

你能调动情绪，就能调动一切。

西武 编著

情商管理

与

The Management of Emotional
Quotient And Wisdom of Life

人生智慧

蓝天出版社



你能调动情绪，就能调动一切。

西武 编著

典藏

情商管理

与

The Management of Emotional
Quotient And Wisdom of Life

人生智慧

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商管理与人生智慧/西武编著. —北京: 蓝天出版社,
2006. 1

ISBN 7-80158-727-8

I. 情... II. 西... III. 情感-智力商数
IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 151264 号

出版发行: 蓝天出版社

社 址: 北京市复兴路 14 号

邮 编: 100843

电 话: 66983715

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市兴凤印刷厂印刷

开 本: 16 开 (730×980 毫米)

字 数: 200 千字

印 张: 16. 75

印 数: 1-17000 册

版 次: 2006 年 3 月第 1 版

印 次: 2006 年 3 月北京第 1 次印刷

定 价: 21. 80 元

序 言

你能调动情绪,就能调动一切

在生活中,每个人都会经常遇到种种不如意的事情,有的人会因此大动肝火,结果把事情搞得越来越糟。而有的人则能很好地控制住自己的情绪,泰然自若地面对各种刁难,在生活中立于不败之地。

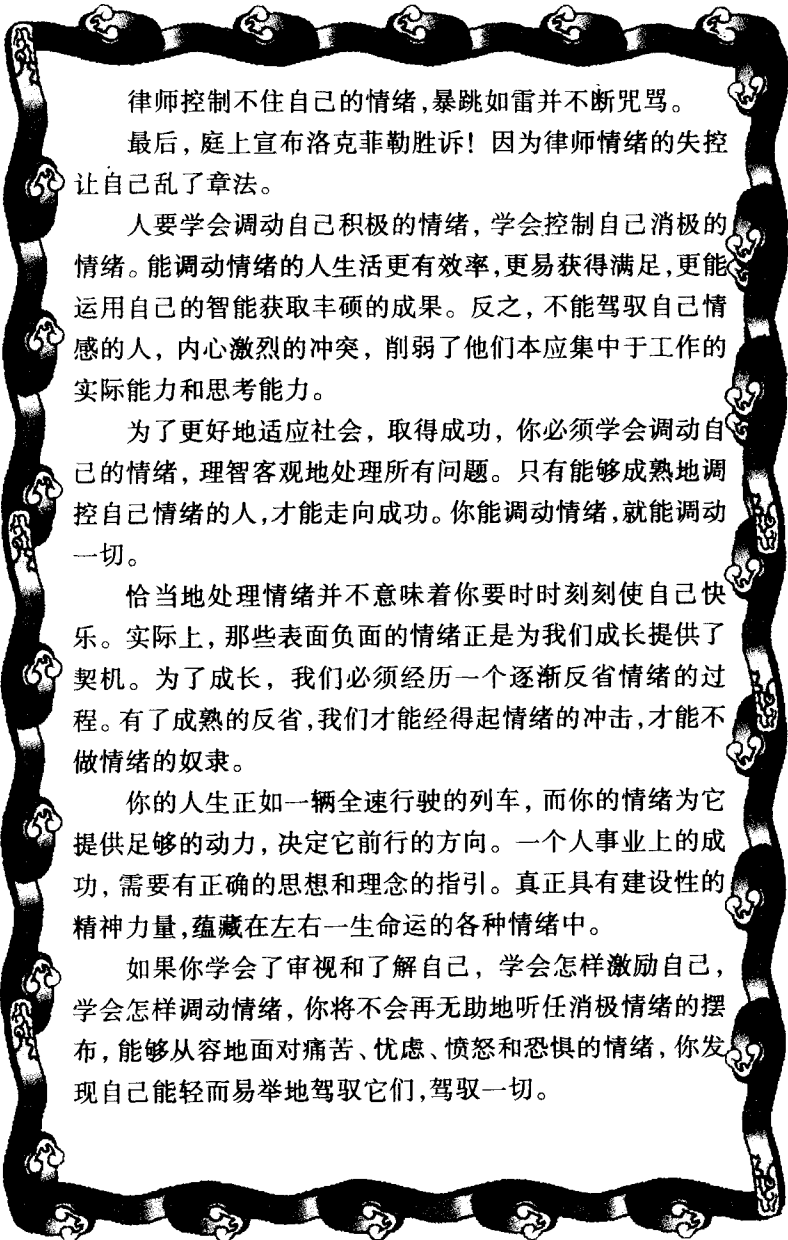
人的情绪体验是无时无处不在的,相信每个人都有过莫名其妙地被某种情绪侵袭的体验,这些情绪体验既包括积极的情绪体验,也包括消极的情绪体验。人活着,就免不了体验这些情绪。情绪左右了人类无数的决定和行为,无论是对我们的学习还是对社会适应能力来说,情绪都扮演着非常重要的角色。

在我们的生命中,情绪总是伴随于我们的左右。若能恰当地处理,调动他们,这些经历可以为我们的生命添加色彩,成为生活中的享受。反之,情绪可能会成为我们的负担,侵蚀我们的生命。

在法庭上,律师拿出一封信问洛克菲勒:“先生,你收到我寄给你的信了吗?你回信了吗?”

“收到了!”洛克菲勒回答他,“没有回信!”

律师又拿出二十几封信,一一地询问洛克菲勒,而洛克菲勒都以相同的表情,一一给予相同的回答。



律师控制不住自己的情绪,暴跳如雷并不断咒骂。

最后,庭上宣布洛克菲勒胜诉!因为律师情绪的失控让自己乱了章法。

人要学会调动自己积极的情绪,学会控制自己消极的情绪。能调动情绪的人生活更有效率,更易获得满足,更能运用自己的智能获取丰硕的成果。反之,不能驾驭自己情感的人,内心激烈的冲突,削弱了他们本应集中于工作的实际能力和思考能力。

为了更好地适应社会,取得成功,你必须学会调动自己的情绪,理智客观地处理所有问题。只有能够成熟地调控自己情绪的人,才能走向成功。你能调动情绪,就能调动一切。

恰当地处理情绪并不意味着你要时时刻刻使自己快乐。实际上,那些表面负面的情绪正是为我们成长提供了契机。为了成长,我们必须经历一个逐渐反省情绪的过程。有了成熟的反省,我们才能经得起情绪的冲击,才能不做情绪的奴隶。

你的人生正如一辆全速行驶的列车,而你的情绪为它提供足够的动力,决定它前行的方向。一个人事业上的成功,需要有正确的思想和理念的指引。真正具有建设性的精神力量,蕴藏在左右一生命运的各种情绪中。

如果你学会了审视和了解自己,学会怎样激励自己,学会怎样调动情绪,你将不会再无助地听任消极情绪的摆布,能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧的情绪,你发现自己能轻而易举地驾驭它们,驾驭一切。

Contents
目 录

第 1 章 EQ——情商是什么

发现情商	003
人类智能的第二次革命	006
管理情绪的一种艺术	009
输不起的是心态	012
你能调动情绪,就能调动一切	014
情商决定命运	017
测试一:你的情绪稳定吗	021

第 2 章 了解自我的情绪

了解自我:天下最难的事	027
要想利用它,就必须先了解它	029
左右一生的 14 种基本情绪	032
发现你的情绪周期	036
找到自己的情绪地图	040
通过他人的评价	043

利用神秘的第六感	045
做一个内心旁观者	048
WHWW:自我内省的魔镜	050
正确地认识和评价自己	053
测试二:你的心境灰暗与否	057

第 3 章 管理自我

你能控制情绪吗	061
接受,然后才是表达	063
情绪化——幸福的真正杀手	065
今天,我要学会控制情绪	068
恐惧时,学会勇往直前	071
忧虑时,想到最坏情况	074
烦恼时,知道安慰自我	077
自卑时,学会换上新装	080
沮丧时,可以引吭高歌	083
逆境中,学会持之以恒	085
愤怒时,懂得隐忍之道	088
疲惫时,让心灵洗个澡	093

第 4 章 激励自我

每天给自己一个希望	099
发现自我	101

改变了思想,你就改变了生活	105
人生因梦想而高飞	108
目标——梦想的指南	112
人人都有自卑情结	115
为自己鼓掌	117
自信是一种心态	120
找一个人生的“自信罐”	125
装出一副好心情	128
学会控制负面情绪	130
保持乐观的心态	133
为自己树立一个假想敌	137
测试三:你是个乐观的人吗	139

第 5 章 识别他人的情绪

移情——掌握他人情感的最高艺术	145
了解人的内心组合	148
善于捕捉“弦外之音”	150
做个真诚的倾听者	154
进行适当的提问	159
丰富无声的身体语言	163
脸上的表情,天上的云彩	170
透过“眼神”辨人心	173
用座位画一张“人心地图”	176
从穿戴看透内心	179
测试四:你的观察力如何	181

第 6 章 人际关系——用情商提高影响力

情商与影响力	187
情绪会互相感染	189
赞美的妙处	192
说服需要揣摩	196
人际交往的伟大法则	199
收获之前先付出	204
对别人感兴趣	207
学会宽容	210
冲突时,谦虚地表达自己的意见	214
记住别人名字	217
幽默是最好的润滑剂	221
注重批评的艺术	225
微笑具有强大的感染力	228
测试五:你的包容力如何	231

第 7 章 团队情商——用情商提高领导力

什么是团队情商	237
高情商,高绩效	240
提升团队情商路径多	244
情商与领导力	250
领导力的关键在于引发情感共鸣	253
做个高情商的下属	257

第 1 章

EQ——情商是什么

如果你不懂 EQ,从现在起,我们宣布——你落伍了!

——美国《时代周刊》

发现情商

20 世纪 70 年代中期,美国某保险公司雇佣了 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。

原来,在推销保险的过程中,推销员得一次又一次地面对被拒之门外的窘境。许多人在遭受多次拒绝后,便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气。

该公司决定请宾夕法尼亚大学心理学家马丁·塞里格曼来调查,希望他能公司的招聘工作提供帮助。调查的重点是:那些善于将每一次拒绝都当作挑战而不是挫折的人,是否更有可能成为成功的推销员。

塞里格曼教授以提出“在人的成功中乐观情绪的重要性”的理论而闻名。他认为,当乐观主义者失败时,他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情,而不是某些固定的、他们无法克服的困难。因此,他们会努力去改变现状,争取成功。

接受该保险公司的邀请之后,塞里格曼对 1.5 万名新员工进行了两次测试,一次是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试,另一次是塞里格曼自己设计的、用于测试被测者乐观程度的测试。之后,塞里格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

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,他们的推销业绩比“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道必不可少的程

序。

这次测试说明：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，也更可能取得成功。

塞里格曼的“乐观测试”实际上就是情商测验的一个雏形，它在保险公司取得的成功在一定程度上直接证明，与情绪有关的个人素质在预测一类人能否成功中起着重要作用，这也为“情感智商”这一概念和理论的诞生，提供了实践方面的有力支持。

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。两年后，他们将情感智商定义为社会智力的一种类型，并对其应包含的能力内容做了界定，这三种能力是：

- 区分自己与他人情绪的能力；
- 调节自己与他人情绪的能力；
- 运用情绪信息去引导思维的能力。

“情感智商”这一概念的提出，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。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中去。

简单来说，情商是自我管理情绪的能力。和智商一样，情商（Emotional Quotient，简称 EQ）是一个抽象的概念，EQ 情绪商数是一个度量情绪能力的指标。

整体来说，EQ 就是一种情绪管理的能力，是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，一种接近并产生感情、以促进思维的能力，一种调节情绪、以帮助情绪和智力发展的能力。

新泽西州聪明工程师思想库 AT&T 贝尔实验室的一位负责人，曾经用情感智商的有关理论，对他的职员进行分析，结果发现，那些工作业绩好的员工，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。

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,情感智商声名大振,并开始引起新闻媒介的浓厚兴趣。

1995年10月,美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书,把情感智商这一研究新成果介绍给大众,该书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的宣传。

在《情感智商》一书中,丹尼尔·戈尔曼明确指出,情商不同于智商,它不是天生注定的,而是由下列三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、忧郁以及控制刺激情绪的根源;
3. 激励自己的能力:能够调整情绪,让自己朝着一定的目标,增强注意力与创造力。

丹尼尔·戈尔曼认为,“情商”是一个人重要的生存能力,是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键品质因素。他认为,在成功的要素中,智力因素是重要的,但更为重要的是情感因素。

从此,“情商”作为一个时髦的名词,出现在人们的言谈话语中。EQ概念成为美国人,甚至全世界的人茶余饭后的话题。

人类智能的第二次革命

让我们再进化一次,成为智慧的上帝。

——美国 EQ 协会成立宣言

在人类历史上,科学家们曾陷入各种各样的误区,智商测验便是其中之一。

1904 年,法国教育部组织了一个专门委员会,委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题,比纳是这个委员会的委员。比纳试着用一种测验的方法,去辨别有心理和智能缺陷的儿童,他与另一位医学家西蒙合作研究。次年,一套用以测量儿童智力高低的问卷被编制出来,这就是世界上最早的智力测验科学量表。

比纳——西蒙量表的问世,很快引起法国教育部的重视,继而得到大力推广。从此以后,智商(Intelligence Quotient,简称 IQ)测验便开始被用来帮助预测儿童的能力,判断他们在经过智力训练后得到多大的收益。

不久,为成人编制的智力测验表也出现了,并在西方社会迅速普及蔓延,掀起了一股智商测试的热潮。

第一次世界大战期间,约有 200 万人参与了智力测验,受到了智力是否适宜的甄选。同时,根据测验情况他们被安排在适当的职位上。

此后,各种测量智力的测验表相继问世,智力测验迅速渗透到各行各业、各年龄阶段中。第二次世界大战期间,又有数百万人参加到测验者的行列。在 20 世纪的西方世界,几乎没有人在其一生中能够逃脱这种测验。

智力测验日益推广,它对人们生活的影响也越来越大。

在当时的美国，智力测验已成为社会文化的一个重要组成部分，一个人在个体和团体智力测验上的得分，是指导其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

测验分数决定着谁被定为弱智、天才，决定着谁进入名牌大学，或被提供其他教育机会。在部队和一些大型企业里，谁服役当军官，谁接受管理训练，智商测验都起着决定性的作用。

然而，自智商出现百余年来，智商能在多大程度上预测一个人的未来，这一问题却引起了心理学家们的广泛争议。因此，智力测验是否有效，智商分数是否有实际功用，理所当然地受到人们颇多质疑。

为此，美国心理学家做过一项有趣的研究。

1981年，他们挑选了伊利诺州某中学81位毕业演说代表，这些人的平均智商在全校是最高的。研究发现，这些学生毕业后进入大学，学习期间都取得了很好的成绩，但到30多岁时却表现平平。从中学毕业算起，10年后，只有1/4的人在本行业中达到同龄段的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如同辈。

波士顿大学教授凯伦·阿诺参与了此项研究，他针对这一调查结果指出：“面对一位毕业致词代表，你唯一知道的就是他考试成绩不错。而对一位高智商者，你所知道的也就是他在回答某些心理学家们所编制的智力测验时成绩不错，但我们无法准确地预测他未来的成就。”

《钟形曲线》一书的作者亨斯坦与穆瑞也坦言：“假设一个人参加智商测验，数学一项仅得50分，也许他不宜立志向当数学家。但如果他的梦想是自己创业，当参议员，或者赚上100万，并非没有实现的可能。影响人生成败的因素实在太多，相比之下，区区的智商测验何足道哉。”

的确，智商测验在一定程度上能预测孩子的学业成绩，但是，学业成绩能否准确地预测他们的未来呢？

如果智商测验无法预测谁会获得事业上的成功，谁会享有令人满意的社交生活，那么它的存在又有多少实际价值呢？

心理学家们提出了新的可能，成功因素中至少还有70%以上的作用有

待发现,它们不是智力,那么它们是什么呢?

嘉德纳是美国哈佛大学的心理学教授,在对智力测验提出严厉批评的同时,他开始研究智商以外的智力。不久,他着重提出了人际智力和自知智力。他认为,人际智力能够认识他人情绪、性情、动机、欲望,并能作适度的反应。而自知智力则能够根据自己的感受,规范个人的行为。

在这两类智力当中,嘉德纳明确提到了认识自我和他人情绪的重要性,为情感智商的产生作了有力的铺垫。

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能力、人际关系的处理能力、挫折的承受能力、自我的了解程度,以及对他人的理解与宽容。从此开始了人类智能的第二次革命。

关于情商的评价,各方面的专家学者都发表了自己的见解:

EQ的创始人沙洛维博士和梅耶博士说:“EQ已成为20世纪最重要的心理学研究成果。”

丹尼尔·戈尔曼认为:“仅有IQ是不够的,我们应用EQ来教育下一代,帮助他们发挥与生俱来的潜能。”

美国的《读者文摘》更坚定地 toward 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,证明它的重要性为宗旨。该协会的宣言是:“让我们再进化一次,成为智慧的上帝!”