

激活职场力

高情商五段进阶课

李俊杰◎著

在决定一个人的成功商数里，智商占15%、情商占80%、逆境商占5%。其中，真正起关键性作用的是人的情商。智商决定录用，情商决定提升。

这是价值远远超过「10个亿」的财富进阶课程
这是「胜在职场，赢在人生」的成功幸福方法

世界华人出版社



激活职场力

高情商五段进阶课

李俊杰◎著



世界科学出版社



图书在版编目(CIP)数据

激活职场力:高情商五段进阶课/李俊杰著.—北京:
世界知识出版社,2010.6

ISBN 978-7-5012-3840-8

I.①激… II.①李… III.①成功心理学—通俗读物
IV.①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第097408号

全程策划 唐人易和
责任编辑 张永椿
责任出版 刘 喆
封面设计 小糖人设计

书 名 激活职场力:高情商五段进阶课
Jihuo Zhichangli: Gaoqingshang Wuduan Jinjieke

作 者 李俊杰

出版发行 世界知识出版社
地址邮编 北京市东城区干面胡同51号(100010)
电 话 010-65265919(直销) 010-65265923(发行)
网 址 www.wap1934.com
印 刷 北京市凯鑫彩色印刷有限公司
经 销 新华书店
开本印张 710×1000毫米 1/16 17印张
字 数 244千字
版次印次 2010年6月第一版 2010年6月第一次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5012-3840-8
定 价 29.80元

版权所有 侵权必究

● 前言：拾阶高情商



美国总统小布什在回母校耶鲁大学演讲时说：“对于那些成绩好的同学，我要说你们干得好；对于那些成绩差的同学，我要说你们可以当总统。”小布什在耶鲁大学读书时，成绩只能拿到“C”类，但他在同学中的人缘和口碑都不错，很多活动和社团中都有他的身影。《华盛顿邮报》专栏作家小迪翁曾经写道，“乔治·W·布什能够对几乎每个人都产生吸引力的诀窍是他熟练掌握了非常古老的政治艺术，这就是：他能够使人们，使所有不同的人，喜欢他。”

环视我们周围，也有这么一种有趣的现象：很多成功人士在学校时并不是好学生，他们大都很调皮而且成绩差，甚至是中途退学；而那些高材生毕业后大部分是忠诚地为那些当年成绩不太好的人打工。这些都不得让我们来考量情绪智力。比如生气的时候，会管理情绪者会直接说“我很生气”，而不会管理者则是愤怒咆哮、摔东西、掀桌子，或者铁青着脸一言不发等“做”出情绪来。

在现实生活中，我们任何人都无可避免地被各种情绪缠绕：或喜、或怒、或哀、或惧。正是这些情绪构成了我们丰富的情感元素及旺盛的生命力，所以情绪是一种资源或者能量，而情绪智力则是调动这种资源或能量的能力。戈尔曼把情绪智力（情商，EQ）定义为“能认识自己和他人的感受，

自我激励，很好地控制自己以及在人际交往中的情绪的能力。”换句话说，情商是一个人自我情绪理解和管理，以及与他人沟通、相处的能力。

这种资源如果处理不当，我们会经常沦为它的“奴隶”，让我们头痛。成吉思汗“盛怒杀鹰”的故事很多人都听过：成吉思汗带着心爱的老鹰上山打猎，干渴难耐时发现一处滴水山泉，他耐着性子用杯子接下滴滴泉水，好不容易接满水准备喝时，老鹰却把杯子扑翻。如此多次反复让成吉思汗勃然大怒，便拔刀杀了老鹰。之后他才发现，老鹰不让他喝水并不是出于逗弄，而是它发现了成吉思汗眼中的水源乃是毒蛇口中的毒液。我们日常生活中类似于成吉思汗的行为，不是因为情绪本身有问题，而是我们对情绪的管理有问题。

在电视剧《武林外传》里，郭芙蓉有一句经典台词相信大家不会陌生。这位客栈里的小杂役脾气上来时就想使“排山倒海”这招，而在她运气好的时候，她常常告诫自己“世界如此美妙，我却如此暴躁，这样不好，不好。”这是控制和调节情绪较为妥当的一种方法。高情商的人一般采用接纳、分享、区分和回应等关键词来管理自己的情绪，能够在适当的时候用适当的方式来表达或处理自己的情绪。比如“羡慕”这种情绪，管理好了就会向上发展：羡慕→亲近→学习→超越；管理不好，它就会向下发展成：羡慕→妒忌→憎恨→陷害。只有能把自己的情绪调整为向上发展的人才是高情商的人。具体表现在生活中为两个方面：自信和欣赏他人。建立在个人能力上的自信是低头靠勇气，抬头看实力，可以让情绪经常表现出来积极的一面；而欣赏他人则是经常用鼓励的眼光发现他人的优点，并用赞美的方式表达出来。

众所周知，人的本质是社会关系的总和。一个人的成就跟

他融入社会的程度成正比。特别是竞争与生存压力越来越凸现时，打造一个具有合作精神的团队已成为必需，而实现高效团队就离不开自知、自律、自强、换位思考等有关情商的素质。其中自知就是你要知道自己当前的感受，要常进行反省和自我认知。一个人的自我形象与他在其他人眼中的形象越一致，他的人际关系就越成功。换位思考即移情，是指不仅要了解自己的情绪和感受，还要感知周围的人的情绪与感受。拉德说：“移情能培养我们的同情心和无私精神，并能带来合作。”自律就是控制自己情绪的能力，它指的是能很好地处理忧郁、暴躁、愤怒等情绪以及不胡乱发作或陷入绝望状态的能力。自强的人并不需要靠诱惑或者恐惧这样的刺激来推动，他们能够很好地控制情绪，不满足于现状，不靠冲动或刺激就采取行动。

在智商差别不大的情况下，真正决定成败的是人的情商。在决定一个人的成功商数里智商占15%、情商占80%、逆境商占5%，其中智商使人发现机会，情商使人利用机会，逆境商使人不轻易放弃机会。难怪有人说：智商决定录用，情商决定提升。然而中国人情商较低，这一方面和应试教育有关，另一方面跟文化传承有关，即对待情绪一般采取压抑自我，表现在外多是严肃认真的“中国面孔”。难怪我国一些优秀企业的老总，在回答“当代大学毕业生最缺乏什么”的问卷调查时，他们的答案竟惊人的一致：缺乏情商。

情商高低其实跟成长环境、年龄增长，尤其是后天训练有着巨大的关系。为此，我们课题小组的五个人经过五年的精心研究实践，针对当下就业者情商普遍不太理想的现状和国人人性的弱点，推出了一套有效的全面训练体系和科学模式，帮助你在最短的时间内提升你的情商。

心态决定状态，状态决定情绪，情绪决定行为。本书以调整心态为起点，进而强固心质，避免“人在压力下变得愚蠢，下属在上级的高压下变傻”的现象。通过人才的核心竞争力——语言表达，来实现人与人的有效沟通，在“70%的问题出在沟通上，70%的时间花在沟通上”的职场中，建立自己的人脉，赢得经营人生的主动权。本书选取的方法实用而有效，要求从小事入手、从大事着眼，这恰恰印证了麦当劳的缔造者雷·克洛克的那句话：“如果你关照了小事情，大事情自然会关照你。”也许这些方法会让你更正行为，重新养成习惯，这个过程注定是不舒服的，但只有克服了不舒服，才能改掉毛病，真正实现自我超越。

本课题小组负责人李俊杰是高级职业规划师、大学教师，小组成员有董庸昌、张娟、曹向前、李智伟。

由于编者水平所限，难免有不当之处，欢迎业界同仁和读者批评指正。

李俊杰

2010年4月



第一段 淡定的心态——高情商的前提

- » 第1阶 调整你的心态 / 2
- » 第2阶 认知自测 / 10
- » 第3阶 目光与声音训练 / 16
- » 第4阶 说书讲故事 / 26
- » 第5阶 环境施压 / 34
- » 第6阶 克服恐惧训练 / 41

第二段 恰当地表达——高情商的基础

- » 第7阶 思辨与逻辑训练 / 50
- » 第8阶 语言表达的标准 / 56
- » 第9阶 让语言成精 / 65
- » 第10阶 肢体语言训练 / 72
- » 第11阶 有效的演讲公式 / 79
- » 第12阶 自查自纠与自我介绍 / 89

第三段 高效地沟通——高情商的核心

- » 第13阶 沟通的核心基本功 / 96
- » 第14阶 沟通的七颗心 / 104
- » 第15阶 沟通的七星剑 / 116

- » 第16阶 沟通的七宗罪 / 124
- » 第17阶 沟通的七细节 / 130
- » 第18阶 拒绝与批评的艺术 / 140
- » 第19阶 调解与说服的艺术 / 147
- » 第20阶 采访与询问的艺术 / 153

第四段 宽广的人脉——高情商的依托

- » 第21阶 社交心理原则与效应 / 160
- » 第22阶 建树第一印象 / 169
- » 第23阶 社交礼仪规范 / 176
- » 第24阶 社交障碍调节 / 185
- » 第25阶 察人心，识人性 / 193
- » 第26阶 化解社交难题 / 203
- » 第27阶 难得糊涂与预留空间 / 209

第五段 巧妙地推销——沟通与人脉的结合

- » 第28阶 寻找并接近潜在客户 / 216
- » 第29阶 超级推销术 / 230
- » 第30阶 如何排除异议 / 238
- » 第31阶 谈判的钳子 / 247
- » 第32阶 共赢是最好的音符 / 257



淡定的心态——高情商的前提

世界总是以变化纷繁的表象呈现。在现实生活中，任何人都无可避免地被各种情绪所缠绕：或喜、或怒、或哀、或惧。什么样的心态决定了你会做出什么样的选择、有什么样的命运。心态是可以调整的，所谓心之所向，行之所至。心态决定状态，状态决定情绪，情绪决定行为，行为决定命运。提高情商，从调整心态开始吧。





第1阶 调整你的心态



现实现象

什么样的心态决定什么样的行为，也就决定什么样的命运。现实中我们的心态是一个不断变化的心理状态。我们的情绪如天气，一会儿一个样，喜、怒、哀、惧等随时都会不期而至，影响到我们工作与生活的状态，或是积极，或是消极，积极时超水平发挥，消极时萎靡不振。而在现实操作中，人的状态是完全可以调节和改变的。也许是一句话，也许是一种思维，就像电影里的对白一样“一句话点醒梦中人”。那么该如何调节心态呢？



问题解析

每个人都有一套属于自己的生活理念，有的人生活得很快乐，有的人却对生活出奇地失望，这归根于心态的不同。积极的心态像太阳，照到哪里哪里亮；消极的心态像月亮，初一十五不一样。古人说：“相随心生，有和气者，必生愉色，有愉色者，必生婉容。”人与人之间只有很小的差异，但是这种很小的差异却造成了巨大的差异——小的差异在于心态是积极的还是消极的，大的差异就是成功和失败。

凡事都有其两面性，问题就在于当事者怎样去对待它们。有这么一个民间故事：古时有一位国王，梦见山倒了、水枯了、花也谢了，便叫王后给他解梦。王后说：“大势不好。山倒了指江山要倒；水枯了指民



众离心，君是舟，民是水，水枯了，舟也不能行了；花谢了指好景不长了。”国王惊出一身冷汗，从此患病，且愈来愈重。一位大臣去参见国王，国王在病榻上说出他的心事，哪知大臣一听，大笑说：“太好了，山倒了从此天下太平；水枯指真龙现身，国王，你是真龙天子；花谢了，花谢见果子呀！”国王听后全身轻松，很快痊愈。

下面是我总结出来的十八种调整心态的有效办法，供大家学习体会。

1. 顺其自然，学做一株幽兰。凡事都有其发展规律，倘若一个人顺其自然，天人合一，那么风来风去，深山的幽兰也不会因为他们而改变叶子的方向，兰花的清香才能长留。

2. 戒能定，定能慧。所以要戒贪、戒痴、戒嗔，学会无欲则刚。欲望是痛苦的根源。戒定慧是人生智慧的不二法门。要想使自己强大，就要控制私欲。知足常乐，贪嗔无途。

3. 在有限的时间内，面对千头万绪，根据轻重缓急，选择只做一件事。人的精力是有限的，在有限的时间内只能做好一件事。所以我们不要贪多，有序地做好一件事反而会提高工作效率。就像排除污垢一样，一点一点地来。

4. 决定事情时要慢要慎，处理事情时要有理有利有节。凡事都要先想一二三，而后找到最好的解决办法并逐一处理。古人说得好，好酒饮到微醉，好花看到半开，这时才是最美的。按规律办事，理智地控制非常重要。

5. 苦难是晋身的阶梯，没有痛苦就无法鉴别也无法进步。挫折和失败能够让我们看到自己的缺点和不足，同时也让我们多些深刻的体会，在知耻而后勇中激发出自我的潜能。

6. 遗憾本身也是一种完美，没有遗憾我们就无法让记忆更深刻。我们追求美，但绝不是完美。因为愿望与现实总是有距离的。金无足赤，人无完人，世界上的美永远都是相对的。

7. 不要拿别人的错误来惩罚自己，跟自己过不去。创造的过程属于摸着石头过河，难免不犯错误。问题是，有错必改，但不能拿着错误不依不饶，特别是不能拿着别人的错误来惩罚自己，要容忍错误的



存在。

8. 记住该记住的，忘掉该忘掉的。养成“事来而心始现，事去而心随空”的习惯。人一生当中会有很多经历，要学会像计时表一样定期清零，否则会让你心里担着很多负担，而影响以后的奋斗情绪。

9. 珍惜所拥有的，用感恩的心来面对一切。人生在世在于经历，无论苦与乐都是一种真实体验，都是一种拥有。要感谢发生在自己身上的任何事情，是它们让你有了今天的成长。凡事感激，学会感激，感激一切使你成长的人！善待自己，更要善待周围的人和事。

10. 虑事先虑败，在能力与理想面前，要合理定位，并设置一个底线。人的能力是有限的，所以我们不要一味逞强，要理性对待面对的事物。低头靠勇气，抬头靠实力。我们要注意找到一个合理的定位，不自大骄傲，也不要妄自菲薄。

11. 吃亏是福，难得糊涂。天下没有免费的午餐，占小便宜会吃大亏。吃一点小亏，可以赢得更多的朋友、尊重和交易的可能。付出才能有回报。算太清了，会导致没有发展的空间。所以大智表现出来的是大愚。

12. 世界上的变化是常态，要学会面对和接受。天有不测风云，人有旦夕祸福。很多时候是计划追不上变化，所以我们要学会以不变应万变。面对变化，我们一是勇敢地面对，二是平静地接受，三是认真地解决。

13. 靠天靠地不如靠自己，不要对他人期望太高。自己的路得自己走，别人大多靠不住，因为自私是人的本性也是本能。只有自己强大了，才能掌握前进的主动权。

14. 有所为有所不为。学会说不，学会不争。君子有所为有所不为。因为人的能力是有限的，所以要学会说“不”；因为世界上没有永远的输赢，所以要学会不争。

15. 少做承诺，少说“一定”、“必须”等绝对化的词。承诺就是一种负担，经常说“绝对”、“一定”等词的人，会活得很累很烦。

16. 拥有两三个知心朋友，不要让自己孤独。人的本质是社会关



系的总和。人生于世不能没有真正的朋友，多个朋友多条路，通过知心朋友，可以认识更多的朋友，避免因孤独而影响情绪。

17. 要有寄托和希望，心中永远都有前进的目标。人争一口气，树活一张皮。理想就像启明星，可以给人斗志，指明方向。

18. 有选择就有得失。换个角度看得失：得之坦然，失之淡然。有所得必有所失，不舍不得。按照生活的辩证规律，没有永远的得，也没有永远的失。

根据以上的方法，可以总结出下面的调整心态口诀。

调整心态口诀

一株幽兰定，风过事如空；
失得相依偎，去留总有情；
滴恩涌泉报，花赠香气生；
拥有是缘分，珍惜始为重。



故事辅读

牛仔裤之父的硬度

美国有一个年轻人，他很想成功，那时正赶上美国西部淘金热，年轻人很想去淘金。在去之前，他请教了一位成功者，如何抓住机会让自己快速成功，成功者给了年轻人一封信，告诉他，成功的秘诀就在这封信里，但在没有遇到重大困难和障碍的时候不能打开，年轻人很感激成功者，随后匆匆上路。

快到淘金地点的时候，一条大河挡住了所有淘金者的去路，很多人怨声载道，有的打道回府，有的绕道而行，年轻人这时候想起了成功者给他的那封信，于是他跑到大河边，拆开那封信，上面写着这样几句话：“太棒了！这样的事情竟然会发生在我的头上，又给了我一次成长的机会，凡事的发生都有其因果，必有助于我！”年轻人在河边大声地读起来，还不断用力鼓掌，连续喊完20遍后，他突然想到一



个赚钱的点子——摆渡。

于是年轻人用自己仅有的钱租了一只小船，以摆渡淘金者来赚钱。所有淘金者淘金心切，都搭乘年轻人的船过河，于是他赚到了第一桶金。随着人们纷纷过河，人越来越少，于是他把船退掉，前往西部淘金。来到西部，年轻人通过自己的努力找到了金矿。有一天来了几个大汉，对年轻人说：“小个子，你明天不用来了，这个地盘属于我们了。”年轻人据理力争，但结果是被人痛打一顿，因为那时美国西部没有法律，解决问题靠的是武力和拳头。无奈之下，年轻人只有灰溜溜地离开。好不容易又找到一处合适的地方，没多久，同样的悲剧再次上演，又一次被人打完后，年轻人看着几个刚刚打过自己的人的背影，他又想起了他的“制胜法宝”，然后大声喊起来，并一边喊一边鼓掌，“太棒了！这样的事情竟然发生在我身上，又给了我一次成长的机会，凡事的发生都有其因果，必有助于我！”

喊了20遍后他突然又想到了一个赚钱的方法，西部淘金的人很多，但那时候西部很缺水，人们喝水很不方便，于是年轻人做了一个水车来卖水。人们都需要水，年轻人的生意很好，但好景不长，很多人都效仿年轻人用水车卖水，一天又来了几个大汉，对年轻人说：“小个子，明天你不要来了，这个地方属于我们了。”第二天年轻人依然推着水车过来，遇到这几位大汉，结果他们把水车砸得稀巴烂，他又被痛打一顿，在当时“没有法律只有武力”的西部，年轻人不得不再次接受现实，然而当这几个大汉扬长而去的时候，年轻人开始调整自己的心情，再次强行让自己兴奋起来，不断对自己大声说：“太棒了！这样的事情竟然会发生在我的身上，又给了我一次成长的机会，凡事的发生都有其因果，必有助于我！”

喊了20遍后他又想到了一个赚钱的方法，西部淘金的人由于成天在野外挖矿，衣服都极易磨破，同时他还发现西部到处都是废弃的帐篷，于是年轻人把那些废弃的帐篷收集起来，清洗干净，并缝制出了世界上第一条用帆布做的裤子——牛仔裤。这种衣服布料很结实，不易磨破，非常受欢迎，从此一发不可收拾。年轻人最终成为举世闻名



的“牛仔大王”，创造了世界牛仔服著名品牌“Levi's”，这个年轻人就是李维斯。



实战实训

一、情绪舒缓训练

第一步，渐进式放松法——舒缓疲劳性紧张。

技巧：选择一个相对宁静无骚扰的环境，在椅子上舒服地坐下，将手放在两旁，脚微微分开，遵循“紧张——放松——更紧张——更放松——更更紧张——完全放松”的原则，对头、颈、肩、臂、手、胸、背、腹、腿、脚由上至下进行放松。紧张即让相应部位的肌肉绷紧，以身体不适或肌肉疼痛为度进行转换。

第二步，腹式呼吸法——舒缓情绪性紧张。

技巧：第一，呼吸要深长而缓慢；第二，用鼻吸而不用口；第三，一呼一吸掌握在15秒钟左右，即深吸气（鼓起肚子）3~5秒，屏息1秒，然后慢慢出声呼气（回缩肚子）3~5秒，屏息1秒；第四，一吸一呼之间要吸尽气，呼尽气，若屏息时感到呼吸困难，可不屏息直接换气。呼吸过程中如有口津溢出，可徐徐下咽。

第三步，思维抒胸法——舒缓状态性紧张。

技巧：第一，想象你认为最美丽的情境，比如你站在大草原上歌唱，比如你躺在沙滩上晒太阳；第二，想象所遇事情的积极一面，必须列出三点；第三，找到上、中、下三个解决的办法。

二、看着下面的内容，从艺术的角度欣赏音乐《SS闪电部队在前进》

来吧！魔鬼！你的存在将为我生命的乐章添加更多的伏笔和惊奇！没有你，奇迹如何发生！来吧！挫败！没有你的磨练，我如何成为耀眼夺目的钻石！来吧！我的软弱！如果我不能看见你，我如何变得刚强！来吧！对手！没有你的参与，我与谁争锋！没有你的参与，我的潜力如何被激发出来！这乐章才刚开始，空气中布满紧张的气氛，大战即将来



临，泪水滑过母亲的脸，故乡就在身后。远方传来敌人的战鼓声，大地在颤抖，热血早已澎湃，干枯的树枝上，最后一片树叶被寒风打落。闪电撕破了远处沉重的黑幕，看，是我的脚步在前进。

思考：你在欣赏音乐前后心态有什么不同？



关键提示

- ◎强者之所以强大，是因为心态强大。
- ◎心态是可以调整的，一切都可以感性，但心态一定要理性。
- ◎一个人的人生观决定其调整心态的能力；一个人的理想决定其调整心态的执行力。



小贴士

一句话调整你的心态

1. 他强由他强，清风拂山冈。他横任他横，明月照大江。
2. 不宽恕众生，不原谅众生，只能是苦了你自己。
3. 即使世界明天毁灭，我也要在今天种下我的葡萄树。
4. 当你快乐时，你要想这快乐不是永恒的；当你痛苦时，你要想这痛苦也不是永恒的。
5. 痛苦是一把犁刀，割破你心的同时，也掘出了生命的水源，成熟了自己。
6. 感谢伤害你的人，因为他磨练了你的心志；感谢欺骗你的人，因为他增进了你的智慧；感谢中伤你的人，因为他砥砺了你的人格；感谢鞭打你的人，因为他激发了你的斗志；感谢遗弃你的人，因为他教导你该独立；感谢绊倒你的人，因为他强劲了你的双腿；感谢斥责你的人，因为他提醒了你的缺点。
7. 心中装满着自己的看法与想法的人，永远听不见别人的心声。

