

EQ 旋風

一在瘟疫蔓延時

《EQ》一書於一九九六年四月在台灣出版，短短不到兩年的時間，銷售已近六十萬冊，以台灣知識份子人口比例，平均每 16 人就擁有一本《EQ》。時至今日，《EQ》一書仍是許多書店銷售排行榜上的常客，傳閱率、媒體曝光率更是高的驚人，「EQ」一詞廣泛地被傳播媒體及大眾接受及使用，許多書名更是冠上「EQ」一詞來顯示其「可看性」，作者 Daniel Goleman 在接受 ICRT 專訪時即指出，台灣所銷售的《EQ》，超過其他國家的版本，早已是世界之冠。

的 IQ：Intelligent Quotient。所謂的 Q (Quotient)，指的是一個計算過的商數。EQ 與 IQ 其實是完全不同的，因為 IQ 是可以被商數化的；而所謂的 EQ 是關於人情感的部份，而情感的部份至今還未研究出一定的定義或公式來歸納、管理。

EQ 這個名詞是新的，但事實上它的內容及觀念早在幾年前就已被討論過，但當時並沒有所謂 EQ 這兩個字，它的觀念與定義是我們所熟悉的幾種能力，包括認識自身的情緒、了解自我、同理心、創造力、自我激勵、認知他人的情緒等。

真假EQ

一是誰搞的鬼？

其實，《EQ》一書原名為《Emotional Intelligence》，若要縮寫，也應該是「EI」才是，但為何成了 Emotional Quotient，也就是 EQ，中文為情緒商數？

EQ 一詞主要是來自書中，名詞的創造顯然是相對於所謂

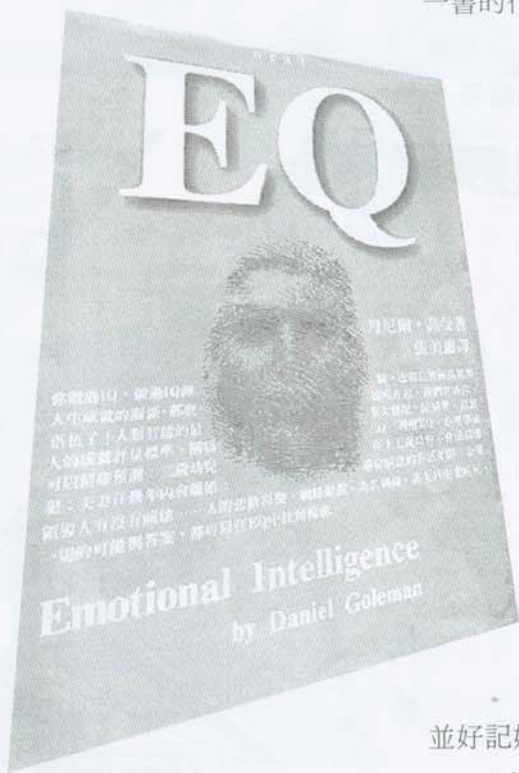
這些觀念，也很類似中國早期儒家道家的精神。現今所謂的 EQ 風，其實嚴格講起來，只是老觀念新名稱、舊酒裝新瓶罷了。





-Economic Quality

不論如何，《EQ》在銷售上的驚人數字，除了書籍本身的魅力之外，不可避免地必有行銷學上成功之處，在 85.10.02 中央日報的讀書周刊中「打破 IQ 神話的 EQ 旋風」中提到《EQ》一書的行銷策略如下：



一、以「EQ」為書名。本書原書名為 Emotional Intelligence，意指「情緒智慧」，但為使它與「IQ」相對，出版商特別將其出現在書中的 EQ (Emotional Quotient) 意指 (情緒智商)，以 1995 年 10 月號 TIME 雜誌上的「What's your EQ?」為例，列為書名，與 IQ 對比，並好記好念。

二、在行銷上將書中的重點「IQ 只占成功因素的百分之二十，其他百分之八十則靠 EQ，EQ 決定你的功課、性格、工作、婚姻甚至於健康」，為主要的訴

求點。EQ 在台灣會如此的大受歡迎，與我們文化中，一向重視 IQ，忽視 EQ 有關。這也是希望 EQ 打破 IQ 神話的第一步。

三、確立以「劃時代的心智革命」為主標語。對於受夠了 IQ，努力藉由 EQ 從傳統制約中解放出來的人們，不啻是一本絕佳的指南。這種劃時代的心智革命，盼能為我們帶來一個全方位尊重每個獨立個體，重視 EQ 勝於 IQ 的新風氣。

四、主打「名人推薦」牌。EQ 所談的幾乎無所不包，在邀請名人推薦的過程中，所接觸到的人與事件的撞擊力是相乘的，況且這本書的書腰上又是國內外媒體推薦，且是排行榜第一名，再加上這些名人推薦，想不看也難。人人都看 EQ，都談 EQ，不知道的人可就落伍了。

五、結合媒體造勢。許多人也在一瞬間成為 EQ 專家，不得不正視 EQ 的流行風潮。另一方面許多人也開始討論「EQ」的爭議性，有人認為這是另一種盲目風潮，也有論者指出尼采、梵谷這類無法「自如地駕馭情感」而焚燒靈魂的人，仍然有震古鑠今的成就。當然《EQ》的持續熱賣，會與兩極的爭論成正比，這也應驗了「No voice, No saling」的論點。

結合一波一波的宣傳熱潮，《EQ》真是想不熱賣也難。

引介丹尼爾·高曼的 EQ

EQ 理論的提出是因於耶魯大學的兩位心理學家——彼得·沙洛維 (Peter Salovey) 及約翰·梅爾 (John Mayer)，自從他們提出這個理論後，丹尼爾·高曼就在這方面投注相當多的心神及精力。高曼發現對情緒的認知是一門很新、很重要的社會科學，管理得當，可以幫助人們提升學習的品質、讓人們更和諧的相處，且讓我們的工作更有效率。

此外，他也認為當人們情緒管理得宜，可以更懂得如何教育下一代、增進人際間的關係，並且讓人們的工作表現更稱職，因而寫了這本書。

EQ 一詞廣為大眾及傳播媒體使用，許多相關、不相關的事都與 EQ 扯上關係，但過度的炒作，似乎使得 EQ 的定義更為模糊。丹尼爾·高曼指出，在情緒智商上，每個人皆有獨特的優缺點，而一般來說，情緒智商的組成包含五項能力，分別是：

第一，認識自身的情緒 (self-awareness)。認識情緒

的本質是 EQ 的基石，不了解自身真實感受的人必然淪為感覺的奴隸。

第二，妥善管理情緒 (managing emotion)。特別是指負面的情緒，如生氣、焦慮、憂心等，掌控自如的人能很快走出生命的低潮，重新出發。

第三，自我激勵 (motivation)。包括克制衝動與延遲滿足，讓自己經常停留在樂觀的心神狀態，屏除挫敗感。一般而言，能自我激勵的人做任何事效率都比較高。

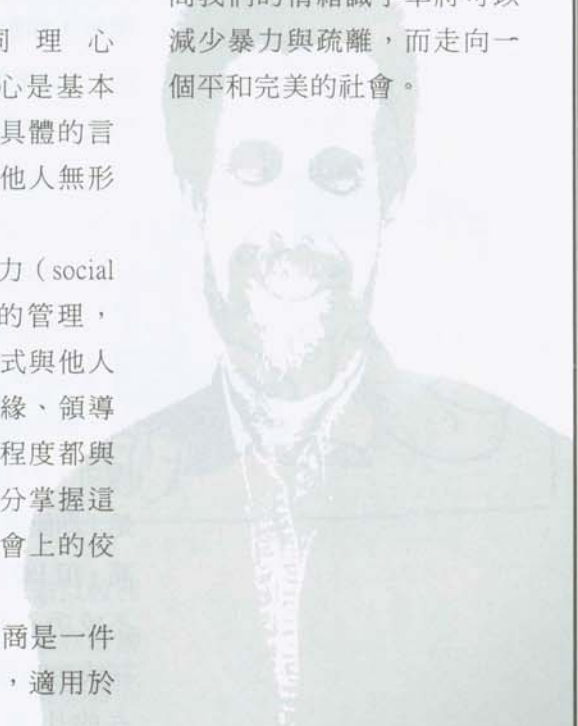
第四，同理心 (empathy)。同理心是基本的人際技巧，除了具體的言辭外，試著去感受他人無形的「感覺」。

第五，社交能力 (social skill) 即人際關係的管理，運用更有效率的方式與他人互動。一個人的人緣、領導能力、及人際和諧程度都與這項能力有關，充分掌握這項能力的人常是社會上的佼佼者。

正因為情緒智商是一件這麼因人而異的事，適用於

這個人，卻不一定適用於其他人，所以，有些人可能很善於處理自己的焦慮，卻不知如何安慰別人的哀傷。基本能力可能是與生俱來的，無所謂優劣之分，但人腦的可塑性是很高的，某方面的能力不足都可以加以彌補與改善。

在本書中，作者以醫學的觀點，探討情緒的來由，鼓勵我們去解讀認識自己的情緒，將情緒導向正途，進而以同理體會別人的情緒，並提出情緒教育的重要。提高我們的情緒識字率將可以減少暴力與疏離，而走向一個平和完美的社會。



EQ 與 IQ 的對談

在 EQ 旋風衝擊台灣之時，北醫附醫精神科蔡尚穎主任為我們提出了另類見解。



▲附醫精神科蔡尚穎主任

他認為，EQ 是情緒相關特質的總和，包括人格特質、防衛機轉、表現能力等。而 IQ 則包括了 VIQ 及 PIQ，前者是指 VERBAL 語言能力，與記憶有關；後者是指 PERFORMANCE 表現能力，例如手部的靈巧度、反應能力等。主任提出，IQ 主要由基因決定，一個人的 IQ 並不會隨著年齡而提高；而精神分裂者與老年痴呆患者的 IQ 會有下降的趨勢。由此可知，IQ 是與腦部的構造大有關係，與後天的影響並不大。就所謂的 EQ 方面來說，約有三分之一取決於先天的基因環境，就是一個人天生的氣質；而另外的一半以上的部分，是可以由家庭氣氛與後天訓練改變的。

在訪談北醫輔導室劉玉華主任時提及，雖然 EQ 並不等於成功，但可以肯定的是：即使這個人 IQ 再高，但 EQ 很低，他必不成功。由此可知，在成功的要素中，EQ 占的比重確是很

大。因為 EQ 主要探討的是一個人的「毅力」，誠如中國人所言：「勤能補拙」、「有志者事竟成」，進而引申出的：1.挫折忍耐力。2.自我控制力。3.延緩滿足。這些都是環環相扣、息息相關的。

蔡主任並以愛迪生為例，他的 IQ 並不高，數學能力尤其差，甚至有學習的障礙，但是他的自我激勵及挫折忍耐力都很高，以他曾說過：“所謂的天才，就是一分的天份加上九十九分的努力”這樣的精神，以至於能夠成為“發明大王”這種人類歷史上的傳奇。

劉老師指出：目前國內是尚未有版權的 EQ 量表，但在資訊化管理的今日，相信這是必然的趨勢。也許很多人會認為，這是無法化為數字的，其實若能研發出夠嚴謹的的量表，數字還是可以有它的代表意義。像現今已有「沮喪」、「壓力」等方面的心理測驗。



▲輔導中心劉玉華主任與採訪同學合影

成為一手掌握情緒的人

至於如何訓練自己的 EQ，劉主任指出可從生活中隨時培養自己的自我控制力、挫折忍耐力，亦可訓練自己克制衝動、延緩滿足。EQ 包含人際關係、社團等，可由認知他人情緒起伏的一個狀態來加深本身對情緒的敏感度。在學校更可把握通識課程的學習，及一些有關心理課程的活動。



或負面的情緒，只要能有人和我們分享或發洩，那麼我們會覺得活在這個世界上比較有意義，也比較能獲得滿足。

EQ 強調的是管理而非抑制情緒，憤怒時並非不能憤怒，而是尋求一個較適當的時機及管道宣洩。

劉主任以醫生為例，指出學習 EQ 的益處良多。在以往醫師罕有這方面的接觸，甚而

連情緒都不懂，大部分醫師會比較重視生理部分，而常忽略身心的相關

性。但在未來，這些應該都能有顯著的進步。其實醫術再加上 EQ，



一定能提昇醫療品質，若以較利益的觀點來看，門診人數亦會增加許多，所以 EQ 當然是必修的一門課程。

憤怒、悲傷、恐懼等負面情緒的處理，蔡醫師認為，不管是冷靜下來，或是轉移，甚至是直接發洩出來，都應該依照個人的情況特質來決定，並沒有一個可以應用於所有人的最適當的方式。他指出，情緒 (AFFECT) 就像是天氣，著重於此時此刻的感受；心情 (MOOD) 好比是氣候，是指較長一段時間的情形。而決定如何去紓解情緒，是兩者之間的互動，應該考慮每個人不同的情況與人格特質來做決定。不過，他給了我們一個原則，就是分享 (SHARE)，或在專業上稱紓解 (VENTILATION)，不管正面的

你真的落伍了嗎？

事實上 EQ 是一本很值得細讀的良書，劉老師甚至還買了原文版研讀。反觀街坊上琳瑯滿目的 EQ 書，莫不是些搭上流行的列車，圖撈個名利雙收。但是我們本末倒置，看過這原版 EQ 書者寥寥無幾，卻不少跟著潮流跑，將一堆千奇百怪的 EQ 雜書奉為圭臬，其實這也是一種台灣的社會現象——崇尚時髦，忽略本質。殊不知這種對知識、心理認知匱乏下，又只懂皮毛就濫用，就像建立在砂土上、而非磐石上，並

不穩固而容易隨波逐流。

蔡醫師也認為，若想提高自己的 EQ，與其選擇這些書籍，倒不如去看世界名著。因為流傳很久且廣為人知的書籍，必然抓住了人性中的共通點，才能引起大眾的共鳴；藉由書中人物的情緒起伏與對自身情況的認知、抉擇，我們更能了解自己，並獲得先前所說的情緒上的紓解。以這樣的方式來提昇自己的 EQ，是要比看教條式以 EQ 為名的書籍來的確切有效多了。

在這個不確定的年代中
EQ的確是趕上了世紀末焦慮的風潮
讓我們找到一點能自我肯定的穩定性

在IQ掌控的今日社會
這不能以數字測量的EQ
似乎能看到某些在人性深處閃閃發亮的希望

EQ的成功
不僅可歸於作者的先知卓見
更應推崇全球行銷網路的成功
根據統計
EQ幾乎人手一本
但我們想問的是
真正了解EQ意涵的人到底有多少

在一片熱潮中
EQ的真意似乎愈行愈遠了
這樣看似普及率高但了解的人其實不多的現象
是值得我們好好深思的問題