

高职高专职业素质教育规划教材

GAOZHI GAOZHUAN ZHIYE SUZHI JIAOYU GUIHUA JIAOCAI

职业情商

与心理素质

ZHIYE QINGSHANG
YU XINLI SUZHI

机械工业高职与中专教育思想政治工作研究会 组编

尚久悦 王宏德 主编



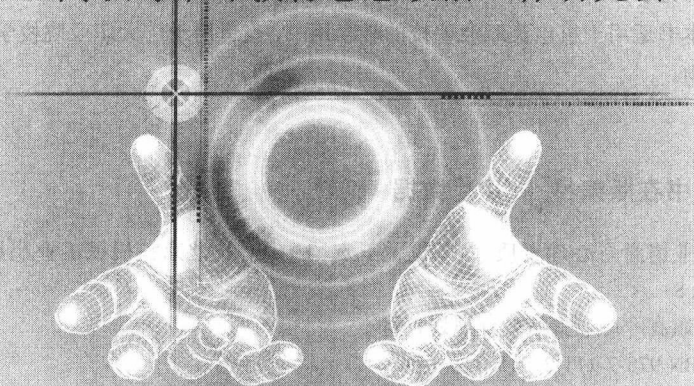
机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高职高专职业素质教育规划教材

职业情商与心理素质

机械工业高职与中专教育思想政治工作研究会 组编



主 编	尚久悦	王宏德		
副主编	邹春雷	李树德	谢承力	田文君
参 编	蔡培培	金永红	余新年	秦 瑛
	罗孝高	李大中	李 宇	李拥军
	彭 伟			
主 审	陈永昌			



机械工业出版社

本书坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,全面体现《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》(中发[2004]16号)和教育部有关文件精神,围绕全国机械行业职业院校和以机电类专业为主的职业院校职业素质教育的需要,结合企业对技能人才职业素质的要求,针对高职学生求职过程中遇到的实际问题,立足于培养学生的社会适应性、改善学生的情商素质、提高学生的心理素质和促进学生和谐发展。

本书一共八章,每章分为三个部分,分别为“开篇案例”、“行动指南”和“实践体验”。在清晰阐述情商及职业情商、心理及职业心理等基本理论的同时,以典型案例为导引,较为系统地阐述了学生应具有的职业修养、职业素质和职场竞争力,具有较强的针对性、实用性和可操作性。

本书适用于机电类职业院校的教学用书,也适用于广大职业院校学生的课外读物。

图书在版编目(CIP)数据

职业情商与心理素质/尚久悦,王宏德主编. —北京:机械工业出版社, 2009. 8

高职高专职业素质教育规划教材

ISBN 978-7-111-27915-0

I. 职... II. ①尚... ②王... III. ①情绪—智力商数—高等学校:技术学校—教材 ②职业道德—高等学校:技术学校—教材 IV. B842. 6
B822. 9

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第131728号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:李超群 王玉鑫 责任编辑:张芳

封面设计:王伟光 责任印制:李妍

北京振兴源印务有限公司印刷

2009年9月第1版第1次印刷

184mm×260mm·13.75印张·335千字

0001—7500册

标准书号:ISBN 978-7-111-27915-0

定价:23.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)68354423

封面无防伪标均为盗版

职业素质教育系列教材编委会

主任委员：孙长庆

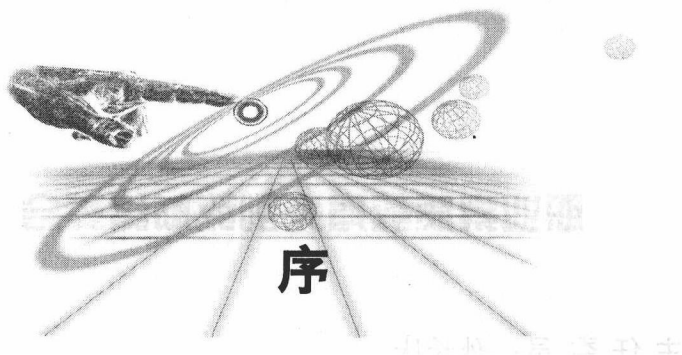
副主任委员：左家奇 陈永昌 傅 筠 刘明新 廖洪元

赵建彬 邹 渝 李景兰 刘亚琴

委 员：王宏德 罗家玲 尚久悦 郭宗圣

魏工雄 郭子昌 朱丽辉 邓晓阳

申俊昌 李 雁 孙树橙 黄小东



《中共中央、国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》发布以来，全国高职院校都进一步加强了学生素质教育工作，并在素质教育理论和实践方面取得了新的进展和显著成效。与之相同，机械行业高职院校也积极开展素质教育工作的研究、探索与实践，积累了较丰富的实践经验；并形成了一批有代表性、指导性，同时具有较高推广价值的研究成果。

为全面提高高职教育人才培养质量，满足机械行业企业对人才职业素质的要求，进一步提升职业院校素质教育工作水平，机械工业高职与中专教育思想政治工作研究会组织浙江机电职业技术学院、无锡职业技术学院、黑龙江工商职业技术学院、常州机电职业技术学院、广西机电职业技术学院、湖南机电职业技术学院、湖南工业职业技术学院、重庆工业职业技术学院、山西机电职业技术学院等 20 多所机械行业院校，遵循高职学生成长、成才、成人的基本规律和高等职业教育规律，编写出一套具有鲜明高职特色和行业特色的高职职业素质教育系列教材。

本次出版的三册教材包括：《职业伦理与职业素养》、《职业情商与心理素质》、《创新·创业与就业》。教材基于对机械行业企业人才的职业素质要求的充分调研，编写以培养高职学生的职业素质为核心，加强了素质教育的针对性和实效性，其主要特点如下：

(1) 定位体现“贯通性” 职业素质在职业活动中所体现出的职业技能、职业道德、职业精神等隐性素质，含有多方因素，若要获得，仅靠教条式传授是远远不够的。本系列教材从高职学生职业素质养成的需求策划和编写，首次打破原有高职素质教育的学科教学体系，让学生的职业素质养成贯穿于高职三年的成长过程中。

(2) 内容突出“职业性” 高职教育具有鲜明的职业性、实践性和应用性。本系列教材始终把握职业教育的特点，融会职业素质培养的理念。不仅如此，机械行业高职院校培养的人才在职业素质上，既要具备全社会所要求的一般素质，也要具备本行业所需的个性素质。因此，教材在案例选择、设计实践内容，以及设定测试（练习）方式上都考虑了机械行业的特色和职业特点，并反映出培养机械行业从业人员所需职业素质的侧重点。

(3) 编写强调“体验性” 体验式教育是通过学生亲身亲历，去领悟为人做事的基本道理，并转化为行为习惯的过程。本系列教材考虑了体验式教育的元素，设计有“开篇案例”、“行动指南”、“实践体验（测试、练习、案例讨论等）”等栏目，坚持以学生为中心，着眼点是学生的参与过程，并引导学生自觉感悟，在“自我表现”和“反思”中养成良好的职业素质。

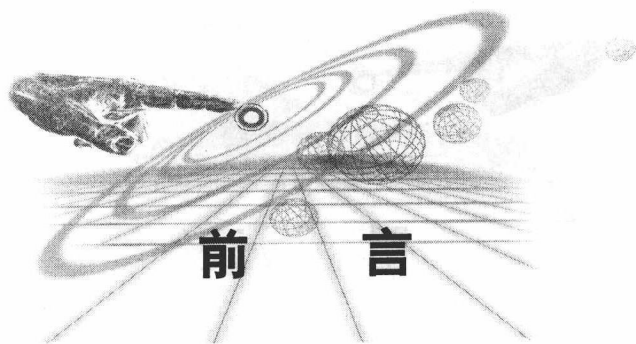
毋庸讳言，这是一套富有创新精神，有较强针对性和实效性的教材，适宜学校在高职三年中灵活选用。

我相信，本系列教材能为高职学生增强职业观念、提高职业心理素质、开发创新创业意识有所帮助，能给高职院校开展职业素质教育提供有针对性和实效性的解决思路，能为我国高等职业教育内涵建设添砖加瓦！

机械工业高职与中专教育思想
政治工作研究会理事长

孙长庆

2009年8月6日



前言

心理学研究表明,情商是一个人取得成功的关键性因素。领导学研究表明,对领导者来说,情商的影响力是智商的9倍。成功学研究表明,一个人的成功,80%来自非智力因素,其中,主要是情商因素,只有20%的因素来自智力方面。美国心理学家提出,信息时代的成功将主要取决于人的情商,情商概念在美国被称为划时代的“心智革命”。国内外的教育实践也反复证明,情商在人的成长中具有智商不可替代的作用。用人单位普遍认为,“智商决定录用,情商决定提升”。这一形象的说法,表明社会需要的人才不仅要有专业的知识、健康的身体,还要有高尚的人格、优良的品质、坚强的意志和健康的心理。我国的一些有识之士广泛呼吁,情商理论对于当代中国进行教育改革以及提高学生的综合素质具有重要作用,情商教育已经成为当代教育改革的重要趋势之一。

本书是高职职业素质教育系列教材中的第二册。在编写过程中,我们根据目前高职学生情商教育的最新研究成果,将多年在教学中发现的问题、积累的经验 and 研究的成果融入到本书中,使本书具有如下特点:

第一,针对性。本书紧紧围绕高职学生求职过程中遇到的实际问题展开阐述,力求使学生感到书中所提出和解决的问题,就是自己在求职择业过程中遇到的困惑,学起来亲切可信。

第二,现实性。本书紧密结合职业院校开展素质教育的需要,结合企业对技能人才职业素质的要求,较为系统地阐述了学生应具有的职业修养、职业素质和职场竞争力。

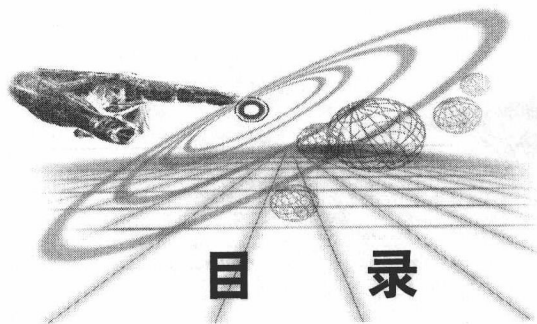
第三,实践性。本书突出实践性,力求对学生求职择业起到现实指导作用。

本书一共八章,每章分为三个部分,分别为“开篇案例”、“行动指南”和“实践体验”。在清晰阐述情商及职业情商、心理及职业心理等基本理论的同时,以典型案例为导向,给予学生实践体验训练,从而指导学生树立正确的自我意识和社会意识,实现自我管理,提高社交技能,增强职场生存力和竞争力。

本书由黑龙江工商职业技术学院尚久悦和湖南机电职业技术学院王宏德主编,邹春雷、李树德、谢承力和田文君任副主编。蔡培培、金永红、余新年、秦瑛、罗孝高、刘大中、李宇、李拥军、彭伟参加了本书的编写。具体分工如下:第一章、第四章、第八章由尚久悦、邹春雷、田文君、蔡培培、金永红编写;第二章、第六章由王宏德、谢承力、罗孝高、刘大中、李宇编写;第三章由尚久悦、秦瑛编写;第五章由余新年编写;第七章由李树德、李拥军、彭伟编写。尚久悦和王宏德负责统稿和定稿,黑龙江工商职业技术学院院长陈永昌审读了全部书稿。

在本书编写过程中,我们参阅了相关内容的研究成果,在此表示衷心感谢。由于时间仓促、水平有限,难免有不足之处,敬请广大师生批评指正,以便修订时完善。

编者



目 录

序 前言

第一章 情商教育的目的和意义 1

第一节 情商的内涵 1

第二节 情商教育的必要性 10

第三节 情商和智商的关系 16

第二章 职业心理概述 23

第一节 择业心理 23

第二节 创业心理 38

第三节 就业心理 48

第三章 人的个性与职业选择 58

第一节 人的兴趣与职业 58

第二节 人的气质与职业 65

第三节 人的性格与职业 71

第四节 人的能力与职业 75

第四章 求职心态和技巧 84

第一节 影响求职成功的心态因素 84

第二节 大学生的求职心理特点分析 88

第三节 不良心态的分析与调适 93

第五章 职业生涯中的心理活动 103

第一节 职业抉择 103

第二节 职业爱好与敬业精神 113

第三节 在职业活动中培养

抗挫折能力 119

第四节 岗位创业与成就感 124

第六章 职场中的压力与应对 131

第一节 正确认知工作压力 131

第二节 压力源分析 138

第三节 个人层面的工作压力

应对策略 148

第四节 组织层面的工作压力

应对策略 157

第七章 职场中的人际沟通与

情绪调节 162

第一节 与领导的沟通 162

第二节 与同事的沟通 168

第三节 与下级的沟通 172

第四节 情绪的自我调适 179

第八章 心理健康与职业发展 186

第一节 培养良好的工作心态 186

第二节 增强自主管理能力 194

第三节 在平凡中孕育伟大 197

参考文献 211

第一章 情商教育的目的和意义

第一节 情商的内涵



开篇案例

一位学生的来信

这是一位机电专业大学生的来信：我想谈一谈我心理上存在的一些问题。刚上大学时，有些不习惯，不过我适应能力还算好，并不觉得生疏。我与班级同学的相处还比较好，大家对我的印象还不错，可是我却总觉得压力很大，干什么事情都没有精神，情绪很不稳定。尤其是这几天，大家都在复习，我看到大家都在读书，而我就是不想读书，觉得很难受，甚至有点痛恨他们在读书。我也和从前的同学说我现在的情况，他们劝我说，大学和高中是不同的，没有必要被别人左右，不要管别人如何学习，你只要有自己的学习方法就可以了，在自己原来的基础上提高自己，尽最大的努力。可是我发现我还是控制不了自己的情绪。



一、情商的含义

情商是心理学中一个较新的概念，它是情绪智力商数的简称。虽然查阅以往的文献发现，在 20 世纪 60 年代起就开始有人陆续提出过这一概念，但最初提出的那些情商与我们现在所说的情商意义不同。1990 年，美国耶鲁大学心理学家彼得·沙洛维和新罕布什尔大学的琼·梅耶正式提出了情绪智力的概念，并由此形成了一套理论，用它来诠释人类对自我和他人情绪的认识、控制和调节能力。1997 年，他们又对这一概念做了完善和补充，形成了一个有结构的模型，这样使情绪智力逐渐成为一个科学概念。1995 年，美国哈佛大学心理学家、《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼收集了大量的有关研究和生活中的个案，写成了《情感智力》一书，书中公开使用了情商的概念，他所提出的情商只是相对智商而言，并非是一个计算出来的商数。情商被作为衡量一个人情绪智力水平的指标。戈尔曼在此书中对情商这一概念作了详尽的描述。自此以后，情商概念逐渐被人们所熟悉和接纳，现在更是被人们津津乐道，越来越多地成为谈论和研究的话题。

情商在当今社会虽然已成为人们热衷谈论的话题，但它的真正意义指的是什么，恐怕大多数人并不十分清楚，在许多人的言语中所提到的情商实际上并不是心理学家严格定义的那种情商，所以有必要对情商作一个比较完整的介绍。

戈尔曼在《情感智力》一书中对情绪智力的定义是心理学中对情商最通俗的一种解释，他概括了桑代克、加德纳和沙洛维的社会智力、自我智能、人际关系智能和情绪调控能力，在此基础上提出了一个由以下五个方面构成的情商：

- 1) 自我觉察能力，即能够知觉、了解和审视自己的情绪体验。
- 2) 情绪管理能力，即能够调控自己的情绪，使之适时适度地表现出来。
- 3) 自我激励能力，即能够调动自己的情绪，使情绪专注的能力。
- 4) 移情的能力，即能够发现、辨别和理解他人情绪的能力。
- 5) 人际关系的能力，即能够调控他人情绪的能力。

从以上五种能力来看，它们都与情绪有关，而且能左右人生的方向，具有与智能同样重要的地位，所以有了情绪智力的说法。

二、情绪和情绪智力

(一) 情绪

在心理学上情绪是一个广义的概念，它包含情绪和情感两个方面。情绪是一种与人的生理需要相联系的心理活动过程，当一个人的心理需要得到了满足，便会产生积极的情绪体验，如高兴、愉快、喜悦、爱慕等，而当生理需要得不到满足，则会产生消极的情绪体验，如失望、痛苦、悲哀、忧愁、恐惧、憎恨等。人类最初的情绪数量不多，只有寥寥几个，心理学家认为，这类基本的情绪大概有8~10种，它们都是先天的，是不学而会的，这些情绪反应是通过遗传在我们的大脑中预先设置好的。不同文化背景下的儿童都有相同的最初情绪。在生命的头两年中儿童主要表现出这些情绪，如愤怒、悲伤、快乐、惊讶、恐惧等。以后在心理发展过程中这几种最初的情绪不断分化，由此人们的情绪表现日益丰富，如产生了诸如尴尬、害羞、内疚、嫉妒、骄傲等情绪。情绪是一种心理过程，它会对人的许多活动产生影响，比如积极的情绪能提高人的活动能力，而消极的情绪则减弱活动的水平，积极的情绪使人的活动效率大大提高，而消极的情绪则相反。

情绪一般不太稳定，带有情境的性质。当某种情境消失时，情绪立即随之而减弱或消失，所以它是不断变化着的、一时的状态。而情感是与人的社会需要相联系的心理活动，有道德感、理智感和美感等形式。它比较稳定的，不会随一时的情境而改变。

从发生的时间上看，情绪产生较早，新生儿就已经有某些情绪了，他们的情绪大多是天生的，因为这些情绪对婴儿的生存是必要的，通过情绪表达，婴儿可以从母亲那儿得到最恰当的照料和哺育。而随着年龄的增长，社会生活环境的复杂，儿童在天生的那几种情绪基础上不断分化出各种情绪类型，由此使其情绪的表现越来越丰富。相比较情绪而言，情感的后天发展起来的，而且它是人所独有的。动物一般只有情绪而没有情感。

人类婴儿最初的情绪表现就是哭，这是天生的，它对人类具有重要的生物学意义，因为婴儿还不具有自我照料的能力，他需要成人的帮助，而哭是引发成人照料行为的手段。在两个月时婴儿的第二种情绪出现了，那就是微笑。微笑更具有社会性意义，它是对成人照料满足的表示，并以此来获得成人进一步的照料。这些最初的情绪表现是未分化的，婴儿对任何人都能产生这些情绪，以后随着与母亲或照料人接触的增多，情绪逐渐开始分化，对熟悉的人和不熟悉的人产生了不同的情绪。从三个月后各种情绪逐一展现，如愤怒、悲伤、惧怕、惊奇、害羞、

轻蔑等。

情绪存在着个体差异,不同的人对同一种情境会产生不同的情绪或不同程度的情绪体验。这种个体差异主要是人的需要不同,同样是面对美味佳肴有的人兴高采烈,有的人愁容满面,这是因为前者觉得可以大饱口福,而后者在为体型而担心。社会价值观和人生观的不同也会导致人们对同一种情境产生不同的情绪,对某人的以强凌弱有的人嗤之以鼻,有的人却欣赏有加。其次,人的神经类型和气质类型的不同也会影响人的情绪及情绪体验程度,面对同一件事,有的人会产生积极的情绪,有的人却产生了消极的情绪,这些先天的素质会在情绪的表现和稳定上对人产生影响。

按照一种比较常见的传统气质分类,人的气质可以分为四类,即多血质、胆汁质、黏液质和抑郁质。这四种气质类型的人在面对同一件事的时候会产生不同的情绪表现。通常多血质的人比较豁达、欢快和活跃,看问题一般比较乐观,所以积极的情绪比较多;胆汁质的人容易发怒、生气,脾气比较暴躁;黏液质的人比较迟钝、平静;抑郁质的人则更多的是犹豫、沮丧,看问题通常比较悲观,消极的情绪比较多。

情绪对人的重要性一点也不亚于理智,在正常情况下,人的行为更多地受到理智的控制,但在有的时候情绪的作用可能更重要。比如当人的生命在危急时刻,就靠情绪和直觉来引导作出即刻的反应和行动,这时若停下来深思熟虑后再采取行动,则结果可能是死亡。当然这种情绪的优先反应并不一定都是好事,有时会产生相反的效果,比如处于一时的激愤而做了出格的事,这时理智尚未就位,情绪就自做主张了。在一瞬间需要作出反映的场合往往是情绪领先的,理智压后,因为这时负责思维的大脑皮层根本来不及了解情势,更别说权衡轻重了。

情绪影响人的学习和工作效率,积极的情绪能使人的大脑处于最佳状态,人在这种状态下能够产生最好的工作效果,尤其是那些需要大脑处于紧张状态的工作,如高强度的智慧活动有赖于良好的情绪状态。而消极的情绪则降低人们的效率,人在情绪低落时哪怕是面对一项简单任务也会觉得力不从心。

情绪还会影响人的身心健康,七情六欲人皆有之,产生消极的情绪也是在所难免,关键是要看我们能不能迅速摆脱不良情绪。如果我们的生活始终受到消极情绪的纠缠而无法摆脱,那健康难免就会受其影响。现代人的许多疾病都是心身疾病,也就是由心理的因素导致产生生理上的病理症状,而在心理因素中情绪的问题是主要的根源,我们现在已经知道的如心脏病、高血压、糖尿病、哮喘、消化道疾病等都与长期的情绪紧张有关。另外肿瘤的形成也与不良的情绪状态密不可分,那些经常处于担忧、畏惧或苦闷等情绪状态中的人容易得癌症。因为情绪上长期紧张和焦虑往往会降低人体抵抗病菌和其他引发疾病因素的能力。

中国传统医学一向重视对情绪与身体健康关系的研究,提出了许多脍炙人口的格言,如喜为心之志,怒为肝之志,就是说喜悦和愤怒这两种情绪与人体的心脏和肝有关系,喜悦能使人气血调和,心情舒畅,而愤怒只要发泄出来也同样有助于机体气机疏通畅达,但如压抑在心中持久得不到发泄就会对身体健康产生有害的影响,在中医病因学上称为“情感内伤”。中医一向认为七情过激会引起人体五脏六腑的功能失调,并导致疾病。

所以情绪不是一种简单的心理过程,它对人产生的影响非常大,于是心理学家就特别关注它,对它进行了各方面的研究,情绪智力就这样被提出来了。

(二) 情绪智力

情绪智力不是简单地等同于情绪或情绪表现,而是情绪推理中的复杂、交错的智力,也就是对情绪的感知、思维、评价和调节的能力。

彼得·沙洛维和琼·梅耶对情绪智力的定义是个体准确、有效加工情绪信息的能力。具体表现在：

- 1) 准确地觉察、评价和表达情绪的能力。
- 2) 接近并产生情感以促进思维的能力。
- 3) 理解情绪及情绪知识的能力。
- 4) 调节情绪以帮助情绪和智力的发展的能力。

他们对情绪智力的理解更多地是从智力方面入手，因为智力就是对信息的加工能力，这种信息可以是语言文字，也可以是数字，同样可以是情绪的，所以对自己和他人情绪的理解和控制能力也是智力的一种表现。他们所提出的情绪智力是针对智商的不足而提出来的，它作为智力中的一个单元。由此，把这种能力称为情绪智力是名副其实。从这个意义上来看，情绪智力是对传统智力的内涵和外延的扩展。

丹尼尔·戈尔曼对智力的定义是识别自己与他人情绪的能力、自我激励能力、管理自身情绪和人际关系中情绪的能力。

具体表现在五个方面：认识自己情绪的能力；自己感情的管理；自我激励的能力；认知、理解他人情绪的能力；妥善处理交际关系的能力。

戈尔曼对情绪智力的理解则是既有智力因素又有人格特征和动机方面的内容。所以由他提出的情绪智力就不完全是一般意义上的智力了，其内涵已超出情绪智力的范畴，似乎用情绪智力这个名词有点词不达意。但因为有彼得·沙洛维和琼·梅耶的定义在先，已经是约定俗成了，另外，因为智商对人们的生活影响实在太太，所以戈尔曼也就继续沿用情绪智力这个名称，想借此来引起世人的注意。

从心理学家的定义中可以看出，情绪智力也就是有关于情绪方面的能力和表现。而情绪会对人的生活产生重要的影响，于是如何去控制自己的情绪和识别、理解他人的情绪就成为一个人重要的日常活动。

情绪识别和理解是人的情绪认知发展中的一个重要内容，婴儿就已经在这方面表现出初步的能力，比如他能够看懂母亲的情绪状态，并据此采取相应的行为。母亲高兴的时候他会愉快地与母亲交流，而母亲生气的时候他一般会安安静静地躺着。儿童做错了事首先会看看父母的脸色，也就是看他们的情绪反应，以此决定下一步的行动。成人在日常工作和生活中更是时时在理解着他人的情绪意义。求人办事时先要看看当事人的心情好不好，心情好的时候所求之事能办成的概率就高，否则还是不提为好，因为感到愉快的人更愿意帮助别人；运动员参加比赛时教练员也要观察他们的情绪状态如何，如果情绪低落那这次比赛的前景就不妙了，要赶紧采取措施。看不懂他人的情绪乃至提出了不恰当的要求，这种人一般会被看作是不聪明的，因为他还不能意识到情绪对动机的重要影响作用。

在合适的场合下适度地表现自己的情绪也是情绪智力的一个重要方面，也就是适时适度。有情绪而硬压制着不让其表达并不是聪明之举，所以压抑自己的情绪并不是情绪智力高的举动。有情绪就要让其表现出来，关键是看合适的时间和地点，这就是所谓的情绪控制。

尽管情绪智力的正式提出是在20世纪的90年代，但与此有关思想和观点早已有之。例如，20世纪20年代美国心理学家桑代克就在他的多因素智力理论中提出了社会智力的概念，他把此种智力定义为是“理解和管理男人和女人、男孩和女孩，从而妥善处理人的关系的能力”。定义中所表达的意思与当今情绪智力有类似之处。但这种智力始终没有被纳入正统心理学家的智力概念中，他们更愿意把言语、数理逻辑推理和空间操作视作智力，而社会和日常生活中的能力都被视为另类。在此之后，有些心理学家在社会智力的基础上，将之进一步演绎成非智力

因素，作为预测人能否取得成功的因素之一。既然是非智力因素，那自然就不应该被纳入智力的范畴了。

到了20世纪80年代，美国心理学家加德纳提出了一种全新的智力理论，即多元智能理论。他认为人的智力是多方面、多维度的，传统的智力过分强调与学术有关的智能部分而忽视了其他的智能。加德纳的多元智能至少由八个方面的内容所组成，其中包含了两种情绪维度的成分：自我智能和人际关系智能。自我智能是明了自己的内在情感和内心世界，并能有效地运用这种自我认识能力知道自己行为的能力；而人际关系智能主要是指在人际交往中觉察并区分他人的情绪、意向、动机和感觉的能力，所以成功的销售员、政治家、教师、治疗师、宗教领袖很可能都有高度的人际关系智能。

加德纳在这里所提出的自我智能和人际关系智能实际上都属于情绪智力的范畴，只不过一个是指向自己，另一个是指向他人。加德纳曾经对戈尔曼说：“我最初讨论个人智力（人际关系和自我智能）时，其实讲的就是情绪，特别是自我智能，这是情绪上的自我调适的重要成分。”“不少IQ达到160的人为IQ只有100的人打工，只因为后者的自我智能高于前者。在日常生活中，再没有比人际关系能力更加重要的了。否则，你连结婚配偶也会找错，或找错了工作，诸如此类。”另一位当代著名的心理学家斯滕伯格提出，社会技能截然有别于学术能力，但却可以决定个人现实生活的成败。这类操作性的技能在职业领域受到高度重视。心理学有关的研究发展到这一步，提出情绪智力的概念也就水到渠成了。

（三）情绪智力的内涵

对情绪智力的概念，不同的心理学家有各自的看法，由此形成了几种不同的情绪智力的定义。粗略地分类可以看出有两种不同的观点，一种是智力的取向，即把情绪智力视为智力中的一种，其代表人物就是彼得·沙洛维和琼·梅耶。另一种是非智力的取向，即把情绪智力与许多人格、动机等因素等同，其代表人物是巴昂和戈尔曼。

智力取向的情绪智力理论认为，情绪智力是一种加工情绪信息的能力，既然这是一种分析和加工的认知能力，那归入智力的范畴应该是合情合理，所以这是一种连接情绪和智力的理论。彼得·沙洛维和琼·梅耶最初在1990年为此构建了一个有3个因素10个变量的模型，即情绪评估和表达能力，情绪调节能力和情绪运用能力。而1997年，他们对原有理论进行了大幅度的修改和补充，形成了一个有四大领域的情绪智力，每一个领域又由若干个子领域构成，这样就形成了一个情绪智力的结构框架，同时这四个方面也反映了情商发展的不同成熟水平。这四大领域分别是：

（1）准确地觉察、评价和表达情绪的能力 隶属于这个领域的有：

- 1) 在自身的生理和心理水平上辨别情绪的能力。
- 2) 通过他人和客体辨别情绪的能力。
- 3) 准确表达情绪及其相关需要的能力。
- 4) 判别情绪表达准确性和诚实度的能力。

（2）接近并产生感情以促进思维的能力 这一领域又可分为以下各子方面：

- 1) 根据与事件相连的情绪体验改变思维方向和轻重缓急的能力。
- 2) 激发有利于判断和记忆的生动情绪的能力。
- 3) 利用心境变化捕捉多重视角并予以整合的能力。
- 4) 利用情绪状态优化问题解决和创造力的能力。

（3）理解情绪及情绪知识的能力 该领域由这么几个方面所构成：

- 1) 理解情绪不同表达方式的能力。

- 2) 理解情绪起因和结果的能力。
- 3) 解释复杂情绪和矛盾情绪状态的能力。
- 4) 理解和预见情绪转换的能力。
- (4) 调节情绪以助情绪和智力的发展的能力 该领域分成以下几个方面:
 - 1) 理解对待积极和消极体验的能力。
 - 2) 体察和反思情绪的能力。
 - 3) 依据所获知的信息与判断约束、延长或摆脱某种情绪状态的能力。
 - 4) 管理自己和他人情绪的能力。

这四种能力可以被看作是一个从低向高的层次, 情绪感知和表达能力处于最底层, 属于最基本的能力, 同时也为其他能力提供了基础。后面三种能力则不断递进。

这些能力既不同于传统的智力, 又不是一般意义上的情绪, 所以彼得·沙洛维和琼·梅耶认为用情绪智力来命名很恰当。可以把它看作是传统智力的一个单元, 与传统智力既有联系, 又彼此独立。彼得·沙洛维和琼·梅耶的这一理论模型构筑得极其严谨, 对情绪智力的内涵作了非常详细的阐述, 成为目前心理学中一个非常经典的情绪智力模型。

非智力取向的情绪智力则认为, 情绪智力不是认知能力, 或者说不仅仅是认知方面的能力, 还应该包括其他一些能力, 所以他们更多地是从人格特征方面入手来进行定义。其代表人物是巴昂和戈尔曼。巴昂把情绪智力定义为一系列影响个体所有有效应付环境要求的情绪和社会能力, 所以巴昂的情绪智力是非认知性的。巴昂提出了一种有 5 个方面 15 种能力的情绪智力模型:

- (1) 个人方面的情绪能力 包括情绪的自我觉知、高度自信、自尊、自我实现和独立 5 种能力。
- (2) 人际方面的情绪能力 包括人际关系、社会责任感和共感 3 种能力。
- (3) 适应性 包括问题解决、实际和灵活性 3 种能力。
- (4) 压力管理 包括压力耐受和冲动控制 2 种能力。
- (5) 一般情绪 包括快乐和乐观 2 种能力。

情商这个名称也是由巴昂最早在 1988 年提出的, 他用此来标志一个人情绪智力的水平。2000 年他主编了《情绪智力手册》, 全面介绍了情绪智力的研究情况, 认为这是影响一个人在生活中能否取得成功的重要因素, 并直接影响人的整个心理健康。

戈尔曼于 1998 年正式提出了一个有 5 个方面 25 种能力的情绪智力模型, 它同样也是非智力取向的。他把除了传统智商以外的所有能力都纳入了情绪智力模型中, 所以他的情绪智力内容很广泛。他提出的 5 个方面为:

- (1) 认知自己情绪的能力 包括情绪的自我觉知、准确地自我评价和自信 3 种能力。
- (2) 自我感情的管理 包括自我控制、可信、责任心、灵活性和创新 5 种能力。
- (3) 自我激励的能力 包括成就驱力、义务感、自发性和乐观性 4 种能力。
- (4) 认知、理解他人情绪的能力 包括理解他人、发展他人、服务定向、在多样化中达到平衡和政治意识 5 种能力。
- (5) 妥善处理交际关系的能力 包括影响力、沟通能力、冲突管理、领导能力、合作技能、团队能力、变革催化和建立联盟能力 8 种能力。

非智力取向的情绪智力的主要内容是各种人格特征。所以这种情绪智力有点名不副实。

情商的智力取向理论更多的是立足于研究层面上, 所以它的理论比较严谨, 结构也很清晰。而非智力取向的理论实际上是一种通俗的见解, 它迎合了一般人的认识水平, 所以尽管它通俗易懂, 但理论上的深度和结构的清晰度都远远不如智力取向的理论。不过它对情绪智

力概念的普及作出了不可磨灭的贡献，一般人对情绪智力的了解都是从戈尔曼的那本《情感智商》开始的。

情绪智力是先天遗传的还是后天可以培养的，对此不管是智力取向的情商理论还是非智力取向的理论都认为是后者。如梅耶认为：“情绪智力是一种形成情绪感觉并运用情绪信息的心理能力，个体在不同程度上都具备这种能力，这种能力有一部分是天生的，也有一部分是后天学习的。后天的学习部分是可以的实践努力和经验积累而提高的。”沙洛维进一步扩充梅耶的看法，他提出：“情绪智力是一组能够通过教与学而习得的技能和能力，比如一个人的行为可以通过情绪教育做得更好。”戈尔曼也认为：“情绪智力能够通过学习而提高。”

（四）情绪智力与非智力因素的关系

情绪智力的诞生和演变与非智力因素的概念有很密切的关系。当年人们为了区分成功的因素而提出了非智力因素，以此来界定除智力以外的其他因素。非智力因素是一个包含很广的概念，可以说它把除智力以外的所有方面都涵盖在内了。在由林崇德等主编的《心理学大辞典》中对非智力因素是这样解释的：“是除智力以外但同智力活动效益发生交互作用的一切心理因素。”它主要包括动机、兴趣、理想、意志、情绪、价值观、性格等。由此可见，情绪智力不能等同于非智力因素，因为情绪智力通常被看作是一种智力，至少也是智力的一个部分。所以我们在日常生活中也可以看到这两者之间的联系，一般情绪智力水平高的人，善于操作情绪，使个体的情绪能更多地处于有利于智力活动发挥作用的状况，这就能充分调动情绪这一非智力因素的促智作用。



情商心理测试

哈佛心理学系博士戴尼尔·高尔曼为情商心理测试做了一些努力，尝试提出了一些问题，通过对这些问题的回答，测试者可以获得一个关于自己EQ粗略的感性认识。问题共10个，计分标准见文后，最高分数为200分，一般人的平均分为100分，如果您得了25分以下，最好另找个时间重新测试一下。

现在，请静下心来，诚实地回答下面的测试题。一定要按照自己的真实意图去回答问题，而不要试图用在学校里获取的做多项选择题的技巧去猜哪一个是对的。

1) 坐飞机时，突然受到很大的震动，你开始随着机身左右摇摆。这时候，您会怎样做呢？

- A. 继续读书或看杂志，或继续看电影，不太注意正在发生的骚乱
- B. 注意事态的变化，仔细听播音员的播音，并翻看《紧急情况应付手册》，以备万一
- C. A和B都有一点
- D. 不能确定——根本没注意到发生的情况

2) 带一群4岁的孩子去公园玩，其中一个孩子由于别人都不和他玩而大哭起来。这个时候，您该怎么办呢？

- A. 置身事外，让孩子们自己处理
- B. 和这个孩子交谈，并帮助他想办法

C. 轻轻地告诉他不要哭

D. 想办法转移这个孩子的注意力, 给他一些其他的東西让他玩

3) 假设您是一个大学生, 想在某门课程上得优秀, 但是在其终考试时却只得了及格。这时候, 您该怎么办呢?

A. 制定一个详细的学习计划, 并决心按计划进行

B. 决心以后好好学

C. 告诉自己在这门课上考不好没什么大不了的, 把精力集中在其他可能考得好的课程上

D. 去拜访任课教授, 试图让他给您高一点的分数

4) 假设您是一个保险推销员, 去访问一些有希望成为您的顾客的人。可是一连拜访了 15 个人, 都只是对您敷衍, 并不明确表态, 您变得很失望。这时候, 您会怎么做呢?

A. 认为这只不过是一天的遭遇而已, 希望明天会有好运气

B. 考虑一下自己是否适合做推销员

C. 在下一次拜访时再做努力, 保持勤勤恳恳的工作状态

D. 考虑去争取其他的顾客

5) 假设您是一个经理, 提倡在公司中不要搞种族歧视。一天, 您偶然听到有人正在开有关种族歧视的玩笑。您会怎么办呢?

A. 不理它, 这只是一个玩笑而已

B. 把那人叫到办公室去, 严厉斥责他一顿

C. 当场大声告诉他, 开这种玩笑是不恰当的, 在您这里是不能容忍的

D. 建议开玩笑的人去参加一个有关反对种族歧视的培训班

6) 您的朋友开车时别人的车突然危险地抢到你们前面, 您的朋友勃然大怒, 而您试图让他平静下来。您会怎么做呢?

A. 告诉他忘掉它吧——现在没事了, 这不是什么大不了的事

B. 放一盘他喜欢听的磁带, 转移他的注意力

C. 一起责骂那个司机, 表示自己站在他那一边

D. 告诉他您也曾有同样的经历, 当时您也一样气得发疯, 可是后来您看到那个司机出了车祸, 被送到医院急救室

7) 您和伴侣发生了争论, 两人激烈地争吵; 盛怒之下, 互相进行人身攻击, 虽然你们并不是真的想这样做。这时候, 最好怎么办呢?

A. 停止 20 分钟, 然后继续争论

B. 停止争吵, 保持沉默, 不管对方说什么

C. 向对方说抱歉, 并要求他(她)也向您道歉

D. 先停一会儿, 整理一下自己的想法, 然后尽可能清楚地阐明自己的立场

8) 您被分到一个单位当领导, 想提出一些解决工作中烦难问题的好方法。这时候, 您第一件要做的是什么呢?

A. 起草一个议事日程, 以便充分利用和大家在一起讨论的时间

B. 给人们一定的时间相互了解

C. 让每一个人说出如何解决问题的想法

D. 采用一种创造性地发表意见的形式, 鼓励每一个人说出此时进入他脑子里的任何想法, 而不管该想法有多疯狂

9) 您 3 岁的儿子非常胆小, 实际上, 从他出生起就对陌生地方和陌生人有些神经过敏或

者说有些恐惧。您该怎么办呢？

- A. 接受他具有害羞气质的事实，想办法让他避开他感到不安的环境
- B. 带他去看儿童精神科医生，寻求帮助
- C. 有目的地让他一下子接触许多人，带他到各种陌生的地方，克服他的恐惧心理
- D. 设计渐进的系列挑战性计划，每一个相对来说都是很容易对付的，从而让他渐渐懂得他能够应付陌生的人和陌生的地方

10) 多年以来，您一直想重学一种您在儿时学过的乐器，而现在只是为了娱乐，您又开始学了。您想最有效地利用时间。您该怎么做呢？

- A. 每天坚持严格的练习
- B. 选择能稍微扩展您的能力的乐曲去练习
- C. 只有当自己有情绪的时候才去练习
- D. 选择远远超出您的能力但通过勤奋的努力能掌握的乐曲去练习

测试题答案及解释

1) 除了 D 以外的任何一个答案。选择答案 D，反映了您在面临压力时经常缺少警觉性。

A=20, B=20, C=20, D=0。

2) B 是最好的选择。情商高的父母善于利用孩子情绪状态不好的时机对孩子进行情绪教育，帮助孩子明白是什么使他们感到不安，他们正在感受的情绪状态是怎样的，以及他们能进行选择。A=0, B=20, C=0, D=0。

3) A 是最好的选择。自我激励的一个标志是能制定一个克服障碍和挫折的计划，并严格执行它。A=20, B=0, C=20, D=0。

4) C 为最佳答案。情商高的一个标志是面对挫折时，能把它看成一种可以从中学到东西的挑战，坚持下去，尝试新的方法，而不是放弃努力，怨天尤人，变得萎靡不振。A=0, B=0, C=20, D=0。

5) C 是最好的选择。形成一种欢迎多样化的气氛的最有效的方法是公开挑明这一点。当有人违反时，明确告诉他您的组织规范不容许这种情况发生。不是力图改变这种偏见（这是一个更困难的任务），而只是让人们遵照规范去行事。A=0, B=0, C=20, D=0。

6) D 是最好的选择。有资料表明，当一个人处于愤怒状态时，使他平静下来最有效的方法是转移他愤怒的焦点，理解并认可他的感受，用一种不激怒他的方式让他看清现状，并给他以希望。A=0, B=5, C=5, D=20。

7) A 是最好的选择。中断 20 分钟或更长的时间。这是使愤怒引起的生理状态平息下来的最短时间。否则，种状态会歪曲您的理解力，使您更可能出口伤人。平静了情绪后，你们的讨论才会更富有成效。A=20, B=0, C=0, D=0。

8) B 是最好的选择。当一个组织的成员之间关系融洽、亲善，每一个人都感到心情舒畅时，组织的工作效率才会最高。在这种情况下，人们才能自由地作出他们最大的贡献。A=0, B=20, C=0, D=0。

9) D 是最好的选择。生来带有害羞气质的孩子，如果他们父母能安排一系列渐进的针对他们害羞的挑战，并且这种挑战是能逐个应付得了的，那么他们通常会变得喜欢外出起来。A=0, B=5, C=0, D=20。

10) B 是最好的选择。给自己适度的挑战，最有可能激发自己最大的热情。这既能使您学得愉快，又能使您完成得最好。A=0, B=20, C=0, D=0。

您有收获吗？情商是可以培养和提高的哦！

第二节 情商教育的必要性



开篇案例

张东的嫉妒

吴祥和张东都来自青海某职业学院机电专业。他们是一对好朋友，吴祥聪明伶俐，兴趣爱好广泛，对各种活动有很强的参与热情。进入大学后，他认真学习，人际关系也很好。这让内向的张东暗自感慨自己没有吴祥优秀，但他也为有吴祥这样的朋友感到骄傲。不过每次他们在一起，同学们都会热情地跟吴祥打招呼而忽视他，让他心里很难过。一次，在学校组织的专业技能大赛上，吴祥的小发明得了一等奖，同学们纷纷来祝贺他，这让张东彻底地愤怒了，他嫉妒吴祥，嫉妒他什么都比自己优秀，于是趁吴祥不在寝室的时候把吴祥的发明作品狠狠地摔在地上，踩了个粉碎。同时，自己也陷入深深的痛苦中。



研究表明：对一个人的成功来说：智商因素只占 20%，出身、环境、机遇等占 20%，情商占 60%。美国一位心理学家对 1500 名智力超常儿童进行追踪研究，30 年后总结时发现，他们中有的成了社会名流、专家学者，有的却变得穷困、潦倒、流落街头。结局不同的主要原因是人格特点的差异。成就最大的人具有自信、谨慎、有坚持性和胜过别人的愿望。有些智力平常而有坚强意志的人，同样能取得成就。可见，一个人未来成功的关键，不取决于智商，而取决于情商。情商形成于婴幼儿时期，成熟于儿童和青少年阶段，完善于青年时期。它主要是在后天的人际交往中培养起来的，我们必须重视提高情商能力。

人的情商因素严格地讲属于心理学的范畴，是指一种挖掘情感潜能，运用情感能力影响生活、工作、学习和人生未来的关键性品质。古今中外，纵观科学大师、领袖伟人、企业巨匠、文化名人的成长、成才的历程和奥秘，无一不与他们所具有的高情商——稳定的情绪、百折不挠的精神、积极乐观的人生态度、和谐良好的人际沟通、开拓创新、勇于追求成功的优秀品质密切相关。

一、大学生情商水平的现状

目前，有些学生道德观念不强，心理素质偏低，人际交往失调，情绪焦躁，胸无大志，意志力薄弱，易受到社会不良因素的影响，没有养成良好的生活习惯和良好的学习习惯。研究表明，一个人素质下降的成因主要是受到非智力因素的制约。具体表现在以下方面。