

美國重要教育論著選摘

駐洛杉磯文化組

編 號：001
書 名：情感智慧 (Emotional Intelligence)
作 者：Daniel Goleman
頁數價格：二三·九五美元
出 版 者：Bantam Books, 1540 Broadway, New York, NY 10036
出版日期：一九九五年
摘要日期：一九九六年七月

著者簡介：Daniel Goleman 1946 年出生於美國加州，父母都是大學教授。1973 年取得哈佛大學博士學位，曾任哈佛大學助理教授，紐約州立大學兼任教授及商業顧問，以及美國現代心理學 (Psychology Today) 主編。他曾獲多項著作獎，包括美國社會研究學會獎、美國心理學會論文獎以及美國心理健康學會獎等。Goleman 近年常為美國紐約時報撰寫有關行為和腦部科學的特稿，這些作品並廣為世界報刊所轉載。他的著作除了「情感智慧」一書，還著有 Vital Lies, Simple Truths、The Meditative Mind 及 The Creative Spirit 等書。

書摘作者：鍾貴兒 (Kuei-er Chung)

摘 要：我們說一個人的智力很高，通常是指認知和理性判斷思考的能力 (intellectual intelligence)，也就是一般所指的智商 (IQ)。然而認知和理性判斷的智力，並非一個人智力的全部。哈佛大學心理學家 Howard Gardner 因此提倡複智慧論 (multiple intelligence)。Gardner 認為人的智力除了認知和理性判斷之外，還包括辨別空間的能力 (spatial intelligence)，音樂感悟力 (musical intelligence)，身體感覺運動的能力 (body-kinesthetic intelligence)，以及處理人際關係的能力 (personal intelligence) 等等。Goleman 響應 Gardner 的複智慧論，進一步探討情感智慧 (emotional intelligence)。他認為人們在事業和人際關係的成敗取決於情感智慧的高低。每個人有他自己情感智慧的商數。情感智慧可以促進智力。妥善的運用情感智慧可以增進人們的生活。幼兒發育成長期間是情感智慧發展的關鍵。在這時期，情感智慧的發展受到戕害，如虐待或缺乏關心，會導致兒童身心發展不健全。為人父母者和教育學者專家若要改進教育素質，應該智育和情感教育並重。

「情感智慧」內容摘要

智商和情感智慧

智商和情感智慧雖有不同但並非相對。智商是智力評量測驗所得的商數。但是情感智慧則至目前為止還沒有紙筆測驗可以測出高低。我們常把智商和情感智慧混淆。事實上擁有絕對的高智商卻表現低情感智慧的人並不多。情感智慧和智商有關，但並非絕對。

Berkeley 大學心理學家 Jack Black 曾做了一個研究，比較純高智商和純高情感智慧的人，發現兩者之間的差異很大。純高智商的人，幾乎是全理性的。他們善於理解、判斷和分析，但卻窮於人際關係。男人和女人在智商和情感的表現上略有不同。純高智商男子表現對理解和認知有濃厚的興趣和能力，他們具野心有抱負，而且積極努力，有時很固執，不在乎別人評論；他們愛挑剔，瞧不起別人，較難取悅，壓抑感情，對於身體和感官的經驗不自在，不善於表達自己，常獨來獨往，表現對感情漠然不在乎。

反之，高情感智慧的男子善於應對進退，在社交上泰然自若，不容易顯示緊張和憂慮；他們對人和事物熱心肯負責，有倫理觀，同情心，注重人際關係，因此他們有正常豐富的情感生活。

純高智商的女子在知性上表現高度信心，能自由表達思想和意見，他們對理性、認知和美術有濃厚的興趣。他們內向且易於緊張煩躁。反之，情感智慧高的女子通常較果斷，能直接表達感覺，對自己有信心，對生活充滿活力。和高情感智慧的男子相同，高情感智慧的女子外向且善於社交，能適當的表達自己，對生活有強的適應力。他們在社交場合能很快的與人打成一片。他們喜歡開玩笑有幽默感，喜歡嘗試感官的經驗。和純智性的女子不同，他們很少憂慮煩惱或自怨自艾。

這些純高智商和純高情感智慧的速寫是滿極端的。事實上，大多數的人都是情感和理智混合的，每個人都具有知性和情感的智慧。兩者相比較，情感智慧比知性的智慧更能成就我們全人的品格。情感智慧比智商更能預測一個人的成敗。人們成敗的關鍵往往在於情感智慧的高低。

情感的定義和範圍

情感智慧是指一個人整體的能力，例如自我動機(self-motivation)，遇到挫折不氣餒，控制自己不衝動，保持心情平衡，遇事鎮定，能為人設身處地著想，並且樂觀上進。Goleman 所談的情感智慧源自 Gardner 的人際關係智慧，包括與別人相處的智慧(interpersonal intelligence)和處理自己情感的智慧(intrapersonal intelligence)，與別人相處的智慧是指了解別人的能力，譬如了解別人的動機，了解別人做事的態度和方法，以及懂得如何與人和睦相處合作無間。許多成功的事業家、醫生、教師和宗教界的領導者通常都具有高度的情感智慧。處理自己情感的智慧是指自我內省的能力，譬如，正確的評估自己，建立適合自己的行為模式，以及成功有效的執行自己的意願。

情感智慧可分為五個範圍：

一、了解自己的情感(knowing one's emotions)

能夠了解自己的情感是情感智慧的開端，也就是要能夠產生自我意識(self awareness)有自知之明。省察自己內心的感覺，認識自己。如果不能了解自己真正的情感(emotions)就容易被情緒所控制。能夠了解自己的情感的人是自己人生中好的導航者，他們知道自己的喜惡，而能在重要的關鍵時（如就業或擇偶），做較圓滿的選擇或決定。

二、處理自我情感的動向(managing emotions)。

能夠了解自己的情感，才能妥善處理感情，進而合宜的表現出來。如果知道難過或失望的原因，就可以想出方法減少或緩和失望或難過的感覺，使自己平靜下來，或者化失望為希望，化悲憤為力量。處理感情動向是自我安慰，排除焦慮，重新得到情感的平衡，使自己重新再出發。不善於處理情感動向的人，常常容易被情緒所左右，因此容易煩躁、生氣和焦慮，能夠處理情感動向的人，可以在受打擊之後，重新振作起來。情感的暴風雨過後，他們能夠看到晴空，重新為美好的前景努力。

三、自我策勵(motivation oneself)

策勵自己向目標前進是很重要的情感智慧。自己鞭策自己，鼓勵自己，可以使人專心工作，集中精神勇往向前，也能夠使人精益求精，更上一層樓，並且發揮創造力。各種事情的成功後面以及各項成就裡面，都包含情感的控制。譬如，放棄眼前暫時的享樂和抑制衝動。自我策勵讓人能享受工作的樂趣，而這種享受工作的樂趣，更進而使人有卓越的表現。能夠自我策勵的往往較有成就，他們做事較有效率。

四、認識別人的情感(recognizing emotions in others)

能夠了解自己的情感，才能認識別人的情感。這是人際關係技巧的基本。能夠認識別人情感，才能察顏觀色，懂得「弦外之音」和了解別人沒有用言語表達出來的意思和感覺。成功的銷售人員、教師、醫師和人事行政管理人員必須具備這種認識別人情感的能力，有同理心(empathy)才能勝任他們的工作。

五、處理人際關係(handling relationships)

處理人際關係的要訣就是處理別人情感的能力。這項人際關係能力使有些人大受歡迎。有些人成為優秀的領導者，他們知道怎樣表達自己的感情和接受別人的感情表達的方式，與這種善於處理人際關係的人交往，使人如沐春風，他們有情感智慧的魅力，能吸引人。

情感智慧的運用

一、健康的親密關係

情感智慧對我們生活的各方面都有很大的影響，譬如，回答別人或應付某種特殊情況，或是擇偶就業等等。情感智慧的運用最常看到的是表現在夫妻關係、企業管理和醫療保健上。

一般而言，男女兩性所關心的事不太相同。女性從小就比男性關心群體的和諧和注重人際關係；而男性則較注重表現自我和獨立的精神，他們對情感生活比較不在意。女人在婚姻上常扮演情感的經營者。在一項對264對夫妻所做的研究報導指出，多數的夫妻都認為美滿婚姻的要素是彼此能夠互相溝通意見、思想和感情。丈夫們通常對婚姻現況感到滿意，對妻子較少抱怨。而妻子則較細心、對於情感的小問題較敏感，而且也較在意那些婚姻中的小毛病。然而婚姻出問題，往往並不是因為一些瑣事，而是他們如何運用情感智慧來處理問題，也就是處理事物的態度和方法，是否能彼此接受，達到雙方能夠了解忍讓的地步。因此如何克服兩性在處理情感風暴的內在差異是美滿婚姻的關鍵，如果雙方無法克服或接受對方處理情感的方式，婚姻可能出現危機，特別是夫妻中有一方或雙方在情感智慧上有缺陷，婚姻就更容易出現裂痕。

婚姻關係的三大殺手，包括嚴厲的指責、猜忌和懷恨。這些負面的情感劫持(emotional hijacking)可以藉著情感智慧的運用來補救。一般來說，很多妻子在經營夫妻情感的關係中，由於丈夫疏於情感的小節而常常指責丈夫。久而久之，丈夫對這些批評和指責產生對妻子的反感，而造成彼此的猜忌，懷恨對方，使婚姻關係破裂。男人和女人要維持美滿的婚姻

關係需要有不同的體認和情感適應。做丈夫的不可逃避衝突，要了解妻子的抱怨或責怪通常是基於愛的出發點，看到情感的紅燈，而提出警告或信號。他們的目的是希望提醒丈夫，一起來維修夫妻感情，保持健康婚姻關係。妻子的生氣和指責並不是在攻擊丈夫本人，而是在表示或發洩他們的感情。妻子希望丈夫能了解他們對事情的感覺，他們希望丈夫能夠聽他們抱怨。因此做丈夫的千萬要小心，在妻子還沒有完全傾訴抱怨完畢之前，不要急忙提供解決問題的方法。妻子喜歡丈夫和他們一起討論問題，一起找出答案或解決的方法。至於做妻子的則要特別小心，在提出問題或不滿時，要就事論事，避免人身攻擊，不要批評丈夫的人格或輕視丈夫。

二、管理的藝術

在生氣、消沈或氣餒時，人的記憶力減退，不能專心工作，也沒辦法學習，更不能做清楚的決定，因此在工作場所中，情感智慧的運用是不可缺少的。領導員工並不是管轄統治，必須循循善誘，使全體上下能夠為共同的目標努力。對於自己的職業生涯，我們應該了解自己內心對工作的真正的感受，仔細思考，選擇的職業或變換的工作是否使自己內心感到滿足。另一方面，由於工商業市場的變遷，和人事運作不同，以前不被人重視的情感智慧，現在則成為企業界所需的重要技能。各行業應該發揮和運用情感智慧，創造和諧有效率的工作環境。首先，要設法把對工作中的不滿或不平說出來，變成有用的意見和建議。然後要運用情感智慧，創造包容異己的工作場所和提高團隊工作的精神，促進工作效率。

和諧的工作環境可以提高了解和接受不同的文化背景、人種、語言和能力。我們對人或事物的成見是從幼年時期負面的情感學習而來，這種根深蒂固的成見，甚至在成年以後知道不該有這種成見，也很難除去。現在，由於全球性的商業經濟型態和人種的流動性，員工和顧客都不再限同種、同文，使用同一語言或信仰相同的宗教。因此工商界以及其他各行業都要有接受異己的雅量，並且能夠欣賞異己的長處，進而利用這種不同的能力和背景提高公司的創造力和人力資源。工作場所不容許有任何差別待遇或騷擾行為；如有此類不當的行為，應該鼓勵員工揭發報告。而當群體一起合作時，群體智慧能夠發揮高度的工作效率。群體智慧並非群體IQ的平均數，而是群體情感智慧的平均數。這種群體的情感智慧運用到工作場所能夠使每個人發揮所長，上下和諧，為整體的共同目標努力奮鬥。

一項研究商場成功鉅子的報告指出，成功的領導者具有高度的情感智慧，他們能夠巧妙地協調公司的營作，使員工能發揮團隊精神和聽取大眾的意見，他們能夠站在不同的立場和角度為別人設想。成功的領導人也具有說服力，能夠排難解紛，促進整體合作。這些成功的要素都建立在情感智慧所培養出來的卓越社交能力。除此之外，成功的領導人還表現主動進取積極自勵的態度。他們善於自我管理，能夠支配和有效的利用時間。

三、醫療保險和情感智慧

情感對健康有很大的影響。醫學報導指出，那些憂鬱、悲觀、易怒、懷恨和愛猜忌的人較一般人加倍有患氣喘病、關節炎、頭痛、消化不良或消化系統潰瘍，以及心臟病的危險。保持樂觀，對病人的康復很有幫助。相反的，悲觀的心情對許多疾病的康復都不利，尤其長期憂鬱的人，他們比較不容易在嚴重的疾病中生還，特別是心臟病。一項研究報告指出，25名悲觀的心臟病患者，在第一次發病之後，有21人在8年內相繼死亡；而在另外25名樂觀的心臟病患者中，只有6人在8年內死亡。在其他疾病的康復上，情感智慧也扮演很重要的角色，譬如老年人的髖骨斷裂，骨髓移植、和腎臟機能失調等的康復。

生氣可能使人提早死亡。研究報導指出，生氣比高血壓、高膽固醇更易導致死亡。一項長期研究醫生的報導指出，那些懷有高度敵意的醫學院學生，畢業後當醫生，在50歲時死亡

率是那些低敵意者的7倍。而容易生氣的心臟病患者比不容易生氣的病患，死亡率高達3倍。

情感智慧運用在醫學保健和治療上，可以幫助預防和治療疾病。譬如提供有關治療的各項資訊，可以幫助病人選擇和決定治療的方法和手續。醫院應該教導病人去看病時如何向醫生提出問題，使他們的疑問得到解答。此外鬆弛也可以幫助病人面對疾病，減少憂慮，再者醫護人員必須有耐心、有愛心，聆聽病人。

控制情感的腦

每一項人類情感對於我們的言行和態度都扮演很重要的角色。生氣時，血液會集中到手上，使人可以拿起武器攻打敵人；受驚時，血液流到四肢的肌肉，使人趕快逃跑；高興時，腦部抑制負面的情感，使人不致憂慮，精力充沛。情愛和溫柔的感覺會促進自律神經系統的勃起。簡單而言，人具有兩種腦，一是情感的，一是理性的。我們對於人、事物以及環境的反應是腦內各部分細微協調的運作。

腦部的amygdala有如一個警報系統，其他器官則如待命的操作人員，一有情況，立刻發射緊急消息給警察局、消防隊或鄰居。Amygdala密布神經網，在緊急時會控制腦部使其他運作暫停，譬如我們的直接反射動作，直接對某項刺激反應，而不經過理性的腦來思考。感官的信號傳到神經床，經過神經鍵，抵達amygdala。感官的信號也可以經另一管道從神經床傳到neocortex。Neocortex接到信號，加以分析研究思考，決定採取適當的行動，然後發出行動的命令。有些緊急的信號傳到amygdala未經neocortex即反應行動，這類的反應包括那些最原始和強烈的反應。這類未經neocortex分析思考的直接反應，可以用來解釋人的兩種腦：未經理想思考的反應是受情感的腦所控制，是情況緊急時，理性思考的腦不能運作，個體直接反應刺激。情感影響理性。

在情感和理性交錯爭戰時，情感隨著理性的判斷引導我們作決定。理性的腦節制規範我們的行為；而情感的腦自由無羈。要使這兩種腦平衡並行，我們必須認識了解情感智慧，學習如何利用情感智慧使理性的腦能有效控制我們的行動。經由教育和學習，我們可以讓信號引導到neocortex，做理性的分析和判斷，整理我們的情感，調整我們的行為，使行為合宜，利己利人。

情感的再學習

情感智慧是一項新觀念，目前尚未能用紙筆的測驗評量情感智慧的高低，但是情感智慧決定人生的成敗。認知的智力是固定的、天生的，不受環境和教育的影響。而情感和智慧是可以從幼年開始培養的，由於所接觸的事物和人，而有不同的增長減退或變化。

人腦一生中持續發展成長，並不是出生時就成熟定型。幼年期是腦部成長的關鍵。幼兒生下來就有許多腦神經細胞(neurons)，數目遠超過成熟人腦所能保留，經過「修剪」的過程，腦部不常用的腦神經聯結會消失，而常用的神經鍵就形成更強的聯結。腦部修剪的過程急速而持續，可以在數小時或數天之內完成。生活經驗可以影響腦部的發展和成長，特別是幼年期的經驗。Nobel 得獎人神經科學家 Thorsen Wiesel和 David Hubel做過一個著名的實驗，證明經驗會影響腦部的成長。他們利用貓和猴子做實驗。生出後的幾個月裡是這些動物視神經發展的重要關鍵，如果在那個時期把一隻眼睛蓋住，等過了這關鍵期再打開，這些貓和猴子的眼睛就變瞎。這是由於眼睛蓋住時。視神經鍵萎縮，雖然眼睛本身並沒有毛病，但是由於視神經鍵萎縮，不能把眼睛所見的信號傳到腦皮質neocortex，因此眼睛變瞎。而沒有蓋住的眼睛，則繼續生長視神經鍵。人類出生後的六年是人類視神經鍵成長的關鍵期，

如果把眼睛蓋住幾星期或幾個月，會造成視覺發展的障礙。

青春期的腦部發育的另一個關鍵期，與情感有關，需要較長時間才能發展成熟的腦部組織在這時期定型。處理情感的方法，態度和習慣在孩童期和青春期的重複，幫助腦部組織成熟定型。幼年塑造日後情感性向發展的重要時期，這時養成的習慣會鞏固神經鍵的架構。長大以後，這些處理情感的模式和習慣往往不容易改變。也就是我們所說的「江山易改，本性難移」。

然而，人的情感智慧可以經由學習而提高。每個人都可以學習了解自己的情感，改變情感，使事情以較圓滿的方式來處理。本書的最後一章就是介紹認識自我，改進自我的課程(self science curriculum)，教導和鼓勵讀者學習如何增進社交能力和與人應對進退的原則。事實上，只要加以用心，多做自省內察的功課，並且反覆練習把情感智慧運用在生活上，每個人都可以改進待人處世的方法，做到自怡怡人，自利利人。

家庭是陶鑄情感智慧的熔爐

不管父母對待孩子的方式如何，嚴厲冷峻或是寬容慈愛，對於孩子的情感生活，都有很深遠的影響。最新的研究資料指出，情感智慧高的父母對於小孩的情感生活，有很大的幫助。能夠善用自己的情感智慧處理自己的婚姻的父母，也能比較有效地協助孩子適應情感的起伏或低潮，孩童以父母親對待他們的方式對待他人。譬如，在學校欺負弱小蠻橫不講理的小孩，一般來自蠻橫不講理，以暴力解決問題的父母親。而從小被虐待的孩童長大以後，也常常虐待他們自己的或別人的孩子。這種惡性循環主要是忽略別人內心的感受，不能將心比心。而這種缺乏了解別人內心的感受，很可能在一個家庭裡傳衍數代。不能了解體諒別人，可能是激烈的原始情感在腦部未經理性分析過濾直接反射出來。情感的腦所養成的習慣和模式支配人的行為，有好有壞，就看平時怎樣訓練腦的反應。而幼兒行為的模式，也就是他們的情感智慧是從家庭中學習而來的。

父母親應該教導孩子的情感，使他們不在情感上迷失。常和孩子談論他們的感覺以及教他們了解自己的感情。談論情感問題時，不要加以批判，而是要幫助他們解決問題。教導他們怎樣處理感情和表現感情，以及如何表達自己，溝通意見。父母親的支持和鼓勵，以及了解和安慰可以有效地控制情感的劫持或迷失，表現較良好的行為。每一個時期都是某種特殊情感發展的良機，如果失去了這個良機，以後要灌輸或陶鑄就比較困難，每一種學習都意味著腦的組織和結構產生變化，也就是神經鍵聯結的增強，這些情感學習最常見的是由父母傳給子女，因此情感智慧的學習起於家庭；換句話說，家庭是情感智慧的陶鑄所。

情感智慧的教育價值

純知性的學術智力(academic intelligence)很少為個人在生活中所遭遇的動盪做準備，純理性的智力對人生活事業的成功沒有多大的幫助。相反的，情感智慧關係我們適應生活的能力以及事業的成敗。如果學校教育只注重認知、理解、判斷和思考，只注重讀寫算等技能的學習，那麼學生可能缺乏對個人的了解，不懂得應對進退，與人和睦相處之道，容易缺乏應變的能力。相反的，如果教育能夠培養學生的情感智慧，可以幫助學生將來在婚姻、事業和人際關係上得到良好的適應，有和諧美滿順利的生活。

教育界以及整個社會應該注重培養情感智慧的教育。根據教師和父母的報導，愈來愈多的孩童面臨情感生活的困難和無法適應人際關係。愈來愈多青少年兒童患有精神失常和神經心理的疾病，如憂鬱、焦慮、思想和注意力不能集中。情感生活的不適應往往變成逃學或是

打架鬥毆，更進而演成青少年犯罪的直接和間接的原因。國家的主要希望是在適當的教導下一代，學校教育應該注重整個全人格的發展，而不是偏重知性的發展。情感教育的課程應該納入學校教育，輔導青少年兒童發展情感智慧，能夠預防情感的打擊震盪，並且在遭受打擊以後能夠重新振作起來。有許多學校已開始注重培養孩童的情感和社會能力，提供課程和活動來輔導學生發展情感和增進社會能力。而參加這些課程或活動的學生則明顯地提高處理情感的能力。譬如他們遇到緊急時能保持鎮定，能夠設法保護自己不怕威脅。

結語和評論

古今中外的偉大教育家和哲學家，如孔子、Aristotle和 Socrates等，他們的教育課程是德智體群美五育並重；他們的教育目標是在輔導青少年兒童發展健全的人格，培養他們做人做事所需的知識、技能，以及態度和方法。

但是當人類向現代工業化邁進時，學校變成知識的傳遞所，教育偏重智育，而我們國內各級升學考試的競爭和壓力，更使學校教育流於考試教育。Goleman在他的情感智慧書中呼籲全球的教育課程應該包含教導青少年調節情感生活，適應生活的挑戰和衝擊，以及與人相處的方法。每個人都應該花時間、精神和精力來省察自己的情感生活，也就是我們中國人所說的修心養性。雖然人的性向複雜且不相同，但不健全的人格對人類的文明進步和安全是一大威脅。我們應該思考如何引導孩子們過健康快樂的生活，因此家庭、社會和學校應該教導他們自我約束、堅毅不屈、積極進取和自我督促，換句話說，就是要培養情感智慧。

Goleman在書中分析情感智慧的要素、意義和功用並且教導我們如何運用情感智慧增進夫妻關係，教導子女，加強學校教育功能，和創造良好的工作環境。雖然人的性向氣質先天為體內的神經化學所控制，但是可以藉著學習而改變。我們可以藉著情感和理性的配合發揮創作力。

雖然本書是針對現代的美國社會和美國人而寫，但他所討論的內容也適用於台灣。在各級升學考試的競爭和壓力下，我們台灣的教育是升學考試所導向的考試教育，形成情感教育的真空，許多學校成為製造「讀書怪物」的工廠。關心青少年正常的發展的教育學者、專家、為人父母者和各級行政長官，應正視如何培養身心健康的下一代。

Goleman在書中引用許多心理學的經典和研究，以及報章雜誌所載的事件和文獻記載的實例，使情感智慧這個新觀念深具說服力。本書深入淺出，有很高的可讀性。在此鄭重推薦本書給所有的教師、做父母親的人，教育決策人員，各行業的領導人，以及有興趣增進自己的智慧和能力的人。Goleman在書中採用廣大的英語字彙，包括心理、生理醫學以及社會學的各種現象和特別用語。他對選字很細心，很注重字與字之間微妙區別。因此本書也是學習英語的人值得一讀的好書。

(本書摘要者鍾貴兒現任教於愛荷華州Grand View College教育系)

DF19960053 c8

書目資料

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York, NY: Bantam.
Contents

PART I: THE EMOTIONAL BRAIN

1. What Are Emotions For?
2. Anatomy of an Emotional Hijacking

PART II: THE NATURE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

3. When Smart Is Dumb
4. Know Thyself
5. Passion's Slaves
6. The Master Aptitude
7. The Roots of Empathy
8. The Social Arts

PART III: EMOTIONAL INTELLIGENCE APPLIED

9. Intimate Enemies
10. Managing with Heart
11. Mind and Medicine

PART IV: WINDOWS OF OPPORTUNITY

12. The Family Crucible
13. Trauma and Emotional Relearning
14. Temperament Is Not Destiny

PART V: EMOTIONAL LITERACY

15. The Cost of Emotional Illiteracy
16. Schooling the Emotions