

高等院校公共基础课系列教材

大学生情绪智力 与职业情商

(第2版)

主 编
陈占葵 熊境鸿

副 主 编
李秀茹 郑 慧 唐自元

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

大学生情商培育与职业情商塑造,不仅是青年心理健康教育与综合素质培养的重要基石,更是广大准职场新人开启职场人生、铺就职业生涯坦途的关键环节。本书以情商与职业情商为核心脉络,深度融合心理学经典理论与现代实践工具,系统阐述情商在个人成长与职业发展中的关键作用。

本书共八章。第一章,情商概述,解析情商的内涵、作用及学习路径;第二章,自我认知与自我觉察,探讨人格特质、情绪觉察与自我成长;第三章,情绪认知与情绪管理,介绍情绪理论、情绪识别与调节技巧;第四章,认知他人情绪与同理心,培养社会认知、接纳心态与共情能力;第五章,自我激励与压力管理,提升逆商、自信与压力应对能力;第六章,人际关系与人际沟通,剖析人际互动、沟通模式与家庭影响;第七章,大学生心理健康教育,结合心理发展与危机预防,强化生命教育;第八章,职业情商修炼,聚焦职业化素质、职场胜任力与职业生涯规划。

本书注重实用性与可操作性,力求将理论转化为实践,以帮助大学生与职场新人真正建立起提升情商与职业情商的意识,掌握行之有效的成长方法,可作为高等院校“大学生情商”或“大学生职业情商”课程的教材,也可作为职场新人的参考书。

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。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

大学生情绪智力与职业情商 / 陈占葵, 熊境鸿主编.

2版.--北京:清华大学出版社,2026.8.--(高等院校公共基础课系列教材).--ISBN 978-7-302-72279-3

I . B842.6

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 20267BD089 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:马遥遥

责任印制:丛怀宇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <https://www.tup.com.cn>, <https://www.wqxuetang.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社 总 机:010-83470000 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:三河市君旺印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:14.25 字 数:356千字

版 次:2019年12月第1版 2026年8月第2版 印 次:2026年8月第1次印刷

定 价:69.80元



前言及再版说明

随着时代的发展，社会对综合人才素质的要求不断提高，作为综合人才素质软实力的重要组成，情绪智力与职业情商培养的必要性和重要性在高校教育中越来越受到重视。自本书第一版面世以来，受到包括高校师生及职场人士在内的广大读者的广泛关注与好评。这既是对我们努力的肯定，也是对我们不断追求卓越以更好满足读者需求的激励。党的二十大报告指出，“我们要坚持教育优先发展、科技自立自强、人才引领驱动，加快建设教育强国、科技强国、人才强国，坚持为党育人、为国育才，全面提高人才自主培养质量，着力造就拔尖创新人才，聚天下英才而用之”。为顺应时代发展和教育改革需求，向社会输送实用型人才，我们决定对本书进行重新编写，以期进一步提升其内容的时效性、实用性和针对性。

此次再版，我们对全书内容进行了全面梳理与更新。首先，我们结合近年来心理学领域的新研究成果以及职场环境的变化，对情绪智力与职业情商的理论框架进行了重构与完善。其次，我们在每个章节增加了形式多样的习题集，涵盖了不同专业背景和行业领域，以及不同心理发展阶段的典型情境，以引导读者更好地理解情绪智力与职业情商在现实中的运用，提升分析与解决问题的能力。此外，我们还对心理测试与扩展阅读部分进行了扩充与优化，更新了部分心理测试工具，使其更加科学、准确地反映情绪智力与职业情商水平。另外，本书还增加了部分与情绪管理、人际沟通、职业发展、大学生心理健康教育等相关的阅读材料，力求提供更丰富的学习资源，拓宽读者的知识视野。

在编写过程中，我们始终坚持以读者为中心的理念，充分吸收各方意见和建议。我们希望通过增加互动环节、问题思考、实践练习等形式，鼓励读者积极参与，将所学知识转化为实际能力。同时，我们还注重语言的通俗易懂和生动性，以便让复杂的理论知识更加易于理解和接受，使本书不仅是一本教材，更是一本读者可以随时翻阅的实用指南。我们衷心感谢所有支持本书的读者，期待您的反馈与建议，这是我们不断前进的动力。我们相信，通过本次再版，本书能为读者提供更优质的学习体验，助力大学生与职场人士在情商的成长道路上不断进步，实现自我价值与职业发展的共同提升。

最后，再次感谢您的关注与支持，愿本书能成为您的良师益友。

本书配套教学大纲、教学课件、电子教案、课后习题参考答案和模拟试卷等教学资源,读者可扫下列二维码获取;另外,本书还配有丰富的拓展阅读,读者可扫描相应章节的二维码阅读。



教学大纲



教学课件



电子教案



课后习题参考答案



模拟试卷

编者
2026年1月



第一版前言

“认识你自己”，古希腊德尔斐阿波罗神殿里的这条箴言，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(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”一词进入人们的日常生活。丹尼尔·戈尔曼教授指出，情商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才能体现出来。情商作为人的非智力因素，包括情感、情绪、意志、应对逆境、沟通等方面的能力，是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。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2013年5月14日在天津考察时强调，做实际工作情商很重要……情商当然要与专业知识和技能结合。

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。

人们对于情商的很多认知误区，导致了情商教育的滞缓。我国高等教育是以知识体系架构为基础的教学机制。在推进人才培养模式创新的过程中，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。有过人的智商，却不懂得控制情绪，是个危险的人。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，以便尽快融入社会和职场，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, 也使人固有的、内在的能力得到培养和发展, 使人心理健康、情绪智力提高、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形成独立、均衡的意识与能力, 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, 引用了神经语言程序学(NLP)、“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被通俗地解读和应用, 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套设置了相关思考题, 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(相关慕课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, 在此一并表示感谢。

本书的编写难免存在不足, 但希望它可以为每一名读者打开一扇窗, 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 情商概述 001

第一节 情商的概念 002

一、情商的基础认识 002

二、情商与智商的关系 004

三、对情商的认识误区 005

第二节 情商的作用 007

一、学习情商的意义与重要性 007

二、情商与职业成功的关系 007

三、情商与生活幸福的关系 008

四、情商与社会和谐的关系 009

第三节 情商的内容与特征 010

一、情商的基本内容 011

二、情商的特征 011

三、情商的评估 011

四、职业情商的内容框架 012

第四节 情商的学习方法 014

一、自我教育学习法 014

二、团队引导学习法 016

课后习题 018

第二章 自我认知与自我觉察 020

第一节 自我认知与情绪认知 021

一、自我认知的定义与内涵 021

二、自我认知的心理学结构 022

三、自我认知与社会和谐发展 024

四、情商中的自我情绪认知 026

第二节 自我觉察 027

一、自我觉察的三个层面 028

二、情绪ABC理论 029

三、自我觉察的心理错觉 031

第三节 人格、气质及性格 032

一、人格 032

二、气质 034

三、性格 035

四、气质、性格与情商的关系 036

五、人格发展常见问题 037

第四节 九型人格 039

一、九型人格理论 039

二、九型人格基本特征 044

三、九型人格应用 052

课后习题 055

第三章 情绪认知与情绪管理 057

第一节 情绪理论 058

一、情绪评价 058

二、动力定型理论 059

三、内分泌理论 059

四、外周自主神经理论 059

五、中枢神经理论 060

第二节 情绪与表情识别 060

一、情绪识别 060

二、表情识别 061

三、表情识别的应用 062

第三节 情绪管理 064

一、情绪模式及识别	064	五、逆境应对能力	111
二、情绪选择	065	第二节 自信心	113
三、情绪管理的方法	066	一、自信的心理基础	113
四、情绪管理与社会和谐发展	067	二、身份与角色	114
第四节 负面情绪调节	069	第三节 信念系统与心态	116
一、身心程式调节法	069	一、人生价值观	117
二、个人日常调节法	071	二、社会心理学价值观研究	118
三、处理他人情绪的方法	073	三、心态的力量	119
课后习题	074	四、价值观与社会和谐发展	121
第四章 认知他人情绪与同理心	077	第四节 压力管理	122
第一节 社会化	078	一、压力概念	123
一、社会化及自我意识	078	二、压力的分类	123
二、自我意识的发展	080	三、压力源与压力反应	124
三、自我心理加工	081	四、压力缓解与疏导技巧	125
四、自我价值定向理论	083	五、常见的压力及应对方法	126
第二节 社会认知	084	课后习题	127
一、社会认知概念及特征	084	第六章 人际关系与人际沟通	129
二、影响社会认知的主观因素	085	第一节 人际关系认知	130
三、印象形成原理	086	一、社交商	130
第三节 社交情绪与接纳	088	二、人际关系认知	131
一、社交情绪概念与内涵	089	三、人际需要理论	133
二、心态与态度	091	第二节 人际交往的一般原理	134
三、接纳不完美的自己	094	一、人际交往的心理基础	134
四、接纳原生家庭	095	二、人际交往的作用及功能	135
五、接纳他人	096	三、人际吸引与人际互动	136
第四节 同理心	097	四、有关人际关系的困惑与应对	139
一、同理心内涵	098	第三节 人际沟通	141
二、同理心培养	099	一、人际沟通概念、特点与功能	141
三、同理心沟通	101	二、人际沟通核心理论	142
课后习题	104	三、人际沟通过程	142
第五章 自我激励与压力管理	106	第四节 人际关系与家庭影响	146
第一节 自我激励与逆商	107	一、萨提亚家庭沟通模式	146
一、自我激励	107	二、萨提亚冰山理论	147
二、自我概念	108	三、萨提亚五种沟通模式	148
三、自我接纳	109	四、和谐沟通的层次	149
四、逆商概念及组成	110	课后习题	149

第七章 大学生心理健康教育	151
第一节 心理学基础知识	152
一、基础心理学核心概念	152
二、社会心理学核心概念	153
三、发展心理学基础知识	155
第二节 大学生心理健康教育	157
一、心理健康的内涵	157
二、心理健康的标准	157
三、大学生心理成长及特征	159
四、心理危机及特征	161
五、心理危机类型及成因	162
六、大学生心理危机预防	163
七、生命教育的必要性及意义	163
八、生命教育的范畴	165
九、心理成长的途径及方法	166
课后习题	168
第八章 职业情商修炼	170
第一节 职业化与职业情商	171

一、职业情商的构成	171
二、职业化素质与职业情商	172
三、职业胜任力与职业情商	176
四、职业生涯规划与职业情商	178
第二节 职场情商与自我管理	183
一、自我觉察力	183
二、自制力管理	186
三、成就内驱力与自我赋能	187
四、职场同理心	192
五、职场胜任力	195
六、领导能力与领导力	199
第三节 九型人格与职业生涯	
规划	207
一、九型人格与职场情商	207
二、九型人格的职场应用	211
课后习题	215

参考文献	217
-------------------	-----



第一章

情商概述

在快节奏、强竞争的当今时代，“情商”早已不再是一个高深莫测的概念，而是人际交往和职场竞争中的硬核实力；同时，也成为衡量人生成功和幸福程度的关键指标。情商 (Emotional Quotient, EQ)，不仅仅是一种感性的心理智慧，更是一种可以后天习得和自我提升的生存技能。可以说，无论在生活中还是职业发展道路上，情商都扮演着极为重要的角色。然而，情商又并非单一的技能，而是由多种心理能力构成，包括自我认知、自我意识、自我调节、自我管理，以及同理心和人际交往技能等。情商涵盖的每一种能力都在日常生活中发挥重要作用，使我们成为更好的自己。在职场中，情商的重要性毫不亚于智商(Intelligence Quotient, IQ)，不仅影响个人能力的发挥，还直接关系到团队合作和企业管理的成效。情商对于任何职场人士来说都是不可或缺的重要素养和能力。试想，在学历相近、个人背景大致相当的情况下，为什么有些人能脱颖而出，而有些人却在职场中遭受冷遇？答案很可能是情商能力的运用存在差异。

本章将带你全方位认识和了解情商。无论你是正在校园学习的学生，或是正走在求职道路上的准毕业生，还是正在寻求职业突破的职场新人，本章的深度解读都将成为你提升个人软实力的金钥匙。

【本章学习目标】

1. 理解情商的内涵意义。
2. 认识情商的作用。
3. 认识情商的五种能力。
4. 识别情商的认识误区。
5. 掌握情商的学习方法。

【本章知识图谱】



第一节

情商的概念

近年来,情商的提法虽然很流行,但它并不是最近才出现的概念。早在1920年,心理学界就出现了情商的雏形概念,即“社会智力”。当时的学界认为,具有较高社会智力的人,通常拥有了解及管理他人的能力,能在人际关系上采取较明智的决策和行动,从而获得较为理想的结果。1983年,心理学家提出了“多元智力”理论,认为人的智力是多元的,包括语言、艺术、逻辑数理、自然观察、视觉空间、身体运动、自我认知和人际处理等多个方面;而人具有的能力越多,其处理复杂任务的质量就越高,特别是在处理情绪、情感及人际关系方面的问题上更有优势。随着与情商相关的研究不断深入和发展,尽管人们对情商的认知仍存在很多误区和差别,但对“情商”的定义和相关概念的运用已开始逐渐清晰。

一、情商的基础认识

情商,即情绪商数,用来衡量人的情绪智力水平,是一个与智商相对应的概念。一个人的情绪智力由情绪、意志、性格、行为习惯等构成,包括自我认知、情绪管理、自我激励、了解他人和人际交往等方面的能力,它涵盖人的一切非智力因素,也被普遍认为是个体立足于社会的基本能力。从1988年鲁文·巴昂教授编制专门测试情绪状态的评测问卷,到1990年彼得·沙洛维教授和约翰·梅耶教授提出情绪智力概念,再到1995年,丹尼尔·戈尔曼教授出版“EQ”一书,短短数年间,全世界掀起了认识情商、运用情商的热潮。此后,还有其他心理学家提出了“心灵智商”的概念。从此,人类智力的整体认知图景更趋完善,与情商相关的知识体系也变得更易于向大众传播。值得一提的是,鲁文·巴昂教授通过近20年的研究,发明了世界首个专门用于评价情商的测评工

具，即鲁文·巴昂情商测量表(简称EQ-I量表)。在现代情商知识体系中，情商分5个维度，即自我认识、人际沟通、压力管理、适应性和日常心境。鲁文·巴昂教授的情商测量表又将这5个维度进一步细分成15项指标(图1-1)。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整体效果，因其直观易感知，通常又被学界视为情商的15项基本素养和技能。



图 1-1 情商的 15 项基本素养和技能

(一) 自我认识

- (1) 自视：在尊重自我、认可接纳自我的同时，也能接受自己的不足和不完美。
- (2) 情感自察：能感知、识别、区分不同的感受，清楚知道自己的情感原因及所持信念。
- (3) 坚定果敢：自信并坚持自我，敢于表达自己的感受和观点。
- (4) 独立：能摆脱对他人的情感依附，能自我指导，依靠自己作决断。
- (5) 自我实现：能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。

(二) 人际沟通

- (1) 同理心：能感受他人的感受，并接纳他人的情感和想法，但不被他人所影响。
- (2) 利他乐群：能听从良知，在言行方面愿意为他人、团队和社会提供服务和做贡献。
- (3) 人际交往：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。

(三) 压力管理

- (1) 抗压：主动、正面地应对不利事件和压力，减少对自己和他人的伤害。
- (2) 冲动控制：能主动停止习惯的情绪反应模式，抵制或推迟冲动。

(四) 适应性

- (1) 实践验证：能客观地看待人和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和想法。
- (2) 灵活性：能根据不断变化的环境进行自我调适，适应外在环境和条件的改变。
- (3) 问题解决：能理解情绪的反应机制及情绪对决策的影响，可以区分情绪及问题的实质，并能在情绪机制中明智地解决问题。

(五) 日常心境

- (1) 保持乐观：遇事总能往好处想，在逆境中仍能保持积极乐观的心态。
- (2) 快乐心态：对现有生活感到满足，活在当下，能享受生活的乐趣并有幸福感。

二、情商与智商的关系

(一) 情商与智商的区别与联系

我们知道智商是衡量个体智力水平的指标，智商的高低往往与个体的学术成就和问题解决能力相关联。智商的测试通常通过标准化测试进行，测试内容包括逻辑推理、空间感知、记忆、语言理解和数学能力等。然而，人的能力不仅包括知识、技能、智力等方面的内容，还包括情绪、情感、意志等方面的内容。人要取得事业上的成功，后者的能力远比前者的能力更重要，这种重要能力就是“情绪智力”，也就是本书所说的“情商”。情绪智力是人对自身精神世界认识的新突破，它既弥补了传统数理“逻辑智力”概念的局限，也指出了其评估的局限性。神经科学的最新进展表明，情绪智力是右脑的非逻辑智慧。这一认识揭示了情绪智力与传统智力的区别，而这一区别也是引导个人成功的奥秘所在。

同时，情商与智商又是密切关联的，情商建立在智商的基础之上，抛开智商讨论情商毫无意义，因为智商和情商在个体发展中相辅相成。智商主要涉及认知和推理能力，而情商则涉及情绪管理和社会交往能力，两者共同作用，有助于个体在复杂环境中做出更合理的决策。另外，智商和情商都受到遗传和环境因素的影响。有研究表明，遗传因素对智商的影响相对较大，而情商则更多地受到后天环境、教育和学习的影响。在个体的人生发展中，智商和情商的发展不同但联系紧密。智商在儿童时期发展迅速，而情商则在青少年和成年早期仍有较大的发展空间，但无论在哪个时期，人都可以在智商和情商上得到共同成长。

(二) 情商与智商在个体发展中的作用

在学术成就方面，智商与学术成就有较高的相关性，高智商个体通常在学术测试中表现更好。同时，情商也对学术成就有积极影响，特别是在团队合作和项目学习中。在职场方面，情商在职业成功中的作用日益受到重视。高情商的个体不仅擅长处理人际关系，更能适应工作环境的变化，从而在职业生涯中取得更好的成绩。在许多情况下，成功需要智商与情商的结合。智商能帮助人获得必要的知识和技能，而情商则能帮助人有效地应用这些知识和技能。在社会交往和人际关系方面，情商在社会交往中的作用不容忽视。高情商的个体更能理解他人的情绪和需求，建立和维护更健康的人际关系。高智商的人可能更容易理解和学习情商技巧，而高情商的人可能更善于利用他们的智力能力。在心理健康方面，情商与个体的心理健康高度相关。高情商的个体更能有效管理压力和情绪，从而减少心理问题的发生。因此，在教育和职业培训中，越来越多的人认识到需要同时发展情商和智商，以实现个人的全面发展。

拓展阅读 1-1



情商与智商区别
简析

三、对情商的认识误区

(一) 圆滑世故、虚伪讨好、会搞人际关系就是高情商

研究发现,许多所谓“高情商”的人特别善于伪装、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,从而实现对他人的操控,这样的桥段在我们的工作、生活中每天都在上演。另外,无论在工作还是在生活中,那些喜欢清晰、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,对各种人际关系也更加满意。人渴望被理解,这是作为人的基本心理需要。因此,喜欢清晰、直接表达自己的人,更容易被人理解,从而感到快乐和满足。在我们身边,也有很多人认为高情商就是会讨好巴结有用的人,他们认为八面玲珑、圆滑世故、有心计就是情商高;还认为高情商就是善于伪装和隐藏真实的自己。在人的本性里,人尽管喜欢听顺耳的好话,但对于虚伪和讨好,人的潜意识和深层理智是可以感知的,心里清楚这并不是真正的喜欢,反而会从心底里抗拒。有些人以自我为中心,随意表达,自以为是真诚;有些人见人说人话,见鬼说鬼话;有些人喜怒不形于色,深藏不露;有些人是“好好先生”,左右逢源;等等——这些都不是真正的高情商表现。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;如果对别人虚伪而隐藏自己,更不是高情商。真正的高情商是在自我认知的基础上,与人真实且真诚、平和又平等地沟通和互动;既能利己,又能利人,不会伤己,更不会伤人。

(二) 智商是衡量人是否聪明的,情商是衡量人是否会为人处世的,二者毫无关系

人的综合智力是由理性智力与情绪智力共同造就的,其中主要区别在于:智商是智力商数,表示一个人智力水平的高低;而情商是情绪商数,反映一个人情绪品质的差异。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,体现为理性思维、判断、推理、决策的能力,通常与大脑左半球的功能关联密切;而情商主要反映个体的感受、理解、运用、表达、控制、调节自我和他人情绪和情感的能力,属于非理性能力,通常与大脑右半球的功能关联密切。情绪有时比理智反应更快捷,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门外,因此人们常说冲动是魔鬼。智商可能更取决于遗传因素,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商影响更大,这也说明情商较智商而言有更大的改变可能性和发展空间,情商教育对情感方面的智力有更大的可塑性。

(三) 智商与情商是对立的,情商高的人智商低,情商低的人反而智商高

情商和智商虽各自独立,但并不是对立关系,两者之间既存在区别,又有密切联系。人们常常把聪明伶俐与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,性格外向且时常愉悦;不易陷入恐惧和忧虑;对人对事容易投入,且富有同情心;情感生活通常较丰富,但不逾矩;自处和处人都能怡然自得;等等。但是这种单纯高智商和单纯高情商的人在生活中是极少的。研究表明,在日常生活中,大多数人是智商与情商的不同组合,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,其智商也不会很差。

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,以及克服自卑的能力。这说明卓越的智力成就所需要的绝不仅仅是智力因素,而情感、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。

(四) 情绪稳定就是情商高,发脾气就是情商低

有人认为性格内向的人情商不会高,而性格外向的人都会运用情商;同理,性格外向的人一般情绪稳定,是情商高的表现,而性格内向的人一旦发脾气就是情商低的证明。然而,情商高低的显著特征并非不发脾气或抑制情绪,而是能有效地管理自己的情绪。情绪管理本身就是情商的核心要素之一。情商高的人,有着较强的情绪管理能力,与之相应的人际关系和社会适应能力也比较好,通常会表现为人们常说的“外向”。我们大多数人在消极情绪来临时,往往持抗拒态度,而我们越抗拒,情绪就会越激烈。其实,情商的高低取决于我们与情绪之间的关系。情商低的人不太会管理自己的情绪,总是被情绪控制。当情绪爆发时,人通常会做出错误的判断或决定,甚至逃避,从而影响到自己的人际关系。我们应该让情绪穿过自己,慢慢地感知情绪的客观真实存在,因为只有正视,才会面对,才会有解决的机会。而一味地压抑、抗拒和躲避,都不能从根本上解决问题。内向与外向是指人的气质和性格的开放度,不是指情商的高低;情绪稳定也不代表压抑情绪或伪装情绪,而情绪释放也不代表不分场合地乱发脾气。对于情绪的有效管理,最重要的是在情绪冲动的初期能有效管理负面情绪,避免给自身带来不必要的损失;而恰当地表达情绪,疗愈情绪,不伤己伤人才是高情商的表现。

(五) 情商是天生的脾气秉性,后天无法改变

情商并非与生俱来,而是可以后天逐渐习得。情商是人的情绪和情感智力,是人类认识、控制和调节自身情感的能力,与遗传的关系不是很大,但与生活的环境,以及后天的习得有着非常密切的关系。情商是经历过后感悟内化出来的,来自体验与经验,因此情商是完全可以通过学习 and 练习养成的。心理学家发现,大脑中用来控制情绪的那部分受损的人,虽然可以很清晰且符合逻辑地推理和思考,但所做出的判断未必正确,反而很可能做出错误或令人后悔的决定。人在做出举动时,是综合运用了大脑中情感部分和逻辑部分的结果,一个高情商的人善于综合利用大脑中的这两个部分。人的性格形成与基因有关,有的人生来较为乐观,而有的人却看不到事物也有乐观的一面。但是,科学证明,大脑神经通路具有极大的可塑性,所以后天改变性格是可行的。另外,人的情感经验大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,成年后就有可能会有情商缺陷。所以,人的情商虽然部分取决于基因和童年的经验记忆,但很大一部分却是后天可以习得和改变的。

拓展阅读 1-2



四只狐狸吃葡萄的
寓言故事

第二节

情商的作用

人只要活着，就会有七情六欲，几乎没有例外。许多人由于情商不够而备受负面情绪的困扰，导致在学习、工作，以及生活中面临痛苦体验，甚至无法实现自己的愿望及目标。换句话说，情商是人类最重要的生存能力。也可以说，情商是伴随着人生命成长过程的必不可少的知识和技能，也是需要终身学习和实践的一种能力。

一、学习情商的意义与重要性

人类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，人们更加追求内心的幸福感与外在的平衡感，对情商的认识和学习也因此日益受到人们的关注。情商的内容绝不是狭隘的词义范畴，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。情商的发展没有固定的模式可以复制，需要个体在各种社会实践和情境中学习和应用，因为每个人的人生境遇和经历不同，学习的历程和收获也各不相同。

从学龄前教育到小学、中学、大学的教育，再到职场的人力资源开发与管理，情商和职业情商教育都是不可忽视的重要内容。幼儿期是社交情绪表现的巅峰期，如不安全感、谦虚、嫉妒、羡慕、骄傲、自信等都会给幼儿成长带来“印痕记忆”。到了青春前期，个体的生理发育、脑部发展及思考方式都会发生显著变化，这一时期也是培养情绪管理能力和社会交往能力的关键阶段。进入初中、高中阶段，意味着告别童年时期，这也是情绪发展的艰难时期，青少年容易出现叛逆心理与行为。冲突的解决、自我及外界的认知、情绪的表达、自信心的建立都需要学校、家庭及社会给予极大的关注与引导。

研究表明，学习与运用情商，可伴随人的年龄增长而促进人格的整合，以及心理健康发展。学习情商可不断认知自我，了解情绪反应模式并妥善管理情绪，学会认知他人，产生同理心；还可提高社会适应性，发展良好的人际关系，帮助心智模式完善和发展，并在人生的不同阶段享有幸福感。

二、情商与职业成功的关系

所谓职业情商，即在工作、事业和职场中运用的情商。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。高情商的员工通常有以下表现：自动自发、情绪自控、认知自我、人际关系良好、能承受压力、自信而不自满、善于处理工作中遇到的各种问题。如果一个人不具备情感能力，缺乏自我意识，不能处理悲伤情绪，没有同情心，不知如何与人和谐相处，那么即使这个人再聪明，也不会有大的发展。个体的工作业绩和职业发展，不仅与其知识和技能有关，而且与其职业素养有关；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。

职业情商是情商在职场中的延伸和运用，是职业化人格形成必须具备的能力。有人说，智商高、情商也高的人，春风得意；智商不高、情商高的人，有贵人相助；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。这生动地描述

了情商的重要性。因此,智商虽高,却未必保证必然成功;但情商高,却能让人过得更好。情商的高低,不但决定着一个人能不能作自己情绪的主人,还在很大程度上决定个人成就的大小。所以,社会上还广泛存在一种观点,即“智商决定录用,情商决定发展和提升”。

(一) 情绪智力与职业情商是事业取得成就的保证

在职场中,个人的情商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、认知自己在团队中的位置。生活中我们发现,有的高智商者尽管学业优秀,但是在事业上远不如一些智商比他们低的人那么成功。在智商相近的人群中,有的人讨人喜欢,有的人却惹人讨厌;面对挫折,有的人坚强面对,游刃有余,而有的人却一筹莫展。有研究表明,工作业绩是否超群,情商比智商更重要。调查报告还显示,许多斐然的成果并非出自那些智商超群的顶尖人才,而是出自智商平平但情商较高的人。其中的奥秘就是高情商者更能适应激烈的社会竞争。在工商管理、法律、金融、医疗等行业,以前的员工录用标准会看重智力因素,而现在越来越多的企业及机构却更看重员工的知识技能和情绪素养。

(二) 情绪智力与职业情商是评判工作能力的新标准

随着我国人力资源管理水平的不断提升,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的能力、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,他们的成功,不仅仅因为他们的高智商,还因为他们具有超高的“情感智慧”。这种智慧就是情商中处理情绪和人际沟通的能力。

将情商高低作为评判工作能力的标准,重点考查的是进取心、自信心、同理心、适应力、抗压能力和说服力等才能,并据此推测未来工作的胜任能力。某些情绪智力特别有助于人在工作中脱颖而出,尤其对于团队合作能力及领导力提升有更大的作用和影响。越来越多的企业在员工培训方面,在知识技能提高的基础上,逐渐增加态度素养和精神能力的训练,以持续开发员工的职场情商潜能。

三、情商与生活幸福的关系

幸福需要用情商来引领。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、通往快乐人生的金钥匙。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成败的关键,情商的培养可以改变人的一生。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负面情绪,形成良好的人际关系,创造一个更好的才能发挥空间,从而更容易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,高情商者能处理好随时出现的大小矛盾,还能处理好各种复杂的亲友关系。提高个人社会交往能力,关键是要运用情商知识和技巧妥善处理好人與人之间的各种关系。许多案例及实证研究都表明,情商高的人在求学、恋爱或职场中,都具有较稳定的情绪和人格特征,能积极乐观地面对人生中的各种问题及境遇,从而提高幸福感。

四、情商与社会和谐的关系

情商在促进人际和谐、提升沟通效率、增强社会凝聚力、促进心理健康、培养领导力、应对社会挑战以及推动教育和个人发展等方面发挥着关键作用，是构建和谐社会的基石。作为构建和谐社会的基石，情商还对维护社会稳定具有深远影响。通过提升全社会的情商水平，不仅能够改善个人生活质量，还能促进社会的可持续发展，实现社会的长期稳定和繁荣。2010年，首个《中产家庭幸福白皮书》正式发布，覆盖全国35个城市，约10万人参与调查，有半数的被调查者对家庭生活现状表示满意。该调查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、家庭责任感和社会环境。调查数据表明，家庭成员若缺乏情商，会不断产生摩擦，导致家庭矛盾不断，幸福感降低。

（一）和谐社会与情商

推动社会文明进步、构建社会主义和谐社会，是新时代社会建设的核心任务，也是每个公民的责任和义务。党的二十大报告指出，中国式现代化是全体人民共同富裕的现代化，是物质文明和精神文明相协调的现代化，是人与自然和谐共生的现代化。这一理念强调了在追求经济发展的同时，也要注重精神文化的提升和社会关系的和谐。情商，作为个体识别、理解和管理自身及他人情绪的能力，是助力精神文明建设、维系社会和谐秩序、推进中国式现代化落地见效的关键支撑。高情商的个体更能够妥善处理人际关系，减少冲突，增进合作，这对于构建和谐社会至关重要。

（二）共同富裕与情商

2021年8月17日，习近平总书记在中央财经委员会第十次会议上指出，共同富裕是社会主义的本质要求，是中国式现代化的重要特征。情商在实现共同富裕的过程中扮演着重要角色，因为它涉及个体如何理解和响应他人的需求，以及如何在社会中建立和谐的人际关系。高情商的个体更能理解和尊重他人，促进社会资源的公平分配和利用，从而推动社会的和谐与共同富裕的实现。

（三）人与自然和谐共生与情商

党的二十大报告强调了人与自然和谐共生的重要性。情商在这里体现为个体对自然环境的敏感性和责任感，以及在环境保护行动中的合作精神。高情商的个体更能展现出对环境的关怀，采取行动减少对自然的负面影响，并与他人合作寻求可持续发展的解决方案。

（四）全球治理与情商

党的二十大报告指出，中国积极参与全球治理体系改革和建设，践行共商共建共享的全球治理观，推动构建人类命运共同体。在国际合作和全球治理中，情商的重要性不言而喻。高情商的领导者和公民能够更好地理解不同文化背景下的情绪和社交规则，促进国际沟通与合作，共同应对全球性挑战。情商的培养和提升也是实现党的二十大报告中提出的“推动构建人类命运共同体”的重要途径。在全球化的背景下，跨文化交流日益频繁，高情商的个体能够更好地理解和尊重不同文化背景下的情绪表达和社交规则，这对于促进国际合作、完善全球治理体系具有重要意义。

(五) 精神文明建设 with 情商

党的二十大报告强调,物质富足、精神富有是社会主义现代化的根本要求。情商在精神文明建设中发挥着关键作用,因为它涉及个体如何管理和表达情绪,以及如何在社会中建立积极的人际关系。高情商的个体更能够促进社会和谐,提升社会的整体文明程度。

(六) 对外开放 with 情商

党的二十大报告中强调了推动建设开放型世界经济的重要性。在对外开放的过程中,情商对于跨文化交流和国际合作至关重要。高情商的个体能够更好地适应和理解不同文化,促进国际合作和贸易,为构建开放型世界经济做出贡献。

(七) 个人成长 with 情商

童年、青少年时期的家庭环境 and 教育对个人的情商培养十分重要。情商教育越早越好,而且是影响人一生幸福的课程。大学期间的情商教育既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。良好的同学关系需要情商,坚持勤勉的学习需要情商,正确的恋爱观需要情商,面对挫折和压力需要情商,走进社会更需要情商。情商若能提高,幸福感也会提高,就会促进家庭和谐,提升工作满意度,从而带来组织增效和社会和谐。

总的来说,对于个人而言,情商可以完善自我、促进个人健康和发展;对组织而言,情商可以促进团结;对社会而言,情商可以促进社会和谐和经济文明双发展。每个人的终身任务就是如何改善自己、提升自己、完善自己,成为最好的自己,并对家庭、工作、职业、社会和国家有所贡献。

拓展阅读 1-3



心中的苍蝇

第三节

情商的内容与特征

长久以来,人们习惯于将智商视为衡量个人能力与成功潜力的核心标尺。然而,在现实生活的复杂图谱中,无论是职场上的协作共赢,还是家庭中的亲密关系,越来越多的研究与现实告诉我们,那些取得卓越成就和拥有和谐人际关系的人,往往并非单纯依靠智力,而是得益于一种理解与管理情绪的能力,即情商。理解情商的内容与特征,不仅是掌握一门关于人际关系的艺术,而且是开启了一场深刻的自我发现与成长之旅。我们将不再停留于“情商高就是会说话”的浅层认知,而是系统性地剖析其构成的五大支柱:自我认知、自我调节、自我激励、同理心和人际技能。这五大支柱环环相扣,共同构成了一个从内到外、由己及人的完整体系。让我们共同解开情商的密码,看清在现代社会中这一不可或缺的软实力的真实面貌。

一、情商的基本内容

(一) 情商的内容

本书把情商的内容概括为以下五个方面。

- (1) 认识自己：能辨识自己的情绪，包括正面的和负面的情绪。
- (2) 管理自己：能正确控制和处理正面的和负面的情绪。
- (3) 激励自己：能正面激励自己，在不利的环境下正确地发挥自己的能力。
- (4) 认识别人：洞悉他人情绪及运用同理心与他人相处。
- (5) 管理人际关系：在团队环境中能辨识和管理人与人之间的复杂关系。

(二) 情商对应的心理能力

若用情商对应的能力框架解释，情商则可对应地概括为以下五种心理能力。

- (1) 自我认知能力，也称为自我觉察力，即辨识自己情绪的能力。
- (2) 自我控制能力，也称为自我调控力，即调控自己情绪的能力。
- (3) 自我激励能力，也称为自我发展力，即在逆境中自我激励的能力，也称为“逆商”。
- (4) 认知他人能力，也称同理心能力，即能站在他人立场审视现实的能力；
- (5) 人际关系管理能力，也称为领导力与影响力，即善用情商处理复杂人际关系的能力。

二、情商的特征

情商的特征可概括为以下几点：①情商属发展心理学范畴，包含心理学领域内多个分支学科内容，是无边界的心理成长和心智模式的完善；②情商是人内在心理能力、心理活动及人格模式的外显形式；③情商是人的心智模式，是情绪反应机制在人际关系互动中的心智能力呈现；④情商外显于人的语言和行为中，是情绪的利用与表达，具有明显的情绪指向性特征；⑤情商内作用于人的自我意识、自我认知与自我激励；⑥情商具有自我反思学习、情境学习、即时性学习、持续性学习和终身学习的特点；⑦情商具有由内而外的学习、体验、互动和改变的特征，即知行合一；⑧情商不是社交工具，而是个人修养和职业修养的体现，属自我成长和自我完善范畴；⑨情商不仅是知识范畴，更是能力素养范畴，也可以视为个人影响力的范畴，需要在经历和体验中不断习得和提升；⑩情商能力的提高无法一蹴而就，是心智模式逐渐成熟且不断完善和提高的过程；⑪情商包含不断自我修炼和完善，爱、喜悦、和平与感恩是情商的最高境界。

三、情商的评价

(一) 评估情商的方法

1. 问卷和量表法

(1) 鲁文·巴昂情商测量表(Emotional Quotient Inventory, EQ-I)。该量表是世界较早开发的情商测评工具之一。该量表通过一系列问题评估个体在情绪识别、情绪表达、情绪调节等方面的能力，通常用于职业发展、团队建设和个人成长领域。

(2) 梅尔情商测试(Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test, MSCEIT)。该

测试由情商理论的创始人之一约翰·梅尔开发,通过一系列任务评估个体在情绪感知、情绪理解、情绪管理等方面的能力。梅尔情商测试以客观任务完成的程度为基准,可减少自我评估的偏差。

(3) 情商特质问卷(Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQ)。该问卷用于评估个体的情商特质,包括情绪性、社交性、适应性和自我控制等方面,尤其适用于研究和临床评估。

(4) 六秒情商测评法。这是一套衡量和发展情商的完整方案,这套经过充分验证的有效测评方法,旨在衡量情商并为人们提供一个将情商付诸行动的框架。该方法已被全球150多个国家和地区的众多组织采用,包括联邦快递、卡塔尔航空等知名企业和组织,广泛应用于培训、教练、选拔和发展等。

其他基于国际标准的心理评估工具还有很多,主要用于测量个人的情商水平,帮助了解个人在情感、社交和自我认知等方面的能力。

2. 行为观察法

(1) 情景模拟法:在情景模拟中,评估者通过观察个体在特定情境下的行为和情绪表现来评估其情商水平。例如,通过角色扮演或小组讨论等方式观察个体的同理心和冲突解决能力。观察法通常需要训练有素的评估者来判断个体情商水平。

(2) 360度反馈法:通过收集来自同学或同事、上司、下属的观察评估和自我评估的反馈,该方法提供了对个体情商的全面评估手段。这种方法常用于组织中的领导力发展,可以帮助了解个人的情商如何影响他人。

3. 自我评估法

(1) 自我反思日志:个体记录自己的情绪反应和社交互动,通过定期反思提高自我意识和情绪管理能力。

(2) 情绪日记:个体记录每日的情绪变化及其原因,以帮助识别情绪模式和触发因素。

(二) 评估情商需注意的问题

(1) 主观性:许多情商评估依赖于自我报告,可能受到个体自我认知偏差的影响。

(2) 文化差异性:情商的表现可能因文化背景不同而有所差异,因此评估工具需要注意文化适应性。

(3) 动态性:情商并非静态特质,可能随着时间和经验而变化,因此评估需要定期进行,以反映最新的情商水平。

(4) 测试效应:由于反复参加相同或高度相似的测试,个体对测试内容和形式变得越来越熟悉,导致测试成绩被高估,但其实际情况并未改善或提升,从而造成对自身真实情况的误解。

拓展阅读 1-4



国际标准情商
测试题

四、职业情商的内容框架

(一) 职业情商的自我觉察

职业情商的自我觉察就是了解自己内心想法和倾向的能力及直觉能力。

- (1) 情绪觉察：了解自己的情绪及可能产生的结果。
- (2) 准确的自我评估：知晓自己的长处和弱点。
- (3) 自信心：肯定自己的能力、价值和目标的勇气。

(二) 职业情商的自我控制

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。

- (1) 自制力：控制破坏性情绪和冲动的能力。
- (2) 诚信：能保持诚实正派，值得信赖。
- (3) 职业道德：对自己的工作负责任。
- (4) 适应力：灵活应变的能力。
- (5) 创新精神：乐于接受新观点、新方法和新信息的挑战。

(三) 职业情商的成就动机

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。

- (1) 成就驱动力：努力提高或达到优异水平，把工作做得趋于完美的内在驱动力。
- (2) 责任感：与团队的目标保持一致，把团队的发展使命或计划目标时刻铭记心中。
- (3) 主动性：随时准备抓住机会，能主动出击。
- (4) 乐观：即使经受打击和挫折，仍能乐观且初心不变地追求目标。

(四) 职业情商的同理心

职业情商的同理心指在职场环境中觉察他人的感情与需求，关心他人事情的能力。

- (1) 善解人意：能觉察他人情感、理解他人的观点，对他人关心的事情持友善、积极态度。
- (2) 服务意识：能预测、觉察、发掘和满足顾客的需要，即便面对的是潜在客户。
- (3) 助人发展：能觉察他人的发展需要，并有促进他人发展的能力。
- (4) 利用多元化：能通过不同的人孕育机遇。
- (5) 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。

(五) 职业情商的社交技巧

职业情商的社交技巧通常指在职场环境中善于使他人产生对自己期待反应的能力。

- (1) 感召力：能卓有成效地影响和说服他人，有效地争取支持。
- (2) 交流：能明白无误地表达信息，敞开胸怀，听取意见。
- (3) 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。
- (4) 领导能力：能驾驭全局，鼓舞他人或群体士气，引领团队前行。
- (5) 促进变革：能启动和控制变革，用变革的力量促进发展。
- (6) 控制冲突：能沟通和解决分歧。
- (7) 建立并保持联系：能建立和谐的人际关系。
- (8) 合作与配合：能与他人齐心合力，实现共同目标。
- (9) 团队协调能力：能产生群体合作效应，追求集体目标。

第四节

情商的学习方法

由于情商不仅属于知识范畴,还属于能力素养范畴,因此情商的提高是随着个人的人生经历和体验的增加,不断感悟、学习和内化的过程。所以,情商的学习方法就不单是知识层面的“知”,而且必须达到行为体验中的“行”,达到知行合一。但情商的提高不会自动发生,即便学习了情商的知识或道理,个人的心智模式和情绪反应模式也不会轻易改变。因为个人情商能力还会因情境和场合的不同而表现不同。情商的学习方法很多,包括自我学习法、自我观察内省法、自我觉察法、自我调节法、自我训练法、行动学习法、体验式学习法、团体心理辅导法、情境式学习法等。其中,职业情商的学习方法还可以分为以自我教育为主导的学习方法和以团队或专业人士引导为主的学习方法。本节主要介绍各种不同的情商学习方法,需要强调的是情商的学习是多途径多角度的,没有最好的学习方法,只有根据需求和现实调整且灵活地学习,才能真正享受高情商带来的益处。

一、自我教育学习法

(一) 自我学习法

自我学习法是基于自我意识的觉知和需要,认为情商对自己生活的方方面面以及职场十分重要,感觉自己需要提升情商能力,于是自愿自发地去通过上课、阅读书籍以及其他多媒体的学习渠道,积极主动学习情商的知识及技能,并着手实践。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,包括先贤智慧法、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。

先贤智慧法非常重要,其核心是向古圣先贤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中华儿女,使得我们中华民族总有一种独特的思维模式和价值取向,去解读生命的意义和社会的密码。因此,国学的重要功能就是教化人心,教我们怎么做人做事。中国古代文化可理解为“儒、释、道”三者的合一。儒学是以孔子、孟子、荀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、修身养性。静心,即宁静致远。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,……致中和,天地位焉”。老子是道家学派的创始人,道家是以老子的《道德经》等为代表的著作。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。此外,还有王阳明心学深入浅出地阐释“心即理、知行合一、致良知”的理念,旨在让今天的读者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。

(二) 自我观察内省法

自我观察内省法是指个体对自己的心理活动进行观察和分析。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，都可以进行自行观察和分析。子曰：“内省不疚，夫何忧何惧？”意思是说，人平日所为无愧于心，故能内省不疚，而自无忧惧。构造心理学把心理学的研究对象定为直接经验，“内省”便成了心理学研究的基本方法。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，自我观察内省法重新受到心理学家的重视，并获得了新的发展。

(三) 自我觉察法

自我觉察是对自己身心活动的觉察，即个人对自己的认知是在社会化过程中逐步形成和发展起来的，是个体对自我以及自己与周围环境关系等多方面和多层次的认知、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。自我觉察强调当下感觉或察觉自己的身体状态、思想观点、情绪情感和各种习惯。我们经常陷入自己的思想观念中或者情绪情感模式中，不是回忆过去就是幻想未来，不能专注地做当下的事情，而这些又是在无意识的状态下发生的。通过自我觉察可以把我们的注意力拉回到现实当下。自我觉察主要是对自己的身体感觉的觉察，对自己的想法和认知的觉察，对自己的情绪感受的觉察，对自己的行为表现的觉察，对过往经历及伤痛的觉察，对自我与他人的关系的觉察，等等。自我觉察不仅是自己看自己此时此刻的“状态”，而且涉及一个人在其文化背景熏陶、社会变迁的影响、家庭结构与家人互动模式，以及个人遗传特质等因素与此因素交互影响的结果，更是对一个人的情绪、行为、信念、价值观等方面有深入与完整的了解。自我觉察既需要不断地练习，也需要成长团体和成长氛围的支持。

(四) 自我调节法

自我调节概念是从自我强化概念衍生而来的，使人的行为变得富有主动性和选择性，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、情绪控制和临床治疗中应用广泛。人之所以坚持不懈和追求不息，就是因为人具有预期未来、树立目标、自我满足和自我批评的能力。自我调节有三个过程，即自我观察、自我判断和自我反应。一般来说，人的意识能调节情绪的发生和强度。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适和情绪调控，主要技巧有以下几个方面。

(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，如林则徐为了控制自己易怒的情绪，在墙上挂“制怒”二字条幅，这是用语言来控制与调节情绪的例证。

(2) 注意转移：把注意力从自己的消极情绪转移到其他方面，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。这些劝导，对于缓和激情是非常有益的。

(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：让愤怒者把有意见的、不公平的、义愤填膺的事情坦率地说出来，以消怒气；或者面对沙包猛击几拳，达到松弛神经功能的目的。

(5) 自我控制：人们还可以用自我调节法控制情绪，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，以消除紧张和焦虑等不良情绪。

(五) 自我训练法

自我训练法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,使你能摆脱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,只有自己才是最可靠的依靠。要么努力去改善,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跳出自我局限,觉察内心阻碍自身的意识,进而发现并唤醒真正能带来快乐的、自发向上的内在潜能。

自我训练法把所有的问题(焦虑、恐慌以及抑郁等)归结为两点:消除不安全感和学会自我控制。我们要做的就是战胜这个心魔,即这种不良的思考习惯,我们可以把它理解成一个负面的人格,而你这个主人格却因为太弱而被负面人格操控了。一旦你发现有较长一段时间都沉浸在这些想法中,试着将注意力从中抽离,转向现实世界中的某项活动。不要去想自己正在做什么,而是尽力去感受手中、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。

进行自我训练时,应遵循以下七个原则。

- (1) 每个人或多或少都会心存不安全感。
- (2) 思维应优先于感觉、焦虑和抑郁。
- (3) 焦虑和抑郁时,尝试控制生活。
- (4) 控制只能是暂时的,并非彻底解决问题的办法。
- (5) 缺乏安全感是一种习惯,但习惯是可以摆脱的。
- (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,可以帮助你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) 开发你的创造力、智力和情感潜力,过上你渴望得到并应得到的幸福生活。

二、团队引导学习法

(一) 行动学习法

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强调每一个人都有潜能,在真正“做”的过程中,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,以团队决策为要求。行动学习法包含四类重要的学习过程(图1-2):学习知识,从已有的知识中学习,获得知识和技能;通过团队学习,获得团队成员的支持而有所学习和觉悟;通过行动来学习,从个人的经验中学习;创造性地解决问题,即要在解决实际问题中学习。总的来说,行动学习是“行动、反省、理解、再行动”的不断循环过程。

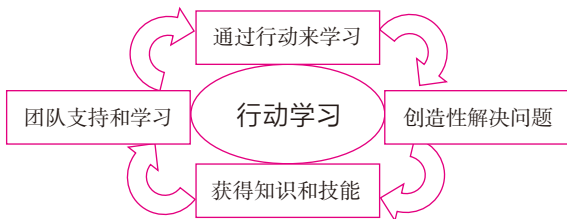


图 1-2 行动学习法

(二) 体验式学习法

“体验式学习”的教育哲学及理论架构是整合教育家杜威的“做中学”、社会心理学家黎温的“经验学习圈”、认知心理学家皮亚杰的认知发展阶段理论而形成的。体验式学习法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，成员在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，达成目标或愿景(图1-3)。

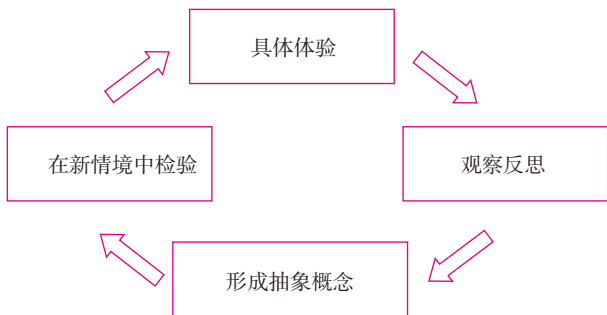


图 1-3 体验式学习法

体验式学习法让学习者愿意用头脑去思考和学习，产生心灵及行为模式的共鸣和感动，同时引发挑战自己的结论或能力，并且愿意将此经验运用于现实环境中。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。要使训练有效，训练的主体应是学生而非训练师。因此，“教”不一定导致“学”，更不一定产生“会”，个体只有通过信念系统的觉醒而主动改变行为，才能实现本质上的成长与蜕变。

(三) 团体心理辅导法

团体心理辅导是在团体情境下进行的一种心理辅导形式，通过团体内人际交互作用，成员在共同的活动中彼此进行交往、相互作用，通过一系列心理互动的过程，审视自我，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，许多人在参与团体心理辅导过程中能够得到成长、改善适应和加快发展。在团体心理辅导中还可以运用心理剧和角色扮演等行为疗法，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，成员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。团体心理辅导法的功能是：协助当事人觉察、纾解情绪，协助当事人修正对他人的认知，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、滥用和盗用团体心理辅导法,不仅会使团体成员蒙受伤害,学习错误的行为,加深自卑感和挫败感,而且会破坏团体心理辅导的专业信誉。因此,从事团体心理辅导的人员必须不断充实团体心理辅导的专业知识,掌握团体心理辅导的技巧,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,促进他们身心发展和生活适应。

团体心理辅导法适用面广,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;其形式多样,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,可获得多重的反馈,从而产生心理与行为的改变。在团体中不仅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。

(四) 情境式学习法

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。20世纪90年代,情境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;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。学习不应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,因为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,而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。也就是说,要将习得的知识应用于什么情境中,就应该在什么样的情境下学习。

既然情境学习法提倡“在哪里用,就在哪里学”,那么“参与”就是情境学习法的核心要素,即情境学习是通过与团体内其他成员的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,就是在日常生活中力求摆脱问题情境的活动。在情境学习论者看来,所有这些力求解决情境问题的活动,都极有可能转化为一种具有自我反思、自我认知、自我规划的能力,指向一定目标,且需要主动参与的学习活动。在情商和职业情商的学习中,运用情境学习法时需注意两点: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,并根据自己的心灵历练,在各种不同情境下产生积极的心理互动和适应力。

课后习题

一、填空题

1. 情商即_____,是一个与智商相对应的概念,它由情绪、意志、性格、行为习惯等组成,包括_____、_____、_____和人际交往等方面。

2. 社会上有一种普遍观点认为,“智商决定_____,情商决定_____”。

3. 情商的五种心理能力分别是: _____、_____、_____、_____和_____。

二、选择题

1. 以下哪一项不属于巴昂情商测量表(EQ-I)中情商的五个维度?()

- A. 自我认识
- B. 人际沟通
- C. 冲动控制
- D. 日常心境

2. 在情商的十五项基本素养中,“能客观地看待人和事物,寻求客观证据来确认自己的感受和想法”属于哪一项技能?()

- A. 实际验证
- B. 灵活性
- C. 问题解决
- D. 乐观精神

3. 关于“真正的高情商”,下列哪一个选项的描述最符合本章观点?()

- A. 善于隐藏真实情绪和想法,在各种社交场合都能做到“喜怒不形于色”,深藏不露
- B. 为了维持和谐关系,即使委屈自己也要满足他人,做个“好好先生(女士)”
- C. 能够清晰地表达自己,在利己和利他之间找到平衡,进行真实、真诚且平等的互动
- D. 精通人情世故,会见风使舵,通过讨好和赞美有利用价值的人来为自己谋取利益

4. 根据本章对情商特征的描述,下列哪一个选项的说法不正确?()

- A. 情商属于发展心理学范畴,其内涵跨越多个分支学科,是无边界的心理成长
- B. 情商是一套用于人际交往的技巧和工具,其主要目的是更有效地影响和说服他人
- C. 情商作用于自我认知与激励,也外显于语言和行为,具有内在性和情绪指向性双重特征
- D. 情商的提升是一个持续乃至终身的学习过程,无法一蹴而就,需要心智模式逐渐成熟

三、思考题

1. 谈谈你对情商的认识误区,以及你周围的人对情商的认识误区有哪些。

2. 本章提到的情商学习方法,你计划采用哪些?请描述你的学习计划,和同学分享。

3. 结合你自己所做的情商测试结果,谈谈情商及职业情商的学习意义和价值。