

情商，人类世界的一次精神洗礼。

白小波◎编著



世界上  
最神奇的  
24堂  
情商课

SHIJIESHANG ZUISHEN QIDE  
24TANG QINGSHANGKE

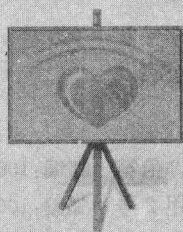
 电子工业出版社  
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY  
<http://www.phei.com.cn>

情商，人类世界的一次精神洗礼。

# 世界上 最神奇的24堂 情商课

白小波◎编著

SHIJIESHANG ZUI SHEN QIDE  
24TANG QINGSHANGKE



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

情商如今已经成为人们日常交往中的一种必要智慧。情商不仅是开启心智大门的钥匙,更是影响个人命运的关键因素。一个人成功与否受很多因素的影响,其中情商起着决定性作用。要做出明智的决定,采取最合理的行动,正确应对变化并最终取得成功,情商不仅是必要的,而且是至关重要的。本书从多方面讲述情商的内涵及重要意义,帮助读者提升 EQ 指数,从而在个人生活和事业生涯中获得成功。

本书适合需要提升个人情商的读者阅读。

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

世界上最神奇的 24 堂情商课/白小波编著. —北京:电子工业出版社, 2012. 1  
ISBN 978-7-121-14969-6

I. ①世… II. ①白… 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 223917 号

责任编辑:戴 新

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司  
装 订:

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

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本: 720×980 1/16 印张: 14 字数: 215 千字

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 30.00 元

凡所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 zllts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

## 这是一个较量情商的时代

如果你正处于青少年时期，情商可以让你学会正确地认知自己，赶走自卑，建立自信；

如果你正处于事业发展阶段，情商可以让你掌握认真倾听的艺术、最有效的社交方式；

如果你正处于恋爱阶段，情商可以让你掌握在恋爱中需要怎么做，才能抱得美人归；

如果你是一位领导者，情商可以教你做一位让下属敬重的领导者、做一个拥有高社交技巧的领导者；

如果你是一个每天朝九晚五的上班族，情商可以教你作为一个打工者，如何把工作当成乐趣并从中获得快乐。

情商（Emotional Intelligence, EQ）一词，是1990年由美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶首创的。自1995年美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼所著的《情绪智商》一书出版后，“情商”这一概念便成了世界各国心理学界、教育学界、企业界等讨论的话题。

以往的观点是，一个人能否在一生中取得成功，智商水平是最重要的，智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重要的影响。那么，到底什么是情商呢？

简单来说，情感智商是指自我管理情绪的能力。和智商一样，情商是一个抽象的概念，是一个度量情绪能力的指标。丹尼尔·戈尔曼在他的书中明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，它主要由下列5种能力组成。

(1) 了解自己情绪的能力。能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因。

(2) 控制自己情绪的能力。能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁，控制刺激情绪的根源。

(3) 激励自己的能力。能够调整情绪，让自己朝着一定的目标努力，增强注意力与创造力。

(4) 了解别人情绪的能力。理解别人的感觉，察觉别人的真正需要，具有同情心。

(5) 维系并融洽人际关系的能力。能够理解并适应别人的情绪。

比尔·盖茨说：“我不再像过去那样认为智商是无可替代的。想要成功，你还必须要知道如何做出明智的选择和怎样获得更深邃的思想。”这里说的“更深邃的思想”就是情商。在这个竞争激烈的社会，“成功”是每个人不辞辛苦拼命追求的东西，所以人们不断寻找成功需要的资本。而大量的事实证明，情商是影响人成功与否的关键性因素。它是神奇的，它渗透在你的血液里，操控着你走向成功。

本书从认知自己、激励自己、了解他人、工作及恋爱等方面来全面剖析情商的真正内涵及影响力，帮助读者得到对幸福、成功、心态等的客观认识，使您获得更完美的人生。

## 反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

<b>第 1 课 情商改变一点点，人生就大不一样</b> .....	1
情商——本世纪最伟大的发现 .....	1
聪明者≠成功者 .....	3
情商高低决定人生成败 .....	5
卓越从提升情商开始 .....	6
<b>第 2 课 大部分的失败者，都是跌倒在情绪上</b> .....	9
情商的价值在于情绪控制 .....	9
坏情绪是种传染病 .....	10
谁控制住情绪，谁就控制了自己的人生 .....	12
为情绪找一个释放的窗口 .....	14
让烦恼迅速过期 .....	16
<b>第 3 课 高情商是唤醒潜能的“魔戒”</b> .....	19
你是一座“矿山” .....	19
很多人并不了解自己多么优秀 .....	21
让潜在的能量释放出来 .....	22
困难对我们有意外的帮助 .....	24
<b>第 4 课 思考让你获得高情商</b> .....	27
思考是情商的源头 .....	27
思考是智慧的引子 .....	28
想象力：灵魂的工厂 .....	30
多从事创造性的工作 .....	32
拆掉“思维的墙” .....	33
<b>第 5 课 接纳自己，才能提升自己</b> .....	37
务必珍惜你自己 .....	37
爱自己，做自己 .....	39

所想决定所得 .....	41
找一个客观的参照物 .....	43
<b>第 6 课 自卑使才能生锈，自卑让灵气散失 .....</b>	<b>47</b>
平凡自有平凡的庄重 .....	47
忘记自己“办不到” .....	48
上帝不轻视有缺陷的人 .....	50
将自卑送进坟墓 .....	52
<b>第 7 课 有理想的人不会成为他人的配角 .....</b>	<b>55</b>
做自己命运的设计师 .....	55
梦想源于执著 .....	57
向着目标前进，全世界给你让路 .....	60
<b>第 8 课 用最小的成本换回快乐 .....</b>	<b>63</b>
多一些理性，少一些悲观 .....	63
为世界注入盈盈暖意 .....	65
少欲为乐，身心自在 .....	67
消除身边的抱怨 .....	69
<b>第 9 课 与其逃避，不如主动改变 .....</b>	<b>73</b>
机遇面前，“三只眼”抓住它 .....	73
不抛开拐杖，就学不会走路 .....	75
行动让幻想“点石成金” .....	77
懒惰：毁掉你的天敌 .....	79
<b>第 10 课 停止重复自己的错误 .....</b>	<b>81</b>
成功的背后有一面镜子 .....	81
承担错误的后果 .....	83
无罪的人，请扔石块 .....	85
反省，让绊脚石变成垫脚石 .....	86
<b>第 11 课 自信让你焕发光彩 .....</b>	<b>89</b>
自信只需要一根支柱 .....	89
相信吉卜赛人的话 .....	91



在任何球场上，他都是球王 .....	92
帮助自己建立自信 .....	94
<b>第 12 课 常给自己加油打气</b> .....	97
好的暗示让你更优秀 .....	97
给自己一个希望 .....	99
勤奋的双手更有力量 .....	101
成功就像滚雪球 .....	103
<b>第 13 课 增加自己内心的弹性</b> .....	107
压力之下，我们能跑得更快 .....	107
切莫苛求完美 .....	109
拔掉忧虑这根刺 .....	111
要学会量力而行 .....	113
<b>第 14 课 高情商教你“舍”与“得”</b> .....	117
人生即是选择 .....	117
有舍才有得 .....	118
有一种智慧叫做放弃 .....	120
到绝境处“破釜沉舟” .....	122
<b>第 15 课 让心胸铺满阳光</b> .....	125
谦逊者，人助之 .....	125
挑起肩上的责任 .....	127
放下多余的包袱 .....	129
退一步，进三步 .....	131
<b>第 16 课 沟通从了解开始</b> .....	135
影响他人之前，先去了解他 .....	135
阅读他人的眼睛 .....	137
移情换位，发挥你的影响力 .....	139
站在对方的位置上思考 .....	141
<b>第 17 课 倾听，心灵的回音壁</b> .....	143
人们都有两只耳朵，一张嘴 .....	143

做一个好口碑的听众·····	145
走近他人并不难·····	147
<b>第 18 课 情商在团队中更宝贵</b> ·····	151
懂得合力，才能成功·····	151
团队的成功，就是个人成功·····	152
故意制造一点危机·····	154
高情商领导的魅力·····	156
<b>第 19 课 高情商就是拥有好习惯</b> ·····	159
习惯，习惯者的墓志铭·····	159
坏习惯是偿还不尽的债务·····	161
用一个好习惯替换一个坏习惯·····	163
<b>第 20 课 用情商赢得好人缘</b> ·····	165
诚信是最聪明的交际术·····	165
微笑，零成本高回报·····	167
宽容多了，你的喜乐也多了·····	169
让你有一个幽默的生活·····	171
<b>第 21 课 逆境情商：通向光明的指示灯</b> ·····	175
点一盏信念之灯·····	175
逆境是一笔财富·····	177
挫折是强者的起点·····	179
不要为打翻的牛奶而哭泣·····	181
<b>第 22 课 降低语言中的负面能量</b> ·····	185
天天沟通不等于懂得沟通·····	185
说服需要揣摩·····	187
委婉批评他人的错误·····	189
赞美是全球畅通的通行证·····	192
<b>第 23 课 在工作中体现情商的魔力</b> ·····	195
工作吧，就像明天要竞聘一样·····	195
带着思想工作·····	197

为“格子间”降降温·····	199
把工作当成人生最大的快乐·····	201
<b>第 24 课 会爱的人，才会获得爱</b> ·····	<b>205</b>
交流的方式决定爱的质量·····	205
爱情是“浪漫”的孩子·····	207
等待不一定是最好的选择·····	208
爱情需要平衡的付出·····	210
<b>后记</b> ·····	<b>213</b>

## 第1课

# 情商改变一点点，人生就大不一样

### 情商——本世纪最伟大的发现

美国前总统布什说：“你能调动情绪，就能调动一切！”1990年，一个心理学概念的提出在世界范围内掀起了一场人类智能的革命，并引起了人们旷日持久的讨论，这就是美国心理学家彼得·塞拉维和约翰·梅耶提出的情商概念。

情商（EQ）又称情绪智力，是近年来心理学家们提出的与智力和智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。总的来讲，人与人之间的情商并无明显的先天差别，更多与后天的培养息息相关。

长期以来，人们将智商视为人生成败的决定因素，并将它作为衡量个人能力的主要指标。近百年间，研究者设计出五花八门的智商测试方法，接受各种测试的人数以亿计。尽管研究规模如此巨大，耗时如此之长，但还是有不少人提出了疑问：智商高的人真的比普通人能力更强吗？

有一个叫威廉·宾德的人，自一出生，他父亲就采用各种手段开发其智力，因为父亲想让他成为世界上最聪明的人。3岁时他就能用本国语言自由阅读和书写，在当地可谓是神童，4岁时写出了3篇500字的文章，6岁时写了一篇解剖学论文。他就像一个金矿一样，被他父亲开采着，“聪明”是他唯一的代名词。

小学入学的当天上午他被编入一年级，中午母亲去接他时，他已经是三年级的学生了。他8岁上中学，11岁进入哈佛大学。由此可以看出，宾德的脑子足够聪明，智商不可谓不高。他是众多学子羡慕的对

象。但是他后来的求职经历与他的高智商完全不相衬，最后他离家出走，在一家商店当店员，一生碌碌无为。

很多人对此感到不解。细心的人应该还能够回忆起类似于清华大学高才生刘海洋泼熊事件，不绝于耳畔的许多国内高等学府的学生因不堪各种压力跳楼自杀，因一点小事而愤然用刀砍死同学……太多的天之骄子的言行让善良的我们震惊，也让我们开始寻找问题背后深层的原因。

难道是这些学生不够聪明？还是他们不能意识到问题的严重性？其实这些问题的根源不在于他们的智商，而是他们不懂控制自己的情绪，于是愤然失控；不能调整自己的心理状态，于是在面对人生逆境之时选择了走向极端，甚至结束自己的生命。虽然他们有很高的智商，但他们的情商却非常的低。可见情商对于一个人的重要性，那么情商的真正内涵是什么呢？

情商不同于智商，它不是与生俱来的，而是由5种可以学习的能力组成的。

(1) 了解自己情绪的能力。能立刻察觉出自己的情绪，并从中找出情绪产生的原因。

(2) 控制自己情绪的能力。能够安慰自己，感知自己，从而摆脱强烈的焦虑、忧郁，控制刺激情绪的根源。

(3) 自我激励的能力。能够及时地调整情绪，让自己朝着一定的目标去努力，去奋斗，从而增强注意力与创造力，从平凡走向成功。

(4) 了解别人、认知别人情绪的能力。能充分感知别人的情绪并影响对方。

(5) 维系并融洽人际关系的能力。

情商与人们的生活、工作息息相关，一个高情商的人在工作上易于成功，在婚姻中易产生幸福感，人际关系如鱼得水。情商是一种能力，是一种创造，更是一种沟通技巧。既然是技巧，那么就有规律可循，就能掌握，就能熟能生巧。只要人们多点机智，多点磨练，多点感情投资，也会像“情商高手”一样，营造一个有利于自己生存的宽松环境，建立一个属于自己的交际圈，创造一个更能发挥自己才能的空间。

## 聪明者≠成功者

有这样一个笑话，问：一个笨蛋 15 年后变成什么？

答案：老板。

从表面上看，这个回答可笑至极，但从某种意义上说，这个答案再正确不过了。即使是笨蛋，如果情商比别人高，职业上的表现也必然胜出一筹，他的命运自然会大为改观。许多证据显示，情商较高的人在人生各个领域都占尽优势，无论是谈恋爱、人际关系，还是在主宰个人命运等方面，其成功的机会都比较大。

此外，情商高的人生活更有效率，更易获得满足，更能运用自己的智慧获取丰硕的成果。反之，不能驾驭自己情感的人，内心激烈的冲突削弱了他们本应集中于工作的实际能力和思考能力。也就是说，情商的高低可决定一个人其他能力（包括智力）能否发挥到极致，从而决定他有多大的成就。

人类在关于怎样才能成功的问题上，从来不曾停止过探索的脚步。经常看电影的人一定都会记得《阿甘正传》，这是一部好莱坞大片，男主角汤姆·汉克斯更是凭借它而一举夺得奥斯卡小金人。

那么汉克斯在片中饰演的角色是怎样的呢？为何这部影片至今还常常为人们所津津乐道？影片中的男主角名叫 Forrest Gump，他是一个有点行动不便的男孩，准确点说是有点残疾。然而更不幸的事情是他的母亲到处为他找学校，却没有学校愿意接收他，原因在于他的智商被告知只有 70 分——一个远低于正常人的分数。但是阿甘后来的表现让我们每位观众都为之感动。他凭借着执著、善良、守信、勇敢的个性，一度成为美国人民心中的英雄。

影片向我们展示了这样一个道理：情商的高低与人生的成就不是直接划等号！阿甘重情重义、执著乐观的个性，是他成功的重要能量，这便是来自于情商的魅力。

众多实例证明：高智商者不一定取得成功。智商的高低与一个人成就的必然联系一再受到质疑。情商对人的成功有着至关重要的作用。在

许多领域卓有成就的人中，有相当一部分在学校里被认为智商并不高，但他们充分发挥了他们的情商，最终获得了成功。

海斯是一位学问高深的学者，曾获得世界一流学府斯坦福大学的博士学位。他有过这样一段令他深思的往事：

我从前在部队服役的时候，做过一个智商测试，测试的结果是我获得了160分，是基地里得分最高的。我认识一位汽车修理工，我估计他如果参加智商测试，分数大概仅仅是人类智力的平均分——90分而已，所以我理所当然地认为我远比他聪明。然而，每当我的汽车出毛病，我又不得不去找这个低智商的人来解决问题。

有一次，他从引擎上抬起头来，对我说：“博士，有一个聋哑人到五金店买钉子，他把左手食指和拇指并拢放在柜台上，右手做了几次敲打的动作，店员拿了一把锤子给他，他摇摇头。店员注意到了他左手并拢的拇指和食指，于是给他拿来了钉子，这回聋哑人满意了。那么，博士，我来考考你，接着又来了一个瞎子，他想买剪刀，你说他该怎么表示呢？”

我伸出食指和中指，做了几次剪的动作。修理工哈哈大笑：“你这个笨蛋！他当然是用嘴说啦！”接着，他得意地说：“我知道你肯定会上当的。”

“为什么？”我大吃一惊。

“因为你受的教育太多了！”

他的话尽管让我有点不快，但我不得不承认他说出了一个事实。智商高能说明什么呢？也许说明我善于做某种类型的测试题，而出题者的思维方式和我很接近，仅此而已。

心理学家霍华·嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”许多材料显示，情商较高的人在人生各个领域都占尽优势，无论是谈恋爱，还是人际关系，其成功的机会都比较大，所以说聪明的人未必就是成功的人。

## 情商高低决定人生成败

1995年10月，美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究成果介绍给大众，该书也迅速成为世界范围内的畅销书。随着人类对自身能力认识的深入，越来越多的人认识到在激烈的社会竞争中，情商的高低已经成为人生成败的关键。

青岛港以前只是一个无名小港，港口的新任掌舵人常德传紧跟时代步伐，发展集装箱装卸码头后，港口依然为没有充足货源而发愁。然而一次灾难给他带来了重大转机。

1995年1月17日，日本阪神发生大地震，整个大阪码头陷于瘫痪。此时，受损失最大的是拥有大量国际货源的中国远洋运输集团。因为大阪是中远集团的一个重要中转站，而现在船进不了港，导致运货拖期，就意味着要向货主赔偿大笔外汇。就在这时，具有全球化意识的常德传机敏地意识到：中远此时一定急于寻找新的中转站，青岛港的机会来了！

于是，他当即给中远集团发了电报，一方面是对中远的损失表示慰问，更主要的是向中远提出了将中转站由日本移至青岛的建议，并一再表示：无论中远方面有什么困难，青岛港都帮它解决！同时，常德传带病连夜赶往北京。

时任中远总裁的陈忠表正在与其他中远高层召开紧急会议。常德传就一直坐在会议室外等。会议开到午夜12点半，常德传就在外面等到午夜12点半。与陈忠表见面时，陈忠表一连提出17个要求，常德传马上表示：“你的困难就是我的困难，你提的任何条件我都答应。”

虽然中远也担心青岛港的硬件实力，但被常德传的执著追求与真诚所感动。于是，在次日晚饭前，中远与青岛港就此重大合作达成了共识。1995年2月2日，正值春节，一纸传真告知：第一条中远货船“高河”号即将到港。为此常德传放弃与家人团圆，船刚到港，常德传



马上带领有关人员亲自上船对全体船员进行慰问，并保证把因改线而耽误的时间给夺回来。当按时装卸完毕之后，常德传又亲自发电报给中远集团，告知一切进展。

通过这件事情，中远集团充分感受到青岛港的诚意与办事效率。于是，2月9日，万分满意的中远集团与青岛港正式签署了转运协议。青岛港自此一举成为国内第一家国际集装箱中转港。

常德传的传奇是高情商的表现。首先，他能及时意识到商机的到来，而且充分地利用这个商机把青岛港变成了国内第一家国际集装箱中转港。其次，在与中远集团合作的过程中，他很真诚，而且言出必行，这种高情商的表现打动了中远，为青岛港带来了新生。如果说智商测试的是你适宜从事什么工作，那么情商决定一个人能否成功。情商在成功的因素中所占的比重是不可忽视的。情商为人们开辟了一条事业成功的途径，它可以使人们摆脱过去只讲智商所造成的定论，人们完全可以通过自身的努力成为一个情商高手，从而改写自己的历史，走向成功的殿堂。

培根曾经说过：“读书的目的不在于它本身，而在于一种超乎书本之外的，只有通过细心观察才能够获得的处世智慧。”卡耐基也说：“一个人的成功，约有 15% 取决于知识和技术，85% 取决于沟通——发表自己的意见的能力和激发他人热忱的能力。”而这些能力都是情商作用的表现，同时也是一个走向成功的资本。

你的人生正如一辆全速行驶的列车，而你的情商为它提供足够的动力，决定它前行的方向。一个人事业上的成功，需要有正确的思想和理念的指引。真正具有建设性的精神力量，蕴藏在左右一生命运的情商中。每时每刻的精神行为，会对命运产生决定性的影响。

## 卓越从提升情商开始

凯文·米勒小时候学习成绩不好，高中毕业时靠着体育方面的才能，才勉强进入芝加哥大学学习。许多年后，在他公开的日记中有这样