

赵春生\著

情商背后的秘密

借力

情商的实质是解决借力问题，
是靠自己本事吃饭，
还是靠别人本事吃饭的问题。

中国商业出版社

借力

情商背后的
秘密

赵春生 / 著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

借力：情商背后的秘密 / 赵春生著. —北京：中国商业出版社，2011.5

ISBN 978-7-5044-7312-7

I. ①借… II. ①赵… 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093446号

责任编辑 张超美

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京顶佳世纪印刷有限公司印刷

*

880×1230毫米 32开 6.5印张 160千字

2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

定价：38.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

Our emotions provide information about the world around us. Sadness often reflects a loss of something we had; anger reflects an act by someone else that we find frustrating or unjust, and happiness reflects a harmonious relationship with others.

Emotional intelligence involves the ability to reason about such emotions and the information they convey, as well as the possibility that emotions may promote thought.

We now know that emotional intelligence improves people's relationships at home and at work to a modest degree.

Acquiring knowledge about emotions may well enable people to reap these advantages.

—John D. Mayer, Beijing China, 10 June 2011.

情绪可以将周围世界的信息带给我们，例如悲伤通常反映了我们对曾经拥有的事物的丧失；愤怒反映了他人持有让我们受挫的或对我们不公正的行为；而快乐则反映了与他人之间和谐的关系。

情绪智力包括了对这些情绪以及它们所传达的信息的推理能力，以及情绪对思维的潜在促进。

我们现在还知道，情绪智力可以帮助人们改善在工作生活中的人际关系。

总之，获得情绪方面的知识可能帮助人们在上述方面获益。

——约翰·梅耶 2011年6月10日于中国，北京



情商理论的缔造者之一 John D. Mayer (约翰·梅耶) 与作者赵春生在一起。



▲ 赵春生在北京大学百年讲堂发表演讲。

序 |

我在人力资源和社会保障部儿童情商导师认证的专场培训中有幸结识了赵春生董事长，在培训开课之初，我就对赵董事长让全体员工参加系统、专业的儿童情商认证培训做法非常钦佩。他是目前国内唯一率先要求员工持证上岗从事儿童情商工作的企业领导人，他的远见卓识也在一定程度上体现出了自身具有高情商的素质特点。

决定一个人成功与否最重要的因素是什么？也许很多人会回答是智商、受教育程度、机遇、家庭背景等等。然而“促使一个人成功的要素中，智商的作用只占20%，而情商等非智力因素的作用却达80%”。这是哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼在其《情绪智力》一书中提到的主要观点。情商在人生成功中所起的重要作用正被越来越多的人所接受，因此，情商概念也逐渐被人们所熟悉和接纳，现在更是被人们津津乐道，成为人们茶余饭后热衷谈论的话题。情商 (Emotional Quotient, EQ) 是情绪智力 (Emotional Intelligence, EI) 的一种通俗、大众化的说法，但是严格来说，目前还不是心理学的界定。相对于智商百

余年的研究历史，情商研究正处于初步的探索阶段。许多观点和看法目前无法形成定论，这需要经过日后的研究和实践来证实。

《借力——情商背后的秘密》一书探知了情商的七种能力、提出了借力的四个阶梯，引用了实际工作和生活中的一些案例深入浅出地对情商概念进行了诠释，让人感到视角新颖，很富启发性。

也感谢赵春生董事长以蝴蝶为素材和媒介，向大众传播情商知识，在另一个层面帮助促进儿童心理健康教育知识的普及工作。希望广大读者阅读此书后“借力”情商，获得人生更辉煌的成功。

中国心理学会 心理学普及工作委员会主任

梅建

2011年5月26日

目录 contents

序 /V

第一部分 走近情商

认知情商 /2

从奶奶打地说起 /2

揭开情商的面纱 /6

情商智商的二重奏 /9

有“情”者，事更成 /14

运用情商掌握所罗门王的宝藏 /18

好风凭借力，送你上青云 /20

第二部分 情商的重要作用

情商的作用 /23

智商诚可贵，情商价更高 /23

将不满转化为有效的批评 /24

创建和谐的氛围 /27

建立信赖感，并赢得更多的支持与帮助 /31

第三部分 探知情商的7种能力

移情 /35

情绪跑了，一身轻松 /37

我懂你所想 /39

做出明智的决定，对那些感觉做出回应 /40

移情可以拥有同理心，并得到同情 /42

移情的方式 /44

习惯能够影响移情作用 /48

自信 /50

自信是成功的第一秘诀 /51

自信从哪里来 /54

撑起信心 /55

学着幽默一把 /58

诚实 /59

诚实是人品定位的重要指标 /59

诚实，是信任的源泉 /60

要诚实，因为谎言迟早都会被拆穿的 /64

诚实，家长需身教 /67

影响力 /71

拥有影响力，从培养品德开始 /72

拥有影响力，从培养格局开始 /75

拥有影响力，从关注他人、帮助他人开始 /79

适应能力 /83

一个人幸运的前提是改变自己 /83

用勇气来改变可以改变的事情 /87

用胸怀来接受不可以改变的事情 /89

从小学着适应社会 /90

团队意识 /93

从“三人成虫”的怪现象说起 /93

团队的神奇力量 /97

没有完美的个人，只有完美的团队 /102

乐观主义 /106

积极的心态像太阳 /107

从失败者到乐天派 /109

培养笑容，保持乐观 /112

第四部分 借力的4个阶梯

增强认知 /118

人贵有自知之明 /118

认知别人 /122

认知是借力的必修课 /128

建立信赖感 /130

做好充分准备 /131

学会赞美对方 /132

选择双方都喜欢的话题 /136

适当掌握常用话术 /138

学会运用肢体语言 /139

学会倾听 /140

记住对方的名字 /143

有幽默感 /145

背后说好话 /147

巧妙利用短信 /149

了解需求，呈现价值 /151

最亲密的关系却找不到交集 /151

成长中的需求，成长着的需求 /155

把需求作为突破口，呈现价值 /160

怎样应对不同意见 /164

有异议说明有需求 /164

不感兴趣说明不曾拥有 /165

抓住拒绝带来的机会 /168

第五部分 借情商之力

借力支点，撬动地球 /178


借力第三方，“家”和万事兴 /178

借情商，轻松愉快达到目标 /183

借力是一种智慧 /186

情商教育，让孩子大不一样 /195

后记 /197



第一部分

走近情商

从奶奶打地说起

大人是如何教孩子的？很多父母在孩子出生后不久就开始工作，把年龄还很小的孩子交给爷爷、奶奶或者姥姥、姥爷照看。孩子学走路的时候，如果不能及时扶住，会经常摔倒。磕疼了就会哭，老人不愿意看到孩子哭，就赶紧哄他：“乖孙子不哭，不哭哦——”孩子不听，还哭。这时候老人就抄起笤帚疙瘩开始打地，边打地边说：“让你磕着我孙子，打你！”孩子这时候就“豁然开朗”了：“原来摔倒不是我的原因，是地的原因。”孩子渐渐不哭了。老人一看这招奏效，下次摔倒了还继续打地。久而久之，孩子就学会了推脱责任，一遇到问题，第一反应就是“这不是我的错”、“那不怪我，是他的原因”、“要是他不这么做，肯定不会惹来麻烦”。这种推卸责任的观念从小就植入到孩子内心深处，为他日后的不负责任埋下了伏笔。

这种情景对于大多数成人来说都很熟悉吧？回忆小时候，长

辈们不就是这么做的嘛！等孩子长大步入社会，“奶奶打地”的影响开始集中爆发：在工作单位很难适应独立生活，与领导和同事的关系紧张，吃不得苦、受不得累，心理承受能力差，好大喜功，不负责任……遇到别人的批评或指责就受不了，把所有的原因都归结于别人身上，认为自己都是对的，是别人不理解自己，因而一有冲突要么大打出手，要么选择自闭，不愿与人沟通。

现在社会上的“啃老族”现象也有同样的根源。“啃老族”多为80后、90后，他们从小就受父母的细心呵护，在掌心中长大，无论要什么父母都千方百计满足；他们每天接受来自各处的赞美，享受来自整个大家庭的保护。一旦迈入社会，外部压力大了，也没人捧了，“80后”不想加班，“90后”不想上班。“太痛苦了，还不如在家呆着，有我爸我妈就行了。”一遇到事情，孩子不知如何是好，于是选择逃避，社会上也就多了一个新族群——“啃老族”。

一些家长不停地在抱怨自己的孩子迷恋网络游戏，其实并不是游戏本身有那么大魔力，而是孩子的心灵太空虚，在那个虚拟的世界中他可以找到精神寄托。不应该苛责孩子，因为他本质不坏，只是没有受到正确的引导。为什么他跟人沟通起来不行，对着一台电脑却劲头十足？“万般皆下品，唯有读书高”，只要你学习好，其他什么都好说，如果学习不好就开始批评，批评不行就责骂，责骂不行就打，单打不行就混合双打。这种教育方式让孩子感到极其不安，找不到自信。到哪里去找安全感、成就感？网游。

家长应该反思了！孩子的学习从一出生下来就已经开始了，他的第一任老师就是父母。父母每时每刻都在向孩子传递着一些信息，事情该怎么做，应该怎样去为人处事。作为父母，如果你的

观念本身就存在偏差，或许你自己并没有发觉，但是你已经不知不觉中以“爱”的名义将孩子给毁掉了。其实没有不行的孩子，只有不幸的孩子，因为在成长的过程中，他接受了不幸的教育。比如唉声叹气就是一种坏习惯，抱怨也是一种不好的习惯。家长经常在孩子面前唉声叹气，不仅影响了孩子的情绪，而且孩子也就自然而然地学会了。还有一些家长不注意自己的言行，经常在孩子面前撒谎，本来在家打牌呢，却在接到领导或同事电话的时候说自己在开会，这种教育环境下，孩子学不会撒谎也不太可能了。美国的桃乐丝·诺帝女士有一段著名的言论《你给孩子什么样的环境》中是这么说的：

指责中长大的孩子，将来容易怨天尤人。
敌意中长大的孩子，将来容易好斗逞勇。
恐惧中长大的孩子，将来容易畏首畏尾。
怜悯中长大的孩子，将来容易自怨自艾。
嘲讽中长大的孩子，将来容易消极退缩。
嫉妒中长大的孩子，将来容易勾心斗角。
羞辱中长大的孩子，将来容易心怀内疚。
容忍中长大的孩子，将来必能极富耐性。
鼓励中长大的孩子，将来必能充满自信。
赞美中长大的孩子，将来必能心存感恩。
嘉许中长大的孩子，将来必能爱人爱己。
接纳中长大的孩子，将来必能心胸广大。
认同中长大的孩子，将来必能掌握目标。
分享中长大的孩子，将来必能慷慨大方。

诚实公平中长大的孩子，将来必能维护正义真理。

安定中长大的孩子，将来必能信任自己，信任他人。

友善中长大的孩子，将来必能对世界多一份关怀。

祥和长大的孩子，将来必能有平和的心境。

你的孩子是在何种环境下长大的呢？

很多家长去咨询心理老师，说孩子出现了这种问题、那种问题，说到最后哇哇大哭，委屈得不得了。“为了他，我好好的工作都不干了，他要什么我给什么，还想让我怎么着啊？”咨询师一问，发现根本不是孩子的问题，是家长本身出了问题。曾经对这些来咨询的父母做过一项调查：“在孩子刚出生的时候，你最希望孩子未来会怎么样？”所有父母的回答中都会包含两个词“健康、快乐”。对，所有的父母。那么是哪里出了问题？为什么越往后，随着孩子长大，父母的做法却背离了他们的“希望”呢？学奥数，学钢琴，补习英语，练习体操，好像孩子有一点点空闲时间就会落在别的孩子后头，为人父母者有没有考虑过孩子的感受，他真的快乐吗？

最近在网上出现了一个拥有近二万名成员的网络讨论小组——“父母皆祸害”，声称“父母都是害人的”。人们惊叹不已，为此展开了一项调查。经过调查发现，在“父母皆祸害”这个小组中，成员大都是80后、90后。好多孩子的情绪非常低落，还有好多孩子曾经实施过自杀行为。有近七成（69.6%）孩子坦言与父母有矛盾，其中59.7%的人和父母“存在代沟”，8.9%的人经常和父母发生冲突，1%的人和父母根本“无法沟通，水火不容”。从调查结果看，有近10%受访者是和父母有着较为严重的矛盾冲突的，

甚至选择了自杀。这样的数据说明了什么，难道不值得为人父母者深思吗？

孩子们都怎么了？难道他们的智商还不够高吗？为什么每年会有至少 25 万青少年因心理问题而丧失生命？为什么他们感觉自己活不下去了？难道他们真是垮掉了吗？

不，是孩子的情商太低了！受家庭教育的影响，孩子遇到挫折就会找父母，因为他已经养成了这样的习惯，但随着孩子年龄的增长，很多父母不再有足够的能力来解决种种问题。不能与家长顺畅沟通，没有办法调节自己，又无法从别人那里得到安慰、借到力，怎么办？

孩子不懂情商，家长也不了解情商，这是人生的巨大缺憾！《心灵鸡汤》的策划者之一杰克·坎菲尔说过，你必须有正视缺点的勇气，你才会有享受优点的福气！弥补缺点的办法是学习，享受优点的办法依然是学习！

揭开情商的面纱

虽然情商一词近年来为越来越多的人所知晓，虽然情商每天都在影响着人们的生活，但很多人对“情商”并没有科学的认识。究竟什么是情商呢？

1990 年，美国耶鲁大学心理学家彼得·萨洛维教授和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授提出“情商”一词，1995 年丹尼尔·戈尔曼将理论汇编成册，写成《情商》一书，将其发扬光大。自此，人们开始广泛了解“情商”，越来越多的人知道了“EQ”这个名词。而情商研究目前主要有三种模式，另外还有几十种理论。每种模