关系的处理有较大影响。其作用与社会生活、人际关系、健康状况、婚姻状况有密切关联。情商低的人人际关系紧张，婚姻容易破裂，领导水平不高。而情商较高的人，通常有较健康的情绪，有较完满的婚姻和家庭，有良好的人际关系，容易成为某个部门的领导人，具有较高的领导管理能力。

总之，情商更多地反映了个体的社会学特性。

## 他们靠情商成功

美国作家奥斯勒在《一个智商低的孩子》中讲述了这样一个故事。

年轻时的莫奈是一名汽车修理工，理想与现实的差距让他时常感到失落。终有一天，他在报纸上看到一则招聘广告，休斯顿一家飞机制造公司正招贤纳士。莫奈决定去试一试，他希望借此改变自己的命运。在此之前，莫奈应聘过很多大公司的职位，均以失败告终。

莫奈匆匆赶到休斯顿，住进旅馆，等待第二天的面试。在旅馆的床上，莫奈思绪万千，对于如何应付面试，莫奈陷入了自己的苦恼之中。这个自觉并不笨的男人，始终郁郁不得志。

对比更让他伤神。他想到了两位老邻居，如今已经买了豪宅。他又想到了两个老同学，也比自己的处境好得多。莫奈觉得，自己除了工作不如他们，脑子并不比谁的差。

在这个深夜，莫奈终于悟到了一点：自己实在太容易受到情绪的影响了——冲动、自卑，害怕与人交往。

莫奈越想越生自己的气，长久以来，自己是一个缺乏自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人，自己总是在抱怨没有成功的机会，却从未从自身找过原因。莫奈下了决心，从今以后，决不允许自己再有不如别人的想法，要洗尽铅华，要塑造全新的自我。

短暂的睡眠对于莫奈来说并不是大问题。第二天一早，莫奈带着一身

的轻松，走进了面试的考场。结果，始终面带微笑的莫奈顺利地得到了录用。他心里清楚，是自己的醒悟帮了自己，坚定的自信不仅要用于应聘，更要用在未来的工作上。

两年后，乐观、机智、主动的莫奈在自己的行业中小有成就。又过了几年，莫奈多次升迁，在公司重组后，还得到了股份。

莫奈的成功源于自己情绪的调节。

另一个成功的故事来自桑尼。加拿大少年桑尼并不聪明，他从小希望自己能考上大学，满足父母对自己的期望。但尽管他十分用功，所有功课仍不及格。他的智商很低。

桑尼放弃了，他选择了辍学，为一个大户人家打理私人花园。那段时光，桑尼始终处在消沉和忧郁之中，他的内心充满了愧疚，他觉得，自己辜负了父母的期望。

如果就这么下去，桑尼的人生就形成了恶性循环，坏情绪导致更坏的情绪。幸运的是，桑尼选择了改变，他终于明白，也许自己不够聪明，但总能够改变些什么。

改变什么呢？是的，我不能自卑，我必须勇敢。我虽然天生愚钝，但为什么一定要忧郁而活？最起码，我可以快乐一点。

不多久，在人们面前，桑尼展现出另一个样子。桑尼有一天到城里办事，在市政厅的后面，他看到一位市政参议员正在跟人聊天，在参议员的不远处，是一片满是污泥浊水的垃圾场。“这儿不应该是这个样子，它应该是开满鲜花的花园。”桑尼想。

“先生。”桑尼勇敢地走上前去，“我想，你应该不反对我把这个垃圾场改造成一个花园吧？”

参议员有些吃惊，“你的提议很好，但是，你知道，市政厅可是拿不出这笔钱让你做这件事情的。”

桑尼倒觉得无所谓，他笑了笑，说：“我不要钱，你只要同意由我改造就好了。”

不花钱就能办事，参议员当然没有拒绝的理由。他认真地听了桑尼的计划，最终一口应承下来。

带上工具、种子和肥料，桑尼在第二天愉快地来到了这块泛着臭味的烂泥地。很快，一位热心人给他送来了一批树苗，一位富商允许他到自己的花圃剪用玫瑰插枝，一家规模很大的家具公司听说这件事以后，也表示要免费提供公园的长椅，只要求在椅子上打上公司的广告。

桑尼的努力换来了一个美丽的公园。绿草如茵，小径曲折，坐在长椅上，人们还能听到清脆的鸟鸣。所有人都在说，这个年轻人办成了一件了不起的大事，连报纸上也登出了桑尼在草地上的照片。这个小小的公园，犹如一个生动的展览橱窗，人们认可了桑尼在园艺方面的天赋和才干。

25年后，桑尼成了全国知名的风景园艺家。总结他的一生，他没有好的智力天赋，没有好的功课考上好的大学，却在一件不起眼的小事中发现了自己的价值，事业随之成功。

他终于成为了父母的骄傲，直到现在。不聪明的桑尼，他的成功绝非仅是来自运气，更重要的，是他自身的改变。这种改变，也正是源于对于情商的认知和运用。