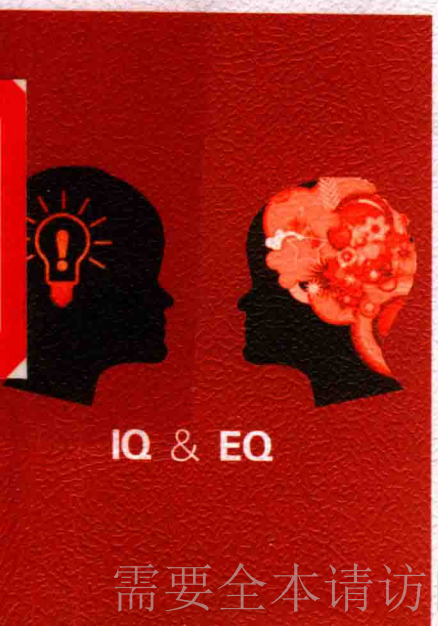
DAXUESHENG QINGXUZHILIYU ZHIYE QINGSHANG

李秀茹 主编

大学生情绪智力与职业情商



清华大学出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

大学生情绪智力与职业情商

李秀茹　主编

清华大学出版社

北　京

内 容 简 介

大学生的情商教育与职业情商教育是大学生心理健康教育和素质教育的一部分，也是大学生创新创业及职业生涯发展不可或缺的内容。本书立足于情商和职业情商这条主线，结合专业的心理学知识、中外情商理论和实践，力求让大学生及初入职场的人士学习和掌握情商与职业情商提升的基本意识及方法，在自我认知和认知他人、情绪觉察及管理、自我激励、同理心和人际关系等方面具有独立、平衡的意识能力。

本书在专业性和系统性的前提下，突出了实用性和可操作性，引用了 NLP(神经语言程序学)、“九型人格”、领导力、自我觉知与自我成长、职业化培训和创新创业等内容，强调学以致用，深入浅出，开阔视野，引发觉知与自我成长；各章设有案例导读、扩展阅读、心理测试等模块，力求使理论知识点可以被通俗地解读和应用；还配有相关思考题，以期读者可以更多地思考、理解和运用，让情商及职业情商的学习更加具有吸引力。

本书可用于高等学校本科各专业“大学生情商”或“大学生职业情商”课程的教学，也可用作初入职场的青年员工的培训参考书，还可供职业学院、网络学院相关专业的学生及在职人士和学生家长选用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989　13701121933

图书在版编目(CIP)数据

大学生情绪智力与职业情商 / 李秀茹 主编. —北京：清华大学出版社，2019
ISBN 978-7-302-53418-1

Ⅰ. ①大… Ⅱ. ①李… Ⅲ. ①大学生－情商－能力培养 Ⅳ. ①B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 178634 号

责任编辑： 王　定
封面设计： 周晓亮
版式设计： 思创景点
责任校对： 牛艳敏
责任印制： 李红英

出版发行： 清华大学出版社
网　　址：http://www.tup.com.cn，http://www.wqbook.com
地　　址：北京清华大学学研大厦 A 座　　邮　　编：100084
社 总 机：010-62770175　　邮　　购：010-62786544
投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn
质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者： 北京国马印刷厂
经　　销： 全国新华书店
开　　本： 185mm×260mm　　**印　　张：** 20.75　　**字　　数：** 531 千字
版　　次： 2019 年 12 月第 1 版　　**印　　次：** 2019 年 12 月第 1 次印刷
定　　价： 58.00 元

产品编号：083801-01

编 委 会

主　编：李秀茹（厦门理工学院 经济与管理学院，副教授）

编　委：(按姓氏首字母排序)

陈占葵（厦门理工学院 经济与管理学院，院长，教授）

黄旭男（台湾铭传大学 管理学院，院长，教授）

黄福生（厦门大学 心理咨询中心，讲师）

姜红波（厦门理工学院 经济与管理学院，副院长，教授）

林中燕（闽江学院，科研处处长，教授）

刘松先（厦门理工学院 经济与管理学院，副院长，教授）

乔连全（厦门大学 教育研究院，副教授）

孙晓娟（厦门理工学院 经济与管理学院，党委书记，教授）

吴曼华（台湾铭传大学 管理学院，助理教授）

前　言

“认识你自己”，古希腊阿波罗神殿里的这条箴言，无疑永恒地激发着人类的自我探索。20 世纪初，德国心理学家斯特恩提出了智商的概念。1916 年，美国斯坦福大学教授特曼修订斯坦福—比奈智力量表时，提出了智力商数，简称 IQ。到了 20 世纪 90 年代中期，美国哈佛大学的丹尼尔·戈尔曼教授在许多神经学专家和心理学家研究成果的基础上，提出：人还有着一种“情感智力”(情绪智力)——即情商(EQ)，作为人的本质之一。1995 年，丹尼尔·戈尔曼教授出版了畅销世界各国的《EQ》一书，“情商”一词走出心理学的学术圈，进入人们的日常生活。丹尼尔·戈尔曼教授指出，情商(EQ)是人类一种重要的生存能力。

有一种观点说，情商比智商更重要。其实，情商在人类生活中的重要性并非要与智商相比较，作为人的非智力因素的情感、情绪、意志、应对逆境、沟通等能力，是作为人的整体意识活动和智力结构的一部分，是不能被智商所替代的。因此，情商教育不仅是知识教育，而且是持续的行动学习和社会实践。习近平总书记曾强调，做实际工作，情商很重要，情商要与专业知识和技能相结合。

情商属于发展心理学的范畴，是个体的意识活动及过程，与心理健康及心智模式密不可分。一个人假若不具备情感智力，即使智商再高，也不容易获得幸福感。生活中不乏因情商不高，导致生活、学习及事业难以达到自己预期的实例。因此有人说，智商低、情商高，贵人相助；智商高、情商低，怀才不遇；智商高、情商高，春风得意；智商低、情商低，全凭运气。

对于情商的很多认知误区，导致了情商教育的滞缓。我国大学教育是以知识体系架构为基础的教学机制。在推进大学人才培养模式创新的过程中，大学生的情商教育与职业情商教育成为大学生心理健康教育和素质教育的一部分，也是大学生创新创业及职业生涯发展不可或缺的内容。对于大学生而言，“有优异的成绩，却不懂得与人交往，是个寂寞的人。只有过人的智商，却不懂得控制情绪，是个危险的人。只有超人的推理，却不了解自己，是个迷茫的人。”从步入社会就业和创新创业的视角来看，大学生及初入职场的青年员工，确实需要磨炼情商，以便尽快融入职场和社会，获得职业发展的满足感及成就感。

本书以“立德树人”为导向，基于被世界推崇的“全人教育”理念，即教育是要培养“完美和谐的人”的教育或“全人格”的教育；教育的目的或结果应使人在获得知识的同时，使固有的、内在的能力得到培养和发展，使大学生心理健康、情感智力提高、人格完善，更加具有责任感和社会使命感。

本书立足情商和职业情商这条主线，结合专业的心理学知识、中外情商理论和实践，力求让大学生在学习期间及职业生涯发展阶段，学习和掌握情商提升的基本意识及方法，在自我认知和认知他人、情绪觉察及管理、自我激励、同理心和人际关系方面具有独立、平衡的意识能

需要全本请访问 www.ertongbook.com

力，促进其心理健康和人格完善。

本书在专业性和系统性的前提下，突出了实用性和可操作性。本书内容的创新点在于，并不仅仅局限在情商的理论及实践方面，还结合了专业的心理学知识，引用了 NLP(神经语言程序学)、“九型人格”、领导力、自我觉知与自我成长、职业化培训和创新创业等内容，强调学以致用，深入浅出，开阔视野；各章设有案例导读、扩展阅读、心理测试模块，力求使理论知识点可以通俗地解读和应用，尤其在内容上增加了情绪觉察、有效沟通、同理心、一念之转等可以运用和操作的练习方法；结合情商课程的内容还配了相关思考题，以期读者可以更多地思考、理解和运用，让情商及职业情商的学习更加具有吸引力。

本书可用于高等学校本科各专业“大学生情商”或“大学生职业情商”课程的教学，也可用作初入职场的青年员工的培训参考书，还可供职业学院、网络学院相关专业的学生及在职人士和学生家长选用。

本书在编写过程中，得到了福建省高校邦及慕课平台的大力支持(相关 MOOC 视频可通过扫描附录中的二维码观看)，也得到了厦门理工学院领导、老师及学生们的支持。台湾铭传大学吴曼华老师参与了第八章资料的收集工作，厦门理工学院蔡雅莉老师和集美大学的李筱君老师为“大学生职业情商”网络教学做了大量的工作，在此一并感谢。

本书的编写难免存在不足，但希望它可以为每一位读者打开一扇窗，让情商成为人内在的力量之光，让生活和事业在适应感、平衡感、满足感和幸福感中被点亮。

本书提供对应课件，可扫描下方二维码获取：

编　者

2019 年 6 月

目　录

第一章　情绪智力(情商)概述 …… 1
第一节　学习情商及职业情商的意义 …… 2
一、学习情商的意义 …… 2
二、学习职业情商的意义 …… 3
第二节　情商的概念、内容及特征 …… 7
一、情商的概念 …… 8
二、对情商的认识误区 …… 10
三、情商的内容与特征 …… 13
四、职业情商的内容 …… 16
第三节　情商及职业情商的学习方法 …… 17
一、以自我教育为主导的学习方法 …… 18
二、以他人、团队及专业人士引导的学习方法 …… 21
课后思考题 …… 25
第二章　心理健康及生命教育 …… 26
第一节　心理学基础知识选读 …… 27
一、基础心理学知识选读 …… 27
二、社会心理学知识选读 …… 30
三、发展心理学知识选读 …… 32
第二节　大学生的心理健康 …… 36
一、心理健康的概念 …… 37
二、心理健康的标准 …… 38
三、大学生的心理成长及特征 …… 40
第三节　大学生的心理危机与心理干预方法 …… 46
一、心理危机及其特征 …… 46
二、大学生心理危机的类型及干预 …… 47
三、自杀心理危机的识别与干预 …… 49
第四节　大学生生命教育 …… 51
一、生命教育的内涵、必要性及意义 …… 51
二、生命教育的目标与内容 …… 52
三、关于生命价值的哲学思想 …… 55
第五节　大学生心理成长的途径及方法 …… 57
一、有效的认知与积极主动的学习意识 …… 57
二、心理应对与调节方法 …… 58
三、大学生心理成长的途径 …… 59
课后思考题 …… 59
第三章　自我认知与自我觉察 …… 60
第一节　自我认知与自我意识 …… 60
一、自我认知的内涵与意义 …… 61
二、自我意识的概念与结构 …… 62
第二节　大学生自我意识的发展 …… 66
一、大学生自我意识发展的特点及存在的问题 …… 66
二、大学生自我意识的调整及塑造 …… 69
第三节　自我认知与情绪认知 …… 70
一、情商中的自我认知 …… 70
二、情绪的认知 …… 71
三、情绪与情感的认知 …… 74
四、对情绪来源的认知与探索 …… 76
第四节　情绪的自我觉察与自我成长 …… 78
一、情绪 ABC 理论 …… 78
二、自我情绪觉察的方法 …… 81

课后思考题 ……83

第四章　气质、性格、人格与“九型人格”概述 ……84

第一节　气质、性格及人格概述 …85

一、个性(人格)的概念、内容与特征 ……86

二、气质的概念与特征 ……87

三、性格的概述 ……89

四、大学生人格发展中常见的障碍 ……90

第二节　“九型人格”的起源及理论概述 ……92

一、“九型人格”的起源 ……92

二、学习“九型人格”理论及应用的意义 ……93

三、学习“九型人格”的禁忌与谨记 ……94

四、“九型人格”中的人格自动化反应机制 ……94

五、九芒星图的解释 ……95

六、“九型人格”理论体系概述 ……96

七、“九型人格”的三大智慧中心概述 ……99

第三节　九种类型人格的基本特征 ……100

一、“九型人格”的自我测试 ……100

二、九种人格的基本特征描述 ……103

第四节　“九型人格”的应用 ……115

一、“九型人格”在大学生同学关系中的运用 ……115

二、“九型人格”与职业生涯规划 ……117

三、“九型人格”在职场的应用 ……121

课后思考题 ……125

第五章　情绪的认知与管理 …… 126

第一节　关于情绪的来源理论介绍 ……126

第二节　情绪表达与情绪识别 ……130

一、情绪的概念及构成要素 ……130

二、情绪的表达与识别 ……132

第三节　情绪模式与情绪管理 ……137

一、情绪模式及识别 ……137

二、情绪选择与情绪管理的方法 ……139

第四节　负面情绪调节方法 ……142

一、NLP(神经语言程序学)情绪调节方法 ……142

二、个人日常情绪调节法 ……144

三、NLP 处理他人情绪的方法 …145

课后思考题 ……147

第六章　认知他人与同理心 …… 148

第一节　社会化与自我意识的发展 ……149

一、自我意识的一般内涵 ……149

二、自我意识的形成与发展 ……151

三、自我意识的发展阶段 ……152

四、自我意识发展的自我过程 …153

五、自我价值定向理论 ……154

第二节　社会认知与归因 ……155

一、社会认知的定义及特征 ……155

二、社会认知的基本范围 ……156

三、影响社会认知的因素 ……156

四、印象的形成与印象管理 ……157

五、认知失调理论及其启示 ……159

六、社会认知过程中的归因 ……159

第三节　社交情绪与心态 ……162

一、社交情绪 ……162

二、态度的形成与转变 ……164

第四节　自我接纳与接纳他人 ……167

一、接纳不完美的自己 ……167

二、接纳自己的原生家庭和父母 ……168

三、对他人的接纳……169
第五节 同理心及同理心沟通……171
一、同理心的含义及功效……171
二、同理心培养及修炼……174
三、同理心沟通……178
课后思考题……182

第七章 自我激励与逆境商数……183
第一节 情商与自我激励……183
一、情商范畴的自我激励……183
二、发展心理学关于自我概念的发展……185
三、自我接纳是自我激励的必要阶段……187
第二节 逆境商数……188
一、逆商的概念及组成……188
二、环境的应对能力……189
三、应对逆境的技能……191
第三节 自信心塑造……192
一、自信心的概念及理论基础……192
二、社会心理学关于身份和角色的含义……195
三、NLP 中关于身份和自信的含义……198
第四节 信念价值观和心态的力量……199
一、青年期的人生观和价值观……199
二、社会心理学关于价值观的研究……200
三、NLP 中的信念系统与理解层次……205
四、心态的力量……208
第五节 压力的疏导与管理……212
一、压力的概念及分类……212
二、压力源与压力反应……214
三、压力的内省体验……216
四、压力缓解和压力疏导的技巧……216
五、大学生常见的压力及应对方法……219
课后思考题……221

第八章 人际关系与人际沟通……222
第一节 情商与人际关系认知……222
一、社交商及其内容……223
二、人际关系认知……224
三、人际需要三维理论……226
四、人际关系其他理论……228
第二节 人际交往的原理……228
一、人际交往的含义、分类及特点……228
二、人际交往的重要性及其功能……230
三、人际吸引与人际互动……233
四、家庭、恋爱与婚姻关系认知……237
五、大学生人际关系中的困惑与应对……241
第三节 情商与人际沟通……245
一、人际沟通的概念及功能……245
二、人际沟通的理论简介……247
三、人际沟通的过程……249
四、身体语言沟通……251
五、人际沟通中的情商……252
第四节 家庭沟通模式……255
一、萨提亚家庭沟通模式……255
二、萨提亚冰山理论……257
三、萨提亚五种沟通模式……258
课后思考题……260

第九章 职业情商修炼……261
第一节 职业化与职业情商概述……261
一、职业情感智力(职业 EQ)的构成……262
二、职业化素质与职业情商……263
三、职业胜任力与职业情商……267

四、职业生涯规划与职业情商 ……269
第二节 职业情商与职场自我管理 ……275
一、自我觉察力管理 ……276
二、自制力管理 ……279
三、成就内驱力与自我赋能 ……281
四、职场同理心 ……285
五、社交商与社交能力 ……289
第三节 职业情商领导力 ……296
一、职业情商领导力的内涵 ……296
二、职业情商领导力的提升维度 ……299
三、用情商缔造领导力 ……305
课后思考题 ……308
第十章 创新创业与职业情商 …… 309
第一节 创业情商的内涵及重要性 ……309
一、创业情商的含义 ……309
二、创业情商的重要性 ……310
三、创业情商的能力 ……310
第二节 创业情商的内容 ……311
一、创业情商中的自我认知 ……311
二、创业情商中的自我管理 ……313
三、创业情商中的沟通管理 ……316
四、创业情商中的人际关系管理 ……317
课后思考题 ……318
参考文献 …… 319
附录 …… 321

第一章

情绪智力(情商)概述

哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)教授认为，情商(EQ)是人类一种重要的生存能力。情商是个体最基本的生存能力，是一种影响人生活各个层面的内在品质要素，是有效运用内在情感智能的智慧。情商不是人们误认为的外在沟通及做人的技巧，而是包括自我认知、情绪管理、自我激励、了解他人与人际关系等综合的内容。情商中最重要、最核心的内容之一是认知情绪、管理情绪的能力，每时每刻都在影响着我们的生活与工作的方方面面。在有些方面，情商的重要性甚至超过了智商。因为情商影响和决定心智能力的表现，影响人的成就感与幸福感。因此，情商学习的重要性也越来越被人们所认同和重视。本章将学习情商及职业情商的基本知识，包括：情商的概念及特征；情商及职业情商的构成；情商的学习方法；等等。本章旨在使大学生、职业人士对情商及职业情商的知识与理论有所了解，为提升其情商的实践能力奠定基础。

【案例导读】

四只狐狸吃葡萄的寓言故事

第一只狐狸在路上行走，走着，走着，忽然发现前面有个葡萄架，挂满了诱人的葡萄。于是，它迫不及待地伸手去摘。但是，葡萄架很高，狐狸蹦了好几次，一颗葡萄都没摘着，一股莫名怒火腾地一下升了起来，狐狸破口大骂："该死的，谁种的葡萄，这么高，一个都吃不到！"狐狸发现骂出来后，心里挺爽的，于是就越骂越难听。狐狸的骂声惊醒了葡萄的主人——农夫。农夫非常恼火，抄起一根棍子猛砸过去，正好打中狐狸的腿。狐狸痛苦万分，拖着被打折的腿一瘸一拐地跑了。第二只狐狸路过这里，也看到了葡萄架上的葡萄，同样蹦起来去摘葡萄，也无法摘着。这只狐狸比较"执着"，心想：我弹跳这么厉害，怎么会够不着呢？于是，狐狸就不停地使劲跳跃，并不断变化跳跃的姿势，但葡萄架太高了，仍然没有吃到一颗葡萄。这只狐狸还是不愿意放弃，继续不停地跳高去摘葡萄。坚持跳了两三个小时，累得半死，这只狐狸心有不甘，但无奈天色已晚，便郁闷地走了。第三只狐狸来了，看到葡萄，不由自主地也跳起来去摘葡萄，试了几次，发现摘不着。它想凭自己的能力很难摘着这些葡萄了，又转念一想：这里怎么会有葡萄呢？这些葡萄肯定不好吃，估计都是酸的。既然是酸的，那有什么吃头呢？算啦，走吧。于是，这只狐狸很开心地走了。第四只狐狸来了，同样去跳着摘葡萄，跳了几次也没摘到。这只狐狸看了看高高的葡萄架，心想凭自己的能力肯定摘不着、吃不到葡萄。于是，它虚心地向松鼠拜师请教。经过松鼠的点拨，这只狐狸跳得更高了。再次来到葡萄架下，它很轻松地摘到葡萄吃了。这只狐狸心满意足地离开了。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

这四只狐狸的故事带给我们学习情商的启示是什么？这虽然只是个寓言故事，但从四只狐狸的行为中我们可以看到，它们不同的想法决定了其不同的行为和不同的情绪反应。显然，第四只狐狸更具有“智慧”，或者说具有较高的“情商”。

第一节　学习情商及职业情商的意义

人只要活着，就会有“七情六欲”。有多少人由于情商低下而备受负面情绪的困扰，而导致在学习、生活、工作中产生痛苦体验，难以达到自己的愿望及目标。丹尼尔·戈尔曼提出：“情商(EQ)是人类一种重要的生存能力。”而情商不是人与生俱来的能力，是伴随着人生命成长过程必不可少的知识和技能。因此，情商是人的内在智慧与心理成熟的过程与标志，需要人们从小到大终身学习和实践。

一、学习情商的意义

情绪智力，或称情感智力，或称情绪商数，简称情商，是与人的智商相对应的概念。它包括自我认知、情绪管理、自我激励、了解他人和社会人际交往等，是人生存的基本能力。人的能力不仅包括知识、技能、智慧等方面的内容，还包括情绪、情感、意志等方面的内容。人们要取得事业上的成功，后者的能力远比前者能力更重要。这些被忽视的人的重要能力称为“情绪智力”。“情绪智力”是人类对自身精神世界的认识的新突破，它弥补了传统智力概念的局限，否定了长期以来流行的智力评估的绝对权威。神经科学的最新进展表明，情绪智力是右脑的非逻辑智慧。这一认识提示我们，情绪智力与传统智力的互补性是揭示成功奥秘的关键。

情商的核心能力是人们了解、觉察和控制自己情绪的能力，它直接影响到人每天的心情，影响到个人的身心健康，影响到个人的幸福感及家庭的和谐安康。情商是对他人了解并能够理解他人的能力，情商低必然出现问题；情商还体现在人际交往的能力上，情商低必然导致人际关系难以建立和维系，难以在关系中得到支持和满足感。情商还能直接影响到人在沟通表达过程中情绪的觉知和控制，情商低必然导致沟通有阻碍、矛盾和冲突，产生痛苦的体验。情商还是一个人自我肯定、自我激励的力器，是人生目标的驱动力，情商低则容易被消极和负面情绪捆绑或吞没，从而无法实现自己的人生目标。

人们对于情商及职业情商学习的重要性的认识，是随着人类文化及文明的进步，人类自我意识和社会意识的提升而不断发展的。随着社会经济文化的变革与快速发展，人们的物质生活水平越来越高，进而不断追求内心的幸福感与外在的平衡感而对情商的认识不断得以深化。情商的内容绝不局限于狭隘的词义的范畴，它属于发展心理学的应用领域，同时涉及心理学很多分支的理论及内容的运用。情商和智商不一样，它会随着人的人生经历不断地丰富而发展。情商的发展没有固定的模式可以复制，需要在各种社会实践和情境中学习和应用，因为每个人的人生经历有所不同。从孩童到小学、中学的教育，从大学到职场的人力资源开发与管理，情商和职业情商教育都成为不可忽视的重要内容之一。情商教育分为显性教育和隐性教育两种模式。美国等西方国家选择显性教育模式，而我国现在的情商教育课属于隐性教育模式，一般不单独开课，甚至有些学校不占课堂学习时间，让情商教育隐性地融入学生生活的一部分。心理学家艾瑞克·谢普斯

等人创设的儿童发展计划，就是显性情商教育的典范。哈佛小儿科专家建议父母可接受训练，对家中的婴幼儿进行情绪教育。人的神经系统的成熟阶段横跨整个童年以至青春初期，届时孩子的情感能力才算完成发展。而成年人对孩子的成熟度往往有错误的预期，忽略了情绪发展有其生物时序。幼儿园是其社交情绪表现的巅峰期，比如不安全感、谦虚、嫉妒、羡慕、骄傲、自信等都会对其成长带来“印痕记忆”。到了青春期，其生理、脑部发展及思考方式都有很大的转变，这是发展其情绪与社会能力的关键阶段。孩子进入初高中阶段等于告别童年，也是情绪发展的艰难时期，容易出现“叛逆现象”。对冲突的解决、对自我及外界的认知、情绪的表达、自卑或自信心的建立，都需要学校、家庭、社会给予极大的关注与引导教育。心理学研究发现，自我认同感是青年期发展的主要任务。心理学家埃里克森认为，青年期自我同一感的确立是自我分化与自我整合的过程。大学阶段或青年期的自我成长要通过自我接纳和自我排斥达到自我同一性的整合。在美国等发达国家的教育体系里，情商教育已经成为几乎所有学校的必修课程。哈佛大学的“幸福心理学”课深受学生喜爱。可见，对于情商的学习是伴随人一生的必修课。国内外学者研究表明，学习与应用情商，可以伴随人的年龄成长而促进人格的整合，是心理健康发展的重要能力；可以不断认知自我，了解情绪反应模式并妥善管理情绪；可以了解认知他人，并具有同理心；可以完成人生发展阶段的社会适应性，发展良好的人际关系；可以促进人心智模式不断完善和发展，使其在生活中的不同阶段都享有幸福感。

【扩展阅读 1-1】

软糖实验



二、学习职业情商的意义

丹尼尔·戈尔曼(1998)提出：“一般来说，与以前的智力和技能相比，情感智力对优秀的作用是其两倍。”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。越来越多的商业人士意识到，培养员工的情商与培养其技能同样重要。高情商表现在：自动自发；目标远大；较好的情绪控制；对自己有清醒的认识，能承受压力；自信而不自满；人际关系良好，和朋友或同事能友好相处；善于处理生活中遇到的各方面的问题；认真对待每一件事情。一个人如果不具备情感能力，缺乏自我意识，不能处理悲伤情绪，没有同情心，不知道怎样跟人和谐相处，即使再聪明，也不会有大的发展。

21 世纪的管理学界已普遍接受心理学家们的观点，即情商水平的高低对一个人能否取得成功有着重大的影响作用，有时其作用甚至超过了智力水平。情商的高低决定了一个人的心理健康水平和心理素质的强弱，对人的职业发展和事业成功具有一定的影响。职业情商则是情商在职场的延伸和运用，是职业化人格形成必须具备的能力。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，全凭运气。这段话生动地描述了情商的重要性。因此，高智商，未必能让你名利双收，但高情商，却能让你活得更美好。情商的高低，决定着一个人能不能做自己情绪的主人，也在很大程度上决定

其成就的大小。在人力资源管理界，还有一种普遍的观点，即智商决定你的录用，情商决定你的发展和提升。

美国社会心理学家戴维·麦克利兰教授的能力素质模型——冰山模型认为，知识和技能是浮在水面上的冰山一角，而社会角色、自我概念、特质和动机(职业素养的四大要素)则位于冰山的底部，是人力资源要开发的人的潜质部分。人的工作业绩及职业发展，不仅与其知识和技能有关，更与其职业素养有关。而职业素养中的社会角色、自我概念、特质和动机都与职业情商密不可分。丹尼尔·戈尔曼发现一个人的情商(EQ)对其职场表现有非常重要的影响。举例而言，一个针对全美国前五百名的大企业员工所作的调查发现，不论产业类别如何，一个人的智商(IQ)和情商(EQ)对他在工作上的成就的贡献比例为 1:2，也就是说对于工作成就而言，EQ 的影响是 IQ 的两倍；而且职位越高，EQ 对工作表现的影响就越大。此外，对于某些工作类别，例如营销及客户服务等，EQ 的影响更为明显。具体来说，学习情商和职业情商的意义在于以下五个方面。

(一) 情绪智力与职业情商是人生活幸福的基本能力

情商是实现人生价值的基本技能和基本常识，是人生不可或缺的处世能力和生活技巧，是事业成功、家庭幸福、团队凝聚、社会和谐的基石，是解开心结、消除矛盾、沟通心灵、快乐人生的金钥匙。幸福需要用情商来引领。在当今竞争日益激烈的时代，情商的高低已经成为事业和人生是否成功的关键，培养较高的情商可以改变人的一生。高情商者不但是调控自己负面情绪的能手，还可以影响和化解他人的情绪。高情商者容易形成良好的人际关系，创造一个更好发挥自己才能的空间，打造一个良好的工作和生活环境，从而易于在职业生涯和家庭生活中获得成功和幸福。家庭需要用情商来维系。在家庭生活中，我们不仅要用情商来处理好随时会出现的大小矛盾，还要随时处理好各种复杂的亲戚关系。提高个人社会交往能力，关键是要运用情商知识和技巧处理好各种社会关系，也就是要妥善处理好人与人之间的各种关系。例如，曾轰动全国的女研究生被拐卖案、震惊全国的马加爵事件及复旦大学投毒案，都向我们证实了我国情商教育的匮乏。许多案例及实证研究都表明，情商高的人无论在求学、恋爱或职场中，都具有较稳定的情绪及人格特征，能较积极乐观地面对人生中的问题及境遇，从而提高幸福获得感，情商本身就是人生活幸福的基本能力。

情商高低经常体现在人的情绪管理能力上，这种能力会严重影响人的思考能力，不仅关乎决策是否明智，甚至思路是否清晰也会受到影响。神经科学家研究表明，大脑操作记忆的正是前额叶皮质区，由于边缘系统与前额叶有路径相通，焦虑、愤怒之类的强烈情绪信息可能会干扰前额叶维持实用记忆的能力。正因为如此，人们在情绪不佳时，总会觉得无法思考，持续的情绪低落更影响人的学习能力。科学研究还证实，理性决策也不能缺少感觉的成分，感觉先引导到一个正确的方向，而后纯粹的逻辑思维才能做出最佳的发挥。因此，人类有两种智力——理性与感性、智商与情商，生命的过程与成就取决于两者的相互配合，绝非单一的方面，情商与智商是相得益彰的。

【扩展阅读 1-2】

“复旦投毒案”给情商教育上了一课



(二) 情绪智力与职业情商是人事业取得成就的保证

在职场中，人的情商高低反映了一个人是否能够清晰地认知自我、认知工作、认知职业生涯、认知自己所在的企业或组织。为什么相当多的高智商者尽管学业优秀，然而在事业上却远不如一些智商比他们低的人？我们也发现，在智商相近的人群中，有的讨人喜欢，有的却惹人讨厌。面对挫折，有的人坚强面对，游刃有余，有的人却一筹莫展。丹尼尔·戈尔曼在《EQ》一书中提到的“情感无能”的人可能招致经营损失的观点，在许多企业组织不同职位的人中得到了验证。戈尔曼教授曾对这个观点进行了长达两年的调查，他以“分析研究使人们在不同的企业机构及工作岗位中获得成功的具体能力”为题，运用了几百家公司的数据资料，量化分析 EQ 的价值和作用。研究结果表明，工作是否超群，情商比智商更重要。同时，婚姻、家庭关系，尤其是职业生涯等人生大事的顺利与否，均与情商的高低有关。一份有关的调查报告披露，“贝尔实验室”里顶尖的成果并非出自智商超群的名牌大学的学生，而是智商平平，情商却较高的人，因其健康的心智、坚持、毅力、勤奋及良好的抗压能力和目标感而取得卓越的成绩。其中的奥秘就是：高情商者更能适应激烈的社会竞争局面。另有一份调查报告来自对世界近 500 多家公司、政府机构、非营利性组织的研究，得出的结论与其非常相似。情感智力对工作成就有着举足轻重的作用，各行各业无不如此。

据《21 世纪报》(英文)报道，美国对 733 位拥有数百万美元的富翁所做的调查显示，对他们的成功起作用的前几个因素均为“诚实地对待所有的人”“严格地遵守纪律”“与人友好相处”等被称为情商的因素；据《广州日报》报道，香港富商李嘉诚在出席捐赠一亿港元予香港理工大学的仪式中讲到，在他经商的道路上，有助于他面对现实生活中各种错综复杂的问题，对他的成功起着很大作用的也是情商；据《深圳特区报》报道，当问起我国一些优秀企业的老总或人力资源管理者“当代大学毕业生最缺乏什么”时，他们的答案惊人的一致：缺乏情商。互联网时代的现代社会多元化，不仅需要智商高的专业人才，更需要智商和情商并驾齐驱的人才。

戈尔曼教授在《EQ Ⅱ——工作 EQ》一书中指出：“仅看智力基本不能说明人们在工作中能否有所成就或人生幸福。”智力高低对人生的成就或幸福所起的作用最高不过 25%。在工商管理、法律、金融、医疗等领域的招聘过程中，以前录用员工会看重其智力因素，而现在越来越多的企业组织及机构看重知识技能和素养的均衡，情商的高低成为职业人或职业经理人事业是否成功的重要保证。

(三) 情绪智力与职业情商是评判职业人工作能力的新标准

随着我国人力资源管理水平的不断发展，评判人工作能力的标准正在发生变化。工作是与人发生关联的社会活动，工作能力中不可或缺的就是情绪调控能力、快乐工作的能力、与人沟通的能力、团队合作的能力等，这些都是情商或职业情商的内容及能力素质。企业领袖和出色的创业家，往往不仅仅因为他们拥有高智商而成功，此外，他们成功的秘诀还有“情感智慧”，即处理情感、人际互动和人际沟通的能力。即使平凡人的生活幸福感也不仅仅来源于他的知识和学历，甚至与财富物质无缘，却与人的情商高低、内在智慧和人格成熟度有关。

乐观是情商的一个重要内容。宾夕法尼亚大学的马丁·赛里格曼(Martin Seligman)教授根据多年的研究，发表了“乐观成功论”，认为一个具有自信和乐观精神的人往往比缺乏自信、悲观失望的人更容易取得成功。他在新加坡对某保险公司 15000 名新员工进行跟踪调查，并进行了两次测试，一次是常规摸底测试，另一次是赛里格曼信心测试。结果有几名员工在第一次测试中不

合格，而在第二次测试中却达到超级“乐观者”水平。跟踪结果显示，这些超级乐观者的工作业绩证明了他们是最优秀的推销员，第一年的业绩就比那些悲观者高出21%，第二年又高出57%。

以情商高低作为评判人的工作能力的标准，虽然仍然以智力、知识及技能为基础，但是重点考察人的进取心、自信心、同理心、适应力、抗压能力和说服力等能力，据此可以推测他们未来工作的胜任能力特征。某些情感智力特别有助于人们在工作中脱颖而出，尤其对于个人的团队合作及领导力有着更大的作用与影响。企业组织对招聘的员工进行培训，也要在应知应会的知识技能的基础上，增加员工的态度素质及精神的训练，以持续开发员工的潜能。这样企业组织才会更具活力，工作效率会更高。现代人力资源管理已将情绪智力及职业情商作为职业人工作能力的新标准。通常，在大型企业公司的面试上，面试官都会测试应聘者情商的高低。

(四) 情绪智力与职业情商促进企业组织形成良好的文化及氛围

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。企业文化中的企业愿景和目标，以及基本信念价值观和行为规范，都需要企业组织中的人在工作互动过程中完成。工作团队的氛围、企业文化的氛围和企业精神都离不开个人的情绪智力和职业情商。“集体无意识”作为一种典型的群体心理现象，无处不在，并一直在默默而深刻地影响着团队、组织、社会及我们的思想和行为。职场的幸福感是指主体在从事某一职业时基于需要得到满足、潜能得到发挥、力量得以增长所获得的持续的快乐体验。职业情商的高低决定了体验者的职场幸福力和职业生涯的发展，也决定了职场的文化和氛围。

首先，领导者和管理者的情商直接影响企业文化、团队氛围和员工的工作效率。在企业组织变革发展的时代，领导者更需要清晰的自我定位、稳定的情绪和积极开拓创新的意志，以及良好的人际关系互动的模式，能够激励员工为企业的愿景而努力工作。而领导者的情绪会直接影响组织中他人的情绪，人们通常将领导者对某事的情感反应作为最有效的反应，进而自动调整自身的反应。这就意味着在某种程度上领导者设定了情感标准。即使在大公司里，首席执行官(CEO)的情绪或者态度都会感染和影响整个公司的情感氛围。所以，情商能够转化为利润、收入和成长性。由于公司情商运用能力的差异使得公司运营利润能够产生20%~30%的差异，这一数据是百事可乐和欧莱雅公司等世界级企业进行内部研究得出的结论。怎样才能最大化这一效用呢？你必须雇用拥有高情商能力的员工，你必须对拥有高情商能力的员工予以提拔重用，必须不断增强他们的情商能力，这将给你带来一种战略性的优势。美国一家很有名的研究机构调查了188个公司，测试了每个公司的高级主管的智商和情商，并将每位主管的测试结果和该主管在工作上的表现联系在一起进行分析。结果发现，对领导者来说，情商的影响力是智商的9倍。智商略逊的人如果拥有更高的情商指数，也一样能成功。

其次，在工作团队和企业组织环境中，每个个体都是企业组织的基本细胞。情商较低的人往往表现为目标不明确，自我意识较低；容易受到别人的影响，自信心不足；情绪调控能力不强，容易乱发脾气；消极悲观，喜欢推卸责任，找借口，没有担当。这样的人会对促进企业组织形成良好的文化和氛围形成阻碍。相反，高情商的人会表现为较强的目标感和群体意识，自我意识能级较高；能调控情绪，注意环境氛围；尊重他人，具有同理心，在乎别人的感受；有责任感，有担当，会产生“1+1 > 2”的效应。所以，职业人必须先成为具有独立人格和较高情商的人，这样才能促进企业组织形成良好的文化及氛围。

【扩展阅读 1-3】

乐观测试



(五) 情绪智力与职业情商使人产生和谐的社会行为

构建和谐社会和推动社会文明的发展与进步是每个公民的责任和义务。每个人终身学习的任务就是如何成就自己、完善自己，对家庭、对工作、对社会有所贡献。2010 年，我国首个《中产家庭幸福白皮书》在上海出炉，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 万人参加，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、家庭责任和社会环境。家庭成员缺乏情商，会不断产生摩擦，导致家庭无法其乐融融，幸福感降低。

医学数据表明，人的疾病有 75%左右由情绪引起，经常保持愉悦的心情可以增寿 5~7 年。《黄帝内经·素问·阴阳应象大论》说："怒伤肝""喜伤心""思伤脾""忧伤肺""恐伤肾"。这些关乎情绪管理及健康和养生，也是情商的重要内容之一。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。情商教育越早越好，而且是伴随人一生的幸福功课。大学期间的情商教育关乎高等教育的人才培养质量，也关乎大学生在大学生活期间的自我成长和幸福感。良好的寝室关系、同学关系需要情商；坚持勤勉的学习力需要情商；正确的恋爱观需要情商；面对挫折和压力需要情商；走上职场、走上社会更需要情商。高情商的人是一个内在和谐的人，是一个心理健康的人，是一个具有自知之明的人，是一个会正确表达情绪的人，是一个具有同理心的人，是一个能接纳包容他人的人，是一个能团队合作的人，是一个人际关系和谐的人，是一个懂得恰当沟通的人，是一个具有个人影响力的人。个人情商提高了，幸福感提高了，就会促进家庭和谐，使工作满意度提高，从而带来组织增效和社会和谐。所以，从这个意义上说，对于个人而言，情商可以完善自我，促使自己健康和谐；对组织和社会而言，情商可以促进团队、组织和谐，可以促进社会和谐文明发展。

第二节 情商的概念、内容及特征

对于情商概念的研究，1920 年，美国哥伦比亚大学教授桑代克(E. L. Thorndike)提出了社会智力(Social Intelligence)的概念，认为具有较高社会智力的人具有了解及管理他人的能力，能在处理人际关系中采取明智的行动。1983 年，美国心理学家嘉纳(Howard Gardner)提出了"多元智力"理论，认为人的智力是多元的，至少包括语言智能、音乐智能、逻辑数理智能、视觉空间智能、身体运动智能、自我认知智能、人际智能和自然观察智能。后来，对于情商的研究不断深入和发展，人们对情商及其特征的认识也在不断发展。不过，在认知上还存在很多误区，我们需要在认知和实践中学习。

需要全本请访问 www.ertongbook.com