

[美]丹尼尔·戈尔曼/著

杨春晓/译

EMOTIONAL

INTELLIGENCE

Why It Can Matter More Than IQ

情商

EMOTIONAL INTELLIGENCE



为什么情商比智商更重要

全球销量超过8 000 000册

“情商之父”戈尔曼成名巨作



中信出版社·CHINACITICPRESS

EMOTIONAL
INTELLIGENCE

情商



中信出版社
CHINA CITIC PRESS

图书在版编目(CIP)数据

情商：为什么情商比智商更重要 / (美) 戈尔曼著；杨春晓译. —北京：中信出版社，2010.11
书名原文：Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ
ISBN 978-7-5086-2236-1

I. 情… II. ①戈… ②杨… III. 情绪-智力商数 IV. B842.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第138519号

Emotional Intelligence: 10th Anniversary Edition; Why It Can Matter More Than IQ by Daniel Goleman

Copyright © 1995 by Daniel Goleman

Simplified Chinese translation copyright © 2010 by China CITIC Press

All rights reserved.

本书仅限于中国大陆地区发行销售

情商——为什么情商比智商更重要

QINGSHANG

著 者：[美] 丹尼尔·戈尔曼

译 者：杨春晓

策划推广：中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行：中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)
(CITIC Publishing Group)

承 印 者：北京京师印务有限公司

开 本：787mm×1092mm 1/16 印 张：24.75 字 数：289千字

版 次：2010年11月第1版 印 次：2010年11月第1次印刷

京权图字：01-2009-3371

书 号：ISBN 978-7-5086-2236-1 / F·2041

定 价：58.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页，由发行公司负责退换。

服务热线：010-84849283

<http://www.publish.citic.com>

服务传真：010-84849000

E-mail: sales@citicpub.com

author@citicpub.com

人生智慧——处世之道

智商高，情商也高的人，春风得意。
智商不高，情商高的人，贵人相助。智商
高，情商不高的人，怀才不遇。智商不高，
情商也不高的人，一事无成。

全球畅销书《情商：为什么情商比智商更重要》

(*Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*)

★ 1990年，美国耶鲁大学的萨洛维和新罕布什尔大学的梅耶提出了“情商”的概念。

★ 美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼在系统研究情商理论的基础上写成了惊世巨作《情商：为什么情商比智商更重要》。这本书出版后即在美国企业界与教育界掀起一阵情商旋风。

★ 接下来数年时间里，“情商”概念横扫全球，《情商》一书也被翻译成数十种文字，影响了数代人！该书成为20世纪最具影响力的话题书籍之一，也被公认为帮助我们认识自我潜能、获得成功的重量级好书！

★ 《情商》一书雄踞美国《纽约时报》畅销书排行榜前10名达半年之久，连续畅销10年，全球销售超过800万册！

★ 丹尼尔·戈尔曼经过10年的思考与实践，在第一版的基础上再度推出了《情商》10周年纪念版，和前一版本相比，10周年纪念版内容更为全面，针对性及震撼力更强。

★ 在中国台湾，繁体版《情商》畅销40万册，成为风靡台湾的超级畅销书——至少有300万人读过《情商》一书，衍生著作超过1000种，热力横扫书市。

★ 著名实业家李嘉诚提出了“用智商解决问题，用情商面对问题”的商界新理念。越来越多的企业界人士意识到，培养员工的情商和赚钱同样重要。

★ 在中国大陆，“情商”概念一直长盛不衰。在学校教育中，越来越多的老师和家长发现培养孩子的情商与培养孩子的智商同样重要。同样，

在职场中，越来越多的白领阶层发现“情商”是调节心理脆弱、抑郁、压力过大等状态的最佳方式。

★ 中信版《情商》是中国大陆发行的唯一以“情商”命名的中文简体版，这一版本以“《情商》10周年纪念版”为原本，整合了众多业内专家的推荐，将再次开启全民“悦读”盛宴。

一定要阅读《情商》的十大理由

★ 不懂得情商的人，其身心是不健全的。

★ 《情商》是帮助你认识自我潜能、获得成功的重量级好书！

★ 《情商》是改变你我以及后代未来的人生必修课。

★ 情商是一种基本生存能力，它决定你其他心智能力的表现。

★ 在事业取得成功的过程中，20%靠的是智商，而80%要靠其他因素，其中最重要的是情商，良好的情商是你获得职场成功的基本素质。

★ 情商就是管理情绪的能力，人的情绪失控就会导致诸多麻烦，你迫切需要提升自己的情商水平。

★ 我们每天都在与人交流，处理各种人际关系问题，而拥有良好的情商是改善一个人人际关系的重要条件。

★ 当一个人面临工作压力、家庭变故、突发事件时，良好的情商是妥善处理这一切的必备素质。

★ 当你面对悲伤、失恋、离婚等诸多生活中的不如意时，你更需要情商来调适自己的身心健康。

★ 提升情商，使我们能够用有限的知识去运作无限的世界，更适合当前压力过大的生存环境。

专家导读 1

大人如何同小孩沟通？第一抱起来，第二蹲下去，第三用他的语言，第四教他说大人的话。我的一个学生是位年轻的父亲，女儿三岁，哭着要带米老鼠玩具去幼儿园，说米老鼠是她的弟弟，自己在家会害怕。但是幼儿园不允许孩子们带自己的洋娃娃。这个父亲知道要用孩子的逻辑去思考孩子的问题，用孩子的语言与她沟通。他跟女儿说：“这个弟弟几岁啦？”女儿说：“一岁。”爸爸说：“一岁的娃娃能上幼儿园吗？应该让谁看着呀？”女儿回答：“不能去幼儿园，要妈妈看。”爸爸说：“把弟弟放在家里让妈妈看着，晚上回来再陪弟弟好不好？”女儿回答：“好。”

这个案例说明如何通过移情换位消除沟通差距。大家都懂情商，就可以消除沟通差距了。

1990年梅耶和萨洛维的论文第一次提出“情绪智力”的概念，1995年戈尔曼写出了畅销书《情商》，到2005年畅销10年。戈尔曼教授实现了从象牙塔里的知识到现实实践的转换，使得学者的研究成果能够推动社会文明的进步，有利于营造和谐的氛围，造福人类，而不仅仅是学者自己的智力游戏。

1997年该书被引进中国，并且畅销中国，从而使中国的大众认识了情商，

也推动中国学者开始在中国环境下进行深入和拓展性的研究。1999年我开始研究情商与领导力的关系，并且在国家自然科学基金的支持下提出了和谐领导力体系：自己与自己和谐、自己与他人和谐、个人与组织和谐。这三个层次的和谐分别用三本专著实现：《阳光心态》、《情商与影响力》、《以价值观为本》。我十分感谢戈尔曼教授开拓性的工作，为我的研究和应用开创了广阔的天地，也让我有机会用思想造福广大的中国大众。

情商就是管理情绪的能力。人体如同一驾马车，马车由马来拉动，人体由情绪推动。控制马的工具叫做缰绳，管理情绪的工具叫做情商。如果拉车的马受惊失控，马车就会翻车，车毁人亡。如果人的情绪失控，人就会生病、发疯、自杀、杀人。由此可知提升管理情绪的能力多么重要。

戈尔曼把情商概括为以下五个方面的能力：(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) 管理人际关系的能力。我把这五个能力简单归纳成：认识自己、管理自己、激励自己、认识别人、管理别人。同时，我提出了情商树的概念：树根是情商得以提出的基础理论，树干就是情商，树冠就是五个能力。最为广为接受的理念是一个人的成功遵循20/80法则，即20%取决于智商，80%由其他因素决定，其中最重要的是情商。护士与医生相比，情商更重要；中学老师与大学教授相比，情商更重要；幼儿园老师与中学老师相比，情商更重要。也就是说，同人打交道的人情商要高，同事间打交道的人智商要高。

2010年，首个《中产家庭幸福白皮书》在沪出炉，由中宏保险启动。本次调查历时2个月，覆盖全国10个省及地区，35个城市，共有10万人参与活动，总结出了影响家庭幸福的前五个因素，分别是健康、情商、财商、家庭责任以及社会环境。家庭成员缺乏情商，会不断产生摩擦，导致家庭如同地狱。有情商的家庭充满和谐的空气，其乐融融。

医学数据表明，人的疾病75%由情绪引起，经常保持愉悦的心情可以增寿5~7年。

情商对于个人的人生成功、职场顺利和家庭幸福都是至关重要的。根据

戈尔曼的研究，童年、青少年时期的家庭环境和教育对于一个人情商的培养十分重要，奠定了一生幸福的基础。所以，情商教育越早越好，要融入幼儿园、小学、中学的教学过程中，这就首先要求提升教师的情商，使他们在从事教育的同时也完成对人的教化。

在这个世界上，不缺教育，缺教化；不缺教师，缺圣人。天职司覆、地职承载、圣人教化。教师提升情商，拥有阳光心态，才能够同时完成教书和育人的工作，既传授知识又完成美德教育，这是关系千秋万代的事情。知识的作用有两个：一是教人做事，二是教人做人，学校教育既要教人做事，又要教人做人。否则，一个没有情商的人一旦走向社会，又没有自我教育能力，就如同孤魂野鬼一样，粗糙地吞噬和谐文化，自己是“祥林嫂”，也给别人带来无尽的折磨，只会成为社会不和谐的根源。

根据我的研究，成人仍然可以通过培训极大地提升情商和改善生活质量。我在清华大学经济管理学院进行MBA的情商与领导力教学时，每个班级开课之前都用情商量表测试学生情商的现状，在课程结束后再用同一个量表测试，发现培训后学生的情商确实提高了。

受到情商教育的经理人和企业有以下情况发生：人际摩擦较少，家庭和谐增加，婆媳关系改善，母女父子关系融洽，年轻人变得孝顺，老人变得快乐，年轻的父母会变成优秀的父母。离婚的会后悔，想离婚的不离婚了，有抑郁倾向的人摆脱了抑郁，有抑郁症的人配以药物迅速康复。

当社会越来越复杂，年轻人大学毕业就可能成为新的社会底层的时候，以升学为主导的应试教育有失偏颇，在基础教育阶段引入适应社会的情感教育，对人的一生会有很大的帮助。戈尔曼的著作以丰富的案例和翔实的数据说明了，许多疾病、酗酒、吸毒、犯罪、摩擦、冲突、家庭不和谐、职场不顺利等不如意的事情，都与情绪管理有关。可以说，一个人遇到的几乎所有问题都与情绪管理不当有关。

职场上的人70%不快乐，90%的人郁闷，90%的人是“祥林嫂”，90%的人讨厌办公室文化，90%的人处于亚健康状态，抑郁证患者每年增加1.3%。

今天的人可能什么都不缺，唯独缺少快乐。物质在丰富化，心灵却在沙漠化。建筑越来越坚固，人却越来越脆弱。这就是数字化时代，人造数字，数字压垮人。

中国人急需情感教育，有能力的有识之士可以开发情感教育这块处女地，而且早一步海阔天空，晚一步追悔莫及。

智商高，情商也高的人，春风得意。智商不高，情商高的人，贵人相助。智商高，情商不高的人，怀才不遇。智商不高，情商也不高的人，一事无成。

当中信出版社委托我作序的时候，我十分高兴。我热情地向中国的读者推荐戈尔曼的《情商》。因为年轻时知道了终生受益，年老时知道了悔恨终生。带人提升情商，使得我们能够用有限的知识去运作无限的世界，更适合当前压力过大的生存环境。有助于我们获得阳光心态，缔造和谐快乐，享受幸福人生。

清华大学经济管理学院教授

2010年6月1日

专家导读2

《情商》是一本影响力很大的书。它真的能让人相信，要想成功，情商比智商更重要。

对我们华人来说，这真是晴天霹雳。多少年来我们一直认为最重要的是读书，好成绩、进名校才是成功之路。但由于情商的冲击，我们开始注意到热忱的态度、自信、沟通、人际关系才是成功的推动力。怪不得这本书在有华人的地方销量都那么高。

那么情商是什么呢？

有些人以为情商高就是不发脾气。不发脾气当然好。你看，证严法师不就说过，愤怒是短暂的疯狂吗？但情商不只是不发脾气而已。

情商高的人会激励自己。在遭遇挫折、陷入低潮的时候，他会提醒自己面对，要站起来，未来还大有可为，可能会变得更好。因为自己有这个优点、那个长处，因为自己做成过某件事、克服过某项困难，所以一定做得到。情商高的人通常积极向上。

情商高的人也会激励他人。他会赞美周围的人，他会肯定他的家人、同事、朋友。别人跟他在一起常常会有一种重要感。

，壁前升空音韵弄晨，似醉空区秋盈刻，窗门墨空旗空翠舞，基不御我游踪
味随玉浦一带烟翠，前庭重帘微露了晚凉风不卷，来讯，窗门淡翠莫不式于
水寒鱼人游其幽台前更以画经，窗门已，出出也慧门舞，天西雁，果本露一
果成，对窗空翠静心闲头两眉眉难开，去直何难弄又难看新院空景息，画轴
，情天暮下，想窗已更因不，声潮空大，卷静以隔空音语，心照同音语如世舞
，窗心的也如平下天也神漫会过少委且而

“非工聊漫静心。”齐人入空第，那小窗空静闲境幽似类院空会和不中品空
成意成不唐，来法系知“商静”已“静心”，社会不常空静人，景世，窗前静
用博器首注本郊出书能平引士新委空文，空里月，空封小窗空静闲境幽似类院空会和不中品空

专家导读3

否已空为业事，门舞不静空，空件空，空更更商静其商静空件，空重常非空封
空窗静空静静空空静空静静了，空天空大静空空商静已不书空静空委
，空重常非空封

众人眼中智商很高的优秀学生，申请美国大学时一败涂地，被很多大学拒绝；思维敏捷、工作努力的研究生，与导师关系紧张，以致无法获得学位；抱怨处处遭遇“不公”的留学生，终日郁郁寡欢，生活中充满阴影。反之，看似智商平平的学生被名校录取，到美国后如鱼得水，天天快乐舒心，学成后不仅找到好工作，而且事业蒸蒸日上。

让人大跌眼镜的类似例子在现实中绝不罕见。从1986年开始，我在美国大学工作了21年，接触了许多学生和学者，既有改革开放后的第一批留学人员，也有“80后”的大中学生，还有“90后”中学生。几年前，我来到北京开展美国留学咨询服务，更是遇到了几代学生和准留学生及其家长们。我发现，他们是否快乐幸福，学业与事业是否成功，与他们的情商多少有点关系。

不久前，我和几位同事到大连作留学演讲，在一家五星级宾馆办好住宿登记手续，将行李交给门童后到房间等候。谁知半天不见行李送到房间，到前台一查，方知我们的行李与一个旅行团的行李一起，被装上了一辆正在开往机场的大巴。我的助理和门童急忙打了一辆出租车，一小时后在机场找回了行李。当天我们的计划多少受了些影响。门童满脸尴尬，吓得和经理一

起连连赔不是。我轻松地安慰门童，诚恳地对经理说，是我没有交代清楚，千万不要难为门童。后来，我不仅收到了酒店的道歉信，还附带一瓶红酒和一篮水果。那两天，我们进进出出，与门童、经理以及前台的其他人员多次碰面，总是受到既尊敬又亲密的迎送，使我们那两天的心情轻松愉快。如果我当时没有同理心，没有控制好情绪，大发脾气，不但双方尴尬，于事无补，而且多少还会影响当天下午演讲的心情。

生活中不时会碰到类似的影响情绪的小事，很多人都有“心情影响工作”的体验。但是，人们通常不会把“心情”与“情商”联系起来，也不知道如何运用调节情绪的小技巧。丹尼尔·戈尔曼博士15年前在出版本书首版时用了《情商：为什么情商比智商更重要》的书名。它暗示我们，事业成功与否在某种条件下与情商高低有很大的关系，了解情绪的机理与掌握调节情绪的技巧非常重要。

举人在跨时代的各类学生中，不乏头脑聪明、学业成绩优异、各具特长的优秀人才，但是他们人生不快乐，事业无成。相反的，有不少“智商平平”的人生活幸福，事业有成。我确信，一个人的幸福、成功与否很大程度上与他掌握自己和他人的情绪进而运用社交技巧的能力有关。

长久以来，学习成绩、在校考试排名以及竞赛得奖等一直是我们评判学生优秀与否的首要标准。这些成绩好、排名高、竞赛得奖多的学生被认为具有高智商，他们的未来被普遍寄予很高的期望。正统的教育体系给他们规范了每天10小时的课内课外学习时间，期望长达12年的基础教育能够使他们成长为高智商的接班人。可惜，情商，这个被丹尼尔·戈尔曼博士认为比智商更重要的教育内容基本上被完全忽视了。

虽然情商一词近年来为越来越多的人所知晓，但很多人对“情商”并没有正确深刻的科学认识。丹尼尔·戈尔曼博士通过无数个发生在我们身边的、能与读者产生共鸣的小故事，讨论人类情绪的产生，以及不同的情绪控制所产生的结果。把深奥的情商理论变成了人人可以理解，并且可以轻松掌握的人生技巧。

目前，国内关于情商教育的普及远远不及欧美国家。近年来，随着情商研究的不断发展，美国教育者开始注重情商教育。在美国的很多学校里，“社交与情绪学习”已经成为重要的课程，通过这些课程和相关的活动，能够提高人们与人交往的能力。

心理对人的健康有影响，情商对人的发展至关重要。情商每天都在影响着人类的生活，以及诸多社会关系，如上下级之间、同事之间、家庭成员之间、朋友之间、师生之间的关系等等。情商不仅应在教育领域占有一席之地，对学生的性格培养及学习成绩有促进作用，而且在商业和日常生活中，情商所起的作用也不容小视。

究竟什么是情商、情商的本质及应用具体指的又是什么？相信大家在这本书中都可以找到清楚的答案。本书具有很强的可读性，适合各个年龄层的读者，无论是青少年学生，还是专业白领人士，都会发现这本书的诸多益处。丹尼尔·戈尔曼不仅在书中科学系统地阐述了情商的机理、本质和应用，更可贵的是，他运用了大量的典型实验及案例，借助浅显易懂的语言，清晰地解释了情商这一心理学中的深奥概念，让我们轻松学会提高情商的知识与技巧。

读完这本书，我的第一反应是，我应该向每位员工送上这本书，并且让大家好好补上这一课。我期待，读了这本书，大家可以天天保持乐观情绪，与人有效沟通，保持和谐的办公室人际关系。这样，我们的事业一定会有更大的发展！

高燕定

燕定美中教育创始人、“哈佛”爸爸

《情商》

10周年纪念版序

1990年我在《纽约时报》担任科学记者的时候，偶然在一本不太知名的学术刊物上看到新罕布什尔大学约翰·梅耶和耶鲁大学彼得·萨洛维两位心理学家撰写的文章，他们在文章中第一次提出了“情绪智力”的概念。

当时人们一致认为，智商超群是卓越人生的衡量标准。不过对于智商是天生的还是后天习得的仍然存在争议。情绪智力的出现，促使人们重新思考什么是人生成功的要素。受此启发，我在1995年写作了《情商》。与梅耶和萨洛维一样，在“情绪智力”的概念之下，我综合了大量科学成果，把各个原本独立的科学分支统一起来，不仅探讨了相关科学理论，还介绍了其他一些激动人心的科学进展，比如研究人脑情绪调节问题的新学科情感神经科学(affective neuroscience)的初步成果。

记得10年前《情商》出版之前，我曾有过这样的想象，如果有一天我无意中听到两个陌生人闲聊时说起“情商”，而且都明白它的含义，那么我就算是把“情商”成功普及到我们的文化中去了。当时我的想象力真是有限啊。

“情绪智力”又通称为情商(EQ)，现在几乎无处不在，甚至出现在最

令人意想不到的地方，比如卡通漫画《呆伯特》(Dilbert)和《比比这个针头》(Zippy the Pinhead)，以及《纽约客》杂志罗兹·查斯特(Roz Chast)的专栏漫画。我还见过号称能够提高儿童情商的玩具，征婚广告有时也以情商为卖点吸引求偶者。我甚至在一家酒店的房间里看到过一瓶洗发水，瓶身印着关于情商的妙语金句。

情商的概念已经传播到世界上每一个角落。有人告诉我，“情商”已经成为德语、葡萄牙语、汉语、韩语和马来语等不同语言中的一个词语[即便如此，我认为用“情智”(EI)作为“情绪智力”的简称比用情商(EQ)更为准确]。我常常收到世界各地不同职业人士的咨询邮件，比如保加利亚的博士研究生、波兰的老师、印度尼西亚的大学生、南非的咨询顾问、阿曼的管理学专家、中国上海的企业高管等。印度商学院的学生阅读情商与领导力方面的资料，阿根廷一位首席执行官向别人推荐我后来写的情商与领导力方面的著作。来自基督教、犹太教、伊斯兰教、印度教以及佛教的宗教学者也写信告诉我，情商的概念与他们的信仰观有很多共鸣之处。

最让我高兴的是，情商受到教育者的欢迎，他们发起了“社交与情绪学习”(SEL)项目。1995年我写作《情商》的时候，面向儿童的情商项目屈指可数。10年后的今天，社交与情绪学习项目已经覆盖了全世界几万所学校。目前美国很多地区把社交与情绪学习列为学校的必修课程，规定学生必须掌握这种不可或缺的生活技能，学生的情商竞争力必须像数学和语文那样达到一定的水平。

比如，伊利诺伊州制定了详细而全面的社交与情绪学习能力标准，覆盖从幼儿园到高中的各个年级。小学低年级学生要学会识别和准确表述自身情绪，并了解情绪如何引发行为。小学高年级开设同理心课程，要求儿童根据非言语线索识别他人的感受。初中阶段，学生应当学会分析哪些东西会造成压力，哪些东西能激发出最佳表现。高中的社交与情绪学习技能包括通过有效的倾听和交谈解决冲突，防止冲突升级，并协商出双赢的解决办法。

从世界范围来看，新加坡很早就开展了社交与情绪学习项目，马来西亚、