

DAXUESHENG  
QINGXU ZHILI YU  
ZHIYE QINGSHANG

李秀茹 主编

# 大学生 情绪智力 与职业情商



IQ & EQ

清华大学出版社

# 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](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈：010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto: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

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、自我知觉与自我成长、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
<b>第四章 气质、性格、人格与“九型人格”概述 .....</b>	<b>84</b>
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”理论及应用的意義 .....	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

<b>第五章 情绪的认知与管理 .....</b>	<b>126</b>
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
<b>第六章 认知他人与同理心 .....</b>	<b>148</b>
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	五、大学生常见的压力及应 对方法 .....	219
第五节 同理心及同理心沟通 .....	171	课后思考题 .....	221
一、同理心的含义及功效 .....	171	<b>第八章 人际关系与人际沟通</b> .....	222
二、同理心培养及修炼 .....	174	第一节 情商与人际关系认知 .....	222
三、同理心沟通 .....	178	一、社交商及其内容 .....	223
课后思考题 .....	182	二、人际关系认知 .....	224
<b>第七章 自我激励与逆境商数</b> .....	183	三、人际需要三维理论 .....	226
第一节 情商与自我激励 .....	183	四、人际关系其他理论 .....	228
一、情商范畴的自我激励 .....	183	第二节 人际交往的原理 .....	228
二、发展心理学关于自我概念 的发展 .....	185	一、人际交往的含义、分类及 特点 .....	228
三、自我接纳是自我激励的必要 阶段 .....	187	二、人际交往的重要性及其 功能 .....	230
第二节 逆境商数 .....	188	三、人际吸引与人际互动 .....	233
一、逆商的概念及组成 .....	188	四、家庭、恋爱与婚姻关系 认知 .....	237
二、环境的应对能力 .....	189	五、大学生人际关系中的困惑 与应对 .....	241
三、应对逆境的技能 .....	191	第三节 情商与人际沟通 .....	245
第三节 自信心塑造 .....	192	一、人际沟通的概念及功能 .....	245
一、自信心的概念及理论基础 .....	192	二、人际沟通的理论简介 .....	247
二、社会心理学关于身份和角色 的含义 .....	195	三、人际沟通的过程 .....	249
三、NLP 中关于身份和自信的 含义 .....	198	四、身体语言沟通 .....	251
第四节 信念价值观和心态的 力量 .....	199	五、人际沟通中的情商 .....	252
一、青年期的人生观和价 值观 .....	199	第四节 家庭沟通模式 .....	255
二、社会心理学关于价值观 的研究 .....	200	一、萨提亚家庭沟通模式 .....	255
三、NLP 中的信念系统与理解 层次 .....	205	二、萨提亚冰山理论 .....	257
四、心态的力量 .....	208	三、萨提亚五种沟通模式 .....	258
第五节 压力的疏导与管理 .....	212	课后思考题 .....	260
一、压力的概念及分类 .....	212	<b>第九章 职业情商修炼</b> .....	261
二、压力源与压力反应 .....	214	第一节 职业化与职业情商 概述 .....	261
三、压力的内省体验 .....	216	一、职业情感智力(职业 EQ) 的构成 .....	262
四、压力缓解和压力疏导的 技巧 .....	216	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。

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、社会和谐的基础,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 and 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。

## 一、情商的概念

情商(Emotional Quotient, EQ)即情绪商数,它代表的是一个人的情绪智力(Emotional Intelligence),是与人的智力相呼应的,由人的情绪、意志、性格、行为习惯组成的商数。1985年,就职于得克萨斯州立大学休斯顿医学院的鲁文·巴昂(Reuven Bar-On)博士首创了EQ一词,并于1997年编制了专门测试EQ的问卷——情绪智力量表,认为情商包含五大项。1990年耶鲁大学的彼得·沙洛维教授和约翰·梅耶教授提出了情绪智力的概念。直至1995年哈佛大学的丹尼尔·戈尔曼教授出版了《EQ》一书,世界掀起了EQ热潮。在20世纪末,英国的达纳·佐哈、伊恩·马歇尔还提出了“心灵智商”的概念,人类智力的整体画面变得更加完善。

### (一) 鲁文·巴昂关于情商的研究

首创“情商”一词的是鲁文·巴昂博士,他通过近20年的研究,发明了世界上第一个专业情商测评量表EQ-I,用5个维度15项指标对情商进行测评。确切地说,这15项指标是一个人的情商在工作生活中所显现出来的效果,因其直观易感,通常也被视为15个情商技能,如图1-1所示。



图 1-1 情商评测指标

在情商测评的15项指标中,自视、情感自察、坚定果断、独立性、自我实现属于自我认识,同理心、乐群利他、人际交往属于人际沟通,抗压、冲动控制属于压力管理,实际验证、灵活性、解决问题属于适应性,乐观精神、快乐心态属于日常心境。

#### (1) 自我认识:

- 自视(Self-regard),是指尊重自我、认可接纳自我的同时,也能接受自己的不足和不完美。
- 情感自察(Emotional Self-awareness),是指能够感知、识别、区分自己的不同感受,清楚知道自己内在的原因及信念。
- 坚定果断(Assertiveness),是指自信并坚持自我,敢于表达自己的感受和观点。
- 独立性(Independence),是指能够摆脱对他人的情感依附,能自我指导,依靠自己做决断。
- 自我实现(Self-actualization),是指具有自己的精神智力,最大限度地开发自己的天赋和能力,并为自己的使命而努力。

#### (2) 人际沟通:

- 同理心(Empathy),是指感受他人感受的能力,感受并接纳他人的情感和想法,并不为他人所影响。
- 乐群利他(Social Responsibility),是指听从良知,在言行方面能愿意为他人、团队和社会

做贡献。

- 人际交往(Interpersonal Relationship), 是指能够建立和维护令双方都满意的人际关系, 与人和谐相处, 实现人际共赢。

### (3) 压力管理:

- 抗压(Stress Tolerance), 是指主动、正面地应对不利事件和压力, 减少对自己和对他人的伤害。
- 冲动控制(Impulse Control), 是指能够对情绪的习惯反应模式喊停, 抵制或推迟冲动。

### (4) 适应性:

- 实际验证(Reality Testing), 是指能够客观地看待人、事、物, 而不是凭主观评判和臆断, 并能寻求客观证据来确认自己的感受、感觉和想法。
- 灵活性(Flexibility), 是指能够根据不断变化的环境做出自我调试, 适应外在的改变。
- 解决问题(Problem Solving), 是指能够理解情绪的反应机制及对决策的影响, 可以区分情绪及问题的实质, 并能在情绪机制中明智解决问题。

### (5) 日常心境:

- 乐观精神(Optimism), 是指遇事总往好处想, 在逆境中仍能保持积极乐观的精神力量。
- 快乐心态(Happiness), 是指满足于现有生活, 能够活在当下, 有乐趣, 享受生活并有幸福感。

鲁文·巴昂的专业情商测评量表 EQ-I, 通过在世界各国的大量取样、测评和统计, 发现情商测评可以有效地预测学业表现、工作绩效、职业成就、领导力和幸福感, 其中情商与幸福感的关联度最高, 相关系数高达 0.76, 这意味着情商每提高 1 个单位, 幸福感便会随之提高 0.76 个单位。

## (二) 彼得·沙洛维关于情商内涵的研究

耶鲁大学的彼得·沙洛维说, 就他个人的理解, 智商和情商对于生活和事业成功来说, 二者缺一不可。他认为情商包括五种能力: 认知自身情绪的能力, 妥善管理情绪的能力, 自我激励的能力, 认知他人情绪的能力, 人际关系管理的能力。

(1) 认知自身情绪。认识情绪的本质是 EQ 的基石, 这种随时随地地认知感觉的能力, 对自己非常重要。不了解自己真实感受的人必然沦为激情的奴隶。反之, 掌握感觉和觉知、觉察情绪, 才能成为生活的主宰, 面对婚姻或工作等人生大事才能做出明智选择。

(2) 妥善管理情绪。情绪管理是建立在自我认知基础上的, 即如何自我安慰, 摆脱焦虑或不安。这方面能力较匮乏的人经常要与自己低落的情绪交战, 陷入负面情绪中难以自拔; 掌控自如的人则能快速走出生命中情绪的低潮。

(3) 自我激励。无论要成就什么事情都要靠情感的自制力——克服冲动与延迟满足, 集中注意力、自我激励或发挥创造力, 这样才能保持高度的热忱。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。同理心是基本的人际技巧, 同样是建立在自我认知基础上的。具有同理心的人能感知他人的情绪和立场, 较能从细微的信息中觉察他人的需求, 这种人特别适合从事服务业, 如医生、教师、心理咨询师、销售及管理工作。

(5) 人际关系管理。人际关系是管理他人情绪的艺术, 要有与人互动连接、和谐相处的能力, 感召及激励他人的能力。一个人的人缘、领导力、人际交往能力都与这项能力有关, 这项能力强的人在社会上常有较广泛的社交人脉, 便于自己的事业发展。

### (三) 丹尼尔·戈尔曼关于情商的研究

丹尼尔·戈尔曼在《EQ》一书中对情商进行了详尽的阐述。他还提出了他的工作 EQ 的框架,经过不断的测试和修正,目前戈尔曼的职业 EQ 内容包括自我觉察、自我管理、社交觉察和人际关系管理四个大项,又可细分为 18 个小项,其内容如下。

#### (1) 自我觉察。

- 意识到自己情绪的变化:解读自己的情绪,体会到各种情绪的影响。
- 精确的自我评估:了解自己的优点及不足之处。
- 自信:掌控自身的价值及能力。

#### (2) 自我管理。

- 情绪自制力:能够克制不当的冲动。
- 坦诚:展现出诚实及正直,值得信赖。
- 适应力:弹性强,可以适应变动的环境并克服障碍。
- 成就动机:具备提升能力的强烈动机,追求卓越的表现。
- 冲劲儿:随时准备采取行动,抓住机会。

#### (3) 社交觉察。

- 同理心:感受到其他人的情绪,了解别人的观点,主动关心他人。
- 团体意识:能解读团体的发展趋势、组织结构和运作方式。
- 服务:体会到客户及其他服务对象的需求,并有能力加以满足。

#### (4) 人际关系管理。

- 领导能力:以独到的愿景来引导及激励他人。
- 影响力:能说服他人接受自己的想法,有感召力和激情。
- 发展其他人的能力:透过回馈及教导来提升别人的能力。
- 引发改变:能激发创新的行为,促进变革。
- 冲突管理:减少不同意见的冲突,协调引导达成共识。
- 建立联系:培养、建立及维系人脉关系。
- 团队能力:与他人合作的能力,懂得团队运作模式,发挥团队中人的作用的最大化。

## 二、对情商的认识误区

#### (1) 圆滑世故、虚伪讨好、“搞关系”等同于高情商。

伦敦大学的马丁·奇达夫(Martin Kilduff)教授带领他的团队研究了过分追求情商可能导致的害处。他们发现,许多高情商的人善于伪装、隐藏真实的自己,为了个人利益故意给对方留下良好的印象,从而操纵他人,这样的桥段在我们的工作、生活中几乎每天都在上演。研究人员还发现,无论在工作还是生活中,那些喜欢清楚、直接地表达自己想法的人,比那些猜不透的人要幸福快乐很多,也对各种人际关系更加满意。人们渴望被理解,这是一种基本的需要。喜欢清楚直接表达自己的人,更容易被人理解,从而感到快乐和满足。就像约翰·列侬(披头士创始人)那句出名的言论:直接和诚实可能无法给你带来“许多”朋友,却能给你带来“对的”那几个。在我国,也有很多人认为高情商就是会讨好、巴结有用的人,八面玲珑,圆滑世故。有心计就是情商

高,这是极大的认知误区。认为高情商就是善于伪装和隐藏真实的自己,这是“虚伪”的人格面具给人的假象。而真正的高情商是在自我认知的基础上,与人真实、真诚地、平和平等地沟通和互动,并不会伤己伤人。在人的本性里,人们虽然喜欢听好话,但潜意识可以感觉到虚伪和讨好并不是真正的喜欢。低情商的人,以自我为中心,随意表达,自以为是,却误以为是真诚。见人说人话,见鬼说鬼话;喜怒不行于色,深藏不露;好好先生,左右逢源,这些是高情商吗?不是!如果破坏了信任,就不是高情商。如果委屈了自己,就不算高情商。如果对别人虚伪,也不是高情商。

(2) 智商是衡量人是否聪明的,情商是衡量人是否会为人处事的,二者毫无关系。

这种观点也有失偏颇,因为一个人的综合智力是由理性智力和情感智力共同反映的。两者的主要区别是:智商是一个人的智力商数,表示一个人智力水平的高低;而情商是感情商数,反映一个人感情品质的差异。智商反映一个人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力、律动能力等,它是理性思维、判断、推理、决策的能力,是大脑左半球的功能;而情商主要反映人的感受、理解、运用、表达、控制、调节自我和他人情感的能力,是非理性的能力,是大脑右半球的功能。情绪比理智的反应更快捷,有时会不合逻辑,表现为冲突性和非理智性,情绪化往往会把理性的思考拒之九霄云外。所以,常言道,冲动是魔鬼。智商更大取决于遗传因素,即先天因素的影响大于后天因素;情商的形成和发展,虽然也有先天因素,但后天的社会环境对人的情感影响更大,这也说明:情商较智商而言有更大的改变可能,情商教育对情感智力有更大的可塑性。

(3) 智商与情商是对立的,情商高,智商就低,情商低,智商就高。

情商和智商是各自独立的,但并非完全对立,它们之间既存在区别,又有密切联系。我们常常把人的聪明和情感敏锐相提并论,就是一个很好的例证。纯粹的高智商型,他们往往在知识方面博学多才,而在生活方面却适应性较弱,可谓是知识上的巨人,生活上的矮子。反之,高情商的人,他们多半社交能力极佳,性格外向而愉快;不易陷入恐惧和忧虑之中;对人、对事容易投入,富有同情心;情感生活通常较丰富,但不逾轨;自处和处人都能怡然自得。但是这种单纯的高智商和高情商型人在生活中是很少的,也可以说是几乎没有。研究表明,在日常生活中,大多数人表现的是智商和情商的不同组合,且两者具有一定的相关性。可以说,智商高的人,情商不会很低;情商高的人,智商也不会很差。

心理学家还发现,智力优越者都具有四种共同的特征:为取得成功的坚持力;为实现目标不断积累成果的能力;比他人更高的自信心;克服自卑感的能力。这说明卓越的智力成就所需要的不仅仅是智力因素,情感、意志等非智力因素在取得成功的过程中同样具有十分重要的作用。

#### 【扩展阅读 1-4】

#### 智商与情商区别简析



(4) 内向的人情商低,开朗外向的人情商高;不发脾气,情绪稳定是情商高,发脾气就是情商低。

这种认识也是一种误区，情商高的显著特征并非是不发脾气、抑制情绪，而是有效地管理情绪。情商的核心内容之一是一种情绪管理的能力。情商高的人，有着较强的情绪管理能力，相应的人际关系和社会适应力也比较好，能感知情绪的存在。我们大多数人往往在消极情绪来临时，总是持抗拒态度。我们越抗拒，情绪越激愤。情商的高低决定于我们和情绪之间的关系。情商低的人不会管理自己的情绪，总是被情绪控制。情绪爆发时，做出错误的判断和决定、放狠话、逃避，影响到自己的人际关系。我们应该让情绪流经自己，慢慢感知情绪的存在。只有正视，才会面对，才有解决的机会。一味地压抑、抗拒和躲避，都不能从根本上解决情绪的问题。内向与外向是指人的气质和性格的敞开度，不是指向情商高低的。而情绪稳定也不代表压抑情绪、伪装情绪。对于情绪的有效管理，最重要的是，在情绪冲动的初期，能够有效管理负面情绪，避免给自身带来不必要的损失。恰当地表达情绪、疗愈情绪、不伤己伤人，才是高情商的表现。

#### (5) 情商是遗传天生的脾气秉性，后天无法学会。

情商并非与生俱来，可以后天逐渐习得。情商主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。情商是人的情感智力，是人类认识、控制和调节自身情感的能力。情商与遗传的关系不是很大，而与生活的环境、后天的习得有很大的关系。情商是通过经验经历后感悟内化出来的，情商是完全可以经过学习和练习养成的。科学家发现，大脑控制情绪的部分(边缘系统)受损的人，可以很清晰和符合逻辑地推理和思维，但所做出的决定都非常低级。科学家因此断定，当大脑的思维部分与情感部分相分离时，大脑便不能正常工作。人类在做出正常举动时，是综合运用了大脑的两个部分，即情感部分和逻辑部分。一个高情商的人是会综合利用大脑中的各个部位的，并在大多数情况下运用其大脑皮层部分。虽然我们无法预定智商，却可以提高情商。一个杰出的人未必有着高智商，却一定有着高情商。提高情商其实有着简而易行的方法，它需要的就是坚持。人的性格当然和基因有关，有些人生来较为乐观，而有人却比较悲观。但是大脑的神经通路具有极大可塑性，所以改变性格是可行的。人的情感经验很大一部分来源于年幼时情感经验的习得，如果年幼时不注重情商的培养，成年后就可能会有情商缺陷(成年后大脑仍是可塑的)。所以，人的情商一部分取决于基因和童年的经验记忆，而很大一部分是后天习得的。根据发展心理学的观点，人的性格在出生时有四种基本类型，即羞怯、胆大、乐观和忧郁，并随着后天环境的影响而形成多种人格特质。但可悲的是，大部分学校和家庭的教育对这方面的培养教育不够重视。情商有别于智力能力，但是对个人生活的成败具有决定性因素。

总之，高情商的人，表现为尊重所有人的人权和人格尊严；不将自己的观点、价值观强加于他人；对自己有清醒的认知，知道自己能干什么、不能干什么；能承受压力；自信而不自满；人际关系良好，和朋友或同学、同事能友好相处；善于处理生活中遇到的各类问题；认真对待每一件事情；具有积极的人生态度。

较高情商的人，表现为负责任的好公民，拥有责任感；自尊自爱；有独立人格，但在一些情况下易受别人焦虑情绪的感染；比较自信而不自满；拥有较好的人际关系；能应对大多数的问题，不会有太大的心理压力。

较低情商的人，表现为易受他人影响，自己的目标不明确；能原谅他人的无心之过，能控制大脑；能应付较轻的焦虑情绪；把自尊建立在他人认同的基础上，认为自尊与他人认可程度有关；缺乏坚定的自我意识，易动摇个人意志；人际关系较差。



低情商的人,表现在自我意识差,对自己没有清晰的认知;对待自己和对待他人总是双重标准;无确定的目标,也不打算付诸实践;严重依赖他人,人格不独立;习惯逃避问题,无力面对问题;处理人际关系能力差;情绪控制能力差,常发脾气,经常焦虑;生活无序,无责任感,爱抱怨;乐于争辩对错,常对他人的生活指手画脚。

### 三、情商的内容与特征

#### (一) 情商的基本内容

根据彼得·沙洛维博士和丹尼尔·戈尔曼教授对于情商内涵的研究,本书把情商概括为以下五个方面的能力:认识自身情绪的能力、妥善管理情绪的能力、自我激励的能力、认识他人情绪的能力和管理人际关系的能力。简单归纳为:认识自己、管理自己、激励自己、认识别人、管理人际关系。通俗地理解为:能辨识自己的情绪、正确处理负面情绪、正面激励自己、洞悉他人情绪和善用人际关系技巧。用情商对应的能力框架概括为:自我认知能力(自我觉察力)、自我控制能力(自我调控力)、自我激励能力(自我发展力)、认知他人的能力(同理心)和人际关系管理的能力(领导与影响力)。

#### (二) 情商的特征

对于情商的特征,本书将其概括为以下几点。

- (1) 人的情商具有发展心理学属性,但包括心理学多个领域的内容,是无边界的心理成长和心智模式完善的范畴。
- (2) 情商是人的内在心理能力,是人内在自我意识发展、心理活动及人格模式的外显形式。
- (3) 情商是人的心智模式,是在情绪反应机制和与人的关系互动中呈现,具有人际关系的互动性特征。
- (4) 情商外显于人在语言和行为中的情绪表达与情绪运用,具有情绪的指向性特征。
- (5) 情商内作用于人的自我意识、自我认知与自我激励,体现为心态的变化与行为的关系,具有内在性特征。
- (6) 情商具有内在学习、情境学习、即时性学习、持续性学习和终生学习的特点,情商的提高伴随着人生体验而发展。
- (7) 情商是人脑的机制,具有由内而外的学习、体验、互动和改变的特征,须知行合一。
- (8) 情商不是社交工具,而是与个人修养和职业修养相关的内在智慧,是自我成长和自我完善的范畴。
- (9) 情商不仅是知识范畴,而且是能力素养范畴,也可以视为个人影响力的范畴,需要在经验、经历和体验中习得和提升。
- (10) 情商能力的提高不是一蹴而就的,而是一个伴随着心智模式的成熟而不断完善和提高的过程,具有发展性特性。
- (11) 情商是人生不断自我修炼和完善的过程。智商、情商和灵商构成人类智能和意识能级的结构。无条件的爱、喜悦、和平与感恩是情商的最高境界。



## 【心理测试 1-1】

### 国际标准情商测试题

这是欧洲流行的测试题，可口可乐公司、麦当劳公司、诺基亚公司等世界 500 强众多企业，曾以此作为员工 EQ 测试的模板，以帮助员工了解自己的 EQ 状况。该测试共 33 题，测试时间 25 分钟，最大 EQ 为 174 分。如果你已经准备就绪，请开始计时。

第 1~9 题：请从下面的问题中，选择一个和自己最切合的答案。

1. 我有能力克服各种困难：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 不一定                      C. 不是的
2. 如果我能到一个新的环境，我要把生活安排得：\_\_\_\_\_
- A. 和从前相仿              B. 不一定                      C. 和从前不一样
3. 一生中，我觉得自己能达到我所预想的目标：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 不一定                      C. 不是的
4. 不知为什么，有些人总是回避或冷淡我：\_\_\_\_\_
- A. 不是的                      B. 不一定                      C. 是的
5. 在大街上，我常常避开我不愿打招呼的人：\_\_\_\_\_
- A. 从未如此                  B. 偶然如此                      C. 有时如此
6. 当我集中精力工作时，假使有人在旁边高谈阔论：\_\_\_\_\_
- A. 我仍能用心工作      B. 介于 A、C 之间              C. 我不能专心且感到愤怒
7. 我不论到什么地方，都能清晰地辨别方向：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 不一定                      C. 不是的
8. 我热爱所学的专业和所从事的工作：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 不一定                      C. 不是的
9. 气候的变化不会影响我的情绪：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 介于 A、C 之间              C. 不是的

第 10~16 题：请如实选答下列问题，将答案填入右边横线处。

10. 我从不因流言蜚语而气愤：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 介于 A、C 之间              C. 不是的
11. 我善于控制自己的面部表情：\_\_\_\_\_
- A. 是的                      B. 不太确定                      C. 不是的
12. 在就寝时，我常常：\_\_\_\_\_
- A. 极易入睡                  B. 介于 A、C 之间              C. 不易入睡
13. 有人侵扰我时，我：\_\_\_\_\_
- A. 不露声色                  B. 介于 A、C 之间              C. 大声抗议，以泄己愤
14. 在和人争辩或工作出现失误后，我常常感到震颤、精疲力竭，而不能继续安心工作：\_\_\_\_\_
- A. 不是的                      B. 介于 A、C 之间              C. 是的
15. 我常常被一些无谓的小事困扰：\_\_\_\_\_

- A. 不是的                      B. 介于 A、C 之间                      C. 是的
16. 我宁愿住在僻静的郊区, 也不愿住在嘈杂的市区: \_\_\_\_\_  
A. 不是的                      B. 不太确定                      C. 是的
- 第 17~25 题: 请从下面的问题中, 选择一个和自己最切合的答案。
17. 我被朋友、同事起过绰号或讥讽过: \_\_\_\_\_  
A. 从来没有                      B. 偶尔有过                      C. 这是常有的事
18. 有一种食物使我吃后呕吐: \_\_\_\_\_  
A. 没有                      B. 记不清                      C. 有
19. 除去看见的世界外, 我的心中没有另外的世界: \_\_\_\_\_  
A. 没有                      B. 记不清                      C. 有
20. 我会想到若干年后有什么使自己极为不安的事: \_\_\_\_\_  
A. 从来没有想过                      B. 偶尔想到过                      C. 经常想到
21. 我常常觉得自己的家庭对自己不好, 但是我又确切地认识到他们的确对我好: \_\_\_\_\_  
A. 否                      B. 说不清楚                      C. 是
22. 每天我一回家就马上把门关上: \_\_\_\_\_  
A. 否                      B. 不清楚                      C. 是
23. 我坐在小房间里把门关上, 但我仍觉得心里不安: \_\_\_\_\_  
A. 否                      B. 偶尔是                      C. 是
24. 当一件事需要我作决定时, 我常觉得很难: \_\_\_\_\_  
A. 否                      B. 偶尔是                      C. 是
25. 我常常用抛硬币、翻纸、抽签之类的游戏来猜测凶吉: \_\_\_\_\_  
A. 否                      B. 偶尔是                      C. 是

第 26~29 题: 下面各题, 请按实际情况如实回答, 仅须回答“是”或“否”即可, 在你选择的答案下打“√”。

26. 为了工作, 我早出晚归, 早晨起床我常常感到疲劳不堪:  
是\_\_\_\_\_ 否\_\_\_\_\_
27. 在某种心境下, 我会因为困惑陷入空想, 将工作搁置下来:  
是\_\_\_\_\_ 否\_\_\_\_\_
28. 我的神经脆弱, 稍有刺激就会使我战栗:  
是\_\_\_\_\_ 否\_\_\_\_\_
29. 睡梦中我常常被噩梦惊醒:  
是\_\_\_\_\_ 否\_\_\_\_\_

第 30~33 题: 本组测试共 4 题, 每题有 5 种答案, 请选择与自己最切合的答案, 在你选择的答案下打“√”。

答案标准如下:

1. 从不    2. 几乎不    3. 一半时间    4. 大多数时间    5. 总是

30. 工作中我愿意挑战艰巨的任务。 1\_\_\_\_2\_\_\_\_3\_\_\_\_4\_\_\_\_5\_\_\_\_
31. 我常发现别人好的意愿。 1\_\_\_\_2\_\_\_\_3\_\_\_\_4\_\_\_\_5\_\_\_\_
32. 能听取不同的意见, 包括对自己的批评。 1\_\_\_\_2\_\_\_\_3\_\_\_\_4\_\_\_\_5\_\_\_\_
33. 我时常勉励自己, 对未来充满希望。 1\_\_\_\_2\_\_\_\_3\_\_\_\_4\_\_\_\_5\_\_\_\_

#### 【计分评估】

计时时请按照记分标准, 先算出各部分得分, 最后将得分相加, 得到的分值即为最终得分。

第 1~9 题, 每回答一个 A 得 6 分, 回答一个 B 得 3 分, 回答一个 C 得 0 分。计\_\_\_\_分。

第 10~16 题, 每回答一个 A 得 5 分, 回答一个 B 得 2 分, 回答一个 C 得 0 分。计\_\_\_\_分。

第 17~25 题, 每回答一个 A 得 5 分, 回答一个 B 得 2 分, 回答一个 C 得 0 分。计\_\_\_\_分。

第 26~29 题, 每回答一个“是”得 0 分, 回答一个“否”得 5 分。计\_\_\_\_分。

第 30~33 题, 从左至右分数分别为 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。计\_\_\_\_分。

总计为\_\_\_\_分。

#### 【得分分析】

如果你的得分在 90 分以下, 说明你的 EQ 较低, 你常常不能控制自己, 极易为自己的情绪所影响。很多时候, 你轻易被激怒、动火、发脾气, 这是非常危险的信号——你的事业可能会毁于你的暴躁。最好的解决办法是能够给不好的东西一个好的解释, 保持头脑冷静使自己心情开朗。正如富兰克林所说: “任何人生气都是有理由的, 但很少有令人信服的理由。”

如果你的得分在 90~129 分, 说明你的 EQ 一般, 对于一件事, 你不同时候的表现可能不一, 这与你的意识有关, 你比前者更具有 EQ 意识, 但这种意识不是常常都有, 因此你需要多加注意、时时提醒。

如果你的得分在 130~149 分, 说明你的 EQ 较高, 你是一个快乐的人, 不易惊恐担忧, 对于工作你热情投入、敢于负责, 你为人更是正义正直、同情关怀, 这是你的长处, 应该努力保持。

如果你的 EQ 在 150 分以上, 那你就是个 EQ 高手, 你的情绪智力很高, 它会是事业有成的一个重要前提条件。

(资料来源: <https://wenku.baidu.com/view/2132eb601eb91a37f1115c78.html>)

#### 【心理测试 1-2】

#### 情商测试(专业版)壹心理

此测试为付费测试。所有的测试仅仅只是测试而已, 它们对于情商的测试尚不能达到绝对的精确。情商的水平还有赖于人的情绪感受、人际关系的品质和生活及工作的效力等实际的验证。读者可进入网站<http://www.xinli001.com/ceshi/99897522>进行付费体验。

## 四、职业情商的内容

职业情商包括自我觉察、自我控制、成就动机、同理心及社交技能五个方面。

(1) 职业情商的自我觉察是了解自己内心想法和倾向的能力及直觉能力, 包括以下几点。

- 情绪觉察: 了解自己的情绪及可能产生的结果。

- 准确的自我评估：知晓自己的长处和弱点。
  - 自信心：肯定自己的能力、价值和目标的勇气。
- (2) 职业情商的自我控制是指控制自己内心世界的活动及冲动的能力，包括以下几点。
- 自制力：控制破坏性情绪和冲动的能力。
  - 诚信：能保持诚实正派，值得信赖。
  - 职业道德：对自己的工作负责任。
  - 适应力：灵活应变的能力。
  - 创新精神：乐于接受新观点、新方法和新信息的挑战。
- (3) 职业情商的成就动机是指引导或推动自己达到目的的情绪倾向，包括以下几点。
- 成就驱动力：努力提高或达到优异水平，把工作做得完美或胜人一筹的内在驱动力。
  - 责任感：所做工作与团队或公司(单位)的目标保持一致，把团队或公司的发展使命或计划目标铭记心中。
  - 主动性：随时准备抓住机会。
  - 乐观：即使经受打击挫折，仍能始终如一地追求目标。
- (4) 职业情商的同理心是指觉察他人的感情与需求，关心他人事情的能力，包括以下几点。
- 善解人意：能觉察他人的情感，理解他人的观点，对他人关心的事情持友善、积极态度。
  - 服务定位：能预测、觉察、发掘和满足顾客的需要。
  - 助人发展：能觉察他人的发展需要，并培养发展他人的能力。
  - 利用多元化：能通过不同的人孕育机遇。
  - 政治敏锐力：能觉察群体的情绪倾向和力量关系，了解社会潮流和政治趋势。
- (5) 职业情商的社交技巧是指善于使他人产生自己期待的反应的能力，包括以下几点。
- 感召力：能卓有成效地影响和说服他人，有效地争取支持。
  - 交流：能明白无误地表达信息，敞开胸怀，听取意见。
  - 沟通：让别人通晓自己工作的新情况、新设想或消除误会和隔阂的能力。
  - 领导能力：能驾驭全局，鼓舞个人或群体士气，引导人们前行。
  - 促进变革：启动和控制变革，用变革的力量促进发展。
  - 控制冲突：能沟通和解决分歧。
  - 建立并保持联系：能建立和谐的人际关系。
  - 合作与配合：能与他人齐心协力，实现共同目标。
  - 团队协调能力：能产生群体合作效应，追求集体目标。

### 第三节 情商及职业情商的学习方法

情商不仅是知识范畴，而且是能力素养范畴。情商的提高是随着个人的人生经历和体验的增加，不断地感悟、学习和内化的过程。因此，情商的学习方法并不仅是知识层面的“知”，还必须达到行为体验中的“行”，要达到“知行合一”。但情商的提高不会自动自发，也不会因为知道了情商的知识或道理而轻易改变个人的心智模式和情绪反应模式。个人情商能力还会因为情境和

场合的不同而表现不同。所以，情商需要自我学习法、自我观察法、自我觉察法、自我调节法、自我训练法、行动学习法、体验式学习、团队心理辅导、教练技术法、情境式学习等多种方式方法。

情商及职业情商的学习方法，可以分为以自我教育为主导的学习方法和以他人、团队及专业人士引导的学习方法。

## 一、以自我教育为主导的学习方法

情商的学习是一个觉知、觉察和觉悟的心理过程，以自我教育为主导的学习方法主要包括自我学习法、自我观察法、自我觉察法、自我调节法和自我训练法。

### （一）自我学习法

自我学习法是基于自我意识的觉知和需要，认为情商或职业情商对自己在生活的方方面面及职场都十分重要，感觉自己需要提升情商能力，便自愿自发地去通过上课、书籍及其他多媒体的学习渠道，积极主动地学习情商的知识及技能。自我学习法是个性化的学习方法，具有明确的自我意识和成长目标。自我学习法包括古圣先贤智慧法、读书法、目标学习法、问题学习法、矛盾学习法、思考学习法、榜样学习法等。

例如，古圣先贤智慧法是指向古圣先贤们学习做人做事的智慧。古圣先贤的智慧早已穿越了时间和空间，影响着一代又一代的炎黄子孙，让我们这个民族总有一种独特的思维模式和价值取向，去解读着生命的意义和社会的密码。国学有一个重要的功能就是教育，就是教化人心，教我们怎么做人。中国古代文化是儒、释、道三者合一。儒学是以孔子、孟子、荀子、墨子为代表的儒家思想体系，以《论语》为主要经典著作。儒家讲究静心修炼、修心养性。静心，宁静以致远。例如，“君子有诸己，而后求诸人。”“不患人之不己知，患不知人也。”“喜怒哀乐之未发，谓之中，发而皆中节，谓之和。中也者，天下之大本也；和也者，天下之达道也。致中和，天地位焉。”

道家的老子是道家学说的创始人，道教是以老子的《道德经》等为代表。道家用朴素的阴阳观看待世界，提倡“无为而治”，强调“想得开”。“人法地，地法天，天法道，道法自然。”这句话，不仅是做人做事的法则，而且是修真证道的法则，是老子思想精华之所在。

王阳明心学深入浅出地阐释了“心即理”，强调“知行合一”，提倡“致良知”的核心理念，旨在让后人轻松领悟阳明心学的神奇智慧精髓，修炼内心强大的自己，开启与生俱来的正能量，获得幸福完美的人生。王阳明的经典语句有“志不立，如无舵之舟，无衔之马，漂荡奔逸，终亦何所底乎。”“知之真切笃实处即是行，行之明觉精察处即是知。”“无善无恶心之体，有善有恶意之动。知善知恶是良知，为善去恶是格物。”“心即理也。心外无理，心外无物，心外无事。”

在逆境商数(Adversity Quotient, AQ)的学习中，大家可以通过榜样的力量激发内在的动力，进而改变自己的限制性信念和认知的偏差。尼克·胡哲(Nick Vujicic)生于澳洲，天生没有四肢，这种罕见的现象医学上取名“海豹肢症”。尼克·胡哲因为母亲的激励而顽强地活出了生命的丰盛。他学会了如何应对自身的不足，而且开始自己做越来越多的事情。他开始适应他的生存环境，找到方法去完成其他人必须要用手足才可以完成的事情，像刷牙、洗头、打电脑、游泳、做运动和其他更多的事情。更不可思议的是，骑马、打鼓、游泳、足球，尼克样样皆能，在他看来并没有难成的

事。他拥有两个大学学位，是企业总监，更于2005年获得“杰出澳洲青年奖”。尼克·胡哲还收获了幸福的爱情，娶到健康漂亮的妻子，并生育了两个健康的孩子。他为人乐观幽默、坚毅不屈，热爱鼓励身边的人，年仅30岁(注：2012年30岁)时，他已踏遍世界。我们生活的周围还有很多励志的故事可以成为我们学习的榜样，“三人行，必有我师”，我们还可以有意识地向身边的父母、同学、朋友去学习情商及优秀的人格特质。同样，我们身边也经常发生因情商低带来的冲突和恶性事件，这也是我们学习的机会。

## (二) 自我观察法

自我观察法，是指人对自己的心理活动进行觉知、观察和分析。人在实践中的认识活动、自我体验、动机的意识，或对某些心理特点和行为的感受与评价等，都可以进行自我观察和分析。自我观察法是观察者在真实的生活或工作情境中对个体的行为进行直接观察的方法。在自然观察中，观察者不应该对情境做任何干预和改变，被观察者也不应该意识到自己正在被观察这一事实。用内省法来认识自己的内心世界，古已有之。孔子曰：“内省不疚，夫何忧何惧。”(《论语·颜渊》)意思是说，其平日所为无愧于心，故能内省不疚，而自无忧惧。心理学成为一门独立科学后的第一个学派——构造心理学，把心理学的研究对象定为直接经验，内省法便成了心理学研究的基本方法。行为主义心理学否定对意识经验的研究，把心理学定为研究行为的科学，主张用“刺激—反应”方法进行研究，完全否定了内省法。20世纪50年代后期，随着认知心理学的兴起，意识又被带回到心理学中，自我观察法重新受到心理学家的重视，并获得了新的发展。这是情商和职业情商学习的重要方法之一。另外，“第四道”是乔治·葛吉夫大师于20世纪初所创立的修行体系。他认为发展人的素质的传统道路有三条，即通过本能、情感、理智方面的训练来发展人，与这三条传统道路不同的另一种修行就是同时工作于人的身体、理智与情感，这就是“第四道”。对于现代人而言，这是一条更容易开始的道路。

## (三) 自我觉察法

自我觉察法是对自己身心活动的觉察，即一个人在社会化过程中逐步形成和发展起来的，对自我及自己与周围环境关系的多方面、多层次的认知、体验和评价，是个体关于自我全部的思想、情感和态度的总和。心理学家认为，有两件事对于人的自我成长非常重要：一是对自己的当下进行觉察；二是不带有评判和情绪色彩的觉察。自我觉察不仅是自己看自己此时此刻的“状态”，更涉及一个人在其文化背景熏陶、社会变迁影响、家庭结构与家人互动模式、个人遗传特质等因素交互影响的结果，更能对一个人的情绪、行为、信念、价值观等方面有深入与完整的了解。这个方法是情商及职业情商学习的最重要的方法。

人在出生之后，由于家庭教育及环境、学校教育及环境、社会环境，以及人自身的生存本能，会形成这几样东西：相对固定的三观(世界观、人生观、价值观)，相对稳定的思维模式、处事方式、情感情绪模式，相对稳定的身体语言，以及各种习惯，尤其在小的时候，这些模式形成之后就进入我们的潜意识中，无意识地影响并控制着我们，而我们在一般情况下又往往无法觉察到它们，但是在具体的情景和事情及各种人际社会互动中，这些模式便会发挥作用，而且是自发地运行，换个词就叫做人的机械性和“习惯模式”。而人又是具有社会属性的人，不能完全依靠自己的本能和习惯模式与人互动和开展工作等社会活动。这样必须通过自我觉察，意识到自己的习惯模式及其不足，关注到他人的需要、团队及企业组织及社会的要求，才能不断完善自己及完成社会化的成人过程。

自我觉察就是于当下察觉自己的身体状态、思想念头、情绪情感、各种习惯及行为模式。我们经常陷入自己的思想念头中或者情绪情感模式中，不是回忆过去就是幻想未来，就是不能专注地做当下的事情，而这些又是无意识发生的。我们通过自我觉察可以把注意力拉回到眼前当下。自我觉察主要是对自己身体感觉的觉察，对自己的想法和认知的觉察，对自己情绪感受的觉察，对自己的行为表现的觉察，对过往经历及伤痛的觉察，对自我与人的关系的觉察等。自我觉察是一个不断练习的过程，也需要有成长团体的氛围及支持。

#### 【扩展阅读 1-5】

### 怎样进行自我觉察



#### (四) 自我调节法

自我调节概念是从自我强化概念衍生出来的。它使人的行为变得富有生动性和选择性，反映了人的认知和情感对行为的多种影响。自我调节在我们的学习生活、情绪控制、临床治疗中等应用广泛。美国当代著名心理学家阿尔伯特·班杜拉认为自我调节是个人内在强化的过程，是个体通过将自己对行为的计划和预期与行为的实现成果加以对比和评价，来调节自己行为的过程。人之所以坚持不懈、追求不息，就是因为人具有预期未来、树立目标、自我满足、自我批评的能力。自我调节有三个过程组成：自我观察，自我判断，自我反应。人的意识能够调节情绪的发生和强度，一般来说，思想修养水平较高的人，能更有效地调节自己的情绪，因为他们在遇到问题时，善于明理与宽容。自我调节法在情商和职业情商的学习中主要用于心态调试和情绪调控。其主要方法有以下几种。

(1) 语言调节。语言是影响人的情绪体验与表现的强有力工具，通过语言可以引起或抑制情绪反应，如林则徐在墙上挂有“制怒”二字的条幅，这便是用语言来控制与调节情绪的例证。

(2) 注意转移。此法是把注意力从自己的消极情绪转移到其他方面上去。例如，俄国文豪屠格涅夫劝告那些刚愎自用、喜欢争吵的人：在发言之前，应把舌头在嘴里转十个圈。

(3) 行动转移。此法是把情绪转化为行动的力量，即把怒气转变为从事科学、文化、学习、工作、艺术、体育的力量。

(4) 释放法。此法是让愤怒者把有意见的、不公平的、义愤的事情坦率地说出来，以消怒气，或者面对着沙包猛击几拳，从而达到松弛神经的目的。

(5) 自我控制。人们还可以用自我调控法控制情绪，即按一套特定的程序，以机体的一些随意反应去改善机体的另一些非随意反应，用心理过程来影响生理过程，从而达到松弛入静的效果，以解除紧张和焦虑等不良情绪。

#### (五) 自我训练法

自我训练法是约瑟夫·J. 卢斯亚尼(Joseph J. Luciani)博士在《改变自己：心理健康自我训练》一书中提到的方法。它是一种能够使个人自我激励、自我训练的疗法。自我训练不仅用一种全新

的观点来解释心理问题,而且提供了一种行之有效的技巧,使人能摆脱这种强制性的不安全感和痛苦的挣扎,重获健康。自我训练法倡导相信自己的力量,可以面对和解决自己遇到的问题。人无法长久依靠他人的帮助,只有自己可以依靠。要么努力而有所改善,要么不了了之,这就是事物的本质。自我训练法是让自己学会从“自我”中走出来,找到内在阻止自己的意识,发现追求真正快乐的、自发的内在潜力。

自我训练法把所有的问题(焦虑、恐慌和抑郁等)简化为两个问题:不安全感和控制。我们要做的就是战胜这个心魔,即不良的思考习惯,我们可以把它理解成一个负面的人格,而主人格因为太弱而被负面人格操控了。“一旦你发现有好一段时间都沉浸在这些想法中时,看看自己能否可以从这些想法中转移开,转换成现实世界中的某项活动。不要去想自己正在做什么,而是要尽力去感受手中、眼前的一切。尽量从自己的思绪中走出来,去关注自己的体验。”

通过自我训练法达到康复的七个原则:

- (1) 人人都有不安全感。
- (2) 思维优先于感觉、焦虑和抑郁。
- (3) 焦虑和抑郁时,试图控制生活的错误尝试。
- (4) 控制不过是幻象,并非解决问题的办法。
- (5) 缺乏安全感是一种习惯,任何一种习惯都是可以摆脱的。
- (6) 健康的思维是选择的结果。
- (7) 好的教练就是好的激励者。

通过以下四个步骤,你可以重新找回人的快乐本性。

- (1) 学会识别令你不快乐的思维和情绪。
- (2) 学会运用约瑟夫·J. 卢斯亚尼博士著名的自我谈话技巧来发展新的、健康的思维和认知方式。
- (3) 消除生活中的厌倦、绝望、慢性疲劳和情感麻木。
- (4) 开发你的全部创造力、智力和情感潜力,过上你渴望得到并应该得到的富足、满意的生活。

## 二、以他人、团队及专业人士引导的学习方法

情商及职业情商的学习与实践有别于其他的知识和内容,它需要在实践中有互动的关系及专业的引导者。以他人、团体及专业人士引导的学习方法主要包括行动学习法、体验式学习、团体心理辅导、教练技术法、情境式学习等多种方法。

### (一) 行动学习法

行动学习法(Action Learning)产生于欧洲,创始人是英国的雷格·列文(Reg Revans)教授,最初应用于组织培训,而后应用于工商管理硕士(MBA)、高级管理人员工商管理硕士(EMBA)的商业管理、组织绩效及领导力提升方面,然后发展为理论与实践密切结合的学习发展工具。行动学习法是一个从自己行动中学习的过程,行动学习的关键原则为:每一个人都有潜能,在真正“做”的过程中,这个潜能会在行动中最大限度地发挥出来。行动学习法的本质是通过努力观察人们的



实际行动,找出行动的动机和其行动可能产生的结果,从而达到认识自我的目的。其学习原则是:以实践活动为重点,以学习团队为单位,以真实案例为对象,以角色扮演为手段,以团体决策为要求。行动学习是行动→反省→理解→行动的不断循环的过程。

$$AL = P + Q + R + I$$

注: P—专业化知识; Q—有见地的问题; R—质疑与反思; I—实施行动

行动学习在情商学习训练中是一种综合的学习模式。行动学习包含四类重要的学习过程,如图 1-2 所示。一是学习知识,从已有的知识中学习,获得知识和技能;二是通过团队学习,获得团队成员的支持而有所学习和觉悟;三是通过行动学习体验经验,从个人的经验中学习;四是创造性地解决问题,就是要在解决实际问题的过程中学习。企业组织的 EAP(员工心理援助项目)及培训项目可以运用行动学习法。同样,行动学习法也适合大学生及职场人士的情商学习。

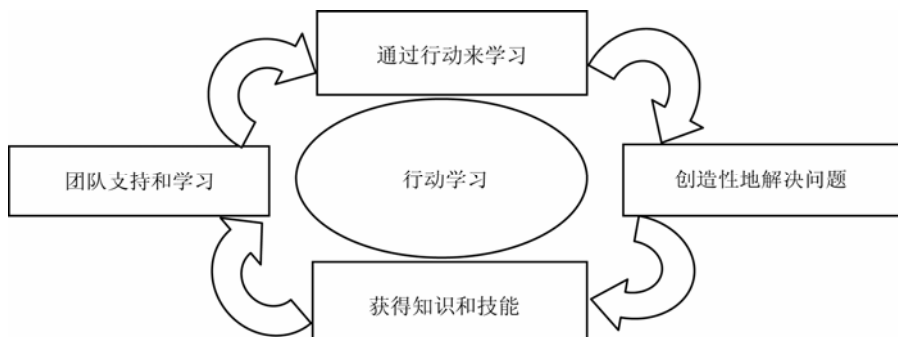


图 1-2 行动学习图示

## (二) 体验式学习

21 世纪是基于“互联网+”的知识经济时代,有效的学习方法或工具越来越多。所谓的体验式学习,其主要的教育哲学及理论架构是整合自教育家杜威(John Dewey)的“做中学(Learning by Doing)”、社会心理学家黎温(Kurt Lewin)的“经验学习圈(Experiential Learning Cycle)”、认知心理学家皮亚杰(Jean Piaget)的“认知发展论(Theory of Cognitive Development)”以及其他学者理论而形成的。

体验式学习(如图 1-3 所示)就是通过个人在人际活动中充分参与来获得个人的经验,然后在训练师的引导下,成员经差异化过程的观察反省与对话交流中获得新的态度信念,并将之整合运用于未来新情境的解决行动方案或策略上,达到目标或愿景。它能激发学员愿意用头脑去思考、去学习如何能产生心灵及行为模式的共鸣感动,同时引发挑战自己的结论或能力,并且愿意运用此经验到现实环境中。凡是以活动体验为开始的,先行而后知的,都可以算是体验式学习。体验式学习与传统式训练的最大区别:前者以学为主(学员为中心),后者以教为主(教师为中心)。要使训练有效,培训的主体必须是学员而非训练师,正如伽利略所说:“你无法教别人任何东西,你只能帮助别人发现一些东西”。因此,“教”不一定导致“学”,更不一定产生“会”。应透过人的信念系统的醒觉而改变行为,引发人的蜕变。

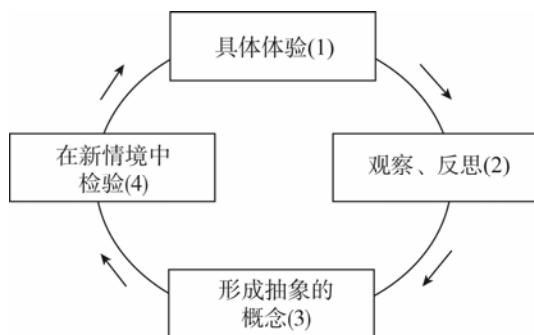


图 1-3 体验式学习图示

体验式学习在全球多个国家和地区，如美国、加拿大、英国、墨西哥、阿根廷、巴拿马、法国及中国香港、台湾等地方都得到了政府的认可和推行。传统学习方式和体验式学习方式的区别如表 1-1 所示。

表 1-1 传统学习方式和体验式学习方式的区别

传统学习方式	体验式学习方式
过去的知识	即时的感受
记忆思考	领悟认识
个人学习	团队学习
注重知识技能	注重观念态度
单一刺激	多元体验
以教师为中心	以学员为中心
标准化学习	个性化学习
理论化	实践化
强调学中做	强调做中学
间接学习	直接学习
学习的资源是教师和教材	学习的资源是参加者解决问题的过程
以接受程式化的知识为导向	以分享总结经验、解决问题为导向

### (三) 团体心理辅导(成长性心理团体)

团体心理辅导是在团体的情境下进行的一种心理辅导形式，它是通过团体内人际交互作用，促使个体在交往中观察、学习、体验，认识自我、探索自我、调整改善与他人的关系，学习新的态度与行为方式，以促进良好的适应与发展的助人过程。

随着生活节奏变得越来越快，人们所承受的心理压力也越来越大，各行各业、各年龄阶段的人都有不同程度的心理压力。心理困扰是现代社会的很突出且普遍存在的问题，包含了学生的学业发展、异常行为、情绪障碍、人际关系、竞争问题，中年人的职业枯竭、家庭问题(亲子关系、夫妻关系、代际关系)、成瘾行为(毒品、药物和网络)、突发事件的危机管理，以及种种的老年问题(孤独、临终、疾病)。由于现代人有很多心理困扰与行为问题，因此社会对心理辅导的需要日渐增多。“成长性”的心理团体注重成员的身心发展，协助成员自我认识、自我探索，进而自我接纳、自我肯定；注重成员生活知识和能力的充实，以及正向行为的建立。学校中的心理团体辅导大多是这一类型，对情商和职业情商的学习有效的也是这种心理团体的辅导。

团体辅导是团体成员在共同的活动彼此进行交往、相互作用，使成员能通过一系列心理互

动的过程,探讨自我,尝试改变行为,学习新的行为方式,改善人际关系,解决生活中的问题。所以,许多人在参与团体辅导过程中能够得到成长、改善适应和加快发展。在心理团体中还可以运用心理剧和角色扮演,这也是行为疗法的一种,目的在于运用戏剧表演的方法,使人发现问题,了解问题的症结所在,进而更好地调整心理状态,解决心理问题。在角色扮演中,人们能亲身体验和实践他人的角色,从而能够更好地理解他人的处境,体验他人在不同情况下的内心情感,同时反映出个体深藏于内心的感情。其功能是:协助当事人觉察、纾解情绪;修正当事人对他人的了解;协助当事人对自己的行为、感觉与想法有新的认识;协助当事人学习与预演新的行为模式。

不过,如果误用、滥用和盗用团体辅导,不仅会使团体成员蒙受伤害,学习错误的行为,加深其自卑感和挫败感,而且会破坏团体辅导的专业信誉。因此,从事团体辅导的领导者必须不断充实团体辅导的专业知识,掌握团体辅导的技巧。了解团体发展的过程,才能组织和实施有效的团体活动,协助成员真正解决问题,促进他们快速发展和生活适应。

团体心理辅导的优点是:适用面广,既可以针对具有共同心理问题的十人左右的小组,又可以针对几十人的发展性群体;形式多样,生动有趣,有利于吸引学生积极投入;耗时短,效率高,收效好,每个成员既是“求助者”又是“助人者”,可在有引导的相互影响中多视角地学习,有理论,有实践,有体验,有分享,获得多重的反馈,从而产生心理与行为的改变。在团体中,我们不但可以更有效地影响或改变个人的某些自我概念或想法,还可以协助解决原本在个人之间难以解决的问题。

大学生的心理健康教育的重要使命在于使适应正常的广大学生具有健全的人格、良好的个性心理品质,促使其内心世界的丰富、精神生活的充实、潜能的发挥与人生价值的正确体现。从整体上看,有不少学生会在心理和行为上表现出一些“问题”,其中大部分是成长过程中出现的发展性问题。如学习能力差引起的学习困难,挫折承受力低而导致的情绪易波动等,都属于学生正常心理发展中有可能出现并可以理解的问题。学校需要针对这些学生共同的成长课题进行心理健康教育。心理辅导应该以发展性心理辅导为重点,而团体心理辅导能充分地利用现有资源,起到更积极的作用。

#### (四) 教练技术法

教练技术(Coaching),这个词来源于体育。事实上,这是一个心理学和管理学应用的专业技能。这个技能有别于我们平时的其他技能,这是一个通过对话来实现其效果的技能,能够促进一个人发现及释放自我内心的潜能,从而实现自己想要的结果。所以,教练技术是促进进程的一个专业技能。这个进程是一个人内在思考从而释放内心潜能的进程。教练技术的适用范围非常之广。教练几乎网罗了所有人才培养方法,已经成为一套综合的人力资源开发方法。教练大体上可以分为“经营管理教练(Business Coaching)”“生涯教练(Life Coaching)”。除此之外,教练在心理辅导、心理学及医疗等领域也得到广泛应用。近来,教练的应用范围有逐步扩展的趋势,已经发展出了健康教练、生命教练、心态教练、情商教练等。

教练的提法最早由英文 Coach 翻译过来,Coach 在英文里是“(没有铁路时的)公共马车”的意思,马车不能告诉当事人去哪里,但当事人(被教练者)可以告诉马车他要去哪里,马车可以协助他到那里。也就是说,教练不会告诉你去哪里,教练的角色是承诺于被教练者的承诺。20 世纪 70 年代,一位美国网球教练添·高维(W. Timothy Galway)发现,运动员的内心有这样的竞赛:潜意识里想做优良表现的部分,与另外一个紧张、怀疑自己、责怪自己和注意力分散的部分在竞赛。后者使得运动员无法做到优良表现,即使他内在拥有做得到的能力。他承诺可以让一个完全不会打网球的人在 20 分钟内学会打球,此事引起了美国广播公司(ABC)的兴趣,他们决定派记者现场

采访。网球教练找来一个很胖的、从未打过网球的女人，他让这个女人不必去管用什么姿势击球，只需把焦点放在网球上，当网球从地面弹起时，先叫一声“打”，然后球拍击球就行了，果然在短短 20 分钟内，这个女人学会了自如地击打网球。网球教练解释说：“我并没有教她网球的技巧，我只是帮助她克服了自己不会打球的固有意识。”这个过程在电视上播放之后，引起了企业管理者的兴趣，他们把网球教练请到公司来给经理们讲课，管理教练由此产生。教练的基本理念是：世界上没有无能之人。当然教练效果因人而异，这取决于是否因地制宜、因人而异地有效应用教练技术。教练技术的核心技能是聆听、区分、回应和提问，是通过强大的对话技术，改善被教练者心智模式来发挥其潜能和提升效率的管理技术和工具。情商和职业情商的提升可以通过个人情商教练及团体的教练技术体验得到提升。

### (五) 情境式学习

情境式学习(Situated Learning)是由美国加利福尼亚大学伯克利分校的让·莱夫(Jean Lave)教授和独立研究者爱丁纳·温格(Etienne Wenger)于 1990 年前后提出的一种学习方式。20 世纪 90 年代，情境式学习理论在认知科学、人工智能、心理学和教育学领域迅速渗透。情境理论认为：知识是情境化的，是通过活动不断发展的。知识具有情境性、生成性、分布性和默会性；学习是合法的、边缘性参与，即学习根植于情境之中，学习是个体参与实践，学习是一种文化适应，学习是社会协商，学习是一种知识创新。

因此，情境式学习是指在要学习的知识、技能的应用情境中进行学习的方式。学习不能被简单地视为把抽象的、去情境化的知识从一个人传递给另外一个人；学习是一个社会性的过程，知识在这个过程中是由大家共同建构的；这样的学习总是处于一个特定的情境中，渗透在特定的社会和自然环境中。情境即情况、环境，是由外界、景物、事件和人物关系等因素构成的某种具体的境地。这种境地既含有时间因素，又包括空间因素；既囊括客观因素，又暗含主观因素。也就是说，你要学习的东西将实际应用是什么情境中，那么你就应该在什么样的情境中学习这些东西。“在哪里用，就在哪里学。”“参与”是情境式学习的核心要素。情境式学习是通过与共同体内其他成员的相互对话、彼此互动而发生于真实的实践活动之中的。在解决问题的真实情境中所(要)从事的各种相关活动，就是日常生活力求摆脱问题情境的活动。在情境式学习论者看来，所有这些力求摆脱问题情境的活动，都极有可能转化为一种具有自我反思、自我认知、自我规划，指向一定目标，且需要主动参与的学习活动。情境式学习的主要形式有认知学徒制、实习场、实践共同体。

在情商和职业情商的学习中，运用情境式学习法有以下两点优势：一是把所学的情商知识在情境实践中应用；二是关注情境心理的变化，能根据自己的心灵历练，对各种不同的环境下的情境产生积极的心理互动和适应力。

## 课后思考题

1. 结合自己所做的情商测试结果，谈谈情商及职业情商学习的意义和价值。
2. 你对情商认识的误区是什么？周围人对情商认识的误区有哪些？
3. 对于情商学习的方法，你经常运用的有哪些？

## 第二章

# 心理健康及生命教育

著名发展和认知心理学家霍华德·加德纳在1983年发表的《智力的结构》一书中提到的“多元智力理论”“社会智力”观点引起心理学界的重视。该理论认为，人的智力至少包括8个方面：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、自我认识智能、人际智能和自然观察智能。1985年，心理学家鲁文·巴昂首次使用EQ这个名词，并编制了世界上第一个标准化的情绪智力量表。1990年，美国心理学家彼得·沙洛维和约翰·梅耶重新解释了情绪智力这个概念，并提出了较系统的理论。1995年，哈佛大学的丹尼尔·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。情商成为心理学应用研究的新领域。而浩瀚的心理学知识是深入研习情商的基础和入门，离开心理学的知识范畴学习情商，就成了无源之水、无本之木。本章主要介绍部分心理学基础知识、大学生的心理健康、心理干预与心理危机的识别与方法、大学生生命教育等内容，旨在让大学生和职业人士在更开阔的视野和范畴里学习情商、实践情商，提高情商水平。

### 【案例导读】

#### 自卑感来自主观的臆造

哲人：那么，关于人际关系我们换个角度来谈。你知道自卑感这个词吗？

青年：这可真是个无聊的问题。从我前面的话中，您也应该明白我是一个极其自卑的人啊。

哲人：那你具体有什么样的自卑感呢？

青年：例如，在报纸上看到同龄人活跃的姿态时，我就会感到极其自卑。生活在同一时代的人那么活跃，而自己究竟在做什么呢？或者是看到朋友过得幸福，不是想要祝福而是心生嫉妒或者非常焦躁。当然，我也不喜欢自己这张满是粉刺的脸，对于学历、职业以及年收入等社会境况也抱有强烈的自卑感。哎呀，总之就是哪里都很自卑。

.....

哲人：事实上，问题不在于有所欠缺。155厘米的身高只是一个低于平均数的客观测量数字而已。乍看之下也许会被认为是劣等性。但是，问题在于我如何看待这种身高以及赋予它什么样的价值。

青年：什么意思？

哲人：我对自己身高的感觉终究还是在与他人比较——也就是人际关系中产生的一种主观