

大中专院校选修课特色教材

情商学概论

QINGSHANGXUEGAILUN

顾天下 主编



辽宁民族出版社

大中专院校选修课特色教材

情商学概论

顾天下 主编

辽宁民族出版社

© 顾天下 2005

图书在版编目 (C I P) 数据

情商学概论/顾天下主编. — 沈阳: 辽宁民族出版社, 2005.7

ISBN 7 - 80722 - 065 - 1

I. 情... II. 顾... III. 情绪—智力商数—概论
IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079133 号

出版发行者: 辽宁民族出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳市印刷研究所 (有限责任公司)

幅面尺寸: 185mm × 260mm

印 张: 14 ½

字 数: 290 千字

出版时间: 2005 年 7 月第 1 版

印刷时间: 2005 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑: 援 朝

封面设计: 杜 江

责任校对: 崔维诚

定 价: 20.00 元

联系电话: 024—23284347

邮购热线: 024—23284335

E - mail: lnmz@ mail. lnpgc. com. cn

情商系列教材编写委员会

主任委员(以姓氏笔画为序)

安如磐 张博 顾天下 戴克敏

编 委(排名不分先后)

王路硕	官乃君	减恩钰	董永全	邓国民	高士恒	刘西平
唐荣安	王威久	康宝顺	田南生	石云明	刘德帅	司 雯
何文涛	陈均华	徐世玲	张玉静	常 青	同春芬	杨连生
薛永德	程良龙	于 扬	李德明	刘洪祥	温明莲	陈 勇
于 军	张凤海	司荣彬	顾延武	王世杰	栾 剑	吴宏章
夏文华	陈 蔚	包 晗	毛洪涛	王 伟	王林江	刘圣和

名誉编委 李会昌 石长 孙中国 刘文华 隋允康

编辑部成员 主编:顾天下

副 主 编(以姓氏笔画为序):司荣彬 田南生 张凤海 顾延武

迎接情商时代的到来(代序)

安如磐

“情商”一词被越来越多的人所认知、所理解、所运用,这是时代潮流发展需要的必然。越来越多的迹象表明,人类正在进入一个不能光靠智商打拼而要借助于情感、情绪的聪明运用才能取得成功的社会现象。这标志一个崭新时代的到来,这个时代就是情商时代。

高速运转与科技飞速发展的现代社会,人们在开展智商竞争中发现,人类这个智能型巨人已经越来越感到力不从心,甚至成了跛脚将军。许多社会问题接踵而来。环境问题、生态问题、心理问题、社会犯罪问题、能源问题、地区冲突问题以及人口问题等等。这些,伴随现代文明而来的棘手问题,已经给人类自身造成严重的伤害,并且严重地威胁着人类自身安全与生存,究其根本原因,是人类自身造成的失误,即由于强调智商而忽略情商,使整个人类生存偏离了平衡运营的原理与机制。

事实十分明显,人类已经从倚重智商战胜对手、战胜大自然和野兽伤害的智商时代,开始进入人类必须运用情商战胜自我的时代,以谋求人类自身的安全与发展。当代人有句口头禅:“一个人的最大敌人是自己。”因此,战胜了自己就会战胜一切。这句话就是冲着情商说的。这是对情商的一语中的,也是极简单地说明了情商的无法替代的重要地位与作用。

现在,让我们试图给情商下一个中国特色的定义了。情商是指一个人对自己情感、情绪控制、协调的能力,充分而完善地调动与发挥我们各自拥有的各种才能和天赋的能力,它强调发挥在日常工作生活中自知、自控、自信、人际关系与社交技巧的能力,认知他人情绪与自我激励的能力,恰到好处地运用个人智慧获得成功的能力。这就是简称的“情商五力”。其核心是对主客观情感、情绪的认知、调节与运用。再简单地说就是“情绪性聪明指数”或叫“思维聪明程度”。一个高情商的人,能积极地控制与运用自己的情感、情绪,促成事物向积极方向转化,化解坏情绪对自己、对他人

的伤害,达到互利双赢的目的。

有目共睹,情商的重要作用已经不自觉地被许多国家运用到应有的高度。中国社会的“以人为本”,欧美国家的人性化管理,日本人的《情商宣言》,还有珍视生命、关爱健康等,都是从情商角度上认识社会和进行企业管理的诠释。我国提出的建设和谐社会的目标,其内涵本质也是指情商的。“政府营造环境,企业创造效益,百姓安居乐业,共建和谐社会”就是我国社会行动的大目标。这是我国社会进入情商时代的显著标志。

人类“类意识”的觉醒,确定了“和平与发展”的时代主题。这是情商内驱力作用的结果。特别是全球化人类交往频繁与融合,情商作为内驱力,在发挥着软性化的作用。一切迹象表明,人类智商作为“硬件”创造了巨大物质财富与物质文明,而作为人类“软件”的情商,在潜移默化地美化着今天的社会和创造着精神财富与精神产品。当然,二者作用是统一的,有时是不可分割的。

情商不是舶来品。中国人自古以来就有着极其丰厚的情商底蕴。不论是远古的美丽神话传说,还是先秦时代诸子百家作品的表述;不管是秦皇汉武大手笔的兴邦治国,还是孔孟思想大家的仁义礼信;不管是大国宝《红楼梦》的悱恻缠绵,还是马克思主义中国化的毛泽东思想的巨大胜利,不仅是智商的伟大胜利,更是情商的伟大胜利。人们常说,细节决定成败,心态决定命运,智商决定能力,情商决定成功。因此,从情商角度分析,情商在成功要素中占有重要作用。这里有一个比喻,智商就像子弹,而情商就是准星。子弹能否击中目标获得成功,关键在准星定向上。运动员的心理素质高低,就是他的情商高低的检验标准。单有高超技艺与智谋,缺乏高情商的调控,是难以取得成功的。

情商与智商是人类实现新世纪腾飞的一对翅膀。高情商加高智商等于成功,低智商又低情商就是白痴,高智商低情商的人可能沦为罪犯或坏蛋,高情商低智商可能是一个老好人、糊涂虫。我们提倡开展情商教育,不能只简单地看作是素质教育,更重要的是打造成功,减少犯罪,发展生产力,建设和谐社会,共建人类美好的明天。

由此可见,情商教育意义十分巨大,利在当今,功在后世。人们企盼成功,社会企盼进步,全世界企盼互利双赢和平繁荣。因此,情商教育不仅是当务之急,而且是千秋大计。时代呼唤情商运化,历史的脚步也需要情商的协调与规范。情商深入人心之日,就是全世界真正和平繁荣之时。

当今,整个世界进入了一个高速运转的信息时代。信息高速公路的开通,交通工

具的飞速进步,使地球变小了,人际关系变得热闹而复杂起来,产生摩擦和误会的几率也多起来,互相作用的正反两力也相对增大了。因此,人的心态的调整与平衡变得异常重要,因此,情商作为心理平衡的特殊杠杆与砝码,其作用不但凸显出来且至关重要。它关乎整个社会乃至世界的和谐与稳定,甚至影响人类的命运与前途。例子不需举得太多,一战二战就是“智商爆炸”而缺乏情商调控,导致某些大国主宰者们狂热而产生的人类悲剧。

这应该说不是危言耸听,只需辩论运营您的头脑就足够了。

情商教材的命题提出与研究,是由我校顾天教授倡导并身体力行,他潜心研究十余年,积累资料,进行许多社会调查、实验。经许多教授与专家们的认同,共同编撰了这本教材,并责成我写这本书的序言。由于水平所限,有许多观点须与大家同参共研,让这门填补国内外高等教育空白的一门新兴学科尽快成长完善起来,打造一门新兴品牌,做大做强,为建设我国的和谐社会服务,为培养新时代优秀大学生而做出我们时代性的贡献。

谢谢!

2005年5月18日

(作者:大连职工大学校长 教授)

目 录

第一章 导论

一、情商概述	(3)
(一)情商理论的提出与传播	(3)
(二)情商的概念、价值与核心内容	(5)
(三)情商内容概览	(13)
二、情商的研究对象、特点及方法	(14)
(一)情商的研究对象	(14)
(二)情商特点及其方法诠释	(15)
三、情商研究的重要意义	(16)
(一)情商创造影响力	(16)
(二)情商诱导成功	(18)
(三)人类呼唤情商运化	(18)
案例一、老鼠与大象(情商寓言)	(19)
案例二、爱因斯坦给罗斯福的一封信	(21)

第二章 情商理念的产生与发展

一、人类早期情商探源	(24)
(一)中国古代情商案例	(24)
(二)西方早期情商脉络	(25)
(三)“无中生有”天地起源与情商	(26)
二、生理结构意义上的情商	(27)
(一)生态平衡与情商	(28)
(二)人的生理平衡与情商	(29)
(三)太极图、元极图与情商	(29)

三、情商理论的发端与中国化	(31)
(一)情商学及其教育	(32)
(二)情商教育对人类对社会的重大意义	(34)
案例一、哀而动人的曹丕	(35)
案例二、冯玉祥“送寿礼”与“拒礼”的故事	(36)

第三章 情商开发与培育

一、情商构成要素及复杂心理过程	(40)
(一)情商构成要素与心理运化	(40)
(二)心理运化过程	(45)
二、情商与智商的辩证运营	(46)
(一)情商与以情感人	(46)
(二)智商与以理服人	(47)
(三)情商与智商的关系	(48)
三、情商的开发与培育	(50)
(一)自我认知——建立情商修养的心态艺术发端	(50)
(二)合理比照——走出心灵误区,让意志力赢来心灵阳光普照	(51)
(三)情感疲劳——搞好自我情商建设,常动常新,使生命力永远充满兴味, 使心灵田园永远彩旗高扬	(52)
(四)情商开发——人脑中蕴含无尽情商宝藏	(52)
案例一、现代鲁滨逊荒野历险记	(53)
案例二、“金龙”出韶山	(54)

第四章 情商与非智力因素

一、非智力因素与作用	(58)
(一)什么是非智力因素	(58)
(二)非智力因素在人生与事业中的作用	(58)
(三)非智力因素与情商整合	(60)
二、高情商是人生最高的精神境界	(63)
(一)人生的最高境界不仅是成功而是快乐	(63)

(二)快乐是人生的最高境界	(64)
(三)个人修养与情商	(66)
三、道德、功利与情商	(68)
(一)道德、法律、宗教、哲学、艺术中的情商情结	(68)
(二)情绪的把握与激情适度	(69)
(三)打通心灵通道,让心理阳光普照	(72)
案例一、毛泽东与许世友	(73)
案例二、这场跨国婚姻几乎要了她的命	(77)

第五章 情商与心态运营机制

一、人的潜能发端	(80)
(一)人体内蕴含了大量情商潜能	(81)
(二)潜能释放及练习	(82)
(三)大力激发人的思维潜能,心态决定人生	(84)
(四)两种心态与潜能	(85)
二、努力把握自己心态	(89)
(一)积极打造健康活泼与快乐的心态,让心灵充满阳光	(89)
(二)掌握生物节律,跨越心情低谷,谨防恶劣情绪的伤害	(90)
(三)调整心态运营的平衡机制	(90)
三、调整心态运营平衡的方法	(92)
四、抑制“情商负值”的伤害	(93)
(一)什么是“情商负值”?	(93)
(二)抑制“情商负值”并使其转化的方法	(94)
(三)搞好心理理疗放松九法	(94)
案例一、看不见海岸的一次游渡	(95)
案例二、老子的故事	(96)

第六章 情商与现代管理

一、管理学的人本属性	(99)
(一)人格化管理与情商	(99)

(二)管理不是玩心计,管理主要靠情商	(100)
(三)管理学调动人的情商的诸多手段	(102)
(四)管理学就是人力资源管理,是“人才兴国战略”	(103)
二、当代公关与情商	(105)
(一)与他人编织美好人际网络,创造双赢机会	(105)
(二)将心比心,大家更亲	(105)
(三)关爱是情商的内核	(107)
三、情商与管理创新	(108)
(一)学习型组织管理模式与情商	(109)
(二)团队精神与情商	(112)
(三)高情商体现对自己的管理	(114)
(四)新型管理者的素质与情商	(116)
案例一、微软的人格化管理	(118)
案例二、船王包玉刚	(120)

第七章 情商与激励原理

一、激情、激励与情商	(125)
二、自我激励是调动情商中的自信情绪	(133)
三、挫折,更需要激励——找回自信,修补情商	(137)
四、播种快乐与微笑——情商能量转化与生发	(139)
(一)帮助他人,与他人分享成功与快乐	(139)
(二)换位思考,海内存知己	(140)
(三)情商能量,一个人的无尽宝藏	(141)
案例一、黄继光堵枪眼的英雄故事	(142)
案例二、激励与赞美是一剂心理良药	(143)

第八章 情商与生涯设计

一、生涯设计——人生的航海图与路标、灯塔	(147)
(一)正确地估计自己,找出自己的特点与亮点	(147)

(二)生涯设计的阶段性及意义	(147)
(三)生涯设计的科学性及应注意的问题	(148)
二、培养意志力,打造“情商耐力和情商爆发力”,将自己的人生	
蓝图进行到底	(151)
(一)学会改变自己,改变心智模式	(151)
(二)耐力恒心靠的是活力,活力焕发“情商之力”	(152)
(三)让情商与智商同行、互济共赢	(153)
三、握紧生命的支点——情商是您心灵的秘密武器	(154)
(一)胆商引领您成功	(154)
(二)健康是第一财富——情商内省之最	(155)
(三)自信、乐观、热忱——高情商运作的工具	(155)
四、选准成功的心态,打造理想生涯王国	(157)
(一)成功赚钱的四大要诀	(157)
(二)头脑是智慧之源,更是情商之源	(158)
(三)脑袋与口袋——生涯设计中的“二袋”工程	(160)
(四)成功全在于自己	(160)
案例一、工商巨子霍英东的创业道路	(161)
案例二、美国人推崇的英雄李·莱科卡	(163)

第九章 情商与沟通艺术

一、协调沟通与情商	(169)
(一)情商是沟通艺术的领航员与润滑剂	(171)
(二)情商塑造人才与魅力	(172)
(三)成功人士的情商力量	(174)
二、沟通就是“和”与情商	(176)
三、沟通艺术技巧——“化干戈为玉帛”与“点石成金”	(179)
(一)奇妙的沟通术	(179)
(二)沟通技巧	(180)
(三)赞美他人成功,自己也会快乐,注意赞美技巧	(181)
(四)李嘉诚成功之迷	(182)
(五)人生自我推销术	(182)

(六)表达与演讲技巧	(185)
(七)观念培训	(187)
案例一、将相和的故事	(187)
案例二、致不懂浪漫老公的一封信	(189)

第十章 情商科学发展展望

一、情商科学研究应用深刻的时代内涵	(191)
(一)情商作用不容再被忽视	(191)
(二)情商的开发与运用,必将产生重大的社会效益	(193)
(三)情商与“延安精神”	(195)
(四)尽快创立“情商学教材”,普及情商教育	(197)
二、情商与时俱进	(198)
(一)让情商与智商比翼齐飞	(200)
(二)用“三个代表”重要思想指导情商科学的研发与创新	(202)
(三)“求真务实”是高情商与高智商的体现	(203)
三、高情商引领您走向成功	(205)
(一)成功因素发端及科学成功观	(205)
(二)高情商与高成功率	(211)
案例一、中国航天人的故事	(212)
案例二、从美国间谍杀手到卡扎菲夫人	(215)
参考书目	(218)
后记	(219)

人生百态陈言

“人一岁时，像国王，穿戴整齐；两岁时，像猪猡，灰里滚爬；十岁时，蹦蹦跳跳像公牛；二十岁时，自负，言谈像匹马；娶妻后，工作卖力像头驴；当爹时，嗥叫似狗；老年时，蹒跚蹒跚像猿人。”

这是《宗教百典箴言录》里的一段话，惟妙惟肖地画出了人的角色转换滑稽的一生。这就是人吗？人生百态就这么可悲吗？如果抛开了人的情商心灵，人就是动物；而人之所以是人，就是人非但有比动物高许多的高智商，更有的是人所独有的高情商。如果抽掉这个高情商的人生自我调控内核，人连动物都跟不上。记得历史名人邹韬奋说过这样一段话：“一个人光溜溜地到这个世界来，最后光溜溜地离开这个世界而去，彻底想起来，名利都是身外之物，只有尽一个人的心力，使社会上的人多得他工作的裨益，是人生最愉快的事。”

是的，情商写作与讨论正是针对人生百态和病态，泡制一剂不算包治百病的良方，防止情感的仓库积压太满，排解“独上高楼，望断天涯路”的迷惘，更不要再有辛弃疾的“众里寻他千百度，蓦然回首，那人却在灯火阑珊处”的惊愕。

是的，人都要潇洒走一回，这是人的本能和才能，但“人生不出售来回票，一旦动身，绝不能复返”。因此，人要享受生命之神的恩赐，但更要奋斗，因为“奋斗是万物之父”，“奋斗这一件事是自有人类以来，天天不息的”。因为只有奋斗才会有享受。这些罗曼·罗兰、陶行知、孙中山的至理名言，在任何时候都是具备高情商的人的座右铭。

讲一个故事——

在法国一条大街上，几个人在等公共汽车。这时，站在前面衣着入时、年轻漂亮的小姐，突然感到自己从后面被人摸了一把。小姐怒不可遏，回身就给了离她很近的男子一巴掌。等她想用另一只手左右开弓打这个男子时，男子本能地用手一挡，由于小姐用力过猛，只听“啪”的一声，小姐手腕的金镯子甩出去很远。这时，大家以为男子要还手，但只见这男子一边捂着被打红的脸，一边赶紧跑了几步，拣起掉到地上的手镯。这时，小姐发现一个鬼鬼祟祟的人影溜到人群后，这使她顿时发现打错了人。正在小姐不知所措时，只见男子捡起手镯，用手绢擦了擦灰尘，轻轻地放到小姐手中，然后说：“您的手镯，对不起，我不是故意的。”

后来，由于“不打不相识”，这位如花似玉的小姐就嫁给了这名男子。因为姑娘相信，和一个心胸如此宽阔的男人相伴，一定会很幸福。

这是一种偶然，偶然中又寓言了必然。这名男子如果得理不饶人，甚至大打出

手,那将是另一种局面。可是,他宽容了这位为了自尊的女子的鲁莽行为,因此,他赢得了小姐的芳心。

因此,学会宽容,你会看到的永远是风过群山花满天的灿烂;学会宽容,你的胸口不再隐隐作痛;学会宽容,你会品味生活与人情的甘甜;学会宽容,你会浑身轻松极富挑战困难的勇气。总之,学会宽容,你将幸福一生,运气总会向你走来……

第一章 导 论

一、情商概述

(一) 情商理论的提出与传播

1. 情商理论的提出

人类长久以来,一直在重视与关注智商的认识与开发,仿佛觉得只有智力才会创造一切。不错,人类脱离动物界,形成人类社会并进而度过了蛮荒时代,并创造了高度发达的社会物质文明,主要靠的是智商的调度与运用。具体地说,能制造工具使人区别于动物,从石器→铜器→铁器→机器→电气,一直走到今天,确有一股智商的有形力量在推动。我们把这称为社会发展的“硬件”。但是,人类在漫长的历史时期中,有一个无形的内驱力成为“幕后英雄”,这就是“情商”,因为它司空见惯,是人类自身内部潜在的一种自然因素,这就像阳光、空气和水一样,自然廉价,一般被忽略。

然而,由于社会的进步和人类认知能力的极大提高,特别是在对人的行为成功率的分析认识中,越来越觉得有一种隐形的因素在起作用,发现高智商因素并不一定会产生好的效果,有时甚至恰恰相反。因为智商是一种能够物化的社会作用力,而这种力的大小、方向和效能,是在情感、情绪的支配下运行的。在生产力低下,人际交往偏于封闭保守时,这种情商因素被忽略不计;但随着高科技的不断升华,地球变小,竞争激化,人际交往频繁,特别是战争、恐怖和生态环境的不断恶化,人类愈加感到单凭智商,想得到一个和谐、完美的世界是不可能的。

于是,一些有识之士和心理学家,在精心观察、实验与研究的基础上发现,人类有一种区别于动物的情感商数,在支配着人的行为,对智商发挥着导向和协调作用,以保证人类行为的社会意识性、目的性和有效性。它在运化中属“软化”性的柔性情态,这里我们称其为“软件”。

这样,社会在“硬件”智商和“软件”情商的联合作用下,才能取得平稳运行,协调互动,取得高成功率。因此,情商一词便时常出现在专家、学者的口头或文章里,近几年成为人们耳熟能详的一个术语。

20世纪90年代初,首先由美国的心理学家提出近乎“情商”和“情商”的概念。开始叫作“情绪智能”,把“情绪”看成一种“智能”,仍然把它看成一种尚未脱离“智力”的一种情感能量。美国耶鲁大学心理学家彼得·萨洛韦和纽罕布什大学的约

翰·迈耶提出了“情绪智能”和“情绪商数”的概念。他们通过实验研究分析,初步认为,一个人要在社会上取得事业的成功,主要起作用的不但是智力商数,而是他们认为的“情绪智能”。成功是由这两个因素共同作用的结果,前者仅占20%,而后者能占80%。

1995年,美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼,通过进一步试验研究,他明确提出“情商”(EQ)的概念,他认为“情商”是一个人重要的生存能力。他进一步指出,“情商”就是发掘一个人的“情感潜能”和运用“情感能力”,它贯彻于人的生活行为的各个层面,并进而成为影响人生事业成功的关键品质因素。戈尔曼精辟地指出,在人的成功要素中,智商因素是重要的,但更为重要的是情商因素。可见,他是对萨洛韦和迈耶关于“情商”概念的明确,是对“情商”认识的逐渐深化。

2. 情商的认定与传播

1997年以来,我国的众多学者和教授,也纷纷提出诸如此类的看法,心理学家们也纷纷把关注的焦点对准“情商”,诸如“情商启蒙”、“情商种种”等相继问世。特别是清华大学吴维库博士,在2003年出版的《情商与影响力》一书中,把“情商”与现代管理,“情商”与领导学,“情商”与组织行为学等,融合在一起,成为当代企业界打造成功的优秀教材。由于运用“情商”这把开启人类成功大门的“新钥匙”,在领导科学的研究上颇有建树,他在为企业及高校演讲中,受到广泛欢迎,为“情商”理论与实践开了新生面,成为“中国情商”研究领域的一颗耀眼的新星。

情商,顾名思义,就是情感商数。情感有商数,姑且把它看成是一个被除数与除数的“商”。那么,什么是除数与被除数呢?假如一个人情感容量作为被除数的整体容量,这是人与生俱来的全息情愫的总和,它因人而异无疑有高低。除数可以假定为一个情感整合的系数。为什么要整合?因为情感由各种要素组成。俗话说人有七情六欲,这是人的情感容量的全部,其中有好多是情感和情绪的“负值”,如喜、怒、忧、思、悲、恐、惊的七情中,怒、忧、悲、恐、惊这五种形态,就是“情商”调整的主要对象,因为只有很好地调控与整合它们,才能避免许多误区和损耗,而力求使它们变小,其商,也就是“情商”就高。因此,一个人的情商高低,制约因素十分复杂,应对它作为一个系统工程来研究。

情商教育,作为“大学特色课教材发端”,对于我们也是一个认识逐渐深化的过程。我们近几年来进行了认真的实验与研究,越来越发现,情商对当今社会的重要性,不容再忽视下去。2003年,我们与大连国际商务学院院长何文涛,以及与大连理工大学高材生企业家司荣彬等一起讨论,受到他们的赞同与肯定,何文涛院长立即决定,在全院开展“情商”讲座,并作为“特色课”,打造新的教材与学院品牌。这些,都使我们受到真正鼓舞。

还有,我们也与中国瓦轴集团公司原总经济师吕新一进行了学术性的切磋,他精辟指出,甚至在世界范围内,情商教育一直处于被忽略地位。因此,给世界性事物及发展都造成了巨大伤害,本质上它属于素质教育的重要内容,因为我们忽略了它,受到方方面面的惩罚,这是有目共睹的事实。情商教育不是要不要搞,而是非搞不可,应从小学教育抓起,建立良好的“情商”聪明能力,这对提高一个民族甚至全人类的