

1、小编希望和所有热爱生活，追求卓越的人成为朋友，小编：QQ 和微信 491256034 备注书友！小编有 300 多万册电子书。您也可以在微信上呼唤我 放心，绝对不是微商，看我以前发的朋友圈，你就能看得出来的。

2、扫面下方二维码，关注我的公众号，回复电子书，既可以看到我这里的书单，回复对应的数字，我就能发给你，小编每天都往里更新 10 本左右，如果没有你想要的书籍，你给我留言，我在单独的发给你。

3、为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网址：<http://www.ireadweek.com>

4、小编自己组建的 QQ 群：550338315



扫此二维码加我微信好友



扫此二维码，添加我的微信公众号，
查看我的书单

序言 致命的一跃

那天，我驾车经过蒙巴尔大桥时，亲眼看到了惨烈的一幕：

一个 30 岁左右的男子快速越过桥上的护栏，纵身跃入距桥 35 米高的蒙巴尔河。

这自然不是明尼苏达州体育局常规的跳水训练。当天晚上的电视新闻节目，第二天的大小报纸，到处都是该事件连篇累牍的报道。

据报道，该男子名叫伊顿，是一名博士，3 年前从著名的斯坦福大学毕业，一直在一家不知名的企业工作。在 3 年多的时间里，老板和所有的同事竟然对他没有太深的印象，只知道他孤僻、冷漠，除了工作，从不与人交往。而且，他的职位也很一般：一位普通的管理人员。

媒体不厌其烦地走访了伊顿的母校，令学校难以置信的是，伊顿在校时表现十分优异，而且，他与他的导师同是数项重要研究成果的拥有者。

类似的事件在美国已发生多起，许多人为此发出了这样的疑问：这些优秀的学生在走入社会后，怎么会作出如此轻率的举动呢？他们理应成为一个优秀的成功者，他们非但没有，反而虚掷了自己年轻而宝贵的生命。

我没有这样的感慨，我是一个心理学家，一个情感矫正与培训学校的校长，我每天都和这样的人接触，我理解他们。

到这所学校接受培训的成年学员，常常会向我提出久久困扰着他们心灵的问题：

我在校时成绩是那样优秀，但现在，我却找不到一份好工作。你能告诉我，决定我事业成败的关键因素是什么？

我只想过上平静幸福的生活，可我总是陷在痛苦和忧思之中，我该怎么办？

我的第四任妻子仍不能带给我美满的婚姻生活，我还要结第五次婚吗？

这样的问题实在是太多了，仅仅根据从大学学习过的那些课程，显然无法给出比较准确的答案。其实，这些问题几乎都与潜伏于我们心灵的一个因素有关，那就是情商 EQ。

优异的学业成绩，并不意味着你在生活和事业中能获得成功。成功不仅取决于个人的谋略才智，在很大程度上，还取决于正确处理个人情感与别人情感之间关系的能力，也就是自我管理和调节人际关系的能力。

对自己和他人情绪的评估能力是一个人最基本的情商。高情商者之所以更受欢迎，在于他对自己和他人的情绪能作出准确的判断，在此基础上见机行事，调整自己的言行，而低情商者则因无法认知自己和他人的情绪，容易陷入心灵的困境中不能自拔，在现实生活中处处碰壁。

情商让你学习审视和了解自己，学会怎样激励自己，你将不会再无助地听任消极情绪的摆布，能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧，并且，你发现自己能轻而易举地驾驭它们。

高情商者不但容易形成良好的人际关系，而且易于为自己营造良好的成才环境，从而更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

人们认为，智商决定录用，情商决定提升，这一说法在某种程度上反映了企业组织中的人力资本管理事实。

情商影响产品推销员的成功、经理的业绩，甚至影响科研开发人员的成果。那些成功的人士，如政治家、军事家、企业家等，都具有很高的情商，他们之所以成功，是因为在最困难的时候，情商支撑他们渡过了难关。

我不想在这篇短小的序言中，对情商这个复杂的理论大讲特讲，我是个情商培训专家，在讲演的过程中，我一般不给学员灌输高深的理论，我喜欢深入浅出。

我又记起了那个将生命溺于蒙巴尔河的男子，直至最后，谁也没有找出他的死因，他的尸体

也没捞着，虽然警方组织人员整整打捞了 3 天。但我敢肯定，他一定是有着难以排解的痛苦，在走投无路之际，才绝望地纵身一跃！

我很遗憾他没有上过我的培训课，这将是终生遗憾。

安息吧，伊顿，蒙巴尔河会超度你那缺少情商的灵魂。

第一章 发现情商

与交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人，更可能得到一份称心的工作，也更可能取得成功。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。

聪明人并非都是成功者

智商高的聪明人却不一定都是成功者，这说明，智商的高低并不能决定成就的大小。

智商的误区

在人类历史上，科学家们曾陷入各种各样的误区，智商测验便是其中之一。

1904 年，法国教育部组织了一个专门委员会，委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题，比纳是这个委员会的委员。

比纳试着用一种测验的方法，去辨别有心理和智能缺陷的儿童。他与另一位医学家西蒙合作研究，次年，一套用以测量儿童智力高低的问卷编制出来，这就是世界上最早的智力测验科学量表。

比纳—西蒙量表的问世，很快引起法国教育部的重视，继而得到大力推广。从此以后，智商（Intelligence Quotient，简称 IQ）测验便开始被用来帮助预测儿童的能力，判断他们在经过智力训练后得到多大的收益。

不久，为成人编制的智力测验表也出现了，并在西方社会迅速普及蔓延，掀起一股智商测试的热潮。

第一次世界大战期间，约有 200 万人参加了智力测验，受到智力是否适宜的甄选，根据测验情况他们被安排以适当的职位。

此后，各种测量智力的测验表相继问世，智力测验迅速渗透到各行各业、各年龄阶层当中。第二次世界大战期间，又有数百万人参加到测验者的行列。在 20 世纪的西方世界，几乎没有人在其一生中能够逃脱这种测验。

智力测验日益推广，它对人们生活的影响也越来越大。

在当时的美国，智力测验已成为社会文化的一个重要组成部分，一个人在个体和团体智力测验上的得分，是指导其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

测验分数决定着谁被定为弱智、天才，决定谁进入名牌大学，或被提供其他教育机会。在部队和一些大型企业里，谁服役当军官，谁接受管理训练，智商测验都起着决定性的作用。

然而，自智商出现百余年来，智商能在多大程度上预测一个人的未来，这一问题引起了心理学家们的广泛争议。因此，智力测验是否有效，智商分数是否有实际功用，理所当然受到人们的颇多质疑。

为此，美国心理学家做过一项有趣的研究。

1981 年，他们挑选了伊利诺州某中学 81 位毕业演说代表，这些人的平均智商在全校是最高的。

研究发现，这些学生毕业后进入大学，学习期间都取得了很好的成绩，但到 30 多岁时却表现平平。从中学毕业算起，10 年后，只有 1/4 的人在本行业中达到同龄段的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如同辈。

波士顿大学教授凯伦·阿诺参与了此项研究，他针对这一调查结果指出：“面对一位毕业致词代表，你惟一知道的就是他考试成绩不错，而对一位高智商者，你所知道的也就是，他在回答某些心理学家们所编制的智力测验时成绩不错，但我们无法准确地预测他未来的成就。”

《钟形曲线》一书的作者亨斯坦与穆瑞也坦言：“假设一个人参加智商测验，数学一项仅得 50 分，也许他不宜立定志向当数学家。但如果他的梦想是自己创业，当参议员，或者赚上 100 万，并非没有实现的可能。影响人生成败的因素实在太多，相比之下，区区的智商测验何足道哉。”

的确，智商测验在一定程度上能预测孩子的学业成绩，但是，学业成绩能否准确地预测他们的未来呢？

如果智商测验无法预测谁会获得事业上的成功，谁会享有令人满意的社交生活，那么它的存在又有多少实际价值呢？

心理学家们提出了新的可能，成功因素中至少还有 70% 以上的作用有待发现，它们不是智力，那么它们是什么呢？

嘉德纳是美国哈佛大学的心理学教授，在对智力测验提出严厉批评的同时，他开始研究智商以外的智力。

不久，他着重提出了人际智力和自知智力。他认为，人际智力能够认识他人情绪、性情、动机、欲望，并能作适度的反应。而自知智力则能够根据自己的感受，规范个人的行为。

在这两类智力当中，嘉德纳明确提到了认识自我和他人情绪的重要性，为情感智商的产生作了有力的铺垫。

成功并不都来源于智力

有过人的智慧的确是一件幸事，智力自有它动人璀璨的一面。然而，许多智商高的人仍然在生活的底层苦苦跋涉。

10 年前，莫奈就是他们其中的一个。

那时，莫奈还只是一个汽车修理工，当时的处境离他的理想差得很远。一次，他在报纸上看到一则招聘广告，休斯敦一家飞机制造公司正向全国广纳贤才。他决定前去一试，希望幸运会降临到他的头上。

他到达休斯敦时已是晚上，面试就在第二天进行。

吃过晚饭，莫奈独坐在旅馆的房间里陷入了沉思。他想了很多，自己多年的生活历历在目，一种莫名的惆怅涌上心头：我并不是一个低智商的人，为什么我老是这么没有出息？

他取出纸笔，记下几位认识多年的朋友的名字，其中有两位曾是他以前的邻居，他们已经搬到高级住宅区去了。

另外两位是他以前的同学，他扪心自问，和这四个人比，除了工作比他们差以外，自己似乎没有什么地方不如他们。论聪明才智，他们实在不比自己强。

最后他发现，和这些人相比，自己分明缺乏一种特别的东西，那就是性格情绪经常对自己产生很大的影响。

城市里的钟声敲了三下，已是凌晨三点钟。但是，莫奈的思绪却很清晰。他第一次看清了自己的缺点，发现过去很多时候自己不能控制情绪，比如爱冲动，遇事从不冷静，甚至有些自卑，不能与更多的人交往等。

整个晚上他就坐在房间里检讨，他发现自己从懂事以来，就是一个缺乏自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人。他总认为自己无法成功，却从不想办法改变性格上的缺陷。

同时他发现，自己一直在自贬身价，从过去所做的每一件事就可以看出，自己几乎成了失落、忧虑而又无奈的代名词。

于是，莫奈痛定思痛，做出一个令自己都很吃惊的决定：自今往后，决不允许自己再有不如别人的想法，一定要控制自己的情绪，全面改善自己的性格，塑造一个全新的自我。

第二天早晨，莫奈一身轻松，像换了一个人似的，怀着新增的自信前去面试，很快，他被顺利地录用了。

莫奈心里很清楚，他之所以能得到这份工作，就是因为自己的醒悟，因为对自己有了一份坚定的自信。

两年后，莫奈在所属的组织和行业内建立起了名声，人人都知道，他是一个乐观、机智、主动、关心别人的人。

在公司里，他再三得到升迁，成为公司所倚重的人物。即使在经济不景气时期，他仍是同业中少数可以做到生意的人。几年后，公司重组，分给了莫奈可观的股份。

开动脑筋，寻找办法，但这并不是说，所有的成功都会来自你的智慧，更重要的是，你要发现自己的不足，让你的性格和情绪得以完善。

只有这样，你才能在事业中不断前进，实现自己的梦想。你可以毫不怀疑地相信，成功者其实就是善于调节自己情绪的人！

是什么让桑尼成功

然而，加拿大少年桑尼却没有莫奈那么幸运，这是说，桑尼从小就不是一个聪明的孩子。

桑尼一直希望自己能考上大学，满足父母对自己的期望。但他的智商太低，尽管他十分用功，他的各门功课还是都不及格。所有认识他的人都明白，桑尼肯定考不上大学。

桑尼不得不辍学，为一个富商打理他的私人花园。

桑尼一直都生活在忧郁之中，他心里很愧疚，他没有上大学，肯定让父母非常失望。

但不久以后，桑尼便明白了一个道理：是啊，我确实不那么聪明，但也不是痴呆儿。我虽然不能改变智商，但总可以改变一点什么。

改变什么呢？是的，我不能自卑，要勇敢。还有，既然我天生愚钝，我为什么还要承担忧郁这种不幸呢？是的，我至少可以活得快乐点。

桑尼真的变了一个样子，做任何事情，他总能看到好的一面。

有一天，桑尼进城去办事，在市政厅后面，他看到一位市政参议员正在跟人讲话，在他跟前

不远处，是一片满是污泥浊水的垃圾场。

这不应该是一块脏地，它应该是上面开满鲜花的草坪。桑尼想。

于是他勇敢地走上前去，向参议员问道：“先生，你不反对我把这个垃圾场改成花园吧？”

参议员说：“你的建议当然很好，但是，你知道，市政厅可拿不出这笔钱让你做这件事情。”

“我不要钱，”桑尼说，“你只要答应由我办就可以了。”

参议员大为惊奇，他还从来没有碰到过这种事情呢，哪有办事不花成本的。但他还是认真听取了桑尼的想法，并答应了他的请求。

第二天，桑尼拿了几样工具，带上种子、肥料来到这块烂泥地。

一位热心人给他送来了一批树苗，富商允许他到自己的花圃剪用玫瑰插枝。一家规模很大的家具厂闻讯后，立即表示要免费承做公园里的长椅，但恳请桑尼让他们在椅子上发布广告。

桑尼努力地工作，不久，这块泥泞的污秽场地竟变成了一个美丽的公园。这里有绿茵茵的草坪，曲折的小径，在长椅上坐下来，人们还能听到清脆的鸟鸣。

所有的人都在说，一个年轻人办了一件了不起的大事，晚报上也刊登出桑尼站在公园草坪上的照片。这个小小的公园，像一个生动的展览橱窗，人们从中看到了桑尼在园艺方面的天赋和才干。

25年后，桑尼已经是全国知名的风景园艺家了。他虽然没有学好功课考上大学，但是，他从一件不起眼的事情中发现了自己，同时获得了事业上的成功。一直到现在，桑尼渐已年迈的双亲一提起自己的儿子，仍会感到无比的骄傲。

这是美国作家奥斯勒在《一个智商低的孩子》中讲述的故事。

智商的不足没能阻止桑尼获得成功，那么他的成功来源于什么呢？许多人觉得是好的运气，他们却忽视了一个人自身的改变。

至于成功究竟是如何发生的，当时，除了成功者自己，没有人能作出准确的回答。

情感是如何发生的

在人类的进化历程中，内在的情感一次又一次反复出现，直至烙印在神经系统，成为先天的、自主性的情绪反应倾向，这再次证实了情感的存在价值。

1892年，南美发生了一次强烈地震，在清理一栋建筑物的废墟时，人们发现了一对母子，母亲已死去，而那不满周岁的孩子竟还活着。

许多人都为之惊异，那栋建筑物塌陷后，楼内无一人幸免，孩子能生存下来几乎是一个奇迹。

但随后人们发现，那位母亲在死时呈现出弓着腰的状态，双手支撑在地板上，她用自己的身躯，竭尽全力抵挡住垮压下来的重物，为孩子留下了一丝呼吸的空间，也为他留下了一条生路。

这是一个真实的故事，一位母亲在生命的危急关头，没忘记用爱为他们的亲情做出最后的注脚，是爱这种强烈的情感，激起她非凡的勇气。

这一感人的故事证实，无私的爱和感情，在人们生活中是多么重要，人们从中看到了情感的目的性和巨大的能量。爱这种伟大的情感，演变成强大的力量，去拯救自己的子女，并压倒了自己求生的本能。

以理智的眼光看，自我牺牲是非理性的，但对情感而言，这是唯一的选择。

情感在人们生活中如此重要，那么，什么是情感呢？

每个人都有自己的需要、态度和观念，情感就是人在这些因素的支配下，对事物的切身体验和反应。

情感与人的需要之间存在着密切的关系，当人的需要得到满足时，就会产生满意、愉快、兴奋等积极的情感；而当人的需要不能得到满足时，则会产生失意、忧伤、恐惧等消极情感。

科学家通过对大脑的研究，揭示了情感来自何处，以及人们为何需要情感的秘密。

研究发现：情感来自于一个被称为大脑边缘系统的部位，快乐、厌恶、愤怒和恐惧都出自这里，欲望也来自这个系统，而爱则来自大脑的一个叫做新皮质的部位。

生活中常会出现一些现象：恐惧使血液流向大腿肌肉，从而使人更易于奔跑；厌恶使脸部肌肉向上皱起，同时关闭鼻孔，从而阻挡难闻气味的进入；惊讶使眉毛上扬，从而扩大眼睛视野，以获取更多的信息等等，这些都是人类原始的情绪沉淀。在人类的大脑反应中，依然存在着原始的情感。

人的情感有着很强的指向性，即情感的倾向性。例如，有的人会厌恶和抵触危害社会的行为，而有的人则无动于衷；有的人能虚心接受别人的批评，而有的人则会产生不满。

如何引导人的情感倾向性呢？人的情感倾向性是由其需要决定的。需要得到了满足就产生肯定性情感，需要得不到满足就产生否定性情感。

仅仅追求感官需要的人，其情感倾向必然低下、卑微；一切以满足个人需要为准则的人，其

情感倾向必然自私狭隘。情感的倾向性直接影响人们在面临重大抉择时的态度和倾向，能集中表现出一个人的人生观和价值观。

情感的稳固性，即情感的稳固程度和变化情况，它与情感的深度密切相关。浅薄的情感是变化无常的、短暂的，而深厚的情感则是稳固持久的。

变化无常是情感不稳固的主要表现，情感不稳固的人，情绪变化非常快，一种情绪很容易被另一种情绪所取代，人们通常用“喜怒无常”、“爱闹情绪”等来形容这种人。

情感的不稳固还表现在情感强度的急剧变化上。这类人往往在开始时情绪高涨，但很快就会冷淡下来，人们通常用“转瞬即逝”、“三分钟热度”来形容他们。

情感的稳固性是衡量人的性格成熟与否的标志之一，稳固的情感是获取良好人际关系的重要条件，更是取得工作成绩和人生成功的重要条件。

情感能对人的生活产生作用，这就是情感的效能。

情感效能高的人，能够把各种情感都化为动力。愉快、乐观的情感可以促使其积极工作，即使情感处于悲伤阶段，也能化悲痛为力量。

情感效能低的人，虽然其情感体验在某些时候也会很强烈，但这种情感仅仅停留在体验上，不能付诸行动。他们在愉快、乐观等积极性情感中尽情陶醉，行动一再被延迟、停止甚至放弃，而在面临悲伤、抑郁的情感时，就更不能自拔。

情感与健康状况和认知水平也有密切的关系。

人的健康状况良好与否，直接影响到人的情感的好坏，过度疲劳、伤痛、疾病等，都能对人的情感产生不良影响，尤其是得了重病，人的情感变化往往到了令人无法接受的程度。例如，营养学家确认，人体缺乏维生素 B2，会导致生活情趣降低，情绪逐渐恶化，甚至使人产生自杀倾向。

情感占据着人类精神世界的核心地位。社会生物学为此就指出，人们危急时刻的情感高于理性，发挥着主导作用。的确，当人们面临挫折、失败和危险的时候，仅靠理智是不足以解决问题的，它还需要情感来作为引导。

人类内在的情感，伴随着人类悠远的进化历程，默默地一次又一次地反复出现，直至它被烙印在神经系统，成为先天的、自主性的情绪反应倾向。这个漫长的历史过程，再次印证了人类情感的存在价值。

情感的力量是不可小觑的，在任何时候，人们都不应忽视情感的力量。当年泰坦尼克号沉没的时候，年老的船长平静地留在轮船上，平静地面对死亡，他的行动感动了许多人，致使这些人在大灾难和即将来临的死亡面前，也表现得异常镇静，这充分地体现了情感在人类生活中的重要性。

人们在进行决策或采取行动时候，情感与理智是并驾齐驱的，有时甚至是情感略占上风。其实人们往往还是把由智商所评定的纯理智看得太重了，强调得太过分了。殊不知，当情感独领风骚的时候，理智根本就无能为力。

情绪影响你的人生

人都有五彩缤纷的情绪世界，释放积极情绪和调控消极情绪，能保持生命健康成长，激励自己踏上成功的人生之路。

孩子与软糖

研究者曾进行过一个试验，一群儿童依次走进一个空荡荡的房间，在房间最显著的位置为每个孩子放了一颗软糖。

测试老师对每一个孩子说：“谁能坚持到老师回来时还没把这颗软糖吃掉的话，谁就可以得到另外一颗糖的奖励。但是，如果老师没回来你就把糖吃掉的话，那么你们就只能得到这一颗。”

试验的结果发现，有些孩子缺乏控制能力，大人不在，又受不了糖的诱惑，就把糖吃掉了。另外一些孩子，则牢牢记住了老师的话，认为自己只要坚持一会儿，就可以得到两颗糖。于是，他们尽量克制自己。他们并非不受糖的诱惑，却努力地转移自己的注意力，他们有的唱歌，有的蹦蹦跳跳，有的干脆离开座位到旁边玩去，坚持不看那颗软糖，一直等到老师回来。

就这样，他们得到了奖励——第二颗软糖。

研究者把孩子分成两组：能够抵挡住诱惑，坚持下来得到两颗软糖的孩子，和不能坚持下来只得到一颗软糖的孩子，并对他们进行了长期的跟踪调查。

结果发现，孩子长大后，那些只得到一颗糖的孩子普遍没有得到两颗糖的孩子获得的成就大。这就说明，凡是小时候缺乏控制力的，无论他的智商如何高，其成功的几率都很小，反之，那些小时候便能控制自己，尤其能够通过转移注意力来控制自己的孩子，往往能够更好地把握自己的人生。

由此看来，人的非智力心理素质的作用，在决定人生的成败方面，常常超过智力因素。于是，越来越多的心理学家把研究的重点转移到心理素质的探索上，“情绪”逐渐成为他们研究的重点。

复杂的情绪

鲍勃失业几个月了，他的心情一直很低落，他发现自己对一切都很厌烦。妻子说他变成了一

个喜怒无常的人。

在一个朋友的帮助下，鲍勃决定前去一家公司应聘，他调整了一下自己数月间累积起来的消极心态，在面试中他自我感觉不错。

几天后，公司人事部打来电话，通知他一周后去上班。鲍勃高兴得几乎跳起来，他一下抱起身边的妻子，旋转着跳起舞来。他甚至还亲了妻子，这在过去的几个月里是不可思议的。

鲍勃由忧郁变得兴奋，主要是因为他的情绪发生了变化。那么，具体来说，情绪是怎样一个概念呢？

情绪是指在人的需求得到满足，或没有得到满足后产生的暂时性的、比较明显的心情变化，如兴奋、快乐、愤怒、悲伤等，它为人和动物所共有，是情感的具体表现。

情绪主要有三个特点，即情景性、不稳定性和短暂性。

特定的情景产生相应的情绪，当这种情景消失改变后，情绪也会随之改变。

当一个人获得成功时，一般会产生兴奋、欢快、喜悦、满足等情绪；当一个人遭受失败时，则可能会出现悲伤、沮丧、失望、不满等情绪。

情绪种类繁多，差别细微，变化多端，复杂异常，其短暂性更为明显，瞬息万变屡见不鲜。

情绪具有两极性。

情绪的两极性首先表现为肯定和否定的对立性质。如满意和不满意、愉快和悲伤、爱和憎等等。而每两种相反的情绪中间，又存在着许多程度上的差别，具体表现为情绪的多样化形式。

两种情绪虽然处于明显的两极对立状态，但其仍可以在同一事件中同时或相继出现。例如，儿子在卫国战争中牺牲了，父母既体验着英雄为国捐躯的荣誉感，又深切感受着失去亲人的悲伤。

积极和消极的情绪就是情绪两极性的典型表现。积极、愉快的情绪使人充满信心，努力工作，消极的情绪如悲伤、郁闷等，则会降低人的行为效率。

两种对立情绪可以同时或相继出现，同样，对于人来说，同一种情绪也可能同时具有积极和消极的作用。例如，恐惧会使人紧张，抑制人的行动，减弱人的正常思维能力，但同时也可能调动他的精力，促使他向危险挑战。

紧张和轻松也是情绪两极性的一种表现。紧张总是在一定的环境和情景下发生，如一旦发生急迫和重要的情况时，人们就极易产生紧张情绪，当然，紧张也决定于人的心理状态，如脑力活动的紧张性、注意力的集中程度、活动的准备状态等。

通常情况下，紧张能对人活动的积极状态产生显著的影响。它引起人的应激活动，产生对活

动有利的一面。但过度的紧张则可能使人产生厌恶、抑制心理，并导致行为的瓦解和精神的疲惫甚至崩溃。

情绪的两极性还可以表现为激动和平静。

爆发式的激动情绪强烈而短暂，如狂喜、激愤、绝望等。而平静的情绪状态在人们的日常生活中占据着主导地位，人们就是在这种状态下，从事着持续的智力活动。

作为情绪两极性的一种表现方式，情绪的强弱变化也异常明显。它经常呈现出从弱到强，或由强到弱的变化状态，如从微弱的不安到强烈的激动，从平静到狂喜，从微愠到暴怒，从担心到恐惧等等。情绪变化的强度越大，自我受情绪影响的趋向就越大。

情绪的表现形式多种多样，各种不同的情绪表现形式，都可用来作为度量情绪的尺度，如情绪的紧张度、情绪的激动程度、情绪的快感程度等。

在人们绘画的时候，红、黄、蓝三原色经常被提到和用到，而相关的研究也表明，情绪也有着基本的原始情绪，以下略举例子说明。

◇爱：友善、信赖、亲密、挚爱、宠爱、迷恋。

◇快乐：满足、愉悦、骄傲、幸福、兴奋、狂喜以及躁狂。

◇惊讶：震惊、诧异、惊喜。

◇厌恶：轻视、轻蔑、讥讽、排斥。

◇羞耻：尴尬、愧疚、懊悔、耻辱。

◇愤怒：微愠、生气、愤恨、恼怒、不平、焦躁、敌意、恨与暴力。

◇恐惧：焦虑、惊恐、紧张、慌乱、忧闷、警觉、疑虑等。

情绪的几种状态

一个震惊世界的重要发现是在凌晨时分发生的，地点是靠近德国莱茵河边的一个小镇，一处简陋的居所。

发现者猛然站起来，将手中的笔掷于桌上，失声大喊：“就是它，我找到了！”尔后他欣喜若狂，激动地在昏暗的灯光下手舞足蹈。

在宁静的曙光尚未出现的前夜，没有人听见一位科学家宣告般的呐喊。在发现量子力学原理后，海森堡是这样描述他当时的感受：

“当计算的最后结果出现在我面前时，差不多已是凌晨三点钟了。能量守恒原理对所有项都

成立……最初一瞬间，我深感惊慌，我感到，通过原子现象的表面，我正在窥探一个异常美的内部。当上帝如此慷慨地向我展示出这个数学结构的宝藏时，我几乎晕眩了，我情不自禁地在屋子里转着圈，手舞足蹈起来。”

科学家获得重大科学发现时那种兴奋情绪溢于言表，他对科学发现的强烈感受，以及他当时欣喜若狂的情绪状态，极真切地让人们分享了。

上述科学家的这种欣喜若狂的情绪，只是众多情绪状态中的一种。

作为具有多种多样的表现形式的情绪状态，比较常见的有心境、激情、应激三种。

其中，心境又叫心情，是一种常见状态，它是一种在一段时间内具有持续性、扩散性，而又不易觉察的情绪状态。

心境对人的生活、工作、学习有着直接而明显的影响，能对人的精神状态产生很大的影响。当人们处在某种心情时，在几乎完全没有意识到的情况下，这种心情就不自觉地扩散到人们的活动中，使其以同样的情绪状态看待一切事物，从而对人们的行为产生影响。

人的心境有好坏之分，当人的心境很好时，会有万事皆如意的感觉，当人在情绪不好亦即心境不好时，干什么都不提不起劲来。

除了外界因素可以影响人的心境外，身体的自我感觉（如健康状况、个性特点等）也可以引起心境的变化。例如，心境稳定与否与人的个性特征息息相关，乐观洒脱的人心境一般都很愉快，而悲观狭隘的人心境通常很郁闷。

在日常生活中，人们很难发现引起心境变化的原因，经常听人说：“不知道怎么搞的，这几天烦透了。”当一个人意识到自己的心境不好时，就应当努力找到导致这种心境的原因，并设法改变这种情绪状态。

与那些飘忽不定、影响时间较短的心境相比，每个人所特有的稳定心境才是构成人们各自独特性格的主要原因。

一个人稳定的心境是由其占主导地位的情感体验所决定的。例如，有的人总是生气勃勃、笑口常开，这种人的愉快的心境占主导地位；有的人总是死气沉沉、愁容满面，这种人的忧伤的心境占主导地位。我们要注意培养、保持积极健康的稳定心境，和谐的人际关系、积极向上的生活态度、健康的身体等，都是形成积极性稳定心境的重要条件。

与心境不同，激情和应激是两种特殊的心理状态。

激情，是指在较短时间内，以迅猛的速度，将身心置于强烈激动的情绪状态中。如狂喜、亢奋、盛怒、悲恸、恐惧、绝望等，都是人处于激情中的具体表现。

由于人处于激情状态时，皮层下神经中枢失去了大脑皮层的调节作用，皮层下神经中枢的活动占了优势，因此在这种情况下，人的自我控制能力减弱，会发生“意识狭窄”现象，下意

识地做出与平常行为很不相同的举动。

处于激情状态下的人们，并非完全意识不到或不能控制自己。在很大程度上，激情是可以控制的。比如，在情绪还没有达到激情状态时，如及时加以调节，就能有效地避免激情的出现。

激情会因性质不同而对人产生不同的影响。积极的激情，可以调动起身心的巨大潜力，对工作和生活产生积极作用，许多创造性的艺术作品就是这样产生的。而消极的激情如盛怒等则会使人冲动、呆滞甚至失去理智。

消极的激情是人们应当竭力避免的，因为在它出现时，常会使人表情难看，容易使人失去理智，在愤怒的驱使下，甚至连说话都语无伦次。尤其是经常出现类似的消极激情，对人的身心伤害就更大了。

应激状态是一种典型的特殊情况下的心理状态。在遇到出乎意料的紧张情况时，人都会出现高度紧张的情绪状态。比如亲人死亡、意外事故、患上不治之症等，都可能引起应激状态。

当人处于应激状态时，身体会发生急剧的变化。应激状态下，神经内分泌系统紧急调节并动员内脏器官、肌肉骨骼系统，加强生理、生化过程，促进有机能量的释放，提高机体的活动效率和适应能力。但另一方面，过度的或长期的应激状态，则可能导致过多的能量消耗，引起某些疾病，甚至导致死亡。

应激状态有利有害。适当的应激状态，可以使人急中生智。但在应激状态下，不但意识活动的某些方面受到抑制，还可能使人出现知觉、记忆等方面的错误，对出乎意料的刺激产生的强烈反应，会使人的注意和知觉范围缩小。

美国纽约大学的神经系统学者勒杜，从生理上对这种现象做出了解释。他发现了大脑中的一种短路，这种短路使情感在智力还没有介入之前，就驱使人做出行动。

一个人在森林中徒步行走，他眼角的余光突然发现一条长而弯曲的东西，脑子里蓦的窜出蛇的样子，下意识地跳到了一块石头上。这最初的反应，就是大脑的情感反应与智力反应的“短路”。

但经过仔细察看，他紧张的心情释然了，原来那是一根青藤而不是蛇。于是他调整了最初的反应。

在这种突然的、不可预料的应激状态下，在大脑中出现情感与智力的“短路”是正常的、可以理解的。然而，有些人很难调节自己的情绪，稍遇情绪波动，就产生这种“短路”，产生感情冲动，以感情代替理智，以感情冲击理智，显然这是极不明智的。

为了减少在应激状态下不理智行为的出现，人们可以通过有意识的训练、丰富的经验、强烈的责任感和高度的思想认知来实现。

情绪还有一种表现状态，就是表情。

表情是内在情绪的一种外在流露，如面部表情、身段表情和言语表情等，它具体表现一个人的情绪状态。

脸部的表情动作就叫面部表情。眼睛被称为“心灵的窗口”，它的形态变化往往直接表现情绪的变化。哭泣时眼部肌肉收缩，愤怒时横眉张目。嘴巴也直接表现情绪的变化，悲哀时嘴角下垂，高兴时嘴角后缩，上唇提升。眼睛和嘴巴的形态变化，最能表现一个人的情绪变化。身段表情即是人的动作表情，它是人的情绪状态在身体上伴随的动作。动作表情主要体现在手和脚的动作上，而两者之中又以手的动作最为重要。手舞足蹈、手忙脚乱、手足无措、捶胸顿足、拍案而起、拍手叫绝、掌声雷动等，都是情绪特征的特定表现。

人在说话时声音的音调、节奏、速度、强度等都会表达出一定的情绪内容，这种情绪内容就是言语表情。语言不仅用于人们的沟通交流，而且它也是表达感情的重要手段。例如，悲哀时音调低，节奏缓慢，声音高低差别很小；喜悦时音调高，速度较快，声音高低差别较大；愤怒时声音则高而尖，并且伴有颤抖等等，都是很好的说明。

在直接表达情绪、情感方面起主要作用的是面部表情和言语表情，面部表情直观，言语表情准确。而动作只是表达情绪、情感的一种辅助手段。

由于单独从动作本身出发，难以准确推断出具体的情绪内容，因此要准确认知一个人的情绪状态，需要从面部表情、身段表情、言语表情等多方面进行分析和判断。

积极情绪是生命之基

1939 年，德国军队占领了波兰首都华沙，此时，卡亚和他的女友迪娜正在筹办婚礼。

然而，卡亚做梦都没想到，他和其他犹太人一样，光天化日之下被纳粹推上卡车运走，关进了集中营。

卡亚陷入了极度的恐惧和悲伤之中，在不断地遭到摧残和折磨下，他的情绪极不稳定，精神遭受着痛苦的煎熬。

同被关押的一位犹太老人对他说：“孩子，你只有活下去，才能与你的未婚妻团聚。记住，要活下去！”

卡亚冷静下来，他下决心，无论日子多么艰难，一定要保持积极的情绪。

所有关在集中营的犹太人，他们每天的食物只有一块面包和一碗汤。许多人在饥饿和严酷刑罚的双重折磨下精神失常，有的甚至被折磨致死。

卡亚努力控制和调适着自己的情绪，把恐惧、愤怒、悲观、屈辱等抛之脑后，虽然他的身体骨瘦如柴，但他的精神状态却很好。

5 年后，集中营里的人数由原来的 4000 人减少到不足 400 人。纳粹将剩余的犹太人用脚镣铁链穿成一长串，在冰天雪地的隆冬季节，将他们赶往另一个集中营。许多人忍受不了长期

的苦役和饥饿，最后横尸于茫茫雪原之上。

在这人间炼狱中，卡亚奇迹般地活了下来。他不断地鼓舞自己，靠着坚韧的意志力，维持着衰弱的生命。

1945 年，盟军攻克了集中营，解救了这些饱经苦难、劫后余生的犹太人。卡亚活着离开了集中营，而那位给他忠告的老人，却没有熬到这一天。

若干年后，卡亚将他在集中营的经历写成一本书，他在前言中写道：“如果没有那位老者的忠告，如果放任恐惧、悲伤、绝望的情绪在我的心间弥漫，很难想像，我还能活着出来。”

是卡亚自己救了自己，是他用积极乐观的情绪救了自己。

人的情绪对人体的身心健康起着至关重要的作用。积极良好的情绪，能保持人的精神与躯体的健康，短暂的消极情绪不会对健康造成不利影响，但长期消极和不愉快的情绪，就会对人的健康带来损伤，严重的甚至引起疾病。

美国著名家庭经济学家海伦·科特雷克研究发现，负性情绪影响体内营养素的吸收利用。

科特雷克认为，经常在紧张情绪状态下生活的人，心跳加快，血流加速。这种加大负荷的运行，必须消耗大量的氧和营养素。

而且，处于紧张状态下的人体器官，特别是全身肌肉，在消耗比平时多出 1~2 倍营养素和氧的同时，又会产生比平时多得多的废物。要排除这些废物，内脏器官得加紧工作，又必须消耗氧和营养素，从而造成恶性循环。

较长时间处在抑郁中的人，因中枢神经系统指令传导受阻，胃中消化液分泌大量减少。缺少消化液对胃壁的刺激，人的食量会锐减。即使勉强地进食，也会出现胃中胀满和腹泻的情况，这便使营养素穿肠而过却所获甚少。

由于消化液减少，缺乏消化酶对营养素的分解化合，有时虽不发生腹泻，亦难使营养素在体内消化吸收。

另外，由于体内营养素缺乏，身体会发生种种生理不适，而这些生理不适，又会加重其心理不适，使抑郁更为严重，从而也造成恶性循环。

烦恼虽然只是一种情绪，却具有强大的破坏力，能对人的身心健康构成一定的威胁。人在烦恼时，可使意志变得狭窄，判断力、理解力降低，甚至理智和自制力丧失，造成正常行为瓦解。

烦恼和恐惧在使心灵饱受煎熬的同时，还会摧毁人的肌体。

流行病学的研究成果显示，紧张的生活事件，如战争、迁居到不同社会文化和地理环境中、生活方式和社会地位的改变等原因，使高血压、溃疡病等身心疾病的发病率明显增加。

心理学家发现，丧偶 6 个月的妇女，因其处在痛苦、悲伤的情绪中，其冠心病的发病率为正常妇女的 6 倍。

把两只同窝的羊羔放在温湿度、阳光、食物相同的条件下生活，在其中一只羊羔旁拴着一只狼，让它总能看见狼，结果这只羊羔在极度恐惧中不思进食，逐渐消瘦而死，而另一只羊羔则能健康地生长。

愤怒会使人体内分泌系统功能失调，胃中消化液分泌过多，超过生理所需。多余的胃液较长时间侵蚀胃粘膜，会引起左上腹灼热难熬，影响进食，还为胃及十二指肠种下祸根。

当胃因消化液过多引起炎症或溃疡后，消化液对胃粘膜的刺激症状加重，进食就更少，体内营养素就更为缺乏，从而引起恶性循环。

经常有负性情绪的人，身体会受到这三种恶性循环的侵害。尽管有的人尚能进食一些高营养的食物，但终因消化吸收利用受限，难以获得健康的体质。

根据不列颠健康服务中心的一篇报告显示，在第二次世界大战中，居住在长期有炮火袭击的伦敦市中心的民众，罹患胃溃疡的比例增加了 50%。

所以，科特雷克告诫人们，保持健康良好的情绪，有利于体内对营养素的吸收利用，这的确是生命科学的新见解。

为了保持生命的健康成长，激励自己早日踏上成功的人生之路，就要尽量保持积极的情绪，努力调控消极的情绪。

情商的形成

情商比智商更重要，如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩，那么，情商则能被用于预测一个人能否取得职业上的成功。

乐观的测试

20 世纪 70 年代中期，美国某保险公司曾雇佣了 5000 名推销员，并对他们进行了职业培训，每名推销员的培训费用高达 3 万美元。谁知雇佣后第一年就有一半人辞职，4 年后这批人只剩下不到 1/5。

原因是，在推销保险的过程中，推销员得一次又一次地面对被拒之门外的窘境，许多人在遭受多次拒绝后，便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气了。

那些善于将每一次拒绝都当作挑战而不是挫折的人，是否更有可能成为成功的推销员呢？该公司向宾夕法尼亚大学心理学教授马丁·塞里格曼讨教，希望他能为公司的招聘工作提供帮助。

塞里格曼教授以提出“成功中乐观情绪的重要性”理论而闻名，他认为，当乐观主义者失败时，他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情，而不是某些固定的、他们无法克服的困难，因此，他们会努力去改变现状，争取成功。

在接受该保险公司的邀请之后，塞里格曼对 1.5 万名新员工进行了两次测试，一次是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试，另一次是塞里格曼自己设计的，用于测试被测者乐观程度的测试。之后，塞里格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

在这些新员工当中，有一组人没有通过智商甄别测试，但在乐观测试中，他们却取得“超级乐观主义者”的成绩。

跟踪研究的结果表明，这一组人在所有人中工作任务完成得最好。第一年，他们的推销业绩比“一般悲观主义者”高出 21%，第二年高出 57%。从此，通过塞里格曼的“乐观测试”便成了该公司录用推销员的一道必不可少的程序。

塞里格曼的“乐观测试”实际上就是情商测验的一个雏形，它在保险公司中取得的成功在一定程度上直接证明，与情绪有关的个人素质，在预测一类人能否成功中起着重要作用，也为“情感智商”这一概念和理论的诞生，提供了实践上的有力支持。

情商的内容

经过几年时间的研究和酝酿，1990 年，美国耶鲁大学的沙洛维教授和新罕什布尔大学的梅耶教授，正式提出“情感智商”这一术语。

两年后，他们将情感智商定义为智力的一种类型，并对其应包含的能力内容作出界定，这三种能力是：

——区分自己与他人情绪的能力；

——调节自己与他人情绪的能力；

——运用情绪信息去引导思维的能力。

“情感智商”这一概念的提出，立刻在心理学界引起了广泛的重视，并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中。

新泽西州聪明工程师思想库 ATT 贝尔实验室的一位负责人，曾经用情感智商的有关理论对他的职员进行分析，结果他发现，那些工作绩效好的员工，的确不都是具有最高智商的人，而是那些情绪传递得到回应的人。

这表明，与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的人，更可能得到为达到自己目标所需要的工作，也更可能取得成功。

另外一个例子是，美国创造性领导研究中心的坎普尔及其同事，在研究“昙花一现的主管人员”时发现，这些人之所以失败，并不是因为技术上的无能，而是因为情绪能力差，导致人际关系方面陷入困境而最终失败的。

因为在企业界的成功应用，情感智商声名大震，并开始引起新闻媒介的浓厚兴趣。

1995 年 10 月，美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究新成果介绍给大众，该书迅速成为世界性的畅销书。一时间，“情感智商”这一概念在世界各地得到广泛的宣传。

简单来说，情感智商是自我管理情绪的能力。和智商一样，情商（Emotional Quotient，简称 EQ）是一个抽象的概念，EQ 情绪商数是一个度量情绪能力的指标。

戈尔曼在他的书中明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由下列 5 种可以学习的能力组成：

1. 了解自己情绪的能力。能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因；
2. 控制自己情绪的能力。能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑忧郁以及控制刺激情绪的根源；
3. 激励自己的能力。能够整顿情绪，让自己朝着一定的目标努力，增强注意力与创造力；
4. 了解别人情绪的能力。理解别人的感觉，察觉别人的真正需要，具有同情心；
5. 维系融洽人际关系的能力，能够理解并适应别人的情绪。

心理学家认为，这些情绪特征是生活的动力，可以让智商发挥更大的效应。所以，情商是影响个人健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

从此，“情商”作为一个时髦的名词，出现在人们的言谈话语中。关于它的重要性，各方面的专家学者都发表了自己的见解。

EQ 的创始人沙洛维博士和梅耶博士说：“EQ 已成为 20 世纪最重要的心理学研究成果。”

丹尼尔·戈尔曼认为：“仅有 IQ 是不够的，我们应用 EQ 来教育下一代，帮助他们发挥与生俱来的潜能。”

美国的《读者文摘》更坚定地向读者反问：“掌握了 EQ，还有什么不能利用的呢？”

美国的《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂 EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了！”

与 EQ 有关的新生事物也层出不穷，美国有了《EQ》月刊，它倡导人们：“做 EQ 测验吧，你会发现一个全新的自己！”

美国 EQ 协会也迅速成立，它以研究和宣传 EQ 的作用，证明它的重要性为目的。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

近年来，国外心理学家们又提出了“新情商”的概念，为 EQ 注入了新的活力。

他们认为，情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。它具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度，以及对他人的理解与宽容。

现代心理学家认为，情商比智商更重要，如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩，那么情商则是被用于预测一个人能否取得职业上的成功，它更好地反映了个体的社会适应性。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。

表达和调控情绪的艺术

情商是一种能力，是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，一种接近并产生感情，以促进思维的能力，一种调节情绪，以帮助情绪和智力发展的能力。

20 世纪 60 年代早期的美国，有一位很有才华、曾经做过大学校长的人，竞选美国中西部某州的议会议员。此人资历很高，又精明能干，博学多识，十分有希望赢得选举的胜利。

但是，一个很小的谎言散布开来：3 年前，在该州首府举行的一次教育大会中，他跟一位年轻的女教师“有那么一点暧昧的行为”。这其实是一个弥天大谎，而这位候选人不能控制自己的情绪，他对此感到非常愤怒，并尽力想要为自己辩解。

由于按捺不住对这一恶毒谣言的怒火，在以后的每次集会中，他都要站起来极力澄清事实，证明自己的清白。

其实，大部分选民根本没有听到或过多地注意到这件事，但是，现在人们却越来越相信有那么一回事了。公众们振振有辞地反问：“如果你真是无辜的，为什么要百般为自己狡辩呢？”

如此火上加油，这位候选人的情绪变得更坏，他气急败坏、声嘶力竭地在各种场合为自己辩解，以此谴责谣言的传播者。然而，这却更使人们对谣言信以为真。最悲哀的是，连他的太太也开始转而相信谣言了，夫妻之间的亲密关系消失殆尽。

最后他在选举中败北，从此一蹶不振。

这位候选人虽然智商很高，但明显的是他缺乏高的情商，他不懂得适用情商表达和调控自己的劣质情绪。

一个人在生活中经常会遇到种种不如意，有的人会因此大动肝火，结果把事情搞得越来越糟。而有的人则能很好地控制住自己的情绪，泰然自若地面对各种刁难，在生活中立于不败之地。

为了更好地适应社会，取得成功，有必要调控自己的情绪，理智客观地处理所有问题。一个高情绪智商的人，应该是一个能够成熟地调控自己情绪和情感的人，从而他也就具备了调节别人情绪的能力。

情商是一种能力，是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，一种接近并产生感情，以促进思维的能力，一种调节情绪，以帮助情绪和智力发展的能力。

情商具有评价与表达功能。

情绪智力首先表现为对自己和他人情绪的识别、评价和表达。也就是对自己的情绪能及时地识别，知道自己情绪产生的原因，还能通过言语和非言语（如面部表情或手势）的手段，将自己的情绪准确地表达出来。

人们不仅能够觉察自己的情绪，而且能觉察他人的情绪，理解他人的态度，对他人的情绪作出准确的识别和评价。

这种能力对人类的生存和发展至关重要，它使人们之间能相互理解，使人与人之间能和谐相处，有助于建立良好的人际关系。

在对他人情绪的识别评价和表达这种情绪智力中，移情起着主要作用。所谓移情，就是了解他人的情绪，并能在内心亲自体验到这些情绪的能力。

情商具有调节功能。

人们在准确识别自我情绪的基础上，能够通过认知和行为策略，有效地调整自己的情绪，使自己摆脱焦虑、忧郁、烦躁等不良情绪。

如有人在跳舞时能体验到快乐的心境，找朋友谈心可以产生积极的情绪。当人们情绪不佳时，就可以采取这些方式回避消极的心境，使自己维持积极的情绪状态。

同时，人们也能在觉察和理解别人情绪的基础上，通过一些认知活动或行为策略，有效地调节和改变其他人的情绪反应，这种能力也是情感智商的体现。

情商还具有解决问题的能力。

研究表明，情商在人们解决问题的过程中，能影响认知的效果。情绪的波动可以帮助人们思

考未来，考虑各种可能的结果，帮助人们打破定势，或受到某种原型的启发，可以使人们创造性地解决问题。

茫然的情绪能打断正在发生的认知活动，但人们可以利用这种情绪，审视和调整内部或外部的要求，重新分配相应的注意力，把注意力集中于最重要的部分，更有利于抓住问题的关键而解决问题。

另外，情绪是一个基本的动机系统，它具有动力的作用，能激发动机来解决复杂的智力活动。充分发挥情绪在解决问题中的积极作用，也是一种情绪智力，在这方面每个人的情商各有不同。

要把这些不同的能力有机地结合在一起，可不是那么容易，情商能有效地发挥这种能力。所以有人说，情商是一种表达和调节情感的艺术。

情商决定命运

情商的高低，可以决定一个人的其他能力（包括智力）能否发挥到极致，从而决定他的人生有多大的成就。

有这样一个笑话，问：一个笨蛋 15 年后变成什么？

答曰：老板。

从某种意义上说，这个答案再正确不过了。即使是笨蛋，如果情商比别人高明，职业上的表现也必然胜出一筹，他的命运自然会大为改观。

许多证据显示，情商较高的人在人生各个领域都占尽优势，无论是谈恋爱、人际关系，还是在主宰个人命运等方面，其成功的机会都比较大。

此外，情商高的人生活更有效率，更易获得满足，更能运用自己的智能获取丰硕的成果。反之，不能驾驭自己情感的人，内心激烈的冲突，削弱了他们本应集中于工作的实际能力和思考能力。

也就是说，情商的高低可决定一个人其他能力（包括智力）能否发挥到极致，从而决定他有多大的成就。

多年以来，人们一直以为高智商等于高成就，其实，人一生的成就至多只有 20%归之于智商，80%则受情商因素的影响。

所谓 20%与 80%并不是一个绝对的比例，它只是表明，情感智商在人生成就中起着至关重要

的作用。尽管智商的作用不可缺少，但过去把它的作用估量得太高了。

为此，心理学家霍华·嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”

现代研究已经证实，情商在人生的成功中起着决定性因素，只有与情感智商联袂登台，智商才能得到淋漓尽致的发挥。在许多领域卓有成就的人当中，有相当一部分人，在学校里被认为智商并不太高，但他们充分地发挥了他们的情商，最后获得了成功。

达尔文在他的日记中说：“教师、家长都认为我是平庸无奇的儿童，智力也比一般人低下。”但他成为了伟大的科学家。

爱因斯坦在 1955 年的一封信中写道：“我的弱点是智力不行，特别苦于记单词和课文。”但他成为了世界级的科学大师。

洪堡上学时的成绩也不好，一次演讲中他提到：“我曾经相信，我的家庭教师再怎样让我努力学习，我也达不到一般人的智力水平。”可是，20 多年后他却成为杰出的植物学家、地理学家和政治家。

凯文·米勒小时候学习成绩很差，高中毕业时靠着体育方面的才能，才勉强进入芝加哥大学学习。许多年后，在他公开的日记中有这样的记述：“老师和父亲都认为我是一个笨拙的儿童，我自己也认为其他孩子在智力方面比我强。”可是，这位凯文·米勒经过多年的努力，却成为美国著名的洛兹企业集团的总裁。

戈尔曼用了两年时间，对全球近 500 家企业、政府机构和非牟利组织进行分析，除了发现成功者往往具备极高的工作能力以外，卓越的表现亦与情绪智能有着密切的关系。

在一个以 15 家全球企业，如 IBM、百事可乐及富豪汽车等数百名高层主管为对象的研究中发现，平凡领导人和顶尖领导人的差异，主要是来自情绪智能的差异。

卓越的领导者在一系列的情绪智能，如影响力、团队领导、政治意识、自信和成就动机上，均有较优越的表现。

情商对领导人特别重要，是因为领导的精髓在于使他人更有效地做好工作。一个领导人的卓越之处，在很大程度上表现于他的情商。

所以说，情商是一个人命运中的决定性因素，成功者和卓越者并不是那些满腹经纶却不通世故的人，而是那些能调动自己情绪的高情商者。

第二章 了解自我

善于了解自己情绪的人，大多善于将自己的情绪调整到一个最佳位置，调谐或顺应他人的情绪基调，轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道。这样，在交往和沟通中将一帆风顺。

认识并把握住自己的情绪，便能指导自己的人生，从而主宰自己的人生。

武士与禅师论道

人在陷入某种情绪中往往并不自知，总是在事情发生过后才会发现。

好斗的武士向一个老禅师询问天堂与地狱的涵义。

老禅师说：“你性格乖戾，行为粗鄙，我没有时间跟你这种人论道。”武士恼羞成怒，拔剑大吼：“你竟敢对我这般无礼，看我一剑杀死你。”

禅师缓缓道：“这就是地狱。”

武士恍然大悟，心平气和纳剑入鞘，伏地鞠躬，感谢禅师的指点。

禅师又言：“这就是天堂。”

武士的顿悟说明，人在陷入某种情绪时往往并不自知，总是在事情发生过后，经过有意识地反省才会发现。

古希腊戴尔菲城的一座神庙里，镌刻着苏格拉底的一句名言：认识你自己。它是这座神庙里惟一的碑铭，它要求人们在情绪产生的时候，即能觉知它的存在，进而有目的地调控它。

一般来说，人们往往可以影响和改变他们所了解的东西，当你想要积极改变自己的时候，你首先必须有自知之明。

情绪也是这样。谁了解自己的情绪，谁就能充分合理地利用它们，谁就能操控、驾驭它们。谁要是不了解自己的情绪，就只能无助地听任它们的摆布，成为情绪的奴隶。

当你开始观察和注意自己内心的情绪体验时，一个有积极作用的改变正悄然发生，那就是情商的作用！

高情商者往往能有效地察觉出自己的情绪状态，理解情绪所传达的意义，找出某种情绪和心境产生的原因，并对自我情绪作出必要恰当的调节，始终保持良好的情绪状态。

低情商者则因不能及时地认识到自我情绪产生的原因，自然无法有效地进行控制和调节，致

使消极情绪如雾一样弥漫心境，久久不退。

神秘的第六感

像兔子嗅到从狐狸身上飘过的气息就立刻屏气敛神，像史前哺乳类一见到攫食的恐龙便四散逃匿，一种内在的警觉控制了我，迫使我停车，多加小心，警惕步步逼近的危险。

这座桥在我孩提时候就有了。

一天下午，老师带着我们在桥上玩，我现在仍然记得，那天我和杰米因为争论桥的年龄而被老师表扬好学。

现在，我每天都要从这座桥上至少走两次，当然，是驾车经过。

秋日的午后，我回家取一样东西，在离桥还有 600 米的时候，感觉桥似乎抖了一下。一种奇怪的感觉攫住了我，就在此时，我觉得自己很恶心，好像要呕吐。

我于是就把车停在了路边，摇开了车窗，呼吸新鲜空气。突然，桥发出了巨大的声音，它断了！接下来的事我无法描绘出来，肯定是人类不多见的灾难场面之一。

恐惧衍生的谨慎救了我一命。像兔子嗅到从狐狸身上飘过的气息就立刻屏气敛神，像史前哺乳类一见到攫食的恐龙便四散逃匿，一种内在的警觉控制了我，迫使我停车，多加小心，警惕步步逼近的危险。

以上是美国《纽约时报》专栏作家戈尔曼在一本书上描述的文字，这也就是他说的第六感。

第六感觉是在人类进化中沉淀下来的一种直觉，它综合了人类进化过程中不同场景下不同的情绪特征。一旦场景有异，人的第六感马上作出反应，即刻会产生同类的情绪反应，或焦躁，或恐惧，或愤怒，或快乐，从而迫使人作出适当的反应和行动。

戈尔曼认为，几乎所有的情绪都是进化配置好的程序，是驱动人们应付环境、即刻行动的反应冲动。

情绪一词的拉丁语词根为“行动”（*motere*），加上前缀“e”，表示“离开”，意味着采取行动逃离危险的内在动力。观察动物或儿童，可以很明显地看到情绪引发行动。

人类情绪反应的每一种都有其独特功能，各有其不同的生物特征。以下就是戈尔曼列举的，促使有机体作出不同反应的情绪生理机制：

◇人在愤怒时，血液涌向手部，便于抓住武器，击打敌人。此时心率加快，肾上腺素类激素

分泌猛增，注入血液，产生强大的能量，应付激烈的行动。

◇人在恐惧时，血液流向大骨骼肌，如流向大腿，以便于奔跑；脸部则因缺血而变得惨白，同时会有血液流失的“冰冷”感觉。

可能有一瞬间，躯体僵化，也许是争取时间来衡量藏匿是否为上策。大脑的情绪回路中枢激发大量激素，使躯体处于全面警戒状态，一触即发，密切注视逼近的威胁，随时采取最佳的反应行动。

◇人在快乐时，大脑中枢抑制消极情绪的部位激活，产生忧虑情绪的部位则沉寂，准备行动的能量增加。不过，除这种静止状态外，并无其他特殊的生理变化，这将有利于机体从消极情绪的生理激发状态迅速恢复。

这一机制不仅可使机体以逸待劳，而且还有养精蓄锐之意，可随时迎接一切挑战。

◇爱、温柔、性满足则激活副交感神经系统，在生理反应上，刚好与恐惧和愤怒引发的“战斗或逃跑”反应相反。副交感神经系统主要是“放松反应”，使机体处于一种平静和满足的状态，乐于合作、配合。

◇人在惊讶时，眉毛上扬，扩大了视觉搜索范围，视网膜上接收到更多的刺激，可获取意外事件的更多信息，有助于更准确地判断事件性质及策划最佳行动方案。

◇人在厌恶时，上唇扭向一边，鼻子微皱。这种表情几乎全世界都一样，它明白无误地显示：某种气味令人恶心。达尔文认为这是为了关闭鼻孔，阻止吸入讨厌的气味，或欲张嘴呕出有毒食物。

◇悲哀的主要功能是帮助调适严重的失落感，诸如最亲近的人逝去或重大失败等。悲哀减退了生命的活力与热情，对消遣娱乐已全无兴致，继续下去几成抑郁，机体的新陈代谢也因之减慢。

但这种回撤提供了一个反省的机会：悲悼所失，同时细嚼生命希望之所在，重聚能量，重整旗鼓，从头再来。

悲哀可使能量暂时衰退，就早期人类而言，可把他们留在家里，因为此时他们较脆弱，易遭受伤害。其实这是一种安全保护机制。

所以，当你身处某个场合，霎那间有以上所列举的特别感受时，一定不要轻易否定它，它或许就是你心情最精确的表现。

很多时候，人们在尚未知觉有某事发生之前，已出现该种感受的生理反应。举例来说，当怕蛇的人看到蛇的图片时，皮肤的感受器可观察到汗水冒出，这是焦虑的征兆，但这个人并不一定感觉害怕。

甚至在图片只是快速闪过时，他甚至没有明确意识到看见什么，当然也不可能开始感到焦虑，

但仍然还是会有冒汗的现象。

当这种潜意识期的情绪刺激持续增强时，最后终将凸显于意识层。可以说人们都有意识和无意识两层情绪，情绪到达意识层的那一刻，表示在前额叶皮质留下了记录。

在意识层之下，某些激昂沸腾的情绪会严重影响人们的反应，虽然他对此可能茫然不觉。

比如说，你早上出门时摔了一跤，到单位时好几个小时都因此烦躁不安，疑神疑鬼，乱发脾气。但你对这种无意识层的情绪波动一无所察，别人提醒时你还颇为惊讶。

一旦这种反应上升到意识层，便会对发生的事重新评估，决定是否抛开早上带来的不愉快，换上轻松的心情。

从这种意义来看，人们刚好可以从情绪的自我意识基础上，建立起一项情商的能力，即走出恶劣情绪的能力。

一个旁观的自我

高情商者是自我觉知型的人，他们了解自己的情绪，对自己情绪状态能进行认知、体察和监控。他们具备自我意识，能在情绪纷扰中保持中立自省的能力。

一个小男孩，见了一棵自认为不同凡响的大树就围着转，这边看看，那边瞧瞧，父母以为他在玩耍，却听他嘴里嘀咕着：

“像天鹅！”

“像扇子！”

“哦，又变了，像鹿角！”

后来，这孩子成了出色的盆景园艺师。

潜在自我总会以某种方式呈现出来。发现了潜在自我，也就发现了自己内在情绪的变化。

认识并把握了自己的情绪，便能指导自己的人生，从而主宰自己的人生。然而，体察自我需要莫大的勇气。

在生活中，有的人乐观向上，有的人却悲观绝望，究其原因，是他们观察和处理自己情绪的方式不同。

根据这种不同的方式，心理学家迈耶将其分成几种类型：

◇自我觉知型：一旦情绪出现，自己便能觉察，这种人情绪复杂丰富，心理健康，人生观积极向上。情绪低落时决不辗转反侧，缠绵其中。自我觉知型能有效地管理自己的情绪。

◇难以自拔型：这种人卷入情绪的低潮中无力自拔，听凭情绪的主宰。情绪多变，反复无常，而又不自知，常常处于情绪失控状态，精神极易崩溃。

◇逆来顺受型：很了解自己的感受，接受认可自己的情绪，并不打算去改变。这类人也被称为认可型。

认可型又分为两种。一种是乐天知命型：整天开开心心，自然不愿也没必要去改变；另一种是悲观绝望型：虽然认识到自己处于不良的情绪状态中，但采取不抵抗主义，抑郁症患者就属于这种类型，他们束手待毙于自己的绝望痛苦中。

高情商者是自我觉知型的人，他们了解自己的情绪，对自己情绪状态能进行认知、体察和监控。他们具备自我意识，注意力不因外界或自身情绪的干扰而迷失、夸大，或产生过度反应，能在情绪纷扰中保持中立自省的能力。

能认知自己心绪不佳的人多半有意摆脱，但不一定会克制冲动。

譬如说，和别人发生了冲突，你心里十分恼火。你一再克制自己，你想揍他的过激行动，受到自己的劝阻，却不能浇灭你心中的怒火，你可能仍专注于引发愤怒的根源。

如果自觉地抒发强烈的负面情绪会有效果，如果你能清楚地知道“我现在的感受是愤怒”，便拥有较大的转变空间，可以选择发泄，也可以决定退一步。对于情商高的人来说，后者是他们明智的选择。

著名作家威廉·史泰隆在自述严重抑郁的心境时，也有十分生动的描述：“我感觉似乎有另一个自我与我相随——一个幽魂的旁观者，心智清明如常，无动于衷，带着一丝好奇，旁观我的痛苦挣扎。”

有些人在自我体察时，的确对激昂或困扰的情绪了然于胸，从自身的体验向旁迈开一步，仿佛另一个自我在半空中冷静旁观。

“我在愤怒面前不能自己了！”有人这样描述自己当时的情绪。

在这种场景中有两个我，一个身临其境怒火中烧的我，一个旁观的我。“旁观的自我”以局外人的身份来观察自己，来评判自己的情绪。这个时候他与自己之间存在某种程度的距离，是以一种鸟瞰的方式来打量自己。

与“身处其中的我”保持一定的距离，能够更清楚地了解那个潜在的我，了解自己真实的情绪。

一般来说，高情商者都是通过两种途径了解自己。

一是通过别人对自己的评价来认识自己。他人评价比自己的主观认识具有更大的客观性，如果自我评价与周围人的评价相差不大，表明自我认识能力较好，反之，则表明在自我认知上有偏差，需要调整。

然而，对待别人的评价，也要有认知上的完整性，不可只以自己的心理需要，注意某一方面的评价。应全面听取，综合分析，恰如其分地对自己做出评价和调节。

二是通过生活阅历了解自己。大多数人通过别人的看法来观察自己，为获得别人的良好评价而苦心迎合。

但是，仅凭别人的一面之辞，把对自己的认识建立在别人身上，就会面临严重束缚自己的危险。人生的棋局该由自己来摆，不要从别人身上找寻自己，应该经常自省并塑造自我。

成功和挫折最能反映个人的性格情绪，因此，还可以通过自己成功或失败的经验教训，来发现自己的情绪特点，在自我反省中重新认识自我，把握自己的情绪走向。

内省，认识自我的魔镜

认识了自己，你就是一座金矿，你就能够在人生中展现出应有的丰采。认识了自我，你就成功了一半。

自省是自我动机与行为的审视与反思，用以清理和克服自身缺陷，以达到心理上的健康完善。它是自我净化心灵的一种手段，情商高的人最善于通过自省来了解自我。

自省是现实的，是积极有为的心理，是人格上的自我认知、调节和完善。自省同自满、自傲、自负相对立，也根本不同于自悔、自卑这种消极病态的心理。

从心理上看，自省所寻求的是健康积极的情感、坚强的意志和成熟的个性。它要求消除自卑、自满、自私和自弃，消除愤怒等消极情绪，增强自尊、自信、自主和自强，培养良好的心理品质。

自省者审视自我，使个性心理健康完善，摆脱低级情趣，克服病态畸形，净化心灵。自省有助于强者伦理人格的完善，和良好心理品质的培养，同时也成为强者的特征之一。

强者在自省中认识自我，在自省中超越自我。自省是促使强者塑造良好心理品质的内在动力。

自我省察对每一个人来说都是严峻的。要做到真正认识自己，客观而中肯地评价自己，常常比正确地认识和评价别人要更困难得多。能够自省自察的人，是有大智大勇的人。

哲学家亚里士多德认为，对自己的了解不仅仅是最困难的事情，而且也是最残酷的事情。

心平气静地对他人、对外界事物进行客观的分析评判，这不难做到。但这把手术刀伸向自己的时候，就未必让人心平气静、不偏不倚了。

然而，自我省察是自我超越的根本前提。要超越现实水平上的自我，必须首先坦白诚实地面对自己，对自身的优缺点有个正确的认识。

在人生道路上，成功者无不经历过几番蜕变。蜕变的过程，也就是自我意识提高、自我觉醒和自我完善的过程。

人的成长就是不断地蜕变，不断地进行自我认识和自我改造。对自己认识得越准确越深刻，人取得成功的可能性越大。

在每个人的精神世界里，都存在着矛盾的两面：善与恶，好与坏，创造性和破坏欲。你将成长为怎样的人，外因当然起作用，但你对自己不断地反思，不断地在灵魂世界里进行自我扬弃，内省所起的作用是不能低估的。

任何只停留在外表的修饰美化，如改变口才、风度、衣着等，都无法使人真正得到成长。要彻底改变旧我，要成长为一个真正的人，必须有一颗坚强的心，来支撑着你去经历更高层次的蜕变。

一个真正成熟的人，应该在充分认识客观世界的同时，充分看透自己。

常会遇到这样一些人，他们身上有些缺点那么令人讨厌：他们或爱挑剔、喜争执，或小心眼、好忌妒，或懦弱猥琐，或浮躁粗暴……这些缺点不但影响着他的事业，而且还使他受人欢迎，无法与人建立良好的人际关系。

许多年过去了，这些人的缺点仍丝毫未改。细究一下，他们人心地并不坏，他们的缺点未必都与道德品质有关，只是他们缺乏自省意识，对自身的缺点太麻木了。

本来，别人的疏远，事业的失利，都可作为对自身缺点的一种提醒。但都被他们粗心地忽略了，因而也就妨碍了自身的成长。

用诚实坦白的目光审视自己，通常是很痛苦的，因此，也是难能可贵的。人有时会在脑子里闪现一些不光彩的想法，但这并不要紧，人不可能各方面都很完美、毫无缺点，最要紧的是能自我省察。

凡属对自身的审视都需要有大勇气，因为在触及到自己某些弱点、某些卑微意识时，往往会令人非常难堪、痛苦。不论是对自己、对自己的偏爱物、对自己的民族传统、对自己的历史，都是这样。

但是，无论是痛苦还是难堪，你都必须去正视它。不要害怕对自己进行深入思考，不要害

怕发掘自己内心不那么光明，甚至很阴暗的一面。

勇士称号不仅属于手执长矛、面对困难所向无敌的人，而且属于敢于用锋利的解剖刀解剖自己、改造自己，使自己得到升华和超越的人。

当然，自我省察不仅仅是对自己的缺点勇于正视，它还包括对自己的优点和潜能的重新发现。

每个人都有巨大的潜能，每个人都有自己独特的个性和长处，每个人都可以通过自省发挥自己的优点，通过不懈的努力去争取成功。

认识自我，是每个人自信的基础与依据。即使你处境不利，遇事不顺，但只要你的潜能和独特个性依然存在，你就可以坚信：我能行，我能成功。

一个人在自己的生活经历中，在自己所处的社会境遇中，能否真正认识自我、肯定自我，如何塑造自我形象，如何把握自我发展，如何抉择积极或消极的自我意识，将在很大程度上影响或决定着一个人的前程与命运。

换句话说，你可能渺小而平庸，也可能美好而杰出，这在很大程度上取决于你是否能够反省，充分地认识自己。

认识自我，你就是一座金矿，你就一定能够在自己的人生中展现出应有的风采。

知己知彼易沟通

善于了解自己情绪的人，大多善于调谐或顺应他人的情感基调，轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道。这样，在交往和沟通中将一帆风顺。

高情商者是自省能力强的人，是善于聆听自己内在声音的人，他们最容易将自己的情绪调节到一个最佳位置，并能用流利的语言表达其情感，当他与人交往时，也更能与人沟通。

良好的沟通建立在情商之上，情商高的人，能敏锐地监控自我的情绪表达，随机应变他人的反应，不断调整自己的社会表演，他们类似高明的演员。

知己知彼，百战不殆，良好的沟通必须从了解自我开始。了解自己的感觉和情绪，才能把自己的位置摆正，在沟通过程中才能扬长避短。

了解你自己的情绪变化情况——也就是说，在沟通中，什么是触动你某种情感的诱因，尤其是最强烈的感觉被触动时，是什么让你感觉受到了激发。

只要你能清楚地了解这些诱因，就能对沟通中发生的各种情况，进行妥当的处理。当你知道

是什么使你处于良好的状态时，就能帮助你进入与人的沟通中，在进行交谈时就感觉自己受到了激励。

了解自己的情绪，意味着能够更好地了解他人的情绪。

这就是说，人应该学会换位思考，工作中因为某件事发生了冲突，设想如果自己处于那个位置，你会是什么样的感觉，先了解自己的感受，才能更好地了解别人的感受。先做好自己的主人，才能做好别人的主人。

如果你能做得很好，你就会赢得他人的信赖，以及他们全身心的投入。

善于了解自己情绪的人，大多善于调谐或顺应他人的情感基调，甚至轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道。这样，在交往和沟通中将一帆风顺。

强有力的领袖人物，富于感染力的艺术家，他们都有这一特征，能以这样的方式调动成千上万人与自己同醉同痴。

如果你是一位管理者，了解自己的情绪，你可以对照自己，更容易了解是什么使属下能够持续坚持下去，能够感到高兴。

如果你是销售部门人员，可以用自己的这种能力去寻找顾客，并且当他们对你的产品感兴趣时，确认他们的需要。

人的感情往往使人看问题不能客观，带有情绪，而一带有情绪，就会使你忽略了对方的想法，导致沟通的失败。

要能了解和控制自己的情绪，即使对方有些蛮不讲理，也不可大动干戈，气恼不止。而应冷静应付，必要时以不变应万变。

缺乏了解自己情绪的人，肯定是个非常不成功的人，是个情商低能儿。尽管他拥有很高的智力，尽管他以较高的效率做着自己的工作，但是他不参照自己的情绪反应，了解他人会有何种感觉。

他会对其他人的工作十分挑剔，不是鼓励或帮助他们，不去关心他们，甚至用冷酷的态度来教训他们，而不是尝试去沟通。因此，他人可能把他看做是一个冷酷无情的人，并尽力回避他，他们可能以各种负面的方式来描述他，例如，自私、冷漠、不关心人等等。

然而事实的真相却是，这些描述可能没有一个是准确的，这个人只是缺乏情绪智商而已。

当你可以清楚地确认你自己的感觉时，要了解其他人的感觉就更加容易。研究表明，用开放的态度来处理信息会更准确。

就感情方面来说，你越能设身处地为别人着想，就越能了解别人的看法，团队整体的沟通效果也会越好。当团队成员能够彼此适应、彼此协调时，就能够发挥出团队的协同增效作用。

以前的总裁们很少会面带微笑，事实上，有时可以用一个人的笑容多寡，来判别他的身份地位。在阶级组织中的地位越高，面带微笑的表情就越少。

而今天，那些拥有高情绪智商的总裁则不同，他会展现出和蔼可亲的形象。他更像是一个优秀的沟通者，一个热诚、关心他人的人，同时也很受大家的欢迎，具有领导者的魅力。

一个拥有高情绪智商的人，知道如何与他人和睦共处，有信心和毅力，能很轻松地适应不同的个人风格。除此之外，他十分具有适应性，当情况发生变化时，他会及时作出调整。

在大多数情况下，高情商者在开口说话之前，先了解自己，后倾听。当需要的时候，他会很有说服力，给人一种值得信任的感觉，并知道应该如何去做。

除了能够清楚地了解其他人的感觉，并表达出一种有支持力的个性之外，拥有高情绪智商的人还有其他两种能力：在两个敌对的派系之间能进行有效的周旋，以及能将不同的个体进行有效地组织，以提高团队的效率。

他们就像成功的政治家一样，能够使自己周围的人，不论是个人还是集体，都能感受到自己受到了重视和支持，从而散发出热情和赞许。

自我心像助你认识自己

如果你的自我心像是一个低能者，你就会在自己的内心深处的那块屏幕上，经常看到一个无所作为、不受人重视的平庸小人物。

自我心像是在自我认识或自我意识的基础上形成的，自我心像就是自我认识或自我意识的一部分。

自我心像是根据自己过去成功或失败的经验、他人对自己的反应和评价而不知不觉形成的。

童年经验对自我心像的形成有重要影响。自我心像侧重于对自身价值、自身能力、自己在社会上的地位进行估计和评价。

自我心像虽然是不自觉形成的，但这种心像一旦形成，人们就依据它去判断自己，并指导自己的行动，而很少怀疑它的可靠性。

如果你的自我心像是一个低能者，你就会在自己的内心深处的那块屏幕上，经常看到一个无所作为、不受人重视的平庸小人物。

而且，遇到困难时你会对自己说没有能力，在生活 and 工作中，你就会感到自卑、沮丧、无力。

如果你的自我心像是一个多才多艺者，你就会在自己内心深处的屏幕上，经常看到一个办事利索、受人尊重、进取向上的自我。

这样，在任何情况下，你都会对自己说：我能干好。在工作中，你就会有自尊、愉快、好胜等良好的心态，从而在工作中取得成绩。

自我心像确立的原则是：在真实自我的基础上，最好稍微高一些。高一些的自我心像会使你信心更强，制订的目标更大，把你的潜力更多地挖掘出来。偏低，尤其是明显偏低，是确立自我心像的大忌。它会损伤你的自信心，可能使你连现有的能力也发挥不出来，更不要说挖掘潜力了。

当你第一次获得成功时，良好的自我心像就开始形成了。

对于许多人来说，有无良好的自我心像，有无自信心，首先取决于父辈是否有良好的自我心像。没有良好自我心像的父母，很难培养出自信的孩子。

最需要调整的就是自卑的自我心像，当你总觉得自己一无是处，事事不如别人时，就应当主动修改自我心像了。

这时候，应当牢固地树立起这样的信念：我是造物主的独特创造，在这个世界上，没有跟我完全相同的第二个人。天生我才必有用，我的存在一定会有价值，我也一定能够找到自己存在的价值，因为我是独一无二的！

过于高大的自我心像也应进行适当调整。对自己估价过高，不仅不利于客观地设计进取目标，还会破坏人际关系，使人际环境恶化，给自己走向成功的道路设置许多障碍。

威廉·詹姆斯通过研究提出了一个公式，即：自足感=成就÷抱负。这个公式显示了一个人的自我感觉满足与否，与个人的实际成就成正比，与抱负水平成反比。

如果一个人所取得的成就与其抱负水平相当，那么他将对自我感到满意，进而产生积极的自信感、成就感等。

如果成就小而抱负大，那么此人将感到不满足，他可能更加努力地取得成就，也可能放弃努力，从而降低或抛弃抱负。

要达到对自我肯定性的评价，或提高自信心，不外乎是提高成绩或降低抱负水平。这个公式可以成为调节自我心像的一个参考。

只有自信心与成就、抱负处于一种动态的平衡状态，或一定程度的不平衡，即自信心略强、抱负略大，才有利于成就的取得和自我能力的提高。

坚定的信心与过于高大的自我心像，有时很难区分。独特的见解、超凡脱俗的创造、别出心裁的设计、反潮流的行为，这些往往都是高级才智的表现。

但是，它在多数情况下，在很长一段时间内，很难为多数人所接受，甚至所有的人都不理解。这时，坚持己见是自信心的表现，是有巨大创造才能的人才所具备的一种心理品质。

可是，当对自己的能力和贡献大小的评价，与多数人发生了分歧时，就应当考虑，是不是自己用高倍放大镜放大了自我心像。这时应当尽量拉短真实的自我与自我心像之间的距离了。

自我心像良好，自然会有自信心。在一定意义上说，良好的自我心像只不过是自信心的另一种表达方式。

有自信心的人通常的表现是，认为自己有智慧、有能力，至少不比别人差；有独立感、安全感、价值感、成就感和较高的自我接受度。同时，有良好的判断力、坚持己见，具有良好的合作精神和适应性。

自我心像如何，是能否取得成功的首要基础。你觉得自己是个聪明的人，你就不会在难题面前轻易罢休。你觉得自己将一事无成，你就不会再向更高的目标努力。因为良好的自我心像表现出来就是自信心。

自信心是建立在自我心像基础上的，也就是说，自信心以对自己基本客观的估价为基石。

自信心是一种矢量，它的方向始终指向遥远的终点，指向困难，指向难于完成的事业。

而盲目自大不仅对自己和别人都缺乏客观的估价，而且它立足于已有的东西，坐井观天，止步不前；它不指向未来，只着眼于眼前；它不指向困难，只局限于小范围的排名次。

然而，优和劣之间的距离有时只有一步之遥。

当自信心帮你建功立业之后，你躺在功劳簿上睡大觉了，而且自以为自己的功业前无古人，后无来者，这时，曾帮你建功立业的自信心就转化为盲目自大了，而且，这种盲目自大将带来固执和僵化。

所以，自我心像能有助于认识自己。

第三章 管理自我

人的情绪表现受到众多因素的影响，遇到不好的事情发生时，人们或低落消沉，或火冒三丈，或愤愤不平，或心烦气躁，种种劣质情绪都会给人带来负面影响。

所以，必须运用各种情绪管理技巧，灵活地调控自己的情绪，舒解矛盾，保证情绪的稳定和行为的积极。

枪声在惊恐后响起

恐惧本是人类进化过程中遗留下来的原始情绪，驱使我们远离危险、保护家人。然而，恐惧使父亲甚至没来得及听出女儿的声音，没来得及看清枪口对准的是谁，便开枪了。

杰西卡是加州一所大学的学生，暑假时他来到姑妈家度假，正好在开学前几天他过生日，这让他很兴奋。

姑妈的女儿，他 16 岁的表妹琳娜，决定在杰西卡生日那天，给他来点意外的惊喜。

生日那天晚上，杰西卡和姑妈一家在电影院看完电影，准备到公园散散步，琳娜有事先回了家。

等到他们三人都到家的时候，却发现屋子里一片漆黑，姑父叫了好几声琳娜都没有回答。

大家一时都很紧张，姑父迅速掏出了手枪，门却是虚掩着的。就在推开门的时刻，响起了生日歌和琳娜划火柴准备点蜡烛的声音。

然而，枪声同时响起。

子弹准确地击中了琳娜的胸口！之后，琳娜在被送往医院的途中停止了呼吸。

事件发生后，琳娜的父亲痛心疾首，一家人也都陷入了极度的痛苦之中……

这之前，当地发生了多起入室强奸案，媒体进行了大量报道，并提醒人们注意防范。琳娜的父亲一到家门口，眼前便产生了类似场景的幻觉，恐惧和紧张促使他本能地掏出手枪，悲剧就这样发生了。

恐惧本是人类进化过程中遗留下来的原始情绪，驱使人们远离危险、保护家人。正是这一恐惧本能驱使父亲拿起枪，搜寻他所以为的入侵者。

然而，恐惧使父亲甚至没来得及听出女儿的声音，没来得及看清枪口对准的是谁，便开枪了。

进化论生物学家认为，像恐惧这类自主性的反应，早已烙刻在人类的神经系统上，因为在漫长而又危险的人类史前时期，这关系着人类的生死存亡。

尽管在进化的漫长历程中，情绪英明地指引着人类前进，但进化的缓慢步伐，仍追赶不上现代文明的日新月异。

人类在早期曾颁布过许多法则和法令，如《汉谟拉比法典》、《摩西十戒》、《阿索咯大帝敕令》等，这些都可看作是约束、驾驭或驯化情绪的企图与努力。

这是因为，社会在原始的毫无节制状态下，只有制订戒律，才能降低恣肆汹涌的情绪浪潮。

无视社会规范，激情一再冲垮理性，这是人类本性使然。为人类所独有的情绪神经回路，是人类自进化以来的最佳生物学设计，百万年以来，进化过程缓慢而精细地建构着人们的情绪。

最近一万年来，人类文明有了飞跃发展，人口也从 500 万爆炸性地增加到 50 多亿，但这一切都没有在人情绪的生理模板上留下任何印痕。

人们对每天遭遇事物的评估及其反应，不仅仅取决于我们的理性判断与个体经验，还来自于悠远祖先的回声。这难免有时会导致类似琳娜悲剧的发生。

当代人类在遭遇现代的困境时，常常诉之于原始情绪。这种困惑正是本书要探讨的核心主题，也是人们重视情商，并利用它来管理自我的意义所在。

对冲突的有效管理

冲突是由劣质情绪引起的，在人的内心它会留下难以磨灭的印记，表现在外部，它甚至就是人际交往的障碍。

如何面对激烈的情绪冲突

凯莉在一家高技术设备公司工作，她是该公司的高级经理。

在与一家大型企业交易时，公司的供货订单上出现了严重的错误，为此公司将蒙受几百万美元损失。

凯莉从一开始就介入了这一订单合同，她被通知去参加由主管主持召开的经理级别会议，会议的目的是找到如何保住合同的方法。

会议一开始，管理主管就对经理们发出了严厉的指责，每一位经理都因各自的责任而受到粗暴严厉的责问。

主管不但不允许他们做出任何辩解，而且讽刺的口吻越来越强烈。这似乎在告诉在场者，他举行会议的目的，就是为了将所有的人羞辱一番。

有两位高级经理对这种羞辱很不满，并提出异议，但主管立刻声嘶力竭，咆哮不已，于是，所有的人都畏缩和静默了。

关键时刻，凯莉举起了手，所有的眼睛都转向她。

主管迟疑了一下，同意她发言。

凯莉首先提醒主管开会的目的，并询问他，是否可以开始讨论这一合同的补救方法。

主管凶狠地盯着凯莉，反复盘问她在这一事件中应承担的责任。

凯莉对视主管紧逼的目光，平静地回答了他提出的所有问题，没有流露出丝毫胆怯和迟疑。

她承认已经出现的错误，但是坚定地说，公司现在最需要做的事情，是讨论如何保住这张订单。

凯莉提出，她非常想了解主管对这一问题的意见，她冷静地重复这一观点，直到主管逐渐开始平静下来，会议终于转回到对实际问题的讨论上来。

几个月以后，凯莉在这位主管的推荐下得到晋升。

当时，整个会议笼罩在畏惧和愤怒的气氛中，凯莉拒绝让自己陷进去。她挺身而出，因为她冷静，并且对目前的合同状况极为关注。

凯莉的成功就在于，她能够把主管的愤怒与自己的工作能力问题区分开来，从而使她能够冷静清晰，表达出采取积极行动所需要的观点，而不是消极对抗、揭丑和反诘。

也就是说，她在情绪冲突面前做出了良好的判断，而且对自己不必做的事情，做出了恰如其分的情绪回应。

运用想像力管理畏惧情绪

积极情绪与人们的价值取向相联系，而消极情绪通常与畏惧和愤怒相联系。当积极情绪遍及心灵时，消极情绪就几乎没有立足之地。

但是，消极情绪也有有益的一面，例如，畏惧可以保护我们，使我们免受危险的伤害，特别是在从事某些高危险的事情时，例如捕捉一条剧毒的蛇。而愤怒经过疏导，能够转变成积极的行动，比如与不公平现象作斗争。

但是，在大多数情况下，畏惧和愤怒都是一种破坏性力量，是引发冲突的诱因。

畏惧会阻碍人们采取行动。如果畏惧是现实的，那么人们就必须改变他们的计划，使畏惧感消失。

可悲的是，畏惧经常建立在想像的基础上。人们在自己的头脑里构建出一幅大灾难的可怕图景，而它赖以产生的基础仅仅是可能发生的事情——对某个信息产生的悲观判断，而且经过

大脑的不断加工，人们还会不断为它加上一些更可怕的后果。

50 年前，美国的研究机构对人的畏惧心理进行了调查，调查对象被询问到，在今后的几周里，他们可能会担心发生什么事情。

调查后发现，在他们所担心的事情中，超过 90%根本就没有实际发生，而在发生了的事情中，有 70%并不像他们想像的那么糟糕。

当然，生活中发生的某些事情是难以避免的，比如年龄增长、投资失败、事故、战争、疾病及生离死别等。带着战战兢兢的畏惧心理对待它们，将会使它们变得比事实本身更加糟糕。而如果勇敢地接受它们，人们就能够预先做好准备，迎接它们的挑战。

畏惧能够传染，因为它经常以想像为燃料。为了克服被畏惧控制的天性，人们需要建设性地运用自己的想像力，不是用可能发生的最糟糕的事情，来使自己惊恐不安，而是运用想像力，思考将如何迎接它的挑战，这是一种更积极的生活方式。

首先，想像某件你担心会在未来发生的事情。然后，想像出最好的结果，最坏的结果，以及最可能出现的结果。想像最坏的情况，以及你如何最好地处理它，想像如果它真的发生，你将如何应付。想像最可能出现的结果，并询问自己：我现在应该怎样去避免这一情况的发生，或者为它的发生做好准备？

苏珊·婕菲丝曾提醒人们：畏惧将取决于我们的行动——面对畏惧，我们也许可以与之伍，并从中做出最佳决定。

冲突解决之道

琼斯是一家广告公司经理，她主要负责为客户作市场调查，并制作市场销售文案，发布广告，树立公司品牌。

詹妮在这家公司中负责与客户进行沟通和联络，她似乎没有受过这方面的职业训练，她常常不能如期完成负责的项目，而且，她最后设计出来的文案总包含着一些不符合顾客要求的特征，结果导致重复设计，加大了项目成本。

为此，琼斯与詹妮面谈了 4 次，但詹妮仿佛都置若罔闻，琼斯的忍耐到了极限。

在一次工作会议快结束时，她专门对詹妮进行了指责，对她提出了非常严厉的警告。

尽管如此，琼斯感到这不一定能解决问题，她准备再花半天时间与詹妮进行交谈，讨论如何解决这些问题。

那一天，琼斯为这次交谈定下了目标，她想要让詹妮努力做到：

——在规定期限内会见顾客；

——严格遵守预算，不得突破；

——尊重顾客的要求。

她们的这次交谈像是一次自由讨论的练习。琼斯要求詹妮，在联络客户时，要对其目标进行想像，应该说，以上 3 个目标都将非常容易实现。

然后琼斯问，在她的想像中，公司其他成员是何种类型的人？

詹妮告诉琼斯，她认为琼斯是一个老于世故，喜欢兜圈子的人，而且，她对员工的希望常常不切实际。她甚至宣称，在设计问题上，她不会改变自己的意见去迁就顾客。

她们两人开始直率坦诚地交谈，在交谈中，琼斯对詹妮有了更多的认识，她同时也让詹妮对自己有了更多的了解。

这次会面成为她们工作关系的转折点。琼斯对詹妮所受到的限定性因素给予了更多的理解，而詹妮也做出了积极的回应，她通过让人感到耳目一新的努力，极大地改善了自己，在预定期限内完成了工作和管理预算。

琼斯采取了积极的行动，预防自己产生出徒劳无益的愤怒，并有效地避免使愤怒转化为不断增加的挫折感。

她还鼓励了双方的协作性和创造性，这意味着她能够超越个人的立场，去探究他人。这种能力有效地拦截了她的愤怒和挫折感，把有用的能量全都传输进改善业绩中。

她还是一个开诚布公和具有移情作用的人，能够虚心地倾听詹妮的意见，并由此找到使自己走出僵局的途径。

在现实中，冲突经常会愈演愈烈，双方都固守自己的立场，不肯让步，拒绝站在对方的立场去思考。

如果双方能够端正心态，询问第三方对这一问题的立场和看法，或者从大局角度来看问题，那么他们就有可能从各自的立场上退一步，研究其他可选择的解决方法。

在协议谈判中，职业谈判专家共同采用的一种方法是，采用客观的标准决定公正的处理方式。这样，双方在进行谈判时，就会有一个起码的标准，就像由第三方来做出决定一样。

以上这种方法就是重新构造，它将各种不同的观点转换成另一种观点，它不让人的思想在问题之中打圈圈，它摆脱了因为局限性思维创造出的视野狭隘，从而不会使人产生消极的情绪。

另外，对话是拒绝冲突和改善关系的关键。对话就是进行语言交流，它是这样一个框架：了解自己的观点——探究他人的观点——中立方的观点——建立良好的沟通。

对话能发展人际关系，卸掉双方冲突的雷管，并能对两者的情绪产生相互影响，从而为共同

的目标与人寻求合作。

人们通过对话寻求理解，发现内心后面的担忧和恐惧：对开诚布公的恐惧，对诚实的恐惧，对说出心里话的恐惧，对发现他人真实意愿是什么的恐惧。

从这个意义上讲，对话是一种有效的工具，它运用情感智力，使消极情绪无法变成有效交流的障碍。

运用对话，第一步是开诚布公地公开你的感觉和需要。那些能够很好地运用自己情感智力的人，经常会对他人开诚布公，公开自己的感觉和需要。只有这样，各自的观点才能进行交流，双方的解决方案才能公开地进行讨论，冲突才能得以解决，因为，他们对存在的差异性拥有足够的认识。

在亚洲的一些偏远地区，为捕捉到猴子，猎人在丛林的地面上绑上一个小柳条笼子。笼子的口很小，仅仅允许猴子空着手伸进去并抽出来。

猎人在笼子里放上一两根香蕉，当猴子看见时，就会把手伸进去取香蕉，但是，当它手上拿着香蕉时，手就抽不出来了。

于是，猴子就很容易被猎人捕获。

人没有什么不同——人们紧紧地抓住其情绪香蕉，不肯松手，感到失去了它们就会有威胁。

常见的情绪香蕉包括：对身份地位的渴望，需要得到他人的爱和尊重，控制欲的需要，对得到承认的渴望，对不舒适的逃避等。

我们所攫取的“香蕉”越少，屈从情绪劫持的可能性就越小。当我们告诉自己，我必须拥有某种东西时，就失去对它的情绪控制力。

当我们告诉自己，是的，你给我这些，我愿意收下，但是我并非必须拥有它，这样，我们就重新获得了对“香蕉”的情绪控制力。

解决冲突就这么简单。

操之在我

操之在我是自我情绪管理的技巧，它指的是要能够控制自己的情绪，不受制于人，不为环境因素所左右，它是情商的至高境界。

忧虑是不停往下滴、滴、滴的水

在欧洲中古时期，残忍的将军要折磨他们的俘虏时，常常把他们的手绑起来，放在一个不停往下滴水的袋子下面。

水滴着，滴着……夜以继日。

最后，这些不停滴落在心头的水，变得像是槌子敲击的声音，使那些人神经失常。这种折磨人的方法，以前西班牙宗教法庭和希特勒手下的德国集中营都曾使用过。

忧虑就像不停往下滴、滴、滴的水，而那不停往下滴、滴、滴的忧虑，通常会使人心神丧失而自杀。

忧虑者仿佛是一个随时驮着壳的蜗牛，只是束缚他的茧壳是无形的；忧虑者宛若是置身于一个孤独的城堡，他出不来，别人也进不去。

曾经获得诺贝尔医学奖的亚历克西斯·卡锐尔博士说：不知道抗拒忧虑的人都会短命而死。

恐惧使你忧虑，忧虑使你紧张，并影响到你胃部的神经，使胃里的胃液由正常变为不正常，因此就容易产生胃溃疡。

在谈到忧虑对人的影响时，一位医生说，有 70%的人只要能够消除他们的恐惧和忧虑，病就会自然好起来。

约瑟夫·蒙塔格博士曾写过一本《神经性胃病》的书，他也说过同样的话：胃溃疡的产生，不是因为你吃了什么而导致的，而是因为你忧愁些什么。

忧虑也容易导致神经和精神问题。著名的梅奥兄弟宣布，在病床上躺着患有神经病的人，在强力的显微镜下，以最现代的方法来检查他们的神经时，发现大部分都非常健康。

他们“神经上的毛病”，都不是因为神经本身有什么异常，而是因为情绪上有悲观、烦躁、焦急、忧虑、恐惧、挫败、颓丧等等情形。

医学已经大量消除了可怕的、由细菌所引起的疾病。可是，医学界一直还不能治疗精神和身体上，那些不是由细菌所引起、而是由于情绪上的忧虑、恐惧、憎恨、烦躁以及绝望所引起的病症。这种情绪性疾病所引起的灾难正日渐增加，日渐广泛，而且速度快得惊人。

精神失常的原因何在？没有人知道全部的答案。可是在大多数情况下，极可能是由恐惧和忧虑造成的。焦虑和烦躁不安的人，多半不能适应现实生活，而跟周围的环境隔断了所有的关系，缩到自己的梦想世界，以此解决他所忧虑的问题。

许多人都想办法赶走自己的忧虑情绪，许多人这样做到了。

“没有时间去忧虑”，这是丘吉尔在战事紧张、每天要工作 18 个小时的时候说的话。当别人问他是否为自己肩负的重任而忧虑时，丘吉尔说：“我太忙了，没有时间去忧虑。”

“让自己忙着”这一件简单的事情，就能够把忧虑赶出去。心理学上一条最基本的定律就是：一心不能二用。人们不可能既激动、热诚地去想令人兴奋的事情，又与此同时陷入忧虑当中。

“让他们忙着”这句话，曾被医生用来治疗心理上的精神衰弱症。除了睡觉的时间之外，每一分钟都让这些在精神上受到打击的人充满了活动，比如钓鱼、打猎、打球、打高尔夫球、种花以及跳舞等等，根本不让他们有时间闲着。

“职业性的治疗”是近代心理医生所用的名词，也就是拿工作当成治病的处方。这并不是新的办法，古希腊的医生早已经使用了。

每一个心理治疗医生都能告诉你：工作——让你忙着——是精神病最好的治疗剂。

要是你不能一直忙碌着，而是闲坐在那里发愁，你会产生一大堆被达尔文称之为“胡思乱想”的东西，而这些“胡思乱想”就像传说中的妖精，会掏空你的思想，摧毁你的行动力和意志力。

高情商者说：有忧虑时不必去想它，在手掌心里吐口唾沫，让自己忙起来，你的血液就会开始循环，你的思想就会开始变得敏锐。

马特先生就是这样一位高情商者，他在那段焦虑的时间里，完成了一次生命的航行。

1953 年的一天晚上，马特先生胃出血了，被送进芝加哥医学院的附属医院。

不到几天，他的体重从 175 磅锐减到 90 磅，只能每小时吃一汤匙半流质的东西。

每天早上和晚上，护士把橡皮管插进他的胃里，把里面的东西洗出来。医生坦率地告诉他已经无药可救了。

马特先生想了许多，他开始焦虑、发怒，病情因此加重许多。他甚至想到了自杀。

就这样过了几个月，马特发现自己几乎只剩下一张躯壳，这不是他原来的样子。他决定作一些改变。

他对自己说：马特，如果你除了等死以外，再也没有别的指望了，还不如好好利用一下剩余的时间呢。你不是一直想环游世界吗？现在可以去做了。

当马特把这个想法告诉医生时，医生以为他疯了，并警告他说：如果你环游世界，就只有葬身大海了。

马特说：不会的。我已经告诉了亲友，我要葬在尼布雷斯卡州老家的墓园里，我打算把棺材随身带着。

他真的买了一具棺材，和轮船公司讲好，万一死了，就把他的尸体放进冷冻舱里。

马特从洛杉矶上了“亚当斯总统号”船，开始向东方航行了。真奇怪，他居然觉得好多了！渐渐地不再吃药和洗胃，不久之后，任何东西都能吃了，甚至可以抽长长的黑雪茄，喝几杯酒，多年来他从来没有这样享受过了。

马特在船上和人们玩游戏、唱歌、交新朋友，晚上聊到半夜。他感到非常舒服，充满了欢乐。回到美国之后，他的体重增加了 60 磅，几乎完全忘记了以前的焦虑和病痛。他一生中从来没有这样开怀过。

回来后，马特先生对他的家人说：“如果上船之后我继续忧虑下去，毫无疑问，我只会躺在棺材里完成这次旅行了。”

别让小忧虑困住自己

在非洲草原上，有一种不起眼的动物叫吸血蝙蝠。它身体极小，却是野马的天敌。

这种蝙蝠靠吸动物的血生存，它在攻击野马时，常附在马腿上，用锋利的牙齿极敏捷地刺破野马的腿，然后用尖尖的嘴吸血。

无论野马怎么蹦跳、狂奔，都无法驱逐这种蝙蝠。蝙蝠却可以从容地吸附在野马身上，落在野马头上，直到吸饱喝足，才满意地飞去。

而野马常常在暴怒、狂奔、流血中无可奈何地死去。

动物学家们在分析这一现象时指出，吸血蝙蝠所吸的血量是微不足道的，远不会让野马死去，野马的死亡是它暴怒的习性和狂奔所致。

现实生活有着惊人的相似之处。将人们击垮的，有时并不是那些看似灭顶之灾的挑战，而是一些微不足道的鸡毛蒜皮的小事。

的确，人们通常都能勇敢地面对生活中大的危机，可是，却会被那些小事情搞得垂头丧气。但是一个具有高情商的人，决不会让小事情困住自己的情绪。

芝加哥的萨伯斯法官曾仲裁过 4 万多件不愉快的婚姻案件，他说：“婚姻生活之所以不美满，最基本的原因通常都是一些小事情。”

纽约州的地方检察官弗兰克·霍根也说：“我们处理的刑事案件里，有一半以上起因于一些很小的事情：在酒吧里逞英雄，为一些小事情争吵，讲话侮辱别人，措辞不当，行为粗鲁——就是这些小事情，结果引起伤害和谋杀。”

罗斯福夫人刚结婚的时候，她忧虑了好多天，因为她的新厨子做饭做得很差。

“可如果事情发生在现在，”罗斯福夫人说，“我就会耸耸肩膀把这事儿给忘了。”

就连凯瑟琳女皇——这个最专制的女皇，在厨子把饭做得不好的时候，通常也只是付诸一笑。

一条法律上的名言也告诉人们：法律不会去管那些小事情。所以，人不必为这些小事忧虑，如果他希望求得心理上的平静的话。

大多数时间里，要想克服一些小事情所引起的困扰，只要把自己的看法和重点转移一下就可以了——让你有一个新的、能使你开心一点的看法。

狄士雷里说过：“生命太短促了，不能再只顾小事。”这句话曾经帮安德烈·摩瑞斯捱过很多痛苦的经历。

摩瑞斯说：“我们常常让自己因为一些小事情，一些应该不屑一顾和很快该忘的小事情弄得非常心烦……我们活在这个世上只有短短的几十年，而我们浪费了很多时间，去为一些一天之内就会被人忘记的小事发愁。不要这样，不要再顾及那些小事。”

一个善于运用情商的人，完全能够掌控和调适自己的情绪，不会为一点琐碎小事而忧虑。

特别地不要让还没有发生的忧虑困住自己，因为，99%的忧虑其实不会发生。

1943 年夏季，世界上大多数烦恼似乎都降到史密斯先生的头上。

40 年来，他的生活一直很顺畅，只有一些身为大夫、为人之父及生意上的小烦恼，他通常也都能从容应付。

可是突然间，接二连三的打击向他袭来，他因为下面这些烦恼，整晚辗转反侧，陷入深深的忧虑之中。

他办的商业学校，因为男孩都入伍作战去了，因此面临严重的财务危机。

他的长子也在军中服役，像所有儿子出外作战的父母一样，他非常牵挂担忧。

俄克拉何马市正在征收土地建造机场，他的房子正位于这片土地上。他能得到的赔偿金只有市价的十分之一。

最惨的是，他无家可归，因为城市内的房屋不足，他担心能不能找到一个遮蔽一家六口的房子。说不定他们得住在帐篷里，连能不能买到一顶帐篷，他也感到担忧。

他农场上的水井干枯了，因为他房子附近正在挖一条运河。再花 500 美元重新挖个井，等于把钱丢到水里，因为这片土地已被征收了。

他每天早上得运水去喂牲口，可能要搞两个月，说不定后半辈子都得这么累了。

他住在离商业学校十英里远的地方，限于战时的规定，他又不能买新轮胎，所以他老担心那辆老爷福特车，会在前不着村后不着店的荒郊野外抛锚。

他大女儿提前一年高中毕业，她下定决心要念大学，他却筹不出学费，她会因此而心碎的。

一天下午，史密斯正坐在办公室里为这些事忧虑着，他忽然决定把它们全部写下来，因为这些困难好像已超出他的控制范围。看着这些问题，他觉得束手无策。

一年半以后的一天，史密斯在整理东西时，发现了这张纸片，上面记载着他曾经有过的六大烦恼。但有趣的是，他发现其中没有一项真正发生过：

担心学校无法办下去是没有意义的，因为政府开始拨款训练退役军人，他的学校不久就招满了学生。

担心从军的儿子也没有意义，他毫发无损地回来了。

担心土地被征收去建机场也是无意义的，因为附近发现了油田，因此不可能再被征收。

担心没水喂牲口是无意义的，既然他的土地不会被征收，他就可以花钱掘口新水井。

担心车子在半路上抛锚是无意义的，因为他小心保养维护，倒也坚持下来了。

担心长女的教育经费是无意义的，因为就在大学开学前 6 天，有人奇迹般地提供他一份从事稽查的工作，可以用课后的时间兼差，这份工作帮助他筹足了学费。

99%的忧虑其实不会发生，直到看到自己这张烦恼单，史密斯先生才明白这个道理。

难忘的经验让史密斯体会到，为了根本不会发生的事而饱受煎熬，这是一件多么愚蠢的事啊！

今天正是你昨天忧虑的明天。在忧虑时不妨问问你自己：我怎么知道我所忧虑的事真的会发生？

不为别人的批评而烦恼

即使被别人说了无聊的闲话，被人当成笑柄，被人骗了，或者被最亲密的朋友出卖了——也千万不要纵容自己而只知道自怜，应该时刻提醒自己。

虽然，我们不能阻止别人对自己做出不公正的批评，却可以做一件更重要的事，我们可以决定不让自己受到不公正批评的干扰。

已故的美国人马修·布拉，当年是华尔街四十号国际公司总裁，有人问他是否对别人的批评很敏感，他回答说：

“是的，我早年对这种事情非常敏感。我当时急于要使公司里的每一个人，都认为我非常完美。要是他们不这样想的话，就会使我忧虑。”只要一个人对我有一些怨言，我就会想法子去取悦他。可是我所做的讨好他的事，总会让另外一个人生气。然后等我想要补足这个人的

时候，又会惹恼其他的人。

“最后我发现，我愈想去讨好别人，就愈会使我的敌人增加。所以最后我对自己说：只要你超群出众，你就一定会受到批评，所以还是趁早习惯的好。这一点对我大有帮助。”

“从此以后，我就决定只尽自己最大能力去做，而把我那把破伞收起来，让批评我的雨水从我身上流下去，而不是滴在我的脖子里。”

林肯要不是学会对那些谩骂置之不理，恐怕他早就受不住内战的压力而崩溃了。他写下的如何对待批评的方法，已经成为经典之言。

第二次世界大战期间，麦克阿瑟将军曾把它抄下来，挂在总部的写字台后面。而丘吉尔则将其镶在框子里，挂在书房的墙上。

这段话是这样写的：

“如果我只是试着要去读——更不用说去回答所有对我的攻击，这开店不如关了门，去做别的生意。我尽量用最好的办法去做，尽我所能去做，我打算一直这样把事情做完。如果结果证明我是对的，那么人家怎么说我，就无关紧要了；如果结果证明我是错的，那么即使花10倍的力气来说我是对的，也没有什么用。”

所以，情商高的人都不会为别人的批评而烦恼，太在意别人批评的人，都会局限于狭窄的范围内，而让自己失去了更为广阔的天地。

康能第一次在美国众议院演讲的时候，被言辞流利的新泽西州的代表菲尔卡斯这样讥讽了一句：

“这位从伊利诺州来的先生，恐怕口袋里装的是雀麦吧？”

全院的人听了便哄堂大笑，假如被讥讽的是一个脸皮薄的人，恐怕就会不知所措了，但是康能却不然，他外表虽然粗蛮，但内心却明白这句话是事实。

他回答说：“我不仅口袋里有雀麦，而且头发里藏着种子。我们西部人大都是这种乡土味儿，不过我们的种子是好的，能够长出好苗来。”

康能因这次反驳，以致全国闻名，而大家都称他为“伊利诺州的种子议员”。

康能够使别人的批评变为称赞和同情，因为他谙熟一种自贬的方法，这种方法人人都可以很容易学到。

从批评声浪中逃走是不好的，批评就好像一只狗一样，狗看见你怕它，便愈加追赶你，恐吓你。如果某种批评把你吓住了，你便日夜都痛苦不安。但是如果你回转头来对着狗，狗便不再吠叫了，反而摇着尾巴，让你来抚摸。

只要你正面迎击对你的批评，到头来，它反而会为你所溶化、克服。人们之所以怕批评，是因为批评乃是真的事实，愈真实则人们愈害羞，从而寻求逃避。

然而，批评之所以可贵，便是因为里面包含着真实的缘故。

别人批评康能好像草包，他并不害羞、逃避，承认自己比别人土头土脑。不过在他粗野的外表里面，能显出他是一个纯正的人。

批评是揭发人们缺点的好方法，你不必要对它忧心忡忡。

批评你的人或许存心不良，但是其批评的事实却可能是真的。他或许是想伤害你，但是如果他的批评能使你改进，对你反而更有助益。你如果因他的批评而自寻烦恼，那就让他的诡计得逞了。

做小草也无须自卑

有一个农夫整天埋怨自己的命运不好，一辈子都是农夫，被别人看不起，他感觉自己的地位很卑微。

有一天，他弓着腰在院子里清除青草，因为天气很热，所以他脸上不停地冒汗，汗珠一滴一滴地流了下来。

“可恶的青草，假如没有这些青草，我的院子一定很漂亮，为什么要有这些讨厌的青草，来破坏我的院子呢？”农夫这样嘀咕着。

有一棵刚被拔起的小草，正躺在院子里，它回答农夫说：

“你说我们可恶，也许你从来就没有想到过，我们也是很有用的，现在，请你听我说一句吧，我们把根伸进土中，等于是在耕耘泥土，当你把我们拔掉时，泥土就已经是耕过的了。”

“下雨时，我们防止泥土被雨水冲掉；在干涸的时候，我们能阻止强风刮起沙土；我们是替你守卫院子的卫兵，如果没有我们，你根本就不可能享受赏花的乐趣，因为雨水会冲走你的泥土，狂风会吹走种花的泥土……你在看到花儿盛开时，能不能记起我们青草的好处呢？”

一棵小草并没有因为自己的渺小而自卑，农夫对小草不禁肃然起敬。他擦去额上的汗珠，然后微笑了。

自卑是一种可怕的消极情绪，其实，任何人都无须自卑，每个人都有自己的特点，重要的是要认识到自身的长处。

怀有自卑情绪的人，往往遇事总是认为“我不行”、“这事我干不了”、“这项工作超过了我的能力范围”，没有试一试就给自己判了死刑。

低情商者在遇到失败时往往会说：“我真没用！”千万不可使用这句话，因为它不但否定了你

的能力，而且在无形中懈怠了自己前进的信心。

实际上，只要你专注努力，你是能干好这件事的。认为别人都比自己强，自己处处不如人，这是一种病态心理。在成功之路上，这种心态是非常有害的。

一定要克服自卑的情绪，只有这样才能更好地将自己塑造成为一个自信的人。

积极调节和改变自我

一个年轻人跟禅师学习搬山术，学了许久，仍没办法把山移过来。

禅师说：“所谓搬山术，只是拉近你和山的距离。既然山不过来，那你就过去。”

山不过来，我就过去，改变不了别人，那就改变自己。

指望改变别人而让自己快乐起来，这是极不牢靠的，弄不好还会陷入更消极的情绪中。

只有你自己才能够无条件地听你调遣，自己的情绪只有自己负责，你能改变的只能是你自己。

承认人的独立性、独特性和事情的现实性，才不致于跟眼前的人或事过不去，才能够及时摆脱坏情绪的纠缠，腾出精力去解决问题。

改变自己，除了改变自己惯常的思维方式之外，改变自己的注意，即转移兴奋中心也是一个重要方面。

产生了消极情绪之后，要改变这种状态，有意识地去找其他的事情做，借以分散注意力，如读报看报、郊游垂钓、寻友访旧、种植花草等等，总之，尽量去做自己平时爱做的事，这也是完全可以选择的。

还要学会安慰自我。事情已成定局难以挽回的时候，可以使用精神胜利法维护自尊心和自信心，以图再度振作，这时候，我们不妨做一只狐狸。

几只狐狸同时走到葡萄架下，却无法吃到葡萄。

第一只自我安慰说葡萄是酸的，自己不想吃，走了。

第二只不断地使劲往上蹦，不抓到葡萄誓不罢休，最终耗尽体力累死在葡萄架下。

第三只狐狸吃不到葡萄便破口大骂，抱怨人们为什么把葡萄架得这么高，不料被农夫听到，一锄头打死在地。

第四只因生气抑郁而死。

第五只犯了疯病，整天口中念念有词：“吃葡萄不吐葡萄皮……”

想想，哪只狐狸的情商更高？

心理学认为，人的好恶和自我评价来自于价值选择，当消极的情绪困扰你的时候，改变你原来的价值观，学会从相反的方向思考问题，这样就会使你的心理和情绪发生良性变化，从而得出完全相反的结论。

这种运用心理调节的过程，称之为反向心理调节法，它常常能使人战胜沮丧，从不良情绪中解脱出来。

两个工匠去卖花盆，途中翻了车，花盆大半打碎。

悲观的花匠说：“完了，坏了这么多花盆，真倒霉！”

而另一个花匠却说：“真幸运，还有这么多花盆没有打碎。”

后一个花匠运用反向心理调节法，从不幸中挖掘出了幸运。

很多情况下，人们的痛苦与快乐，并不是由客观环境的优劣决定的，而是由自己的心态、情绪决定的。遇到同一件事，有人感到痛苦，有人却感受到快乐，情商不同的人会得出不同的结论。

在烦恼的时候，与其在那里唉声叹气，惶惶不安，不如拿起心理调节武器，从相反方向思考问题，使情绪由阴转晴，摆脱烦恼。

俄国作家契诃夫曾写道：“要是火柴在你口袋里燃烧起来了，那你应该高兴，而且感谢上苍，多亏你的口袋不是火药库。要是你的手指扎了一根刺，你也应该高兴，挺好，多亏这根刺不是扎在眼睛里。依次类推……照我的劝告去做吧，你的生活就会欢乐无穷。”

当我们遇到困难、挫折、逆境、厄运的时候，运用一下反向心理调节，就能使自己从困难中奋起，从逆境中解脱，进入洒脱通达的境界。

今天我要学会控制情绪

成功学大师奥格·曼狄诺曾写过这样一段文字，对于那些无法控制自己情绪的人，也许大有裨益：

潮起潮落，冬去春来，夏末秋至，日出日落，月圆月缺，雁来雁往，花飞花谢，草长瓜熟，万物都在循环往复的变化中。

我也不例外，情绪会时好时坏。

今天我要学会控制情绪。这是大自然的玩笑，很少有人窥破天机。

每天我醒来时，不再有旧日的心情。昨日的快乐变成今天的哀愁，今天的悲伤又转为明日的喜悦。

我心中像一只轮子不停地转着，由乐而悲，由悲而喜，由喜而忧。这就好比花儿的变化，今天枯败的花儿蕴藏着明天新生的种子，今天的悲伤也预示着明天的快乐。

今天我要学会控制情绪。

我怎样才能控制情绪，以使每天都卓有成效呢？除非我心平气和，否则迎来的又将是失败的一天。

花草树木，随着气候的变化生长，但是我为自己创造天气。

我要学会用自己的心灵弥补气候的不足。如果我为顾客带来风雨、忧郁、黑暗和悲观，那么他们也会报之以风雨、忧郁、黑暗和悲观，而他们什么也不会买。

相反的，如果我们为顾客献上欢乐、喜悦、光明和笑声，他们也会报之以欢乐、喜悦、光明和笑声，我就能获得销售上的丰收，赚取满仓的金币。

今天我要学会控制情绪。

我怎样才能控制情绪，让每天充满幸福和欢乐？我要学会这个千古秘诀：弱者任思绪控制行为，强者让行为控制思绪。

每天醒来，当我被悲伤、自怜、失败的情绪包围时，我就这样与之对抗：

沮丧时，我引吭高歌。

悲伤时，我开怀大笑。

病痛时，我加倍工作。

恐惧时，我勇往直前。

自卑时，我换上新装。

不安时，我提高嗓音。

穷困潦倒时，我想像未来的富有。

力不从心时，我回想过去的成功。

自轻自贱时，我想想自己的目标。

总之，今天我要学会控制自己的情绪。

从今往后，我明白了，只有低能者才会江郎才尽，我并非低能者，我必须不断对抗那些企图摧垮我的力量。

失望与悲伤一眼就会被识破，而其他许多敌人是不易觉察的。它们往往面带微笑，却随时可能将我们摧垮。对它们，我们永远不能放松警惕。

纵情得意时，我要记得挨饿的日子。

洋洋得意时，我要想想竞争的对手。

沾沾自喜时，不要忘了那忍辱的时刻。

自以为是时，看看自己能否让风驻步。

腰缠万贯时，想想那些食不果腹的人。

骄傲自满时，要想到自己怯懦的时候。

不可一世时，让我抬头，仰望群星。

今天我要学会控制情绪。

有了这项新本领，我也更能体察别人的情绪变化。

我宽容怒气冲冲的人，因为他尚未懂得控制自己的情绪，就可以忍受他的指责与辱骂，因为我知道明天他会改变，重新变得随和。

我不再只凭一面之交来判断一个人，也不再因一时的怨恨与人绝交，今天不肯花一分钱购买金篷马车的人，明天也许会用全部家当换取树苗。知道了这个秘密，我可以获得极大的财富。

今天我要学会控制情绪。

我从此领悟了人类情绪变化的奥秘。对于自己千变万化的个性，我不再听之任之。我知道，只有积极主动地控制情绪，才能掌握自己的命运。控制自己的命运，就会成为世界上最伟大的推销员！

我成为自己的主人。

我由此而变得伟大。

逆境中的情商

在逆境中，人的情绪会极端消沉，高情商者能很快走出失败的阴影，自己拯救自己。

从他记事起，他就知道父亲是个赌徒，母亲是个酒鬼；父亲赌输了，打完母亲再打他；母亲喝醉后，同样也是拿他出气。

拳打脚踢中，他渐渐地长大了，但经常是鼻青脸肿、皮开肉绽。好在那条街上的孩子大都与他一样，成天不是挨打就是挨骂。

像周围大多数的孩子一样，跌跌撞撞上到高中时，他便辍学了。接下来，街头鬼混的日子让他备感无聊，而绅士淑女们蔑视的眼光更让他觉得惊心。

他一次次地问自己：难道自己一辈子就在别人的白眼中心度过？

一次又一次的痛苦追问后，他下定决心走一条与父母迥然不同的道路。但自己又能做些什么呢？他长时间地思索着。

从政，可能性几乎为零；进大企业去发展，学历与文凭是目前不可逾越的高山；经商，本钱在哪里……

最后他想到了去当演员，这一行既不需要学历也不需要资本，对他来说，实在是条不错的出路。可他哪里又有当演员的条件呢？相貌平平，又无天赋，再说他也没受过相关的训练啊！

然而决心已下，他相信，即使吃透世间所有的苦，他也不会放弃。

于是，他开始了自己的“演员”之路。他来到了好莱坞，找明星，找导演，找制片，找一切可能使他成为演员的人恳求：“给我一个机会吧，我一定会演好的！”

很不幸，他一次又一次地被拒绝了，但他并未气馁。每失败一次，他就认真反省，然后再度出发，寻找新的机会……为了维持生活，他在好莱坞打工，干些粗笨的零活。

两年一晃而过，他遭到了一千多次拒绝。

面对如此沉重的打击，他不断地问自己：难道真的没有希望了吗？难道赌徒酒鬼的儿子就只能做赌徒酒鬼吗？不行，我必须继续努力！

他想到写剧本，如今的他已不是初来好莱坞的门外汉了，两年多的耳濡目染，每一次拒绝都是一次学习和一次进步，他大胆地动笔了。

一年后，剧本写了出来，他又拿着剧本遍访各位导演：“这个剧本怎么样？让我当主演吧！”剧本还可以，至于让他这样一个无名之辈做主演，那简直就是天大的玩笑。不用说，他再次

被拒之门外。

在他遭到一千三百多次拒绝后，一位曾拒绝了他二十多次的导演对他说：“我不知道你能不能演好，但你的精神让我感动，我可以给你一个机会。我要把你的剧本改成电视连续剧，不过，先只拍一集，就让你当男主角，看看效果再说；如果效果不好，你从此便断了当演员这个念头吧。”

为了这一刻，他已做了三年多的准备，机会是如此宝贵，他怎能不全力以赴？三年多的恳求，三年多的磨难，三年多的潜心学习，让他将生命融入了自己的第一个角色中。

幸运女神就在那时对他露出了笑脸。他的第一集电视剧创下了当时全美最高收视纪录——他成功了！

现在，他已经是世界顶尖的电影巨星。他就是大家熟悉的史泰龙。

关于史泰龙，他的健身教练哥伦布曾经做出如此评价：

“史泰龙从来不惧怕失败，他的意志、恒心与持久力都令人惊叹。在逆境中，他善于调整自己的情绪，他是一个行动专家，他从来不让自己情绪低落，从不在消极的思想中等待事情发生，他主动令事情发生。”

在逆境中无所畏惧者，正是高情商的体现。

情商之所以能发挥出异乎寻常的功效，关键在于它是对现实的能动适应。只有在现实冲突中，情商才能有所作为。

高情商者都是敢于正视现实，勇于与现实作斗争的人，他们都有一部血与泪交织着的艰辛的奋斗史。

现实是残酷的，现实正由于其残酷而精彩、美丽。只有在失败的砧铁上不断锤炼，才能锻造出铁的品质。正视现实，最重要的就是要正视失败。

美国前总统尼克松因水门事件被迫辞职之后，久久沉浸在失败的忧愤和痛苦之中。

媒体的穷追猛打，朋友惟恐避之不及，两次当选的辉煌，与现在的穷途末路形成强烈反差。这一切，使得 62 岁的尼克松患上了内分泌失调和血栓性静脉炎，他几乎是在苟延残喘地度日。

然而尼克松没有在不利的环境中倒下，他及时地调整了自己的心态，告诫自己：“批评我的人不断地提醒我，说我做得不够完美，没错，可是我尽力了。”

他不畏惧失败，因为他知道还有未来。他始终相信，“勇往直前者能够一身创伤地回来”，他重新调整心态，迎接新的挑战，鼓舞自己从挫折中走出来。

在这之后，尼克松连续撰写并出版了《尼克松回忆录》、《真正的战争》、《领导者》、《不再有越战》、《超越和平》等巨著，以自己独特的方式实现了人生应有的价值。

失败使强者愈强，勇者愈勇，也可使弱者更弱，甚至从此一蹶不振。

贝多芬也曾陷入了近乎绝望的困境中，在他才华横溢之时，他的双耳却失聪了。他一度无法接受这个残酷的现实，整天酗酒，甚至想过自杀。

但是，音乐的力量又使他重建了信心，他以更坚强、更无畏的精神来正视现实。

“我要扼住命运的咽喉！”这种伟大的精神，促使他在常人无法想像的痛苦中，创作了举世闻名的《命运》交响曲。

在逆境中，人的情绪会极端消沉，高情商者能很快走出失败的阴影，自己拯救自己。

情商高的人对现实的适应性强，集中地体现在挫折承受能力上。正视失败并不意味着消极地承受，相反，它意味着转败为胜的可能。转败为胜的关键在于信心。只要建立起信心，坚持奋斗，就必定能突破困境。

情绪化是幸福的杀手

与其一天到晚怨天怨地说自己多么不幸福，不如借由改变自己的情绪个性来改变命运。

没有人天生注定要不幸福的，除非你自己关起心门，拒绝幸福之神来访。

一个周末的傍晚，凯勒在后阳台上整理白天拿出来曝晒的旧书，正巧看见与他相隔一条防火巷的邻居在阳台上洗碗。

邻居动作十分利落，水声与碗盘声铿锵作响，像发自她内心深处的不平与埋怨。

这时候，她丈夫竟从客厅端来一杯热茶，双手捧到她面前。

这感人的画面，差点教人落泪。

为了不惊扰他们，凯勒轻手轻脚地收起书本往屋里走。正要转身时，听到那天生不幸福的女人回赠那同样不幸福的男人：“别在这里假好心啦！”

丈夫低着头又把那杯茶端回屋里。

凯勒想，那杯热茶一定在瞬间冷却了，像他的心。

继续在洗碗的邻居，还是边洗边抱怨：“端茶来给我喝？少惹我生气就行了。我真是苦命啊！早知道结婚要这样做牛做马，不如出家算了。”

也许她需要的不是一杯热茶，而是有人来分担她的家务。但是，在丈夫对她献殷勤的时候，实在没有必要把情绪发泄到对方身上。

一时的情绪化，常常是你自身幸福的杀手。

有的人情绪一来，就什么都不顾，什么难听的话都敢说，什么伤人的话都敢骂，甚至不计后果，酿出大是大非来，这就是人的情绪化。

人的情绪化行为有哪些特征呢？

行为的无理智性。人的行为应该是有目的、有计划、有意识的外部活动。人区别于其它动物之一，就在于人的行为的理智性。

人的情绪化行为的一个重要特征，往往表现在不仅“跟着感觉走”，而且“跟着情绪走”。行为缺乏独立思考，显得不够成熟，浮于表面，轻信他人，而且有时还依赖他人。

行为的冲动性。人的行为本应受意志的控制，受意识能动地调节支配。但是，人的情绪化行为反映了意志控制力的薄弱，显得冲动。遇什么不顺意的或不称心的事，就像一只打足了气的球一样，立即爆发出来。

带有情绪化行为的冲动，看起来力量很强，然而不能持续很长的时间，紧张性一释放，冲动性行为就结束了。这种冲动性行为往往带来某种破坏性后果。

行为的情景性。它的显著特点是，被生活环境中与自己切身利益相关的刺激所左右。满足自己需要的刺激一出现，就显得非常高兴；一旦发现满足不了，就会异常地愤怒。因此，这种行为就显得简单、原始，比较低级。如果他人故意地制造一个情景，那么，一些人就会按照他人预计的方式行动，就会上当受骗。

行为的不稳定性、多变性。人的行为总有一定的倾向性，而且这种倾向性一经形成，会显得非常稳定。但是，人的情绪化行为却具有多变、不稳定的特点。喜怒哀乐，变化无常，给人一种捉摸不定的感觉。

行为的攻击性。这类人忍受挫折的能力相当低，很容易将自己受到挫折产生的愤怒情绪表现出来，向他人进攻。这种攻击不一定以身体的力量方式出现，也可以语言或表情的方式出现：如不明不白地讽刺挖苦他人，在脸色上给他人难堪，或让别人下不了台等。

情绪化行为的上述特点使这种行为具有不少消极性。例如，情绪化行为会成为个人心理发展的障碍，使人变得缺乏理智、不成熟，甚至成为后果不堪设想行为的起端。

对于群体来说，过多的情绪化行为，会妨碍人与人之间的融洽与和睦。对于社会来说，当人

的情绪化行为成为一种倾向时，就比较难于为社会控制，甚至成为某个社会事件的起因，给社会造成重大的损失。

那么，应该怎样控制自己的情绪化行为呢？

要承认自己情绪的弱点。每个人的情绪都有其优劣，自己一定要认识自己的情绪，不能回避，不能视而不见。

譬如，有的人喜欢冲动，而且一冲动就控制不住自己。怎么办？就要承认自己有这个毛病，在承认的基础上，再认真分析自己好冲动的原因，然后再找一些方法去克服。这样做可以随时提醒自己：不可放纵自己！

要控制自己的欲望。人的情绪化行为，大都是因为自己的欲望、需要得不到满足而产生的。

当一个人的功利行为不能满足其需要时，行为就变得简单、浅显，就会产生短视、剧烈的反应，产生情绪化行为就不足为怪了。因此，要降低过高的期望，摆正“索取与贡献、获得与付出”的关系，才可能防止盲动的情绪化行为。

要学会正确认识、对待社会上存在的各种矛盾。要学会全面观察问题，多看主流，多看光明面，多看积极的一面，这样能使自己发现生存的意义和价值，使自己乐观一点，会使自己增加克服困难的勇气，增加自己的希望、信心，即使遇到严重挫折也不会气馁，不会打退堂鼓。

要学会正确释放、宣泄自己的消极情绪。一般来说，当人处于困境、逆境时容易产生不良情绪，而且当这种不良情绪不能释放、长期压抑时，就容易产生情绪化行为。

高情商的人，懂得在必要的时候将消极情绪适时地释放、宣泄，譬如，找朋友谈心，找一些有趣的事情干，从中去寻找自己的精神安慰和精神寄托。

学会制怒

为避免陷入愤怒之中，惟一可能的是为它找到一条建设性的出路，而惟一的出路，只有运用情绪智力才能实现。

愤怒后会留下伤口

有一个爱发脾气的男孩，他父亲给了他一袋钉子，并且告诉他，每当他发怒的时候，就钉一颗钉子在后院的围栏上。

男孩钉下了 37 根钉子。慢慢地，男孩每天钉的钉子减少了，他发现控制自己的脾气要比钉钉子容易。

终于有一天，这个男孩觉得自己再也不会失去耐性，乱发脾气了。

父亲又告诉他说：从现在开始，每当你能够控制自己脾气的时候，就拔出一根钉子。

一天天过去，最后男孩告诉他的父亲，他终于把所有钉子给拔出来了。

父亲握着他的手，来到后院说：“你做得很好，我的好孩子！但是看看那些围栏上的洞，这些围栏将永远不能恢复到从前的样子。你生气的时候说的话，就像这些钉子一样留下疤痕。如果你捅了别人一刀，不管你说了多少次对不起，那个伤口将永远存在。那种伤痛就像真实的伤痛一样令人无法承受。”

这个故事流传很广，引起了无数人的共鸣。

确实，发怒时的言行给别人造成的伤害，是永远无法弥补的。

研究表明，最后失去控制、大发雷霆的人，通常都经历了连续地累积情绪过程。每一个拒绝、侮辱或无礼的举止，都会给人遗留下激发愤怒的残留物。

这些残留物不断地积淀，急躁状态会不断上升，直到失去“最后一根稻草”，个人对情绪的控制完全丧失，出现勃然大怒为止。在这个过程中，除非内心控制的阀门快速地被关上，否则，这种狂怒极易造成暴力和伤害。

人的愤怒情绪，从轻微的烦躁不安，到严重的咆哮发怒，乱摔东西，甚至丧失理智。久而久之，成为一种习惯反应，变成侵袭人际关系的“癌症”。

心理学认为，生气是一种不良情绪，是消极的心境，它会使人闷闷不乐，低沉阴郁，进而阻碍情感交流，导致内疚与沮丧。

有关医学资料认为，愤怒会导致高血压、胃溃疡、失眠等，据统计，情绪低落，容易生气的人，患癌症和神经衰弱的可能性要比正常人大。同病毒一样，愤怒是人体中的一种心理病毒，会使人重病缠身，一蹶不振。可见愤怒对人的身心有百害而无一利。

愤怒是人情绪中可怕的暴君，与单枪匹马的理性抗衡，感性与理性对心理的影响相反，人的激情远胜于理性。不能生气的人是笨蛋，而不去生气的人才是聪明人。愤怒行为会伤害他人，也会伤害自己，一个人必须学会控制愤怒的情绪。

戈曼先生在超市购物时，同别人发生争执，明明是对方的不对，戈曼反被责怪。

要是在以前，他早就反击了。这次他突然想起了一句话：不要因为敌人燃起了一把火，你就把自己烧死。他攥得紧紧的拳头松开了。

晚上吃饭的时候，他还好好犒劳了一下自己，不是因为他战胜了别人，而是因为战胜了自己。

建设性地引导愤怒

杰拉尔德完全被激怒了，他一把抓起电话机，把它狠狠地丢出了办公室。很自然，他的销售团队被他狂怒的反应吓坏了。

杰拉尔德之所以会大动肝火，是因为他刚刚经历了一项改善他的团队管理的活动，在这个活动中，他们的工作任务没有完成，这使杰拉尔德的情绪非常坏。

不幸的是，他又碰到这件事情，于是，积累下来的情绪就一起爆发出来，以至于事情变得如此糟糕。

杰拉尔德明智地认识到，自己需要自我控制和自我调整。

在一位顾问的指导帮助下，他辨别出触发他做出愤怒反应的原因，以及如何控制过去偶发事件带给他的积怨。

他开始认识到，当他从总公司参加会议回来后，就一直处于最坏的情绪状态中。但是如果他能在会议以前，事实上是在发表意见以前，花几分钟的时间放松一下自己，他根本就不可能发火。

有了这个教训以后，他在遇到不顺心的事情时，或者面对压力时，总是用 10 分钟的时间，到附近的公园走一走，使自己平静下来。

在参加会议时，如果他感觉到愤怒开始困扰自己，就立刻开始做深呼吸，或者通过把手压在臀部下面等方式来控制自己。

这些放松行为，最起码能够阻止他提出最冲动的反对意见，阻止他采取激愤的过激行为，比如夺门而出。在完全接受了控制自我情绪的观点以后，他逐渐掌握了控制和调整自己的情绪和行为的技巧。

一般来说，愤怒基于责备。一旦陷入责备的对抗中，愤怒就会立刻接踵而至，就像黑夜紧随白天那样自然。

为了避免陷入这一困境中，惟一可能的是为它找到一条建设性的出路，而惟一的出路，只有运用情绪智力才能实现。

发怒是由内心的愤怒所产生，一个心智健全的人，是绝不会无缘无故地发怒，发怒总有原因和针对性。

一些引起发怒的原因在易怒者眼中是不可忍受的导火索，但另一些人则认为不必或不屑为之动气。所以要控制愤怒，必须提高自己对外界刺激的耐受力。

第一步，对自己以往的行为进行一番回忆评价，看看自己过去发怒是否有道理。

一个老板对下属发火，原因是下属工作失误。这位下属不敢对老板生气，回来对妻子乱发脾气。妻子没法，只好对儿子发脾气，儿子对猫发脾气。这一连串的行动中，只有老板对下属发脾气是有些缘由的，其他则都是无中生有。

所以，在发怒之前，你最好分析一下，发怒的对象和理由是否合适，方法是否适当，这样你发怒的次数就会减少 **90%**。

第二步，低估外因的伤害性。生活中我们可以观察到，易上火的人对鸡毛蒜皮的小事都很在意，别人不经意的一句话，他会耿耿于怀。

过后，他又会把事情尽量往坏处想，结果，越想越气，终至怒气冲天。脾气不好的人喜欢自寻烦恼，没事找事，惹点祸来闯闯。

制怒的技巧是，当怒火中烧时，立即放松自己，命令自己把激怒的情境“看淡看轻”，避免正面冲突。当怒气稍降时，对刚才的激怒情境进行客观评价，看看自己到底有没有责任，恼怒有没有必要。

莎士比亚笔下的奥赛罗听信小人谗言，怒发冲冠，回到家中不问青红皂白，把爱妻一剑送入黄泉。及至觉悟，为时已晚矣。

最终，痛不欲生的奥赛罗也自尽身亡。如果当时奥赛罗冷静下来，做一个理智的评估，就不会做出这样的傻事了。

怒气似乎是一种能量，如果不加控制，它会泛滥成灾；如果稍加控制，它的破坏性就会大减；如果合理控制，就有可能减少愤怒。

日本老板想出奇招，专辟房间，摆上几个以公司老板形象为模型制作的橡皮人，有怒气的职工可随时进去对“橡皮老板”大打一通，揍过以后，职工的怒气也就消减了大半。

如果你平时生气了，不妨出去参加一次剧烈的运动，看一场电影娱乐一下，出去散散步，这些与痛揍“橡皮老板”有异曲同工之妙。

脾气暴躁的人经常发火已成为一种习惯，仅让他自己改正，往往并不能持久，必须找一个监督员。

一旦露出发怒的迹象，监督员应立即以各种方式加以暗示、阻止。监督员可以请自己最亲近的人来做。这种方法对下决心制怒但又不能自控的人来说尤为适合。

不因耗竭而停止

避免耗竭的最好办法，是及早学会重定方向的秘诀，重定方向意味着事业改变、居处改变或学习一种新的技巧。

从前，有个人在爬上成功阶梯的顶端后，从上面跳下去。

我们的语言中出现一个新词：“耗竭”。

字典给耗竭的定义是：一个喷射机或火箭引擎的操作停止，通常是燃料用尽。

这个词流行已久，但它被心理学和工业领域采用时，就有了新的意义。

“耗竭”用在事业上，是指你的工作不再令你感到兴奋或有报偿。换言之，一些碰到燃料用尽的人，他们变得无反应和无动于衷。

如果你是个年轻的主管，你也许会对这毫不在意。然而心理学家发现，耗竭的种子种于成年的早期。

当年轻人为生活设定目标，全力去追求时，就已种下筋疲力尽的种子。心理学家发现，很多人在二十八岁和三十出头就已感到筋疲力尽了。

美丽的模特儿发现她才过 30 岁，事业已结束了，中年主管在他期望升任公司总裁时竟被开除了。

对这些人而言，耗竭是很严重的事。

人们为何会耗竭呢？有两个原因，一是他们未能达到目标，二是因为达到目标后，带给他们的却是失望。

人们未能达到目标的原因有很多种，其中有些因素是他们无法控制的，但有些则是可控的。

不管理由是什么，目标不能达到，就会使人感到情绪低落，筋疲力尽，一种意义和目的的失落感，一种热心和驱策力的丧失，一种无助和绝望的感觉。

还有一些人达到目标后深感失望，这也就是开头那个人爬上成功高梯后跳下去的原因。

为什么会出现这种情况呢？有几种原因。

目标定得太低。一个人立志成为百万富翁，结果他才 30 岁便实现了这个目标。

由于目标无法满足预期的需要。例如以事业作为解决个人问题工具的人，无论事业有多成功，他们还是无法满意。

目标定得太窄。一个将其所有精力和时间都投注在事业上的人，当事业过去后，他会发现生活没有任何意义。

无论你是未达到目标，或是达到目标后感到失望，其结果是一致的——耗竭。

你如何避免耗竭？如果你已经感到耗竭，你如何处理？人们面对耗竭有三种选择：

他们可从心理甚至生理上放弃。

他们可以反抗使他们到这一地步的机构或人。

他们可以寻求一个复苏的目的。

心理上放弃的人会变得被动，没反应，漠不关心，或是退缩到一个幻想的世界。

选择反击的人，将他们的挫折和问题怪罪于他人，或者是他们服务的机构。这只会增加他们的痛苦和愤怒，有时会损及到对他们而言最重要的关系。

选择寻求一个复苏目的这种方式的人，常会发现他们的新目的比原先的目标更有意义。避免耗竭的最好办法，是及早学会重定方向的秘诀，重定方向意味着事业改变、居处改变或学习一种新的技巧。

重定方向意味重新发现人生的意义就在身旁。《钻石田》是本让人喜欢看的书，书中讲一个人卖掉他的财产，跟朋友告别，出发去寻找他所知道最有价值的货物——钻石。

许多年之后他回来，一文不名，年纪老去，幻想消失。当他去看他的老家时，那儿已成了一个最繁荣的地方，因为他家的后院，成了世界上最大的钻石厂之一，新屋主开采出许多钻石来。

重新定方向的人往往会发现，长久被他们忽视的配偶是他们梦寐以求的伴侣。一个唯利是图的人，也许会在从事社会工作时，找到了新的生活意义。

其实，真正伟大的人是绝不停止成长，是不会耗竭的。

俾斯麦死时 83 岁，但他最伟大的工作是他 70 岁以后才完成的。

提善（意大利 16 世纪的画家）一直作画到 99 岁他死为止。

哥德是在他 83 岁去世的前几年才完成《浮士德》的。

格莱斯顿（19 世纪英国政治家，四任英国首相）在 70 岁时还学习新的语言。

天文学家拉布兰在 79 岁去世时说：“我们知道的是有限的，我们不知道的是无限的。”

所以，情商高的人，永远不会让自己耗竭而停止成长，无论在精神和事业上，还是在人际关系上。

学会弯曲

人生之路，尤其是通向成功的路上，几乎没有宽阔的大门，所有的门都是需要弯腰侧身才可以进去。

孟买佛学院是印度最著名的佛学院之一，它建院历史悠久，拥有灿烂辉煌的建筑，还培养出了许多著名的学者。

还有一个特点是其他佛学院所没有的。这是一个极其微小的细节，但是，所有进入过这里的人，当他再出来的时候，几乎无一例外地承认，正是这个细节使他们顿悟，正是这个细节让他们受益无穷。

这是一个很简单的细节，只是人们都没有在意：孟买佛学院在它的正门一侧，又开了一个小门，这个小门只有一米五高、四十厘米宽，一个成年人要想过去必须学会弯腰侧身，不然就只能碰壁了。

这正是孟买佛学院给它的学生上的第一堂课。所有新来的人，教师都会引导他到这个小门旁，让他进出一次。很显然，所有的人都是弯腰侧身进出的，尽管有失礼仪和风度，但是却达到了目的。

教师说，大门当然出入方便，而且能够让一个人很体面很有风度地出入。但是，有很多时候，人们要出入的地方，并不是都有着壮观的大门，或者，有大门也不是随便可以出入的。

这时候，只有学会了弯腰和侧身的人，只有暂时放下尊贵和体面的人，才能够出入。否则，很多时候你就只能被挡在院墙之外了。

佛学院的教师告诉他们的学生，佛家的哲学就在这道小门里。

其实，人生的哲学何尝不在这道小门里？人生之路，尤其是通向成功的路上，几乎没有宽阔的大门，所有的门都需要弯腰侧身才可以进去。

加拿大魁北克一条南北向的山谷，西坡长满松树、女贞、柏树，而东坡只有雪松。

为什么会出现这样的现象？因为东坡雪很大，雪松比较柔软，当雪在树上积累到一定重量时它就弯曲了，令雪滑落下来。而女贞、柏树却不能弯曲，它们被雪压断了。

一对情侣在决定分手前的最后一次旅行中发现了这个秘密，然后他们重归于好了。

即使再锐利，如果轻易就断掉，那也是毫无用处的。人固然需要刀片般的锋利，也需要柳条

一样的柔韧。在这个世界上，要柔中带刚，刚里带柔，方里见圆，圆中显方，才会活得自由自在。

在风中，小草容易弯曲，参天大树则巍然挺立，不摆不动。一阵狂风可以把大树连根拔起，可是，不管风有多大，也不能把在狂风面前弯倒在地的小草连根拔起。

能屈能伸是高情商者的超人之处，情绪的控制并非是对逆境永远的坚贞不屈。屈者，比坚者有更大的柔韧性，对情绪控制的能力也会炉火纯青。

在古代亚洲有“扮羊吃虎”的说法。按照这样的观念，猎人准备狩猎老虎的时候，将自己装扮成老虎的诱饵，披上羊皮，在树林中等候。当老虎走到猎入射程之内时，便遭到射杀。

这时，判断英雄的标准不是论其捕杀老虎的本领，而是看其忍受扮羊耻辱的力量和能力。只有高情商者，才具备这样超人的耐心与承受力，也只有这样的高情商者，才能成为成功者！

面对羞辱，冷静安详

许多人因缺少自我控制，不冷静沉着，情绪因为毫无节制而躁动不安，因不加控制而浮沉波动，因为焦虑和怀疑而饱受摧残。

只有冷静的人，才能够控制自己的情绪，才是一个高情商的人。

1980 年美国总统大选期间，在一次关键的电视辩论中，竞选对手卡特抓住里根当演员时的生活作风问题，发起了蓄意攻击。

里根丝毫没有愤怒的表示，只是微微一笑，冷静而又诙谐地调侃说：“你又来这一套了。”

一时间，听众哈哈大笑，为里根的精彩回答鼓起掌来。这样，卡特反而陷入了尴尬的境地，里根则为自己赢得了更多选民的信赖和支持，并最终获得了大选的胜利。

冷静是智慧美丽的珍宝，它来自于长期耐心的自我控制。

冷静意味着一种成熟的经历，来自于对事物规律不同寻常的了解。一个人能够保持冷静的程度，与他对自己的了解息息相关。

了解自己，也要通过思考了解别人。当你对人对己有了正确的理解，并越来越清楚事物内部存在的因果关系时，就会停止大惊小怪、勃然大怒、忐忑不安或是悲伤忧愁，就会保持处变不惊、泰然处事的态度。

镇静的人知道如何控制自己，在与他人相处时能够适应他人，别人反过来会尊重他的精神力

量，并且会以他为楷模，依靠他的力量。人越是处变不惊，他的成就、影响力和号召力就越是巨大。

一个普通的商人，如果能够提高自我控制，保持沉着，他会发现自己的生意蒸蒸日上，因为，人们更愿意和一个沉着冷静的人谈生意。

坚强、冷静的人，总是受到人们的爱戴和尊敬。他像是烈日下一棵郁郁葱葱的树，或是暴风雨中经受砥砺的岩石。

谁会不爱一个安静的心灵，一个温柔敦厚，不愠不火的生命？无论是狂风暴雨还是艳阳高照，无论是沧桑巨变还是命运逆转，一切都没有关系，因为这样的人永远安静、沉着、待人友善。

人们称之为“静稳”的可爱的性格，是人生修养的最后一课，是生命中盛开的鲜花，是灵魂成熟的果实。

静稳和智慧一样宝贵，其价值胜于黄金。与宁静的生活相比，追逐名利的生活是多么不值一提。宁静的生活是在真理的海洋中，在急流波涛之下，不受风暴的侵扰，保持永恒的安宁。

许多人因为火爆激烈的性格使自己的生活变得一团糟，他们毁灭了一切真与美的事物，同时也葬送了自己平稳安宁的性格，并将坏影响四处传播。

大多数人都因缺少自我控制，不冷静沉着，情绪因为毫无节制而骚动不安，因不加控制而浮沉波动，因为焦虑和怀疑而饱受摧残。只有明智的人，能够控制和引导自己思想的人，才能够控制自己的情绪，才是一个高情商的人。

每个人的灵魂深处都有一个发号施令的主人，他可能仍在沉睡，那么就将他唤醒，发起自我控制的力量，要求自己冷静。

公然直接羞辱人的言语，不论是卑鄙的、恶毒的、残酷的、无聊的、惊人的、小气的，都有一个共同点：说话的人很冲动，而且，对方被逼得无话可说。

但你不可以被他的一句辱骂，而变得像他一样失去理智，无法自控。应付他的基本对策，是保持冷静安详，只有这样才能稳操胜券。

1915 年，小洛克菲勒还是科罗拉多州一个不起眼的人物。当时，发生了美国工业史上最激烈的罢工，历时两年。

愤怒的矿工要求“科罗拉多燃料钢铁公司”提高薪金，小洛克菲勒正负责管理这家公司。由于群情激愤，公司的财产被破坏了，军队被要求前来镇压，因而造成流血。

那样的情况，可谓民怨沸腾。后来，小洛克菲勒却赢得了罢工者的信服，他是怎么做到的？

小洛克菲勒花了好几个星期结交朋友，并向罢工者代表发表谈话。那次的谈话可称之为不朽，不但平息了众怒，还为自己赢得了不少赞赏。演说的内容是这样的：

这是我一生当中最值得纪念的日子，因为，这是我第一次有幸和公司的员工代表见面，还有公司行政人员和管理人员。

我可以告诉你们，我很高兴站在这里，有生之年都不会忘记这次聚会。假如这次聚会提早两星期举行，那么对你们来说，我只是个陌生人，我也只认得少数几张面孔。

由于上个星期以来，我有机会拜访整个南区矿场的营地，私底下和大部分代表交谈过。我拜访过你们的家庭，与你们的家人见面，因而现在我不算是陌生人，可以说是朋友了。基于这份互助的友谊，我很高兴有这个机会和大家讨论我们的共同利益。

这个会议是由资方和劳工代表所组成，承蒙你们的好意，我得以站在这里。虽然我并非股东或劳工，但我深觉与你们关系密切。从某种意义上说，也代表了资方和劳工。

多么出色的一番演讲，这是化敌为友的最佳艺术表现。

假如小洛克菲勒在那种非常的场景下缺乏冷静，与矿工们争得面红耳赤，用不堪入耳的话骂他们，用各种理由证明矿工的不是，你想结果如何？只会招惹更多的怨愤和暴行。

作为一个社会人，你有必要控制自己的情绪和情感，冷静理智地处理问题。但是，控制并不等于压抑，积极的情感可以激励你进取上进，可以加强你与他人之间的交流与合作。

所谓“大勇者”，决不仅仅是指那些军事家、统帅或领袖。每一个人，只要刻意地在生活中不断磨练自己，都可以成为处变不惊的“大勇者”，用今天的话来说，也就是一个高情商者。

比如，两人对弈，自己局势告急，怎么办？认输？悔棋？还是冷静下来，观察是否还能挽回败局，想不认输就不能乱了阵脚，头脑冷静才可能绝路逢生。

对于一个人来讲，要想具有应付人生挫折和打击的能力，同样需要一种冷静沉着的心态，一种处变不惊的心理素质。这也就是我们所说的高情商。

退一步海阔天空

退后一步，先向对方认错，缓解了交往中的紧张气氛，协调了双方的情感，因而有了成功的沟通。在此，情商的作用不言而喻。

当富兰克林·罗斯福入主白宫的时候，他向公众承认，如果他的决策能够达到 75% 的正确率，那就达到了他预期的最高标准了。

像罗斯福这么一位本世纪的杰出人物，他的最高希望尚且如此，可见人们在平时犯下的错误

有多少。

卡耐基因此说：“你如果先承认自己也许弄错了，别人才可能和你一样宽容大度，认为他有错。”

这就像拳头出击一样，只有将拳头缩回来再打出去才有力度。

卡朗先生是一位年轻的纽约律师，他曾在最高法庭参加一个重要案子的辩论。案子牵涉了一大笔钱和一项重要的法律问题。

在辩论中，法官问卡朗先生：“海事法的追诉期限是6年，对吗？”

庭内顿时静默下来，气氛似乎顿时降到冰点。

卡朗指出法官记错了，并据实地告诉他追诉期的年限。卡朗相信法律站在他这一边，他的答辩比过去都精彩。

然而，卡朗最后败诉了。他当众指出一位声望卓著、学识丰富的法官错了，却不知道使用外交辞令，他铸成了大错。

如果他当时懂得退一步，不露出咄咄逼人的气势，判决将会是另一种样子。

本杰明·富兰克林的优点之一就是，他懂得从心理上退一步，改掉他傲慢的个性。

他立下一条规矩，决不正面反对别人的意见，也不准自己太武断。他甚至不准许自己在文字或语言上，使用太肯定的措辞。

富兰克林不说“当然”、“无”等，而改用“我想”、“我假设”或“我想像”，或者“目前我看来如此”。

当别人发表对一件事的看法时，富兰克林决不立刻驳斥他，或立即指正他的错误。他会说，在某些条件下，这种意见没有错，但在目前情况下，看来好像稍有两样等等。

富兰克林很快就领会到改变态度的收获：凡是他参与的谈话，气氛都很融洽。他以谦虚的态度来表达自己的意见，不但容易被接受，而且减少了冲突。他发现自己有错时，难堪的场面不会出现；而他是正确的时候，对方也不会固执己见，转而赞同他。

富兰克林开始不习惯这套规矩，觉得和他的本性相冲突，但不久就变得容易起来，愈像他自己的习惯了。50年以来，没有人听他讲过太武断的话。

在新法案修订等重大问题上，富兰克林也没有坚持己见，他总是退后一步，谦虚地听取大家的意见，最终，他的意见反而得到广泛的支持。

退一步是为了前进，富兰克林无疑是一位情感智力高手。

哈尔德·伦克是道奇汽车在蒙他哥州比林斯的代理商，汽车销售行业压力很大，他在处理顾客的抱怨时常常冷酷无情，于是造成了冲突，使生意减少，产生种种的不愉快。

伦克说后来发现，这种情形对他没有任何好处，于是尝试另一种办法。

他在顾客抱怨时说：“我们确实犯了不少错误，真是不好意思。关于你的车子，可能我们也有错，请你告诉我吧。”

这个办法很能够使顾客消除怒气，事情就容易解决了。很多顾客还因此向他致谢，甚至还介绍朋友来这里买车。

伦克承认自己也许弄错了，这样就避免了所有的争执，对方见你退了一步，不想跟你过不去，也会以礼相待，宽宏大度，承认他自己有可能弄错了。双方在一种和谐谦让的气氛中解决问题，那么达成协议就很有可能实现。

显然，哈尔德·伦克是个情商不错的商人。他退后一步，先向对方认错，缓解了交往中的紧张气氛，协调了双方的情感，因而有了成功的沟通，在此，情商的作用是不言而喻的。

给心灵松绑

善用表的人不会把发条上得太紧，善驾车的人永不把车开得过快，善操琴的人永不会把琴弦绷得过紧，情商高的人总在为自己的心灵松绑。

寻找心灵憩息的小岛

世界著名航海家托马斯·库克船长，曾经在他的日记里记录下了这样一次奇遇，这件事一直令他百思不得其解。

当时，他正率领船队航行到大西洋时，浩瀚无垠的海面上空出现了庞大的鸟群。数以万计的海鸟在天空中久久地盘旋，并不断发出震耳欲聋的鸣叫。

更奇怪的是，许多鸟在耗尽了全部体力后，义无反顾地投入茫茫大海，海面上不断激起阵阵水花……

事实上，库克船长并非是这一悲壮场面的惟一见证者。在他之前，很多经常在那个海域捕鱼的渔民被同样的景象所震慑。

鸟类学家们对这种现象十分奇怪，在长期的研究中他们发现，来自不同方向的候鸟，会在大西洋中的这一地点会合，但他们一直没有搞清楚，那些鸟儿为何会一只接一只，心甘情愿地

投身大海。

这个谜团终于在上个世纪中期被解开。

原来，海鸟们葬身的地方，很久以前曾经是个小岛。对于来自世界各地的候鸟们来说，这个小岛是它们迁徙途中的一个落脚点，一个在浩瀚大海中不可缺少的“安全岛”，一个在它们极度疲倦的时候，可以栖息身心的地方。

然而，在一次地震中，这个无名的小岛沉入大海，永远地消失了。

迁徙途中的候鸟们，仍然一如既往地飞到这里，希望稍作休整，摆脱长途跋涉带来的满身疲惫，积蓄一下力量开始新的征程。

但是，在茫茫的大海上，它们却再也无法找到它们寄予希望的那个小岛了。早已筋疲力尽的鸟儿们，只能无奈地在“安全岛”上空盘旋、鸣叫，盼望着奇迹的出现。

当它们终于失望的时候，全身最后的一点力气也已经耗费殆尽，只能将自己的身躯化为汪洋大海中的点点白浪。

同样，在紧张忙碌的生活中，在人生漫长的“迁徙”旅途中，每个人都有身心疲惫的时候，每个人都需要一个憩息身心的地方。适当的时候你是否让自己的心灵稍作放松？是否拥有一个可让自己喘上一口气、稍作休整的“小岛”？

给心灵松松绑，不要像那些海鸟，等到自己筋疲力尽的时候，只会将自己的生命一头栽进大海。

高情商者懂得放松自己，懂得调适自己的心灵，以一种愉快的心态投入到在生活和工作中。

洗涤心灵

获得心灵平静的首要方法，便是洗涤你的心灵，这一点是不可忽视的。

如果你想让心灵减负，每一天，你必须尽力去清除困扰你心灵的情绪渣滓，不使它们控制你的心灵。

相信你以往也是有过这样的经验，当你把所有烦恼的事情，全都向你要好的朋友倾诉时，是否曾感到心里舒畅无比呢？

有一位心理学家曾在一艘开往檀香山的轮船上，做一次心理改造实验。他建议一些心烦气躁的人到船尾去，设想已把所有烦恼的事情全都丢进海中，并且想像自己的烦恼事正淹没在白浪滔滔的海里。

后来，有一位乘客来告诉他说：“我照着你所建议的方法做后，我发觉我的心里真是舒畅无比。我打算以后每天晚上都要到船尾去，然后把烦恼的事一件一件地往下丢，直到我全身

不再有烦恼为止。”

这件事正好契合了一句话：过去的事情，就让它过去。

英国前首相劳合·乔治有一个习惯——随手关上身后的门。

有一天，乔治和朋友在院子里散步，他们每经过一扇门，乔治总是随手把门关上。

“你有必要把这些门都关上吗？”朋友很是纳闷。

“哦，当然有这个必要。”乔治微笑着对朋友说，“我这一生都在关我身后的门。你知道，这是必须做的事。当你关门时，也将过去的一切留在后面，不管是美好的成就，还是让人懊恼的失误，然后，你才可以重新开始。”

从昨天的风雨里走过来，人身上难免沾染一些尘土和霉气，心头多少留下一些消极的情绪，这是不能完全抹掉的。

但如果总是背着沉重的情绪包袱，不断地焦躁、愤懑、后悔，只会白白耗费眼前的大好时光，那也就等于放弃了现在和未来。

追悔过去，只能失掉现在；失掉现在，哪有未来！正如俗语所说：“为误了头一班火车而懊悔不已的人，肯定还会错过下一班火车。”

要想成为一个快乐成功的人，最重要的一点，就是记得随手关上身后的门，学会将过去的不快通通忘记，重新开始，振作精神，不使消极的情绪成为明天的包袱。

一个发条上得十足的表不会走得很久，一辆速度经常达到极限的车经常会坏，一丝绷得过紧的琴弦往往容易断，一个心情烦躁、紧张、郁闷的人容易生病。

因此，善用表的人不会把发条上得过紧，善驾车的人永不把车开得过快，善操琴的人永不会把琴弦绷得过紧，情商高的人总在为自己的心灵松绑。

丘吉尔在战时最紧张的时候还去游泳，在选举白热化的时候还去垂钓，刚一下台就去画画。他微微翘起的嘴角边，总是悠闲地叼着一支雪茄，显得轻松自如。这几乎成为那个时代美国青年群相效仿的经典形象。

让心情愉快的成长

心情在一个人的生活中无比重要，然而，不是每个人都能怀着好心情度过每一天，人们常常会遇到不愉快的事情，从而背负着坏情绪。

加拿大有个著名的医生奥斯勒，他把生活比作具有防水隔舱的现代邮轮，船长可以把隔舱完全封闭。

奥斯勒还把这种情形向前引申了一步。

“我主张人们要学习控制，生活在一个独立的今天之中，确保航行的安全。”

“按一个钮，并且倾听你确实已经用铁门把过去——逝去的昨天——关在身后；你再按一个钮，用铁门把未来——还没有来临的明天——给隔断掉。关闭掉过去！把死的过去埋葬掉。关闭掉那引导着傻瓜走向死亡的昨天，把未来也像过去一样关闭得紧紧的。”

“忧虑未来就是今天精力的浪费，精神的压力，神经的疲累，追随着为未来而忧虑者的步伐跌入深渊。把前面的和后面的大舱门都关得紧紧的，准备培养生活在‘一个独立的今天’中的习惯。”

马里兰州汤生市的玛格丽特·柯妮女士，一天早上醒来，发现她刚刚装修好的地下室被水淹了，她惊慌得不知所措。

“我第一个反应，”她这样说，“是想坐下来大哭一场，为自己的损失号啕。但是我没有这样，我问自己，最坏的情形会怎样？答案很简单：家具可能全泡坏了，嵌板可能给泡得弯曲不平，还留下水渍，地毯也报销了，而保险公司可能不会赔偿这些。”

“第二，我问自己，我能做什么来减轻灾情？我先叫孩子把所有可以拿得动的家具搬到没有水的车房里去。我向保险公司经纪人报告，并且用电话请地毯清洁工带吸尘器来。然后我和孩子向邻居借了几台除湿机，使地下室能加速干燥。等到我丈夫下班回家的时候，一切都已经整理就绪了。”

“我考虑了可能发生的最坏情形，想出怎样做些补救，然后动手忙起来，做了我必须做的事。我根本没有时间忧虑。当做完这一切时，我的心里轻松多了。”

常常听到这句话：“想想你自己的幸福。”是的，如果数数我们的幸福，大约有 90%的事还不错，只有 10%不太好。

如果我们要快乐，就要多想想 90%的好，而不要去理会那 10%。

其实，即使那所谓 10%的不好，大部分还是由于自己想像的。如果能突破自己心灵的禁锢，又可以收获不少快乐。

德山禅师在尚未得道之时曾跟着龙潭大师学习，日复一日地诵经苦读，让德山有些忍耐不住。

一天，他跑来问师父：“我就是师父翼下正在孵化的一只小鸡，真希望师父能从外面尽快地啄破蛋壳，让我早一天破壳而出啊！”

龙潭笑着说：“被别人剥开蛋壳而出来的小鸡，没有一个能活下来的。鸡的羽翼只能提供让小鸡成熟和有破壳力量的环境，你突破不了自我，最后只能胎死腹中。不要指望师父能给你什么帮助。”

德山撩开门帘走出去时，看到外面非常黑，就说：“师父，天太黑了。”

龙潭便给了他一枝点燃的蜡烛，他刚接过来，龙潭就把蜡烛吹灭。

他对德山说：“如果你心头一片黑暗，那么，什么样的蜡烛也无法将其照亮啊！即使我不把蜡烛吹灭，说不定哪阵风也要将其吹灭啊。只有点亮了心灯一盏，天地自然一片光明。”

德山听后，如醍醐灌顶，后来果然青出于蓝，成了一代大师。

其实，像德山开悟成佛一样，一个人想拥有快乐的心境，自己要学会清除心理垃圾，下意识地心灵松绑，点亮自己的心灯，否则，你快乐的梦想只能“胎死腹中”。

心灵就是一座炼金的熔炉，快乐就在其中，只要将其熔炼，快乐就会闪闪发光。

第四章 自我激励

一个人若是没有受到激励，仅能发挥自身能力的 10%~30%，若受到正确而充分的激励，就能发挥自身能力的 80%~90%。

最经常、最廉价、最可靠的激励来自于自我激励。自我激励是行动的催化剂和兴奋剂，掌握了自我激励，就把主动权掌握在了自己的手里。

生命美丽的翅膀

当你感到激励自己的力量推动你去翱翔时，你是不应该爬行的。

中古时期，苏格兰国王罗伯特·布鲁斯，曾前后 10 多年领导他的人民，抵抗英国的侵略。但因为实力相差悬殊，6 次都以失败告终。

一个雨天，战败后的他悲伤、疲乏地躺在一个农家的草棚里，几乎没有信心再战斗下去了。

正在这时候，他看到草棚的角落里，有一只蜘蛛在艰难地织网，它准备将丝从一端拉向另一端，6 次都没有成功。然而这只蜘蛛并没有灰心，又拉了第 7 次，这次它终于成功了。

布鲁斯受到了极大的启发，“我要再试一次！我一定要取得胜利！”他以此激励自己，重新拾起自信心，以更高涨的热情领导他的人民进行战斗。这次，他终于成功地将侵略者赶出了苏

格兰。

苏格兰国王能从一只小小的蜘蛛身上，看到再度奋起的勇气，并以同样的方式激励自己，在再试一次中实现了自己的理想。

自我激励是人生中一笔弥足珍贵的财富，在人生的前行中能产生无穷的动力。一旦你拥有了自我激励的动力，你就在生命中插上了美丽的翅膀。它将带着你展翅翱翔，创造属于你自己的人生辉煌。

从某种意义上说，自我激励就是自我期待。人们激励自己的目的，就是为达到所期待的目标。

成千上万的人读过本杰明·富兰克林的自传，可是他们都不会用书里所讲的成功的原则。当然，至少还有一个人用过，他就是弗兰克·伯特久。

当时，由于伯特久遇到了困难，导致了他事业的失败。于是他努力寻求一个实用的公式，来帮助自己重振旗鼓。由于他知道他所要寻求的是什麼，很快便发觉了富兰克林的秘密。

富兰克林提到，他一切的成功和幸福，都是受益于一个概念，一个有关个人成就的目标公式。伯特久掌握了这个公式，并且应用了它。结果可想而知，他把自己从失败提升到成功。

伯特久是这样做的，他把目标分别写在 10 张卡片上。第一张标题就是“热诚”，自我激发词是：要变得热诚，行动须热诚。

这句自我激发词激励着伯特久成为一个热诚的人，并使他大获成功。

走进美国航天基地的人，会看到一根大圆柱上镌刻着这样的文字：
If you can dream it, you can do it. 这句话可译为：如果你能够想到，你就一定能够做到。

不错，想得到，便做得到。一个心存梦想的人便是一个自我期待的人。

古希腊神话里有一个故事：生活在塞浦路斯的一个雕刻师，名叫做皮格马利翁。他倾注毕生的心血，夜以继日、废寝忘食地工作，终于用象牙成功地雕刻了一尊爱神雕像。

这尊雕像经过他的艰辛雕琢，因而显得超凡脱俗、神韵兼备，他不禁爱上了这尊雕像，逐渐相思成疾、憔悴不堪，直到奄奄一息。

最后，他一再恳求维纳斯给这尊雕像以生命。维纳斯被他的痴迷所感动，终于同意了他的请求。他如愿以偿，和有了生命的雕像结了婚。

皮格马利翁的故事被人们传诵至今，足以见其对后人生活态度的影响。心理学家还从这个故事中引申出一个新的名词：皮格马利翁效应。

在自我塑造的过程中，每个人都是自己的“皮格马利翁”。而在塑造的心理动机上，自我期待起了关键的推动作用。

情商理论认为：自我激励的根本源泉是自我期待。一个人只有有所期待，才会在实际中不断激励自己。而一旦这种期待消失了，自我激励也就不复存在。

玻尔从小就期待着成为一个出色的物理学家，但是他从小就反应迟钝。看电影时，他的思路老是跟不上电影情节的发展，总是喋喋不休地向别人提问，弄得旁边的观众对其厌恶至极。

在科学问题上他也是如此。一次，一位年轻的科学家介绍了量子论的新观点。大家都听懂了，可玻尔却没有听懂而提出疑问。年轻的科学家只好重新向他解释一遍。

尽管如此，玻尔并没有降低对自己的期待值，他总是在不断地激励自己。他用勤学好问来弥补反应慢的缺点，对没看懂的问题，没有理解的问题，他毫不掩饰，接二连三地提问，即便引起旁人的讨厌，他也毫不在乎。

玻尔说：我不怕在年轻人面前暴露自己的愚蠢。而这位“愚蠢”的科学家，1942年成为诺贝尔奖的获得者。

这就是自我期待的巨大力量，也是自我激励的力量。

自我激励，犹如生命美丽的翅膀。海伦说：“当你感到激励自己的力量推动你去翱翔时，你是不应该爬行的。”

思想的魔力

思想是个雕刻家，它可以把你塑造成你要做的人。

奇特的思想

有一位妇女曾说过这样的话：我年轻时发誓，决不嫁姓史密斯的男人，也决不嫁比我年轻的男人，更不会去从事洗盘子的工作。但现在，这三件事我都做过了。

你是否也常听说类似的事？你是否也曾陷入完全违背你心意的处境？如果有，你可以回味一下，其实这就是思想的力量。

思想作用于人的最基本的原则是：你想得越多的事，对你的吸引力就越大。所以，你不妨相信这条规则：常想某件事，就会促使它实现。

即使你想的是不希望这件事成为事实，你还是会朝着它走去。这是因为心灵只能被诱导去做某事，却不能接受诱导不去做某事。

假如有人对你说：“别去想一头身上有紫色斑点、大耳朵、戴太阳镜的粉红色大象。”你满脑子想着的就是这么一头怪象。

你是否曾试着告诉自己：“我一定要忘掉这件事。”然而果真会忘掉吗？虽然，你的心思一直努力做到遗忘，但实际上，它做到的却是记住那件事。反而比你说“我要记住那件事”的效果还好。

熟悉思想运作的情形后，对自己或别人说任何话之前，都必须三思。

如果你对小侄儿说：“别从树上摔下来啊！”事实上，你等于是帮助他从小树上摔下来。

如果你对自己说：“我可别忘掉带那本书。”你至少已经在忘记它的途中了。

因为人的思想和心灵是根据画面运作的。在你自言自语“我不想忘记带那本书”时，脑海里就会出现一幅你忘记带那本书的画面。尽管你口中说着不要，脑海中那幅画面却萦绕不去，结果你就真的忘了带书。

但如果你对自己说的是“我要记得带那本书”，脑海里就会浮现你记得带书的画面，你记住的几率就大得多。

对孩子感到束手无策的父母，其实可以给孩子灌输积极的心灵画面，多使用正面的语言，情况就会改善。

“不要叫”可以用“请安静”代替；“不准把意大利面酱弄到你的衬衫上”改为“吃饭要小心点儿”。两种说法的意思差不多，但最后的结果却大不相同。

同样的道理，也可以解释出你为什么会把一件伤心事牢记 15 年，没忘掉半点细节。你开新车的第一天，就把车头撞得稀烂，你当时心里多半是想着：“我千万不可把车身撞出凹痕！”这个念头非常危险，你最好只提醒自己“小心驾驶”就够了。

在大型比赛中夺魁的网球好手，往往总是想着：我要得到这 2 分，这球是我的！总是接不到球的人，心中的想法则可能是：我可别漏接了这个球。

同样，总说“我不想生病”的人，会面临一场格外艰苦的奋斗，老想着“我不要过寂寞的生活”、“我不想破产”、“希望这次事情不至于搞砸”的人，往往就会落入他们一心想避免的困境。

思想是如此的奇特，情商高的人最能够恰当地运用它，使自己的人生达到理想的境界。

改变思想，就能改变生活

你本来约好和朋友星期天一起出去玩，可是早晨起来往窗外一看，下雨了。这时候，你怎么想？你也许想：糟糕！下雨天，哪儿也去不成了，闷在家里真没劲……如果你想：下雨了，也好，今天在家里好好读读书，听听音乐……这两种不同的心理暗示，就会给你带来两种不

同的情绪和行为。

一切的原因就在你的思想，而一切的影响力都是心理现象。

当情绪低沉时，情商高的人善于给自己以积极的暗示，帮助自己走出困境。

爱默生说：“一个人就是他整天所想的那些。”你想什么，你就是怎样的一个人。因为每个人的特性，都是由思想而来的，每个人的命运完全决定于他的心理状态。

如果你心里都是快乐的念头，你就能快乐；如果你想的都是悲伤的事情，你就会悲伤；如果你想的全是失败，你就会失败；如果你想到一些可怕的情况，你就会害怕；如果你有不好的念头，你恐怕就会不安心了；如果你沉浸在自怜里，大家都会有意躲开你。

自我暗示是思想的能动方式，它是一个人用语言或其他方式，对自己的思维、情感、想像、意志、知觉等方面的心理状态，产生某种刺激的过程。

它是一种自动的暗示，沟通人的思想与潜意识。它是一种启示、提醒和指令，告诉你注意什么，追求什么，致力于什么和怎样行动，因而它能支配影响你的行为。这是每个人都拥有的一个看不见的法宝。

人类有史以来，很多思想家都强调信心与意志的重要性。信心与意志是一种心理状态，是一种可以用自我暗示诱导和修炼出来的、积极的心理状态！

积极心态来源于在心理上进行积极的自我暗示。反之，消极心态是经常在心理上进行消极的自我暗示。

也就是说，不同的意识与心态会有不同的心理暗示，而心理暗示的不同也是形成不同意识与心态的根源。之所以说心态决定命运，正是以心理暗示决定行为这个事实为依据的。

多数人的生活境遇，既不是一无所有，一切糟糕；也不是什么都好，事事如意。这种一般的境遇相当于“半杯咖啡”。

你面对这半杯咖啡，心里产生什么念头呢？消极的自我暗示是因少了半杯而不高兴，情绪消沉；而积极的自我暗示是庆幸自己获得了半杯咖啡，那就好好享用，因而情绪振作，行动积极。

所以，每个人都有个看不见的法宝，这个法宝具有两种不同的作用，这两种不同的力量都很神奇。它会让你鼓起勇气、重振信心，并抓住机遇，采取行动，去获得财富、成就、健康和幸福，也会让你排斥和失去这些极为宝贵的东西。

心理上的自我暗示固然是个法宝，但这个法宝的巨大魔力，还需要通过长期的运用，形成一种意识，才会充分地显示出来。

具有自信主动意识的人，会长期进行积极的自我暗示，而具有自卑被动意识的人，却总是使

用消极的自我暗示。经常进行积极暗示的人，会把每一个难题看成是机会和希望；经常进行消极暗示的人，却将每一个希望和机会看成是难题。

美国社会学学者华特·雷克博士研究过这样一个问题：他从两所小学的六年级学生中，找出两组截然不同的学生作为研究对象。一组是表现不好，难以救药的；另一组是表现优良，积极上进的。

那些品行不良的孩子，在他们遇到某种困难时，往往会预期自己一定会有麻烦，觉得自己比别人低下，认定自己的家庭糟糕透顶等。而那些素质优良的孩子，相信自己在学习上会成功，生活上也不会遇到什么麻烦。

经过 5 年的追踪调查，结果正如料想的那样：好孩子都能继续上进，品行不良的孩子则经常会出问题，其中还有人进过少年法庭。

以上的事实和研究结果再次证实：自我意识、自我评价本身确实能左右一个人的发展。一个孩子如果有了不利的自我意识，就会有不良的表现，也就很容易被人们看成是“没出息”、“没用”，甚至“有犯罪的意图”。

积极的心理暗示要经常进行，长期坚持，这就意味着积极的自我暗示能自动进入潜意识，影响意识。只有潜意识改变了，才会成为习惯。

潜意识就像一块肥沃的土地，如果不在上面播下成功意识的良种，就会一片荒芜或野草丛生，自我暗示就是播撒种子的控制媒介。

一个人可以经过积极的心理暗示，自动地把成功的种子和创造性的思想灌输到潜意识的沃土上。相反，也可以灌输消极的种子或破坏性的思想，而使潜意识这块肥沃的土地满目疮痍。

务实者因梦想而高飞

从空中楼阁出发，就是抱着极大的梦想出发。心中没有空中楼阁般的想像，就无法朝目标迈出前进的步伐，也就不能期待成功了。

敢于梦想

约翰·高德小时候便是敢于梦想、敢于挑战的人。

15 岁时，他将他一生想要做的事，列在一张单子上，共有 127 个他希望达成的目标，其中包括探险尼罗河，攀登埃佛勒斯峰，研究苏丹的原始部落，5 分钟跑完 1 英里，把《圣经》从头到尾读一遍，在海中潜水，用钢琴弹《月光曲》，读完《大英百科全书》和环游世界一周……

如今他已经 72 岁了，是目前世界上最著名的探险家之一。他已完成 127 个目标中的 105 个，也完成了许多其他令人兴奋的事。

他还想访问全球 141 个国家，目前他只去过 113 个；他还有全程探险中国的长江的打算。他想活到本世纪 20 年代，那时他会是 90 多岁；他甚至想到月球去访问等等充满挑战的冒险。

吉米·马歇尔被视为职业橄榄球界中最难击败的人。在运动王国，30 岁就会被视为“老年人”，但他担任守备到 42 岁。

从他开始打球，在 282 场比赛中，从未失败过。有名的四分卫弗朗·塔肯顿说，吉米是“在任何运动中，我所认得最有意思的运动员”。

吉米也经历过很多的灾难：有一次大风雪中，所有的同伴都死了，但他却幸存下来；他害过两次肺炎；他在擦枪时，不小心因走火而受伤；他出过几次车祸，也经过外科手术。但这些都未使他垮掉。

他只是轻描淡写地说：“上帝不要我，因为我的梦想没有完全实现。”

敢于梦想！敢于希望！敢于认定自己有很大的潜能！心理学家越来越肯定梦想的价值。研究显示，智商最高的人，往往花很多时间梦想。许多伟大的发明都是由梦想而来的。

梦想的力量实际上是巨大的，它是能引导你走向成功的极大力量。

梦想是鲜活存在着的力量，是一种最奇妙活动着的力量，也是存在于宇宙之中最不可抗拒的力量。

当人们梦想时，就会触动心灵深处发生作用，这时候从心底就会引发反作用，从而产生外在的复杂的效应。这种作用当然是无限大的。

日本有一句古谚“一念激岩”，意思是只要去梦想，即使是又大又硬的岩石，也可以被人的心意贯穿。

所以，当人的梦想在心灵深处作用时，就可以把不可能变为可能。梦想可以凭借心灵的作用，使事情的结局如己所愿，运势被打开。这样，最后自己的梦想就会成真。

梦想并不是抽象的东西，也不是不可捉摸、虚无缥缈的东西。但除非你把梦想实现，否则它永远是个梦。

“一切有价值的东西，都由空中楼阁而发生。”从空中楼阁出发，就是抱着极大的梦想出发。心中没有空中楼阁般的梦想，就无法朝目标迈出前进的步伐，也就不能期待成功了。

没有目标，梦想犹如海市蜃楼

目标有着巨大的威力，它能循序渐进地推动梦想的实现。

哈佛大学曾做过一项跟踪调查，对象是一群智力、学历、环境等条件差不多的年轻人，调查目的是测定目标对人生有着怎样的影响。

调查结果发现：

——27%的人没有目标；

——60%的人目标模糊；

——10%的人有清晰但比较短期的目标；

——3%的人有清晰且长远的目标。

25 年的跟踪研究结果表明，他们的生活状况及分布现象十分有意思。

那些占 3%的人，25 年来几乎都不曾更改自己的人生目标。25 年来他们怀着自己的梦想，朝着同一方向不懈地努力，25 年后，他们几乎都成了社会各界顶尖的成功人士，他们之中不乏白手创业者、行业领袖、社会精英。

那些占 10%有清晰短期目标者，大都生活在社会的中上层。他们的共同特点是，短期目标不断被达成，生活状态稳步上升，成为各行各业不可或缺的专业人士。

其中占 60%的模糊目标者，几乎都生活在社会的中上层，他们能安稳地生活与工作，但没有什么特别的成绩。

剩下 27%的是那些 25 年来都没有目标的人群，他们几乎都生活在社会的最底层。他们的生活都过得不如意，甚至失业，靠社会的救济。并常常抱怨他人，抱怨社会，抱怨世界。

目标是对所期望成就事业的真正决心，目标跟梦想比起来较易于实现，因此更贴近现实。

发展迅速的企业或组织都有 10 年至 15 年的长期目标，这就是它在这期间的梦想。

经理人员时常反问自己：“我们希望公司在 10 年后是什么样子呢？”然后根据这个目标来规划应有的各项努力。新的工厂并不只是为了适合今天的需求，而是满足 5 年、10 年以后的需求。

各研究部门也是针对 10 年或 10 年以后的产品进行研究。人人都可从很有前途的企业学到一课，那就是：我们也应该计划 10 年以后的事。

如果你希望 10 年以后变成怎样，现在就必须变成怎样，这是一种重要的想法。没有生活目标的人也会变成另一个人。因为没有了目标，我们根本无法成长。

想想那些终生无目的地漂泊、胸怀不满的人，他们并没有一个非常明确的目标，只有不切实际的梦想。没有目标，就难以产生前进的动力，梦想就变得遥远。

高情商的人，懂得如何前进，他在中途竖立许多小目标，对于最近的目标积极地付出努力，因为这些是可以在比较短的时间内实现的。

他达到这个小目标的时候，觉得有了进步，便充满了信心。稍微休息一下，便又鼓起劲来，竖起第二个目标，继续前进。而最后的目标好像指南针一样，使你不致迷失方向。

成功者都不是空洞的梦想者，他们首先敢于做梦，接着便付出艰辛的努力，填平小目标和梦想之间的鸿沟，从而达到理想的彼岸。

梦想是由目标的珠子连接起来的，凭借着有目标的梦想使他们产生不满足，因不满足而激励他们加倍地奋斗，终于达成他们的大目标——梦想！

构造自信

自信表现为一种自我肯定、自我鼓励、自我强化、坚信自己能成功的情绪素养。没有自信心，就没有生活的热情和趣味，也就没有探索拼搏的勇气和力量。

最优秀的人是谁

苏格拉底在风烛残年之际，知道自己时日不多了，就想考验和点化一下他平时看来很不错的助手。

他把助手叫到床前说：“我的蜡所剩不多了，得找另一根蜡接着点下去，你明白我的意思吗？”

“明白，”那位助手说，“您的思想光辉是得很好地传承下去……”

“可是，”苏格拉底说，“我需要一位最优秀的传承者，他不但要有相当的智慧，还必须有坚定的信心和非凡的勇气……这样的人选直到目前我还未见到，你帮我寻找和发掘一位好吗？”

“好的，好的。”助手说，“我一定竭尽全力去寻找。”

那位忠诚而勤奋的助手，不辞辛劳地四处寻找。他领来了许多人，然而，苏格拉底都没看上。

助手再次无功而返，回到苏格拉底病床前时，苏格拉底已经病入膏肓了，他拉着那位助手的手说：“真是辛苦你了，不过，你找来的那些人，其实还不如你……”

“我一定加倍努力，”助手恳切地说，“找遍城乡各地，找遍五湖四海，也要把最优秀的人选挖掘出来，举荐给您。”

苏格拉底笑笑，不再说话。

半年之后，苏格拉底眼看就要告别人世，最优秀的人还是没有找到。助手非常惭愧，泪流满面地坐在病床边，语气沉重地说：“我真对不起您，让您失望了！”

“失望的是我，对不起的却是你自己。”苏格拉底说到这里，很失意地闭上眼睛，“本来，最优秀的人就是你自己，只是你不敢相信自己，才把自己给忽略、给耽误、给丢失了……其实，每个人都是最优秀的，差别就在于如何认识自己，如何发掘和重用自己……”

自信就是相信自己，人如果自己不相信自己，别人就更不可能相信你。成功学告诉人们，成功是有公式的：成功=想法+信心。

当受到外界压力或外界不承认的时候，比如说：谈判时别人故意指出你一些很不重要的缺点，在公司有时出现冷嘲热讽，你是否对自己的能力提出怀疑呢？

基于情商的自信，是在正确认识自己的前提下获得的，法国存在主义哲学大师、获得诺贝尔奖但拒绝领奖的萨特说：“一个人想成为什么，他就会成为什么。”

如果你认为自己被打倒了，那么你就真的被打倒了。如果你想赢，但是认为自己没有实力，那么你就一定不会赢，如果你认为自己会失败，那么你就一定会失败。

胜利始于个人求胜的意志和信心，胜利者都属于有信心的人。一个不能说服自己能够做好所赋予任务的人，不会有自信心。

事物本身并不影响人，人们只受对事物的看法影响。不要把自己想成一个失败者，而要尽量把自己当成一个赢家。人生来没有什么局限，无论男人或女人，每个人内心都有一个沉睡的巨人，那就是自信。

要自信不要自卑

一位父亲很为他的孩子苦恼，他的儿子已经十五六岁了，可是仍然自卑，一点男子气概都没有。

于是，父亲去拜访一位禅师，请他训练自己的孩子。

禅师说：“你把孩子留在我这里，三个月以后，我一定把他训练成真正的男人。”父亲同意了。

三个月后，父亲来接孩子。禅师安排孩子和一个空手道教练进行一场比赛，以展示这三个月的训练成果。

教练一出手，孩子便应声倒地。他站起来继续迎接挑战，但马上又被打倒，他又站起来——

就这样来来回回一共 16 次。

禅师问父亲：“你觉得你孩子现在还自卑吗？”

父亲说：“我简直羞愧死了！想不到我送他来这里受训三个月，看到的结果是他这么不经打，被人一打就倒。”

禅师说：“你只看到了表面的胜负，却没有看到你儿子那种倒下去立刻又站起来的心气和勇气，这才是真正的男子气概啊！”

确实如此，做人必须树立信心，抛弃自卑。在这个世界上你是独一无二的，即使找遍整个地球，也只有你一个，世界上根本不存在和你完全一样的人。

马尔兹说：“你不优越，也不卑下，你就是你。”

这说明每一个人都有自己的存在价值，要充满快乐、充满希望地去生活、工作，做一个真正的自己。

你没有必要去仰视别人，你就是一道风景。只要你不懈追求，相信你不比别人差，就一定会成功。

坚强的自信是成功的源泉。在开始做一件事情之前，要充分信任自己的能力，要对自己的成功深信不疑，同时还要有创造精神。有创造精神的人，是人生态度积极的人。

自卑是人生命进程中难以回避的情感症结，人有自卑感，但人又总是想超脱自卑感，给人生多一点信心，多一些自豪和多一份自尊。

人不是自轻自贱、不思作为来到这个世界的。人生尽管波涛起伏，给人以苍凉、悲伤、无助、无奈和自卑，但人不像水中的浮萍，是一个没有主见、起伏不定、随波逐流、听凭命运摆布、任自卑困扰的可怜之物，人是为获取自尊而不是为自卑活着的。

自卑是人生命进程中的产物，而不是人的生命本身的实质。因此在人类众多欲望和需求中，自卑并不占有一席之地，它是后来挤进生命之中的杂物，是伴随人的需要不能满足而生的寄生物。

自信可以跨越自卑，是战胜自卑的有力武器。它不是对生命的失望、无助、无奈，以及对生命的伤感、悲愤和苍凉，而是充满着对生命的信心，体现着生命中积极主动明亮的旋律，是生命的光点。

自信体验的是人生光明、甘甜和美妙的一面，自信给予人的是生命的希望和对未来美好的憧憬。人类社会能从茹毛饮血，发展到电子时代，从燧人氏的钻木取火，发展到今天的核能发电，就是凭借自信的力量。没有自信，人类将一事无成，没有自信，个人将毫无价值。

自信源于自尊，自尊是人的高级需要。人与动物的根本差异就在于，人能在自我意识的支配

下，将人的低级需要向高级需要延伸。人没有被自然本能所淹没，就在于他有自尊感，个人没有完全消失而独立存在，就在于每一个人都期望于自尊自重，并努力地去满足于自尊自重的需要。

自信表现为一种自我肯定、自我鼓励、自我强化、坚信自己能成功的情商素养。没有自信心，就没有生活的情感和趣味，也就没有探索拼搏的勇气和力量。

从这个意义上说，没有信心也就没有了希望。

自信的三种理解

自信是一种心态，是对自己能力的信任、非能力的信任和潜能力的信任。

自己能做的事，就相信自己能做，勇于将自己的能力体现出来，该出风头时就出风头，不惧人言。

这种自信，是保证将自己的能力充分发挥的前提，是自信的第一个层次。如果你拥有自信，又没有任何外界影响，那么你所体现出来的，就是做你能力范围内的事。

自己不能做的事，就是不能做，坦然处之，而不会觉得低人一等，更不会影响自己对有能力事情的自信。你是围棋高手，没有必要因为象棋不行而自卑。

人无完人，每个人都有自己不能做的事，而人又是社会的，总会有人对你的非能力之事做出各种评价，甚至是诋毁。

这时人往往会受到打击，会由于对自己非能力的不自信，而导致对自己能力的不自信。认为自己窝囊，什么事情都不行，要避免这种晕轮效应的发生。

一件事的成功，往往需要很多因素。而事实上你只要具备其中做好关键性因素的能力，就可能获得成功，而你在非关键因素上的非能力，并不会影响成功。但往往在外界影响下，对非能力的不自信，会导致对整个事情的不自信，从而导致失败。

你应聘来到企业负责某项产品的市场营销工作，你相信自己对市场敏锐的感知，但你缺乏这方面的工作经验。于是，很多人在你面前或背后说，你做不好这件事，一定会失败，因为你没有经验。

由于这些议论，你可能开始怀疑、畏缩，信心受到打击，从而造成失败。

但事实上，你一定要具备经验吗？不一定。你已经具备了创新的前提，虽然你没有经验，但你可以去学习，因此，没有必要因此而自卑。

对非能力自信，是能力自信的保证，你如果既有了能力自信，也有了非能力自信，就会在外界的影响下充分展示自己的能力。

人有着很大的潜在能力,你本身具备的能力可能并未被你所认识,有些事你可能没有能力做,但你必须做,如背水一战的关键时刻,你必须相信自己能做到,这就是潜能力的自信。

潜能力自信是一定意义上的盲目自信,相信能做好自己必须做的事。

相信自己有本事去做事而心安理得、心平气和叫自信;相信自己没本事,而不去做事,不做仍然心安理得,也是自信。

所以,自信者都有一个良好的心态,对能做的事情相信能够做好,对不能做的事情坦然处之,或学习去做它。

自信心与一个心理学家的实验

在一次足球比赛中,靠点球取胜。一个一流的足球名将竟然将球高高踢飞。教练问他为什么会失败,他说他满脑子想的,就是千万别踢出球门。如果他当时自信能射中球门,就会是另外一种结果。

一位心理学家想知道人的心态对行为到底会产生什么样的影响,于是他做了一个实验。

首先,他让七个人穿过一间黑暗的房子,在他的引导下,这七个人都成功地穿了过去。

然后,心理学家打开房内的一盏灯。在昏黄的灯光下,这些人看清了房子内的一切,都惊出一身冷汗。

这间房子的地面是一个大水池,水池里有几条大鳄鱼,水池上方搭着一座窄窄的小木桥,刚才他们就是从小木桥上走过来的。

心理学家问:“现在,你们当中还有谁愿意再次穿过这间房子呢?”没有人回答。

过了很久,有三个胆大的站了出来。

其中一个小心翼翼地走了过来,速度比第一次慢了许多。

另一个颤巍巍地踏上小木桥,走到一半时,竟趴在小桥上爬了过去。

第三个刚走几步就一下子趴下了,再也不敢向前移动半步。

心理学家又打开房内的另外九盏灯,灯光把房里照得如同白昼。

这时,人们看见小木桥下方装有一张安全网,只由于网线颜色极浅,他们刚才根本没有看见。
“现在,谁愿意通过这座小木桥呢?”心理学家问道。这次又有五个人站了出来。

“你们为何不愿意呢?”心理学家问另外两个人。

“这张安全网牢固吗？”这两个人异口同声地问。

往往，失败的原因不是因为能力低下，而是信心不足，还没有上场，精神上首先败阵。

一个女孩长相很丑，因此对自己缺乏自信心，不爱打扮自己，整天邋邋遢遢的，做事也不求上进。

心理学家为了改变她的心理状态，让大家每天都对丑女孩说“你真漂亮”、“你真能干”、“今天表现不错”等赞扬性的话语。

经过一段时间的努力，人们惊奇地发现，女孩真的变漂亮了。

其实，她的长相并没有变，而是精神状态发生了变化。她不再邋遢了，变得爱打扮、做事积极、爱表现自己了。

发生这么大变化的原因正在于自信心。因为她对自己有了自信，所以大家觉得她比以前漂亮了许多。

在许多成功者的身上，都可以看到超凡的自信心所起到的巨大作用。这些事业取得成功的人，在自信心的驱动下，敢于对自己提出更高的要求，并在失败的时候看到希望，最终获得成功。

也许有人说，我做任何事都没有信心，怎样才能获得信心呢？

从成功的回忆中建立成功的自我形象，可使你获得自信。

当你怀疑自己的能力，并为自卑感所困扰的时候，你不妨从过去的成功经历中吸取养分，来滋润你的信心。

你不要沉溺于对失败经历的回忆，要将失败的意象从你脑海里赶出去，因为那是一个不友好的来访者。

失败不是人生主要的一面，只是偶尔存在的消极面，是人心智不集中时开的小差。

人们应该多多关注自己的成功，仔细回忆成功过程的每一个环节，看看当初自己是怎样导演成功的。

一连串的成功，贯穿起来就构成一个成功者的形象。它会强烈地向你暗示，你原来是具有决策力和行动力的，你能够导演成功的人生。

正如英国的罗伯·希里尔所说的：“对自己有信心，是所有其他信心当中最重要的部分，缺少了它，整个生命都会瘫痪。”

增强自信的方式多种多样，每天看到得意的自己，你的心中就会条件反射出一个明快、健康的自我。

一个人看到具有纪念价值的物品时，往往会产生无限的联想，比如看到奖状、奖杯时，便会回忆起自己从前获得胜利时的一幕幕情景。

也可以看看自己最满意的照片，照片能唤起对往事的回忆，将一个生动的自我形象，清晰地刻在自己的脑海里。

消极自卑的人不妨将自己最得意的照片随身带着，当自己情绪低落时，它能有效地调节你的心情。照片上那张生动的脸，飞扬的身材和洋溢的喜悦，对你来说，无异于一种振奋剂。

它会明确地提醒你，你能够以光彩照人的形象出现，从而增强信心，产生向一切困难挑战的勇气。

只有自己轻视自己，别人才会轻视你。生命的价值，在不同的环境里就会有不同的意义，只要自己看重自己，自我珍惜，生命就有意义和价值。

只要你坚信，你就是一块宝石

有一个孤儿，生活无依无靠，他很迷惘和彷徨，只好四处流浪。

一天，他走进一座寺庙，拜见那里的高僧。

孤儿说：“我什么技术都没有，该如何生活啊？”

高僧说：“那你为什么不去做呢？”

“像我这样的人能做什么呢？”孤儿说。

高僧把他带到后院里一处杂草丛生的乱石旁，指着一块陋石说：“你把它拿到集市去卖吧。但要记着，无论多少人要买这块石头，你都不要卖。”

孤儿抱着石头疑惑地来到集市，在一个不起眼的地方蹲下来。可是，那是一块陋石啊，根本没有人把它放在眼里。

第一天过去了，第二天过去了。

第三天时，有人开始来询问。第四天，真的有人来要买这块石头了，第五天，那块石头已经能卖到一个很好的价钱了。

孤儿去找高僧，高僧说：“你把石头拿到石器交易市场去卖，但还要记住，无论多少钱都不要卖。”

孤儿把石头拿到石器交易市场，三天后，渐渐有人围过来问。接着，问价的人越来越多，石头的价格已被抬得高出了石器的价格，而孤儿依然不卖。越是这样，人们的好奇心越强，石

头的价格还在不断地抬高。

孤儿又去找高僧，高僧说：“你再把石头拿到珠宝市场去卖……”

又出现了同样的情况，以至于到了最后，石头的价格已被炒得比珠宝的价格都要高了。

孤儿又去找高僧，高僧说：“世上人与物皆如此，如果你认定自己是一块不起眼的陋石，那么你可能永远只是一块陋石，如果你坚信自己是一块无价的宝石，那么你就是那块宝石。”

一块不起眼的石头，由于孤儿的坚信而提升了它的价值，人就像这块石头一样。

每个人都隐藏着自己的信心，但是高情商者更容易发挥自信心。高僧其实就是在挖掘孤儿情商中的信心潜力，就像那个孤儿一样，如果我们具有了自信心，还有什么做不了的呢？

自信助你超越极限

一个小女孩看见一只蛾正奋力破茧而出，为了帮助它，她拿出小刀，小心地把茧划破，让蛾出来。

蛾出来后，一直在鼓翅，但始终飞不起来。最后，翅膀终于垂下去，那只蛾死了。

小女孩伤心地哭了，她姐姐对她说：“蛾破茧时的奋斗，可使蛾的翅膀增加力气，你把茧划破后，就剥夺了它练习的机会，才使它无法飞起来。”

没有人喜欢面对困难和不幸，但情商高的人把它当作成长的机会。困难有助于树立勇气和恢宏的气度，自信的人敢于奋斗，他们在困苦中锻炼自己。他们知道，如果不经这种练习，生命就不会爆发出强大的活力，置身于“玫瑰床”上的人，永远是长不大的孩子。

人们常有这样的感受：相信自己成功，鼓励自己成功，就会感到自己内在的力量充分地显现出来，做什么事都感到勇气倍增，轻而易举，甚至在无比艰难的情况下，也可以创造奇迹。

18 世纪末，只身探险航海之风席卷欧洲。几年中，有一百多名德国青年先后加入横渡大西洋的冒险行列，但这些青年均未生还。当时人们都认为，独自横渡大西洋几乎是不可能的事。

在这种情况下，精神病学专家林德曼却宣布，他将只身横渡大西洋。导致他作出这样决定的原因是，在医学实践中他发现，许多精神病人都是在某种外界压力下，自己丧失信心而导致了精神崩溃。

为此，林德曼想亲自实验一下，观察强化自信心对人的肌体和心理会产生什么样的效果。

林德曼独舟出航了，十几天后，在茫茫的海洋上，巨浪打断了桅杆，船舱进水。由于长时间的疲劳，睡眠不足，林德曼筋疲力尽，周身像撕裂一样的疼痛，肌体也逐渐失去了知觉，并出现生不如死的念头。

林德曼没有被击垮，他凭着顽强的意志与大风大浪搏斗。每每有胆怯的念头，他就对自己大声喊道：“懦夫，你想死在大海里吗？不！你一定要成功，你一定能成功！”

在航行的日日夜夜，他将“我一定能成功”这句话同自身融为一体。正当人们认为林德曼难以生还的时候，他却奇迹般地到达了大西洋的彼岸。人们都叹服了，在他返回港口的时候，不计其数的人都相继赶来欢迎他的返航。

事后林德曼回忆说，以前，这么多年，许多年轻人之所以失败，不是由于船体被打翻，也不是生理机能到了极限，而是精神上的绝望。他更加确信：人们通过自我鼓励和强化自信心，完全可以战胜肉体上不能战胜的困难。

主宰你自己

主宰自己不是口号式的宣言，而是情商正向强化的结果，是在奋进过程中的心理能动力量，是积极的心理自我暗示产生出来的结果。

有一传说，亚瑟王被邻国的伏兵抓获，邻国的君主被亚瑟的年轻和乐观所打动，没有杀他。但是，亚瑟要能够回答一个非常难的问题，才可以获得自由。

亚瑟有一年的时间来思考这个问题，如果一年的时间还不能给他答案，亚瑟就会被处死。

这个问题是：女人真正想要的是什么？

这个问题连最有见识的人都困惑难解，何况年轻的亚瑟。亚瑟接受了国王的命题，在一年的最后一天给他答案。

亚瑟回到自己的国家，开始向每个人征求答案：公主，妓女，牧师，智者，宫廷小丑。一年的期限快到了，亚瑟问了许多人，但没有人可以给他一个正确的回答。

最后，有人告诉他，一个老女巫可能知道答案。亚瑟别无选择，只好去找女巫。

女巫答应回答他的问题，但他必须首先接受她的条件：她要 and 亚瑟王最高贵的圆桌武士之一，他最亲近的朋友加温结婚。

亚瑟王惊骇极了，这个女巫驼背，丑陋不堪，只有一颗牙齿，身上发出臭水沟般难闻的气味，而且经常制造出猥亵的声音。

他从没有见过如此不和谐的怪物，他拒绝了，他不忍心强迫他的朋友娶这样的女人，他不能让自己背上沉重的精神包袱。

加温对亚瑟说：“我同意和女巫结婚，没有比拯救亚瑟的生命和捍卫圆桌更重要的事了。”他立即和女巫订了亲。

女巫于是回答了亚瑟的问题：女人真正想要的是主宰自己的命运。

每个人都立即知道了女巫说出了一个伟大的真理，于是，邻国的君主放了亚瑟王，并给了他永远的自由。

来看看加温和女巫的婚礼吧，这是怎样的婚礼呀！亚瑟王在无法解脱的极度痛苦中哭泣，加温却一如既往的谦和，而女巫却在庆典上表现出她最坏的行为：她用手抓东西吃，打嗝、放屁，让所有的人感到恶心，不舒服。

新婚的夜晚来临了，加温依然坚强地面对可怕的夜晚，走进新房。

然而，洞房却是另外一副景象：一个他从未见过的美丽少女半躺在婚床上！加温惊呆了，问这究竟是怎么回事。

美女回答说：加温，我就是那个女巫。既然你不嫌弃我的丑陋，那么我就应该对你好些。在一天的时间里，一半是我可怕的一面，另一半是我美少女的一面。

那么，加温，你想要我的哪一面呢？

多么残酷的问题呀！加温开始思考他的困境：如果在白天向朋友们展现一个美丽的女人，那么夜晚他自己将面对一个又老又丑如幽灵般的女巫；如果白天拥有一个丑陋的女巫妻子，在晚上自己就可与一个美丽的女人共度良宵。

最后，加温没有做任何选择，只是对他的妻子说，既然女人最想要的是主宰自己的命运，那么就由你自己决定吧。

于是女巫选择白天夜晚都是美丽的女人。

就因为这样，女巫的人生得到了美丽的升华，因为她的命运没有被别人主宰，她扼住了命运的咽喉，将自己从一个丑陋的女巫，变成了一个美貌的女人。

很多情况下，人们的命运都是由别人和外物所控制，要主宰自己，就需要莫大的勇气。特别是对于一个失败者，当他陷入挫折的情绪中，要及时调整自己，战胜自己，树立起主宰自己的信心，更不是一件容易的事。

查理的工厂宣告破产了，他所有的财产加起来资不抵债，他成了一个名副其实的穷光蛋。

查理无法面对残酷的现实，心力憔悴，沮丧透了，几乎想到了自杀。

他流着泪去见牧师，希望能够得到指点，让他东山再起！

牧师说，我对你的遭遇很同情，我也希望能对你有所帮助，但事实上，我却没有能力帮助你。

查理惟一的希望破灭了，他喃喃自语道：“难道我真的没有出路了吗？”

牧师说：“虽然我没办法帮助你，但我可以介绍你去见一个人，他可以协助你东山再起。”

牧师带着查理来到一面大镜子前，手指着镜子里的查理说：“我介绍的这个人就是他，在这个世界上，只有他才能够使你东山再起，只有他才能够主宰你的命运。”

查理怔怔地望着镜子里的自己，用手摸着长满胡须的脸孔，望着自己颓废的神色和迷离无助的眼神，他不由自主地抽噎起来。

第二天，查理又来见牧师，他从头到脚几乎像换了一个人，步伐轻快有力，双目坚定有神。

他说：“我终于知道我应该怎么做了，是你让我重新认识了自己，把真正的我指点给我了，我已经找了一份不错的工作，我坚信，这是我成功的起点。”

果然，几年后，查理东山再起，事业比当初还要兴旺。

主宰自己不是口号式的宣言，而是情商正向强化的结果，是在奋进过程中的心理能动力量，是积极的心理自我暗示产生出来的结果。

三只青蛙掉进鲜奶桶中。第一只青蛙说：“这是命。”于是它盘起后腿，一动不动，等待着死亡的降临。

第二只青蛙说：“这桶看来太深了，凭我的跳跃能力，是不可能跳出去了。今天死定了。”于是，它沉入桶底淹死了。

第三只青蛙打量着四周说：“真是不幸！但我的后腿还有劲，我要找到垫脚的东西，跳出这可怕的桶！”

于是，第三只青蛙一边划一边跳。慢慢地，鲜奶在它的搅拌下变成了奶油块。在奶油块的支撑下，这只青蛙奋力一跃，终于跳出了奶桶。第三只青蛙主宰了自己的命运，救了自己。它是群体里的高情商者，如果有可能，它甚至可以主宰青蛙王国。

你是老虎而非山羊

自我认定的转换很可能是人生中最有趣、最神奇和最自在的经验，当你换了一种自我认定，撕掉贴在身上的旧标签，你很可能就此超越了过去。

一只小老虎为一头山羊收养，小老虎喝山羊的奶，跟小山羊玩，尽力去学做一头山羊。

然而，尽管这头老虎努力去学，它仍不能变成一头山羊。

它的样子不像山羊，它的气味不像山羊，它无法发出山羊的声音。其他山羊开始怕它，因为它玩得太粗鲁，而且它的身体太大。这头老虎退缩了，它觉得被排斥，觉得自己差劲，不知道自己错在哪里。

一天，突然发出一声山动地摇的巨吼！山羊四散奔逃，只有小老虎端坐在岩石上不动。

突然，一个庞然大物靠近了它，它身体强悍，目如铜铃，它分明是一头巨兽。

“跟我来！”入侵者以一种不容抗辩的口吻说。

小老虎跟着巨兽走入丛林中。最后，它们来到一条大河边，巨兽低头喝水。

“过来喝水。”巨兽说。

小老虎也走到河边喝水，它在河中看到两头一样的动物。

“那是谁？”小老虎指着自己在水中的倒影问。

“那是你——真正的你！”

“不，我是一头山羊！”小老虎抗议道。

突然，巨兽拱起身子来，又发出一声巨吼，整座丛林为之动摇，等声音停止后，一切都静悄悄的。

“现在，你也吼一下！”巨兽说。

最初很困难，小老虎张大嘴，但发出的声音像呜咽。

“再来，你可以办到！”巨兽说。

最后，小老虎感到有东西辘辘作响，一直下到它的小腹，逐渐涌向他的全身。

“吼！”这时它再也忍不住了。

“现在！”那头大孟加拉虎说：“你是一头老虎，不是一只山羊！”

小老虎开始了解到，为何自己跟山羊玩时总感到不满意，它没有认识到自己原来是一只老虎。

从此以后，它再也不在羊群里混了，开始了它飞黄腾达的老虎生涯。

“你是老虎不是山羊”！这里头包含着深刻的哲理。

人们常常会被别人认定是个什么样的，却无视于这样的认定是否正确，正是这种认定，却对许多人产生相当大的影响。

难以想像，这头老虎如果一直被认为是一只山羊，那么，它可能会在羊群中混一辈子，碌碌无为，甚至赶不上一只山羊。然而，最后它改变了对自己的认定，成就了自己。

在生活中，你可能一直尝试作些改变，可是一再的失败，那一定是你所希望的改变跟你的自我认定不符所致。自我认定只是一种模式，这种模式是可以改变和扩展的。

改变和扩展自我认定，是一个艰难的过程，然而，如果你不满意当前的自我认定，并下定决心去改变它，那么，你的人生将迅速而奇妙地得到改善，你会发现一个崭新的自己。

米蒂是一位精力充沛、热爱冒险的女性，但一开始她并不是这样，她经过了一个自我认定的转变。

米蒂自小时候起就是个胆小鬼，她不敢做任何运动，凡是可能受伤的活动她一概不碰。

在参加过几次情商的研讨会后，她有了一些新的运动经验，如潜水、赤足过火和高空跳伞，从而知道自己事实上可以做到一些事，只要有一些压力即可。

即使如此，这些体验还不足以使她形成有力的信念，改变她先前的自我认定，顶多她自认为自己是“有勇气高空跳伞的胆小鬼”。依她的说法，当时转变还没发生，事实上转变已经开始了。

她说其他的人都很羡慕她的表现，并告诉她：“我真希望也能有你那样的胆量，敢尝试这么多的冒险活动。”

一开始，她对大家夸奖的话的确很高兴，听多了之后她便不得不质疑起来，是不是以前错估了自己。

“最后，”米蒂说道，“我开始把痛苦跟胆小鬼的想法连在一块儿，因为我知道胆小鬼的概念使我设限，我决心不再把自己想成胆小鬼。”

事情并不只是说说而已，事实上，她的内心有很强烈的争战，一方是她那些朋友对她的看法，一方是她对自己的认定，两方并不相符。

后来，又有一次高空跳伞训练，她把这当成是改变自我认定的机会，要从“我可能”变成“我能够”，而让想冒险的企图扩大为敢于冒险的信念。

当飞机攀升到 12500 英尺的高空时，米蒂望着那些没有跳伞经验的队友，多数人都极力压抑着内心的恐惧，故意装作兴致很高的样子。米蒂告诉自己：“他们现在的样子正是过去的我，

而此刻我已不属于他们那一群，今天我可要好好地玩一把。”

她运用了他们的恐惧，来强化她希望变成的新角色。随之，她很惊讶地发现自己刚刚经历了重大的转变，她不再是个胆小鬼，而成为一个敢冒险、有能力、正要去享受人生的人。

她是第一位跳出飞机的队员。下降时，她一路兴奋地高声狂呼，似乎这辈子从来没有今天这样的活力和兴奋。

米蒂之所以能够跨出自我设限的一步，主要的原因就在于，她一下子采取了新的自我认定，从而在心底想好好表现，以作为其他跳伞者的好榜样。

米蒂的转变很完全，因为新的体验使她能一步步淡化陈旧的自我认定，从而做出决定，要去拓展更大的可能。新的自我认定使她成为一位真正敢于冒险的领导者。

自我认定的转换很可能是人生中最有趣、最神奇和最自在的经验，当你换了一种自我认定，撕掉贴在身上的旧标签，你很可能就此超越了过去。

驾驭生活中的负面情绪

驾驭自己的负面情绪，努力发掘、利用每一种情绪的积极因素，是一个高情商者所需的基本素质，也是一个人成功的基本条件。

坏情绪来自性格

高情商者遇到失意和伤心的事时总能够挺得住，一般的小事，他不会放在心上，也不会因此而引起情绪的波动。而低情商者，碰到失意的事情，则容易被不良的情绪所征服，常常引起情绪的强烈波动。

生活中常见的大量不良情绪都与性格有关，比如，容易忧愁的人一般都好强、固执，不善于与人交往。他们经常感到不称心、不如意，满怀忧虑，考虑问题爱钻牛角尖。情绪上经常处于犹豫、疑虑状态的人，性格往往显得被动、拘谨、依赖，缺乏独立性和创造性，总是循规蹈矩，因循守旧。容易烦躁的人，往往过于敏感，而且习惯于将愤懑的情绪埋藏在心底。

可见，要保持健康的情绪状态，必须对自己的性格特征有一个充分的了解，注意克服性格方面的缺陷。

一般来说，性格特征倾向于外向的人，比较达观、开朗，生活中遇到不顺心的事情时，大多都能够想得通，易于在情绪上自我解脱，因而能够适应环境的变化和经受生活的挫折。

另一方面，由于他们的情绪变化比较容易，因而情绪波动的速度和频率都较快，往往会造成

他们的心境不平衡，从而出现情绪紊乱的情况。而性格内向的人，他们对生活中的不顺心的事，经常郁积于心，处于忧虑状态中不能自拔，甚至由此而患病。

因此，外向性格的人应当注意掌握自己心境的变化，多运用思维的力量来保持平静、沉稳，遇事冷静思考，克制冲动，防止情绪的骤然爆发而破坏了宁静的心境。内向的人，则需要学会暴露排遣不良情绪，遇到有不愉快的事或者想不通的问题，不郁积于心，应该向亲人或者朋友们倾吐，获得他人劝慰和帮助，使不良的情绪适当地泄散。

不为两块钱而悲哀

保罗在一家夜总会里做事，收入不多，然而，他总是非常快乐。

保罗很爱车，但是，凭他的收入想买车是不可能的事情。与朋友们在一起的时候，他总是说：“要是有一辆车该多好啊！”眼中尽是无限向往之情。

后来有人说：“你去买彩票吧，中了大奖就可以买车了！”

于是保罗买了两块钱的彩票。可能是上天过于垂青他了，朋友们几乎不敢相信，保罗就凭着两块钱的一张彩票，果真中了大奖。

保罗终于实现了自己的愿望，他买了一辆车，整天开着车兜风，夜总会也去得少了，许多人看见他吹着口哨在林阴道上行驶，车子擦得一尘不染。

一天，保罗把车泊在楼下，半小时后下楼时，发现车被盗了。

刚开始，保罗有些遗憾，但更多的是气愤，他恨透那个偷车贼了。他晚上思考了很久，第二天早晨，他又变得很开心了。

几个朋友得到消息，想到他那么爱车如命，这么多钱买的车，眨眼工夫就没了，都担心他受不了，于是相约来安慰他。

保罗正准备去夜总会上班，朋友们说：“保罗，车丢了，你千万不要悲伤啊！”

保罗却大笑起来：“嘿，我为什么要悲伤啊？”

朋友们互相疑惑地望着。

“如果你们谁不小心丢了两块钱，会悲伤吗？”保罗说。

“那当然不会！”有人说。

“是啊，我丢的就是两块钱啊！”保罗笑道。

是的，不要为丢失两元钱而悲伤。保罗之所以过得快乐，就因为他能够驾驭生活中的负面情

绪。

负面情绪会成为前进道路上的桎梏，如果对负面情绪采取放任自流的态度，就会很容易影响生活。一个不能丢掉负面情绪的人，是难以成功的。

几年前，东京电话公司处理了一次事件。一个气势汹汹的客户对接线生口吐恶言，他怒火中烧，威胁要把电话连线拔起。他拒绝缴付那些费用，说那些费用是无中生有。

他写信给报社，并到公共服务委员会做了无数次申诉，也告了电话公司好几状。最后，电话公司派一个最干练的调解员去会见他。

调解员来到客户家里，道明来意。暴怒的用户痛快地把他的不满发泄出来，调解员静静地听着，不断地说“是的”，同情他的不满。这次见面花了6个小时。

调解员与暴怒的客户就这样会了4次面，到最后，客户变得友善起来了。

调解员说：“在第一次见面的时候，我甚至没有提出我去找他的原因。第二、三次也没有。但是第四次我把这件事完全解决了。他把所有的账单都付了，而且撤销了那份申诉。”

事实上，那个用户所要的是一种重要人物的感觉。他先以口出恶言和发牢骚的方式取得这种效果。但他从一位电话公司的代表那儿得到了重要人物的感觉后，无中生有的牢骚就化为乌有了。

受到用户无端的责骂当然生气，但这个高情商的调解员就这样轻易地驾驭了自己和他人的负面情绪，把负面情绪转化成了一种成功解决问题的动力。

保持健康的情绪状态，需要在头脑中装上一个控制情绪活动的“阀门”，让情绪活动听从理智和意志的节制，而绝对不能放任自流。

凡是理智和意志能有效地节制情绪的人，也就能基本保持情绪的平静和稳定，这是能获取成功的关键。

驾驭自己的负面情绪，努力发掘、利用每一种情绪的积极因素，是一个高情商者所需的基本素质，也是一个人成功的基本条件。

许多不善于利用自己情感智力的人，面对负面情绪侵扰的时候，总感到无所适从，心灵任其啃噬。

不少人特别在意别人对自己的感觉，诸如，自己穿了件时装，别人会怎样评价，自己的某个动作，别人会如何看待，甚至不小心说了一句什么话，也会后悔不迭，总担心别人会因此对自己有看法。生活在别人的眼光中，是非常累的，无疑会对自己的情绪有负面影响。

莫娜在这届运动会上被公认为夺冠人选，她进场时引起了大家的欢呼，她很高兴地向大家挥手致意。

不料，这时她被台阶绊了一下，摔倒了。

面对如此多的观众，莫娜感到十分没面子，心里升腾起一种羞愧的感觉，直到进入比赛，她还没有从羞愧的情绪里走出来。结果，她没有发挥出自己的水平，比赛成绩远远落在了其他队员的后面。

其实，一些小事根本就不值得一提，别人根本没有在意或早已忘却，只有你还记在心里耿耿于怀，这就是人们无法战胜自己的体现。人们总是努力地想去扮演一个完美者的形象，然而这几乎太苛刻了，只会加重你情绪的负面影响，给自己的心理造成障碍。

契柯夫的小说《小公务员之死》中，那个可怜的小公务员在看戏时，不幸与部长大人坐到了一起，把唾沫星子弄到了部长大衣上，他就神经质般地变得惶惶不安起来。无论他如何解释，部长大人好像都没有原谅他的意思，这个小公务员在巨大的精神压力下，竟然一命呜呼了。

生活中，同样有不少人把不经意的小事装在心里，寝食难安，成为影响自己的负面情绪。

生活中小小的失误不妨由它去吧，丢掉你心中的负面情绪，学会轻松的生活，那样，一切都将美好起来。

不要压抑你的负面情绪

有些心理医生会帮助患者压抑情感，忽略情绪问题，借此暂时解除患者的心理压力。患者便对负面能量产生一定的控制力，所有的情绪问题似乎迎刃而解了。

压抑情绪或许可以暂时解决问题，但是等于逐渐关闭了心门，变得越来越不敏感。虽然你不会再受到负面能量的影响，却逐渐失去了真实的自我。你变得越来越理智，越来越不关心别人。或许你可以暂时压抑情绪，但在不知不觉中，压抑的情绪终将反过来影响你的生活。

面对情绪问题时，心理医生的建议是：如果有人伤害了你，你必须回忆整个过程，不断描述其中的细节，直到这件事不再影响你为止。这样的心理治疗方式只会让感情变得麻木。你似乎学会了压抑痛苦，但是伤口仍然存在，你仍会觉得隐隐作痛。

另外有些心理医生则会分析患者的情绪问题，然后鼓励患者告诉自己，生气是不值得的，以此否定所有的负面情绪。这些做法都不十分明智。虽然通过自我对话来处理问题并没有什么不对，但我们不该一味强化理性，压抑感情。总有一天，你会发现，你已背负了沉重的心理负担。

一个高情商的人完全能够定期排除负面能量，而不是依靠压抑情感来解决情绪问题。敏感的心是实现梦想的重要动力，学会排除负面情绪，这些情绪就不会再困扰你，你也不必麻痹自己的情感。

如果你生性敏感，当你学会如何排除负面能量后，这些累积多时的负面情绪就会逐渐消失。此外，你还必须积极策划每一天，以积蓄力量，尽情追求梦想，这是你最好的选择。

发泄一下也未尝不可

一天深夜，一个陌生女人打电话来说：“我恨透了我的丈夫。”

“你打错电话了。”对方告诉她。

她好像没有听见，滔滔不绝地说下去：“我一天到晚照顾小孩，他还以为我在享福。有时候我想独自出去散散心，他都不肯；自己却天天晚上出去，说是有应酬，谁会相信！”

“对不起。”对方打断她的话，“我不认识你。”

“你当然不认识我。”她说，“我也不认识你，现在我说了出来，舒服多了，谢谢你。”她挂断了电话。

生活中，大概谁都会产生这样或那样的不良情绪。每一个人都难免受到各种不良情绪的刺激和伤害。但是，善于控制和调节情绪的人，能够在不良情绪产生时及时消释它，克服它，从而最大限度地减轻不良情绪的影响。

不良情绪产生了该怎么办呢？一些人认为，最好的办法就是克制自己的感情，不让不良情绪流露出来，做到“喜怒不形于色”。

情绪的丰富性是人生的重要内容。生活如果缺少丰富而生动的情绪，将会变得呆板而没有生气。如果大家都“喜怒不形于色”，没有好恶，没有喜怒哀乐，那么，人就会变成只会说话和动作的机器人了。

人之所以不同于机器，有血有肉、富有感情是一个重要因素。富有感情，人与人之间才能展开交流，才有心灵的沟通。因此，强行压抑自己的情绪，硬要做到“喜怒不形于色”，把自己弄得表情呆板，情绪漠然，不是感情的成熟，而是情绪的退化，是一种病态的表现。

那些表面上看起来似乎控制住了自己情绪的人，实际上是将情绪转到了内心。任何不良情绪一经产生，就一定会寻找发泄的渠道。当它受到外部压制，不能自由地宣泄时，就会在体内发泄，危害自己的心理和精神，造成的危害会更大，因此，偶尔发泄一下也未尝不可。

用理智消除不良情绪

人们都会遇到情绪的困扰，高情商者能够在不良情绪到来时保持冷静的思考，而情商低的人却盲目地恐慌。

一个人在深山中，好像看到一只猛虎，便神色慌张地跑起来。遇到第二个人，他说：“快逃啊，老虎来了。”于是第二个人也跟着逃跑。又遇到第三个人、第四个人……大家听说老虎来了，又看到逃跑的人神色如此慌张，也就不假思索争先恐后地一起逃跑。也许他们的惊恐都是盲目的，没有人冷静下来想一想，是不是真的有虎？即使有虎，现在有这么多人，是人怕虎，还是虎怕人？

因此，并不是所有的不良情绪产生都是有现实根据的，许多不良情绪不过是人们对事情的真实情况缺乏了解，盲目地滋长起来的。通常只要冷静理智地分析一下，自己对事物的认识是否正确，是否确实可忧、可惧、可怒，分析明白了，就会发现事情并不像自己想像的那样严重，不良情绪也就不解自消了。

不良情绪盲目滋长的另一个原因，就是这种情绪的排它性引起思路的狭隘性，而思路的狭隘性又加速了不良情绪的生长。

比如，忧愁者越是朝忧愁方面想，就越感到自己有许多值得忧虑的理由；发怒者越是想着发怒的事情，就越感到自己发怒完全应该。至于问题的另外一些方面，都被他们排斥和忽视了。于是，不良情绪便在这种狭隘的思路和对事物片面的认识下，迅速地滋长起来。

对于盲目滋生起来的不良情绪，需要借助于理智来消解。

比如，有人当众给你提了许多意见，正确的方法应该是理智地分析一下，别人为什么会给自己提意见？是有意让自己难堪，还是真诚地关心帮助自己？所提的意见是否有道理？通过理智的分析铲除问题就会明了，气愤的心情就会自然而然地平息下来。

情商高的人在消解不良情绪时，通常采取三个步骤：首先必须承认不良情绪的存在；其次，分析产生这一情绪的原因，弄清楚为什么会苦恼、忧愁或愤怒；第三，如果确实有可恼、可忧、可怒的理由，则寻求适当的方法和途径来解决它。

对自己的工作保持热情

产生疲劳的最主要原因之一，就是烦闷。

人们的疲劳通常不是由于工作，而是由于忧虑、紧张和不快。如果你“假装”对你工作感兴趣，一点点假装就会使你的兴趣成真，也可以减少你的疲劳、紧张和忧虑。

每天早上给自己打打气，是不是一件很傻、很肤浅、很孩子气的事呢？

正好相反，从心理学的角度上来看，这点非常重要。“我们的生活就是我们的思想造成的”。这句话在今天看来，还是像 1800 年前马库斯·奥里利尼斯在他那本叫《沉思录》中所写的一样真实。

每个小时都跟你自己说一遍，你就可以指引自己去想很多勇敢而快乐的事情，也可以由此得到力量和平静。跟自己谈很多值得感谢的事情，你就可以在脑子里充满向上的思想。只要你的想法正确，就能使任何工作不那么讨厌。

你的老板希望你对自己的工作感兴趣，他才能赚更多的钱，且不管老板要什么，你要想想，对自己的工作有兴趣的话，能够对你有什么好处，常常提醒你自己，这样做可以使你从生活中得到加倍的快乐，因为你每天在清醒的时间里，有一半以上要花在你的工作上。如果你在工作上得不到快乐，在别的地方也就不可能找到快乐了。

要不停地提醒自己：对自己的工作感兴趣，就能使你不再忧虑，而最后还可能为你带来升迁和加薪。即使没有这样好的结果，至少可以把你的疲劳减低到最低程度，让你愉快地享受你的闲暇时间。

与快乐的人相处

负面的情绪很难用科学字眼来解释，但是每个人都知道这是怎么回事。

阻挠你成功的心理障碍，包括责难、沮丧、焦虑、漠不关心、骤下评论、犹豫不决、推托、过分追求完美、怨怼之心、困惑及罪恶感，这些心态都是负面情绪的表现。具有这些心态的人不一定是坏人，但是为了获取正面能量，要尽量与快乐的人在一起。

你是否有过这样的经历？在一个地方，或是和一些人相处，你会感到焦虑不安、脖子酸痛、疲惫不堪。你不知道到底是哪根筋不对，但就是觉得不舒服。然而和另一些人相处时，你就会觉得精神百倍，身体上的不适感也慢慢消失。在这些人的陪伴下，你觉得事事如意，这些人所散发的正面能量，让你感到更快乐、更安详、更有信心。

这些现象不是偶然的，而是能量交流的结果。一个精神能量低的人如果和一个精神能量高的人在一起，前者将受惠无穷，后者则会损失一些能量。精神能量通常会在两人之间流动，直到获得平衡为止。

请你想像甲乙两个玻璃瓶，两者底部有管子相连，管内有个活塞可以控制两个玻璃瓶的液体流量。请你先把活塞关上，将甲瓶装满蓝色液体，乙瓶则什么也不装。当你把活塞打开时，这两个玻璃瓶会产生什么样的变化呢？它们都会盛装丰满的蓝色液体。

同样的道理，如果你心中充满正面能量，当你碰到一个能量低的人时，能量就会从你身上流向他。不过，这个例子描述的是“量”的流向，而非“质”的交流。为了充分了解“质”，请再回到玻璃瓶的例子。

先关上活塞把甲瓶装满凉的蓝色液体，然后把乙瓶装满热的红色液体，当打开活塞时，这两个瓶子会产生怎样的变化呢？首先，冷热液体相互交流，温度达到平衡。其次，两个瓶内的液体都会变成紫罗兰色。

如果快乐的你碰到一个不快乐的人，过不了多久，那个人的心情会好转，你的心情则会变糟，你或许不会马上受到影响，但是几小时或是几天之后，你的心情就会逐渐变糟。

所以，要想提高自己的情商，请接受这个建议：不要让不快乐的人感染你快乐的心情。

乐观的死刑犯

悲观者面对半杯水说：“我就剩下半杯水了。”乐观者说：“我还有半杯水呢！”

因此，对高情商的乐观者来说，外在世界总是充满光明和希望。

乐观让生活更顺畅

印地安那州有一个名叫英格莱特的人，10年前，他得了一场大病，当他康复以后，却发现又得了肾脏病。他去找过好多个医生，甚至去找密医，但谁也没办法治好他。

之后不久，他又患上了另外一种病，血压也高了起来。

他去看一个医生，医生说他已经没救了，患这种病的人离死亡不会太远，他建议英格莱特先生，最好马上料理后事。

英格莱特只好回到家里，他弄清楚他所有的保险全都付过了，然后向上帝忏悔自己以前所犯过的各种错误，坐下来很难过地默默沉思。

家里人看到他那种痛苦的样子，都感到非常难过，他自己更是深深地陷入颓丧的情绪里。

这样，一周过去了，英格莱特先生对自己说：你这样子简直像个傻瓜。你在一年之内恐怕还不会死，那么趁你现在还活着的时候，为何不快乐一些呢？

他挺起胸膛，脸上开始绽出微笑，试着让自己表现出很轻松的样子。开始的时候，他极不习惯，但是他强迫自己很快乐。

接着他发现自己开始感觉好多了——几乎跟他装出的一样好。这种改进持续不断。他原以为自己早已躺在坟墓里，但现在，他不仅很快乐，很健康，活得好好的，而且，他的血压也降下来了。

“有一件事我可以肯定的：如果我一直想到会死、会垮掉的话，那位医生的预言就会实现。可是，我给自己的身体一个自行恢复的机会，别的什么都没有用，除非我乐观起来。”英格莱特先生自豪地说。

是的，他现在之所以还活着，是因为他发现了乐观这个秘密。

乐观，必不可少的情商

一项研究请中学生考虑下列假设性问题：

你设定的学期目标是80分，一周前第一次月考成绩（占总成绩30%）发下来了，你得了60分。你会怎么做？

每个人的做法因心态而异。最乐观的学生决定要更用功，并想到各种补救的方法。次乐观的

学生也想到一些方法，但没有实践的毅力。悲观的学生则根本宣布放弃，一蹶不振。

专家的解释是：乐观的学生会制定较高的目标，并知道如何努力去达成。通过对学生的智能比较会发现，影响其学业成绩的主要因素是心态是否乐观。

高度乐观的人具有共同特质：能自我激励，能寻求各种方法实现目标，遭遇困境时能自我安慰，知道变通，能将艰巨的任务分解成容易解决的部分。

从情商的角度来看，乐观指面对挑战或挫折时不会满腹焦虑，不绝望抑郁，不会抱持失败主义和意志消沉。

麦特·毕昂迪是美国知名的游泳选手，1988年代表美国参加奥运会，被认为极有希望继1972年马克·史必兹之后再夺七项金牌。但毕昂迪在第一项200米自由式竟落居第三，第二项100米蝶泳原本领先，到最后一米硬是被第二名超了过去。

许多人都以为，两度失金将影响毕昂迪后续的表现，没想到他在后五项竟连连夺冠。对此，宾州大学心理学教授马丁·沙里曼并不感到意外，因为他在同一年的早些时候，曾为毕昂迪做过乐观影响的实验。

实验方式是在一次游泳表演后，毕昂迪表现得很不错，但教练故意告诉他得分很差，让毕昂迪稍作休息再试一次，结果更加出色。参与同一实验的其他队友却因此影响成绩。

乐观者面临挫折仍坚信情势必会好转。从情商的角度来看，乐观能使陷入困境中的人不会感到冷漠、无力感和沮丧。乐观和自信一样，使人生的旅途更顺畅。

乐观的人认为失败是可改变的，结果反而能转败为胜。悲观的人则把失败归之于个性上无力改变的恒久特质，个人对此无能为力。不同的解释对人生的抉择造成深远的影响。

研究表明，在焦虑、生气、抑郁、沮丧的情况下，任何人都无法有效地接受信息，或妥善地处理信息。情绪沮丧的悲观者会严重影响智力的发挥，因为沮丧悲观的情绪压制大脑的思维能力，从而使人的思维瘫痪。

心理学家曾做过“半杯水实验”，较准确地预测出乐观者和悲观者的情绪特点。

悲观者面对半杯水说：“我就剩下半杯水了。”乐观者则说：“我还有半杯水呢！”

因此，对高情商的乐观者来说，外在世界总是充满光明和希望。

乐观使人经常处于轻松、自信的心境，情绪稳定，精神饱满，对外界没有过分的苛求，对自己有恰当客观的评价。

乐观的人在受到挫折、失败时，常会看到光明的一面，也能发现新的意义和价值，而不是轻易地自责或怨天尤人。而悲观者一般敏感、脆弱，内心情感体验细致、丰富，一遇挫折就会比一般人感受得深，体验得多。

乐观的人在求职失败后，多半会积极地拟定下一步计划或寻求协助，它们认为挫折是可以补救的。反之，悲观的人认为已无力回天，也就不思解决之道，将挫折归咎于本身恒久的缺陷。

乐观与信心一样可预测学业成绩。1984年，沙里曼曾以宾州大学500名新生为对象做乐观测试，他发现，测试成绩比入学考试更能准确预测第一年成绩。

沙里曼指出，入学考试测量的是能力，从每个人解释成败的角度，则可看出他是否容易放弃。

一定程度的能力加上不畏挫折的心态才能成功，动机是入学考试测不出的，而要预测一个人的成就，很重要的一点，是看他能否愈挫愈勇。以智力相当的人而言，实际成就不仅与才能有关，同时也与承受失败的能力有关。

乐观心态对销售成绩的影响说明了情商的本质。对业务员而言，每一次被拒绝都是一次小挫折，成绩的好坏，取决于个人是否有足够的动力继续尝试。

一次一次地被拒必然会打击士气，让人觉得拿起话筒拜访客户愈来愈艰难，生性悲观的人尤其难以承受，必然会导致消极灰心，甚至沮丧。反之，乐观的人能从自己以外找到失败的因素，因而能尝试新的方法。悲观的心态泯灭希望，乐观者则能激发希望。

乐观与悲观部分是与生俱来的，但天性也是可以改变的。乐观与希望都可学习而得，正如绝望与无力也能慢慢养成。

当然，乐观必须务实，天真盲目的乐观可能导致可悲的后果。

不同的情商，不同的断言

一场战争即将开始了，大家在一起阐述作战方案。会议结束后，高情商者高声笑道：如果在这场战争中取得胜利，我们将会赢得多高的评价啊！

低情商者说：我们会胜利，但我们会牺牲，我们无法料知在凯旋时，自己是欢唱在胜利的旗帜下，还是躺在烈士的墓地里。

大家纷纷回到自己的岗位上准备战斗了，高情商者又朗声道：到明天的这个时候，我已经赢得了荣誉勋章，走在凯旋的队伍的最前方！他们眼里闪烁着敏锐而自信的目光。

在低情商者看到失意的地方，高情商者却看到了胜利的希望。

两种人不同的观点，就是两种不同的断言。

断言就是宣布事件的乐观面，当你断言某事时，也就是把希望得到的结果讲得像一件事实。当你决定要做的时候，就必然会有成就。

不同的目光看同样的事物，就会有不同的思想，是正面的还是负面的，这要取决于个人的情商。

有时候，个人的心态往往决定了事情结果，人们在做事情时，首先要树立一个乐观的心态，不能让太多的阴云迷蒙了我们的心灵。

以下为你提供 10 个高情商的断言：

——我是很积极乐观的。

——我相信我自己，我也相信自己的能力。

——我对生存下去的目的和理由有明确的定义。

——我会朝着乐观面去想，而经由我的信仰及了解，我能达成我的目的。

——我常常梦想我已经成功了，我可以清清楚楚地看到我成功的情形。

——我总是注重事件的积极乐观面。

——内心的我有信心也有勇气。

——我的心灵完全为我所有，我能够控制我的情绪、直觉以及身体。

——凡事我都会马上去做。

——我对我的成功有一个计划。

第五章 识别他人情绪

善于了解他人，知道他人的所思、所想、所感是一个人拥有高情商的表现。

高情商者在社交生活中不盲目、不糊涂，他们能够根据对方的行为举止、语言谈吐、心理活动等，识别他们的情绪，并采取相应的对策，因而能获得良好的人际关系，取得较大的成功。

不要妄下结论

如果你仅仅根据自己的经验，就对别人状况做出判断，通常出于礼貌，他将不得不向你作出一个合乎情理的回答，而这种回答很可能不是你了解的实情。

一个事业有成的男人到他的医生那里进行治疗，医生说：“你能告诉我你有什么问题吗？”

该男子提到了他在生活和工作中负担过重的问题。他向医生详细地解释：他要做的事是如何多，每天他要完成多少工作，他每天要处理多少大大小小的问题。因此，他根本没有留给自己的时间。

医生耐心地倾听着，当这个男人终于说完了之后，他问这个男人：“你对我说，每天你都要忍受很重的负担。可是为什么你还这么自豪地对我讲述这一切？为什么你在讲述这一切的时候，脸上始终洋溢着高兴的表情？”

通过提问和观察，医生很快就意识到，在生活中追赶该男子的并不是这些工作，虽然他的工作确很多，但是真正的问题在于，根据他的自我价值观念，他需要这么多的工作来维持这种大人物的感觉：他很自豪，他是如此重要，有那么多的事情要他去做，有那么多的人需要他的帮助。

不只是医生，对每一个希望了解别人的人来说，有一个根本原则，那就是：你只要提出你看到的和感觉到的，而不要根据你自己的所见所闻，总结出解决别人的问题的办法。比如你应该这样说：

——“你今天脸色有些苍白”，而不是“今天你看上去好像很累（或者是病了）”。

——“你今天根本不能安静地坐下来”，而不是“你今天非常激动，烦躁不安”。

——“你今天一点儿也不健谈”，而不是“你今天怎么又发脾气了”。

——“你今天穿得很时髦，很漂亮”，而不是“你今天是不是与你男朋友有一个约会啊”。

为什么前一种表达方式比后一种表达方式要好一些？非常简单，你能从别人身上观察到的表现，可能对应很多的事实。比如说某人脸色苍白，可能是因为疲劳，也可能是由于生病，或者他把自己化妆成脸色苍白的样子。真正的原因应该是由他自己对你说——如果他真的愿意告诉你。

如果你仅仅根据自己的经验就对别人状况做出判断，在你非常疲劳或是生病的时候可能会表现得脸色苍白，那么你的判断可能会给别人带来压力，使他不得不做出一些不必要的解释和辩解。

即使他不想对此说些什么的时候，通常他也不能粗暴地回答：“让我自己待会儿”。通常出于礼貌，他将不得不向你作出一个合乎情理的回答。而这种回答很可能不是你了解的实情。

因此，想正确地了解别人的心理，请避免用自己的观点来解说从别人身上看到的现象。

发问时不可冒失

对方往往会以你的提问方式，决定如何向你显示自己的情绪和心理。所以，注意提问的方式，将有助于你更好地了解对方。

人们常常倾向于认为，想了解别人的最简单办法，就是根据自己的感觉来提出一些问题。但是有的时候，这种问题并不是对方所需要的。奥斯卡·维尔德曾经说过：“绝对不要冒失地提问，要在适当的时机提出自己的问题。”

如果你完全出于好奇的心理，你提出的问题会使人感觉好像自己在被人寻根究底，被人利用，甚至可能感觉自己受到伤害。因此他也根本不会对这样的问题感兴趣，当然也不会对之作出详细的回答，你想了解他的目的也会落空。

当你粗鲁和冒失地向他人提问时，对方会觉得自己的私人领域受到侵犯，精神上受到伤害或者侮辱；而检查性的提问则使别人感觉自己被逼入某种困境，因而会拒绝交流。

诱逼性的提问很有可能引导别人作出回答，但这种问题对双方而言都没有什么成效，因为你根本期待不到真诚的回答。

追根究底的提问目的，是要打听清楚关于某个人某一方面的具体情况，这样会导致别人过早地处于防守地位，不利于交流。

那么，如何正确地提出问题呢？

你提出的每一个问题，都涉及到所要表达的意图，因此，应该尽你所能，清楚明了地表达自己的真正意图。

如果你希望从别人那里得到一个简短精确的回答，那么你就应该使用所谓的“封闭性提问”或者是“选择性问题”。例如：“你现在想要冰淇淋吗？”对于这样的问题，任何方式任何人给出的答案最有可能为“是”或者“不是”。但是如果你希望双方能够进行一次深入细致的交流，那么这一类的回答“是”或者“不是”的提问方式，难免就显得有些力不从心了。

如果你希望从交谈的对象那里得到一些更加确切的回答，但同时又不想给对方造成太大的压力，那么可以选择“半开放式的提问”，或者说是“关联提问”。通过这种提问方式，你事先并不会给出或者暗示任何供选择的答案。在这样的情况下，对方的回答是比较自由的，他可以讲得多一些，也可以答得少一点，可以相对详细一点，也可以表面上介绍一下。

例如：“你为什么不喜欢这部电影？”“你为什么非得现在开始休假呢？”

如果你并不希望给予交谈对方任何的思路或者暗示，也不想过多地表露出自己的意图，你希望给对方尽可能大的选择空间，那么你可以使用“完全开放式提问”。

例子：“你最近过得怎么样？”

如果你希望通过自己的提问方式，让对方觉得你是在为他考虑，是在设身处地为他着想，那么你可以使用“具有感染力的提问方式”。

例如：“这两天我觉得你有一点无精打采，我想，可能是你的工作压力太大了，你觉得如果把我们的约会稍稍往后推迟一下，对你来说会不会要好一些呢？”

通过这种提问方式，你不仅给自己留下了回旋的余地，以便应对各种可能发生的变化，同时你也给对方留下了一种印象：你能够体察到他身上的问题，你对他的状况很关心。

同一个问题可以用不同的方式进行表达，那些一眼看去完全相同或者相类似的问题，你经过仔细审视与思考以后，往往可以发现它们会对对方产生不同的效果，更有助于你了解对方。不妨将自己置于下面的场景中，好好感觉下面这些简单的问题：

——咖啡？

——要不要喝一杯咖啡让自己清醒一下？

——要不要喝一杯咖啡？

——你愿意和我一起去喝一杯咖啡吗？

——现在你不想来一杯咖啡吗？

——你觉得现在喝一杯咖啡对你会不会有好处呢？

——你给我一种印象，好像你现在需要喝一些东西，来杯咖啡怎么样？

你看，这些问题相互之间只有很细小的差别，所表达的意思几乎是一样的，但是对于比较敏感的人来说，可能就大不一样了。对方可以通过你不同的角度、不同方式的提问，了解你的意图或者愿望，因而对方对你的感觉也会随之而有所不同，他们往往会以你的提问方式，决定如何向你显示自己的情绪和心理。

角色转换与情绪表现

在扮演不同角色的时候，人们都有着与之相对应的情绪和心理表现。所以，要了解他人的时候，必须充分发挥自己的情商，理解他们承担的每一个角色之间的关系，并且对此做出准确的判断。

每个人都有许多不同的角色，每个人都有许多张不同的面孔，在生活中，我们不可避免地要扮演不同的角色。

比如说，一个女性通常情况下同时可以是母亲、妻子和家庭主妇，她还可以有自己的职业角色，此外她还可以扮演女儿、阿姨等等角色，而每一个角色在不同的场景中又可以分化出许多新的角色。比如说，一个当医生的母亲，对于自己的孩子来说，还可以是家庭教师、体贴入微的女性朋友、亲密的玩伴、给自己带来安慰的人、理解和体谅自己的人、决策者等。

其实，在生活中一个母亲所承担的角色远远不止这些。他们在扮演不同角色的时候，都有着与这些角色相对应的情绪和心理表现。所以，要了解他人的时候，必须充分发挥自己的情商，理解他们承担的每一个角色之间的关系，并且对此做出准确的判断。

从一个角色转换到另一个角色并不总是一件容易的事情。比如说：一位母亲晚上在家里照料生病的孩子，而第二天早上她必须到工作单位上班。但是对于她来说，一下子从母亲的角色转换到职业女性的角色是很困难的，因为她的心里时刻都在惦记着自己的孩子。

这样的情况对于男性来说也是一样的。有时候男性在工作中暗自积累了许多怨气和愤懑，在公司里可能由于手头的任务忙不完而忽略了自己的情感。而到了晚上，他的太太最好表现得体贴入微，因为她先生还没有办法完全从职业角色中转换出来，一点小小的刺激都可能酿成很大的家庭矛盾。

通常人们所承担的各种角色不都是可以被清楚地加以区分的，有的角色相互之间可能会有重叠的地方。但是每一个角色的要求都是不同的。一种言行举止对于某一种角色而言可能很得体，而对于另一种角色来说则可能不再合适。如果你不能很好地把握分寸，那么情况就会变得令人尴尬。

设想一下：在家里捏捏自己孩子的鼻子是一件很平常的事情，但是如果你在公司里捏捏同事鼻子的话（但愿你不要那么做），情况就会变得很尴尬了。

在人们平时所承担的各种角色中，隐藏着许多特定的感觉和需求，接下来请看下面这些例子：

——那些整天对别人的事情指手划脚的人，他们的意图是什么呢？通常说来，他们希望通过自己的表现得到其他人的肯定和表扬，他们觉得这样做可以使别人显得很渺小，却可以使自己感觉很了不起。

这一类人总是会把自己放在第一位，他们需要通过这种“自以为是”的行为方式，把自己的意愿强加给其他人。

——那些整天无休止的抱怨者，他们心里可能对于现实世界十分不满，并且希望自己看待事物的角度和视野，能够得到其他人的认同。

如果遇到不同的意见，那么他们会觉得这再一次证实了自己对于外部世界的看法（这些看法在别人的眼中可能完全是偏见）。这些人在平日里多半会意志消沉，总是希望别人能够拉自己一把。因此，他们在寻找“精神上的同盟者”。

——那些总是觉得自己对别人有所亏欠的人，他们总是追求尽善尽美，总是希望能够达到所有人的要求，但这是不可能的。因此这一类人总是疲于奔命，永远为了那些“不可能完成的任务”而辛勤努力。

在这些不同类型者的不同举止中，包含着许多不同的心理需求。如果你了解他们的心理情绪，那么你就得积极有效地应对类似的情况。

生理特征下的情绪心理

一个情商很高的交流者也可以像锁匠那样观察思索，了解任何人的内心组合，从而探索出别人的内心结构。

你见过熟练锁匠干活吗？简直就跟玩魔术一样。

他摆弄一把锁，能听到一些你听不到的声音，看到一些你看不到的东西，感觉到一些你感觉不到的情况，不一会儿，他就了解了锁的整个结构，并且把它修好。

一个情商很高的交流者也是这样工作的。你可以了解任何人的内心组合——可以像锁匠那样考虑、思索，从而探索出别人的内心结构。

你必须看到你以前没有看见过的东西，听到你以前没有听见过的东西，感觉到你以前没有感觉到的东西，提一些你以前没有提过的问题。如果你恰到好处地做到这些，你就能了解任何人在任何状态下的策略，就会知道如何准确地向别人提供他们需要的东西。

了解别人策略的关键就是要注意他们的言行举止。要知道，人们将把你想知道的有关他们策略的一切信号都传达给你，有时是通过语言，有时是通过行动，有时甚至是通过眼神。

你可以学会巧妙地去阅读一个人，就像你能学会读一本书、一本地图一样。记住，策略只不过是产生特殊结果的一种特殊想像组合。你需要做的，就是促使人们去感受他们的策略，同时仔细观察他们的特殊反应。

不过，在了解他人的策略之前，还应搞清楚对方主要的感觉系统。

那些主要利用视觉系统的人倾向于以图像看世界。他们通过大脑中的视觉部分，获得他们最大的感觉力。那些视感强的人，因为他们力图跟上大脑中的图像变化，所以常常说话较快。他们只是想要把大脑中的图像描述出来，常常不太注意表达方式。他们常常用视觉语言来表达，向人们描述这些东西看上去怎么样，呈什么样的形状，是明还是暗等等。

而那些听感强的人则不同，他们说话慢一些，声音也较洪亮，较有节奏，较有分寸。因为字

词对他们来说意义重大，所以，他们对说什么非常慎重。他们常常用听觉语言来表达，如：“这听起来正合我意”，“我能听见你说的”或“听起来一切都很顺利”等等。

那些触感强的人说话更慢。他们主要是对触觉作出反应，他们语调深沉，说话像是一点一点挤出来的，常常用触觉语言来表达意思。他们总是“抓”某东西的“具体形态”，比如：东西很“沉”，他们需要“摸一摸”那东西。他们总是这样说：“我找到了答案，但我还没有抓住它。”

每个人都有这三种系统，但大多数人都只有其中一种系统占支配地位。在了解别人的策略，了解他们作决定的方式时，还需要知道他们的主要感觉系统，这样你就能有的放矢地表达你的信息。

如果你在与一个视感很强的人打交道，那你就别想四平八稳、慢慢腾腾的，这样将会使他发狂。你必须以与他的大脑运转方式相适应的方式表达你的信息。

只要通过观察和听别人说话，你就能立即意识到他们所使用的是哪种系统。俗话说，眼睛是心灵的窗户，你只要留心观察一个人的眼睛，就能立即明白在特殊的情况下，他使用的是哪一种感觉系统。

不妨先回答下面这个问题：你 12 岁生日蛋糕上的蜡烛是什么颜色的？花几分钟时间想一想。

回答这个问题时，90%的人都会把头抬起来偏向左边，这就是惯用右手的人甚至某些左撇子回忆视觉图像的方式。

再考虑一个问题：要是给米老鼠加根胡子会怎么样呢？花几分钟描述一下。

这一次，你的眼睛也许往上抬，并移向右边，这里就是人们的眼睛构成图像的地方。因此，只要看看人们的眼睛，就可以知道他们正在使用的感觉系统。通过他们的眼睛，你也能了解他们的策略。

人的生理状况的其他方面也为人们了解他们的策略提供了线索。

如果有人呼吸幅度大，那他就是在进行视觉思考；人的声音也含有深意，视感强的人说话快而急、有鼻音、声调起伏大；而说话慢、声调深沉的人则通常触感强；声调平稳，吐词清楚则是听觉强的人的特点。有时，甚至从人的皮肤颜色的变化也能了解别人的策略。

因此，哪怕是很有限的交流，你也能清楚地、准确无误地了解一个人的心理活动方式。

了解别人策略的最简单办法就是提一些恰当的问题。记住，人们做每件事情都有他们的策略——卖东西和买东西、引人注目、发明创造等等。

学会了解别人策略的最好方式不是观察，而是实践。因此，你要尽可能地在其他人身上做这些练习。

善于了解他人，知道他人的所思、所想、所感是一个人拥有高情商的表现。高情商者在社交生活中不盲目、不糊涂，他们能够根据对方的心灵活动采取相应的对策，因而能获得良好的人际关系，取得较大的成功。

言语中流失的心理秘密

有人平时能言善辩，这时突然结结巴巴地说不出话来；相反，某人平时说话不得要领，东拉西扯，现在却突然滔滔不绝。毫无疑问，他们一定是事出有因。

人的内心情感如同浮在水面上的冰山，只占总体积的 10%，人情绪的 90%是肉眼看不到的。那么，怎样可以探测一个人的内心情绪呢？

言语是自我表现的一种手段，而且在不知不觉中，它反映了一个人各种曲折的深层心理和情绪。也就是说，人们可用言辞来表现自我的真相，也能从对方的言语或措辞分析中，探测一个人的真相。

人无意识中的言语或措辞特征，比说话内容更能暗示他们关于对方的情况，这也表示对方的措辞会比对方的雄辩理论，更能指出对方的深层情绪。

跟人初次谈话的时候，双方一开始都会表现得很客气，或者毕恭毕敬，等到彼此逐渐熟悉或认识之后，不但连姿势都比较随便，甚至连说话的措辞都会比较随意，这样就很容易识别双方的心理和情绪。

日本帝国大旅社的副经理尤刃一郎代，每当他招募职员的时候，会故意要叫那些前来应考的人，随便处理些杂事，尽量使考生轻松起来。这些前来应试的年轻人在刚开始的时候，都显得非常拘束和紧张，并且用非常客气的措辞回答，过一会儿，考生就会用习惯的话语来应对了。在这种情势之下，这位副经理当时就能够借此了解考生的内心活动。

说话的言语可以看出一个人的教养，可以代表个人的社会、阶层和地理状况的不同，同时也能表示一个人的教育程度，它含有心理学上的意义与价值。

每个地区都有不同的说话语调和特殊的措辞，所以，人类都会因为成长环境的不同，而具有特别的言语与措辞方式。

《贵妇人》这部电影描述了一位出身贫贱的少女，为了挤进上流阶级的社交圈里，不惜去接受言语与措辞的训练。原因是人们能够从她的说话语调、节奏以及措辞中，判断出她的出身和来历。

说话的快慢由本人的气质或性格而定，但是，有些人的说话方式突然异于寻常，那么，此时该如何探测他们的心理秘密？

有人平时能言善辩，在一些场合下，突然结结巴巴地说不出话来；相反，某些人平时说话不得要领，东扯西拉，属于木讷型的那一种，但是，现在突然滔滔不绝地说出一大堆话，这时候，他们一定是事出有因。

一般说来，如果对他人心怀不满，或者持有敌意态度的时候，许多人的说话速度变得迟缓，而且稍有木讷的感觉。相反地，如果有愧于心，或者有意要撒谎时，说话的速度自然会变快起来，这是人之常情。

一位评论家说：“如果男人带着浮躁的心理回到家里时，大体上都会在妻子面前滔滔不绝地说个不停。”

在正常的情况下，一般人的内心如果怀有爱意、不安或恐怖的情绪时，说话的速度会变快。他希望借着快速的谈吐，让自己内心潜伏的不安或恐怖得到解除。

这时候，因为没有充裕的时间可以冷静地反省或考虑，所以，谈吐的内容十分空洞，倘若碰到慎重与精明的人，马上就可以看穿他的内心情绪。

如果有人平时沉默寡言，但在某种状况下，他居然不大自然地能言善辩起来，那么，他内心里一定隐藏着某种不想让外人知道的情绪，这种猜测不会与事实相差太远。

说话的音调里也经常深藏玄机。当一个人满怀浮躁的心情与人交谈时，他的音调也会突然高扬起来。

日本作曲家神津善行氏说，反驳对方的意见时，一般人都会用激扬的音调表现出来，这是最简单的方法，表示他想压倒对方。

说话音调高昂，本是幼儿时期的现象，也是表现任性的一种形态。一般说来，一个人随着年纪的增长，说话的音调反而会降低。这种变化行为表明，人类的精神构造在不断地成长，内心里有一种抑制任性的情绪在活动。

当成人说话的音调有时变得高昂时，显然他回到幼儿期的境界去了。这表示他无法抑制内心的情绪，在这种情况下，别人的话他是听不下去的。

在谈话方式中，除了含有声音的感性和腔调之外，说话的节奏也是相当重要的。凡是自信心很旺盛的人，一定具有决断性的说话节奏，反之，有些缺乏自信心的人，或略带女性的性格者，他们说话的声调里必然缺乏决断性的节奏。

有一种人话题始终说不完，即使想要告一段落，也得花费相当的时间，岂知在说话者的内心里，却潜伏着一种惟恐话题即将说完的恐惧与不安。如果碰见这种人，他一定怀有想要说个没完的高压态度或欲望。

相反地，有些人却想尽量快一点道出结论来，这是恐怕被人提出反驳的证明，他似乎有一种错觉，以为不提出结论的话，情况必然会相当严重。

很多人喜欢在句尾里加入某种暧昧不明的语气，其实，一般语言的构造，其语尾都能道出结论来，倘若含有含糊不清的意思时，就很容易变成一种莫名其妙的文句了。凡是喜欢采用这种说话方式的人，乃是有意逃避自己的责任。

此外，也有人喜欢说“这些只是我个人的想法而已”，或者说“真是一言难尽”。其实，喜欢说此类话的人，跟上述的人怀有同样的意思，许多情绪不稳定的神经质的人，就很喜欢套用这一类的限定句子。

说服需要揣摩

说服是鼓动而不是操纵，说服是影响，影响是一个优美的过程。如果你把自己想像成一个艺术家，细心地揣摩他的心理和情绪，你就能说服和影响他。

一位父亲这样提到自己寻求了解女儿的心路历程，以及“知彼”对父女两人深远的影响：

女儿凯琳约 14 岁时，开始对我们十分不尊重，经常出言讽刺、语气带有轻蔑，她的行为也开始影响了弟弟和妹妹。

我一直没采取行动，直到某天晚上，妻子、我及凯琳在我们的寝室里，凯琳脱口说了些很不当的话。我觉得她实在闹得不像话，于是大声呵斥道：“凯琳，你听好了，让我告诉你我们家的规矩！”

我道貌岸然地开始长篇大论一番，以为能让她信服，知道该尊敬爸妈。我提到最近生日为她做的一切，还提醒她，我们如何协助她考取驾照，还让她开自己的车。我滔滔不绝举出了不少丰功伟绩。说完后，我以为凯琳大概会对我们叩拜一番，感激涕零，可是，她竟有些挑衅地说：“那又怎么样？”

我气炸了，愤怒地说：“你给我回房间去，我们真是不想再管你了。”凯琳冲出去，摔上自己的房门，我气得在房里踱步。

然而，冷静之后我突然想到，我并没试着了解凯琳，我虽无意打击她，但是只站在自己的立场上，这份觉悟扭转了我的想法和对凯琳的感觉。

半小时后，我来到女儿房间，第一件事就是为自己的行为道歉，我并未为她的行为开脱责任，仅就自己粗鲁的举止致歉。

“我知道你心里有事，可是我不知道是什么。”我让她知道，我真的想了解她，最后，我终于营造出让她愿意跟我分享她内心不快的气氛。

凯琳有些迟疑地谈到她的感受：身为初中生，不但要把书念好，还得交到新朋友；她害怕自己开车，因为这是全新的经验，她会担心自己的安全；她刚接到一份兼职工作，不知老板对她有何看法；她在上钢琴课，还要教琴，生活相当忙碌。

最后我说：“凯琳，你觉得不知所措了吧！”问题终于找到了，凯琳觉得有人了解她了。在面对这些挑战时，她觉得手足无措，所以对家人颇多怨责，因为她渴望家人的关心，其实，她真正想说的是：“拜托谁来听我说说话吧！”

因此我告诉她：“所以当我要求你尊重我们时，你觉得又多了一件事。”

“就是嘛！”她说，“又多了一件事！我连眼前的事都应接不暇了。”

我把妻子拉来，三人坐下来商量，设法让凯琳简化自己的生活。最后她决定不去上钢琴课，也不教钢琴了，她觉得这样很好。接下来的几星期，凯琳像是换了个人似的。

从那次经验后，凯琳对自己选择生活的能力更具信心。她知道父母了解她，也支持她。不久，凯琳决定辞去工作，因为工作不符合她的理想，她在别处找到一份更适合她的工作。

回顾过去，我想，女儿的自信来自我们乐于花时间坐下来了解她，而不是对她说：“好吧，这种行为不可饶恕，不准你出门！”

凯琳与父母的争执只是一种表象，她用行为掩盖了心中的忧惧，父母若只针对她的行为回应，便永远无法明白她的烦恼。

可是，凯琳的父亲放下批评的手段，真心地揣摩其心中所想，当凯琳感受到父亲的意愿，便开始安心坦陈自己的心事。一旦理清问题，凯琳也能感受到别人的了解，接着，她便会希望获得父母的引导与指示。

在说服的过程中，要注意以下几种原则：

——说服的前提是，你要清楚自己想要什么，同时知道他人的要求，在你和对方的需要之间搞好平衡。

——如果你不知道你想要什么结果，而对方清楚自己说服的最终结果，你将被对方所影响。

——在说服的时候，切忌融入自己的情绪。在任何场合下的发怒、过于激动、过于高兴和伤感，都会削弱你的力量。

——说服是鼓动而不是操纵，说服是影响，影响是一个优美的过程，如果你把自己想像成一个艺术家，你会有意外的收获。

理解他人模式的途径是沟通，在他人的世界里认识他们。人际关系成功的人，一般都是善于揣摩他人心理的人。

沟通要让对方觉得自己被接受、被了解，让人觉得你将心比心，善解人意。这就要求你去深入了解对方的内心世界，加以观察体会，细心揣摩，并采取适当的行动，来满足对方的需要，建立信任感，从而使沟通更有成效。

具备同情心的情商

富有同情心的孩子在学校较受欢迎，情感也较稳定，在校表现较佳，虽然，其智力并不比别的孩子高。

9个月大的小孩每次看到其他小孩跌倒，眼眶便浮起泪水，然后爬到母亲怀里寻求慰藉，仿佛跌倒的人是他。

15个月大的麦可看到朋友保罗在哭，会拿出自己的玩具熊安慰他，如果保罗仍哭个不休，麦可还会拿抱枕给他。这些情形，是孩子的母亲协助专家做研究时观察记录下来的，该研究显示同情心的形成可溯及婴儿时期。

事实上，婴儿自出生之日起，听到其他婴儿啼哭便会感到难过，有人认为这是人类同情心表现的最早征兆。

发展心理学家发现，婴儿还未完全明了人我之分时，便能同情别人的痛苦。几个月大的婴儿看到其他孩子啼哭也会跟着哭，仿佛感同身受似的。约周岁时孩子开始明白别人的痛苦是别人的，但自己仍会感到不知所措。

纽约大学的马丁·霍夫曼教授做过相关研究，他注意到，一个两岁大的孩子带他妈妈去安慰一个哭泣的小朋友，而事实上，小朋友自己的妈妈就在身旁。

其他同龄孩子也表现出同样的困惑，他们会模仿别人的痛苦。看到其他孩子的手受伤时，一个两岁大的孩子可能会把手伸进嘴里，看看自己是否也会痛。或者看到母亲哭泣时，孩子可能会擦拭自己的眼睛，虽然他并未流泪。

到三岁半时小孩不再做行为模仿，不但能区别他人与自己的痛苦，而且能安慰别人。下面是一个母亲的记录：

邻居的一个小孩在哭……珍妮走过去拿饼干给他吃，一路跟着他走，甚至自己也开始发出哭声。接着她想要抚摸他的头，但是他躲开了……他渐渐不哭了，但珍妮似乎仍很关切，仍不断拿玩具给他，拍他的头和肩。

同情要以自觉为基础，一个人愈能坦诚面对自己的情感，愈能准确阅读别人的感受。

当别人直接对其表情达意时，情感表达障碍型的人常感困惑不已，这不但在情商上是一大缺

陷，更可说是人性方面可悲的缺憾，因为融洽的关系是人们相互关怀的基础，而融洽的关系又源于敏锐的感受与同情心。

同情心简单地说是了解他人的感受，这个能力在各个领域中都扮演很重要的角色，缺少这种能力可能导致极可怕的后果，心理变态的罪犯、强暴者、虐待儿童者都是明显的例子。

一般人的情感很少直接诉诸语言，多半是以其他方式表达。捕捉他人情感的关键就在判读这些非语言的信息，如语调、手势、表情等。

哈佛心理学教授罗森索对之做了大量深入的研究。

罗森索设计了一种称为同情心的测验，以一位女性表达各种情感为主题制作了一系列录像带，所表达的情感从厌恶到母爱应有尽有，发生的场合包括因嫉妒而发怒、请求宽恕、表达感谢、诱惑等等。

录像带经过特殊处理，使同一画面每次只出现一种表达信息。举例来说，有些画面（当然语言已消掉）去掉了所有因素，只能看到面部表情，有些则只能看到身体的动作，受测者必须根据单一信息辨别情感。

美国等 19 个国家 7000 多人接受了这样的实验，罗森索发现，对非语言信息判读力高的人有多项优点：情感调适力较高、较受欢迎、较外向、较敏感。一般而言，女性判读力较男性高。

由于这项测验长达 45 分钟，有些人在受测过程中表现愈来愈好，显示具有不错的同情心学习能力，研究发现，这种人与异性关系较佳，可见同情心有助于丰富人们的爱情生活。

正像情商的其他元素一样，同情心的敏感度，与智力测验或学校考试没什么关系。一项针对儿童所做的测验发现，富有同情心的孩子在学校较受欢迎，情感也较稳定，在校表现较佳。虽然，其智力并不比别的孩子高。显然同情心有助于学习，有助于获得老师和同学的喜爱。

倾听者的魅力

倾听者是无法抗拒的，因为他们富于同情心，愿意分享人们的弱点，愿意听人们诉说不愉快的情绪。

同理心式倾听

一天，美国知名主持人林克莱特采访一名小朋友。林克莱特问他：“你长大后想要干什么？”

小朋友天真地回答：“我要当飞机驾驶员！”

林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空，所有引擎都熄火了，你会怎么办？”

小朋友想了想说：“我会先告诉坐在飞机上的人，请系好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”

现场的观众笑得东倒西歪，然而，林克莱特继续注视着这个孩子，想看他是不是自作聪明的家伙。

没想到，孩子的两行热泪夺眶而出，林克莱特感到这孩子的悲悯之情深深地打动了她。

于是林克莱特接着问他：“你为什么要这么做？”

小孩的答案透露出一个孩子真挚又天真的同情：“我要去拿燃料，我还要回来！我还要回来！”

当孩子不顾别人，自己挂上降落伞跳下去时，谁“听”出了这个孩子的同情心呢？

到底以何种方式聆听，才最有利于了解对方，并与对方达成沟通，建立感情呢？心理学家建议用“同理心式倾听”。

同理心式倾听，就是用心聆听另一个人的思维与心声，这是设身处地，尝试以他人的双眼来探究世界的倾听方式。在所有的倾听方式中，这是惟一能够真正深入他人心理的方式，是高情商的表现。

作家鲍威尔曾说：我们要聆听的是话语中的含意，而非文字。在真诚的聆听中，我们能穿透文字，发掘对方的内心。

人们都喜欢倾听者，有同情心的倾听者和亲密的朋友一样重要，无论对个人还是对团体都能起到积极的作用，并且让人们感觉他们相当可靠、值得信赖和十分忠诚。

倾听者会在考虑自己的需要前，先考虑他人的需要，并且会支持和帮助他人。倾听者喜欢进入他人的心灵和头脑，他们乐于分享他人深层次的感受。人们倾向于向倾听者打开心扉，是因为人们渴望被关怀，而且真诚的倾听者也确实做到了这一点。

当他人受到伤害时，倾听者也同样有受伤的感觉，就如同他自己经历过一样，当他人心痛的时候，他们的心也真的痛了起来。为了帮助他人克服这种伤害，他们总是和他人更接近，所以他们愿意听更多人诉说，这有助于保持情绪沟通的车轮不停运转。

倾听者充满人性，并且极为忠诚。如果他们的需要在工作中得到满足，他们会更加努力，愿意倾听所有的声音，而不论其身份，他们对任何人都有同情心，这就是他们的魅力所在。

芭芭拉·沃尔特斯在竞争异常激烈的采访领域中，之所以会获得长时间的成功，就在于她在被访者面前都扮演成一个倾听者。沃尔特斯作为一个成功的倾听者，她拥有了好莱坞明星所

没有的魅力，赢得了更多人的心。

每个人都喜欢倾听者，倾听者是无法抗拒的，因为他们富于同情心，愿意分享人们的弱点，愿意听人们诉说不愉快的情绪。如果你想要其他人喜欢内在的你，那么你就去做个倾听者，千万不要逃避。

从某个你感觉非常亲近的人，或者是与你有信任关系的人开始，不论他是一个家庭成员还是一个朋友。与他在一起度过一些不受干扰的时间，并且听他讲述他生命历程中最重要的篇章。

在这个过程中，随之而来的情绪可能会让你哭或笑。当你越来越多地尝试这一过程时，你会发现自己拥有了讨人喜欢的倾听者的特质。当这种特质增强时，你会擅长于对情绪的掌控，更能够运用你对他人的感觉去判断他人。

一个穷人来到一位百万富翁的家里，向他倾诉自己的悲惨遭遇，他讲得那么真切动人，百万富翁受到从来没有过的感动。他对仆人说：“约翰，快把这个穷汉赶出去，他使我的心都碎了。”

这位自以为在倾听的百万富翁，却不是一个真正的倾听者。

作为一个倾听者，并不意味着软弱和顺从，相反地，它需要大量的内在力量。

艾略特是个熟练的倾听艺术大师。美国小说家亨利·詹姆斯回忆说：艾略特的倾听并不是沉默的，而是以活动的形式。他直挺挺地坐着，手放在膝上，除了拇指或急或缓的绕来绕去，没有其他的动作。

艾略特面对着对方，似乎是用眼睛和耳朵一起听他说话。他专心地听着，一边听一边用心地想你所说的话。最后，这个对他说话的人会觉得，他已说了他要讲的话。

弗洛伊德算是近代最伟大的倾听大师了。一位曾遇到过弗洛伊德的人，描述着他倾听别人时的态度：

“那简直太令我震惊了，我从没有见过这么专注的人，有这么敏锐的灵魂洞察和凝视事情的能力。”

“他的眼神是那么谦逊和温和，他的声音低柔，姿势很少。但是他对我的那份专注，他表现出的喜欢我说话的态度，即使我说的不好。你真的无法想像，别人像这样听你说话所代表的意义是什么。”

做个好的倾听者

倾听别人的倾诉，是识别他内心情绪的最好方式，也是实现沟通的前提，只有用心去倾听，人们才能恰如其分地投入到谈话中。

在倾听时，以下这些原则都是值得重视的：

——自始至终目光应该注视着说话者。

——全神贯注于对方身上。

——显示出你的兴趣。

——不要让别人分散你的注意力。

——避免做一些容易分神的动作，比如浏览报纸。

——投入你全部的时间。

——当别人不能马上将一件事带入重点时，你也是有责任的。

——不要打断别人的讲话。

——设身处地想想对方的处境，尝试一下，假使自己身在他的处境之中。

——通过你的身体语言，向他传递你要传递的信号。例如用点头的方式表示你对他的赞同和兴趣。

——当然，你不应该在整个过程中一言不发，只知道死盯着对方的眼睛，只知道一个劲地点头。

——你当然也可以在倾听别人的时候喝一杯咖啡。

以上这些所谓的原则，只是一些可以用来参照的依据，而不是必须执行的行为准则。因为每一种谈话的方式，要求不同的倾听行为。

人们把通过耳朵对周围环境的感受称之为听觉。可是如果一个人有意识地专心致志于一种声音的来源，并且目标明确地观察它，那么他就不仅仅是在听，而是在倾听了。

倾听可以被理解为某种方式的关注。

倾听时要注意不同层面的信息。因为，话里面除了有其本身的意义之外，还会有其他的引申义或是比喻义。一个高情商的倾听者，不仅应该理解表层的语言本意，还要理解话里所要表达更深层次的信息。

倾听者在倾听时，往往会设身处地为倾诉者着想，提出一些看法和建议。许多倾听者被对方的情绪所驱使，认为自己能够解决别人的问题。

假定，你的朋友同夫人发生了争吵，并且对你讲述了这一切，你自然会对此作出反应。你可能会这样安慰他：

——我要是处在你的位置，我也不能忍受这一切。

——真是难以置信，我没有想到，你夫人居然会这样。

——这次又跟上一次情况一样，你们总是争论这种事情。

——对此，你必须总结你自己的结论。

——不要想不开，这一切不久就会恢复正常。

其实，你的这些反应，没有一种是你朋友所期待的，也没有一种建议能够对他有实质性的帮助。有些话听了甚至会使他感到更加生气，而其他则多半是废话。

而且，朋友感到你根本就不是设身处地为他着想，你的反应反而会让觉得，你更多地是在表现自己，而不是在关心他。

一个倾听者应该清楚，你所表达的观点，并不能完全解决别人的问题。你惟一能对别人做的，就是表现出能够理解和体谅，并用心去倾听他的讲话。

在倾听时，你可以通过一些恰当的交流 and 引导，让对方在倾诉过程中，对于所面对的问题有更多的认识 and 了解，并且鼓励他凭借自己的力量，寻求解决问题的方法。

你可以在谈话中采取下面的两种方法，引导别人找到解决问题的方法。

用你自己的话，重复一遍你所听到的，例如：“你认为……”一方面，你可以借此向他表示，你用心倾听了他讲的话；另一方面，你也给他一个机会，使他能够对他再次听到的他自己所说的话，进行一些修正和补充。

在谈话的过程中，你应该适当地分析对方的心理状态，可以从你的角度评价对方的感情状态。

例如，“你这样生气，对……”你所说的，可能正是对方自己并未意识到的事情，这样，你就有可能说中了问题的重点，同时也使他清楚地意识到自己的问题所在。

丰富无声的身体语言

了解他人的身体语言，是洞察他人情绪的重要方法和技巧，掌握这种技巧，就能够准确有效、迅速快捷地判断出对方的情绪。

人的心理常常被比喻为演戏的舞台，倘若把照明灯照到的地方当成人的意识焦点，那些焦点

的背后，就是光线照射不到的“黑暗地带”，就是人类的深层心理区域。

如果不能探索到这个黑暗的地方里去，就无法真正了解人类的心理，要洞察对方的深层心理，就有必要了解语言之外的情绪表现。

这些情绪表现通常会通过一些非语言的信息传达出来，比如姿态、动作、表情、服饰、语调等，如果无法识别这些非语言的情绪，就无法理解他人的真意，当然也就无法成功地与人交流。

实际上，很多不快和冲突，都是由于当事人没有注意或准确判断对方的心理和情绪造成的。因此，识别对方的情绪，从对方的行为、姿态、表情、服饰等方面，看出对方的内心情感和欲望，这是一种高情商的表现，是建立良好人际关系的基础。

文字并不是人类最基本的表达和沟通方式，来自身体的语言才是人类最常用，也是最基本的表达和沟通方式。

理解和掌握身体语言，意味着在交谈的过程中，能够充分了解对方通过身体动作，有意或者无意之间向外传达的信息。

经验丰富的家长，很容易就可以察觉出自己的孩子有没有说谎，就如同格林童话中的那个故事一样：匹诺曹的鼻子，在他说谎的时候会变长。

当孩子费尽心机编造故事情节时，他的身体和眼神就已经出卖了他。这种情况下，真正说话的不是他的嘴巴，而是他的身体。

在日常生活中，你一定有过这样的经历：尽管别人向你阐述了许多许多的理由和相应的论据，你对于他的话还是无法感到满意和信服。

某人向你吐了一大堆的苦水，试图使你相信，他现在的境遇有多么辛酸和令人悲伤——但是你还是不能相信他所说的情况。

某人特意在你的面前炫耀自己现在过得多么好——但是你并不相信他。

别人大声地表示，对于你赠送的礼物他是如何喜欢，如何满意——但是你从他的眼神中却看到另一种意思。

这到底是为什么呢？别人已经向你阐述了这么多的理由，为什么你还是不相信他呢？

真正的原因在于，他的身体向外界传达出了完全不同的信息，你通过他的身体语言察觉到他在说谎。

在日常生活中，人与人之间的交流与沟通，以及信息的传递，有 80%是通过身体语言而非文字来完成的。因此，准确地理解身体的语言对了解别人的情绪来说十分重要。

熟悉和了解身体语言，可以使你更加清楚明白地表达自己的意图。在人际交往中，一方面，你要把自己的意思通过身体语言表达出来，而另一方面，需要能够清楚地了解别人通过身体语言所表达的信息，并且作出回应。

好感和反感这两个概念，表达了内心最基本的感受。在身体语言的帮助下，人们能很好地表达这两种情感。

好感，意味着对于某个人或者事物倾向于友好和同情，你会尝试着拉近彼此之间的距离，对于那些令你有好感的，你通常会笑脸相迎，比较容易理解和原谅对方。而对于那些你所反感的，你希望与之保持距离，对他表示拒绝，在这里，身体语言和内心的情感，在某种程度上是相互依存的。

萨米·莫歇是著名的哑剧演员，他曾经对身体语言作了这样的表述：在英语中“body”意味着“身体”，“somebody”表示“某人”，这说明一个人只有通过身体的语言才能与别人交流，因为身体会“说话”。而“somebody”的反义词“nobody”，可以被理解为“没有人”，这说明离开了身体也就没有语言，信息也就无法相互传递。

有人的地方就有身体语言，没有了身体语言也就没有信息的传递，多么贴切的比喻！

了解他人的身体语言，是洞察他人情绪的重要方法和技巧，掌握了这种技巧，就能够准确有效、迅速快捷地判断出对方的情绪，并能对自己在判断他人情绪时的失误和教训进行分析，积累丰富的生活经验。

一个人认识和评估情绪的情商越强，在生活中也就更能轻松地把握住他人的情绪，做到言行得体、进退自如，成为生活的强者。

看他人的身体在说话

一个人的内心世界不只是从脸部表现出来，当人们努力抑制脸部表情的变化时，他的身体其它部位会在无意中泄露真情。

手语表达的情绪

脸部表情在反映一个人的情绪中，占有很重要的地位，它是鉴别情绪的主要标志。但是脸部表情在一定程度上可以被随意控制。

一个人的内心世界不只是从脸部表现出来，当人们努力抑制脸部表情的变化时，他的身体其它部位会在无意中泄露真情。

例如，一个人用和蔼微笑的面容去掩饰对对方的愤怒时，他那紧握的拳头，僵硬的肢体，明

白无误地告诉了对方他的真实情绪。

尼克松卷入水门事件后，在一次接受记者采访时，出现了摸弄脸颊、下巴等动作。而在水门事件爆发前，尼克松从未有过这种动作，心理学家法斯特教授据此认为，尼克松这次肯定脱不了干系。

摸自己身体这种“自我接触”，在心理学上可以解释为“自我安慰”。为了弥补自身的弱点或掩饰某种情绪，人们往往会无意识地做出种种自我接触的动作。尼克松的自我接触，就是由于证据确凿，不自觉地将其恐惧心理流露出来。

自我接触的基本意义多为内心不安、紧张、恐惧等。人在精神上受到伤害或产生紧张情绪时，便会不由自主做出种种举动，触摸自己的身体，如抚摸、抓、捏等。

这些举动与婴儿得到母亲的爱抚，保持心理平静的姿态颇为相似，是此类动作在人进入成年后的另一种表现形式。比如，一个人不断地把两只手交叉在一起，那就是他内心紧张不安的一种客观折射。

摊开双手，是许多人要表示真诚与公开的一个姿势。意大利人毫不拘束地使用这种姿态，当他们受挫时，便将摊开的手放在胸前，做出“你要我怎么办呢”的姿态。

注意一下小孩子，当他们对自己所完成的事感到骄傲时，便会坦率地将他的手显露出来，但是，当他们有罪恶感，或对一个情况产生怀疑时，便会将手藏在口袋中或背后。

与开放接纳的姿势相对的，是一种保护自己身体、隐藏个人情绪、对抗侵侮的姿态。

每个球迷对下面这种情形都司空见惯：一个裁判做了一个判决，某队的球队教练对该判决提出抗议，忽而双手乱挥，忽而双手深插口袋中，甚至握拳相向。而裁判眼瞪着球队教练，双手交叉在胸前，做出一种防卫性的姿势。

从教练一开口，裁判就已很明显地表现出他要坚持自己的判决，不管教练怎么抗议都无效。有时，他会背向着那个教练，以表示“我不要再听你的话了”。

有人一面打电话，一面用手敲打电话台，这也是因为他的思考或意识流动得很激烈，情绪在手足中自然流露出来。人们在大庭广众下演讲时，倘若心情激昂，或兴高采烈之际，也会很自然地手足活动起来，或者抚弄麦克风的架柱。

所以说，内心里激荡的思考活动、意识活动和无意识活动，都会趁着心情激荡的时候，透过手足的活动显露出来。

比如谈生意时，在你说明了来意或观点之后，对方却不置可否，不知道是拒绝还是应允。按照戴尔玛的经验，这时候就要注意对方手部的微小动作。手部放松，手掌张开，将手摊开放在桌子上，清除桌上的障碍物，抚摸下巴，这都可以看做是表示肯定情绪的动作。

如果对方内心情绪是否定的，虽然表面上他似乎也会装出感兴趣的神色，但其手部动作却会

泄露内心秘密。当对方出现下列手部动作时，很可能表明他的心理状态是“我不高兴”、“不想听你说话”、“我不会答应”等。

比如：在身体前边握紧拳头；两手放在大腿上，张开手时，两手拇指相向；两手交叉按在头部后面，或手指按在额头正中央；手向着你而屈指数数；和你交谈时，不断地把玩桌上的东西，或将它重新放置；打开抽屉又关上，好像在找东西；两手支住下巴；用手指连续敲桌子。

心理学家还发现，当一个人用手摸颈后时，往往是出现了恼恨或懊悔等负性情绪，他们把这个姿势称为“防卫式的攻击姿态”。

在遇到危险时，人们常常不由自主地用手护住脑后，但在防卫式的攻击姿势中，他们的防卫是伪装，结果手没有放到脑后，而是放到了颈后。女人尤其擅用这种伪装，她们伸手向后，撩起头发，来掩饰自己的恼恨情绪。

握手也藏有深层的心理术。一般常说，握手的力气大小同性格有关。比如握手有力者多是富于主动性并充满自信的人，握手无力者则缺乏魄力，性格软弱。另外，在晚会上和不相识的人一个劲握手的人，表明他喜欢显示自己。

但是，要识透对方的内心和情绪，必须施以更微妙之道。

在中世纪的欧洲，互不相识的人相遇时，如果不是敌人，就松开武器，边表示没有拿任何武器，边相互靠近握手。因为大多数人都是右手得力，用右手握对方的右手，就用不着担心自己的刀会被拔掉，握手成了解除武器的标志。

现代人也是一样，握手是为了解除心理上的武装。正因为解除了精神上的戒备，心理上的微小变化也就容易表露出来。

同时，握手有可以直接接触对方身体的有利之机，最初，男人之间用手遮住生殖器进行问候，不久，演变成互相握手，所以握手本来就有“用身体了解人”的目的。

通过握手了解对方的微妙心理活动，具有代表性的就是根据手的湿润程度进行判断。

在人的身体中，常伴随着恐怖和惊讶之类的感情变化，不受自己意志控制的自律神经就会活动起来，引起呼吸的紊乱、血压和脉搏的变化或者汗腺的兴奋（精神性的出汗）。

人们看球类比赛，当比赛紧张起来时，手里就会捏着一把汗。如果握对方的手，感觉到对方的手掌渗着汗，就可以认为对方心情紧张，内心失去平衡。

曾经在警察局活跃一时的科学侦查老手，就曾经劝警官们试用一下询问握手法，就是在询问嫌疑犯时轻轻地握握手。

开始询问时先握一下手，然后，每当触及到核心问题时，边说着“让我们慢慢谈好吗”之类的话，边握对方的手。

假如嫌疑犯开始手掌是干的，在谈话过程中出起汗来，就可以推测出此人正是罪犯。众所周知的测谎仪，就是依靠记录汗腺的兴奋情况，对受测者的心理状况进行科学的判断，但其原理和询问握手法没有什么不同之处。

身体其他部位的语言

身体的其他部位也透露着丰富的语言信息，善于从这些信息里识别他人的情绪和心理同样十分重要。

有时候，观察对方的脚也是透视情绪的重要途径。

比起手部动作来，腿部和足部动作显然要少些，它们的表现因此要比手单纯得多，而且当一个人感情激昂时，足部动作反而会更贫乏，所以足部透露的情绪信息往往被人们所忽视。

然而，正因为人们总是忘记了去注意自己的脚，它所提供的信息也就更有价值，更能反映一个人的真实内心。

当你看到某人两只脚踝相互交叠，你就应注意此人是不是正在克制自己。因为人们在克制强烈情绪时，会情不自禁地脚踝紧紧交叠，在交易场上或其它社交场合中，当一个人处在紧张、惶恐的情况下，往往会做出这种姿态。有人开玩笑说，这种姿势就像“急着上厕所而又不能去的样子”。

谈判时，当对方身体坐在椅子前端，脚尖踮起，呈现一种殷切的姿态，这就是愿意合作，产生了积极情绪的表达。这时善加利用，双方就可能达成互惠的协议。

有位商人在谈生意时发现对方露出不快的神色，似乎不愿意继续和他谈下去。为了做成这笔生意，他仍然委婉地说：“我诚心诚意地要做成这笔交易，我已经把底牌都摊开给你们看了。”他满以为如此态度诚恳，对方就会答应他，殊不知对方更加强硬了。因为对方已发现了他口是心非、难以信任，最后大家不欢而散。

为什么会出现这种意料不到的结局呢？原来是他的腿泄露了他内心的真正感受。在说话时，他身体挺直，两腿交叉跷起，这一姿势表示怀疑与防范，与他所说的“诚心诚意”正好相反，对方当然不愿意跟他签订这项协议了。

所以，在谈判推销商品或个人交往中，要注意那些“架二郎腿”的人，而对那些坐在椅子上跷起一只脚，跨在椅臂上的人更要引起警惕，因为这种人往往缺乏合作的诚意，对别人的需求漠不关心，甚至还会对你带有一定的敌意。

人们能够自信地站立、害羞地站立、忐忑不安地站立吗？当然可以。

自信地站立，通常情况下表现为双脚同时稳定地支撑着自己的整个身体，双腿伸直，但是腿部肌肉是放松的，膝盖并不像点名集合时那样不自然地绷直。双脚的位置并非完全平行，而是脚尖略微朝向外侧。在这种情况下，人们通常不会频繁地走动，站立的姿势总体上是平静和自信的。

害羞的、忐忑不安地站立时，人们往往倾向于将身体的重心转移到某一个支撑脚，而伸出另一只脚。你的脚尖可能会略微地朝向内侧。这种情况下，人们通常不会站着不动，而是不停地走来走去，不断地试图寻找一个更好的地方，这样的姿势显得不稳定和不自信。

走路的姿势和脚步的幅度，也会折射一个人内心的情绪。比如，一个人两手插在口袋中，拖着脚步，很少抬头注意自己在往何处走，他往往是心情沮丧的人。

而一个身体前倾、步伐很大的人则很可能正急着赶时间。相反，抱着双臂、迈着八字步缓慢行走的人，却很自然地流露出他那悠闲的心境。

通常，点头总是代表善意、积极的情绪，但是，有时候点头也有相反的意思，这就需要根据具体情形作出判断。

一般来说，一边谈话一边有节奏地点头，并且与谈话内容有所关联，这才是代表着肯定的意思。如果与谈话内容无关地乱点头，则说明对方内心动摇、犹豫，或有所隐瞒，借点头来掩饰其内心的不平静。如果一次点头次数太多，动辄三五下，一般有否定意味，表示想要终止谈话或者觉得对方太罗嗦。

许多其它的信息也可以给认识他人的情绪提供依据。比如，一个人很快走进房间，选了一个尽可能远离众人的位置，然后跷起腿，两手交叉，默默地望着窗外。如果问他发生了什么事，他却转过身去，面对着房门。这些无声的举动都说明，此人处在一种担忧、焦虑、紧张的状态之中。

棋类比赛时，当盘面局势紧张，棋手若将自己内心的焦虑露在脸上，马上就会被对手发觉，从而反会安抚对方本也紧张的情绪。所以，高水平棋手都尽量喜怒不形于色。

但是他们身体的某一部位，还是常会不自觉把内心情绪泄露无遗。中国著名棋手聂卫平每当局势落于下风时，耳朵便会变红，这一秘密被人发现以后，棋界人士戏称：聂卫平赢不赢棋，看耳朵这个晴雨表就知道了。

在正式场合中发言或演讲的人，开始时就清喉咙者，多数是由于紧张或不安；说话时不断清喉咙，必变声调的人，可能还有某种焦虑；而有的人清嗓子，则是因为他对问题仍迟疑不决，需要继续考虑。一般有这种行为的人男人比女人多，成人比儿童多。

儿童紧张时一般是结结巴巴，或吞吞吐吐地说话，而不是采取清喉咙的形式。有时候，成年人故意清喉咙则是对孩子的警告，表达一种不满的情绪，意思是说如果你再不听话，我可要不客气了。

口哨声有时是一种潇洒或处之泰然的表示，但有的人会以此来虚张声势，掩饰内心的惴惴不安。如单身夜行者，有的就爱吹口哨壮胆，所以你不应被表面现象所迷惑。

一个人在抽烟时，如果突然熄掉烟，或者把它搁在烟缸上，有时甚至不注意地放到了烟缸外，不再悠悠然地吞云吐雾，这也说明他的心情突然变得十分紧张。吸烟者在特别紧张的时候是

不抽烟的，他们会把烟弄灭，或者任其自然，这与一般人的想法刚好相反，而他们在愤怒时则常常会大口大口地吸烟。

一个高情商、懂得吸引听众的人，总是会一边说一边注意观察听众是否保持着兴趣。一旦听众有厌烦的表现，他就会立即改变话题，或改变说话的方式，或注入新的内容，从而使入始终保持兴奋。

那么，怎样才能知道他人是不是已经厌烦了呢？高情商者常会利用下面这些线索作出有效的判断。

如果一个人以手在桌上叩击出单调的节奏，或者用笔杆敲打桌面，同时脚跟在地板上打拍子，或抖动脚，或用脚尖轻拍，这种节奏并不中途停止，而是不断地嗒嗒作响，这些就是在告诉你他已经对你所讲的话感到厌烦了。

有的人听着听着会慢慢地手扶着头，视线朝下，似乎对你不屑一顾，这也是不耐烦的表现。

有的人会顺手拿过或摸出一张纸来，在上面乱涂乱画，涂画之余，还会欣赏或凝视自己的“作品”，这也是对你的讲话缺乏兴趣的表现。

有的人也许会凝视着你，但你可千万别上当。仔细观察的话，你就会发现他目光空洞，对你视而不见，眼神木然无神，眼皮几乎眨都不眨，似乎在睁着眼睛睡觉，这表明他已是恍恍惚惚，心不在焉了。

服饰：自我的延伸

以前，人们穿衣服遵守着一定的原则，因职业不同而穿不同的服装。古时候工匠穿着印有商号的外衣，18至19世纪，人们也因职业不同而穿着不同的服饰，服装首先标志着人的社会地位和职业。

如今，穿戴者不愿让人从穿着上看出他的职业和经济能力，而是想充分发挥个性。反过来说，人的内心比以前更直接地表现在穿着上。这样，对研究内心分析法的人来说，反而更有用武之地。

“衣服是第二皮肤”，服装能非常清晰地表现出人的性格和心理状态。

最初，人是赤身裸体的，人是为了将自己隐藏起来才穿衣服的。实际上，穿上衣服却相反暴露了自己，这是因为人自己选择的服装，表现了从赤身裸体的肉体上无法窥知的内心情绪。

从这种意义上看，衣服是人的身体不可分割的一部分，甚至认为就是“他自己”。人的自我暴露在外表上，心理学将这称做“延长自我”。根据“延长自我”的理论，人穿上衣服，戴上装饰品，反而暴露了自己。

喜欢穿着华美服装的人，意味着他怀有很强烈的自我显示欲，同时，他可能具有歇斯底里的性格，这种人对于金钱的欲望特别强烈。

此外，有些人非常喜欢结着本色的领带或爱用本色的物品。这类人的自我意识很强。当然，也有些人很不喜欢打领带，他们的类型属于同等性质。

有种人穿着朴素，他通常属于顺应型。不过，其中也有人对其部分扮非常讲究，例如领带或袜子。这种人也属于顺应型，他们在某方面十分能够坚持自己的主张，也是颇有个性化的类型。

但也有人对此持不同的观点，这种人所以要重视某部分的打扮，无非是要掩饰自己容貌上的若干缺点。例如，有些女性对于自己容貌缺乏信心，也就是怀疑自己没有吸引男性的能力，所以，才喜欢穿上超级迷你裙。甚至有些男性秃头秃得很厉害，于是，他就故意穿上豪华的鞋袜，借以显示自己的优点。这种类型的人对于自己的弱点，满怀有一种冲突与矛盾的心理。

此外，有一种人却保持着中间立场，他们适度地逐次改变流行，选择适合自己的部分来应用，这一类人能够很适度地尊重自己的主张。

有时候，某些人会因为情况不同而改变嗜好，甚至穿起完全没有经过选择的服装，这种人显然是因为情绪不安所致。他们有意脱离单调的工作，希望过着富有变化的生活，所以说，这是表示一种逃避现实的愿望。

有些人一直都穿着固定格调的衣服，但是有时候，他突然改穿完全不同于平时的服装。例如，他平时穿着固定样式与格调的西装，但有一天，他却忽然改穿夹克和鲜艳的休闲长裤，甚至改换完全不同颜色的领带，结果引起同事的好奇：“他今天有什么事吗？”

不管从表象或精神方面说，这种人的内心必然受到了某种刺激。使他在想法上发生若干变化，所以，在他们的心理深层，通常都会怀有某种情绪。

人并不都直接显露感情

为了不让别人知道自己的内心活动，人们并不直接表露感情。你看到的表情不一定是他内心情绪的真实表达。

人心里的情感活动时常显露在表情上，这一点任何人都体验过。一有高兴的事，面部肌肉就自然松弛，有悲伤的事，就变成一副要流泪的样子，有时表情甚至比言语更能明显地传达出内心的活动。

但是，从表情窥探他人的内心秘密好像简单，实际上并不容易。

美国心理学者奥古斯特·G·伯伊亚曾经做过这样的实验，让几个人用表情表现愤怒、恐怖、诱惑、漠不关心、幸福、悲哀这六种感情，并用录像机记录下来，然后，让人们猜哪种表情表现哪种感情。

结果平均每人只有两种判断是正确的，当表现者做出的是愤怒的表情时，看的人却认为是悲哀的表情。

更难办的是，为了不让别人知道自己的内心活动，人们并不直接表露感情。你看到的表情却不一定是他内心情绪的真实表达。

在商业谈判中，对方笑容可掬地听你说话，脸上一副似乎要接受的表情，心想谈判可能要成功了。不料他却说“明白了，很好，不过，这次请原谅，我不能要了”等婉言谢绝的话。

这样一来，像是被从头上泼了一盆冷水似的。当然，这并非想否定“表情是反映人内心的一面镜子”。因为在很多时候，人们纵使情绪很激动，但却会伪装成毫无表情，或者故意装出某种相反的表情，所以如何去探测对方的表情底下所隐藏的真实情绪，对探测者的情商提出了更高的要求。

一位推销百科全书的业务员，在这方面很有经验，他说：

“当我把百科全书的样本交给购书商后，在他默默翻阅百科全书的内容时，就是决定成交与否的关键时候。”

“这时候，我就会目不转睛地注视他的面容，并且比起坐在对方的面前，我更喜欢坐在他的身旁。因为坐在旁边比较容易看见对方脸上的肌肉变化，大体上在他的脸上就已经有个买与不买的决断了。”

“客户虽然会有意不让脸上呈现表情的变化，但也总会出现很有趣的表情，所以，有经验的推销员总是能捕捉到这些细微之处，看穿对方的内心决策，从而采取相应的推销手段和谈判技巧。”

其实，要佯装一种与感情不符的表情，对于人们来说并非易事。

美国的戏剧学校有一门学科，就是要让内心的某种情绪激发出来后，同时在脸上制造出一种异于此种情绪的表情：纵然内心发生猛烈而愤怒的情绪，却依然要笑脸迎人。

要把这种表情训练得运用自如是十分困难的，据说，经常有修这门课的学生中途闹起神经质来。

有的人竭力压抑自己的情绪，装出一副无表情的面孔。碰到这样的人，许多人都感到十分头痛。其实，没表情并不等于情绪就不外露。因为内心的活动，倘若不呈现在脸部的肌肉上，往往会以其它不自然的方式表现出来。

有些职员不满主管的言行，却又敢怒不敢言，只好故意装出一副无表情的样子。事实上，不管如何压抑那股愤怒的感情，内心的不满依然很强烈，如果仔细观察他的面孔，会发现他的脸色不对劲。

人们经常把这种木然的面孔称为“死人”似的面孔，也就是说他像死人一样面无表情，神色漠然。

这种“死人”似的面孔本身就是一种不自然的表现。此外，虽然这类人努力使自己喜怒不形于色，但倘若内心情绪强度增加的话，他们的眼睛往往就会马上瞪得很大，鼻孔会显出皱纹，或在脸上出现抽筋现象。所以，如果看见对方脸上忽然抽筋，那就表示在他的深层意识里，正陷入激烈的情绪冲突中。

如果碰到这种人，最好不要直接去指责他，或者当场给他难堪。当看到部属脸色苍白、脸部抽筋时，主管最好这样说：“最近是不是心情不好，如果你有什么不快，不妨说出来听听。”以设法安抚部属正在竭力压抑的情绪。

死板的面孔或抽筋的表情，至少可以暗示上下级关系正陷入低潮，这时最好开诚布公地交换意见，以消除误解，改善双方的关系。

有时候，漠不关心的表情，也可能代表是好意或者是爱意的表情。尤其是女性，倘若太露骨地表现自己的爱意，似乎为常情所不许，于是便常常表露出相反的表情，装着一副对对方毫不在乎的样子，其实这种表面上的漠不关心，骨子里却是十分在意的。

有时候，当彼此陷入强烈的敌意和反感时，倘若在对方面前表现这种敌意或反感的话，不但会给对方带来不愉快，甚至还会造成双方关系的危机，乃至出现被社会所不容许的破坏行为。于是，这就产生了伪装的笑容和亲切的态度，这种情况在心理学上叫做反动形成。

关于这一点，最好的例子，就是夫妻吵架。当彼此间的不调和达到很激昂的状态时，不快乐的表情反而会逐渐消失，结果会呈露出笑脸，态度上便显得卑屈而亲切。所以，提出离婚的夫妇彼此越是彬彬有礼，其不可调和的矛盾就越深。

曾经有一位负责明星采访的记者说，如果要了解影视界的夫妇关系是否协调，那倒不是很难的事，只要注意电视上综合节目、现场节目以及家庭访谈就行了。倘若他们不断表现出十分愉快的表情，或者不断地特别强调夫妇之间的协调状况，那说明他们之间很可能出现了危机，表面上的和谐，不过是一种不调和的面具或记号。

第六章 情商造就影响力

高情商者的一个最显著的表现，就是通过娴熟的交际和沟通能力，给他人造成很强的影响力。他游刃有余地影响着自己的上级、下级、朋友、同事以及他想影响的人，从而成就了自己。

不做空洞的交际人

那些过于看重社交技巧的人，把社交当成一种技巧性的游戏，他们的社交行为往往是出卖自我，丧失自我。为了社交，他们牺牲了内在的真实情感和自己的价值观念，这是不可取的。

情感：人际关系的基础

人际关系最重要的特点是它具有情感的基础。人与人之间的亲近与疏远、合作与竞争、友好或敌对等，都是心理上距离远近的表现形式，都具有情感的色彩。

个体之间、群体之间的好感或反感，反映了个体或群体的社会需要，是否得到满足时的情感体验。

人际关系由多种成分构成，其中最主要成分是相互认同，情感相容，行为近似。只有这样，才能产生人际吸引，形成良好的人际关系。

相互认同，是通过知觉、表象、想像、思维、注意和记忆等由浅入深，由表及里的认识活动而实现的。人们通过信息的交流，取得了相互了解，满足了交往的需要时，才能情感相容，行动一致。

因此，相互认同在人际关系中是首要的心理成分，人与人之间的心理上的距离，往往是随着彼此相互认同的变化而变化的，在群体中，人际关系不可能始终如一，永恒不变。即使长期心心相印，志同道合，其心理也并非是非等距离的。

情感相容是以彼此喜爱、亲切、同情、热心、照顾等形式表现出来的。凡是能驱使人们接近、合作、联系的情感，都称之为结合性情感。

结合性情感越多，彼此之间越相容。凡是能使人们分离开来的情感，如憎恨、厌恶、冷淡、不满等，都称之为分离性情感。分离性情感越强烈，彼此之间则越不相容。

因此，情感相容的人际关系具有重大的作用，历来社会心理学家就很重视情感成分，把它视作人际关系形成的基础。

行为相近是彼此言行举止、交往动作、角色地位、仪表风度等人际行为模式类同。在人与人之间的行为模式越近似，越容易产生和形成人际关系。因此行为动作也是构成人际关系系统的一个重要成分。

由相互认同、情感相容、行为近似这三个方面构成的人际关系系统，对于个性的全面发展，对于维护心理健康，保持正常的社会生活，对于促进社会的进步，都具有巨大的积极影响。

不做社交变色龙

社交能力好的人，必善于控制自己的情绪，懂得因应对方的招式，进而随时对自己的表现做

出微调，以达到预期的效果。善于人际沟通的人，实际上与高明的演员无异。

然而，你必须清楚掌握个人的需要，才不致于成为一个空洞的交际人，虽广受欢迎而内心却空虚无主。

人际关系是一种技巧，社会交往需要技巧，但仅仅有技巧是不行的。

人际关系建立的过程，实际上就是一个人成长和性格形成的过程。一个性格成熟的人，他的人际关系是很好。

历史上许多功勋卓著的领导者，他们善于与人沟通和交往，但这种关系不是靠技巧建立起来的，而是他们优秀的品格、高尚的人格、近乎完善的性格、超人的智慧和才能铸就的。

当然，他们讲究处理人际关系的技巧，但这些技巧与他们本身具备的优点相比，是微不足道的。

那些过于看重社交技巧的人，使社交成为一种技巧性的游戏，他们的社交行为往往是出卖自我，丧失自我。为了社交，他们牺牲了内在的真实情感和自己的价值观念，这是不可取的。

高明的社交变色龙便是这类人，他们极善于提升自我形象，他们自我观感迥异于自己营造的形象。为了获取赞许，不惜说一套做一套，他们藏身于自己的大众形象与真实自我的裂谷中。

这种人通常能给人以绝佳的印象，但极少有稳定而满意的亲密关系。但是，他们当中有些人，能在忠于自我与社交技巧之间取得平衡。社交变色龙会先观测对方的期望再做回应，而不会坦陈心中的感受，而且会为了维持良好的关系，故意对自己不喜欢的人表示友善。

在不同的情况下，他们可以有判若两人（或多人）的表现，一会儿是活泼的花蝴蝶，一会儿是保守的谦君子。当然，某些行业确实需要这样的技巧，如演艺界、法律、销售、外交、政治等。

有的人会成为随波逐流的变色龙，有的人却能在社交技巧与真实情感之间取得平衡，关键因素在于是否能忠于自我，也就是说，无论如何都能坚持人心深处的感受与价值观，甚至可能为了揭穿谎言不惜与人对立，而这种勇气正是变色龙所缺乏的。

当社交技巧仅仅作为一种技巧而存在的时候，使用起来往往是生硬、笨拙的，只有当社交技巧成为真实情感和稳定性格的一部分，它才能在社交中表现出来，获得最佳的人际关系和社交效果。

曼德拉的智慧与幽默

幽默轻松，表达了人类征服忧愁的能力。布笑施欢，令人如沐春风，神清气爽，困顿全消。在人际关系中，幽默感实在是一种丰富的养料。

在一次南部非洲首脑会议上，曼德拉出席并领取了“卡马勋章”。

在接受勋章的时候，曼德拉发表了精彩的讲演。在开场白中，他幽默地说：“这个讲台是为总统们设立的，我这位退休老人今天上台讲话，抢了总统的镜头，我们的总统姆贝基一定不高兴。”话音刚落，笑声四起。

在笑声过后，曼德拉开始正式发言。讲到一半，他把讲稿的页次弄乱了，不得不翻过来看。

这本来是一件有些尴尬的事情，但他却不以为然，一边翻一边脱口而出：“我把讲稿的次序弄乱了，你们要原谅一个老人。不过，我知道在座的一位总统，在一次发言中也把讲稿页次弄乱了，而他却不知道，照样往下念。”这时，整个会场哄堂大笑。

结束讲话前，他又说：“感谢你们把用一位博茨瓦纳老人的名字（指博茨瓦纳开国总统卡马）命名的勋章授予我，我现在退休在家，如果哪一天没有钱花了，我就把这个勋章拿到大街上去卖。我肯定在座的一个人会出高价收购的，他就是我们的总统姆贝基。”

这时，姆贝基情不自禁地笑出声来，连连拍手鼓掌。会场里掌声一片。

这就是幽默的魅力，它拉近了演讲者和倾听者之间的心理距离，打消了一位伟人的神秘感，显示出曼德拉高超的智慧和人际沟通能力。

为什么八十高龄的曼德拉能够保持身体健康、精神矍铄、爱情长在？离开总统职位后，他依然以和平大使的身份活跃在国际舞台上。

世间没有青春的甘泉，也没有不老的秘诀。曼德拉之所以拥有永远的青春，是因为他在丰富的人生阅历中，提炼出了大智慧，在苦难的折磨中，咀嚼出了大幽默。

80多岁的曼德拉有着一颗8岁孩子的童心。在会见拳王刘易斯的时候，他表示自己年轻时候也是拳击爱好者。于是，刘易斯故意指着下巴让他打，他笑着做出拳击的姿势。

旁边的人于是问他：“假如您年轻时与刘易斯在场上交锋，您能取胜吗？”他说：“我可不想年纪轻轻的就去送死。”

正是在这一连串毫不做作的幽默之中，曼德拉展现出了他耀眼的人格魅力。在他周围，总是吸引了许多同事和战友，包括他的亲人。

20多年的牢狱之苦，风刀雪剑的严酷相逼，曼德拉都用幽默来应对。

1975年，狱中的曼德拉首次被允许与女儿津姬见面。曼德拉入狱的时候，女儿只有3岁，如今女儿已经是15岁的大姑娘了。

曼德拉特意穿上一件漂亮的新衬衣，他不想让女儿感到自己是一个衰弱的老人。他知道，对于女儿来说，自己是一个她并不真正了解的父亲。他知道，女儿见到他一定会感到手足无措。

当女儿走进探视室的时候，他的第一句话是：你看到我的卫兵了吗？然后指了指寸步不离的看守。女儿微笑了，气氛顿时轻松起来。

曼德拉告诉女儿，他经常回忆起以前的情景，他甚至提起，有一个星期天，他让女儿坐在腿上，给女儿讲故事。

透过探视室的小玻璃窗户，曼德拉发现女儿眼中噙着泪花。津姬后来描述了这一次见面，特意强调了曼德拉性格中风趣幽默的一面：“正是父亲的这种幽默，让我这个以前并不了解他的女儿，和他一下子贴近了许多。”

幽默是人际交往的润滑剂，是一个人高情商的表现，它可以使人笑着面对矛盾，轻松释放尴尬。幽默是一种机智地处理复杂问题的应变能力，它往往比单纯的说教、训斥或嘲弄使人开窍得多。

善于发现幽默的机会是心胸豁达的表现。当人们宽容的时候，就会忽略其中的恶意和偏执，给自己轻松，同时也给别人宽容。真正的优越感，不是来自于争执时占了上风，而是来自于对别人的宽容。有了这种轻松的豁达，幽默感自会产生。

幽默是一种优美健康的品质，幽默对心理上的影响很大，它使生活充满情趣。哪里有幽默，哪里就有活跃的气氛。谁都喜欢与谈吐不俗、机智风趣者交往，而不喜欢跟抑郁寡欢、孤僻离群的人接近。

幽默能缓解矛盾，使人们融洽和谐。生活中，人与人之间常会发生一些摩擦，有时甚至剑拔弩张，弄得不可收拾。而一个得体的幽默，往往能使对方摆脱尴尬的境地。

幽默大师萧伯纳一天在街上散步时，一辆自行车冲来，双方躲闪不及，都跌倒了。

肖伯纳笑着对骑车人说：“先生，您比我更不幸。要是您再加点劲，那就可作为撞死肖伯纳的好汉而永远名垂史册啦！”

两人握手道别，没有丝毫难堪。

幽默轻松，表达了人类征服忧愁的能力。布笑施欢，令人如沐春风，神清气爽，困顿全消。在人的精神世界里，幽默感实在是一种丰富的养料。

幽默来自智慧，也来自品格。

在孤岛上，曼德拉坚持长跑并用冷水洗澡，每天见到清洁工人都会开几句玩笑。愁眉苦脸的军警百思不得其解：这个被终身监禁的囚犯，为什么每天都是乐呵呵的呢？狱警哪能理解，在曼德拉的幽默后面，有比金刚石还要坚硬的信念。

一个幽默的人，是一个高情商的人，他能够给朋友带来无比的欢乐，并且在人际交往中增加魅力，因而备受欢迎。

有些人天生就浑身充满了幽默细胞，但并不是说没有这种秉赋的人，就会一辈子刻板严肃。幽默感是可以训练培养的。

那么，怎样训练、培养自己的幽默感呢？

首先，要积累幽默的素材。如果你不能即兴幽默，不如大量地看漫画和笑话，从中体会幽默的感觉，久而久之，便可自己制造幽默，至少可运用看来的笑话了。此外，也可体会别人的幽默感，然后模仿一番。

要想幽默，必须敞开自己的心胸。就好比让阳光洒进屋子一般，去接受各种不同的人 and 事物，这些人和事物会在你的心中留下痕迹，成为幽默感的酵母。

要幽默还须保持愉快的心情。这是幽默感的“土壤”，如果你心情沉郁，老是想一些不快乐的事情，怎能制造出幽默感呢？

有时不妨与自己幽默。幽默大部分都和人有关系，有时你与他人幽默，但这种幽默不好把握，因此不如和自己幽默，一方面不得罪人，一方面也可让人了解你是个心胸广大、易于相处的人。

不过有一点必须注意，发挥你的幽默感时，必须看场合和对象，最好避免粗俗的幽默，否则就不是幽默，而是闹笑话了。

幽默与刻薄，常常因听者的心情与立场不同，而产生不同的反应。幽默，可以使人欢笑，但若使用不当，也会使人不悦。

因此，一个“幽默高手”在讲述笑语时，应顾及听者的心情与尊严，避免过度的讥笑与嘲弄，否则自以为是幽默的笑话，一不小心擦枪走火，反而会冒犯他人，得不偿失。

所以，西方哲人说：幽默是用来逗人发笑，而不是用来刺伤人心的。

幽默对自我控制、自我调整以及提高团队的情绪有着极大的帮助。美国一所大学的研究已经证明，在你幽默的时候，你的自我感觉会变得更好。所以，大胆地运用幽默来缓释你的紧张情绪吧，尽快地露出你真诚的微笑。

宽容可以传递

一只脚踩扁了紫罗兰，它却把香味留在那脚跟上，这就是宽恕。

宽容，给你一个广阔的天地

物换星移，涓涓细流终汇成大瀑布，峡谷的形成更增添了草原的壮观与魅力，自然界有着一颗宽容博大的心。

心理学家指出，宽容不是软弱的象征，适度的宽容，对于改善人际关系和身心健康都是有益的。

大量事实证明，过于苛求别人或苛求自己的人，必定处于紧张的心理状态之中。而一旦宽恕别人之后，心理上便会经过一次巨大的转变和净化过程，使人际关系出现新的转机，诸多忧愁烦闷可得以避免或消除。

宽容，意味着你不会再为他人的错误而惩罚自己。

宽容地对待你的敌人、仇家、对手，在非原则的问题上，以大局为重，你会得到退一步海阔天空的喜悦，化干戈为玉帛的喜悦，人与人之间相互理解的喜悦。

在这个世界上，每个人走着自己的生命之路，但纷纷攘攘，难免有碰撞和冲突，如果冤冤相报，非但抚平不了心中的创伤，而且只能给受伤的心撒上一把盐。

宽容是一种博大，它能包容人世间的喜怒哀乐；宽容是一种境界，它能使人踏上光明磊落的坦途。只有宽容，才能愈合不愉快的创伤；只有宽容，才能消除人为的紧张。

宽容，首先包括对自己的宽容。只有对自己宽容的人，才有可能对别人也宽容。人的烦恼一半源于自己，宽容地对待自己，就能心平气和地工作、生活，这种心境是生存的良好状态。

如果一语齟齬，便遭打击；一事唐突，便种下祸根；一个坏印象，便一辈子倒霉，这就说不上宽容，就会被称为狭隘胸怀。

真正的宽容，应该是既能容人之短，又能容人之长。对才能超过者，也不嫉妒，惟求“青出于蓝而胜于蓝”，热心举贤，甘做人梯，这种精神将为世人称道。

自己有了过失，亦不必灰心丧气，一蹶不振，同样也应该宽容和接纳自己，并努力从中吸取教训，引以为戒，取人之长，补己之短，重新扬起工作和生活的风帆。

宽容，意味着你有良好的心理外壳。

宽容，人对己，都可成为一种无须投资便能获得的精神补品。学会宽容不仅有益于身心健康，且对赢得友谊，保持家庭和睦、婚姻美满，乃至事业的成功都是必要的。

因此，人人都要有一颗宽容的爱心。宽容，它往往折射出人处世的经验，待人的艺术，良好的涵养。

处处宽容别人，决不是软弱，决不是面对现实的无可奈何。在短暂的生命里程中，学会宽容，意味着你的生活更加快乐。

宽容，是人生中的一种哲学，是高情商者的一件法宝。

拥有一颗宽恕的心

一天早晨，格兰的礼品店依旧开门很早。格兰静静地坐在柜台后边，欣赏着礼品店里各式各样的礼品和鲜花。

忽然，礼品店的门被推开了，走进来一位年轻人。他的脸色显得很阴沉，眼睛浏览着礼品店里的礼品和鲜花，最终将视线固定在一个精致的水晶乌龟上面。

“先生，请问您想买这件礼品吗？”格兰亲切地问。

可是，年轻人的眼光依旧很冰冷。

“这件礼品多少钱？”年轻人问。

“50 元。”格兰回答道。

年轻人听格兰说完后，伸手掏出 50 元钱甩在柜台上。

格兰很奇怪，自从礼品店开业以来，她还从没遇到过这样豪爽、慷慨的买主呢。

“先生，您想将这个礼品送给谁呢？”格兰试探地问了一句。

“送给我的新娘，我们明天就要结婚了。”年轻人依旧面色冰冷地回答着。

格兰心里咯噔一下：什么，要送一只乌龟给自己的新娘，那岂不是给他们的婚姻安上了一颗定时炸弹？

格兰想了一会，对年轻人说：“先生，这件礼品一定要好好包装一下，才会给你的新娘带来更大的惊喜。可是今天这里没有包装盒了，请您明天早晨再来取好吗？我一定会利用晚上的时间为您赶制一个新的、漂亮的礼品盒……”

“谢谢你！”年轻人说完转身走了。

第二天清晨，年轻人取走了格兰为他赶制的精致的礼品盒。

年轻人匆匆地来到了结婚礼堂——但新郎不是他而是另外一个年轻人！

他快步跑到新娘跟前，双手将精致的礼品盒捧给新娘。尔后，转身迅速地跑回自己的家中，焦急地等待着新娘愤怒与责怪的电话。在等待中，他的泪水扑簌簌地流了下来，有些后悔自

己不该这样做。

傍晚，婚礼刚刚结束的新娘便给他打来了电话：“谢谢你，谢谢你送我这样好的礼物，谢谢你终于能原谅我了……”

新娘高兴而感激地说着。年轻人万分疑惑，他什么也没说，便挂断了电话。但他似乎又明白了什么，迅速地跑到了格兰的礼品店。

推开门，他惊奇地发现，在礼品店的橱窗里，依旧静静地躺着那只精致的水晶乌龟！

一切都明白了，年轻人静静地望着眼前的格兰。而格兰依旧静静地坐在柜台后边，冲着年轻人轻轻地微笑了一下。年轻人冰冷的面孔终于在这一瞬间被改变成一种感激与尊敬：“谢谢你，谢谢你，你让我又找回了我自己。”

原谅是一种风格，宽容是一种风度，宽恕是一种风范。格兰将水晶乌龟这样一件定时炸弹似的礼品，换成了一对代表幸福和快乐的鸳鸯，竟在这短短的时间内，最大程度地改变了一个人冰冷的内心世界。

给人一点宽恕，它将带给一个人重新获取新生的勇气，去直面他人生中的另一个幸福时刻。

人们常在自己脑子里预设了一道圈圈，如果有人越过这道圈圈，就会引起怨恨。其实，别人可能对你设置的规定置之不理，你去怨恨，不是很可笑吗？

大多数人都一直以为，只要不原谅对方，就可以让对方得到一些教训，也就是说：“只要我不原谅你，你就没有好日子过。”其实，倒霉的人是自己：一肚子窝囊气，甚至连觉也睡不好。

其实，你觉得怨恨的时候，不妨闭上眼睛，体会一下你的感觉，你会发现，让别人自觉有罪，你也不会快乐。

一个人爱怎么做就怎么做，你要不要让他感到愧疚，对他都差别不大——但是会破坏你的生活。生活中不会事事由人，台风带来豪雨，你家地下室变成一片泽国，你能说“我永远也不原谅天气吗”？既然如此，又为什么要怨恨别人呢？

人们没有权力控制风雨，也同样无权控制他人。老天爷不是靠怪罪人类来运作世界的——所有对别人的埋怨、责备都是人自己造出来的。

你或许会问：“如果有人做了一件非常恶劣的事，我还要原谅他吗？”

1987年7月，一个名叫山迪的人陷入了痛苦的深渊。一名精神病患者持枪冲进他家，射杀了他3名花样年华的女儿。这场悲剧使山迪充满了悲愤。

随着时间的流逝，他在朋友的劝慰下体会到，要使自己的生活会步入正轨，惟一的办法是抛开愤怒，原谅那名凶手。

目前，山迪把所有时间用来帮助别人以获得心灵的平静，他丢弃了怨愤，宽恕了凶手。山迪抛开愤怒是为了自己，希望自己好好活下去，就是说，他需要宽恕。

给予+给予的方式=真正的给予

舍得，舍得，只有舍，才能得。舍与得是紧紧地联系在一起的。在人生的长河中，人们常常面临着舍与得的考验。

旅行者在茫茫的沙漠中迷了路，骄阳似火，酷暑难耐。没有饮水，他饥渴难忍，死亡在时刻向他逼近。

他在心里暗暗地提醒自己：水！水！一定要坚持到最后一刻，找到水源。

凭着一股强烈的求生本能，他在沙漠中艰难地跋涉着。找啊找啊，他终于发现了一块小石板。在小石板旁边，他又发现了一个汲水机。

他迫不及待，使劲儿地抽水，却怎么也抽不上来。

正在他心灰意冷、懊丧不已的时候，却意外地发现旁边还有一只水壶，壶上盖着塞。当他拿起水壶准备一饮而尽的时候，看到了上面写着这样几行字：“旅行者，在你发现这个水壶时，它也许只剩下半壶水了。你把这半壶水灌进汲水机中，井里才能打出水来。记住，走之前把水壶灌满。”

他小心地拨开塞子，果然看到半壶清水。望着水，他犹豫起来，是马上倒进干渴的喉咙？还是照纸上所写倒进汲水机？如果倒进汲水机而打不出来水，自己岂不渴死？

最终，他果断地拿起水壶，倒进了汲水机。然后，他果然打出了清冽的泉水。

旅行者痛快地喝了个够，一种由衷的幸福从心里洋溢开来。

休息了一会儿，他把水壶装满水，盖上塞子。然后在纸条上加了几句话：请相信我，纸条上的话是真的，你只有先舍得半壶水，才能打出满壶的水来。

一位高人曾说：“舍得，舍得，只有舍，才能得。”是啊，舍与得是紧紧地联系在一起的。在人生的长河中，人们常常面临着舍与得的考验。

给予和接受存在于人际关系中的所有内容中。给予产生接受，接受又产生给予。上升之物必会降落，输出的也必定会回归。

每一颗种子都蕴涵着千木成林的诺言，但是不能把种子储存起来，必须还之于肥沃的土地。你给予越多，你获得越丰。

事实上，生命中一切有价值的东西，只会在给予时才能变出万千种。在给予中没有变化的东西既不值得给予，也不值得接受。如果在给予别人时你若有所失，那么，这种给予不是真正的给予，因而也就不会有所提升。

如果你勉为其难地给予，这种给予便失去了意义。你在给予和接受当中所怀的意愿是最为重要的，你的意愿应该总是为给予和接受者都创造出快乐。

当给予是无条件和真诚的时候，回报也是成正比的。所以给予这一活动必须是充满快乐的一——你的精神务必在给予时产生快乐的感觉。这样在给予背后的能量就会成倍地增长。

一个漆黑的夜晚，一位僧人看见巷子深处有盏小灯笼在晃动，身旁的人说：“瞎子过来了。”

僧人百思不得其解，问那个盲人：“既然您什么也看不见，为何挑一盏灯笼呢？”

盲人说：“黑夜里，满世界的人都看不见，所以，我就点燃了一盏灯。”

僧人若有所悟：“原来您是为别人照明呀！”

盲人却说：“不，也是为我自己。虽然我是盲人，但我挑了这盏灯笼，既为别人照亮了路，也让别人看到了我，这样他们就不会在黑暗中碰撞我了。”

其实道理就这么简单：给予了别人，自己同样有所获得。只想“借光”，而不挑灯，那么，你的人生将永远在黑暗中穿行。

练习给予法就会易如反掌：如果你需要快乐，就给予别人快乐；如果你需要爱，学会付出爱；如果你需要别人的关注和欣赏，就先学会对别人关注和欣赏；如果你想物质上富有，先帮助别人富有起来。

事实上，得到最简易的方法，是让别人得到他们所要的。

这一原则同样适用于个人、公司、社会和国家。如果你想幸福地拥有生命中一切美好的东西，那就学会祝福每个人都如意吧。

高情商者往往在人生中收获更多，正是由于他们懂得了给予的方式和力量。

微笑的力量

微笑具有很强的情绪感染力，它是一个非常主动的信号，这比应别人情绪要求而做出的反应要有力得多。微笑还传达了这样一个信息：你是一位能接受我的微笑的人。

看守与微笑的囚徒

尼尔森是一位优秀的飞行员，他曾经有一段不寻常的经历。

在参加西班牙内战打击法西斯的一次战争中，他不幸被俘入狱。在狱中，尼尔森学会了抽烟。

有一次，当他摸出一根香烟，但是没有找到火柴。没办法，尼尔森鼓足勇气向看守借火。看守气汹汹地打量他一眼，冷漠地拿出火柴。

当看守走过来帮尼尔森点火时，两人的眼光无意中接触了。尼尔森下意识地冲着看守微笑一下。

尼尔森也不知道自己为何要对他微笑，也许是显示友好吧。然而，就在这一刹那，这抹微笑打破了两人心灵之间的隔阂。

像受到了微笑的感染，看守的脸上也露出了一抹不易觉察的微笑。

他点完火后并没有立刻离开牢房，眼睛和善地看着尼尔森，眼神也少了当初的凶气。脸上仍然带着微笑，尼尔森也以微笑回应，仿佛他是个朋友。

“你有小孩吗？”看守先开口问。

“有，你看。”尼尔森拿出皮夹，手忙脚乱地翻出了全家福照片。

看守也掏出照片，并且开始讲述他与家人的故事。

此时，尼尔森的眼中充满泪水，说他害怕再也见不到家人，怕没有机会看到孩子长大……

看守听了以后流下了两行眼泪，突然，他打开牢门，悄悄带尼尔森从后面的小路逃离监狱。他示意尼尔森尽快离去，之后便转身走了，不曾留下一句话。

若干年后，尼尔森回忆说，如果不是那一个微笑，他不知能不能活着离开监狱。微笑竟然救了他一命。

真诚的微笑如春风化雨，润人心扉。微笑的人给人的印象是热情、富于同情心和善解人意。你在出门前对镜子笑一下，自己就会获得好心情和动力。

微笑其实很简单，对于微笑的理解是：没有人富，富到对它不需要；没有人穷，穷到给不出一个微笑。

你的笑容就是你好情商的信使，你的笑容能照亮所有看到它的人。

对那些整天都皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说，你的笑容就像穿过乌云的太阳。尤其对那些受到上司、客户、老师、父母或子女的压力的人，一个笑容能使他们了解到，一切都是充满希望的，世界上是有欢乐的。

弗莱奇在他为欧本·海默和卡林公司制作的一则广告中，毫不吝啬地对微笑予以赞美：

它不花什么，但创造了很多成果。

它丰盛了那些接受的人，而又不会使那些给予的人贫苦。

它产生在一刹那之间，但有时给人一种永远的记忆。

没有人富得不需要它，也没有人穷得不会因为它而富裕起来。

它在家中创造了快乐，在商界建立了好感，而且是朋友间的口令。

它是疲倦者的休息，沮丧者的白天，悲伤者的阳光，又是大自然的最佳良药。

但它却无处可买，无处可求，无处可借，无处可偷，因为在你把它给予别人之前，没有什么实用的价值。

而假如在圣诞节最后一分钟的匆忙购物中，店员累得无法给你一个微笑时，就请你留下一个微笑。

因为不能给予微笑的人，最需要微笑了！

因此，如果你要别人喜欢你的话，请遵守这一条规则：

微笑。

从心底发出的微笑，它能传达许多情绪信息，它似乎在对人说：我喜欢你，我是你的朋友，也请你喜欢我。

微笑具有很强的情绪感染力，它是一个非常主动的信号，这比应别人情绪要求而做出的反应要有力得多。因此，微笑还传达了这样一个信息：你是一位能接受我的微笑的人。

心理学家分析后认为，如果你对他人微笑，对方也会回报以友好的笑脸，但在这回应式的微笑背后，有一层更深的意义，那便是对方想用微笑告诉你，你让他体会到了幸福。

由于我们的微笑，使对方感觉到自己是一个值得他人表示好感的人，从而有一种被肯定的幸福感。所以他也会快乐地对你微笑，这便是为什么微笑那么容易感染人。

密西根大学心理学教授米柯纳的研究表明，面带笑容的人，比起紧绷脸孔的人，在经营、推

销以及教育方面更容易取得成效。笑脸比紧绷的面孔，藏有更丰富的情报，因而更有感染力，更有可能在人际互动中占据主动。

师生之间，夫妻之间，亲子之间，上下级之间莫不如此。研究表明，彼此相互微笑的人，他们动作也协调。动作与生理反应协调，彼此之间越觉得融洽、愉快而且情绪高昂，相处十分自在。

既然微笑有这么大的魅力，为何还有许多人一直都绷着一张脸，不轻易给人展示笑容呢？

其中主要的原因，是他们想抑制住自己内心的真实感情。他们从小便接受这样的观念：“向他人泄露自己的真实情感，是一种不成熟幼稚的表现，是一件让人感到羞耻与尴尬的事情。”

因此，许多人努力把自己的情感深深地隐藏起来，不让人洞悉自己的内心世界，久而久之，面部肌肉僵硬，变成了一个不会快乐微笑的人，一个对任何人都摆上一副扑克脸的不受欢迎的人。

具有感染力的微笑是发自内心的，真诚的，那么，怎样才能产生具有感染力的笑容呢？

每天清晨洗脸的时候，顺便对着镜子练习。多想一些愉快的事物，或令你有成就感的事物，并学会把这种感情表现在脸上。

然后你带着愉悦的心情，收紧下巴，深深地呼吸，抬头向前，走出家门。碰到朋友时，以笑脸相迎，握手时要用力。不必担心会遭到误解和嘲笑，在内心不断重复快乐的信念。这样，你周围的人或事便会如你期待的那样顺心合意。

微笑可以改变他人的情绪与反应，每天早晨站在镜子前面练习微笑，在短时间内你的性格就会有所改变，你会发现，你渐渐地能传达自己的情绪，并影响他人，使自己与他人建立友好的关系。

微笑可以产生放松的身体状态，而放松的生理状态与紧张的情绪状态是不相容的。因此，当你绽开笑容，愉快的情绪会随之而来。

美国著名的心理学家、哲学家威廉·詹姆士曾说过：“动作与感情是并行的，动作可以由意志直接控制，可是感情却不行，必须先调整动作，才能够间接地调整感情。我们是因为跑而害怕，笑而愉快的……”

感情不伴随动作，是空洞和支离破碎的，微笑这个动作可唤起友好的情感。了解了笑容的生理心理基础之后，微笑就变得容易多了。

赞美别人时，微笑会帮助你的赞美词更加有份量；恳求别人时，微笑会使对方无法拒绝你；接受别人的帮助时，微笑会帮你表达加倍的谢意；当你无意伤害了对方时，微笑会替你传达善意，减轻对方痛苦。

微笑，在人际交往中，对于传递具有影响力的情绪起了不容忽视的作用，它大大地提高了你

的人际情商。

那么，从今天起开始微笑吧。

让人们看到你最美丽的一面

微笑可以帮我们扭转气氛，它是友好的标志，是融合的桥梁。微笑可以化干戈为玉帛，协调人与人之间的关系，更可以创造快乐的气氛。

一位顾客从食品店里买了一袋食品，打开一看，都发霉了。他怒气冲冲地找到营业员，“你们店里卖的什么东西，都发霉了！你们这不是拿顾客的健康开玩笑吗？”

几位顾客闻声而来。营业员却面带笑容，连声说：“对不起，对不起。没有想到食品会坏，是我工作失误，非常感谢您给我们指出来，您是退钱还是换一袋呢？”面对诚恳的微笑，顾客还能说些什么呢？

微笑是一种武器，是一种寻求和解的武器。一对闹翻的朋友又碰面了，两人先是很尴尬，最后都微笑了，并握了手，不用言语，一切不欢尽皆散去。

难以用语言表达心境的情况下，笑，是最好的交流工具。一些不懂得利用微笑价值的人，实在是很不幸的。要知道，微笑在交往中能发挥极大的效果，无论在家里，在办公室，甚至在途中遇见朋友，只要你不吝微笑，立刻就会显示出你优秀的一面。

对于一个高情商者来说，微笑是不可缺少的。

一天，布恩去拜访一位客户，但是很可惜，他们没有达成协议。布恩很苦恼，回来后把事情经过告诉了经理。

经理耐心地听完布恩的讲述，然后说：“你不妨再去一次，但要调整好自己的心态，要时刻记住运用你的微笑，用微笑打动对方，让他看出你的诚意。”

布恩试着去做了，他把自己表现得很快乐、很真诚，微笑一直洋溢在他的脸上。结果对方也被布恩感染了，很愉快地签订了协议。

布恩已经结婚 18 年了，每天早上起来去上班，很少对太太笑，或对她说几句温存的话。既然微笑能在商业活动发挥如此大的作用，布恩就决定在家庭中试一试。

第二天早上，布恩把脸上的愁容一扫而空，对着太太微笑。吃早餐时，他向太太问候：“早安，亲爱的！”太太惊愕不已。从此以后，布恩在家得到的幸福比过去两年还多。

布恩上班时，对大楼门口的电梯管理员微笑着；跟大楼门口的保安热情地打招呼；站在交易所里对着那些从未谋面的人微笑。布恩很快就发现，每一个人同时也对他报以微笑。他以一种愉悦的态度，对待那些满腹牢骚的人，一面听他们的牢骚，一面微笑着，于是问题就容易解决了。

由微笑开始，布恩学会了赏识和赞美他人，不再蔑视他人。他停止谈论自己所需要的，试着从别人的观点来看事情。这一切改变了他的生活，使他变成了一个完全不同的人，一个更快乐的人，一个在友谊和幸福方面很富有的人。

微笑就是情商的美丽外衣，你的笑容就是你如意的信差，能照亮所有看到它的人。

用微笑解决问题

所有的人都希望别人用微笑去迎接他，而不是横眉冷对，冷漠阻碍了心灵的沟通和思想的交流。所以，许多公司在招聘员工时，以面带微笑为第一条件，他们希望自己的职员脸上挂着笑容，把自己和公司推销出去。

美国联合航空公司宣称，他们的天空是一个友善的天空，微笑的天空。的确如此，他们的微笑不仅仅在天上，在地面就已经开始了。

一位叫珍妮的小姐参加联合航空公司的招聘，她没有任何关系，完全是凭着自己的本领去争取，结果她被录取了。你知道原因是什么吗？因为珍妮小姐脸上总带着微笑。

令珍妮惊讶的是，面试的时候，主试者在讲话时总是故意把身体转过去背着她，不要误会这位主试者不懂礼貌，而是他在体会珍妮的微笑，感觉珍妮的微笑，因为珍妮的工作是通过电话工作的，是有关预约、取消、更换或确定飞机航行班次的事情。

那位主试者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了，你最大的资本是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会出你的微笑。”

虽然可能没有太多的人会看见她的微笑，但他们通过电话，可以知道珍妮的微笑一直伴随着他们。

一个真心的微笑，不管是从眼睛看到的或从声音里听到的，都是一个很好的开端。

有时，微笑甚至可以使人成功。

有一次，底特律的哥堡大厅举行了一次巨大的汽艇展，人们蜂拥而至，选购各种船只。在展览中，一位来自中东的富翁，对站在他面前的推销员说：“我想买一只价值 2000 万美元的汽艇。”

对一个推销员来说，这是求之不得的事情。可是，推销员只是冷冷地看着这位顾客，以为他是一个疯子，不予理睬，脸上冷冰冰的，没有一丝笑容。

富翁无趣地离开展台，走到了另一艘陈列的汽艇前。这次他受到了一个年青推销员的热情接待。

推销员脸上挂满了热情的微笑，富翁被他的热情感染了，他说：“我要价值 2000 万美元的汽

艇!”推销员脸上依然挂着微笑说道:“那好,我为你介绍我们的系列汽船。”简单的附和便达成了一笔大买卖。

富翁很快便签了一张 500 万美元的支票作为定金,他对这位推销员说:“你是好样的,你不但推销了你的产品,你还用微笑推销了你自己。明天我会带一张 2000 万美元的保付支票过来。”

微笑的影响是很大的,即使它本身无法看到。遍布美国的电话公司有个项目叫“声音的威力”。在这个项目里,电话公司建议你在接电话时要保持笑容,而你的“笑容”是由声音来传达的。

微笑真是无价之宝,不仅能让你建立良好的人缘,更能给你带来获得财富和成功的机会。

真诚的赞美

情商高和懂得移情的人总是记得,别人的赞赏曾经给予他们多么大的快乐,他们也总是记得,在萎靡不振时,别人的一句赞美曾给予他们多大的帮助。

高情商者赢得信赖的法宝

一个可怕的暴风雨和雷电交加的晚上,蒸汽渡轮“埃尔金淑女号”撞上一艘满载木材的货轮。

船在渐渐沉没,船上 393 名乘客全部掉入密歇根湖水之中。他们拼命挣扎着等待救援。

一位名叫史宾塞的年轻人奋勇跳入冰冷的湖水中,一次又一次救出溺水者。当 he 从寒彻入骨的湖水中救出第 17 个人之后,终因筋疲力尽而虚脱,再也无法站起来。

从此之后,他在轮椅上度过了自己的余生。

多年后,一家报纸采访他,问到那晚之后最难忘的是什么,史宾塞的回答是:“17 个人当中,竟没有一个人向我说声谢谢。”

那位因奋力救人而把自己余生放进轮椅的青年,他所要的不仅是一声谢谢,而是对他人格和行为的赞美,然而他失望了。

地球上有 30 亿人每晚饿着肚子睡觉,有 40 亿人在每晚睡觉前,渴望得到一句赞美和肯定的话,然而有多少人得到了呢?

记着,把心中的赞美说出来,也许因为你一句赞美的话,就会有一个人无需伴着破碎的心和受伤的靈魂入睡。

赞美和认可在交往中也很重要，它是打开影响力通道的第一步。

人们对于赞扬和认可总是不设防的，往往一句简单又看似无心的赞扬，就是良好关系的开端，人与人的距离由此而拉近。

在未来施加影响的过程中，赞美总是能有效地起到激励和调节情绪的作用。当别人自卑时，用他的某部分优点鼓励他；当别人有过失的时候，用赞扬使其恢复自信和自尊，由此建立患难真情；当别人开始抵触时，尝试用赞美树立双方的共同立场，减少对立。

赞扬别人是给予的过程，情商高和懂得移情的人总是记得，别人的赞赏曾经给予他们多么大的快乐，他们也总是记得，在萎靡不振时，别人的一句赞美曾给予他们多大的帮助。

他们同样记得，别人的赞扬，曾经多么神奇地帮助自己克服了自卑情结，他们认识到，周围的人也都渴望别人的欣赏和赞扬。所以聪明的人从不吝惜自己真诚的赞美。

一个能够慷慨给予别人赞美和认可的人，一定是一个充分自信的人，他们从不认为赞美别人是助长他人的气势。

他们从不担心给了别人亮，遮住了自己的光。因为他坚信自己是太阳，是光和热的源泉，故而从不吝惜给予别人温暖，也从不吝惜用自己的光来照亮别人。他可以创造一个充满鼓励的环境，其中的人们会舒心开怀。

许多成功者靠赞美别人脱颖而出。

英国石油公司的总裁布朗勋爵当时被层层提拔，很快就进了 CEO 的候选班子，然后又荣升公司的总裁职务。后来，英国石油公司在世界石油市场上独占鳌头，布朗立下了汗马功劳。

在很多场合下，布朗将其成绩归功于前任总裁，是他选拔了他，并让他独当一面。于是有人问前任总裁，当时他是怎样看准了布朗勋爵的。

前任总裁回答说：“布朗总能在许多出色的人中间脱颖而出，而且，他总能吸引很多出色的人到他身边，他从来不怕扎在聪明人堆里。显然，他总有信心有能力成为其中最出色的，而且，他更知道如何利用自己的赞美来网罗优秀的人才。”

赞美要让他人知道，只有表现出来的赞美，才能感染别人的情绪。

赞美是以真诚为基础的，是对别人的付出表示敬佩或谢意的一种表达。恭维是假的，就像假钞一样，如果你要使用，最后总会使你惹上麻烦。

赞赏和恭维到底有什么区别呢？很简单，一个是真诚的，另一个是不真诚的；一个出自内心的，另一个是出自牙缝的；一个为天下人所喜欢，一个为天下人所不齿。

在墨西哥城的查普特培克宫，卡耐基见到了一尊奥布里冈将军的半身像。在那座半身像之下，刻着奥布里冈将军的哲学智慧之语：

“别担心攻击你的那些敌人，要担心恭维你的那些朋友。”

英王乔治五世，在他白金汉宫书房的墙上展示着一幅六句的格言，其中有一句是：

“教我如何不奉承也不接受廉价的赞美。”恭维就是廉价的赞美。

赞美绝不是单方面的给予和付出，赞美别人，是学习别人优点和长处过程，是与人交流时和谐沟通的过程，也是心胸气度的培养过程。

在赞美声中，传递的是情感和思想，表达的是善意和热情，化解的是有意无意间与人形成的隔阂与摩擦。

在赞美声中，别人的精神感染着你，别人的榜样鼓舞着你，送一点赞美给别人，你的世界会一片灿烂。

赞美犹如心理的空气，没有空气，人类无法生存。人类最渴望的就是精神上的满足——被了解、被肯定和赏识。对人来说，赞美就如同温暖的阳光，缺少阳光，花朵就无法开放。

如果你发现了别人的长处，就大胆地告诉他。嘉勉要诚恳，赞美要大方，要真诚而不要虚伪。

每个人都有优点，赞美别人会使得对方各方面的情绪得到调动，从而向你展示最好的一面，发挥出他最大的优势。

如果每个人都可以把这一点做得很好，相信人与人之间的矛盾就会减少，关系也会融洽很多。同时，可以更多地学习别人的优点和长处，使自己在各方面得到完善和提高。

给管理者的忠告：赞美

洛克菲勒曾经说过：“要想充分发挥员工的才能，方法是赞美和鼓励。一个成功的领导者，应当学会如何真诚地去赞许人，诱导他们去工作。我总是深恶挑人的错，而从不吝惜说他人的好处。事实也证明，企业的任何一项成就，都是在被嘉奖的气氛下取得的。”

真诚地赞赏他人，是洛克菲勒取得成功的秘诀之一。

有一次，洛克菲勒的一个合作伙伴在南美的一宗生意中，使公司蒙受了 100 万元的损失。

洛克菲勒不但没有责备他，反而说，你能保住投资的 60%已是很不容易的事。这令合作伙伴大为感动，在下一次的合作中，他获得了很大的利润，并挽回了上次的损失。

许多心理试验表明，赞扬对于强化人的行为具有重要的作用。因此，它是激励员工的有效手段之一。

赞美为什么能产生如此大的效用呢？新乔治州大学的心理学教授亨利·格达德曾经作过一个

有趣的测试，他设计了一种测量疲劳程度的能量测定仪。

当他对疲倦的孩子一些赞美时，能量测定仪上的指数急速上升；相反，当斥责孩子时，指数便会突然下降。

虽然关于赞美效力的生理机制，还未有明确的研究结果，有人假设可能与激活情绪中枢杏仁核，促使激素分泌，提高整个机体的活动水平有关。虽然有待进一步考证，但赞美效力的存在是毋庸置疑的。

从情商的角度来讲，赞美可使他人处于一种积极愉快的情绪状态。对于人来讲，最基本的情感需要便是被肯定、被尊重，公司、企业的员工照样也不例外。

尼古拉斯曾对几千名销售人员和管理人员进行过调查，要他们依次回答，对于销售人员，什么是最为重要的因素。

结果，销售人员几乎毫无例外地选择了“工作成绩被肯定”这一点，而管理者们认为它顶多只能排在第七位。双方认识上的差异显而易见。

调查结果还表明，能对员工的功劳给予恰当的重视与肯定的管理人员，其管理绩效也是较好的。

有的管理者为何吝惜给予赞美呢？列维森指出，缺乏同感这一情绪能力的人吝于赞美下属。

从过去来看，曾经有很长一段时间，在企业管理阶层有实权的人，必定是擅长操纵控制他人，以及深信竞争残酷的人。

如今，企业界发生了巨大的变化，理性至上的管理风格，已不再适合日益国际化、信息化和科技化的企业，情商已成为市场竞争致胜的新法宝，和谐的人际关系，团结合作的企业精神，高昂饱满的士气已成为未来企业的特征。

许多企业管理人员认为，去了解下属的感受是荒谬而不理智的，这会影响到企业目标的实现，因为要管理员工，一定要在情感上保持距离，树立威信。

其实，一个真正有影响力的管理人员，除了包括管理者自身的智商素质外，还包括影响与左右他人情绪、态度与行为的人际情商。一个会作出更为人性化决策的领导者，才能使决策真正能被执行。

那么，作为一个管理者，在赞美员工时需要注意哪些技巧呢？

首先应当注意分寸。企业员工都具有分辨力，虚假、夸大的赞美往往会起到相反效果，不仅无法保持领导者的威严，更无法起到激励的作用。

其次，赞美要具体，针对员工的特定工作进行表扬。管理者应该说的是：“你今天的会议记录做得很好。”“你提交的报告很有创造性与建设性。”而不是“今天你的表现很好”。

养成赞美员工行为表现的习惯，可以避免领导者因为偏见或袒护而引起误差，也可使员工明白自己哪种做法是正确的，若能举出员工的一些个性优点来，会更起到激励的作用。

赞扬要公开化，这与要私下批评是恰好相反的，但道理却是同样的。赞扬一定要及时，及时的反馈是强化人们行为的关键环节。

有一句著名的古话是：想让他做你想要他做的事，最好的办法是让他认为这件事是他自己想做的。赞美让你做到这一点。

可见，赞美对于企业管理来说是多么重要。

马丽娅的传奇人生

一句鼓励的话，会使人重新估价自己的能力和信心，重新审视注意所要完成的任务，情绪状态会提升，使大脑的活动水平提高，从而能更好地完成任务。

1823 年，在英国南部城市威尔士的一个小城镇，一户穷困潦倒的农家，一个瘦小的女婴呱呱坠地。她不合时宜的降临，在愁眉不展的父母看来，只是让本已穷困的家中又多了一张吃饭的嘴。

更让父母苦恼的是，女孩两岁那年，左脸上突然生出一颗指甲大的黑痣，让她那张本来就不大好看的脸，变得更丑陋了。

来自亲人和周围人们的歧视的目光，让从小自卑感就很重的女孩变得更加抑郁了，她常常久久地望着远方发呆。父母也不喜欢她了，只让她念了四年书，便让她去一家农场做工。

女孩默默地听从了父母的安排，每天除了拼命地干活，一有空闲，她就躲到一个角落里，痴迷地读着能够找到的各种书籍，似乎只有沉浸在书籍的海洋中，她才可以忘却生活中那无尽的烦恼。如果不是因为一句突如其来的鼓励，她十有八九会像许多贫苦农家孩子一样，默默无闻地走过凄苦的一生。

女孩命运的改变是她 13 岁那年的春天。

一位赫赫有名的牛津大学的哲学家，偶然在她家农场草垛旁，看到了正在全神贯注读书的女孩，他不容置疑地对身旁的人说：“哎呀，这个小女孩双目有神，心智非凡，将来肯定是这个小镇上最有出息的人。她脸上的那颗黑痣，其实是一颗幸运星。”

真的吗？哲学家本是想鼓励一下女孩，没想到他的话像一块巨石，砸在了女孩的父母和众人平静的心海，他们不约而同地打量起平时谁都不愿意多瞧几眼的女孩。

许多事情就从那时突然变得奇怪起来——丑丑的女孩虽然没有一下子美丽多少，但可爱许多。众人纷纷搜寻了许多的旁证，来附和哲学家的判断，以证明女孩的确与众不同。

众口一致的鼓励和赞赏，深深地鼓舞了女孩的父母，女孩脸上的那个讨厌的去不掉的黑痣，在父母的眼里也陡然成了一种智慧的象征。

接下来，一连串的幸福降临到女孩的头上——本镇最好的学校主动邀请她免费入学，一位大农场主主动登门认她为干女儿，为她提供了最好的学习条件，并帮助她们一家走出了贫困的阴影。

女孩陷入了众人羡慕和激励的包围中，一天天地自信、开朗起来，她的学习成绩一年比一年优异，还成了校园里的活跃分子，她的组织能力在同学中间出类拔萃。女孩脸上的那颗黑痣又扩大了一点儿，但这并没有妨碍许多英俊的男士频频向她示爱，她真的由丑小鸭变成了美丽的天鹅。

后来，女孩取得了剑桥大学的博士学位，成了著名的爱丁堡大学当时最年轻的女教授，她还是很有影响的社会活动家，再后来，她做了伦敦市的市长助理。

随着时光的流逝，几乎没有人记得女孩卑微的出身和她凄惨的童年，人们把更多的敬慕和赞赏，投给了一步步迈向更大成功的女孩。

女孩 35 岁那年突然病逝，许多人不禁扼腕痛惜，因为她即将被提名为皇家科学院院士。后来，一位医生道出了女孩死亡的原因——是女孩脸上的那颗黑痣发生了癌变，癌细胞侵入了她的脑组织。

但此时，已经没有人在意这一点了，人们到处传颂的是女孩脸上的那颗黑痣，乃是上帝赐予的，象征智慧和才干的幸运星，人人都在羡慕女孩，都在渴望自己也拥有那样一颗神奇的黑痣。

这就是圣安·玛丽娅近乎传奇的人生故事，它如此真实地告诉人们鼓励的含义。

本来只是一颗不幸的黑痣，竟然因为不经意的鼓励，转瞬间便被附着一股神奇的魔力。人生的不幸，也成了成功攀登的台阶，并由此让卑微的小女孩有了辉煌的一生。

为什么鼓励能产生如此大的效果呢？心理学家分析，在人需要鼓励的时候，往往处于情绪低落期，而情绪会影响人们的行为，情绪越低落，便越少把注意力投注在所要从事的事业上，从而任务完成得越糟糕，更进一步产生无能感，陷入更低落的情绪之中。

此时，若有一句鼓励的话，便会重新估价自己的能力和信心，重新审视所要完成的任务，情绪状态会提升，使大脑的活动水平提高，从而能更好地完成任务。

因此，鼓励是很有效的一种改变、引导他人情绪状态的方法。一位哲人曾说过：“如果你要改变一个人而又不冒犯或引起反感，那么鼓励将是一剂最佳良方。它使你要对方做的事很容

易做到。”

鼓励可以传染

鼓励可以传染，你受到了鼓励，就会去鼓励别人，由此会形成鼓励的链条，人与人之间的关系将大大改善。

美国有一家公司，专门生产精密仪器和自动控制设备。创业初期，在技术改造上碰到了难题，若不及时解决就会影响企业生存。

一天晚上，正当公司总裁为此冥思苦想时，一位科学家闯进了办公室阐述了他的解决办法。

总裁听罢，觉得其构思确实非同一般，便立即给予了言语上的鼓励。总裁觉得还应该给予物质上的鼓励，他在抽屉中翻了老半天，最后拿出一件东西，躬身递给科学家说：“这个给您！”

这东西仅仅是一根香蕉，这是他当时所能找到的惟一的奖品了，而科学家也为此感动。因为他所取得的成果已得到了领导的承认，从此以后，一旦有技术人员攻克重大技术难题，该公司就奖给他一只金制香蕉形别针以资鼓励。

公司总裁在没有别的东西，只有一根香蕉时也要拿出来作为鼓励奖品，这样做至少有两个好处：

一是员工的行为受到肯定后，有利于他继续重复所希望出现的行为。这正如小孩学走路时，当他走出了步态并不雅的第一步后，就立即鼓励他走出第二步、第三步，直到他真正学会走路为止。

二是使其他人看到，只要按制度要求去做，就可以立刻受到鼓励，这说明制度和领导是可信赖的，因而大家就会争相努力，以获得肯定性的鼓励和奖赏。

你鼓励什么就得到什么，接受鼓励时的表现，影响再受到鼓励的数量。为得到更多的鼓励，就要对鼓励你的行为加以鼓励。

比如别人说：“你选择的衣服很适合你。”你回答：“不，这简直是破烂。”你将难以再从此人口中听到赞美之词。

女士对男士说：“你从来没有说过你爱我。”男士在压力下马上说：“我爱你。”女士却说：“你撒谎。”可想而知，以后该男士再难以把“爱你”说出口。

老板给员工涨了5%的工资，员工抱怨：“那也叫涨工资？”结果以后可能一点都不会再长。

所以对鼓励你的行为给予鼓励，你将受到更多的鼓励。

混沌理论说：在微妙生存的环境当中，任何微小的变化，只要它不断地进行下去，就能造成巨大的改变。

鼓励也是可以传染的，你受到了鼓励，心情就好；你的心情好，会对别人宽容，就会嘉奖别人。如果你希望有更多的鼓励，就去鼓励别人，由此会形成鼓励的链条，人与人之间的关系将大大改善，创造一个充满鼓励的宽松环境。

激战的士兵为什么停火

成功的领导者或表演者，能够使千万人随着他的情绪共舞，拙于传递或接收情绪信息的人，在人际关系互动上总是滞碍难行。

越战初期，一个排的美国士兵在一处稻田与越军激战，这时，突然出现了六个和尚，他们排成一列走过田埂，毫不理会猛烈的炮火，十分镇定地一步步穿过战场。

美国兵大卫·布西回忆道：“这群和尚目不斜视地笔直走过去，奇怪的是竟然没有人向他们射击。他们走过去以后，我突然觉得毫无战斗情绪，至少那一天是如此。其他人一定也有同样的感觉，因为大家不约而同停了下来，就这样休兵一天。”

这些和尚的处变不惊，在激战正酣时竟浇熄了士兵的战火，这正显示人际关系的一个基本定理：情绪会互相感染。

这当然是个极端的例子，一般的憎爱分明没有这么直接，而是隐藏在人际接触的默默交流中。在每次接触中彼此的情绪正相交流感染，仿佛一股不绝如缕的心灵暗流，当然并不是每次交流都很愉快。

这种交流往往细微到几乎无法察觉，譬如说，同样一句“谢谢”，可能给你愤怒、被忽略、真正受欢迎、真诚感谢等不同的感受。情感的感染是如此无所不在，简直让人叹为观止。

在每一次人际接触时，人们都在不断传递情感的信息，并以此信息影响对方。社交技巧愈高明的人愈能自如地掌握这种信息。社交礼仪其实就是在预防情感的不当泄露破坏人际关系和谐，但将这种礼仪运用在亲情关系上，必然让人感到窒息。

情感的收放正是情商的一部分，受欢迎或个性迷人的人，通常便是因为情感收放自如，让人乐于与之伍。善于安抚他人情绪的人更握有丰富的社交资源，其他人陷入情感转变机制，只是有时变好有时变坏。

情绪的感染通常很难察觉，专家做过一个简单的实验，请两个实验者写出当时的心情，然后

请他们相对静坐等候研究人员到来。

两分钟后，研究人员来了，请他们再写出自己的心情。注意这两个实验者是经过特别挑选的，一个极善于表达情感，一个则是喜怒不形于色。实验结果，后者的情绪总是会受前者感染，每一次都是如此。

这种神奇的传递是如何发生的？

人们会在无意识中模仿他人的情感表现，诸如表情、手势、语调及其他非语言的形式，从而在心中重塑对方的情绪。这有点像导演所倡导的表演逼真法，要演员回忆产生某种强烈情感时的表情动作，以便重新唤起同样的情感。

日常生活的情感模拟是很难察觉的，研究者发现，人们看到一张微笑的脸时，会感染同样的情绪，这可以从脸部肌肉的细微改变得到证明，但这种改变须通过电子仪器侦测，肉眼是看不出来的。

情绪的传递通常都是由表情丰富的一方，传递给较不丰富的一方，也有些人特别易于受感染，那是因为他们的自主神经系统非常敏感，因此特别容易动容，看到煽情的影片动辄掉泪，和愉快的人小谈片刻便会受到感染，这种人通常也较易产生同情心。

俄亥俄州大学社会心理生理学家约翰·卡西波在这方面有相当深入的研究。

他指出，看到别人表达情感就会引发自己产生相同的情绪，尽管你并不自觉在模仿对方的表情。这种情绪的鼓动、传递与协调，无时无刻不在进行，人际关系互动的顺利与否，便取决于这种情绪的协调。

观察两个人谈话时身体动作的协调程度，可了解其情感的和谐度。诸如适时的点头表示赞同，或两人同时改变坐姿，或是一方向另一方倾斜，甚至可能是两个人以同样的节奏摇动椅子。这种动作的协调，与史登所观察到的母子关系有异曲同工之妙。

动作的协调有利于情绪的传送，即使是负面的情绪也不例外。

有人做过下面的实验：请心情沮丧的女士携同男友到实验室讨论两人的情感问题，结果发现，两人的非语言信息一致，讨论完后男友的情绪也开始变糟起来，显然他已感染了女友的沮丧。

师生之间也有类似的情形，研究显示，上课时师生的动作愈协调，彼此之间觉得愈融洽、愉快而兴趣高昂。

一般而言，动作的高度协调表示互动的双方彼此喜欢。从事上述实验的心理学家法兰克·柏尼瑞说：“你与某人相处觉得是否自在，其实与生理反应有关，动作协调才会觉得自在。”

简而言之，情绪的协调是建立人际关系的基础，这与前面所说的亲子情感的调和并无不同。人际关系的好坏与情感协调能力很有关系。如果你善于顺应他人的情绪或使别人顺应你的步调，人际关系互动必然较顺畅。

成功的领导者或表演者，能够使千万人随着他的情绪共舞，拙于传递或接收情绪信息的人，在人际关系互动上总是滞碍难行，因为别人与其相处感到极不自在，虽然他们可能说不出任何理由。

人际互动中决定情感步调的人，自然居于主导地位，对方的情感状态将受其摆布。

譬如说，对跳舞中的两个人而言，音乐便是他们的生物时钟。在人际关系互动上，情感的主导地位通常属于较善于表达或较有权力的人。通常是主导者比较多话，另一人时常观察主导者的表情。

高明的演说家、政治家或传道者，极擅长带动观众的情绪，夸张地说，就是调控对方的情绪于股掌之间，这正是影响力的本质。

高情商的老人和盛怒的醉汉

面对一个愤怒的人，最有效的方式就是转移他的注意，对他的感受表现同情心，进而引导他产生愉悦的感受。

如果说，安抚他人痛苦的情绪是社交技巧的表现，那么，妥善对待一个盛怒中的人，可能是高难度的情商表现。

泰瑞·道森所说的一个故事就是极佳的例子。

早年，道森离开美国去日本东京学习气功。有一天下午，他乘坐地铁回家，车上遇到一个酒气冲天的壮硕男子，脸色阴沉沉地仿佛要打架滋事。

这个人一上车来就跌跌撞撞，只见他高声咒骂，把一个怀抱婴儿的妇女撞得跌倒在地，一对老夫妇吓得奔逃到车厢另一端，一车人屏息着不敢出声，都很害怕。

醉汉又继续冲撞别人，但因醉得太厉害而失去理智，紧紧抓住车厢正中央一根铁柱子，大吼一声想将它连根拔起。

泰瑞每天练 8 个小时气功，体能正处于最佳状况，这时他觉得应该站出来干预，以免其他人无辜受伤。此时，其他乘客都不敢动弹，泰瑞霍地站了起来。

醉汉一看见他便吼道：“好啊，一个外国佬，教你认识认识日本礼仪！”接着便作势准备出击。

就在此时，突然有人发出一声宏亮而且愉快的声音：“嗨！”

那仿佛是好友久别相逢的欣喜，醉汉惊奇地转过身，只见一个年约 70 身着和服的矮小日本老人。老人满脸笑容地对醉汉招了招手说：“你过来一下！”

醉汉大踏步地走过去，怒道：“凭什么要我跟你说话？”

泰瑞目不转睛地注意醉汉的动作，准备情况不对时立刻冲过去。

“你喝的是什么酒？”老人眼睛充满笑意地望着醉汉。

“我喝清酒，关你什么事？”醉汉依旧大吼大叫。

“太好了！太好了！”老人热切地说，“我也喜欢清酒。每天晚上我都和太太温一小瓶清酒，拿到花园，坐在板凳上……”

接着，老人又说起他家屋后花园的柿子树，然后老人愉快地问他：“你一定也有个不错的老婆吧！”

“不，她过世了……”醉汉哽咽地开始说起他的悲伤故事，如何失去妻子、家庭和工作，如何感到自惭形秽。

老人鼓励醉汉把所有的心事都说出来，只见醉汉斜倚在椅子上，头几乎是埋在老人怀里。

情绪是可以感染的，愤怒是可以控制的。面对一个愤怒的人，最有效的方式可能就是转移他的注意，对他的感受表现出无比的同情心，进而引导他产生较愉悦的感受，这种以柔克刚的道理与柔道相类似。

这就是情商的精彩表现。

赢得欢迎的妙招

一个高情商者，往往能够快速赢得别人的好感，与人建立良好的关系，这是因为他们懂得展示自己性格的魅力。

对别人感兴趣

人人都希望自己能受到别人的欢迎，但要做到这一点，并不是很容易的。

如果只想在别人面前表现自己，使别人对你感兴趣的话，你将永远不会有许多诚挚的朋友。真正的朋友，不是以这种方式来交往的。

已故的维也纳著名心理学家亚德勒，他在一本叫做《人生对你的意识》的书中说道：“不对别人感兴趣的人，他一生中的困难最多，对别人伤害也最大。所有人类的失败都出于这种人。”

哲斯顿是被公认为魔术师中的魔术师。前后 40 年，他到世界各地，一再地创造幻象，迷惑观众，使大家吃惊得喘不过气来。哲斯顿从来未受过正规的学校教育，很小的时候他就离家出走，成为一名流浪者，搭货车，睡谷堆，沿门求乞，坐在车中向外看着铁道沿线上的标识时，他认识了字。

有人请教哲斯顿先生成功的秘诀，问他的魔术知识是否特别优越。哲斯顿说，魔术类的书已经有好几百本，而且许多魔术师跟他懂得一样多。但他有两样东西其他人则没有。

第一，他能在舞台上把他的情感个性显现出来。他是一个表演大师，了解人类天性。他的所做所为，每一个手势，每一个语气，每一个眉毛上扬的动作，都在事先很仔细地预练过，而他的动作也配合得分秒不差。

除此之外，哲斯顿对别人感兴趣。许多魔术师会看着观众，对自己说：“坐在底下的那些人都是一群傻子，一群笨蛋；我可以把他们骗得团团转。”但哲斯顿完全不同。他每次一走上台，就对自己说：“我很感激，因为这些人来看我表演，我要把我最高明的手法表演给他们看。”

对观众感兴趣，这就是一位有史以来最著名的魔术师成功的秘方。

如果你要交朋友，就要以高兴和热诚的情绪去迎合别人。当你接电话时，声音要显出你很高兴他打电话给你。纽约电话公司在训练他们的接线生时，口气要显露出愉快的心情：“您好，我很高兴为您服务。”

如果你希望别人喜欢你，就要抓住其中的诀窍：了解对方的兴趣，针对他所喜欢的话题与他聊天。

许多曾经拜访过罗斯福的人，都会惊讶于他的博学。不论你是个小牛仔、政治家或外交官，他都能针对你的特长而谈。其实这个道理很简单，当罗斯福知道访客的特殊兴趣后，他会研读这方面的资料以此作为话题。

罗斯福知道，抓住人心的最佳方法就是谈论对方感兴趣的事情。

华特尔先生是纽约市一家大银行的员工，奉命写一篇有关某公司的调查报告。他知道该公司董事长拥有他非常需要的资料。

于是，华特尔去见董事长，当他被迎进办公室时，一个年轻的妇人从门边探头出来，告诉董事长，她今天没有什么邮票可给他。

“我在为我那 12 岁的儿子搜集邮票。”董事长对华特尔解释。

华特尔说明他的来意，开始提出问题。董事长的说法含糊、概括，模棱两可。很显然，这次

见面没有实际效果。

华特尔先生突然想起了董事长感兴趣的邮票，他同时想起，他们银行的外事部从来自世界各地的信件上取下来的那些邮票。

第二天早上，华特尔再去找董事长，他说：“我有一些邮票要送给您的孩子，不知道他是否喜欢。”

噢，当然。董事长满脸带着笑意，客气得很。

“我的乔治将会喜欢这些。”他不停地说，一面抚弄着那些邮票。“瞧这张，它真是漂亮极了。”

他们花了一个小时谈论邮票，然后又花了一个多小时，华特尔获得了他所想知道的全部资料——华特尔甚至都没提议那么做。董事长把他所知道的，全都告诉了华特尔，甚至传唤他的下属，补充一些事实和数字材料。

对一件事感兴趣便是关注，带有感情的关注便是关切。关切跟其他人际关系一样，必须是诚挚的。关切是条双向道，它的施与者和接受者都会受益。

马汀·金斯柏曾提到，他 10 岁时，一位护士给他的关切深深地影响了他的一生。

“那天是感恩节，我住在一家市立医院，预计明天就要动一次大手术。我父亲已去世，我和妈妈住在一个小公寓里，靠社会福利金维生。而那天妈妈刚好不能来看我。”

“那天，我完全被寂寞、失望、恐惧的感觉所压倒。我知道妈妈正在家里为我担心，而且是孤零零的一个人，没人陪她吃饭，甚至没钱吃一顿感恩节晚餐。”

“眼泪在我的眼眶里打转，我把头埋进了枕头下面，暗自哭泣，全身都因痛苦而颤抖着。”

“一位年轻的实习护士听到我的哭声，就过来看看。她把枕头从我头上拿开，拭去了我的眼泪。她跟我说她也非常寂寞，因为她今天无法跟家人在一起。她问我愿不愿和她一同进晚餐。”

“她拿了两盘东西进来：有火鸡片、马铃薯、草莓酱和冰淇淋甜点。她跟我聊天，并试着消除我的恐惧。虽然她本应四点就下班的，可她一直陪我到将近 11 点。她一直跟我玩，聊天，等到我睡了才离开。”

“一生中，我过了许多感恩节，但这个感恩节永远不会消失。我清楚地记得，我当时沮丧、恐惧、孤寂的感觉，突然因一个陌生人的温情而全部消失。”

美国最大的橡胶公司的董事长比洛说，一个人除非对自己的事业很感兴趣，否则将很难成功。这位实业界的领袖对单靠寒窗苦读就可成名的古训并无信心：“我认识一些人，他们成功了，因为他们创业的时候满怀兴趣。后来，许多人变成了工作的奴隶，他们对工作的兴趣丧失了，他们从中再也找不到成就感了，因此失败了。”

确实，要想获得成就感和满足感，必须有持久的兴趣。所以，在与人相处时，你要尽量让他明白，他是个重要人物。

任何人都喜欢那些欣赏和关心他们的人。

人是需要别人对他感兴趣的。

记住别人名字

锡得·李维拜访了一个名字非常难念的顾客。他叫尼古得玛斯·帕帕都拉斯，别人都只叫他“尼古”。李维在拜访他之前，特别用心地念了几遍他的名字。

当他用全名称呼他“早安，尼古得玛斯·帕帕都拉斯先生”时，他呆住了。过了几分钟，他都没有答话。最后，眼泪滚下他的双颊，他说：“李维先生，我在这个国家 15 年了，从没有一个人会试着用我真正的名字来称呼我。”

记住别人的名字很重要，记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。若是把他的名字忘了，或写错了，在交往中会对你非常不利。

有时候要记住一个人的名字真难，尤其当它不太好念时。一般人都不愿意去记它，心想：算了！就叫他的小名好了，而且容易记。

卡内基被称为钢铁大王，但他创业之初对钢铁的制造懂得很少。他手下的好几百人都比他了解钢铁。当时，卡内基可能记不住各类钢材的型号，但他能记住不少下属的名字。

卡内基在 10 岁的时候，就发现人们对自己的姓名看得十分重要。他利用这项发现，去赢得别人的合作。

他孩提时代在苏格兰的时候，有一次抓到一只兔子，那是一只母兔。他很快发现了一整窝的小兔子，但他没有东西喂它们。可是他有一个很妙的想法，他对附近那些孩子们说，如果他们找到足够的苜蓿和蒲公英，喂饱那些兔子，他就以他们的名字来替那些兔子命名。

这个方法太灵验了，卡内基一生都无法忘记。

好几年之后，他在商业界利用同样方法，获得了极大成功。他希望把钢铁轨道卖给宾夕法尼亚铁路公司，而艾格·汤姆森正担任该公司的董事长。因此，卡内基在匹兹堡建立了一座巨大的钢铁工厂，取名为“艾格·汤姆森钢铁工厂”。

记住及重视朋友和商业人士名字的方法，是卡内基领导才能的秘密之一，他以能够叫出他许多员工的名字为骄傲。他很得意地说，当他亲任主管的时候，他的钢铁厂从未发生过罢工事件。

德州商业股份有限银行的董事长班顿拉夫相信，公司愈大就愈冷酷。他认为惟一能使它温暖一点的办法，就是记住人的名字。他说，假如有个经理告诉我，他无法记住别人的名字，就

等于告诉我，他无法胜任一个很重要的工作，因为他是在流沙上做着他的工作。

加州洛可派洛魏迪斯的凯伦·柯希，是一位环球航空公司的空中服务员，她经常练习去记住机舱里旅客的名字，并在为他们服务时称呼他们，这使得她备受赞许。

有位旅客曾写信给航空公司说：“我好久没有搭乘环球航空公司的飞机了，但从现在起，一定要是环球航空公司的飞机我才搭乘。你们的服务员让我觉得，环球航空公司好像是专属化了，而且这对我有很重要的意义。”

人们对自己的名字很骄傲，不惜以任何代价使他们的名字永垂不朽。即使盛气凌人脾气暴躁的R·T·巴南，也曾因为没有子嗣继续巴南这个姓氏而感到失望，愿意给他外孙C·H·西礼2.5万美元，如果后者愿意自称“巴南·西礼”的话。

几个世纪以来，贵族和企业家都资助着艺术家、音乐家和作家，以求他们的作品能够献给他们。

图书馆和博物馆最有价值的收藏品，都来自于那些一心一意担心他们的名字会从历史上消失的人。纽约公共图书馆拥有亚斯都氏和李诺克斯氏的藏书；大都会博物馆保存了班吉明·亚特曼和J·P·摩根的名字；几乎每一座教堂都装上了彩色玻璃窗，以纪念捐赠者的名字。

多数人不记得别人的名字，只因为不肯花必要的时间和精力去专心地、重复地、无声地把名字耕植在他们的心中，他们为自己造出借口：他们太忙了。

但他们可能不会比弗兰克林·罗斯福更忙。可他却花时间去记忆，而又说得出每个人的名字，即使是他只见过一次的汽车机械师。

弗兰克林·罗斯福知道一个最单纯、最明显、最重要的得到好感的方法，就是记住别人的姓名，使别人觉得受到尊重。但我们有多少人这么做呢？

当我们被介绍给一个陌生人，聊上几分钟，说再见的时候，我们大半都已不记得对方的名字。

一位政治家所要学习的第一课是：“记住选民的名字就是政治才能，记不住就是心不在焉。”

记住他人的姓名，在商业界和社交上的重要性几乎跟在政治上一样。

法国皇帝，也是拿破仑的侄儿——拿破仑三世得意地说，即使他日理万机，仍然能够记得每一个他所认识的人的名字。

他的技巧非常简单。如果他没有清楚地听对方的名字，就说：“抱歉。我没有听清楚您的姓名。”如果碰到一个不寻常的名字，他就说，“怎么写法？”

在谈话的当中，他会把那个人名字重复说几次，试着在心中把它跟那个人的特征、表情和容貌联想在一起。

如果对方是个重要的人物，拿破仑就要更进一步。一等到他旁边没有人，他就把那个人的名字写在一张纸上，仔细看看，聚精会神地深深记在他心里，然后把那张纸撕掉。这样做，他对那个名字就不只是眼睛的印象，还有耳朵的印象。

记住别人的名字并运用它，并不是国王或公司经理的特权，它对每一个人都很重要。每一个名字里都包含着奇迹，名字是完全属于与我们交往的这个人，没有人能够取代。名字能使人出众，它能使他在许多人中显得独立。

我们所做的和我们要传递的信息，只要我们从名字这里着手，就会显得特别的重要。不管是女侍或总经理，在我们与别人交往时，名字会显示它神奇的作用。因此，如果你要别人喜欢你，请记住这条规则：

“一个人的名字，对他来说，是任何语言中最甜蜜、最重要的声音。”

第七章 情商的修炼

情商已在各个领域得到充分的应用，并取得了巨大的成果。你想提升自己的情商吗？那么，就从细节开始修炼吧。

情商的修炼在于细节

注重细节的情商，能为你营造融洽的人际关系，使你获得意想不到的回报。

有一天，正下着雨，有一位老太太走进了匹兹堡的一家百货公司。

她在柜台前徘徊了很久，显然，她不打算买任何东西。大多数售货员只是看了她一眼，还是忙着自己的事。

一位年轻的男售货员看到她后，却立即主动地打招呼，并很有礼貌地问她是否需要服务。

老太太说，自己只是进来避避雨，并不打算买任何东西。

这位年轻人微笑着说：即使不买任何东西，您仍然受到欢迎。

他不仅主动地和老太太聊天，并且当她要离开店子的时候，还热心地帮她撑开了雨伞。

就这么普普通通的一件事，年轻人几乎把它忘记了。直到有一天，他被老板叫到办公室。

老板拿出一封信，这封信正是那位老太太写的。老太太要求这家公司派一名售货员到苏格兰，代表该公司接下一所豪华办公楼的建筑装潢业务。

信中，她还特别指定，这项资金庞大的工作，要由这位男店员代表公司来负责。原来，老太太是一家著名跨国公司总裁的夫人。

原因很简单，是这位男店员给老太太留下了深刻的印象，老太太看重的就是男店员注重细节的情商。

注重细节的情商，能给人带来良好的人际关系；良好的人际关系，又能带来良好的信誉和巨大的经济效益。只要你在细节上多加修炼，你的情商就能为你营造融洽的人际关系，使你获得意想不到的回报。

情商是情绪管理方面的智力，是一个人的综合素质。每个人的细微行为，都可以反映出他情商的高低。大型的谈判合作，朋友间的闲聊，一言一行，一颦一笑，只言片语，都是一个人内心的完全写照。

所以，要想完善自己的行为，必须从头脑开始打造自己。而打造高情商的过程，就是通过反复的实践去领悟，让思想逐渐感化自我的过程。

培养行为习惯的过程则是重塑自我的过程，也就是说，人们在修整每一个细微行为，或是培养某一个习惯的时候，就是对整体情商、心态、观念的调整。

这就是情商修炼时，应从小处，即从细节处着眼的道理所在。

情商自我训练班

自我训练班学习的主题，是个人及人际互动中产生的感觉。要探究这个主题，老师和家长都必须专注在孩子的情感生活上，这正是绝大多数学校和家长长期忽略的课题。

十五名小学五年级的学生围成一圈，盘坐在地上。

上课前，老师开始点名，喊到名字时，学生不是传统式地答应一声“到”，而是报分数来表达他当天的心情。一分表示心情低落，十分表示情绪激昂。

看来这一天大家的心情都很不错。

“杰西。”

“十分：因为是周末，我心情很好。”

“崔克。”

“九分：有点兴奋，还有点紧张。”

“尼可。”

“十分：我觉得很快乐。”

这是纽约学习中心情商自我训练班的上课情况。自我训练班学习的主题，是个人及人际关系互动中产生的感觉。要探究这个主题，老师和家长都必须专注在孩子的情感生活上，这正是绝大多数学校和家长长期忽略的课题。

训练班以孩子们在生活中遇到的实际问题为题材，只要是被排挤的痛苦或是嫉妒，以及可能引发打斗的纷争等等，都是上课时讨论的主题。

该校的主任兼课程设计人凯伦指出，孩子的学习行为与他们的感觉息息相关。情商对学习成果的影响，绝不亚于数学或是阅读等方面的引导。

乍一看，情绪教育班给人的是平淡无奇的感觉，似乎不可能解决多而繁杂的青少年问题。但这正是教育的本质，家庭教育也一样，必须长时间地、经常性地向孩子灌输一些平凡但却非常重要的道理。

情绪教育的根本价值在于：让孩子在学习中不断地积累经验，直到在脑海中形成明朗的路径，以至习惯成自然，在面临威胁、挫折或伤害时，就可以收放自如了。这种看似平凡而琐碎的课程，却可以培养出健全的人格。这正是当今社会最迫切需要的。

训练班的同学并不是每天的情绪都很高昂。有时候报出的分数只有一、二分，这时往往会有人关切地询问。被询问者当然有不回答的自由，但如果他愿意分享心事，大家便有机会讨论解决问题的方法。

各年级的困扰略有不同，低年级的普遍烦恼包括恐惧、被嘲弄、被排挤等。五六年级又有另外的烦恼，诸如没人追求，被排挤，朋友太幼稚，都使他们进退两难。

这些看似简单的事，对小孩子而言却是天大的问题。通常都是在校园边缘私相流传，午餐上或朋友谈心时，但更多的孩子根本无人可以倾诉，留待自己晚上辗转困扰。而在自我训练班上，这些想说又无处可诉的事，都可以成为当日的话题。

他们的教学内容非常的丰富，包括自我意识的增强，各种情绪及其表达方式的认知，思维、感觉与行为关系的分析，做决定时根据是思维还是感觉的分析，并将这些应用于实际。此外，还教导学生认清自己的优缺点，对自我保持正面但务实的期待。

另一个教学重点是情绪的管理，即去了解情绪背后的真正因素（如愤怒可能是因为觉得受到伤害），学习如何舒缓焦虑、愤怒、悲伤等情绪。另一个重点是学习为自己的行为与决定负责，落实对自己或对别人的承诺。

另外，同情心是很重要的社会能力，即要了解并尊重别人的感受与观点。因此人际关系也是教学重点，学习倾听与发问的技巧，注意别人的言行与你的反应及判断有多少落差，学习不卑不亢的态度，学习与人合作、协调与解决冲突的艺术。

自我训练班是不计分的，人生的历程就是期末考试。当学生将要离开学校时，会有一次口试。

诸如问些这样的问题：“假设你的朋友常被人作弄，或受到大家的排挤，你如何协助他解决问题？”“试举出舒解压力、愤怒或恐惧的方式。”

情绪教育还可以融入到学校生活中，譬如说一年级的国文课会读到一则青蛙与蟾蜍的故事。青蛙急于和正在铁道下面睡觉的蟾蜍朋友玩，想要恶作剧使他早点醒来。

同学们便以此为素材讨论友谊及被作弄的感受，进而扩大讨论其他相关的问题，如自我意识、关心朋友的需求、被作弄的滋味、如何与朋友分享心事等。年级越高，设计的故事愈复杂，讲座的问题也越深入，其内容则包括同情心、尝试别人的观点、关怀别人等。

另外，还有一个方法可将情绪教育融入学校生活，就是对违纪同学的处罚方式提供意见。专家认为，这不但有助于提高孩子克制冲动、表达感受与解决冲突的能力，也可让孩子了解，除了惩罚以外还有更好的管教方式。

例如，当老师看到三个一年级学生争先恐后要进兴趣小组，便可以建议他们猜拳决定先后。

这时，学生立即学到的教训是：类似的芝麻小事，可以用公平客观的方式解决。更深刻的启示是：任何纷争都可以得到协调解决。

互不相让的争执是低年级学生中常见的现象，甚至是有些人终身难改的恶习。孩子如果能从小接受正确的观念，当然受益匪浅。比起一句命令式的“不准争吵”，岂不是有意义得多。

在美国，情绪教育虽然仍存在很多的问题，但其效果是明显的。

一位已毕业的女学生告诉老师，如果当年没有上情绪教育课，今日的她大概难逃未婚妈妈的命运。

另一位与母亲关系极为紧张的学生，与母亲交谈时总是恶言相向。后来她学会了平心静气与三思而后行的道理。她母亲说，现在，她们终于可以像正常母女一样知心地交谈了。

在纽哈芬的一所学校，某七年级社会发展班的情况也令人印象深刻。一位老师让同学自愿叙述最近发生的一件和平收场的事。

一个 13 岁圆圆胖胖的女孩主动举手：“有个女同学和我本来是好好的，突然说她要跟我吵架，

还说放学后在某个角落等我。”

但她并没有愤怒地要去硬碰硬，而是尝试班上教的一个方式——下结论以前先查明真相。

“我直接去找那位女同学，问她为什么要说那些话。她说她根本没有讲过那些话，所以我们又和好如初了。”

这种情绪教育班的影响之大，可以从该校统计的数字得到印证。该校规定，学生打架将被勒令休学，决不宽容。开办情绪教育班以来，被勒令休学的人数已稳定下降。

其中更值得注意的是，许多学生的学业成绩也得到改善。实质上，有太多的孩子不善于疏导情绪，难以克制冲动，对学业不负责任、不关心，更无法专心。这么多的问题，只要任何一项获得改善，都有助于教育质量的提高。

这种课程对孩子的人生也有整体的帮助。将来，无论他们是扮演朋友、学生、子女、配偶、员工、老板、父母、市民等任何角色，都将更为称职。

创造，情商的最高追求

情商不仅能营造良好的创造心境，而且还能为科学家提供一种和谐的人际环境，甚至直接为创造提供具体条件。

创造需要有一个良好的、有利于产生创造的心境，这在创造学中叫做创造心境。营造创造心境，是高情商的一个重要标志。

创造心境是进入创造角色时的一种自我心理体验，是一种主客观交融的和谐美，是一种生气勃勃的、积极进取的精神状态。

创造心境包括动机的产生和创造的需要。创造冲动是由于对创造活动的向往而产生的一股跃跃欲试、不可遏制的激情。但它是一个短暂的过程，这种激情只有转化为创造心境，创造才能持续下去，才可能实现创造的目的。

长期处于创造心境中有利于创造活动，而具有长期维持创造心境的能力，是情商高的一种表现。因为维持创造心境，需要不断地克服包括焦虑、畏惧等在内的负面情绪。

情商不仅能营造一种良好的创造心境，而且它还能能为科学家提供一种和谐的人际环境，甚至直接为创造提供具体的条件需要。

现代社会中，社会交往在许多研究中的作用也越来越重要。创造也变得更加具合作性，这在自然科学研究方面表现得尤为明显。

很多科学成果的产生过程表明,往往是一人提供一个前提条件,另一人提供另一个前提条件,最后,第三个人再从这两个前提中得出结论。显然,高情感智商包括妥善处理人际关系的能力,在以合作作为创造的重要条件时,具有更大的优势。

也就是说,一个具有创造性的人,在获得其他具有创造性的人的帮助时,他更容易获得成功。因为,他会与其他人,甚至是竞争对手相得益彰。研究表明,能与其他科学创造者合作的科学家,比那些孤立的人有更长的创造生涯和更多的创造成果。

神驰,是创造者最佳工作状态的体验,是人处于情绪的最佳状态,也是最完美的创造心境。在这种状态下,人已达到了驾驭情感的最高境界,因此,也最容易进入创造性的活动。

一位作曲家曾这样描述他思如泉涌时的情形:

我如醉如痴,似乎自我不复存在。我曾有过多种这样的体验,好像手已不属于自己,挥洒自如。我坐在那里,目送手挥,意到笔随,曲谱一蹴而就。这就是人们对情绪情感巅峰状态的描述。

在神驰状态下,情感不是自我克制,也不是规行步矩,而是意气风发,积极进取,处理眼前的工作得心应手。

神驰是一种愉快至极的体验,人在神驰状态下心无旁骛,专心致志,以至于达到很高的创造境界。

神驰也是一种忘我的境界,此时,任何忧虑等消极的情绪都不复存在,抛开一切的琐事,对自己手中的事情轻车驾熟,对任何变化都应付自如,自身的潜力就会发挥得淋漓尽致。

神驰要求注意力高度集中,自制冷静,这样,就能使人进入创造的遐思之中,获得创造的动力,达到创造的目的。

上下级情商

对于管理者和被管理者来说,运用自己的情商进行有效的沟通,将有助于工作上的协调和同步,发挥积极的团队效应。

不要因为你是上司

一位女经理经常发火,她也知道自己乱发脾气不好,很想控制自己发怒的情绪,可就是做不到。于是,她去看心理医生。

医生问，你都跟谁发火了？跟市长你敢发火吗？她说不敢。

跟顶头上司你敢发火吗？她说也不敢。

医生说，那你都跟谁发火？

女经理说，她经常对下属发火。

其实，女经理的自制力相当强，该发火时发火，不该发火时就不发火。跟市长和上级不敢发火，因为她对他们有一种畏惧心理，即使她想要发怒的时候，也只能去竭力控制。

而对于下属，她有一种优越感，这种心理使她惟我独尊。当对下级稍有不满情绪的时候，根本不用顾忌和克制，火气自然会迸发出来。

这种现象并不可观。在与下属相处时，领导者一定要控制好自己的情绪，慎防发怒。如果经常对下属发怒，自然会失去领导的威力。

当然，可以适当对自己比较亲近的下属发怒。因为这可以使其更好地理解自己，并且不至于破坏与下属的感情。发怒时，不要把事情做绝，留有可以挽回的余地，并注意事后一定要有所补救。

用一种亲切感来对待下属，往往可以取得成功。

盛田昭夫曾经总结过索尼公司取得成功的经验，其中最重要的因素就是力求和工人亲近。

在公司里，从公司总裁到普通员工，一律穿蓝色工作服，以示在公司内没有等级观念。公司也会经常举行各种户外活动，以增进相互之间的了解。为了培植“索尼家庭观念”，盛田主张把每个工人都当成正常人来看，不把他们看作是出钱买来的劳动力。

人往往因为自己优于别人而骄傲自大，看不起卑微者。人之于人，在人格上都是平等的。作为上司来说，如果藐视比自己地位低的人，他绝对得不到下属的尊重。

实际上，很多成功的上司都会善待下级。这是因为，他们有着很高的情商，善于运用人际沟通的能力，自然也会得到下属的尊重。

16 世纪时，神圣的罗马皇帝领着一批随从走过提香画室，忽然，提香的一支笔脱手落地。皇帝弯腰拾起画笔，递到了提香手里，并笑着说：世界上最伟大的皇帝，给最伟大的画家拾起一枝笔。

罗马皇帝无疑是善于利用情商制造影响力的。首先他使下级感到被尊重，同时赞美了他是最伟大的画家，创造了自己平易近人、善待臣民的形象，树立了威望。

如何与下属进行有效沟通

对上司而言，与员工进行沟通是至关重要的。

上司要做出决策，就必须从下属那里得到相关的信息，而只有通过下属之间的沟通才能获得信息。

与此同时，决策要得到实施，又要与员工进行沟通。再好的想法，再有创见的决议，再完善的计划，离开了与员工的沟通，都是无法实现的空中楼阁。

可见，沟通的目的在于传递信息。如果信息没有被传递到每一位员工，或者员工没有正确地理解管理者的意图，沟通就出现了障碍。

那么，上司如何才能与员工进行有效的沟通呢？

员工误解或者对上司的意图理解得不准确，是沟通的最大障碍。

为了减少这种问题的发生，上司可以让员工对管理者的意图做出反馈。比如，当上司向员工布置了一项任务之后，可以接着询问他们：“你明白我的意思了吗？”同时要求员工把任务复述一遍。

如果复述的内容与上司的意图相一致，说明沟通是有效的。如果员工对管理者意图的领会出现了差错，便可以及时地进行纠正。或者，上司可以通过观察他们的眼睛或体态举动，了解他们是否正在接收其信息。

在同一个机构中，不同的员工往往有不同的年龄、教育和文化背景，这就可能使他们对相同的话产生不同的理解。

另外，由于专业化分工不断深化，不同的员工都有不同的行话和技术用语。而上司往往注意不到这种差别，以为自己说的话都能被其他人恰当地理解，从而也会给沟通造成障碍。

由于语言可能会造成沟通障碍，因此，上司应该选择员工易于理解的词汇，使信息更加清楚明确。

在传达重要信息的时候，为了消除语言障碍带来的负面影响，可以先把信息告诉不熟悉相关内容的人。比如，在正式分配任务之前，让有可能会产生误解的员工先阅读书面讲话稿，对他们不明白的地方做出解答。

沟通是双向的行为，要使沟通有效，双方都应当积极投入交流。当员工发表自己的见解时，上司应当认真地倾听。

当别人说话时，人们很多时候只是被动地在听，而没有主动地对信息进行搜寻和理解。

积极的倾听，这就要求上司把自己置于员工的角度上，以便正确理解他们的意图，而不是自己认为的意思。同时，倾听的时候应当客观地听取员工的发言，最好不做出判断。

当上司听到与自己观点不同时，先不要急于表达自己的意见。因为这样会打断员工的思路，从而使你漏掉余下的信息。积极的倾听应当是先接收他人所言，而把自己的意见推迟到说话人说完之后。

在倾听他人的发言时，上司还应当注意通过肢体语言，来表示对对方的关注。比如，赞许性的点头，恰当的面部表情，积极的目光相配合等。不要看表或翻阅文件，或是拿着笔乱画乱写。

如果员工认为你对他的话很关注，他就会乐意向你提供更多的信息；否则，员工即使知道更多的信息，也可能怠于向你汇报。

研究表明，在面对面的沟通当中，一半以上的信息不是通过词汇来传达的，而是通过肢体语言来传达的。要使沟通富有成效，上司必须注意，自己的肢体语言与自己所说的是否一致。

比如，上司告诉下属，他很想知道他们在执行任务中遇到了哪些困难，并愿意提供帮助。但同时，上司又在浏览别的东西，这便是“言行不一”的表现。员工会怀疑你是否真的想帮助他。

在接受信息的时候，接收者的情绪会影响到他们对信息的理解。情绪能打乱人们客观理性的思维活动，取而代之，可能做出情绪化的判断。上司在与员工进行沟通时，应该尽量保持理性和克制。如果情绪出现失控，则应当暂停进一步沟通，直到恢复平静为止。

交谈是人与人之间最常用的沟通方法。交谈的优点是快速传递和快速反馈。在这种方式下，信息可以在最短的时间内被传递，并且得到对方的答复。

但是，当信息需经过多人传送时，口头沟通的缺点就显示出来了。在此过程中卷入的人越多，信息失真的可能性就越大。

因此，上司在与员工进行沟通的时候，应当尽量减少沟通的层级。如果每个人都以自己的方式理解信息，当信息到达终点时，其内容常常与开始的时候大相径庭。所以，越是高层的管理者越要注意与员工直接沟通。

上对下的方式

这是下属最不愿意听到的话：

“这事儿全给你办砸了，难道你就不会用脑子再好好想想？”

“全世界最傻的人也不会这样子。”

“算了，我看别再干了，我另找他人，免得误事。”

这些话听来多么令人心碎！这种带有人身攻击性质，轻蔑、讽刺与厌恶口气的批评，给员工带来的是毁灭性的感受。这会引发员工产生自我防卫、敌意、愤怒、冷战与逃避责任的情绪。

从情商的角度来看，批评者这种全然不顾下属感受、以偏概全式的定论，不仅不利于问题的解决，而且会影响到下属的情绪，对他们的工作动力和信心带来巨大的打击。

批评，尤其是毁灭性的、带有人身攻击的批评是无效的，反而会使被批评者掩饰错误，努力寻找理由来证明他的言行并没有错。

批评是危险的，因为它可能伤及人的自尊心，并引发人的愤恨。

一位心理学家通过实际的调查，发现受过攻击性批评的员工，多半会自我防卫，找借口来逃避责任，或是冷战，避免与上司有任何接触。员工的这类反应反过来更加激怒上司。如此恶性循环，最终可能以辞职或被开除等后果收场。

然而，建设性的批评却会收到截然不同的效果。

心理学家在伦斯勒工技学院做过这样一项实验：一个人设计一种新型洗发水的广告，由另一个人加以批评。试验分两组进行。

研究人员让批评者给予两种批评：一种是温和、具体而且带有建设性的，另一种则带威胁且专挑设计者的缺陷。

结果可想而知，受到攻击式批评的人会感到愤怒、充满敌意，而且拒绝与批评者继续进行任何的合作，很多人甚至不想与批评者再进行接触。被批评者士气遭到严重挫折，不但不愿再努力，而且自信心严重受损，自我评价下降。

而另一组，受批评者的自信心与士气不但丝毫未损，反而热情高涨。他们乐意与批评者进行合作，他们之间建立了信任与理解。

因此，对一个团体而言，批评是有必要的。它可以帮助修正错误，并协助步调一致的完成任务。但需要掌握批评的技巧，这也是管理人员情商的体现。

对于如何使批评富有成效，心理学家提出了以下几个原则。

批评要私下面对面传达。批评的目的是为了达到良好的效果，并不是使对方退缩。即使批评的动机完全正确，也不能忽略他的接受方式。

不论指责如何正确无误，只要有第三者在场，便容易招致对方的怨恨。因为被批评者会觉得自尊心受损，脸面尽失。而书面或其他远距离方式的批评，不但不够直接，而且会让对方没有回答与澄清的机会。

在进行批评前，先要肯定对方的成绩。因为肯定、赞扬对方，能够制造良好的气氛，可以使对方情绪安稳、平静下来，知道自己并没有受到攻击。反之，若把下属召来，一开始便劈头盖脸地训斥，下属便会很自然地产生一种反射性地防卫以保卫自己。一旦产生了这种防卫心理，即使批评得再正确，也很难被听进去了。

批评要具体、有针对性、就事论事。如果只告诉对方你做得不好，而不说明错在哪儿，往往收效甚微。

因为使一个人承认自己错了绝不是件容易的事，这种结论式的批评更无法使他服气。因此在提出批评时，一定要言之有物，言之有理。绝对不要拐弯抹角，指桑骂槐。

提出解决方案。在指出对方错误的同时，应该指出正确的解决方法。因为批评的目的，并不只是指出对方的错误，而是要对方改正错误，避免再犯。

作为员工，最大的不满就是：“我不知道该怎么做才好，上司总是不满意。他自己怎么不干脆告诉我们呢？”

当上司总是不能指出解决之道时，员工们逐渐就会不服气。这种不平会在内心慢慢积蓄酝酿起来，直到有一天突然爆发，发生恶性的冲突，变得难以收拾。因此，在工作出现问题时，若能指出正确的解决方案，让员工有所遵循，改正错误，企业一定会有光明的前景。

不能用命令的方式要求员工怎么做。用命令的口吻对下属提出指示，容易使员工产生不平等的压迫感，会失去人心。

运用拜托、请求的方式，可以使员工自觉成为团体的一员。这种参与意识和团队精神所产生的合作精神，比强制性的命令要更有效。

“我是老板，你就按我说的去做。”

“我们的目标都是一样的，倘若大家能这样做，我相信一定能达到目标。”

两种不同的说法，给人带来的感受是截然不同的。与其单纯地命令对方怎么做，不如让对方产生一种修正自己做法的动机，这样会更为有效一些。

对于员工所犯的某个错误，只要提醒一次就够了。第二次批评是不必要的，第三次便是？嗦的。因为批评的目的，不是为了战胜员工的自我，而是更好地完成任务。有时管理者在批评下属时，总倾向于把以前的旧账翻出来，如此喋喋不休，不仅愚蠢，而且于事无补。

批评结束，最后要鼓励。

“好了，你可以走了”，这往往是一顿训斥的结语，是否真的是“好了”呢？如果改为“我想你一定已经明白了我的意思，好好干吧”，不是更妥当吗？

作为一个管理者，有时需要严厉，甚至要对人进行批评；有时又应体贴，不时地对下属来几句称赞，关键要适当，要有个合适的度。这样的管理者，才能够调动员工的情绪，鼓舞职工的士气，从而提高工作效率，圆满地完成工作。

成功地管理上司

如果让上司觉得，什么事都是你说的对，他在工作上离不开你了，那么你和上司的关系是不可能融洽的。因为这样上司就会觉得没有了尊严，他就没有了安全感。长此以往，你必遭“杀身之祸”。

此时，惟有高情商者才能改变这种局面，他能有控制地犯一些低级错误，同时让上司感觉到，你之所以优秀是因为他的存在。

当你被别人说不行的时候，是一件伤自尊的事情。你本身很行，却佯装表现得不行，还让别人去鄙薄你，这岂不是找苦吃？只有具备高情商的人才做得到。

在第二次世界大战期间，斯大林在军事上最倚重两个人，一个是军事天才朱可夫，一个则是苏军大本营的总参谋长华西里耶夫斯基。

斯大林在晚年逐渐变得独裁，“唯我独尊”的个性使他不允许有人比他高明，更难以接受下属的不同意见。

在二战期间，斯大林的这种过分的自尊曾使红军大吃苦头，遭到了不可估量的损失和重创。一度提出正确建议的朱可夫，曾被斯大林一怒之下赶出了大本营。

但有一人例外，他就是华西里耶夫斯基，他往往能使斯大林不知不觉中采纳他正确的作战计划，从而发挥着巨大的作用。

华西里耶夫斯基的进言妙招之一，便是潜移默化地在休息中施加影响。

在斯大林的办公室里，华西里耶夫斯基喜欢同斯大林谈天说地地“闲聊”，并且往往还会“不经意”地“随便”说说军事问题，既非郑重其事地大谈特谈。也不是讲得头头是道。

由于受了启发，等华西里耶夫斯基走后，斯大林往往会想到一个好计划。过不多久，斯大林就会在军事会议上宣布这一计划。

华西里耶夫斯基在和斯大林交谈时，有时会有意识地犯一些错误，给斯大林充分的机会去纠正错误，表现其英明，然后把自己最有价值的想法含混地讲给斯大林听，由斯大林形成完整的战略计划公开“发表”。当时斯大林的许多重要决策就是这样产生的。

华西里耶夫斯基就是靠与领导之间的随意交流，逐步启发、诱导着斯大林，使自己的种种想法得以实现，以至于连斯大林本人也认为这些好主意是他自己想出来的。

就这样，华西里耶夫斯基使自己成为斯大林不可或缺的助手，发挥着巨大的甚至是无可替代的影响力，其手段不可谓不高。

实质上，是华西里耶夫斯基成功管理好了他的上级斯大林。因为他想的事情，通过斯大林成功了，同时又保全了自己，继续做自己想做的事。

成功管理好自己上司的标准，就是看你是否和上司形成了“鱼水”情。鱼因水而存活，水因鱼而显得有灵气。当自己是“水”时，不要认为“鱼”离不开你，由此而居功自傲；当你是“鱼”时，不要觉得“水”需要自己才能显出灵气。

达到这个境界，就可以组织上司有效地完成自己想做的事了。

在“管理”上司的过程中，还应该注意一些方法。

说话做事要注意分寸，既要帮助上司解决困扰，也要注意不要使上司对你产生信任危机，不要随便揭露上司的秘密，也不要混淆上下级之间的界限。

上司始终是你的上级，即使他表现得是你的朋友，也要在不同的场合遵守适当的规则。

适当的时候要适当的糊涂，隐藏自己的才能，不要过于锋芒毕露，不能让上司感到被威胁。

夫妻情商

情商高的夫妻，总是善于体会配偶话语背后真实的情绪，能进行较好的情绪沟通。

男人与女人的情绪模式

一个年轻人气冲冲地从家里跑出来，脸上的表情十分僵硬。

紧跟其后的是他的妻子，她气急败坏地指着他的背影责骂：“你这个昧良心的！你为什么不能对我好一点？”

妻子的前后矛盾的咒骂与恳求，以及渐渐离她远去的背影，代表了所有怨偶的关系：她要求对话，他却不断退却。

在婚姻关系中，一方对另一方的要求是不同的，这与社会文化背景及儿童时代所受的教育有很大的关系。

在男权社会中，男人很少注意自己的感情生活，同时，他对女性的感情也很马虎。男人用于情感的能量，大都被转移到社会竞争、事业成败等其他方面，或者说，有某种无形的力量要求他这样做。

女孩子自小时候起就与父母讨论情感问题，家庭教育要求她们注重自己和他人的情绪。父母给女儿讲故事时，用字用句也常富有情感意味。在这种教育氛围中，女孩子的脑子里渐渐有了情感的概念。

因此，一般来说，女性的情感能力比男性成熟得要早，也更为丰富。而男孩子的教育要求他们克制和掩饰，在他长大成人后，许多人表现为情商低下。

社会对个人的情绪要求，在孩子的游戏中可以找到答案。

女孩一起玩时，通常人数较少，关系较亲密，她们强调减少敌意，促进合作。而男孩一起玩时则人数较多，关系较简单，游戏规则凌驾于情感之上，否则将导致集体的摒弃。

在游戏中，如果有人受伤了，其他的女孩子会停下手中的游戏，到哭泣的女孩身边去安慰她。但是，如果一个男孩发生同样的情况，他应当退出游戏并停止哭泣，好让剩下的人维系先前的游戏规则。

女孩比较注重个人的心灵体验，为了个人的心灵体验，有的要求外在的关系作出让步。这在男孩世界里是不允许的。男孩被要求不能失去自主，女孩寻求的是情感上的关怀，这也使两性在对话时有不同的预期。

女孩的语言表述能力比男孩成熟得早，因而比较善于表达情感。男孩通常不被鼓励说出自己的情感，所以对自己和别人的情感较不敏感。

女孩的这种语言优势，一直保持到婚姻关系中。

在婚姻中，她们表现出较好的情绪控制能力，甚至把良好的沟通看作婚姻的基石。而许多男性即使在婚姻陷入危机时仍不明白，为何疏于与妻子沟通会导致婚姻的危机。

不少男子结婚后，仍不知道如何控制和表达自己的情感，意识不到夫妻间交流感情的方式将决定婚姻的存续。他们看中的是社会地位、金钱和权力的获得，以及做爱次数、子女教养方式、财物的处置等等。

善于同妻子进行情感沟通的丈夫，通常不会使婚姻濒临决裂的边缘。

1989年，英国伯明翰市落成了一座“离婚宫殿”，只要是被判决离婚的夫妇，都可以在此举行一个简朴的离婚仪式。

在仪式上，准备离婚的夫妇一边手拉着手，一边依照规定说：“再见了，感谢您与我度过以往的美好时光，祝您未来生活幸福！”

尔后分手。

据主持人说，建造此宫殿的目的，是使即将分手的夫妇消除紧张情绪，让他们微笑着彼此告别。

在此举行离婚仪式的夫妇，许多人都是挥泪而别的，甚至有些原本决心离婚的夫妇，在最后一刻的情感交流中，回忆起初婚的幸福情景，又重归于好。

等到在离婚仪式上进行感情交流未免太迟了，为什么这些夫妇不把最后一刻的感动，放在生活的每一刻？在他们相处的日子里，在彼此的攻击和吵闹中，又何曾有最后一刻的愧疚？

其实，维持感情的艺术在婚姻的开端、结束都是相同的，只是在相处的时刻，人们把它忘掉了。

婚姻认知模式

夫妻情商中有两种认知模式：乐观的和悲观的。

凯安与丽莎夫妇坐在客厅里看电视，孩子在一旁吵闹。

凯安有些不耐烦了，他提高嗓门对丽莎说：

“你不觉得孩子太闹了吗？”

（凯安的真正想法是：丽莎太放任孩子。）

丽莎听到这话也深感不快，她顶了丈夫一句：

“他正玩在兴头上呢，让他再玩一会吧。”

（丽莎心里想的是：一天到晚没好脸色，一会儿这一会儿那的。）

凯安此时真的生气了，他很恼火地说：“是不是要我把他叫到房里睡觉？”

（凯安想的是：这点小事也不肯办，这种事也让我恼火。）

丽莎有些害怕了：“我叫他去睡觉就是了。”

（丽莎心想：他发脾气了，我跟孩子都会遭殃，不如妥协。）

这个例子说明，夫妻之间的交谈真正的含义是由情绪来传达的，语言只是传达意义的一部分而已。而导致婚姻危机的不是平日的话语，而是谈论这些话语时真正的情绪状态。

丽莎觉得丈夫发脾气强加给她与孩子，让家里不得安宁。凯安则觉得妻子总是不按自己的话去做，没有得到足够的尊重。

婚姻中的情绪一方表现为迫害，另一方则怨愤难平，其结果必然是火上浇油，彼此伤害。两个人在情绪的把握上越离越远，互相拆对方的台，不到激烈的冲突时不会妥协。

这种情绪冲突一旦成为习惯，受情绪压迫的一方，将不断从配偶的行为中找根据，凡是跟他的期望不符的行为，一律忽略或只以自己的意思加以理解。

这是情绪背后的边界想法，不可不加以重视，因为它随时都可能触动神经警戒机制，导致不可收拾的局面。就以上的例子，丽莎假如不作妥协，叫孩子睡觉这样一件小事，就可能激发一场家庭战争。

在情绪失控导致的对立中，双方念念不忘的只是配偶平日的种种不是，至于配偶相识以来的好处却全部抛至脑后。妻子的温柔，则被理解成口是心非，丈夫的稍有不快可能被理解成大发雷霆。

情绪智商较高的夫妻，总是善于体会配偶话语背后的真实含义，也就能进行较好的情绪沟通。他们能够很快地忘掉种种不快，对当前的状况做出温和的解释，所以能够避免情绪失控。而即使失控，也能较快地复原。

情绪背后的真实想法，在婚姻进入平稳阶段后，就成为较为稳定的婚姻认知模式。乐观的情绪认知，有助于婚姻关系的维持和发展，而悲观的情绪认知则是婚姻的暗礁。

假如妻子一直这样想：他是个自私自利的人，他的教养很差，本性难移。他成天让我给他做牛做马，却从不关心我的感受。

这样的情绪潜台词，会流露在夫妻交流的每一种情绪中，随时可能会因鸡毛蒜皮的小事，引发无休止的争斗。

但假如一个妻子的情绪认知是这样的：他今天似乎有点不太高兴，但他以前一直是很温柔的，恐怕今天碰到什么不顺心的事，会不会是工作上遇到麻烦了？这样的认知模式作为情绪的潜台词，即使偶有不快，也不致会有翻车的危险。

夫妻双方都是婚姻这艘航船上的舵手，单靠某一方是开不好这艘船的。而两个舵手间的配合显得十分重要，互相拆台的舵手，船随时会有倾覆的危险。

同行的舵手，彼此应当尽可能地进行乐观的情绪认知，常持悲观的想法，容易导致情绪失控，一个好端端的行为，可能导致非常荒唐的结局，动不动就因对方的行为感到愤怒或难过，好像婚姻总是无可挽救，与此同时必然诉诸批评或轻蔑，而对方则可能以逃避或冷漠来表示反抗。

悲观的认知模式加上暴力倾向，婚姻就非常危险了。

研究表明，暴力倾向明显的丈夫，在家庭中就仿佛学校中的恶霸，好端端的行为也可能被引为乖张的口实，以发泄他心中的恶气。

受他压迫的妻子未必在情绪上总是流露出轻视、排斥或羞辱，但他却总是以情绪认知模式，接纳从妻子一方传来的情绪信息。

他会以为妻子较长时间地同一个英俊男子交谈，是在与他谈情说爱，并对自己表示轻蔑，从而在家中打骂妻子。平时妻子略有不合意处，动不动就大发雷霆，置婚姻的小舟于狂风大浪之中而不顾。

男人与女人的战争

夫妻之间不同的婚姻认知模式，决定着婚姻关系中对配偶情绪含义的理解，也决定着情绪冲突的界限。

不当的情绪认知，使得情绪失控频繁出现，旧创添新伤，导致一连串的婚姻危机，情绪冲突最后忍无可忍，内心充满各种可怕的感觉，思考混乱，而且很容易导致恶性循环。

不同的人，婚姻认知模式的界限是不同的，有些人可以容忍极大的情绪起伏，有些人只要听到配偶一句批评即刻爆发。

通常来说，情绪爆发的程度与心跳速率有关，在休息状态下男性每分钟心跳 70 下左右，女性 80 下左右，情绪紧张时每分钟大约加快 10 下。当盛怒或痛哭时，心跳可能达到每分钟 100 下，此刻身体分泌肾上腺素及其它荷尔蒙，使得高度痛苦的状态维持一段时间。

情绪失控时，肌肉绷紧，呼吸急促，视角狭隘，思想混乱，几乎不可能改变当事人的观点，或达成什么协议。

妻子：我们应当好好谈一谈。

（她心里想：我们不应该再这样吵下去了。）

丈夫：有什么好谈的！

（他想：她又来找我吵架了。）

在情绪失控的状态下，好的初衷，也可能引发新一轮的情绪波折。旧有的认知模式是那样强烈，正常的情绪碰到这样的模式也立即扭曲，经过变形后的情绪认知，就成为情绪冲突的借口。

这样的情绪冲突，在婚姻关系中是最为危险的，夫妻关系面临着质的变化。

在被扭曲的情绪认知模式面前，一方无时无刻看到的都是配偶最坏的一面，对其举止言行所做的解释也是最负面的。

平地常起风雷，一点小事可能爆发大的冲突。一旦冲突成为习惯，总是越出认知模式界限的一方，定然悲观地认为婚姻关系已经无法挽回，洪水已溢出堤岸，修筑工事也是徒劳的。

沟通变成不可能的奢望，过问对方也是枉然，从此两个人过着貌合神离、同床异梦的生活。虽然生活在一起却如身陷荒原，心灵的危机使他们总有自身难保之感。

固执的传达男女两性对婚姻的不同态度，是婚姻问题背后的一个原因。研究表明，即使一对共同生活了 40 年的夫妇，双方对于情感的处理仍有不同。

通常说来，男性认为夫妻吵架是非常不愉快的，应当尽量避免，而妻子较能忍受婚姻中的冲突，认为吵架是不容易避免的。

男性常用冷战来对付婚姻中的争吵。

研究表明，当冷战开始后，妻子心跳迅速加剧，说明她陷入了高度的痛苦，希望能与丈夫进行正常的沟通，同时男性的心率每分钟减少 10 下，他因为沉默而放松。

男性常常发动冷战，而妻子则经常批评配偶，常主动检讨婚姻关系。但在丈夫一方看来，检讨的结果只会越演越烈，导致不可收拾的冲突局面，于是便冷漠置之。

妻子看到丈夫没有讨论的诚意，就会加大嗓门，词语也更加情绪化，对事的抱怨演变成对人的批评。

在丈夫的感受中，自己处于妻子的情绪压迫之下，看到妻子越发怨愤不平，情绪崩溃可能一触即发。为了避免情绪崩溃，丈夫可能继续自我防卫，或者索性冷战到底，强烈的情绪冲突的结果，是使妻子也情绪崩溃。这种恶性循环必使婚姻的元气大伤。

婚姻咨询专家告诉人们，基于两性对婚姻的情绪态度大有不同，为了维系婚姻关系，应该注意哪些问题呢？

男性最好勇于面对争论，当妻子对某些问题表示不满或提出某项建议时，很可能是出于维护婚姻的动机，妻子的愤怒和不满，并不能理解为对自己的人身攻击。在多数情况下，妻子只是想强调自己对事件的强烈感受。

积聚太久的不满终将要爆发，但只要有沟通的机会，压力就会减弱，在情绪沟通中，丈夫不可急于抛出解决问题的方案，因为妻子更加重视的是丈夫是否用心聆听，是否能体会她的感受。

妻子往往会把丈夫轻率提出的解决方案，解释成丈夫不重视她的感受。所以丈夫最好耐心地协助妻子度过盛怒期，让妻子觉得贴心并受到尊重，这样，妻子一般都会很快平静下来。

对于妻子来说，要明白男性最感困扰的是对自己的抱怨过于激烈，人身攻击应当尽量避免。不要把对某件事的怨怒，上升为对某个人的批评，更不可在批评中夹杂着轻蔑。否则，丈夫在盛怒之下，通常都会采取防卫或冷战，结果必然增加怨愤。

另外，妻子不妨让丈夫感到自己的抱怨是出于对对方的爱，丈夫明白了这一点，通常都能使自己的情绪在崩溃前冷静下来。

婚前婚后判若两人的男女

婚后，丈夫和妻子各自向他们的朋友抱怨。

丈夫：我想和她一块做事，她却只想跟我讲话。

妻子：没结婚时我就话多，可那时候无论我讲多少废话，他都爱听。如今我一开口，他就皱眉头，嫌我烦。

恋爱时，男性较愿意听女友谈心，一旦结了婚，就愈来愈少与妻子交谈。男女对于交谈的不同态度和期望，无意中降低了交谈的质量，表现为情绪商数的降低。

固然，婚前婚后女方想说的话有了很大的变化。婚前的交谈主要是关于两个人的关系，爱的呓语即使反复唠叨，也只是说明爱之深切，爱侣自然不会反感。

然而婚后，爱的呓语没有了。取而代之的是关于生活小事的烦恼，自己的忧愁、身体的不适、家务的劳累等等，丈夫对这些并非没有感知，但他宁愿两人一块做事，也不愿听无穷无尽的抱怨。

丈夫对于婚姻的预期通常比妻子更乐观。一项研究说明，丈夫在婚姻的各个层面，如性关系、财政情况、是否倾听、能否相互包容等方面，都比妻子更为乐观，而妻子则更多地注意到婚姻的问题，所以也就比丈夫更会抱怨。

妻子一般都把丈夫当作倾诉的对象，女性情感较丰富，对各种刺激的反应较明显，容易引发情绪的大起大落。而丈夫却很少像婚前那样温柔地爱抚她，会使她对丈夫有失望感，这种失望反而加剧了她的絮叨，希望这样会引起丈夫的重视，而丈夫最好的方式是聆听。

情绪必然通过体态语言加以表达，夫妇间恶意相向时，表示轻蔑在所难免，但愤怒加上轻蔑，会使情绪处于决堤的边缘。

因而，情绪商数较高的夫妇都努力避免这种情况。比如最常见的形式是侮辱或嘲讽的字眼：混蛋、不要脸的、软弱无能等等。体态语言如嗤之以鼻、眼睛上扬、嘴角微偏等。

研究表明，即使夫妻一方只是略为表现某种意含轻蔑的表情，另一方也会迅速作出无言的反应：心跳加快，呼吸急促。长期如此，不但彼此情绪恶化，健康状况也必定每况愈下。

轻蔑表示夫妇对伴侣作了最低的评价，诉诸语言或行动之后，对方不得不逃避或采取守势。倘若在发怒时导致恶言相向，在长期的冲突中，一方可能干脆不说话，导致一方进攻，一方沉默的冷战。

冷战是由于夫妻双方根本不进行情感交流，所以，它比恶言相向更威胁婚姻的稳固。

研究表明，通常的情况是妻子对丈夫表示轻蔑，而丈夫以无声加以回击，婚姻关系到这一步，伴侣已形同路人，甚至如人与人之间偶尔的心灵撞击，在伴侣间都找不到了。

听我把话说完

丈夫：求求你别这样大声嚷嚷，行不行？

妻子：我不大声行吗？你根本就没在听我说，一个字也没听进去！

这样的对话发生在许多夫妻之间，却不是每对夫妻都明白。

倾听是维系婚姻的重要力量，往往在上面的对话过后，伴随的是更加激烈的争吵，双方谁也不听对方在说什么，只顾批评和辱骂对方。

其实丈夫的意思可能是：我正在听你说，请你小声一点。

妻子的意思可能是：你只要表现出在听我说话的样子，我就会小声了。

争吵的爆发，显然是双方都置对方的和解意图于不顾。被抱怨的一方急于自我防卫，把对方的抱怨视为攻击，要么充耳不闻，要么立刻驳斥。

许多最终离婚的夫妻都是被怒火冲昏了头，一味在争论的问题上纠缠不清，根本不考虑对方话语中的和解意图，不将抱怨理解为一种谋求改变的呼唤。

诚然，在争吵中仍能保持冷静的人是不多的，大多数人在几句争吵中就昏了头。正因为如此，保持反思能力就变得十分重要。

在情绪冲突中保持反思能力是一种较高的修养，它帮助你修正从配偶那里得到的信息，不把自己的认知强加到对方之上，而是将敌意或负面的成分过滤掉，如去掉侮辱、轻蔑、过分的批评等，对对方的信息有一个正确的理解。

通常，夫妇一方过头的情绪表现的目的，在于引起配偶对自己感受的注意，明白了这一点，就不会对情绪之激烈大惊小怪。

假如妻子说：“你等我讲完再打岔好不好？”可能你不会因她的盛气凌人怒上加怒，而会耐心地听她把话讲完。

在情绪冲突中，保持反思力的最高境界是同理心，也就是彼此都能明白对方的话语背后的真实涵义。

要达到同理心，就必须理解对方的感受，而自己必然是冷静和克制的，否则同理心只会变成曲解，一旦失去冷静，同理心就无从说起。

在自己的感受强烈希望别人能够理解的时刻，是很难心平气和地理解他人的感受的。倾听可使自身得到安宁，也使对方因你的安宁而安宁，情绪通常都这样做着无言的传达。

婚姻治疗中，一种常见的倾听技巧是“反射法”：一方抱怨时，另一方用自己的话重复一遍，不但要表现抱怨的内容，还要传达抱怨的情绪。

如果对方一次表达不出真实的感受，那就再来一遍，此方法看上去挺简单，真正做起来却不

容易。

这样做的结果，不但使我们理解对方话语所包含的情绪内容，而且能使双方产生真正的情感交流，简单的重复，就使即将爆发的情感冲突湮灭于无形，防止了新一轮情绪崩溃的发生。

在婚姻中，只有彼此尊重与爱才能化解敌意，坦诚的沟通应该避免所有恐吓、威胁、侮辱等字眼，或是各种不恰当的自我防卫：找借口、推卸责任、反唇相讥等。

在争吵中，能够从别人的观点来观察问题是很有必要的，这样，即使最后不能达成一致，也不至于形成激烈的情绪冲突。即使情绪一时无法缓和，你也要告诉对方，自己在倾听对方的谈话，懂得对方说话的意义。

人在自我感觉受到伤害的情况下，第一个反应是原先最早的反应模式，所以懂得了以上的道理，在吵架时未必能马上派上用场。作为一个习惯的反应模式，它必须在吵架的情境中不断地练习，才能在情绪冲突来临时自觉地加以应用。

无疑，做到了这一点，你的婚姻生活的情商就提高了一大步。

本书由“行行”整理，如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微信或QQ：491256034 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微信公众号 id：d716-716 为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网址：www.ireadweek.com QQ 群：550338315

后记

开发和改善情商，对改善职业生涯和个人生活具有重要的意义。对于公务员、企事业单位员工，以及那些正在努力奋斗渴望改变自己命运的人们，情商的培训和修炼更值得关注。

情商是一个心理学概念，因此，有关 EQ 的书籍专业化、理论化都比较强，为方便读者阅读和向更多的人普及 EQ 知识，本书在保持原著精髓的基础上，力求将其编译得深入浅出，让各个层次的读者轻松地进入魅力无穷的情商世界。

1、小编希望和所有热爱生活，追求卓越的人成为朋友，小编：QQ 和微信 491256034 备注书友！小编有 300 多万册电子书。您也可以在微信上呼唤我 放心，绝对不是微商，看我以前发的朋友圈，你就能看得出来的。

2、扫面下方二维码，关注我的公众号，回复电子书，既可以看到我这里的书单，回复对应的数字，我就能发给你，小编每天都往里更新 10 本左右，如果没有你想要的书籍，你给我留言，我在单独的发给你。

3、为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网址：<http://www.ireadweek.com>

4、小编自己组建的 QQ 群：550338315



扫此二维码加我微信好友



扫此二维码，添加我的微信公众号，
查看我的书单