



## 高情商也并非无往而不胜

□莫卒

曾有人做过一个小统计,发现多数人对于情商有以下四大误解:高情商的人会“拍马屁”,就是“见人说人话,见鬼说鬼话”那种八面玲珑;高情商的人很会“掩饰”自己的情绪;高情商的人“尽量释放”自己的情绪;情商是由我们的基因决定的,或者说童年之后就基本不会改变。

学术界关于“情商”到底是什么,还没有完全统一,但这似乎并不妨碍我们在日常生活中高频率地使用“情商”这个词。但其实按照学界的看法,高情商的人一般具有较强的情绪调节能力,能够正确认识并接纳自己,有乐观积极的生活态度和良好的人际关系。但高情商也不是万能药,它有自己的限制。

### 如何提高我们的情商

想提高情商的话,可以按照权威心理学家萨洛维和梅耶创立的“情绪智力四因素模型”,从这四个方面着手:

#### 1.更好地感知情绪。

这第一个技能,顾名思义,就是能够准确地感受到情绪。如果你能意识到情绪,意味着你知道情绪的来源,知道它是来自于某人还是某件事。

也许你正过着糟糕的一天。如果你善于感知情绪,你会认出那些情绪是属于你还是其他人。如果你是高情绪智力,你将更能抵抗别人的坏心情,能够在周围混乱的环境中维持自己的平静。

#### 2.更好地使用情绪。

你必须能够评估不同的情绪状况,并把它们结合起来创建一个有效的使用情绪的方法。

以消费心理的例子来说明。如果你面对一个有侵略性的销售人员,你可能会生气,因为你不喜欢被那样对待。然而,如果你使用你的情绪智力,你会以另一种方式让销售人员知道你讨厌这种侵略性的行为,并通过发送一些微妙的肢体语言信号表明:他们的行为让你紧张。

确定你的情绪,搞清楚它来自何处,然后决定采取何种行动来应对这种状况,有可能产生更好的结果。

这种战略不只当你在一家商店时有用,在你的爱情关系中也有用。当一些事情出错时,它会阻止你发火,并促使你努力与爱人达成共识。

#### 3.更好地理解情绪。

我们的情绪很少保持不变,它们往往以一种不断变化

的方式存在。理解情绪的最佳方式是:把它看作是一个具有短暂属性的东西。不幸的是,很多人都不能准确地预测他们的情绪。

就像气象预报员提供天气预报一样,人们也可以提供自己在未来感觉更好还是更坏的预测。你越善于预测你的情绪在未来的情况,就越有可能做出智慧的决策。例如,你误以为只要你找到那个“完美”的配偶,你就会喜悦。那么这种预测将总是使你失望,因为没有人会符合这一标准。

#### 4.更好地管理情绪。

自我调节情绪可能是最困难的事情,但你经过努力可以做到,特别是当你体验强烈情绪中的某一种时。

如果以消费者的情况来说明这一点的话,情绪调节可以保证你不会一时冲动过度消费。此外,调节情绪有时是指你要保持冷静,比如当商品缺货或你被迫排队等候时。

同样,在你的个人生活中,当你的伴侣约会迟到让你感到挫败时,或你的孩子成绩差让你感到失望时,自我调节情绪可以帮助处理这些负面情绪。

你的老板不给你加薪,你能够管理好你的情绪,就意味着你可能不会把局面弄得难以收拾。

在上面所说的这些情况中,一旦你情绪失控,不管是什么原因,你都不太可能会得到你渴望的结果。

所以,洞察你的情绪并管理好它们,然后适当地与他人分享你心中的想法,是成功情绪交流的要素。它越好,你的感觉就越好,你与他人的互动就越顺利,最终你会有更多的快乐感觉。

### 高情商可能带来负面影响

但是情商,真的越高越好吗?那倒未必。在一些工作中,情感联结是必要的;另一方面,它似乎也会带来某种损害。

最近研究显示,当人们情商技能点修满时,他们能更好地操控他人。这是什么意思呢?

当你擅长控制自己的情绪,你可以伪装自己的真实感受。当你知道别人是什么感受,你可以违背他们的初心,潜入他们的内心深处,让他们为你采取行动。

比如剑桥大学教授约亨·孟在他的新研究中发现,有些鼓舞人心、富有情感的演讲,不利于观众加工消息和记住演讲内容。不过讽刺的是,观众在深受感动的情绪下,会声称他们记忆更多。研究者称这种表现是“膜拜”,但也可能是“被吓懵”。

研究发现纳粹领袖希特勒颇具说服力的演讲可能不是真的有说服力,他颇有策略地让观众觉得“这人真心一片”,然后观众在颇有情绪感染力的演讲中会“降低自己批判思考,一味地抒情”。

高情商的人有时会使我们丧失了自己的推理能力,但如果他们的价值观与我们自己的步调不一致,结果可能是毁灭性的。

新的证据显示,当人们有自私的动机时,情商可能会变成操控他人一种武器。

加拿大多伦多大学的史蒂芬教授曾研究大学教职工的马基雅维利倾向、情绪管理能力是否与破坏同事关系的倾向相关。结果显示在前两项的评估中得分越高的员工,更容易使用情感暴力,贬低同事的个人价值,或让同事难看。

伦敦大学的研究人员有不同的看法。他们认为情商有

助于人们掩饰情绪,同时为个人利益表现出另一个自己。

高情商的人“会有意塑造自己的情绪来管理自己在他人心中的印象”,肯达夫教授的研究小组写道。“伪装自己的情绪或操纵他人情绪达到战略目的的行为,可不是只出现在电视剧里,在那些有权力和影响力的机构也时常出现。”

在情绪不需高涨的特定环境中,情商则可能终究成为负担。美国佛罗里达中央大学的心理学家达纳·约瑟夫和伊利诺伊大学的丹尼尔·纽曼经过详细调查,全面分析了情绪智力与工作绩效之间的关系。他们发现高情商的人工作业绩并不一定更好。

其实,高情商在那些需要广泛关注情感的工作中更有效果。比如销售人员、房地产代理、呼叫中心代表和顾问,当他们知道如何识别和调节情绪时,会更擅长他们的工作,更自如地应对压力、提供良好服务。

然而,在工作并不需要那么多情感卷入时,结果相反。在这种工作环境中,一个员工的情商越高,反而对其工作业绩不利。比如对于修理工、科学家和会计师,情商是一种负累,而非资产。

当然还需要更多的研究来证明这些结果。目前一个很有可能得到普遍认同的解释是:当要求关注自己的工作任务时,高情商的人会不自觉地去关注情绪。

如果你的工作就是分析数据或修理汽车,那么识别面部表情、声调以及你周围人的身体语言的技能就会变得多余。所以,高情商不是万能药,它有自己的限制,需要分场合。

所以有人质疑“为什么我如此高的情商,还是过不好一生?”那么建议先看看自己是不是入错行,不要本末倒置。

## 鼓手

男欢女爱

□舒曼

乔琪琪自从看到柏平那激情四溢打架子鼓的模样时,已迷醉。

琪琪,一名普通歌手;柏平,一名架子鼓手,两个爱好音乐的年轻人,就这样邂逅。

“虽然人长得蛮帅,但一个打架子鼓的,又没成名成家;再说了,跟着社会上的业余团体走穴到处跑,能挣几个钱?更何况,他家还有个生活不能自理的寡母。你啊你啊,真是吃了猪油蒙了心,图他个什么?”好友小昭对琪琪“倒追”柏平,一脸懵。

对于琪琪的示爱,柏平是不敢想象的。他从小随寡居的母亲长期被拮据生活所困扰,在内心深处,柏平自卑。但命运,却给予柏平比女孩还俊美的容貌。不夸张地说,从小学开始,就有小女生向他示好,可是,柏平全都选择回避。说到底,还是因为他放不下因病瘫痪、为他守了一辈子寡的母亲。

“平儿,你眼看就三十,该成家了。”做母亲的,每每说到此事就心疼不已,“我知道我这身体,还有这个家,拖累了你!”柏平呢,听了总是笑笑。在他心里,母亲最重要!

### 二

“柏平,你把话给我说清楚,我琪琪哪点儿配不上你?”那天,当柏平随演出团体在外演出归来,被突如其来琪琪堵在路边。

“说错了。是我配不上你!”柏平低下头,不敢正视双眸好像喷着火的琪琪,“你人美又在歌舞团工作,我从音乐学院毕业后一直在跟团走穴,连个固定工作都没有;你父母都是官员,我三岁时父亲病逝,母亲一人把我拉扯大,又瘫痪在床……你走吧,我不敢高攀!”

琪琪一听,怔住了,眼睁睁看着柏平离去,心里乱成一团麻。

琪琪的父母听说女儿爱上一个鼓手,家庭境况一塌糊涂不说,还没个正当职业,撂下三个字:乱弹琴!“你再瞎胡闹,别怪我们不认你这个女儿!”琪琪的父亲勃然大怒,发出最后通牒。

甚至,柏平母亲也明确表示:不敢高攀。

琪琪看到的,却是柏平有颗金子般的心。那是偶然的一个机会。琪琪到儿童福利院找一位朋友,无意间,在楼梯拐角处,听到院长和柏平的一番对话。

院长感慨万分:“柏平啊,这么多年来,你为瘫痪母亲治病,每个月几乎入不敷出,却把积攒下来的钱长年累月接济我们这里的孤儿!你这样的热心肠,我作为院长,敬佩!”

“伯伯,孤儿寡母的我们也曾得到不少好心人救助!所以,要知恩图报!”柏平明言。

琪琪听了,震惊中又万分感动:这样的男子,如果嫁他,该是多好的丈夫!

### 三

当琪琪带着礼品再次赶到柏平家中时,却意外看到屋内有个容貌清秀的女子,在帮柏平瘫痪的母亲翻身、喂药、按摩,样样料理得妥妥当当。

“你是?”“你是?”当琪琪和那女子的视线撞在一起时,两人同时发出惊询。

互相还没来得及回应之时,演出结束返家的柏平,也恰好进了门。他看看琪琪,低下头说:“琪琪,谢谢你!你都看到了。你,以后真的不要再来了……”

琪琪将手中礼品往地上一扔,一跺脚,返身“噔噔噔”下楼,狂奔而去……“你、你、你回来!”屋内女子传出一声声惊呼,可惜,琪琪没听见。

万分痛苦中,琪琪听从父亲安排,和“门当户对”的一位商界精英男李峰见面,并且,决定和他交往。李峰非常喜欢琪琪,表示可以放弃所有的一切,只要琪琪能够嫁给他!无限惆怅中,在父母一再催促下,无奈的琪琪,准备和李峰订婚。琪琪,向现实妥协。

琪琪只要一人独处,脑海里挥之不去的,却还是柏平激情飞扬打架子鼓的样子。

### 四

“琪琪姐!”就在琪琪准备和李峰订婚之时,那个在柏家照料柏平母亲的女子,突然找到了琪琪的单位,“我叫贺冰。柏平的母亲去世了。我有话要对你说!”

贺冰拉着惊愕万分的琪琪的手,告诉她:“那天,你误会我了,柏平那天是故意刺激你的,因为,我是他的表妹!柏平一直觉得自己配不上你,但是,你离开后,他一直郁郁寡欢、茶饭不思!现在,我前来说明真相,就是想让你重新选择!”

当琪琪流着泪找到为母亲戴孝的柏平时,她扑在柏平怀中,放声大哭、又捶又打。

明白了一切的李峰,送上祝福。

一年后,琪琪和柏平在沪上蹿红。又一年,他们有了自己的爱情结晶。外公外婆看到白白胖胖的小家伙,疼爱来不及呢,哪里还记得此前的那些恩恩怨怨?