

肯耐珂萨情商系列

THE
STUDENT EQ
EDGE

学生情商 优势

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND YOUR ACADEMIC AND PERSONAL SUCCESS

[美] 史蒂文·J·斯坦 (Steven J. Stein) 霍华德·E·布克 (Howard E. Book) 克罗尔·卡诺伊 (Korrel Kanoy) 著
李仁根 译 曹萍 付豫波 审校



中国工信出版集团



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

肯耐珂萨情商系列

THE
STUDENT EQ
EDGE

学生情商 优势

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND YOUR ACADEMIC AND SUCCESS

[美] 史蒂文·J·斯坦 (Steven J. Stein) 霍华德·E·布克 (Howard E. Book) 克罗尔·卡诺伊 (Korrel Kanoy) 著
李仁根 译 曹萍 付豫波 审校

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

The Student EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Academic and Personal Success

ISBN: 978-1118094594

Copyright © 2013 John Wiley & Sons, Inc.

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Limited. No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of John Wiley & Sons, Limited.

Simplified Chinese translation edition copyrights © 2016 by Century Wave Culture Development Co-PHEI.

Copies of this book sold without a Wiley sticker on the cover are unauthorized and illegal.

本书中文简体字版经由 John Wiley & Sons, Limited. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2014-1830

图书在版编目(CIP)数据

学生情商优势 / (美) 斯坦 (Stein, S.J.), (美) 布克 (Book, H.E.), (美) 卡诺伊 (Kanoy, K.) 著; 李仁根译. —北京: 电子工业出版社, 2016.6

书名原文: The Student EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Academic and Personal Success
ISBN 978-7-121-28838-8

I. ①学… II. ①斯… ②布… ③卡… ④李… III. ①情商—能力培养—青少年读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 105535 号

责任编辑: 吴亚芬

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

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: 720×1000 1/16 印张: 15.25 字数: 256 千字

版 次: 2016 年 6 月第 1 版

印 次: 2016 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 39.00 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, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: (010) 88254199, sjb@phei.com.cn。



目录

第 1 部分 简 介	1
第 1 章 情商初探	3
第 2 章 课程满员和 ABCDE 模型	20
第 2 部分 自我认识维度	31
第 3 章 情绪自觉	33
第 4 章 自我肯定	42
第 5 章 自我实现	50
第 3 部分 自我表达维度	59
第 6 章 情绪表达	61
第 7 章 独立	69
第 8 章 坚定直率	77

第4部分 人际维度	89
第9章 人际关系	91
第10章 同理心	98
第11章 社会责任	107
第5部分 决策维度	117
第12章 现实判断	119
第13章 问题解决	125
第14章 冲动控制	134
第6部分 压力管理维度	143
第15章 灵活	145
第16章 抗压	153
第17章 乐观	163
第7部分 整体幸福感	171
第18章 快乐	173
第8部分 总述	183
第19章 情商与学生成功	184
第20章 情商与事业成功	194
第21章 EQ对领导力的影响	219
第22章 情商、生活方式、健康和人际关系	228
第23章 接下来是什么	235

Part 1

第1部分 简介

乔伊是个书呆子，可是他缺少某些关键能力，使他总得不到应得的分数。首先，他不喜欢向别人寻求帮助，从不去弄明白自己不懂的作业。其次，他总是低估完成课题所需的时间，因此他时常在该交作业的头一天晚上才急忙完成作业。最后，他非常没有耐心，遇到不会做的题很快就放弃了。

随着年龄的增长，耐心的缺乏影响了乔伊的生活。因为超速，他的驾照在拿到一年后便被吊销了。填报大学时，他只选择了一所学校，仅仅是因为他听说这所大学有许多的聚会。但是，这所学校的录取标准很高，乔伊落榜了。他只能匆忙申请进了一所他并不喜欢的大学。乔伊面临的所有困难都源自情商的缺乏。

1995 年出版的丹尼尔·戈尔曼所著的《情商: 为什么情商比智商更重要》使人们对情商在生活中发挥的作用产生了巨大兴趣。戈尔曼总结了多年对心理职能和人际能力的研究, 并用完整的、易于理解的方法向读者提出了他自己的看法。此书出版后, 读者的反响极为热烈。这些所谓的软技能, 在很大程度上决定我们成功与否, 它们终于被挖掘出来, 受到主流人群(教育工作者、商务人士和媒体等)的重视。



第 1 章

情商初探

情商既不是一种时尚或流行趋势，也不像许多人以为的那样是一种新鲜事物。之所以觉得它新奇，是因为这一概念，在 20 世纪一味强调“硬数据”和理性主义的浪潮中，被边缘化了。只有在现在，在 21 世纪，社会科学才赶上时代，慢慢地开始理解个性、情绪、认知和行为，而这些在以前都被认为无法确定、衡量和完全理解。现在，人们越来越认识到，它们在学习、工作和日常生活中的重要性。良好的人际关系和应对策略决定我们在人类活动的方方面面是否成功，这包括父母跟小孩一开始建立关系和老师让学生发挥出他们最好的一面。

实际上，情商的一次突破性进展是在 20 世纪 80 年代，在美国出生的以色列心理学家鲁文·巴昂（1988）开始了这方面的研究。他对一些基本问题产生了疑惑：为什么有些人拥有健康的情绪？为什么有些人更容易建立成功的关系？最重要的是，为什么有些天资聪慧的人在生活很失败，而一些资质平平的人却脱颖而出？1985 年，巴昂觉得找到了部分答案，即因为情商（EQ）——情商的提出参照了一直以来用于衡量认知能力或推理能力的标准，即智商（IQ）。

情商（也叫作情感智商）究竟是由什么构成的呢？我们现在所用的情商定义，是根据巴昂早期对情商的定义（1997）修正而来的，即“影响人们了解和表达自己、建立和维护社会关系、应对挑战、有效和有意义地使用情绪信息的一系列情绪能

力和社交能力”(MHS公司, 2011)。从我们的自信程度到有建设性而非破坏性地表达情绪的能力, 到发展成功关系的能力, 到站起来争取自己合法权益的能力, 到设立和实现目标的能力, 再到应对压力的能力, 这些都包括在情商里面了。

情商大爆炸

是什么让情商风靡世界呢? 首先, 人们非常兴奋, 因为他们确认了一直以来凭直觉感受到的事情——有些智商外的因素, 在成功的道路上至少像智商一样重要。实际上, 人们可以这样看: 为了利用我们的智力并最大限度地运用它, 我们首先要具备良好的情商。为什么呢? 因为不管我们有多聪明, 如果行为举止粗俗无礼, 导致他人反感, 或者不知道如何展示自己, 或者有一点点压力就放弃, 那么没人会一直在那儿等着看我们的高智商。总有一天——希望是早来而不是晚来——我们在学校将像测试智商那样频繁地测试情商。

其次, 不论你是青少年、成人或祖父母级别的老年人, 情商都可以为你指引面对生活挑战的方向。还记得乔伊吗? 他因缺乏情商能力而影响了自己的学业成绩, 也使他在少年时代做出了错误决策。乔伊更容易不计后果地冒不必要的风险、更容易冲动, 结果往往是给自己惹上一身麻烦。在选择大学时, 他错误地估计了自己的能力, 最后只能进入那个他并不喜欢的大学就读。

情商是快乐和幸福的基本要素, 影响着你的交际能力以及成功地与人相处的能力。例如, 苏珊的情商能力帮助她建立了亲密无间的友谊。她善于倾听, 努力了解他人, 并让他人了解自己。她还擅长团队活动, 并时常被推选为队长。苏珊在人际交往方面的成功, 让她感到十分快乐。即使生活中遇到不如意, 有了朋友的支持, 苏珊依然能够积极地面对。

虽然不是所有的学生都会有像乔伊和苏珊这样极端的结果, 但我们大家都会在这两个极端之间。有些人更容易驾驭自己的情绪和行为。不过, 好在我们都可以通过学习提高自己在这方面的能力。

像苏珊这样的年轻人在职场上最有可能被推选为领导。为什么? 因为在职场上, 工作的许多方面都需要与他人高效合作。人们喜欢的领导者懂得如何去激发成员的积极性, 从而有更高的产出。上级领导会注意到那些专业人员, 他们要能

很好地解决问题、有清晰的目标、在项目中完成自己的任务。拥有积极态度和快乐性情的同事能提高整个团队的士气，与其他同事的相处也会变得更加融洽。所以，随着年龄的增长，在学习更多的知识和发展自己时，要注意发展情商能力和增长知识一样重要。

● 重新定义智商、成就和成功

许多人还记得当年班上最聪明的那个人——班中的尖子生，那个成绩永远是 A，似乎一路直线走向成功的佼佼者。他们中的一些人在成年后取得了非常瞩目的成就，然而，另一些则不然。

现在想想其他同学，猜猜哪些人现在取得了成功。也许他们创办并领导着自己的公司，或者在他们社区中成为杰出的、受人尊敬的领袖。这些职场上的未来明星正在学校球队里提高自己的团队协作能力；通过当好一个兴趣协会的会长在学习如何领导一个多元文化的团队；或者参与许多的社区活动获取了更好的同理心。然而，他们的成绩不一定是 A，因为情商和智商是两码事。

现在很多人都知道，并不是每个人的天分都适合大部分学校衡量成就的模式。在过去和今天，有许多头脑聪明、成就卓著的人在上学时表现不佳，有些人甚至退了学。这包括比尔·盖茨、美国宇航员及参议员约翰·格伦和乌比·戈德堡等。尽管有这么多名人实例，还有许多研究结果（将在第 19 ~ 22 章中看到），公众依然相信在学校成功等于在生活中的成功，或者至少在工作岗位上的成功。然而这个观念被颠覆了，因为有些学校已经开始迎接挑战，开设情商课程了。

什么是成功

我们不如将成功定义为设置并达到个人生活和职业目标的能力，无论目标是什么。这听上去简单，但实则不然。个人对于成功的解释会很自然地随着时间的推移而变化。我们需要不同的东西，追求不同的目标，只是因为我们在变老，在积累生活经验，承担更大、更多的责任。我们在某个特定的时刻最想做的是什么？或许是进入最有名的大学学习并毕业，或许是取得傲人的成绩，或许是成为校队

明星或著名的钢琴家，又或许是谈一场甜蜜的恋爱。可能我们身患重病，其他的一切都不再重要，只要生存下来就是取得了成功。这就是我们所谓的简单定义。但大多数人都同意，我们人生的目标就是按照我们自己的定义（或者自己可以接受的定义）在各种情境下取得成功。

静下心来想想你的朋友和家庭成员，或是你的同学、老师或在日常生活的各种场景中遇到的人，你认为谁最成功？谁的生活最幸福美满？会是那些智商超乎常人、职位更高、收入最高的人吗？更有可能是那些具备其他品质或技能的人，他们有能力得到自己想要的东西。也有一些身居高位的人，如公司的 CEO，在那个职位上并没有取得成功。

为什么 CEO 会失败

1999 年 6 月 21 日，《财富》杂志在卷首刊登了一篇文章，作者拉姆·查兰和杰弗里·科尔文指出，失败的 CEO 把企业的战略放在公司员工的前面。成功的 CEO 并不是因为他在企业战略计划上或财务方面上表现出色，成就他的正是出众的情商能力。他们展示出正直、在识人用人上的聪颖，高效的沟通能力，建立互信的行为。

20 世纪 90 年代末，一家大型公司的 CEO 在掌权后不久被解雇。而他已经为这个职位准备了多年。尽管这位 CEO 是出色的会计和首屈一指的战略家，但他缺乏人际交往的能力。他的傲慢疏远了公司员工，而他用来开除某位公司高管的方式让董事会感到尴尬，而他的策略——尤其在一家自称是对员工友好的公司里——看来是冷酷苛刻和贪婪。

保·魏安德是宾夕法尼亚州一个领导力发展项目的 CEO，《快公司》杂志曾刊载过他的工作经历，那一年也是他的职业转折期（1999）。他本已写好了辞职信，但他又重新审视了自己，最后悟出，出色的领导力来源于自我察觉：知道你是谁，并知道自己的价值在哪里。他着重加强了自己的沟通能力、自我展示和倾听能力——这些与战略计划或财务预算毫不沾边，都是情商能力。魏安德认识到自我察觉的重要性源于管理大师彼得·德鲁克的《21 世纪的管理挑战》一书。书中提到自我察觉能力和建立双方满意的关系的能力是有效的管理

基石。

商界公认，新上任的 CEO 有 90 天的时间建立自我形象。新来的 CEO，首先要有董事局的支持，要走出去和员工面对面地召开会议；阐述自己的愿景并寻求各层面员工的建议；介绍公司的新目标，并找出妨碍实现这一目标的障碍；还要随身带着活页本，认真地做很多笔记；有坏消息时要亲自去迅速地发布以杜绝无休无止的猜忌；与各级政府适当地保持好关系，确保必要时能得到政府支持；给新闻媒体提供方便，并拥有开放的心态。

你可以看到，以上活动并没有涉及资产评估、战略计划或财务分析，或者集中于公司赢利。相反，每个活动都依赖——实际上也是组成了——情商：倾听并理解周围人的意见，进行有意义的对话，发展信任关系，与利益相关的人建立良好的人际关系。

最优秀和最差劲的老师

这个例子来源于你真实生活的世界。现在静下心来想想，你所遇到过的最差劲的老师、教练或主管——那些让你第二天不想再去上学、训练或上班的人。这个人让你——或者差点让你——想休学、退队、不再上钢琴课或辞职。请写下他们让你觉得难以忍受的六七个特征。

现在想想你遇到的最优秀的老师、教练或主管——你从师于他们，他们了解你并让你不断提升自己。在同一张纸上，列出六七个属于他们的特征。恶魔的令人无法忍受的特质是缺乏课程知识、运动知识，还是财务预算技能？我们敢打赌，都不是。我们想这位老师、教练或主管让人难以忍受的特质并不是因为智商有限，而恰恰是情商存在缺陷。你可以这样识别。如果你写下这样的特质——“冲我吼叫”、“不在乎我的意见”、“不知道我的名字”、“毫不在意我是否理解了说明”或者“常常很消极”，那么你写下了一个低情商人的特征。

至于那个你愿意为之“赴汤蹈火”的老师、教练或主管，你对他的忠诚不是建立在对方的高智商基础上，而是基于他的高情商。情商高的老师、教练或主管会认真聆听你的想法，关心你的个人成长和发展，为你制定远大的目标并冷静又清楚地和你交流（然后又给予你必要的支持帮助你实现目标），创造一个正能量

的氛围，等等。

● 智商与情商有什么不同

简单地说，智商是用来衡量一个人的认知、分析、逻辑和推理能力的，因此与语言表达、空间思维、视觉、数理等技能相关。智商测量的是我们对于这些活动的准备程度：学习新鲜事物、专注于任务和练习、记住和回忆客观信息、进行推理的过程、处理数字信息、抽象思维和分析性思维、应用已学的知识来解决问题。如果你的智商很高（平均分为 100 分），你就可以在各项测试中大获全胜，（顺理成章地）在智商测验中得到高分。

这当然不错，甚至太棒了！不过谁都认识一两个虽有高若云端的智商测验分数，却把自己的个人生活、学习生活或职业生活搞得一团糟的人。他们与人交恶，对于成功遥遥无期，却往往不知道原因何在。

最可能的原因是他们情商极度低下。许多人将情商等同于街头智慧或生活常识，然而 EQ 远比这些广泛得多。它既与我们客观评价自己优势的能力有关，也与客观地看待并挑战自己的缺陷、错误的假设、无知的偏见、鼠目寸光或自毁前程的信念等能力有关。情商还包括正确面对事实，有效解决问题，克制给我们自己制造麻烦的冲动情绪的能力。高情商的人善于捕捉他人的想法和需求，并找到他们的强项和弱点，从而与他们进行高效的团队合作。高情商的人不会在面对压力时乱了阵脚，而是会给自己设定合理有意义的目标并实现它。他们让人参与、充满正能量，是大家都喜欢与之一共事的人。

认知智商准确地说是指注意和计划、组织材料、有效地使用语言，以及理解、摄取、解读现实的能力。智商本质上是对一个人信息库的测量，包括这个人的记忆、掌握词汇、计算和掌握空间关系的能力。其中一些能力显然对生活中的成功非常有用，因此情商的反对者认为情商的赞同者是要取代智商或否认智商的重要性，完全是错误的。但光凭智商不会也不能预测人在生活或工作中是否成功，这依旧是事实。几项研究（巴昂，1997，2004；巴昂，汉德雷和方德，2005；汉德雷，1997，茹德曼和巴昂，2003）表明，情商的高低可以解释工作绩效差异的 30%。

瓦格纳（1997）的元分析研究表明，认知智商能解释工作绩效差异的6%。这些研究表明，影响工作绩效的因素中，情商所起的作用大于智商，尤其在某些职业中。探讨智商和情商对特定职业成功的预测性的研究者发现3个最有效的预测因子与情商有关，然后是智商，接下来是与情商有关的另3个预测因子。

百万富翁的EQ和IQ

畅销书作家托马斯·史丹利在《谁是下一个百万富翁》一书中谈到一项针对美国733名百万富翁的调查结果。调查要求这些百万富翁从30个选项中选出对他们成功影响最大的因素，结果排在前5位的是：

- 对所有人以诚相待。
- 严格自律。
- 与他人和睦相处。
- 得到配偶的大力支持。
- 比大多数人更努力地工作。

这5项都是情商的表现。你也许会疑惑，配偶的支持和情商有什么联系。其实，良好的婚姻关系在很大程度上都受到情商的影响，正像在最后几章中所展示的一样。

认知智商（IQ）只排在第21位，而且只得到20%的百万富翁认可。实际上，如果不将百万富翁中的律师和医生计算在内，这个比例会更低。至于与智商密切相关的SAT成绩，百万富翁的平均分是1190分，虽然高于平均分，但还达不到名牌大学的水准。那么，各科平均成绩呢？满分4分，他们才得了2.92分。

智商是固定的，情商是可以培养的

认知智商（IQ）和情绪智商（EQ）的另一个显著不同是，IQ几乎不变。IQ在一个人17岁时达到高峰，整个成年阶段都保持不变，到老年时衰减。但情商并不是固定的。跟IQ一样，EQ测量也以100分为平均分数，大多数人的测量值在70～130分。在对加拿大和美国的近4000人进行的一项调查中发现，情商（可以从低于70分到高于130分）从平均95.3分（当年龄为十七八岁时）逐渐增加

到 60 多岁时的平均 102.7 分，如图 1.1 所示（MHS 公司，2011）。

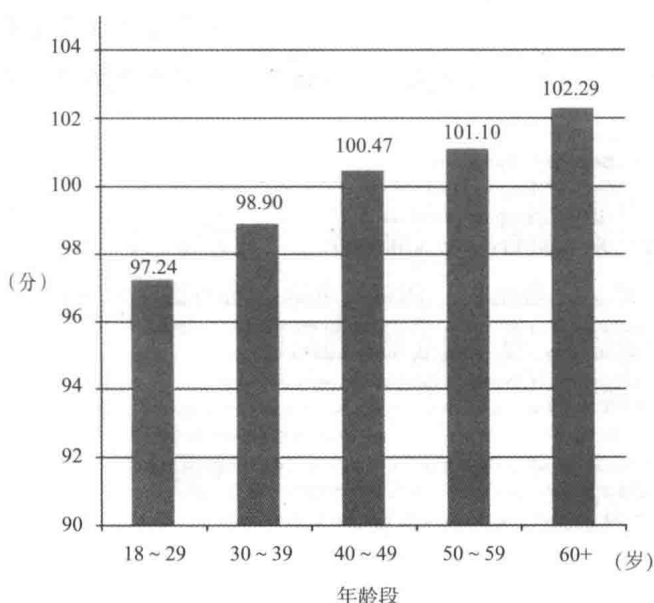


图 1.1 EQ-i 2.0 得分与年龄的关系

现在你已经明白了智商和情商的主要不同，还有一两个错误的观点需要澄清。举例来说，有人一直将情商混同于其他社会心理学概念，这体现在其他测试和对人类潜力的调查中。要知道情商有什么特殊之处，就需要了解情商不是什么。

情商不是什么

首先，情商不是学术商或其他成就。成就与各种表现、绩效有关，就像学校里的成绩单。它也不是职业兴趣。职业兴趣侧重于一个人对某个特定职业的本能倾向或偏好。职业测试也许能告诉你，比如你喜欢需要照顾他人情感能力的工作，如心理学、社会工作、牧师或咨询。

情商也不是个性。个性是指一系列独特的特质，这些特质形成一个人特有的、持久的、稳定的思考方式、感受方式和做事方式。可以把一个人的个性看成他看待世界的方式，或者对“他究竟是怎样一个人”这个问题的简要回答。答案也许是“他很害羞但很有想法，是个非常直率的人”，或者“她看上去有些安静，不

过一旦熟悉起来，就会发现她很有幽默感”。

个性是最容易和情商混淆的概念，但它们有两个很大的不同。像智商一样，构成个性的特质是比较固定的。如果我们本身比较正直、内向、忠诚，就不会变化很大，尤其当我们年龄较大时。所以，人们会被太整齐地分类，如分为A型性格（爱挑剔且易怒）和B型性格（放松的、没有什么雄心）。但这样会使人们觉得在命运面前无能为力。而另一方面，情商重行为和技能——这些因素总是可以改变的，特别是当我们意识到哪些行为和技能可以有助于我们成功时，就会有意识地进行改变。通过练习，就算性格内向、做事谨慎（性格特征）的人也可以变得自信。与智商不同，情商是由短期、技巧性的能力构成的，可以根据情况需要启动。因此，情商的一个个组成部分，都可以通过训练、辅导、经验的积累而得到提升。

● 大脑中的哪个部位支配情商

尽管在大脑中很可能没有一个专门部位支配情商，但我们知道是哪些部分在起作用。神经学家达马西奥（1994）提出，大脑中存在一个名为“体细胞标记”的神经元，而大多数情商行为都与这一区域有关。

达马西奥提出，大脑当中许多区域都与情商存在着或多或少的关系，如前额叶皮层、头顶和扣带回区域，以及杏仁核和脑岛。通过观察大脑这些区域受到损伤的人群发现，他们在表达情绪及社交方面都存在障碍。例如，他们去感知他人的情绪和社交信号有困难（达马西奥，1994）。

沃尔特里德陆军研究所（Walter Reed Army Institute of Research）及哈佛大学医学院附属麦克莱恩医院（McLean Hospital）利用脑成像技术对正常被试者进行研究分析，进一步了解情感的运作。研究员威廉·吉尔格和狄波拉·优格伦托德测试了16名青少年。他们之所以选择青少年作为测试对象，是因为这一阶段是情感和社交能力成熟的关键时期。这些青少年在面对一系列恐怖面孔时，每位受试者的脑电波都要接受功能磁共振成像（fMRI）的监测扫描。

研究员从这一实验中发现了情商测试分数与大脑活动存在密切联系，尤其情

商得分与小脑及视觉皮质的活动关系更是密不可分。实验还发现，受到情感刺激时，体细胞标记循环内的神经传导率与 EQ-i 测试结果成反比。以下摘录了他们的实验总结中的一段见容：

当学生在面对恐怖面孔时，情商高的青少年的小脑及视觉皮质的活动越为频繁，而与情绪相关的脑边缘区域和副边缘区域，如脑岛、扣带皮层、腹内侧前额叶、杏仁核、海马回和副海马回的活动相对较少。这些发现表明，青少年的情商可能增强这些关键情感处理组织的神经反应效率，由此可能降低体细胞标记循环内部的情感挑衅，这种反应被认为在决策时能调解体细胞和认知能力。

有趣的是，与情商相关的大脑区域，与激发大部分认知智商的领域完全不同。

另一项关于情商和大脑关系的实验，与颞叶切除手术有关。这是针对药物治疗无效的癫痫患者的一项手术。实验由加拿大达尔豪斯大学的高鲁克和麦克格伦（2007）共同完成。两位研究员对 38 位接受过该手术的患者进行了测试。

实验发现，手术过后，患者情商能力测试分数发生了变化。得分的高低与社会心理调整程度有关。情商能力测试得分较高的人，会更配合手术后的治疗。然而，情商测试结果并未因接受手术的脑侧不同而受到影响（高鲁克和麦格隆，2007）。

● 情商是由什么组成的

鲁文·巴昂最初开发衡量情商的模型时，将其分为五大维度和 16 个子成分。MHS 公司的团队根据有关情商的最新研究成果和理论，对模型做了部分修订，开发了 EQ-i 2.0，如图 1.2 所示（MHS 公司，2011）。