



发“16860”到
106900292251
成为世纪畅优会员,可阅读更多图
书 获得增值在线课程(教学资源)

The EQ Edge
Emotional Intelligence and Your Success, 3rd Edition

情商优势

[情商与成功]

(第3版)

(美) 史蒂文·J·斯坦 (Steven J. Stein) 著
霍华德·E·布克 (Howard E. Book) 译
陈晶 顾天天



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

The EQ Edge
Emotional Intelligence and Your Success, 3rd Edition

情商优势

[情商与成功]

(第3版)

(美) 史蒂文·J·斯坦 (Steven J. Stein) 著
霍华德·E·布克 (Howard E. Book) 著
陈晶 顾天天 译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

Steven J. Stein and Howard E. Book: The EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Success, 3rd Edition

ISBN: 9780470681619

Copyright © 2011, 2006, 2000, Multi-Health Systems Inc.

All rights reserved. This translation published under John Wiley & Sons. No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of the original copyrights holder. Simplified Chinese translation edition Copyright 2012 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. 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: 01-2012-0534

图书在版编目(CIP)数据

情商优势: 情商与成功: 第3版 / (美) 斯坦 (Stein, S.J.), (美) 布克 (Book, H.E.) 著; 陈晶, 顾天天译. —北京: 电子工业出版社, 2012.6

书名原文: The EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Success, 3rd Edition

ISBN 978-7-121-16860-4

I. ①情… II. ①斯… ②布… ③陈… ④顾… III. ①情商—研究 IV. ①B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 077590 号

责任编辑: 杨洪军

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

开 本: 720×1000 1/16 印张: 18.25 字数: 280 千字

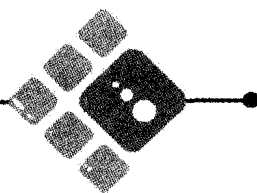
印 次: 2012 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 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 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



关于 EQ-i 2.0

我们对于情商的了解越来越多，所以本书关于情商和社交商的介绍也在逐渐增加。我们最初撰写《情商优势》还是十多年前的事，因为在此期间，相关研究无论在科学上还是在经验上都取得了相当大的成果，所以我们编写了现在这个修订版。修订版中采用了新的数据资料，原版本中在国际上广泛用于测试情商的情商量表（EQ-i）已经升级为 2.0 版。

现今大多数关于情商和社交商的知识都是在试验或测试的基础上研究而成的。如果没有这些试验数据，那么我们就只能猜测和假设情商是什么、它存在的意义，以及如何提高情商。

这个领域的大部分研究都基于自述式的 EQ-i 或能力测试式的梅耶-沙洛维-库索情商测验（MSCEIT）。这两种方式都大量采用了心理学上的标准，包括：理论发展；结构细化；测量结构延伸的项目；用真人测试延伸的项目；将项目细化并在大范围内选取有代表性的上千人进行测试；将数据标准化；继续研究其可靠性和正确性。

EQ-i 2.0 由全球领先的领导力评估公司——多维健康系统（MHS）公司的专业人员经多年完善而成。这些经验丰富的专家们在研究中花费了大量时间。为什么要这样做？因为试验会随着时间的流逝而失效，人们会由于文化的发展而变化。很多年前我们会对某些事产生反应，如今却不会有相同的结果。因此，为了测定不同时期人们的反应，试验项目就必须调整，标准也要相应变化。

我们想感谢 MHS 公司研发团队的德里克·曼博士、凯蒂·泽尔玛、温迪·戈



登、斯科特·米勒、里克·沃隆德、莎拉·瑞兹帕、吉尔·斯塔瑞诺思博士、迪娜·罗根、凯文·威廉姆斯博士、克莱格·纳山森博士、戴安娜·德莱克、达尼埃拉·克怀德科斯基、卡莱恩·科莱拉、贾瑞斯罗·昆尼辛、希瑟·克伊、雷纳德·汤巴斯、凯莉·马尔可、达娜·阿克利博士、玛西娅·哈夫斯、布里特·理查德、海尔·鲁特莱吉、约翰·伊里奥特、哈泽尔·维尔登、托马斯·盖尔、詹姆斯·布查南。

有成千上万各行各业的人读过《情商优势》，并将书中的内容用于实际生活中。它也成为运用 EQ-i 的专业训练中不可或缺的一部分。新版《情商优势》旨在将有关情商和社交商的最新研究成果作为有用信息提供给读者，并根据 EQ-i 2.0 做了相应的调整。在众多专家使用原 EQ-i 的经验基础上，加上已经公布的研究成果和未公布的研究资料，本书将为读者提供最有价值的内容，让读者可以用于工作、家庭和社交生活中。



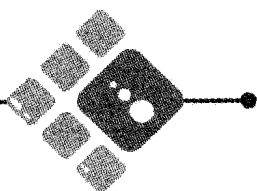
前言

很难相信自第 1 版《情商优势》面市已经过去了十年之久。十年以来，世界以日新月异的速度在发展变化。其间我们经历了“9·11”事件、阿富汗和伊拉克战争、2004 年的海啸和地震、路易斯安那州和佛罗里达州的飓风、苏丹的大屠杀，还有很多其他的危机。

当 Wiley 公司的人通知我们对《情商优势》进行修订时，我们非常激动。这些年来《情商优势》销售形势喜人，我们也收到来自世界各地读者的许多意见。有这么多人告诉我们这本书如何影响了他们的生活，我们也备感荣幸。有些人因为尝试了书中的案例和练习而使生活向良性的方向转变了很多。

在新版《情商优势》中，我们根据读者提出的意见做了改进，也希望读者从中得到新的收益。我们补充了一些资料：情商在“9·11”事件幸存者的家庭生活中起到了积极作用；在联邦调查局遍布世界各地的高级官员的培训中，也用到了情商；在真人秀节目《幸存者》、《学徒》、《极速前进》、《老大哥》、《白手起家》中，也存在情商的因素；加拿大律师凭借情商获得证书；还有其他的案例。

我们要感谢唐·隆尼支持本书并向 Wiley 公司做了推荐。



导 论

1995 年，丹尼尔·戈尔曼的著作《情商：为什么比智商更重要》问世，引发了人们对于情商的兴趣——它究竟在我们的生活中扮演了什么角色。戈尔曼多年来致力于心理机能和关系技能的研究，他以条理清楚、通俗易懂的方式向读者讲述了他的观点。读者的反响极为热烈。一向被边缘化的软能力（一般是指与他人和谐相处的能力、语言沟通能力、社交礼仪等。——译者注）终于被发掘出来，受到主流人群（教育工作者、商务人士、媒体等）的重视。

于是，一大批同类书应运而生。但是，其中有不少书都缺乏坚实的研究基础，无法支持作者的主张和方式，只是强调作者自以为是的观点。这些书的夸夸其谈和片面看法严重影响了人们对于情商核心概念的理解。

但是，情商既不是一种时尚或者流行趋势，也不像许多人以为的那样是一种新鲜事物。它貌似新奇，是因为人们在 20 世纪一味地强调科研数据和理性主义而忽略了情商。如今，社会科学的发展已达到足以应对个性、情绪、认知、习性等方面问题的水平。这些问题以前都是无法确定、衡量和理解的，现在人们认识到它们在实际生活中的重要性，无论对于工作还是对于个人生活而言。良好的关系和应对方式在人类活动的各个方面都是制胜的关键，从父母与子女之间与生俱来的亲密关系到有才干的经理激发下属的潜能无一例外。

实际上，情商的其中一次突破性进展是在 20 世纪 80 年代，当时美国出生的以色列心理学家鲁文·巴昂开始了这方面的研究。他对一些基本的问题产生了疑惑：为什么有些人生活得更愉快？为什么有些人更容易取得成功？

最重要的是，为什么有些天资聪慧的人没能出人头地，而另外一些资质平平的人却脱颖而出？到了1985年，巴昂觉得找到了部分答案，他称为情商——类似于我们一直以来用于衡量认知能力或推理能力的标准，也就是智商。

这是个很有意思的推测，但却无法测试，直到巴昂研究出一种工具，即情商量表（EQ-i）。他认为情商是由一系列相互重叠但又完全不同的技能和态度组成的，分为五大维度，又再分为15个成分。这些是巴昂情商模型的主要构成，并由此发展成为EQ-i。甚至在EQ-i还未成形时，巴昂就预言，当EQ-i开始在生活中应用时，人们便会知道表中的那些技能要比传统观念中的认知能力更为重要。

当巴昂致力于EQ-i的研究时，我们还在各自的领域里忙碌着。我们并没有在那时相遇，只是机缘巧合，我们的研究逐渐指向了同一个方向。史蒂文成立了多维健康系统（MHS）公司，发布了一系列大范围心理实验报告和其他资料。这些实验经证实（后来也继续证实）是非常有价值的。但是，几乎从报告的文字中就能看出，大多数的实验对象都承认，他们在应对各种困难、缺陷和问题时都在某种程度上受到负面影响（人类经历中的不利方面）。

那时，一种被称为幸福课（又名积极心理学。——译者注）的运动受到广泛欢迎。很多专家建议，（以抑郁症为例）最好的办法是找到一种技艺或能力，并以此为基础开始治疗。一个人擅长的技能可以为他带来真正意义上的转变，而且最终摆脱抑郁的阴影。

大约就在这个时候，史蒂文被引荐给鲁文·巴昂。巴昂当时正希望北美的出版社对他尚未完成的EQ-i产生兴趣。史蒂文立刻被EQ-i吸引住了，因为巴昂关注很多有明确定义又可经练习提高的技能，而这与史蒂文的研究恰恰相反。EQ-i给了人们信心和希望。如果巴昂是正确的，那么几乎所有人都能从中受益。MHS公司于是开始收集既与巴昂的最初研究成果相差无几又与北美地区的情况更接近的数据。

与此同时，霍华德也受到幸福课运动的影响，将研究重点放在如何加强自身优势这个方向（门宁格诊所是一所位于堪萨斯州托皮卡的著名心理机构，其分院专门为企业经营者提供培训。他们的口号是：“不必呕心沥血，生活更



加美好。”)。作为企业顾问的霍华德非常苦恼，很多因遭受债务风险而来向他寻求帮助的公司都不存在账目、长远规划、预算等问题，而是因为缺乏沟通、管理者不知道自己和员工该如何工作、不懂得换个角度看待问题或无法掌控自己的行为所造成的影响。他还没听说过情商这个词，只是单纯地相信自己的观察，直到丹尼尔·戈尔曼的书问世，才让他茅塞顿开，从此他明确了自己的研究方向。

然后有一天，霍华德在儿子的夏令营中听到一个陌生人（后来得知是史蒂文）说正准备开始对情商进行研究，而且终于有了很多有效的、科学的手段可以解释和测量情商。这就是我们两个人怎样走到一起，并且从此开始并肩工作的由来。

从 20 世纪 90 年代初的 MHS 公司到全球范围内的学者和专家，EQ-i 和 EQ-i 2.0（被译为 45 种语言）涵盖了 66 个国家的 100 多万人。他们建立了庞大的数据库，无可辩驳地证明了情商与人们在工作、私人生活中取得成功的关系。其中一些突出的案例，我们称为“各界精英”，收录在第 19 章中。从中你可以发现，EQ-i 如何让各行各业的人走向成功，从士兵到职业曲棍球运动员，从银行家到医生、记者、托收代理人、教师。我们的研究表明，情商能够精确定位并有效提高个人的能力，这一点是毋庸置疑的。本书的目的是要告诉你如何提高能力。

1996 年在加拿大多伦多举行的美国心理学会的一次会议上，鲁文·巴昂提出了情商模型，媒体蜂拥而至。有逾百家北美报纸报道了巴昂的发明，而我们则在仅仅一周之内，就接受了几十家电台和电视台的采访。情商从此被越来越多的人所了解。

到了 1997 年，MHS 公司正式发布、宣传、推进已成型的 EQ-i。鲁文·巴昂和史蒂文·斯登则在这一年的多伦多犹太人职业服务中心 50 周年大会上成为主讲人。这是一家非营利性组织，以社区为单位提供就业咨询，并帮助犹太人走读学校安排心理课程。大会主办者以发放免费小册子和日常公益活动的方式做了前期宣传，最后信心满满地在一家酒店的舞厅里安置了 350 张座椅。谁知道会有多少人会因为闲得无聊来听像情商这样高深莫测的东西呢？

答案是：非常多。演讲为此推迟了半小时，酒店工作人员不得不加开了一个房间分散人群并安置更多的座位。最后有将近 1000 人来参加了这个几乎没有做什么宣传的活动，其身份职业各不相同，既有精神病医生、家庭主妇，也有退休的老人。导致这一现象的原因有很多，而类似的情况在以后的很多年里陆续在世界各地上演。

原因之一，人们非常高兴而且轻松，因为他们确认了一直以来凭直觉感受到的事情——不应过于重视智商，在成功的道路上其他因素至少像智商一样重要。实际上，我们可以得出这样的结论：为了运用我们的认知智力并最大限度地利用它，我们首先要具备良好的智商，为什么呢？

因为不管我们有多聪明，如果行为举止粗俗无礼，导致他人的反感，或者不知道如何展示自己的 ability，又或者连一点点压力都承受不了，那么没人会一直在意我们的高智商。

原因之二，由于 EQ-i 的选择性和补充性结构，我们很激动地发现，情商是可以测量的，并最终有可能取代认知智力的位置（现在已经实现了一部分，因为有了使之量化的工具帮助它实现这个目标）。

原因之三，得知情商没有性别差异是件振奋人心的事。我们一次又一次地证明，男性和女性在 EQ-i 各项上的得分非常接近，而且这在不同国家和不同文化背景的情况下同样存在。只是在涉及 15 种能力的时候才有所区别。全世界的女性都在社会责任和同理心两项上获得了高分，而男性则在压力忍受度上占优势。此外，至少在北美地区，女性在人际关系上略胜一筹，男性则擅长自我尊重。总而言之，无论在世界任何地方，女性更具天生优势，而男性的强项是平衡。

我们最新收集的数据来自全北美范围内参与 EQ-i 2.0 测试的 4 000 名研究对象，与分类统计的结果吻合，再一次印证了我们以前的观点（只是略有变化）。像往常一样，男女之间在情商上并没有明显的差异。但是，女性在人际关系方面的得分高于男性。有两个微小但在统计上很显著的不同：男性在自立、问题解决和压力忍受度方面技高一筹，而女性则长于自我察觉、情感表达和同理心。



原因之四，情商不存在人种的差异也是件令人高兴的事，在美国尤其如此。关于白种人、非裔美国人和亚裔美国人之间智商的差距一直存在激烈的争论（这场争论是由混血人种发起的，而他们也是争论的焦点）。也许很多读者还记得 1994 年的骚乱，那场骚乱的起因是理查德·赫恩斯坦和查尔斯·默里所著的《钟形曲线》一书的出版，书中正面谈到了这个棘手的问题。骚乱直接导致美国心理学会指定一个特别工作小组调查两位学者的研究成果和注解。尽管缺乏有说服力的证据，唇枪舌剑在此后的若干年中却一直没有平息。不同种族情商差异如图 0-1 所示。

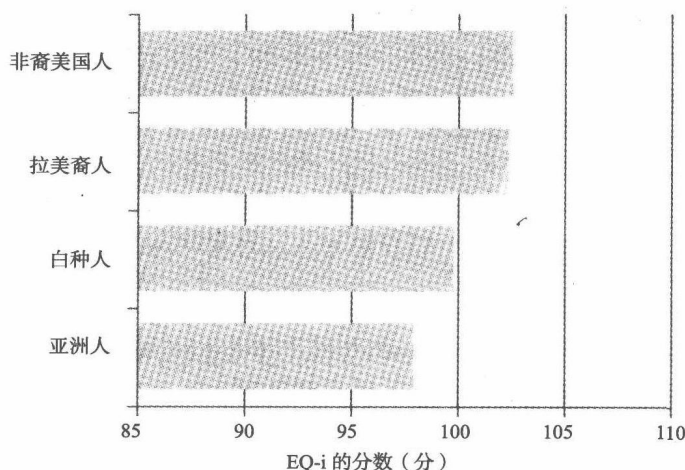


图 0-1 不同种族的情商差异

当研究涉及情商中的能力时，我们便想到要编制世界上第一份人种差别（如果这真的存在）的数据分析报告，其原因之一就是这场旷日持久的争论。我们最初的研究是基于北美地区完成了 EQ-i 的近 1000 名研究对象。我们将获得的结果按争论中涉及的三个人种及拉美裔美国人进行了比对，平均分相差不到 5%，差异如此之小几乎可以视为是偶然因素引起的。在涉及 EQ-i 的五个维度时，各人种的分数也没有明显的差距。总之，不同的人种在情商上并没有优势或劣势。因此，无论来自任何种族的人，都可以自信地使用并从 EQ-i 中获益。情商在不同的文化背景下仍然可以得到准确测量。

这些结果在 2010 年我们 EQ-i 2.0 所做的研究中再一次得到印证。这次我们采集的样本涵盖北美地区，数量几乎是当初的 4 倍（3888 名研究对象）。最后的结果如图 0-2 所示，与 17 年前的类似。

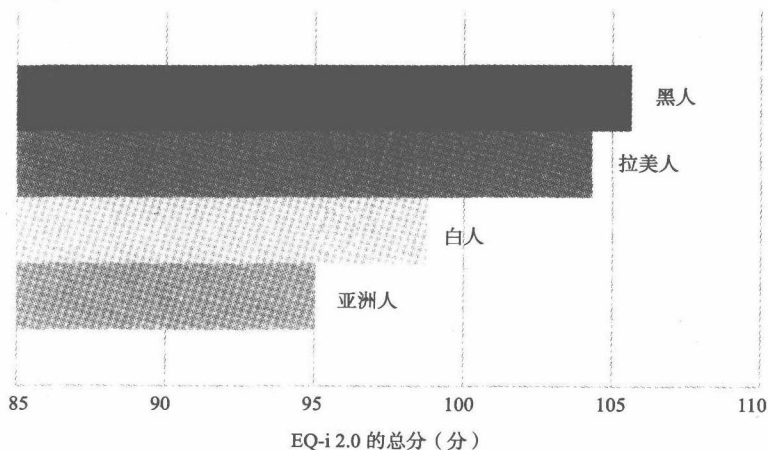


图 0-2 EQ-i 2.0 的总分

原因之五，也是最重要的一点，正如你将在后面的章节中看到的那样——情商不是固定不变的，这让人们大受鼓舞。年龄、性别或人种因素都不能阻止你提高自己的情商。EQ-i 中的各项能力无论年龄多大都可以提升，你的能力越强，就越有机会取得成功。你的情商越高，你作为工人、父母、经理、子女同伴、职位竞争者的成功概率也就越高。任何时候想改进都不晚。如果你真的希望改变你的生活，你就能做到。

此外，这种改变可以从童年的时候开始，这也是开发 EQ-i 青少年版的原因。与成人版一样，青少年版帮助儿童和青少年了解自己的情绪；对自己有积极的心态；更好地与他人相处；更好地解决问题；更好地应对压力；不那么容易冲动；同时学会享受生活。对情商的研究表明，它可以有效防止不良行为。在青少年时期提高情商，可能减少出现暴力倾向的概率，防止类似科伦拜恩高中枪击事件的校园暴力案的发生。在较小的时候开发情商将为成年时期打下良好的基础。



《情商优势》第3版囊括了最新修订版《EQ-i 2.0 技术手册》和《梅耶-沙洛维-库索情商测验技术手册》中收录的定义和资料，以及在全球范围内为数众多并持续增加的使用 EQ-i、EQ-i 2.0 和梅耶-沙洛维-库索情商测验 (MSCEIT) 的人群中获得的研究成果。

目 录

第 1 部分 探索情商

第 1 章 情商初探	2
第 2 章 机场与 ABCDE 模型	21

第 2 部分 自我知觉维度

第 3 章 自我察觉	36
第 4 章 自我尊重	49
第 5 章 自我实现	56

第 3 部分 自我表达维度

第 6 章 情感表达	68
第 7 章 自立	74
第 8 章 自信	82



第4部分 人际维度

第9章 人际关系	98
第10章 同理心	106
第11章 社会责任	118

第5部分 决策能力维度

第12章 现实判断	128
第13章 问题解决	134
第14章 冲动控制	143

第6部分 压力管理维度

第15章 灵活性	154
第16章 压力忍受度	163
第17章 乐观	174

第7部分 整体幸福感

第18章 快乐	184
---------	-----

第8部分 总述

第19章 各界精英	196
-----------	-----

第20章 再论“各界精英”	219
第21章 情商研究续篇	238
第22章 情商是一种能力	252
附录A EQ-i 2.0	260
附录B 情商与事业成功	267
附录C 情商评估	273

PART

ONE

第 1 部分

探索情商

