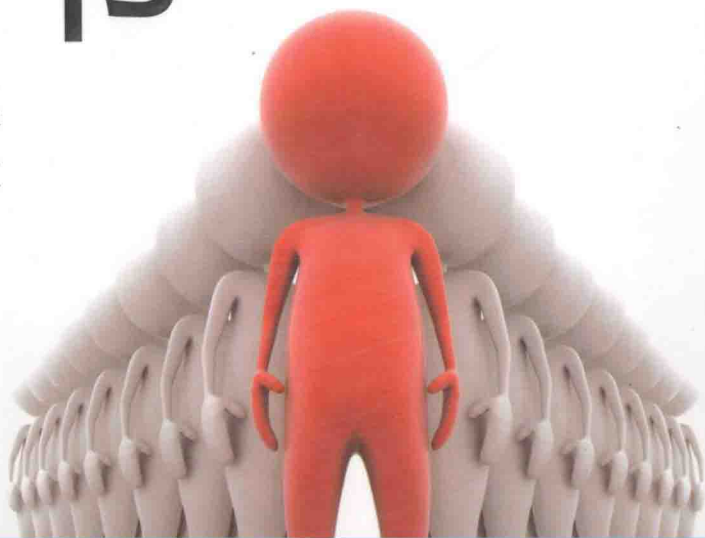


*I want a guide
for forging my EQ*

我最想要的高情商修炼 说明书

镇楷 编著

开启心智的钥匙
激发潜能的要诀

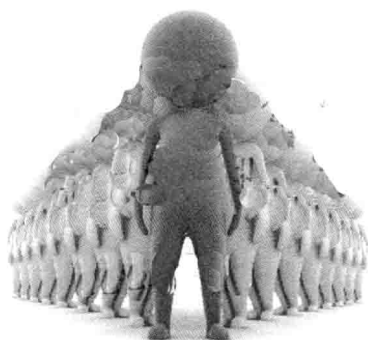


情商是决定个人命运最关键的因素之一。借助情商，你可以充分发掘自己的能力、影响和价值，提升你的个人潜能和精神状态，与周遭环境保持融洽和良好的亲近度，达至更好的生存质量和更为和谐的生命形态。

开启心智的钥匙
激发潜能的要诀

我最想要的 高情商修炼 说明书

镇楷 编著



 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

我最想要的高情商修炼说明书 / 镇楷编著. -- 北京:
新世界出版社, 2012.10

ISBN 978-7-5104-3114-2

I. ①我… II. ①镇… III. ①情商-通俗读物
IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 234567 号

我最想要的高情商修炼说明书

作 者:镇 楷

责任编辑:余守斌 熊文霞

责任印制:李一鸣 黄厚清

出版发行:新世界出版社

社 址:北京西城区百万庄大街 24 号(100037)

发行部电话:(010)6899 5968 (010)6899 8733(传真)

总编室电话:(010)6899 5424 (010)6832 6679(传真)

本社中文网址:<http://www.nwp.cn>

本社英文网址:<http://www.newworld-press.com>

版权部电话:+8610 6899 6306

版权部电子信箱:frank@nwp.com.cn

印 刷:北京中振源印务有限公司

经 销:新华书店

开 本:710×1000 1/16

字 数:340 千字 印 张:21.75

版 次:2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5104-3114-2

定 价:38.00 元

版权所有,侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页等印装错误,可随时退换。

客服电话:(010)6899 8638



目录 Contents

Chapter 1 情商认知课

——用情商的魔力来完善我们的人生

情商是一种自我控制情绪的能力	2
情商作为一种情绪智力,指引着人生成功的方向	3
善用情商是一门艺术:操控他人的“情绪缰绳”	5
对自我情商的“驾驭力”——做“情绪演员”的总导演	6
让成功“芝麻开门”:洞穿“情绪智力”的魔法口诀	9
寻找包容宇宙的“心能量”:超越你的情商	13
用情商调控你内心的红绿灯	15
情商的魔术棒:用情商的魔力优化人生	16
高情商,是成功最得力的“指挥官”	18
情绪是一种不可思议的感染源	19

Chapter 2 情商探秘课

——开启成功与幸福,改写未来人生的密码

情商是唤醒心中巨人的“法宝”	24
提高情商指数,开发个人的潜在能力	27
情绪自控力决定你的成败	30
拓展心灵的能量“深井”,情绪让你的命运大翻身	32
用情商解开人际交往中的锁链	34



自我效能感应:乐观情绪是好命运的“感应灯”	36
唤醒内心“沉睡的巨人”:让情绪改写你未来人生的密码	39
掌控情绪就能掌控未来的主动权	40
良好的情绪,是驯服命运之马的“上等骑师”	42
强者的天地是从隐忍的情绪下崛起的	44
心态是命运的“摄魂师”,让你的命运“随心所欲”	45

Chapter 3 情商管理课

——良好的情绪管理和行为模式

把“陈旧情绪”送进心灵的氧气馆,给快乐一个驻足的空间	48
用情绪做梦想的“嫁衣”,让梦想绚舞飞扬	49
将“焦虑情绪”请出你的心灵庄园,享受活在当下的精彩	50
健康的情绪带来和谐与高效	52
在快乐情绪的坚持中走向成功	53
掌控情绪的转换器	55
情绪是反映心灵的魔镜	57
让安宁的心灵为我们遮挡风雨	58
眺望思维的对岸,不为未来而忧虑当下	60
把逆境踩在脚下,去攀登更高的顶峰	62
以舍求得,隐藏在“舍小利”中的智慧乾坤	63
给自己画一幅积极的“自我肖像”	64
找准复杂情绪的“线头”,让局势“拨云见日”	67
牵引“情绪”的缰绳:不做负面情绪的“顺风草”	69
抛开责怪别人的心瘾,做自己情绪的优秀调解师	72
面对泛泛而来的挫折,站起来朗笑	74
不让情绪的“烈马”脱离理智的缰绳	76
把疲惫抛弃,给心灵松绑	78



善待压力,让它成为你前进的引擎	80
做自己和他人的情绪调节师,营造和谐的人际环境	81
“情绪传递”效应,坏情绪是一道无形的锁链反应	84
用良性情绪的导向力,疏通你的恶性情绪	87
将消极情绪“绳之以法”,让烦恼“退避三舍”	89
做自己情绪的主人	91

Chapter 4 情商自省课

——正确客观地认识自我

“心灵内在”监控系统:扪心自问让你立于不败之地	96
掌握情绪管理术:做自己情绪的“纠错师”	97
清晰的价值观,点亮人生航程的“灯塔”	101
人生的潜能犹如无穷尽的金矿	104
扔掉自卑,用自我激励激发潜能的光芒	105
放松自己,磨刀不误砍柴工	107
自省是人生旅途中的“防腐剂”	109
给人生最恰当的定位,才会有傲人的地位	112
积极的自我意识是成功的强大内驱力	114
放得下,让你发出耀眼的光辉	116
走自己的路,让嫉妒滚开	117
与“风暴”正面交手,果敢让困境放弃你	118
甩掉陋石的阴影,把自己当成一块无价的宝石	120

Chapter 5 情商激励课

——不待扬鞭自奋蹄

做自己的主人,才能得到你所期望的未来	124
--------------------------	-----



自我激励的力量帮你点燃希望的火把	125
进取心是生命之车的驱动器	126
让激励为成功“铺路搭桥”:灵活应变中的激励战术	128
成功“金蛋”的N种孵化方式:自我激励的方法集中营	130
生活需要目标而不是幻想	131
瞄准靶心:不要让“目标”的箭羽无的放矢	134
坚持就会有希望,放弃则一定失败	137
释然自己的“不完美”	138
自信乐观的心态助你通过一座座险桥	140
坚韧的穿透力,让困难的冰山“冰雪消融”	143
不要用“软弱的心智”做人生的狱卒	144
扩展自信的围场,铲除“焦虑”的杂草	145
通往“自信”宫殿的十步阶梯	148
积极的自我暗示具有重塑新我的魔力	153
学会悦纳自己,不要让自卑拖后腿	155
自我驱动的完美能量,做独一无二的那朵花	157
请踏上自我激励的财富之路	158

Chapter 6 情商人际课

——开启决定命脉的人脉金矿

破译他人情绪密码的洞察力	162
洞悉表情密码:让对方的情绪为你起舞	163
巧借他人“情绪”的东风,为自己的事业添翼	166
情绪的错位学问:不要开错情绪的天窗	171
眼神能将人的内心情绪暴露无遗	173
解读他人体态语,洞察他人情绪	176
细微动作背后的情绪“信号弹”	178



动作神情让他的心灵剥去伪装的外衣	181
声音是情绪真实的承载者	185
沟通中聆听的艺术:破除他人内心深层的冰川	189
洞悉交谈中的识人术,潜伏在他人的“情绪码头”	193
体察他人情绪变化,提升情绪管理能力	195
动之以情,晓之以理:黄金说服话术里的巧妙周旋	197
幽默让你成为最富有的人	199
做好预习课,才能更好地改善他人情绪	201
用“同理心”与对方的情感共振,彼此接纳	202
把胸怀变成宽广的天空和浩瀚的大海	204
感恩的心,铺就天堂的金砖路	206
“示弱”是一种对生活的自信和从容	208
热情是灵魂的连锁店,带动他人的能量场	209
给你十把锁牢友情的金锁	211
以幽默的语言缓解尴尬的气氛	215

Chapter 7 情商职场课

——游刃于职场的情绪魔棒

在工作中发掘深藏的快乐	218
幽默是工作中的一剂醒脑剂	219
避开“情绪低潮”,不要乱扔情绪炸弹	220
乐观情绪,帮你轻松穿越“职场压力火线”	221
好人缘让你在职场如鱼得水	222
种下尊重的种子,回报尊重的果实	223
融入团队,推倒同事之间习惯的“防火墙”	225
和思想消极的同事筑道墙	225
摸清上司秉性的王牌,让自己进退自如	226



尊重上司,让你轻松掌握双向关系中的“情绪主控权”	228
额外的责任,让超额的成功“水到渠成”	229
博得领导好感的秘诀	230
潜移默化的情绪操控意识:不要替你的上司做决断	232
给自身优质资源一个展台,让机会锁定你	233
忠诚是比金子还贵重的财富	234
竞争让你成就更完善的自己	235

Chapter 8 情商领导课

——提升企业和组织绩效的法宝

好领导,是员工情绪的最佳“指挥官”	238
隐藏在团队绩效中的“高情商”动因	240
了解自己的下属,激发其特长	242
领导者的“移情”艺术,高情商让下属亲附你	243
批评是一种情商艺术	244
骂人也要紧握一个“理”字	246
揪住习惯性错误的“小辫子”,纵容酿成祸端	247
让微笑成为你的情感武器	249
宽容里的“向心力效应”:将下属的心收入囊中	251
洒点赞美的毛毛雨,换取财富的金矿山	252
调控情绪于股掌之间	254
“欲扬先抑”:对比原则掌控下属的情绪力	256
激励下属参与到工作的决策中来	257
带上聆听的锦囊,让你的下属忠心耿耿	259
与不同性格下属相处的妙招	260
提升你的团队情商	262



Chapter 9 情商爱情课

——让爱的阳光铺满幸福生命的每一刻

爱是最具魔力的一门艺术	266
唤醒爱的“味蕾”，让爱的感觉复苏	267
用情商识人，选对了人就会幸福一生	268
女人要做好调味爱情的大厨	269
拨开爱情的“迷雾”，简单就是幸福	271
用爱商保鲜你的爱情	272
提升情爱情商的六大技巧	275
情绪控制的“急刹车”：给婚姻一个智慧的缓冲	277
“求同存异”里的圆融智慧：幸福是低调的浪漫	279
婚姻的荆棘丛中，“宽容”编织的花环	280
亲密“有间”，“半糖婚姻”更令人迷恋	282
爱的细节让生活充满了七色光	283
善于示弱是婚姻制胜的重要法宝	284
给婚姻架一座语言沟通的“鹊桥”	285
道歉里的神奇“活”婚术	287
搁置你的争吵情绪，让“栅栏问题”浮出水面	288
不要将婚姻丢进“淡漠”的冷藏室	290
不要让嫉妒成为谋杀爱情的魔鬼	292
猜疑是扼杀婚姻的推手	293

Chapter 10 情商幸福课

——用卓越情商铸就幸福人生

使命感是你人生的“指南针”	296
让情商之花盛开，人生的花园会更加绚烂	297



热情是神奇的“炼金师”：用困境的铁块铸就成功的金子	299
敢于突破：超越别人眼前的风景	300
消极情绪会成为你前进道路上的桎梏	302
超越痛苦的海岸线，意志力让你的成功在挫折中微笑崛起	303
与苦难的“困兽”搏击，在逆境的跳板上起跳	304
跳出困惑的陷阱，潇洒地走一回	306
在荆棘中清醒，在清醒中奋起	307
用爱好的“蜜柑”，酿一杯快乐的美酒	309
让梦想的火种，弥漫成燎原的幸福	310
感悟幸福才能热爱万物	311

Chapter 11 情商快乐课

——用情商的力量雕刻快乐人生

淡定的热忱，将困境的木桩改造成通往天堂的阶梯	314
微笑是情商的信使，乐观是成功的邮差	315
热忱是奇迹的“山脊”，让成功绵延而至	317
用微笑开启快乐的源泉	319
用乐观的药丸，治愈生命的痛楚	320
不要让烦恼蒙蔽了你的心智	322
让“今日”完全独立，不必为你的未来殉葬	323
打破情绪囚笼，用微笑预约你的“生命剧情”	326
把“过去”隐藏在门后，让“今日”成为新生婴儿	328
给希望一个预约的手势，将幸福迎进门来	329
生存的真谛就是享受生活	330
跳入友情的“安乐窝”，摆脱孤独的纠缠	332
不要让贪婪的绳索，牵绊住幸福的脚步	333
平静的心态才能品尝多彩人生	335
幽默是生活的调味剂	337



Chapter 1

情商认知课

——用情商的魔力来完善我们的人生





情商是一种自我控制情绪的能力

情感智力是这样一种能力，它通过对我们自己及他人情感的理解来影响我们的决定，从而使我们能够采取更有成效的行动。

研究表明，事业成功与否，在很大程度上取决于我们能否最娴熟地运用这些技能。拥有良好情感智力的人之所以能够达到事业的顶峰，是因为他们充满自信，深谙自我激励的奥妙。他们不会受到失去控制的情感的支配。他们也许会因为挫折而失望，但是他们能够迅速地发现它的危害性并战胜它。

然而，仅仅能够掌控自己的内心世界还远远不够。拥有良好情感智力的人，还必须能非常机敏地向外部世界表达他们的感情。对他人的移情作用，使得他们能够在工作中理解他人，以至于影响他人。就像下面例子中的詹姆斯，他在为了获得双赢结果而与人为善方面，做得极为优秀。

詹姆斯根据销售主管的要求，正在考虑重新组织直销的问题，销售主管要求詹姆斯在董事会上就这一问题发表自己的意见。开会以前，詹姆斯与其他几个可能会因为他的建议而受到影响的部门进行了接触，以便了解他们的意见。然后，他对自己的想法做出了一些调整，使之既能够适应有关各方的既定利益，又不至于牺牲他的整个目标。

但是，令他感到始料未及的是，当他在会议上提出自己的建议以后，财务主管对此提出了尖锐的批评。这位与詹姆斯不很熟悉的财务主管指出，詹姆斯的建议存在着成本增加的财务漏洞，并提出了自己的成本削减方案。詹姆斯感到非常沮丧，但是他始终保持冷静的心态。他对财务主管提出的问题进行了说明和解释，列举了在当前或未来采纳自己建议的一些有利条件。但是，他的建议还是在董事会上被否决了。在对自己的失败进行反思以后，他决定在小范围里对自己的建议进行试验。这样做，一方面可以对他的建议进行检查和验证，另一方面又不必支付不适当的成本。

彼得是一位很有能力的经理，在改善公司的产品分销的效率和效力方面，他是一个思路敏捷、雄心勃勃和办法很多的人。彼得的主管要求他在董事会上表达自己的观点。彼得充满激情和热忱地发表了自己的建议，他在任何时候都毫不掩饰地直接流露出自己的热情。但不幸的是，销售和市场主管以及财务主管否定了他的建议，因为他的建议听起来成本太高，而且与新的市场营销战略相冲突。彼得被他们的否定打蒙了，他精神恍惚地走出会议室。当他回想自己所受到的打击时，心中的怒火越烧越旺，他固执地认为，在这个公司里，任何一个拥有新想法的人都没有生存空间。他开始玩弄权术，试图对董事会中那些看上去不能接受他的观点的成员发起攻击。很快，他成为孤家寡人，被从重要的决策层中逐出。不久，他的一个重要的晋升机会被拒绝，于是他非常恼怒地辞职了。他在这家公司里的经历以失败告终。

与詹姆斯不同，彼得让自己的情绪控制了自己，而且，对于他人的意图视而不见。他不是对事情进行冷静细致地检查，而是立刻得出情绪化的破坏性结论，这些结论使他产生极大的愤怒。他无法使自己跳出这些假设、摆脱消极情绪的影响，结果，他只能在众叛亲离的境况中结束一切。本来，他完全可能通过富有成效的行动，更好地拓展自己热情洋溢的品质来吸引他人，赢得他们的支持，而不使自己陷入到毫无益处的冲突中。我们的目的正是希望通过这本书，使你能够避免重蹈彼得的命运覆辙，开发出类似詹姆斯所拥有的技能，成为人生的赢家。



情商作为一种情绪智力，指引着人生成功的方向

情商的全称是情绪智力商数，是衡量情绪智力水平高低的一项指标。情绪智力是相对于智力的概念，无论是 EQ、情商、情绪智力，表述的都是一个概念。

情商理论的创立者——美国耶鲁大学的彼得·萨洛韦教授把情商归纳为

五个部分：

1. 认识自身的情绪

认识情绪本质是情商的基石，这种随时随地地认知感觉能力，对自己非常重要。不了解自身真实感受的人必然沦为感觉的奴隶，反之，掌握感觉能力才能成为生活的主宰。

2. 善于管理情绪

情绪管理必须建立在自我认知的基础上，这方面能力包括：自我安慰，摆脱焦虑、灰暗或不安。这方面能力较匮乏的人常需要与低落的情绪交战，掌控自如的人则能很快走出生命的低谷，重新出发。

3. 自我激励

无论是集中注意力、自我激励或发挥创造力，将情绪专注于一项目标是绝对必要的。成就任何事情都要靠感情的自制力——克制冲动，延迟满足和保持高度热忱是一切成就的动力。一般而言，能自我激励的人做任何事效率都比较高。

4. 认知他人的情绪

通常这需要较多同情心。同情心也是基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。有同情心的人较能从细微的信息中觉察到他人的需求，这种人特别适于从事医护、教学、销售与管理工作。

5. 人际关系的管理

人际关系就是管理他人情绪的艺术。一个人的人缘、领导能力、人际和谐程度都与这项能力有关，充分掌握这项能力的人常是社会上的佼佼者。

自知、自控、充满热情、擅长社交，这些非智力因素是不能被传统的智商要领所包容的，而且也不能从传统的文凭、学历方面得到证明。然而现实告诉我们，许多聪明人常常成为失败者，而一些天资平庸的人却取得了成功。传统的智商概念无法解释这些现象，它无法有效地衡量意志、品质、心理素质、人格魅力、沟通能力等诸多因素，而这些因素往往对一个人的前途命运起决定性作用。

情商这一概念，不仅作为一种新的能力指标预测和指引人生成功的方向，同时将如何培养高情商的现代人作为它的研究范畴。



善用情商是一门艺术：操控他人的“情绪缰绳”

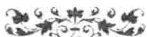
泰瑞·道森是 20 世纪 50 年代去日本学习气功的一位美国人，一天下午他坐东京的地铁回家，在车上遇到了一个酒气冲天的壮硕男子，脸色阴沉地要寻衅滋事。他跌跌撞撞，把一个怀抱婴儿的妇女撞跌在一对老夫妇身上；他大吼着，似乎想将车厢正中一根铁柱子连根拔起，满车的人都吓坏了，大气都不敢出。

泰瑞准备用他所学的气功小试身手，用以自卫和保护他人。他慢慢地站了起来，醉汉见状立即做出准备出击的姿势，一场干戈即将发生。突然，车厢里发出一声洪亮而友好的声音：“嗨！”这声音使人感到一种好友久别重逢的欣喜。醉汉惊奇地转过身去，只见一位年约 70 岁的矮小老人正笑容可掬地向他招手，并说：“你过来一下！”醉汉大踏步地走过去，怒问：“我凭什么要跟你说话？”老人充满笑意地望着醉汉问：“你喝什么酒？”醉汉说：“我喝清酒，这关你什么事？”老人说：“太好了，我也喝清酒，每天晚上我都温一小瓶清酒拿到花园和太太边聊边喝。园中景色很美，那里的柿子树长得很好……你一定也有一个不错的老婆吧？”“不，她过世了……”醉汉开始哽咽着对老人讲述他的不幸，老人鼓励他把所有的压抑都说出来。当泰瑞要下车时，看到醉汉已平静下来，斜倚在椅子上，他的头几乎是埋在老人的怀中的。

这个故事被认为是情商的一次精彩表现。人们不知道老人在处理数学和语言中的智商有多高，但他的人际智能却令全车厢的人折服。

情商并不是智商的对立面。情商本身就是一种智慧，因而不能把智商值作为预测将来智力的唯一指标。事实证明，智商与遗传有关，但后天的努力更为重要。韩国当年的神童金雄镐曾一度闻名世界，他两岁时就已会读写 2500 个字，10 岁时智商高达 210。当时他踌躇满志地对记者说：“我以后会当总统！”但是据跟踪报道，27 岁的他只是个很平凡的青年。类似例子并不少

见，关键在于我们如何正确理解智商的内涵。少年儿童的智力在不断发展变化，用一次几十分钟的测试来对孩子的前途下结论是有害无益的。事实上，一个人将来在社会上能否成功与他的智商并不成正比关系。心理学家认为，要使孩子获得高智商，关键是如何施教，教育得法，环境适宜，才能使你的孩子变成“天才”。



对自我情商的“驾驭力” ——做“情绪演员”的总导演

一个成功的人必定是能掌控自己的人，实际上，一个健康、有活力的人，是和自己情绪感觉充分协调的人，是不会担心自己一旦情绪失控会影响到生活和工作的人，因为他们懂得驾驭、协调和管理自己的情绪，让情绪为自己服务。个人情绪管理的最高境界是“情绪自主”。

“情绪自主”的人拥有以下四种能力：

1. 自觉力

随时都能对自己保有高度的觉察，了解自己当下的情绪和感觉，和自己的情感亲密地交融互动。比如，清楚地知道自己现在很生气、很难过、很悲伤、很愤怒等等。对自己的每个片刻都保持敏锐的觉察。

2. 理解力

对发生在当下的每一个情绪和感觉，都有深刻的洞察能力，明白情绪的来源不是在外部的，而是内心的价值观和信念的反应，或者说是过去生命的经验投射到现在的人和事物上产生的一种自动反应模式。进而有更深一步的觉醒，打破过去经验的束缚，突破自己，为自己做出新的选择。

3. 运用力

其实，每一种情绪和感觉，都是一份推动力，都会引领你到达一个新的高度，即使是我们认为的“负面情绪”，也是深具正面价值的。比如，你对某个人有愤怒的感觉，你要如何为这份感觉负责呢？愤怒是在提醒你对方的行