

认识情商，
提高情商，
做一个幸福的人。

铸就 高情商 之路

陈国鹏◎主编



铸就 高情商 之路

陈国鹏◎主编



华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

铸就高情商之路/陈国鹏主编. —上海:华东师范大学出版社, 2016. 4

(明心书坊)

ISBN 978 - 7 - 5675 - 5077 - 3

I. ①铸… II. ①陈… III. ①情商—通俗读物
IV. ①B842. 6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 082024 号

铸就高情商之路

主 编 陈国鹏
策划编辑 彭呈军
审读编辑 白锋宇
责任校对 赖芳斌
装帧设计 崔 楚

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 浙江临安曙光印务有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 15.5
字 数 238 千字
版 次 2016 年 6 月第 1 版
印 次 2016 年 6 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5675 - 5077 - 3/B · 1012
定 价 36.00 元

出 版 人 王 焰

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

前

言

20世纪是心理学对智力研究的爆发期,有关智力和智商的研究成果丰硕,数不胜数。智商概念家喻户晓,当代人差不多没有不知道智商的,但当人们用其去解释一些日常生活中的现象时却发现有时并不好使。比如有人智商极高,按智商的相关理论,这种人应该在任何场合都能取得成功,但事与愿违。有些高智商者并不是生活中的强者,尤其是在职场上,其工作成就甚至还不如智商中等或中等偏下的人;相反,有些智力平平的人却在职场上如鱼得水,呼风唤雨,他们甚至还能指挥着高智商的人东奔西跑,为他们干活。还有一些高智商者的人际关系一塌糊涂,与他人格格不入,难以融入集体之中。那么在现实生活中,成功的奥秘何在?除了智商,是否还有其他影响成功的因素?心理学家通过努力探索和深入研究找到了一个重要因素,那就是情绪智力,当代人也称之为“情商”,即一个人的自我觉察能力、情绪管理能力、自我激励能力、移情能力和人际关系能力。

情商概念是1990年前后被正式提出的,至今也不过二十多年,但其发展之迅猛超出心理学家的想象。心理学中没有一个概念能像情商那样铺天盖地呼啸而至,在短短的时间里迅速占领了人们的大脑和视野。如果说智商概念是用了几十年乃至一个世纪的时间才让人们慢慢了解和接受的话,那情商概念则像一夜春风就刮落了一地的花瓣一样,让人们在短时间里就认识了这样一个心理学的概念,并心悦诚服地接纳它。当然,与有百多年研究历史的智商相比,情商名副其实还是一个小弟弟,所以人们对情商的认识和了解肯定不如智商。在

心理学界,情绪智力的研究正方兴未艾,处于起步后的快速发展阶段,许多概念还很模糊,观点尚有分歧,理论也是五花八门,还需要时间和深入的研究来加以甄别和完善。但这一切都不妨碍人们对情绪智力研究的热情,因为大家都已经深刻地认识到,它将对我们的生活和工作产生极其重要的影响。

对情绪智力的研究在国内也不断升温。从二十世纪末国人开始关注情绪智力以来,这方面的研究成果不断出现,出版物不断增多。它们从不同的侧面对情绪智力加以介绍和阐述,虽然不尽完美,但对大众了解情绪智力功不可没,起到了很好的普及作用。

我们在2006年曾经出版过《做一个高情商的人》一书,向国内的读者深入浅出地介绍了情绪智力的研究和发展。十年后的今天我们重新审视该书,觉得有些内容已显得陈旧,有些观点已经被替代,并且社会也发展了许多情商培养的新方法,所以有必要在原书的基础上进行拾遗补阙,让读者能更好地了解情绪智力,由此我们重新编写了本书。本书分五大部分,第一篇主要介绍情绪智力的一般情况,它的由来和发展、各派理论、其生理机制、与智商的关系,以及情绪智力大众观等。第二篇主要介绍情绪智力的发展和培养,不同年龄的人的情绪智力有不同的水平和表现,了解这一点可以更好地认识儿童、青少年、成人的情绪智力状况。另外在每一个年龄阶段都可以对情绪智力加以培养,书中将阐述一些有用的做法。第三篇论述了情绪智力在日常生活中的作用,情绪智力会影响我们生活的方方面面,它不仅影响我们的学习和职业活动,还会影响人际关系、交友、恋爱、婚姻、家庭、亲子关系、生活幸福等。第四篇主要论述了与情绪智力发展不良有关的各种行为问题,如交往障碍、攻击性、情感孤独、焦虑障碍等。一旦出现这类问题该如何应对,本书提供了一些相关的矫治措施。第五篇主要介绍对情绪智力的测量方法,包括两大类测量方法:一类是科学的测量,这是由专业人士编制及实施的一种了解情绪智力的科学方法;另一类是趣味性的测量,这可以由人们自己来测量。当然后一种方法的准确性相对较低,但其操作简便,所以人们喜闻乐见。通过测量,人们可以了解自己的情商水平。

本书是集体劳动的结晶,第一篇由陈国鹏撰写,第二篇由谢依恬撰写,第三篇由王敏撰写,第四篇由陆丽娟撰写,第五篇由赵怡琳撰写。全书由陈国

鹏统校。我们在撰写此书时参阅了同行的专著和论文,并引用了一些测验。对此,书中不能一一列举,但感激之情始终铭记在心。

虽然参与本书撰写的人都具有心理学研究的背景,但由于我们才疏学浅,对情绪智力的介绍难免挂一漏万,所以还敬请专家和读者不吝赐教。

陈国鹏

2015 年于华东师范大学俊秀楼

目 录

前 言	(1)
-----------	-------

第一篇 情商 ABC	(1)
-------------------------	--------------

一、什么是情商	(3)
1. 情商的由来	(3)
2. 情绪	(5)
3. 情绪智力	(10)
4. 情绪智力的内涵	(13)
5. 情绪智力与非智力因素的关系	(17)
二、情商与智商	(17)
1. 智商	(17)
2. 情商与智商	(20)
三、大众的情商观	(24)
四、情商与大脑	(25)
五、情商的可塑性	(29)

第二篇 情商的发展与培养	(33)
---------------------------	---------------

一、情商的毕生发展	(35)
1. 胎儿期(孕期)	(35)
2. 幼儿期(0—6 岁)	(36)
3. 儿童期(7—12 岁)	(37)
4. 青春期(13—18 岁)	(40)
5. 青年期(19—30 岁)	(41)
6. 成人期(31 岁以后)	(42)

二、培养孩子做一个高情商的人·····	(42)
1. 一般心境成分·····	(43)
2. 情绪的感知力·····	(52)
3. 情绪的表现力·····	(58)
4. 情绪的调控力·····	(65)
5. 情绪的适应能力·····	(68)
6. 建立良好人际关系的能力·····	(70)
7. 亲子关系与情商·····	(78)

第三篇 情商在日常生活中的作用····· (85)

一、有自知之明的智慧·····	(88)
1. 认识真实的自己·····	(88)
2. 我的情绪我做主·····	(91)
二、情商高低影响我们的身心健康·····	(96)
1. 情商与心理健康·····	(96)
2. 情绪状态与身体健康·····	(99)
三、情商决定了你的社交影响力·····	(102)
1. 高情商和良好的人际关系·····	(102)
2. 情绪会传染·····	(107)
四、高情商经营出幸福爱情与婚姻·····	(108)
1. 日久见真爱·····	(109)
2. 尊重婚姻,尊重他/她·····	(114)
五、高情商父母是孩子的情商教练·····	(119)
1. 情商教练的类型·····	(120)
2. 重视父亲的作用·····	(121)
3. 培养高情商孩子·····	(123)
六、高情商提高你的学习和工作效率·····	(125)
1. 学海无涯,高情商助你事半功倍·····	(125)
2. 赢在职场,高情商助你乘风破浪·····	(129)

第四篇 影响情绪智力发展的一些行为问题····· (139)

一、感觉统合失调·····	(142)
---------------	---------

1. 感觉统合失调及其与情绪智力的关系	(143)
2. 感统失调的具体表现	(144)
3. 造成感统失调的原因	(146)
4. 训练疗法	(146)
二、儿童多动症	(147)
1. 儿童多动症及其表现	(148)
2. 儿童多动症的成因	(149)
3. 儿童多动症的矫治对策	(150)
三、儿童焦虑障碍	(152)
1. 儿童焦虑障碍常见分类及临床表现	(153)
2. 儿童焦虑障碍产生的原因	(153)
3. 儿童焦虑障碍的治疗	(155)
四、攻击性行为	(158)
1. 攻击性行为的特点	(158)
2. 攻击性行为产生的原因	(158)
3. 矫治措施	(159)
五、社交恐惧症和人际交往不良	(161)
1. 认识恐惧	(161)
2. 恐惧症的定义及其病因	(162)
3. 社交恐惧症的表现及其治疗	(162)
4. 人际交往不良	(164)
六、青少年网络成瘾	(166)
1. 网络是一把“双刃剑”	(166)
2. 网络成瘾综合征及其症状	(167)
3. 网络成瘾的原因	(168)
4. 应对方法	(169)
七、挫折情绪和儿童抑郁症	(169)
1. 挫折情绪	(169)
2. 儿童抑郁症的临床表现	(170)
3. 儿童抑郁症的危害	(171)
4. 儿童抑郁症的治疗	(171)
八、情感孤独	(172)
1. 情感孤独的含义	(173)

2. 情感孤独的类型	(174)
3. 情感孤独的病因	(174)
4. 情感孤独的预防和治疗	(176)

第五篇 情绪智力的测量

一、国外情绪智力评估量表简介

1. 基于特质取向的情绪智力	(182)
(1) 巴昂情商量表(EQ-i)	(182)
(2) 情绪智力量表(EIS)	(184)
(3) 情绪胜任力量表(ECI)	(184)
(4) 工作能力量表 EI 版(WPQei)	(184)
(5) 特质情绪智力问卷(TEIQue)	(185)
(6) 情绪智力量表(WLEIS)	(186)
2. 基于能力取向的情绪智力	(187)
(1) 多因素情绪智力量表(MEIS)	(187)
(2) 梅耶—萨洛维—卡鲁索情绪智力量表(MSCEIT)	(187)
(3) 情绪智力测试(TEMINT)	(188)
(4) 情绪理解情境测验(STEU)& 情绪管理情境测验 (STEM)	(188)

二、国内情绪智力量表简介

1. 国外量表的中文修订	(189)
(1) 情绪智力技能问卷中文版	(189)
(2) 巴昂情商量表青少年版(EQ-i: YV)中文修订试用	(190)
(3) 情绪智力量表(EIS)中文修订试用	(190)
(4) 情绪智力量表(WLEIS)中文修订试用	(191)
2. 国内自主编制的量表	(191)
(1) 大学生情商测评量表	(191)
(2) 情绪智力测定量表	(191)
(3) 情绪智力9要素测量问卷	(193)
(4) 大学生情绪智力量表	(193)
(5) 情绪智力自陈量表和视频式问答量表	(194)

三、EQ趣味测试	(194)
1. 认识自己的情绪	(195)
测试 1: 了解你和别人之间的关系	(195)
测试 2: 了解你的心理适应能力	(197)
测试 3: 你属于哪种情绪类型?	(199)
测试 4: 你是个乐观的人吗?	(201)
2. 表达自己的情绪	(204)
测试 1: 你善于表达自己的内心感受吗?	(204)
测试 2: 你的表达能力是什么水平?	(206)
测试 3: 你能得体地表达自己的情绪吗?	(207)
3. 管理自己的情绪	(209)
测试 1: 你能有效地化解压力吗?	(209)
测试 2: 你能主动调整自己的情绪吗?	(212)
测试 3: 你的心理耐挫能力怎么样?	(215)
4. 理解他人的情绪	(216)
测试 1: 你认识他人情绪的能力如何?	(216)
测试 2: 你的观察能力怎么样?	(219)
测试 3: 你是一个敏感的人吗?	(222)
5. 控制他人的情绪及环境	(224)
测试 1: 你能主动调节他人的情绪吗?	(224)
测试 2: 你能主动调节环境氛围吗?	(227)
参考文献	(231)

第一篇 情商 ABC

当代人们对智商已有足够的认识,并把它视作成功的重要因素。但同时却又发现,不少成功人士的智商并不是很高,或者至少不属于最高的那群人,那么他们的成功取决于什么呢?相反,有些人有很高的智商,但学习成绩并不出类拔萃,甚至还不如智力水平中等的人;有些人看似聪明伶俐,但生活中却屡屡碰壁,毫无亮点可言;还有些人在学生年代风光无限,备受老师的关注和呵护,但跨入职场后却一事无成,庸庸碌碌。这一切都似乎告诉人们,冥冥之中还有另外一种力量在与智商抗衡着,仅仅有高智商不足以确保成功,智商定律并不是普遍有效的。心理学家在对成功人士进行多年研究后,发现了他们身上存在的另一种品质,这就是情商。情商一经提出就成为与智商并驾齐驱的重要概念了。

一、什么是情商

1. 情商的由来

虽然在心理学中,情商算是一个较新的概念,但与其相关的想法在心理学中早就存在。如美国心理学家桑代克(E. Thorndike)在1920年就有过社会智力的论述,他认为社会智力“就是理解和管理男人和女人、男孩和女孩从而妥善处理人的关系的能力”。1985年,美国耶鲁大学心理学教授斯滕伯格(R. Sternberg)也认为,社会智力是一种截然有别于学业智力的能力,可以决定个体现实生活的成败。例如,敏锐破译情绪非言语信息的能力与管理成效大有关系。美国另一位著名的心理学家加德纳(H. Gardner)于1983年提出了多元智能理论,他的多元智能包括八种,其中有内省智能和人际交往智能,这两种智力都与情绪有关,主要表现为察觉并区分自己和他人的情绪、意向、动机及感觉的能力,前者关乎自我情绪,后者则关乎他人情绪。正式研究情商的鼻祖是美国耶鲁大学的心理学家彼得·萨洛维(Peter Salovey)和新罕布什尔大学的约翰·梅耶(John Mayer),他们于1990年正式提出了情绪智力的概念,用它来诠释人类对自我和他人情绪的认识、控制和调节的能力。1997年,他们又对这一情绪智力概念作了完善和补充,形成了一个有结构的模型,从而使情绪智力逐渐成为一个科学的概念。他们的情绪智力概念与后来被人们广为熟悉和接受的情商概念实际上是同一个东西。如果说萨洛维和梅耶的情绪智力还停留在学术研究的层面上,是科学研究的对象,那么美国心理学家,同时又是专栏作家的丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)则让它成了一个大众的话题。在收集了大量研究和生活中的个案后,戈尔曼于1995年出版了《情绪智力》(*Emotional Intelligence*)一书,书中首次公开使用了情商的概念,他所提出的情商只是借助于智商这一人们非常熟悉的概念,但并非像智商那样是通过测验计算出来的一种商数。戈尔曼在书中对情商概念进行了详尽的描述,并把它作为衡量一个人情绪智力水平的指标。如果说之前的情绪智力还是学院派人士在校园里研究课题,那么自从戈尔曼的著作出版以来,情商概念从象牙塔走进了民间,逐渐被人们所熟悉和接纳,现在更是被人们所津津乐道。对此戈尔曼功不可没。《情绪智力》一经问世就以极大的魅

力轰动全美,遥居畅销书榜首,并且很快被译成多种文字,情绪智力随之成为一个世界性的热门话题。随后,戈尔曼在1998年、2002年和2006年又相继出版了《工作与情绪智力》、《本质领导力:学会用情商去领导》和《社会智力》三本专著,把情商推向生活和职业领域的各个方面。学术界对情绪智力的研究也是方兴未艾,据统计,目前美国论文数据库收录的研究情绪智力的博士论文就有700多篇。各国与情绪智力相关的论文数不胜数。近年来在心理学领域,神经科学的崛起使研究者能够探索情绪智力的神经机制,从而使得情绪智力获得了更高的科学地位。

虽然情绪智力和情商是指同一种东西,但它们的运用场合是有区别的。情绪智力更多是在学术界使用,作为一种科学的概念;而情商则更多在普通大众口中流传,在日常生活中更受重视。在本书中,虽然两种说法混合使用,但既然本书是一本通俗读物,自然也就更青睐于情商这一称谓。

虽然情商已成为人们热议的话题,但它的真正含义是什么?它包含哪些内容?如何了解一个人的情商?情商可以培养吗?如果情商发展方面有缺陷,那将导致怎样的严重后果?对于这些问题,恐怕不少人还是不甚清楚的,许多人口中的情商实际上与心理学家严格定义的情绪智力概念有很大的区别,因而有必要首先对情商作一个比较完整的介绍。

总体上而言,情绪智力理论和研究可以归纳为三大学派:

代表第一种观点的是情绪智力研究的鼻祖萨洛维和梅耶,他们给出的定义是:情绪智力是一种加工情绪信息的能力,其中包括准确评价自己和他人情绪的能力,恰当表达情绪的能力,以及适应性调控情绪的能力。萨洛维和梅耶完全是从情绪的角度来定义情绪智力的。这是学院派对情绪智力的最经典的解释,反映了学术界对情绪智力的观点。

第二种观点的代表性人物是戈尔曼,他在《情绪智力》一书中对情绪智力的定义是心理学中最通俗的一种解释,他概括了桑代克、加德纳和萨洛维等人的社会智力、内省智力、人际关系智力和情绪调控能力,在此基础上提出了一种由以下五个方面构成的情绪智力。

- 自我觉察能力,即能够知觉、了解和审视自己的情绪体验;
- 情绪管理能力,即能够调控自己的情绪,使之适时、适度地表现出来;
- 自我激励能力,即能够调动自己的情绪,使情绪专注的能力;

- 移情的能力(又称同理心),即能够发现、辨别和理解他人情绪的能力;

- 人际关系能力,即能够调控他人情绪的能力。

后来他又进一步把情绪智力精炼成四大要素,即自我意识、自我管理、社会意识和人际关系管理。

戈尔曼所定义的情绪智力的内容范围要比萨洛维和梅耶的定义宽泛了许多,既有情绪管理的能力,又有人格的特征。而这些都能左右人生的方向,具有与智商同样重要的地位,所以有了情商的说法。这种理论在社会各界引起的反响不小,因为它更多地关注行为层面,对人们在社会生活、职场、社交等领域取得成功具有较高的指导作用。这是一种市场派的观点。

第三种观点的代表人物是以色列心理学家鲁文·巴昂(R. Bar-On),他也是最早研究情绪智力的学者之一,他的博士论文就是关于情绪智力的研究。早在1988年,他就提出:情绪智力是一系列影响个体有效应对环境要求的情绪和社会能力。他的情绪智力包罗万象,包含了五个方面15种能力,即个人方面的情绪能力(情绪的自我觉知、高度自信、自尊、自我实现、独立),人际方面的情绪能力(人际关系、社会责任感、共感),适应性(问题解决、实际、灵活性),压力管理(压力耐受、冲动控制)和一般情绪(快乐、乐观)。这些能力都源自他对幸福的研究。情商的概念也是巴昂最早于1988年提出的。

2. 情绪

在心理学中,情绪是一个比较广义的概念,它包含情绪和情感两个方面。情绪是一种与人的生理需要相联系的心理活动过程。当一个人的生理需要得到了满足,便会产生积极的情绪体验,如高兴、愉快、喜悦、爱慕等;而当生理需要得不到满足,则会产生消极的情绪体验,如失望、痛苦、悲哀、忧愁、恐惧、愤怒、憎恨等。虽然不同的心理学家对最初情绪的数量有不同的看法,但他们都认为人类最初的基本情绪的数量不多,只有寥寥数种。有的认为有6种,如戈尔曼认为有愤怒、悲伤、恐惧、喜悦、喜爱和羞耻等。有的认为有8—10种。中国的《黄帝内经》中提出有五志,也就是五种情绪,喜、怒、悲、忧、恐。中国传统医学中有七情的说法,是指喜、怒、忧、思、悲、恐、惊七种基本的情绪。不管是哪种观点,有一点是共同的,即存在一定数量的基本情绪。而这些基本情绪在日后的发展中又可

进一步演化出多达几十种的其他情绪。基本情绪都是先天的,是不学而会的,这些情绪反应是通过遗传在我们的大脑中预先设置好的。在生命的头几年,儿童主要表现出基本情绪,如愤怒、悲伤、快乐、惊讶和恐惧等。以后在心理发展过程中,这几种最初的基本情绪不断分化,如悲伤分化出忧伤、阴郁、忧愁、沮丧、绝望等,喜悦分化出快乐、满意、自豪、欣喜、癫狂等。由此人们的情绪表现日益丰富,产生了诸如尴尬、害羞、内疚、嫉妒和骄傲等进一步细化的情绪。情绪是一种心理过程,它会对人的许多活动产生影响,比如积极的情绪能提高人的活动能力,而消极的情绪则减弱活动的水平;积极的情绪使人的活动效率大大提高,而消极的情绪则相反。另外,情绪也会对生活质量和身体健康产生十分重要的影响,尤其是如果消极的情绪持续存在,就会影响人的生理机能,结果使身体产生疾病。情绪一般不太稳定,往往带有情境的性质。当某种情境消失时,相应的情绪也立即随之减弱或消失,所以它是不断变化着的、一时的状态。而情感是与人的社会需要相联系的心理活动,有道德感、理智感和美感等形式。它是比较稳定的,不会随一时的情境变化而改变。

情绪有三个构成要素:认知、生理和行为要素。认知要素是指人们对事件或他人的认识、看法和期望等不同而产生不同的情绪。如一个人找到了一份喜欢的工作,他感到很愉快,每天都非常乐意去上班。如果他觉得那份工作很无聊,就会产生厌烦、无奈甚至痛苦的情绪,每天非常不情愿地去单位,过不了多久就换工作了。对于同样一件事,如果认识、看法和期望发生了改变,情绪就会截然不同。那个原本对工作很满意因而情绪愉快的人,一年半载后对这份工作感到厌倦了,或与同事的人际关系发生了问题,工作给他带来的就不是愉悦,而是烦躁。所以对事情的认知不同,情绪会发生改变。生理要素是指当我们产生情绪时会伴随有生理上的反应,如感到恐惧时就会出现心跳加快、口干舌燥、呼吸急促且不规则、颤抖、瞳孔放大、出汗和血糖升高等现象。生理的反应是自动产生的,不受我们的意志控制。这是我们的大脑在加工外界信息时向机体发出了信号,身体就会表现出相关的症状,以便接下来采取措施来应对。行为要素是情绪的表达。比如人们在感到快乐和幸福的时候会微笑。面部表情、手势、身体姿势、身体接触、眼神、语气、动作等都是情绪的行为表达。情绪的这三个要素之间相互影响,对事件的看法导致生理上的反应,进而出现相应的行为表达。如深夜遇到一个动物突然窜出会引发紧张,导致心跳加快和呼吸急促,于是面部表情很