



决定一生情商课



立足社会的宝典 走向成功的阶梯

情商是一种察觉、评价的能力，
是一种情感发泄的能力，是一种调节情绪，
以帮助情绪和智力发展的能力。

决定一生的10堂 情商课

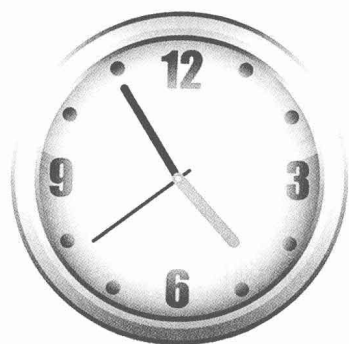
情商是一种能力、一种创造、一种技巧

马银文◎编著

情商是一座桥梁，拥有它才能使你抵达成功的彼岸
情商是一双翅膀，拥有它才能在蓝天中自由的翱翔

台海出版社

马银文◎编著



决定一生的10堂 情商课

台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

决定一生的 10 堂情商课 / 马银文编著. — 北京:
台海出版社, 2012. 9

ISBN 978 - 7 - 5168 - 0016 - 4

I. ①决… II. ①马… III. ①情商—通俗读物
IV. ①B842. 6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 211188 号

决定一生的 10 堂情商课

编 著: 马银文

责任编辑: 姜 航

装帧设计: 昇昇封面创意设计室

版式设计: 姬刚成

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市景山东街 20 号. 邮政编码: 100009

电 话: 010—64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010—84045799 (总编室)

网 址: <http://www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm>

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市灵山装订厂

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710×1000 1/16

字 数: 220 千字

印 张: 19

版 次: 2012 年 11 月第 1 版 印 次: 2012 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5168 - 0016 - 4

定 价: 32.00 元

版权所有 翻印必究



前言 preface

1995年，美国行为与头脑科学专家、哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼出版了一本名叫《情绪智力》的新书。此书一出版，就在美国社会掀起了一场轩然大波。各个阶层、领域，从大公司的高级白领到流落街头的失业青年，都谈论、关注着一个崭新的概念——EQ。EQ即情绪智力，翻译成中文就是“情商”。从此，“情商”作为一个时髦的词语，出现在人们的言谈话语中。关于它的重要性，各方面的专家学者都发表了自己的见解。

EQ的创始人萨洛维博士和梅耶博士说：“EQ已成为本世纪最重要的心理学研究成果。”

美国的《读者文摘》更坚定地向读者反问：“掌握了EQ，还有什么不能利用的呢？”

美国的《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了！”

与EQ有关的新生事物也层出不穷，美国有了《EQ》月刊，它倡导人们：“做EQ测验吧，你会发现一个全新的自己！”

美国EQ协会也迅速成立，它以研究和宣传EQ的作用，来证明它的重要性为目的。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

情商不是与生俱来的，而是通过有意识的相关训练，人人都可以提高。提高情商的过程，其实就是一种修炼的过程。



高情商的人之所以更受欢迎，就在于他们能够对自己和他人的情绪做出正确的判断，在此基础上见机行事，调整自己的言行，而低情商的人则因无法认识自己 and 了解他人，在现实生活中常常四处碰壁。情商让你学习审视和了解自己，学会怎样反省自我，欣赏自我，而不是一味地活在他人的世界中，从而找到自己的人生方向，活出属于自己的精彩人生。

情商是自我调节情绪的一种能力，使你不会再无助地任由消极情绪摆布，能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒、恐惧等情绪，让你轻而易举地驾驭自己的不良情绪。

情商是一种动力，它对一个人的生存、发展有着至关重要的作用。如果让自己拥有高情商，就能够自如地控制自己的情绪，就能成为一个成功的人；相反，如果你任由情绪控制了自己，那么最后只能被情绪所左右，变成一个喜形于色、一事无成的人。

高情商是摆脱苦难、挑战逆境的法宝。它能够使自己拥有一个积极乐观的心态，能够刺激你的所有潜能，激发你内在的创造力，让你在困难面前能够自立自强、坦然面对，最终走出逆境赢得成功。

高情商的人能够用平和的心态，积极地看待人生，并且受到别人的欢迎。低情商的人往往陷入心灵的困境中不能自拔，在生活中也是到处碰壁。高情商的人善于建立良好的人际关系，懂得如何与他人沟通，为自己营造一个良好的成功环境。高情商的人能够处理好工作的关系，进而在职场上尽情驰骋。高情商的人能够经营爱情，维系亲情，让自己的家庭变得和谐温馨。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。因为智商的后天可塑性是极小的，而情商的后天可塑性是很高的，个人完全可以通过自身的努力成为一个情商高手，从而到达成功的彼岸。

本书通过10堂课向读者阐述情商是影响人生命运的关键性因素，让读者在了解情商内涵和意义的同时，学会如何运用情商，成为一个高情商的人，在人生的各个领域占尽优势，最终把握自己的命运和人生。

目 录

contents

第一堂课 ▶ 情商无价——要有把握情商的方法

人类智能研究的最新结果表明，最精确、最惊人的成就主题标准是情商 EQ，情商高的人在人生各个领域都占尽优势，情商是决定一个人命运的重要因素。美国的《读者文摘》曾坚定地向读者反问：“掌握了情商，还有什么不能利用的呢？”因此，认识并且把握情商已经变得非常重要。

情商的由来及内涵 /3

情商的测试 /5

情商的功能 /6

开发我们的情商 /10

高情商推动人生 /13

低情商阻碍人生 /16

第二堂课 ▶ 自我认知——要有自知者明的智慧

中国人常说一句话“人贵有自知之明”。古希腊阿波罗神殿上也刻着这样一句箴言——“认识你自己”。人的一生要根据自己的实际状况来确定自己的自我意识，从而给自己的人生做最恰当的定位。可见，自我认知能力不仅仅是一种可贵的心理品质，更是一种人生的智慧。

主动认识你自己 /21



有自我，人生才精彩 /22

塑造自己的价值观 /24

学会时刻自省 /27

不为别人画风景 /29

学会自我欣赏 /30

明确人生目标 /32

坚决不做别人的影子 /34

坚持自我，享受人生 /36

第三堂课 ▶ 调节情绪——要有宠辱不惊的心态

戴尔·卡耐基说：“学会控制情绪是我们成功和快乐的要诀。”每个人的情绪都会时好时坏，能否控制自己的情绪是一个人心理素质的体现。处变不惊，遇险不怒，是我们表现自己良好心态的行为，更体现了一个人情商的高低。

别让情绪左右自己 /41

弯曲也是一种学问 /43

争论最无意义 /45

将空虚赶走，把烦恼扔掉 /48

别让恐惧成为你的包袱 /50

别让焦虑搅乱你的人生 /53

别让自责扼杀你的生活 /55

冲动是魔鬼 /57

与其抱怨，不如改变 /59

一定要成为情绪的主人 /60

调整心态，轻松生活 /61

第四堂课 ► 自我激励——要有一往无前的动力

自我激励是人生中一笔弥足珍贵的财富，是人生前行路上的无穷动力。一旦你拥有了这种动力，你的生命就插上了美丽的翅膀，它将带着你展翅翱翔，创造属于你的辉煌人生。

自我激励是前进的无穷动力 /67

怎样激励最有效果 /69

要时刻保持乐观自信 /72

十步建立自信 /78

时刻保持信念 /85

激情燃烧生命 /87

激发潜能，走出逆境 /90

给翅膀一个更广阔的天地 /93

相信自己，为胜利而战 /95

打开潜意识的宝藏 /99

激励自我，创造辉煌 /106

第五堂课 ► 善待他人——要有与人为善的真诚

有句话说得好：“幸福并不取决于财富、权利和容貌，而是取决于你和周围人的相处。”在当今这样一个需要合作的社会中，人与人之间更是一种互动的关系。只有我们先去关爱别人，才能更好的处理人际关系，从而获得和他人的愉快合作。孟子也说过：“君子莫大乎与人为善。”因此，善待他人，也是善待自己。

帮人就是助己 /111

善莫大于恕 /115

理解就是爱 /117

多站在对方的立场看问题 /118



留人面子，给己退路 /121

妥协是种美德 /123

会说话，会赞赏 /127

不要与人兵戎相见 /134

胸怀宽广，珍惜友谊 /138

善待家人，用心呵护 /141

多给父母一点爱 /148

第六堂课 ► 广积人脉——要有广结善缘的习惯

人际关系是我们生活中的一个重要组成部分。倘若搞不好人际关系，将会对我们的工作、生活及心理健康造成不良的影响。在现实社会中，由于各人的性格、禀赋、生活背景及目的等的不同而产生一定的思想隔阂。那么，我们就需要养成广结善缘的好习惯，最大限度的去消除这些隔阂，从而广积人脉，营造一个良好的人际环境。

努力记住对方的名字 /155

朋友多了路好走 /158

让陌生人变成朋友 /161

互帮互助，增进友谊 /164

幽默使你成为受欢迎的人 /167

对失势的人伸出援手 /170

善用人脉，创造基业 /173

巧借人才的力量 /175

人情也是一种储蓄 /178

平时多烧香，急时有人帮 /182

第七堂课 ▶ 笑迎挫败——要有直面挫败的坦然

不经历风雨哪能见彩虹，不要去回避挫折和失败，不要害怕身处逆境之中，也许这正是老天在考验我们，给我们自我提升的机会。所以我们应该直视挫败，笑对逆境，从哪里跌倒就要从哪里爬起来。人生道路还有很长，机会也还有很多，我们还有能力去奋斗，勇敢地挑战内心的脆弱吧，你会变得无比坚强。

风雨过后是彩虹 /189

挫败也是一种机遇 /192

知耻而近乎勇 /195

天生我材必有用 /197

正确的面对挫败 /200

磨难使人更加强大 /202

在逆境中成就自己 /205

乐观坦然，迎接挑战 /207

越挫越勇，挥洒人生 /211

直面失败，笑看人生 /214

第八堂课 ▶ 志存高远——要有再攀高峰的志向

志向不坚定的人，智慧就得不到充分的发挥。许多大有成就的人，都是意志、禀赋与勤奋结合起来的成果。做任何一件事情，如果没有坚强不屈的意志和坚忍不拔的毅力，也就没有超人的智慧来完成它。

立足现在，放眼未来 /219

怀揣梦想，向成功进发 /223

做自己想做的事 /225

小目标，大成功 /230



确定目标，坚忍不拔 /231

有志者，事竟成 /232

绝不甘于卑微 /233

业精于勤荒于嬉 /236

有目标才有方向 /238

第九堂课 ▶ 勇担责任——要有敢于承担的大气

责任，勇敢的承担责任。那些总是推脱或者逃避责任的人，其实是一些不勇敢的人，他们害怕去承担什么，更害怕的是一旦任务失败而要去对失败负责，在他们的骨子里流着懦夫的血！一个不敢对失败负责的人，是永远不会进步、永远享受不到成功带来的喜悦的。

做一个勇于承担责任的人 /247

不要为自己的错误找借口 /250

借口只会害人更害己 /252

任何借口都是在推卸责任 /255

对工作负责，就是对自己负责 /258

只为成功想办法，不为失败找借口 /261

负责，使你变得出类拔萃 /263

精益求精，做到更好 /266

要为自己的行为买单 /266

主动工作，拒绝等待 /268

责任感与机遇成正比 /269

第十堂课 ▶ 学会感恩——要有时刻感恩的心灵

感恩是一种对恩惠心存感激的表示，是每一位不忘他人恩情的人萦绕心间的情感。学会感恩，是为了擦亮蒙尘的心灵而不至于麻木；学会感恩，是为了将无以为报的点滴付出铭记于心。感恩是一种处世

哲学，是一种大智慧。

学会感恩生活 /273

常怀一颗爱人之心 /274

学会感恩，享受工作 /275

可怜天下父母心 /279

感谢爱人，一同走过 /282

感谢朋友，一生珍惜 /282

让感恩之心变成行动 /283

吃水不忘挖井人 /285

向你的对手敬酒 /286

点滴之恩，涌泉相报 /287

第一堂课

情商无价——要有把握情商的方法

人类智能研究的最新结果表明,最精确、最惊人的成就主题标准是情商 EQ,情商高的人在人生各个领域都占尽优势,情商是决定一个人命运的重要因素。美国的《读者文摘》曾坚定地向读者反问:“掌握了情商,还有什么不能利用的呢?”因此,认识并且把握情商已经变得非常重要。



情商的由来及内涵



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。

1983年，有关情商的启蒙学说问世。那是哈佛大学心理学家霍华德·加德纳在《精神状态》一书中提出的一种理论，并说道人类具有多元智慧。这一理论被大家普遍认可。

1990年，耶鲁大学的心理学家彼得·萨洛维博士和新罕布什尔大学的约翰·梅耶博士首次正式提出有关情商的概念。他们认为：所谓情商就是情绪智力，包括个人的恒心、毅力、忍耐、直觉、抗挫力、合作精神等方面的内容，情商与人的心理素质密切相关，它是一个人感受、理解、控制、运用自己以及他人情绪的一种情感能力。但并没有引起全球范围内的关注。

1995年10月，美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情绪智力》一书，将情绪智力这一新的研究成果介绍给大众，该书迅速成为全球范围内的畅销书。一时间，“情绪智力”这一概念在世界各地得到广泛的宣传。

情商的水平不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来，它只能根据个人的综合表现进行判断。心理学家们还认为，情商水平高的人具有如下的特点：社交能力强，外向而愉快，不易陷入恐惧或伤感，对事业较投入，为人正直，富有同情心，情感生活较丰富但不逾矩，无论是独处



还是和许多人在一起时都能怡然自得。

情商的价值是无量的，情商伴随着社会人的一生，是后天培养与修炼都能达到的。它需要自己勇敢地去面对自己厌恶的事情，这样你可以迅速地成长，去勇敢地面对自己所怕的。

美国新泽西聪明工程师思想库 AT&T 贝尔实验室的一位负责人，曾经用情商的有关理论，对他的职员进行分析，结果他发现，那些工作绩效好的员工的确不都是具有最高智商的人，而是那些情绪传递得到回应的人。这表明，与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人，更可能得到自己所需要的工作，也更容易取得成功。

另外一个例子是，美国创造性领导研究中心的坎普尔及其同事，在研究“昙花一现的主管人员”时发现，这些人之所以失败，并不是因为技术上的无能，而是因为情绪控制能力差，导致人际关系方面陷入困境而最终失败的。

因为在企业界的成功应用，情商名声大振，并开始引起新闻媒介的浓厚兴趣。

情商简称 EQ，是一个抽象的概念，EQ 是一个度量情绪能力的指标。

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，而是由下列 5 种可以学习的能力组成：

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、忧郁感以及控制刺激情绪的源头；
3. 激励自己的能力。能够整顿情绪，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. 维系融洽人际关系的能力。能够理解并适应别人的情绪。

心理学家认为，这些情绪特征是生活的动力，可以让智商发挥更大的效应。所以，情商是影响个人健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

美国的《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂 EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了！”

与 EQ 有关的新生事物也层出不穷，美国有了《EQ》月刊，它倡导人们：“做 EQ 测验吧，你会发现一个全新的自己！”

美国 EQ 协会也迅速成立，它以研究和宣传 EQ 的作用，证明它的重要性为目的。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

近年来国外心理学家们又提出了“新情商”的概念，为 EQ 注入了新的活力。他们认为，情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。它具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度，以及对他人的理解与宽容程度。

情商是一个人获得成功的关键。高情商的人可以充分发挥潜能、调节情绪，可以与周围的人和环境保持良好的亲近度，因此会获得更多的机遇，从而提前实现自己的梦想。

情商的测试

20 世纪 70 年代中期，美国某保险公司曾雇佣了 5000 名推销员，并对他们进行了职业培训，每名推销员的培训费用高达 3 万美元。谁知雇佣后第一年就有一半人辞职，4 年后这批人只剩下不到 1/5。

原因是，在推销保险的过程中，推销员不得不一次又一次地面对被拒