

学生情商与非智力因素培养训练丛书

1

情商概述



中国物资出版社

学生情商与非智力因素培养训练丛书①

主编 孙永清 马仁真

江苏工业学院图书馆
情藏棧章

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商概述/孙永清,马仁真主编. —北京:中国物资出版社,
1998.12

(学生情商与非智力因素培养训练丛书)

ISBN 7-5047-1027-X

I. 情… II. ①孙… ②马… III. 情绪-智力商数-概论
IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 33603 号

学生情商与非智力因素培养训练丛书

情商概述①

主编 孙永清 马仁真

中国物资出版社出版发行

(社址:北京西城区月坛北街 25 号 邮编:100834)

*

全国新华书店发行

北京密云胶印厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开 120 印张 2600 千字
1998 年 12 月第 1 版 1998 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7-5047-1027-X/G · 0250

印数:1—3000 定价:168.00 元(全 30 册)

出版说明

一个国家、一个民族、一个单位甚至一个家庭的发展与成功关键取决于人材,取决于人的素质,而人的素质是由两个脑、两颗心、两种智力——理性与感性决定的,生命的成就同时取决于两者,决非智商 IQ 可单独主宰。情商与非智力因素的教育培养已成为本世纪最重要的心理学研究成果。情商 EQ 的研究和应用对提高人的素质无疑有着划时代的重要意义。

情商概念的提出和强调,赋予了情绪应有的价值,有助于转变人们对情绪的偏见,促使人们对它的重视、引导、调适、开发与完善,并且有助于将智慧引入情绪,把感情融入智力,实现情感与理性的结合,使情绪表达富有理性、充满智慧。

知识的巨人,生活的白痴,思维领域雄才大略,人际关系浑浑噩噩,正是某些高智商者的真实写照。社会的发展对人才提出了更高的要求——很强的社交能力、外向快乐、对人热情,充满爱心,敢负责任、积极向上、具有旺盛的生命力,远离恐惧与忧思……这些展示了健康人生的基本要求,也是情感智力的基本要求。

为适应学生情商与非智力因素的教育培养的客观需要,由知名专家学者联袂推出了这本《学生情商与非智力因素培养训练丛书》。该书集情商研究之大成,结合运用了多种学科知识,深入研究情商心理及行为规律;语言流畅生动,内容丰富多彩,理论与实践并重,对于加强学生素质教育,开发学生的心理潜能,将产生深远的影响。

开发你的情商吧,你会发现一个全新的自我!

编者

1998. 12

《学生情商与非智力因素培养训练丛书》

编委会名单

主 编：孙永清 马仁真

编 委：	田晓娜	刘 霞	田 野	邓斌艺
	孙永清	马仁真	何曼青	冯克诚
	于 明	崔雪松	周德明	赵树林
	罗方平	蒋卫杰	王波波	杨邵豫

目 录

情商概述

一、情商的起源与发展·····	(1)
二、情绪智能与情绪智商·····	(9)
三、情感智商因素·····	(16)
非对立因素·····	(18)
关键因素·····	(21)
目标因素·····	(23)
四、情商与神经活动类型及测验·····	(25)
神经活动类型·····	(25)
神经活动类型测验·····	(28)
五、情感智力世界·····	(35)
情感与情绪·····	(35)
(一)情绪和情感的区别·····	(37)
(二)情绪与情感的联系·····	(38)
情感与认识·····	(39)
(一)认识是情感产生的基础·····	(39)
(二)情感影响认识过程·····	(39)
六、情绪的生理基础·····	(41)
神经系统·····	(42)
边缘系统·····	(43)
情绪的失控·····	(45)
情绪的机制·····	(47)
情绪的核心·····	(49)

情绪的判断	(55)
情绪的风格	(57)
情绪的逻辑	(58)
七、情绪的功能	(61)
动力功能	(61)
辅助功能	(61)
信号功能	(63)
感染功能	(65)
八、情绪的分类	(65)
按情绪状态分类	(66)
(一)心境	(66)
(二)激情	(67)
(三)应激	(68)
(四)热情	(70)
按社会内容分类	(70)
(一)道德感	(71)
(二)理智感	(72)
(三)美感	(73)
九、情绪理论(简介)	(74)
詹姆斯—兰格理论	(74)
阿诺德的“评定—兴奋”学说	(76)
伊扎德的动机—分化的情绪理论	(77)
十、情感的应用和调控	(77)
情感与教学	(77)
(一)情感在教学活动中的意义	(78)
(二)情感的功能在教学中的应用	(78)
情感与健康	(80)
情感与调节	(81)

(一)意识调控	(81)
(二)理智调控	(82)
(三)转移调控	(82)
(四)激励调控	(83)
(五)宣泄调控	(83)
十一、情绪智力	(84)
自知之明:情绪自觉和自控能力	(85)
知人之知:情绪他觉和移情有力	(91)
十二、情商与智商	(99)
智力与智商	(100)
智力的特征	(102)
智力的涵义	(104)
(一)国外对智力定义的一些看法	(104)
(二)国内对智力定义的一些看法	(105)
(三)智力的层次和分类	(106)
智商的误区	(107)
智龄与智商	(108)
智商与成才	(111)
智商与智能	(114)
情商与智商	(117)
(一)全面开发智力	(117)
(二)人生需要情商	(118)

一、情商的起源与发展

我们生活于其间的世界是一个情绪流布的世界，情绪说明了对生活事件的感受性，我们心灵本身容性如何。人们追求幸福，其所有努力都是在保有和增进愉悦的情绪。善于发现生活阴暗面的人不容易受命运的捉弄，凡事只往好处想的人常常遭遇意料不到的打击。内在的力量在外来事件尚未降临时便已决定了喜与悲的倾向，每个人只要稍加反省便会领悟这种倾向。

生命的成就绝对不只一条途径，正如所谓行行出状元。在这个知识日益重要的社会，持术能力当然是一条重要的途径。我们常听到小孩子说一个笑话：“一个笨蛋 15 年后变成什么？”答案是老板。不过即使是笨蛋，如果 EQ 比别人高明，商场上的表现也必然略胜一筹。

大量研究显示，一个人在校成绩优异并不能保证他一生事业的成功，也无法保证他能攀升到企业领导地位或专业领域的巅峰。当然我们并不否定在校的学习能力，但在今天这个竞争日益激烈的社会中这绝不是成功的唯一条件。换句话说，在现代社会中 EQ 的重要性绝不亚于 IQ，值得探究的是如何在理性与感性之间求得平衡，否则徒有智商而心灵贫乏，在这个复杂而多变的时代极易迷失方向。

EQ 的确很重要，甚至比 IQ 更重要。1995 年美国纽约时报专栏作家戈尔曼的著作《EQ》之所以风靡了美国商业界与教育界，原因在于人们终于认识到，IQ 并非成功的唯一法宝，

EQ 才是人生的致胜关键。

EQ 并不神秘,它是 Emotional Quotient 的缩写,包含了以下内容:认识自身的情绪、妥善管理自身的情绪、自我激励、认识他人的情绪、人际关系的管理。

就大多数人做一个整体观察,IQ 的确有一定的意义,然而人生的成就至多只有 20% 归诸 IQ,80% 则应归诸 EQ。假设一个人参加测验,数学一项仅得 50 分,也许他不宜立志于当数学家,但如果他的梦想是自己创业,当总经理或赚 100 万,并非没有实现的可能……

如今 EQ 在国外已被纳入正式教育。美国的学校已开办 EQ 课程,将其与传统的数学、语言等课程并列。在港台地区,EQ 也正在成为一门显学。我们相信,在中国大陆,EQ 也即将得到人们的高度重视,而且越来越多的学者将对其进行全面深入的研究。

哈佛商学院培养的商战人才纵横商场,战无不胜,人们以前往往将它归之于哈佛学子的高 IQ。然而,如果你能仔细探究哈佛商学院的课程设计,相信你会有不同的发现。哈佛商学院强调的素质教育,其实是一种典型的 EQ 训练。因此,与其说哈佛学子是高 IQ 者,不如说他们是高 EQ 者更恰当。美国的一些名牌大学不失时机地推出 EQ 发展计划,比如华盛顿大学的“康庄大道计划”、芝加哥伊利诺大学的“耶鲁——纽哈芬”社会能力改善计划,以及罗杰斯大学的社会知觉与问题解决能力改善计划等等。所有这些课程和训练都具有一个共同的目的,那就是造就高 EQ 的现代人。

囿于逻辑和语言的智商概念被越来越多的心理学家所摒弃,取而代之的是更加切近生命内在倾向的情绪智力(EQ)。

情绪智力是对传统智力概念的革命性建构,它包括对情绪的知觉力、评估力、表达力、分析力、习得力、转换力、调节力等方面,归根到底是对生命内在力量的尝试性把握和描述。

最近几年来,越来越多的研究人员认为智商 IQ 并不是衡量人类智慧水平的唯一标准,因为要想成功仅有一个绝顶聪明的头脑是不够的。谈到这个问题,人们似乎自然而然地联想到爱因斯坦等科学泰斗都从摇篮时期起就显露出了超人的智慧。但是,在人类历史长河中,更多的曾经与他们一样有机会名留青史的人却都枉有那份聪明而最终沦为平庸之辈。许许多多在学校里受到奖励的学生在日后的发展情况都落后于曾向他们抄作业的同学。有些人似乎有这样一种天赋,他们在生活中很会做人,善于赢得他人的好感,人们都说他人“有性格”、“有气质”或者“有个性”,而另外一些特别聪明的人却往往缺乏这些素质。这些素质概括起来就是研究人员所定义的“EQ”,即情绪智商或情感智商。这种理论最早是在五年前由美国耶鲁大学的心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的专家琼·梅耶提出的。

成功与否的关键不取决于天资如何而取决于性格和情感因素,这种理论本身也许并不重要,但是,它具有很强的实用性。情感智商对于企业和机构制定录用人员标准或者对于老师(家长)综合判断学生(子女)的能力有极大的参考价值。研究人员强调指出,智商与情感智商并不互相矛盾,无论是智慧还是性格都不能靠简单的打分来计算。一些人的智商和情感智商(EQ)都很高,另一些人正好相反。现代科学面临的问题是如何将智商与情感智商(EQ)这两者协调起来。实际上在决定成功的要素里面,智商只能起 20% 的作用,而其它则取决

于社会阶层、财富状况、大脑神经元的发育情况等其它要素。对于情感智商来讲,至关重要的一点就是理解自己和对自己实际感受的满足程度。一个理智而富有感情的回答会达到更好的效果。理解自己是一种基本能力,这种能力使人在进行自我约束的时候也是为了表达自己的愿望,而不是压制个人的感情。亚里士多德曾经这样写道:“谁都可能与人吵架,但是要与合适的人在适当的时候以恰当的方式吵架并不是一件容易的事。”有些情绪比较容易被控制。愤怒,是最“顽固”的一种情绪,肌体对它的首要反应是活力上升;不安是一种对人有益的情绪,但是不能让这种情绪失控。一般情况下,正是对失败的极度恐惧才是导致失败的真正原因。

美国都市人寿保险公司曾经发生过这样一件事:它的一半新雇员在几个月里先后辞职,其理由是从事人寿保险业务往往要碰一鼻子灰。后来,该公司聘用了心理学家专家马西·塞利格曼。专家让 1500 名新雇员参加两种测试,第一种为普通测试,第二种为测定人的乐观程度的塞利格曼测试。参加测试的人在后来的工作实践中证明,普通测试成绩较好的人在工作中的表现都比较一般,而在塞利格曼测试中表现突出的人,他们在销售业务方面也出类拔萃。

在这些新员工当中,有一组人没有通过甄别测试,但在乐观测试中,他们却取得“超级乐观主义者”的成绩。跟踪研究的结果表明,这一组人在所有人中工作任务完成得最好。第一年,他们的推销额比“一般悲观主义者”高出 21%,第二年高出 57%。从此,通过塞里格曼的“乐观测试”便成了该公司录用推销员的一个重要条件。

正式提出“情感智商”这一术语的是美国耶鲁大学的彼得

· 沙洛维教授和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授。他们在1990年把情感智商描述为由3种能力组成的结构。这3种能力是：

(1) 准确评价和表达情绪的能力；

(2) 有效地调节情绪的能力；

(3) 将情绪体验运用于驱动、计划和追求成功等动机和意志过程的能力。

1993年，沙洛维和梅耶对情感智商作了进一步的研究，把它定义为社交智力的一种类型，并对其应包含的能力内容作了重新的界定：

(1) 区分自己与他人情绪的能力；

(2) 调节自己与他人情绪的能力；

(3) 运用情绪信息去引导思维的能力。

沙洛维和梅耶1993年对情感智商所做的界定虽然比1990年的表述更为清晰准确，但基本涵义变化不大。不过，这时“情感智商”已在心理学界引起了广泛的重视，并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员已尝试着把有关情感智商的一些知识运用到实际工作中去。

新泽西聪明工程师思想库的AT&T贝尔实验室的一位经理，就曾结合情感智商的有关理论对他手下工作绩效最佳的职员进行分析。结果他发现，那些工作绩效最好的人，的确不是具有最高智商的人，而是那些情绪传递能得到回应的人。这表明，与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐地知觉他人情绪、善于控制自己情绪的人，即那些善于与同事相处的美好合作者更可能得到为达到自己目标所需要的工作，也更可能取得成功。

专家认为,人类 90%的情感交流要通过面部表情来实现,语言在绝大多数情况下都是多余的。然而,智慧一词的真正含义又是什么呢?有的人拥有 130 分以上的高智商,但是,他们却无法摆脱精神上的困惑、不安和恐惧。许多痴呆症患者都表现出了不同寻常的才华,但是这种才华带不来任何积极结果。

情感智商理论在企业界的成功应用使情感智商声名大震,也开始引起了新闻媒介的浓厚兴趣。1995 年 10 月,美国《纽约时报》专栏作家戈尔曼出版了《情感智商》一书,把情感智商这一学术研究新成果以非常通俗的方式介绍给大众,并迅速成为世界性的畅销书。一时间,情感智商这一概念在世界各地得到广泛传播。我国一些报刊媒介也对有关情感智商的知识加以了简单的介绍。不过,我国各类报刊杂志上的有关情感智商和情商的文章大都是根据高尔曼的《情感智商》一书以及国外一些相关报导而作的。与此同时,戈尔曼的《情感智商》一书却因其科学性的欠缺而受到了心理学家的猛烈抨击。

戈尔曼在其书中声称情感智商包括五个方面的能力:

1. 认识自身情绪的能力
2. 妥善管理情绪的能力
3. 自我激励的能力
4. 认识他人情绪的能力
5. 人际关系的管理能力

戈尔曼所提及的这五种能力偏重于我们日常生活中所强调的自知、自控、热情、坚持、社交技巧等所谓非智力方面的一些心理品质。这些心理品质也构成了我们通常所说的生活智慧。

然而,戈尔曼却转移和扩大了真正的情感智商概念,几乎把所有的非智力因素,例如人格因素、动机特点等等全都塞进了情感智商这个口袋里,使得这个概念变得含糊、浅俗,给人的印象仿佛它只是传统的智力内涵的补充,或它是与传统意义上的智力相对立的东西。

而且,戈尔曼对情感智商的分类虽然通俗易懂,但他所描述的五个方面的能力之间缺乏应有的内在联系,这无疑也是一个重要缺陷。

心理学家们对戈尔曼这种把严格的科学概念无根据地加以随意发挥的不负责任的做法感到极为不满,纷纷撰文加以抨击。

在这种情况下,情感智商理论的创始人沙洛维和梅耶两位教授觉得很有必要对情感智商的定义作进一步的说明和补充。

沙洛维和梅耶 1996 年对自己原先的理论进行了修订。他们认为,1990 年及 1993 年对情感智商的认识主要针对情绪的知觉与调节能力两方面,而忽视了对情绪进行思考的能力。修订后的情感智商包括四方面内容,以下是这四方面能力的详解:

1. 情绪的知觉、鉴赏和表达能力

(1)从自己的生理状况、情感体验和思想中辨认自己情绪的能力。

(2)通过语言、声音、仪表和行为从他人、艺术作品、各种设计中辨认情绪的能力。

(3)准确表达情绪,以及表达与这些情绪有关的需要的能力。

(4)区分情绪表达中的准确性和真实性的能力。

2. 情绪对思维的促进能力

(1)情绪对思维的引导能力:情绪影响对信息注意的方向。

(2)情绪生动鲜明地对与情绪有关的判断和记忆过程产生积极作用的能力。

(3)心境的起伏使个体从积极到消极摆动变化,促使个体从多个角度进行思考的能力。

(4)情绪状态对特定的问题解决具有不同的促进能力,例如快乐可以促进归纳推理和创造性,抑郁可以促进演绎推理和深刻的思考。

3. 对情绪的理解、感悟能力

(1)给情绪贴上标签,认识情绪本身与语言表达之间关系的能力,例如对“爱”与“喜欢”之间区别的认识。

(2)理解情绪所传送意义的能力,例如伤感往往伴随着失落。

(3)理解复杂心情的能力,例如爱与恨交织的感情。

(4)认识情绪转换可能性的能力,例如愤怒可转换为满意,也可转换为羞耻。

4. 对情绪成熟的调节,以促进心智发展的能力

(1)以开放的心情接受各种情绪的能力,包括愉快的和不愉快的。

(2)根据所获知的信息与判断成熟地侵入或离开某种情绪的能力。

(3)成熟地监察与自己与他人有关的情绪的能力,比如明确性、典型性、影响力、合理性等。

(4)管理自己与他人情绪的能力,缓和消极情绪,加强积极情绪,并且做到没有压抑或夸张。

根据沙洛维和梅耶的分析,情绪智力是一种社会智力,这种新命名的智力把传统上基本作为学习知识的认知能力的智力结构拓展到情绪领域,把情绪过程与认知过程相互影响、相互渗透、相互促进的结构特点高度概括成为一种能力,这种智力结构联结着人格结构中两个基本成分:认知与情绪。情绪智力反映个体准确、有效地加工情绪信息的水平,并揭示个体由情绪引起、激发和促进的心智良性发展的可能性。情绪智力本质上是情感与理性(认识)协调联结的结果,这是有其神经生理活动的依据的。现代神经心理学的成果表明人类情绪活动尽管有其非常自主的神经生理机制,但它又与主司理性活动的大脑皮质有着非常密切的联系。情绪一方面具有很强很独立的活动能力,可以影响、冲击、甚至阻碍理性,但在许多时候,它又可以接受理性的控制和调节。

二、情绪智能与情绪智商

何谓情绪智能?戈尔曼没有正面回答,但他提到“情绪智能的原素有四:了解自己和他人的感受、控制欲念、与别人融合相处、及在遇到挫折时屡败屡战,不气馁。”香港大学赵志裕和香港科学大学康萤仪认为,“情绪智能是指能在适当的时候,合理地、恰如其分地向适当的对象抒发个人的感情。”国内学者吴雯芳也述及,情绪智能是指“人们调节情绪、控制情绪的能力”。这几种说法,只能使人们对情绪智能产生一种模糊