

全球政治圈、财经圈金字塔尖人物都在运用的成功秘密

全世界最贵 情商课

EQ MYSTERY LESSON

苏林◎著



金城出版社
GOLD WALL PRESS

全球政治圈、财富圈金字塔尖人物都在运用的成功秘密

全世界最贵 情商课



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

全世界最贵情商课 / 苏林著.

—北京: 金城出版社, 2011. 9

ISBN 978-7-5155-0136-9

I. ①全… II. ①苏… 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176114号

Copyright©2011 GOLD WALL PRESS, CHINA

本作品一切中文权利归 **金城出版社** 所有, 未经许可, 严禁任何方式使用。

全世界最贵情商课

作 者 苏 林

责任编辑 雷燕青

开 本 700毫米×920毫米 1/16

印 张 16

字 数 180千字

版 次 2011年10月第 1 版 2011年10月第 1 次印刷

印 刷 三河市骏杰印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5155-0136-9

定 价 32.00元

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编: 100013

发 行 部 (010) 84254364

编 辑 部 (010) 84250838

总 编 室 (010) 64228516

网 址 <http://www.jccb.com.cn>

电子邮箱 jinchengchuban@163.com

法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

目 录

CONTENTS

第一章 情商决定命运 / 1

- ◎成功的秘密 / 2
- ◎大师的预言 / 11
- ◎100 万美元能买到什么? / 16
- ◎你怎么看待自己 / 20
- ◎审视自我：先学会认识自己的情感 / 22
- ◎审视自我：管理情感是我们的目标 / 23
- ◎审视自我：学会开阔地接受情感 / 25
- ◎情商的五个特点 / 28
- ◎情商的四种技能 / 33
- ◎情商的核心价值 / 42

◎智商和情商的不同 / 46

第二章 思维与行为的精密管理 / 52

◎缺乏情商的致命危害 / 53

◎大脑会欺骗你 / 59

◎情感战胜理智 / 63

◎信念有时是错误的 / 69

◎为什么我成功了却不快乐 / 76

◎不愉快的经历 / 81

童年阴影的“魔力” / 81

经验并不总是有益的 / 84

◎坏情绪是怎么产生的 / 86

敌意：对团队的抵触情绪 / 89

愤怒：高强度节奏下的情绪怒火 / 89

悲伤：无法抑制的消极心理 / 90

多疑：不信任的陋习 / 90

郁郁寡欢：忧虑和担心的坏情绪 / 90

恐惧：习以为常的惧怕情绪 / 91

◎释放愤怒的方式 / 92

◎怎样对待很多工作 / 97

◎培养幸福感的十种方法 / 101

第三章 智力测量与情商管理 / 110

◎给自己设置一道情商测试题 / 111

◎课程的关键钥匙 / 117

◎情商管理练习 / 120

促进自我泄密的情商管理术 / 123

学会管理与他人相关的自我意识 / 124

增加自我意识，我们有必要养成写日记的好习惯 / 125

最后，对待自己要诚实 / 126

◎爱德华个人偏好量表 / 127

◎选择自我的价值 / 149

◎在前面建立欲望的“悬崖” / 156

羡慕→妒忌→憎恨→陷害。 / 158

羡慕→亲近→学习→超越。 / 158

◎人格竞争力 / 160

诚实和正直是人格竞争力的基础 / 160

警惕和防止发生“食言”的代价 / 161

人格竞争力的提高：必须改善自己的性格 / 163

◎让别人想成为我 / 164

◎不平凡的思维方式 / 169

◎怎样培养责任感 / 174

第四章 “你”和“他”之间的距离 / 178

◎打开情商缺口 / 179

◎请拆掉自己思维的墙 / 183

◎模仿成功者一定能成功吗？ / 186

◎相信这不是零和游戏 / 189

请明白一点：人生并不是零和游戏 / 190

不要事先算计回报 / 190

◎你的行为和“他”不一样 / 191

◎情感体验与人际关系 / 195

第五章 团队中的安全感 / 198

◎团队中的自我成长要素 / 199

◎一份最不安全的职业规划 / 206

◎你相信公平吗? / 209

◎等死与穿越 / 212

◎适应力和学习力 / 215

◎如何找到最适合的位置 / 217

◎情商与团队影响力 / 218

嗨，请重视“组织艺术”与“团体的智商” / 220

第六章 全球性总裁的成功秘密 / 223

◎总裁不得不上的情商课 / 224

分享权力的重要性 / 227

解压的能力 / 229

第三阶梯：强者赢在视野 / 231

◎诚信是第一准则 / 234

◎工作的高度热情 / 238

◎出众的识人才能 / 241

◎自控的能力 / 246

第一章 情商决定命运

- ◎成功的秘密
- ◎大师的预言
- ◎100 万美元能买到什么？
- ◎你怎么看待自己
- ◎审视自我：先学会认识自己的情感
- ◎审视自我：管理情感是我们的目标
- ◎审视自我：学会开阔地接受情感
- ◎情商的五个特点
- ◎情商的四种技能
- ◎情商的核心价值
- ◎智商和情商的不同

◎成功的秘密

当我走访众多国内外的知名企业，体验并总结他们的公司文化时，总能发现一个非常关键的秘密（尽管已经众所周知，但仍因人们心中的固习而被人忽视）：有的人明显看起来脑袋很聪明，但是工作却不尽人意；而有些人看起来智力平平，却可以如鱼得水。

前者经常会觉得有点沮丧，因为聪明与幸福明明应该成正比的，至少它们之间有些正面的联系，但事实上却是智力没有任何绝对的优势，反而呈现不稳定的曲线。一个智力超群的人，经常被那些看起来很笨的人击败。他们稀里糊涂就败下阵来，完全没有自我的超常智力的发挥空间。

但是，当你准备就此提出自己的见解，并将原因归结为做人的技巧以及工作的方法范畴时，我却要告诉你另一个秘密，这是很多成功的企业家和知名企业的“成长之魂”：三堂价值 100 万美元的情商课——如果你想听到大师的忠告，并将他们的理论灵活运用于自身的生活和事业，你值得付出这些代价，甚至她的价值还会更高。就算比尔·盖茨和沃伦·巴菲特、卡内基，以及戴尔企业和苹果公司的十几名核心高管，他们的成功也与此密不可分。

哈佛大学的心理学博士、美国时代杂志的专栏作家丹尼尔·戈尔曼，1995 年发表了他的《EQ》（情绪智商）一书，在全球掀起了一股强劲的旋风，并使情绪智商这一名词迅速风靡全球。

“情商是最根本的领导力。” 戈尔曼的总结一针见血，为上述我们的答案做出了最富有高度的总结。对于人的真正需求而言，情商的提升比金钱的积累和权力的膨胀更加重要，它是领导力的核心，是名企的灵魂，而且是优秀领导者无形中产生的对于团队的凝聚力的基础。

没错，这就是本书的唯一主题。当你发现，有些人物质生活虽然并不富有，但是看起来却幸福满足，生活充满了快乐的欢笑和温暖的友谊时，有些人物质上很富有，却还经常抱怨生活的不公，经常花大把的时间向别人倾诉心中的烦忧，这时你就会有如下的疑问：为什么他们的处境对比如此富有戏剧性？难道物质的“高度”不能给人们带来绝对的愉悦和成就感么？

答案只有一个：情商。

幸福所必需的因素只有学术、事业和物质生活的成功吗？在企业的管理与发展平台中，到底哪一种成分更具备决定力？十位世界级情商大师，以及无数的名企案例，会在本书中告诉你，只有情商——这种了解和控制自身和他人情感的方式，可以让你把握说话做事的分寸，去促成想看到的结果。没有它，你就只能落于人后，一身本事无处发挥，甚至被埋没，早早退出历史舞台。

那么，到底什么才是情商？或者说，我们应该如何认识和理解这一决定我们人生的幸福和高度的命运的主宰？

爱德华·李·桑代克和韦尔丁等情商大师一致认为，情商应该包括以下几个方面的内容：一是清醒地认识自身的情绪，一个人只有认识了自己，才有可能成为自己生活的主宰；二是妥善地管理自我情绪，即一个人他可以调控自己，成为心灵的主人，情绪就像一辆汽车，司机必须

能够握住方向盘，踩住油门，掌握它前进的方向和速度；三是自我激励，它能够使人走出生命中的低潮，从挫折中爬起来并且重新出发，不会在一个坑内永远趴下，面朝下，撅着屁股，被失败所埋葬；四是认知他人的情绪，这是我们与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。五是人际关系的管理，即出色的领导和管理能力，良好的沟通力及广泛的说服力。

具体而言，情商的水平不像人的智力水平那样，可用细致的测验分数和明晰的数字图表较为准确地表示出来，也不能列出一张纸，对每一个人分出高低优劣，它只能根据一个人在生活各个领域内的综合表现进行基本的甚至是模糊的判断。

爱德华等心理学家还认为，情商水平高的人具有如下的特点：他们的社交能力强，外向而且愉快，不易陷入恐惧或伤感等负面情绪，对于事业较投入，为人正直，富有同情心，情感生活较丰富但很少逾矩，无论是独处还是与许多人在一起时，他们都能怡然自得，为自己找到明确的定位和相处的正确方法。

专家们还认为，一个人是否具有较高的情商，和童年时期的教育培养有着密切的关系。因此，培养情商应从小开始。

由此可见，情商的价值尽管重要，但它却是无法计量的，它伴随着人的一生，并非先天而来，而是后天培养与修炼都能够达到的。它需要我们去勇敢地面对自己厌恶的事情，学会判断自己的“喜欢”是否盲目，这样才可以迅速地成长，战胜人生的恐惧，始终朝阳永照。

因此，情商是一种能力，更是一种创造，同时它又是一种技巧和人格魅力，它体现了我们性格的颜色，以及气场的强弱，决定着 we 受欢迎

迎的程度和在领导力层面的活动空间。

既然是技巧，那就有规律可循，就能学习掌握，就可以做到熟能生巧。这就是情商培训课的价值所在，所以才会有无数的人（包括名企的重要高阶管理人员）走进我们的咨询与培训中心，拿出勇气和机智，致力于让自己变成“情商高手”，为自己营造一个有利于自己生存和发展的宽松环境，建立一个属于自己的交际圈，创造一个更好发挥自己才能的空间。

1997年，我第一次走进了 UMT 管理技术培训中心，成为他们的企业咨询与培训顾问，开始研究和实践情商培训，有机会接触到了大量的世界级企业的培训案例，窥视和把握他们为什么如此迅速发展和强大的终极秘密。

准确地说，在一家优秀的企业，比如 IBM、戴尔和苹果公司，一名出众的管理人员和有巨大潜质的员工，如果想在这个伟大的平台有所成就，牢固地建立属于自己的地位，他就必须具备以下五个方面的能力。

一、自知（Self - awareness）

自我认知的能力，它保证了一个人可以准确地识别、评价自己和他人的情绪情感，能及时察觉自己的情绪变化，能归结情绪产生的原因。

它的特点是：（1）准确地识别情绪，包括情绪对象特征、情绪强度特征、情绪时间特征和情绪变化特征；

（2）准确地识别情绪原因，准确归因，包括能够非常准确地识别自己的需要特征、动机特征和自我的角色特征（无论在任何情境）；

（3）准确地识别环境关系，包括自己与他人的关系，自己所处的

任务目标特征，以及此环境的结构特征。

二、自控（Managing emotions）

一个优秀的管理者或者情商出众的人，他可以适应性地调节、引导、控制、改善自己和他人的情绪，能够使自己摆脱强烈的焦虑忧郁，能够积极地应对危机，并且可以增进自己实现目标的情绪力量。

自控的范围包括自我监督、自我管理、自我疏导、自我约束和充分地尊重现实。尊重现实包括尊重自己的现实、他人的现实和周围环境的现实，这些缺一不可，每一项都极其重要。

高度的自控力是职业人士或那些优秀管理者的主要特征，但是你要知道，高度的自控不是压抑和关闭自己的心灵。压抑是把自己的情绪，尤其是不好的情绪，深埋心灵之中，不愿回忆，因为回忆就意味着伤害。但压抑的结果却是突然地更猛烈地爆发。良好的自控却是有目的地疏导自己的情绪，是积极地释放升华性的情绪。

压抑是“堵”，自控是“疏”。高度的自控者能够认清和融入自己的工作环境处境，摆正和适应自己的角色。即，他们可以清醒地认识到：

“我能做什么，不能做什么；应做什么，不应做什么；现在能做什么，将来能做什么？”就像开着汽车行驶在山路上，自控者知道怎么才不会翻车酿成事故，他们能够控制速度，小心谨慎而又舒适地一边安全行驶，一边欣赏风景。

管理者一定要有肚量。郑板桥说：“难得糊涂。”做人最难的就是糊涂，最聪明的也是糊涂。这个“肚量”和“糊涂”，其实就是自控力

的一种表现，是情商能力中非常重要的一项素质。当别人做了一件不合你意的事，你能不能容忍？当别人没有征求你的意见，就做了一件与你有关但不合你的观念的事，你能不能认可？当有一个有能力、有个性，但有棱角的人，始终在你的面前与你发生心灵的摩擦，说的话不中听，做的事不入你的眼，你能不能宽容他的个性和张扬呢？

一个人在每个时刻的一言一行，一举一动，体现的不是他的智力，而都是他的情商！不宽容的具体表现很多，既对外也对内。对外，他们不原谅他人的小过失，对他人的要求苛刻至极；对内，奉行完美主义，不懂得生活有进有退，有幸福也有烦恼，所以一旦遇到不顺，陷入逆境，有的人就急噪狂妄，有的人则抑郁难耐，有的人甚至绝望自尽。

根据一份中国国内的调查，显示国内的青少年行为问题检出率年年攀升，现在已经高达 12.97%，在其中，人际关系、情绪稳定和学习适应方面的问题尤为突出，自杀是这一人群解决问题的首位方式，据统计，每年至少有 25 万人自杀，另有 200 万人自杀未遂。当一个人开始轻视自己的生命时，就表明他的自控力已经完全崩溃了。

三、自励（Motivating emotions）

我们应该懂得利用情绪的信息，整顿自我的情绪，增强内在的注意力，调动自己的精力和活力，适应性地确立目标，创造性地实现目标。自励就是上进心、进取心。上进心、进取心就是要确立奋斗的目标，并持之以恒地为之进行积极的努力。

这意味着一个人应该学会“主动地追求”，对于一个情商高的人来说，他会主动地完成自己的工作，而不是等着别人来安排或督促。这样

的员工在公司拥有十足的自觉性，就像一部安装了程序的机器，他不需要做任何一个动作都得摁按钮，而是会自动运行——根据公司的原则性指示和相应的制度规定。

自励也意味着他要懂得“开放性的学习”，只有具备开放性的学习品质，才能接受新的知识，不断地完善和充实自己的知识结构。而一个意识完全封闭的人，不可能有什么发展和进步。

最后，这还意味着他必须具备“负责忠诚”的稀缺品质。对于一个情商高的人来说，他们会忠诚于自己的诺言，会对自己的行为负责，而不是推诿或找借口。另外，“求实坚毅”也是自励的一种性格体现，面对困难时，他能够一点一滴地从事自己的工作，坚持自己的信念走到底，争取尽可能最好的结果，哪怕只在乎一个了无收获的过程，而不是抱着“行就做，不行就算了”的无所谓心态。

四、通情达理（Empathy）

这种品质让我们可以设身处地考虑他人的情感感受和行为原因，具备换位思考的能力和习惯，理解和认可人与人之间的情感差别，能与自己的观念不一致的人和平相处，理解别人的感受，察觉别人的真正需要，具有丰富的同情心。

Empathy 作为心理咨询学的专业词汇，在国内常被翻译为“共情”。“共情”的基本特征是“准确理解他人”和“准确表达他人的思想”。我们要想准确地理解他人，就需要懂得换位思考和高位思考。只有充分地换位思考，才能达到“己所不欲，勿施与人”的效果（就像苹果总部的维利总监在自己的办公室挂的这个牌幅一样，他为之骄傲，因为他

以自己具备极高的共情能力而自豪)；也只有居于高位的思考，才能帮助我们走到风景的最高处进行俯视，到达“欲穷千里目，更上一层楼”的佳境。

五、和谐相处（Handling relationships）

妥善地处理人际问题，与他人实现和谐相处，对此拥有丰富的经验和天然的悟性。显然，在专业分工越来越细的前提下，相互协作变得越来越重要，时代呼唤团队合作精神，时代需要人人相互信赖、相互尊重和相互协作。协作的作用在于提高组织的绩效，使团队的工作业绩超过成员个体业绩的简单之和，从而形成强大的团队凝聚力和整体战斗力，最终实现团队目标。一个人只有真正融入了团队，他才能保证工作的效率和质量。

对于如何与人相处，心理咨询学对此提出了两个很重要的指导方向，一个是“无条件积极关注”，另一个是“真诚”。“无条件积极关注”就是无条件地关注他人的言语、行为和需要，不会视而不见，也不会过分地厌恶他人。“真诚”便是接纳他人，真诚地与他人合作。

如果你表里不一，一定会影响双方或大家合作的基础。我相信没有人喜欢口是心非，或者表面一套背地另一套的人，哪怕他身家上亿，权势惊人。因为表里不一就意味着潜在的欺骗，不具备与你进行坦诚交流和合作的基础。

我们现在就可以概括地讲，情商就是指一个人识别和监控自己及他人的情感，运用“共情技术”恰当地维护心理适应和心理平衡，形成以自我激励为核心的内在的动力机制，它可以形成以理性调节为导向的

坚强意志，妥善处理自身情绪情感、与人交往和个人发展等方面问题的心理素质和能力。

就像丹尼尔·戈尔曼在他的书中提出的“情绪智慧”（Emotional Intelligence）这个概念，他通过科学论证得出了结论，智商（IQ）最重要的传统观念是极不准确的（无数的案例可以证明这一点，智商高的人却屡屡失败，智力一般而且被人轻视的家伙却呼风唤雨，好不得意），只有 EQ 才是人类最重要的生存能力；人生的成就至多有 20% 可归诸于 IQ，另外 80% 则要受其它因素（尤其是 EQ）的影响。

一个具备高情商的人，他能够清醒地把握自己的情感，敏锐地感受并且有效地反馈他人情绪变化的人。情商决定了我们怎样才能充分而又完善地发挥我们所拥有的各种能力，因此这比智商更加重要。

我注意到，相比智商而言，情商是一种很容易培养的技能，而且也是一种更持久的人格品质。尽管许多著名的学者一直都在争论先天能力和后天培养二者之间的矛盾，但是我们的基因遗传是否真的优于后天的学习改变能力？这还是一个难以捉摸的灰色地带。可以肯定的是，只要你愿意去努力，改变旧有的人格品质的能力是存在的。因为我们的大脑是一个拥有很强学习（或是不学习）能力的超级电脑，它就存在于某一个盘区的角落，等待你的发现和利用。

纵观最近一百多年来，很多关于情商的著作最终都得出了同样的结论：情商是一种能力或是一组不同寻常的优异品质，是可以通过适当的手段进行培养提升的高贵的素质。那么这种高质量和高水准的情商究竟应该如何获得呢？在下面的共同体验中，我们将和情商大师们一起，为您解答这个问题。