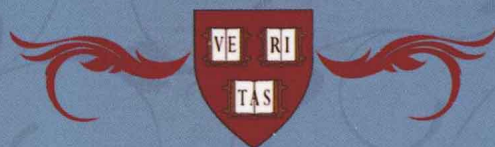


哈佛精英课系列丛书



CQ CURRICULUM AT
HARVARD

哈佛 职商课

蒋欣然 编著



龍門書局



CQ CURRICULUM AT
HARVARD

哈佛 职商课

蒋欣然 编著



龍門書局



情商高，不等于智商高

薛宁毕业于某名牌大学，有着让很多人羡慕的外企工作，可是她的职业生涯并不如意。或者可以这么说，对于薛宁本人而言，她的工作并不能带给她快乐。

从小到大，薛宁的成绩一直都不错，在顺利地完成课业之余，薛宁有个爱好，那就是手工艺品制作。一些毫不起眼甚至在别人眼中是废品的东西，经薛宁灵巧的双手改造之后，就成了美轮美奂的艺术作品。老师和家长们都知道，薛宁有着很高的艺术天赋。

基于这种悟性，薛宁也觉得她的未来是跟手工制作相关的，她从中学起就想以后能够开一家自己的工作室，专门做独一无二的手工艺作品。可是父母却始终不愿薛宁按照自己的意愿发展，他们更希望薛宁能够考一所名校，报一个热门的专业，将来毕业以后进外企工作，不但收入不错，而且也体面。

薛宁本身成绩就好，再加上她是个听话的孩子，不想违背父母的意愿，所以高考后她很顺利地就被某名校的热门专业录取。大学期间，虽然对自己所学的专业并不感兴趣，但由于课业并不难，所以薛宁还应付得来，成绩依旧名列前茅。毕业后，薛宁正式踏入外企的门，成为白领一族。

眨眼间，薛宁已经工作三年了，可是她依旧是销售部的一名普通职员，没有得到晋升的机会。这三年来，薛宁并不快乐，因为她始终不能热爱她的销售工作，也因此不能尽心地为公司贡献自己的力量。如此的心态，又怎能高升呢？

薛宁的问题虽为个例，但却能触动很多工作不如意的人，因为这样的问题完全可以用“职商不高”这四个字来说明。对于薛宁来说，她的职业生涯从一开始就是错的，一错再错，最终酿成了她工作上的不快乐。

在尚未踏入大学校门之前，薛宁原本有着自己对未来的规划，可是父母的意志却阻碍了她。于是，薛宁朝着自己并不喜欢的方向为自己铺垫着未来。她的问题在于，在一个自己并不擅长的工作领域里做事，无法发挥自身的优势，也就意味着她离成功越来越远。

至于解决的方式，有两种，一种是薛宁离开外企的销售部，去做自己想做的事，开一家自己的手工艺品工作室，将自我才华尽情地融入工作中去，从而享受工作，享受生活；另一种就是“既来之，则安之”，既然做了销售的工作，即便自己不喜欢，也一定要做好，说不定就在尽心做事的过程中发现自己已然爱上了这份工作。这两种方式也是“职商”在薛宁身上的两种解释和应用。

所谓“职商”（CQ, Career Quotient），就是职业智商，它是一种综合智慧，不是高智商和高情商就能够比拟的。换句话讲，一个高智商的人不一定有高职商，就好比有一副好牌并不见得就能最终赢得胜利，成功与否，在于我们每个人怎样出牌。

职商讲求如何在职场中更好地规划自己的未来，如何让自己的能力更全面、更好地发挥出来，如何让自己适应工作环境，以及如何磨合自我与工作，以达到两者最为和谐的状态，从而激发自我潜能，从工作中获得满足和乐趣，并让单位受益。因为只有把自我能力和工作很好地协调起来的人，才能在职场中拥有自己的一片天。

工作不仅仅是为了生存，更多地是为了生活。如果你是刚走进大学校园的学子，看到师兄师姐们忙碌于工作和前程，那么请静下心来想一想，自己的大学生活将如何度过？并且想一想，自己究竟想要什么，将来要做什么样的工作，这样的工作又能否让自己获得快乐和

满足？

如果你已经在求职的大军中涌进涌出，如果你还拿着简历天南海北地投递，如果你还只是为了“饭碗”而漫无目的地让工作选你，那么也请停下你奔波的脚步，停下来想一想，一份自己并不想要的工作是不是就真的那么重要？

如果你已经是职场中打拼的一员，倘若你因工作而变得美丽和快乐，那最好，假如不是，甚至是相反——你在工作中连连受挫，你因工作而情绪低落，甚至因为工作而影响了平日的的生活，那么你应该平静下来想一想，自己的未来是不是这份工作可以支付的？又或者，未来在另一条道路上？

拥有高职商的人，他们不仅知道自己内心的期望，而且在得到喜欢的工作以后，知道该如何调整自己的心态和步伐。因为职场中的确存在着一些人，他们有着让自己欣慰的工作，可是却因为种种原因不能适应它，甚至在这个职位上站不住脚。

造成这种情况的原因有很多：对上司不满，对同事不满，对薪金不满……实际上，这种种的不满并不能说明什么，更不能解决什么问题，如果你还在“不满”的旋涡中打转，那么就请注意了，问问自己：我具有基本的职业素养吗？我的核心竞争力足够强吗？我有虚心上进的精神吗？我在为公司着想吗……

我们每一个人未来的或明或暗，在自己，更在职商。积极、主动、挑战、适应、责任、素养、协作、智慧、敬业……种种的关键词建起了职商这座大厦，而要拥有这些关键词却又是在不断地总结和磨炼中积累起来的。

目 录

前言 /i/

入 门 篇

职商是职场发展的动力之源

职商概念的首次提出与迅速传播 /004/

你的职业情商有多高 /006/

职商的高低影响职场生涯的成败 /011/

智商高于知识，情商高于智商 /014/

名校毕业生一定能找到好工作吗 /017/

警惕职场中致命的 8 种情商缺陷 /020/

职商是职场成功人士必备的素质 /023/

良好的个人品牌形象是职场成功的基础

“永远坐在前排”：有关成功的一切都是显

眼的 /028/

个人形象——你的职场第一张名片 /030/

关注能力，拥有令他人艳羡的专业技能 /034/

追求完美，让工作成果成为“零缺陷”产品 /037/

自造不凡，做一个有影响力的项目 /040/

好人缘，让你成为职场上的“名人” /043/

信守职业诚信，经营好你的行业口碑 /046/

第 1 课

第 2 课

第3课

心智的成熟是职场成功的关键

- 新新人类在职场中表现不成熟的十大标志 /050/
- 自信是对自己的，而不是对别人夸耀自己 /053/
- 工作的乐趣，是潜藏在超出辛苦之外的感受 /056/
- 压力困惑源自内心冲突，自我负责培养成
 人心态 /059/
- 认清5个事实，不加薪也能幸福 /062/
- 面对职场倦怠，懂得自我调节 /065/
- 独立自主方可做生活的主角 /068/

提 升 篇

第4课

规划职业生涯，确保事业成功

- 职业规划重要性：哈佛毕业生穿越玉米地
 的故事 /074/
- 职场中看得见的爱，找准你的职业定位很重要 /077/
- 职业发展只想不动，你也在“温水煮青蛙”吗 /080/
- 职业发展走进“死胡同”，适时调整“职业
 航线” /083/
- 入错行后继续寻找，不要就这样轻易安顿下来 /086/
- 职场出现“闪离族”，缺适应力缺职业规划
 频跳槽 /089/
- 心态决定命运，“哈佛职商课”帮你规划职业人生 /092/

第
5
课

修炼职业素养，从平凡走向卓越

哈佛 MBA 课程：大机会往往从有素养的小处

降临 /096/

决定命运的职场绝学：忠诚胜于能力 /099/

点燃工作热情，缺什么别缺职业精神 /102/

拼搏是永恒旋律，向 C 罗学习勤奋 /105/

主动出击，6 招让你占领职场高地 /108/

带着思想来工作，努力成为职场效率王 /111/

抱着老板的心态打工，有一天你也会是老板 /114/

第
6
课

用心用情，打造职场人脉

积极融入团体，不做职场边缘人 /120/

低调行事，新人赢得职场前辈青睐的不二

法门 /123/

制造“巧合”，有意结交职场贵人 /126/

好的工作平台是建立人脉圈的最好机缘 /129/

从生活和工作中的小事着手去感动他人 /132/

多多联系，在过程中把人脉关系运转起来 /135/

哈佛职场：20 条职场准则保持你的超人气 /138/

第
7
课

会说不如巧说，沟通让你成功

职场沟通第一步，学会聆听 /144/

尊重与理解“老前辈”，轻松跨越“职场
代沟” /147/

不问不该问的问题，给对方留有“私人
空间” /150/

因人而异，尝试以不同的方式去沟通 /153/

上司传唤时，冷静迅速地回答“我马上
处理” /156/

面对下属的失误，把握好批评的尺度与分寸 /159/

若想与客户有效谈判，先营造和谐气氛 /162/

实 践 篇

第
8
课

称职的员工是这样工作的

思路决定出路，带着思想来工作 /170/

以“罗文”为榜样，自动自发地工作 /173/

提升自我，永葆学习的热忱 /176/

培养主人翁精神，公司就是我的船 /179/

调适自己的心理，摆脱职业倦怠 /182/

提高效率，忙要忙到点子上 /185/

融入团队，打造企业核心竞争力 /188/

具备创新意识，为企业创造更大的利益 /191/

第
9
课

优秀的上司是这样炼成的

从“马拉多纳”解读职场团队领导力 /196/

审时度势，领导者应有的看家本领 /199/

一位领导者的自白：坚韧是克服困难的利器 /202/

比尔·盖茨：职场中领导者要树立个人权威 /205/

以情感人，让下属心甘情愿地工作 /208/

“我错了”，领导者要学会说的三个字 /211/

机智管理：给点儿空间让员工飙才智 /214/

哈佛商业评论：领导者能从孩子身上学到

什么 /217/

第
10
课

个人创业是这样成功的

希望年轻人不要放弃自己的创业天赋 /222/

哈佛调查显示，创业75%有热情，仅2%

有行动 /225/

吃苦创业，没有人的成功是偶然的 /227/

拥有忘我精神，创业不成功也难 /230/

创业成功靠执著，用信心和勇气改变性格 /233/

智慧创业，空手套白狼，手到成功 /237/

创业旅途中，请保持一颗淡定的心 /241/

入

门

篇

第1课 职商是职场发展的动力之源

人生最终的决胜在于职场，而职场的决胜在于职商的高低。

第2课 良好的个人品牌形象是职场成功的基础

“品牌形象”可以让一个人从芸芸众生中迅速脱颖而出，同时，它也代表着个人能力、信誉、才干，可以为个人带来更多的发展机会。

第3课 心智的成熟是职场成功的关键

一个成熟的职场人，能够使家庭温馨和睦、事业蒸蒸日上，能够获得自己想要的幸福。



第1课

职商是职场发展的动力之源

哈佛大学管理学博士布莱尔·奥森 (Blair Aolsin), 根据在500强公司多年的人力资源从业经验, 首次在美国《商业周刊》提出“职商”这一概念。他认为人在约四十年的职场上不断改变自己、充实自己、提高自己并非易事, 需要有较高的职商支撑。可以说, 人生最终的决胜在于职场, 而职场的决胜在于职商的高低。

职商概念的首次提出与迅速传播

2002年6月，美国著名人力资源专家、哈佛大学管理学博士布莱尔·奥森在《商业周刊》上提出了“职商”这一概念。此概念的提出迅速在美国职场引起巨大轰动，人们纷纷表现出极大兴趣，同时结合自己的职场实例进行深入理解和分析。

职商全称职业智商，它的含义可以缩写为“EELTAP”。其中“EE”分别指 Education（教育）和 Experience（经验），“L”指 Leadership（领导气质），“T”指 Teamspirit（集体主义精神），“A”指 Attitude（对生活的态度），“P”则具有双重意义，一指 Passion（热情），二指 Performance（效益）。

在职场生涯中，一个人的受教育水平是最基本的要素，公司在选拔人才时，常常会对应聘者的教育背景作出明确规定，因为人们都相信“科学技术是第一生产力”，而知识水平则是对雇员综合素质进行评价的首选条件。

与受教育程度相比，经验积累也在职商中占据重要地位，这里的“经验”包括社会经验和家庭经验两种。通常，人们看到一些文化水平并不高的人却能够成为杰出的企业家，比如贵州“老干妈”系列辣椒制品的创始人陶华碧等，人生经验的积累就是他们成功的一大法宝。俗话说“读万卷书，行万里路”，这里的“行万里路”就是为了多多历练，积累经验。

在职场上，一个人身上表现出来的领导气质也是衡量其职商的重

要方面。敢于迎接挑战、担负责任、进行创新性思维、果断决定能帮助初入职场的“菜鸟”迅速成长，从而脱颖而出。

另外，作为职场中的一员，周围肯定会有很多同事或者竞争对手，如果总以“个人英雄主义”的方式处理事情，则会导致人际关系的不和睦，以致在职场中处于劣势，不利于个人发展、进步。“尺有所短，寸有所长”、“众人拾柴火焰高”，发挥集体主义精神，将自己融入团队，既能与同事们建立良好的关系，又能发挥自己的能力，是高职商的表现。

“态度决定一切”，在职场中这句话同样适用。乐观、积极向上的工作态度不仅能降低因工作引起的疲劳或者挫败，而且可以活跃思维，出色完成工作任务。

最后，一个人的工作热情也是评价其职商的重要标准。人们经常说要做自己喜欢的工作，这样即使加班熬夜也不觉得累，这句话充分体现了工作热情在职业中的重要性。工作热情可以激发我们的创造性，产生较高的工作效益。

“职商”这一概念第一次从科学、全面的角度对职场成功要素进行了总结，它的横空出世使得无数白领“竞折腰”。对于深陷职场的他们来说，工作成绩就是他们个人价值得以体现、使他们得到认可与尊敬的标准，甚至还成为他们的个人符号。因此，为了在风云变幻的职场上取得成功，证明自己，职场人士不辞劳苦地辛勤付出，希望“皇天不负苦心人”，有天能出人头地，登上事业的高峰。因而，“职商”一词的出现带给他们无限希望与鼓舞，一时传遍大江南北，成为职场人士追逐的对象。

职商可以说是一个人工作时智商和情商的综合体现，但它又不同于其中的任何一者。它首先要求职场人士拥有一颗平常心，对自己准确定位。知道自己想要什么？需要什么？可以做到什么？统筹规划自己的时间和资源，而不是盲目攀比，在职场乱扎堆，拿自己的劣势和

别人竞争。这种状况就好比打牌，不在于你手里握着什么样的牌，而在于你能否恰当安排，合理利用你的优势，从而赢得胜利。从这方面来讲，职商也是一种理性的态度，它使人们保持自我管理和规划，随时反省与思考，以便做出准确判断，进行最佳选择。

另外，职商还是一种高于智商和情商的智慧。它使职场人士在挑战面前充满信心，在压力之下保持平和，在成绩面前始终谦虚，使他们拥有从容不迫的心态，以及永不放弃、坚持到底的毅力，进而在职场生活中游刃有余，成长为职场达人。

最后，职商会随着人们职业生涯的发展而变化。在工作中，人们会积累很多职场经验，这些经验累积到一定程度会引起职商的变化，比如一个初入职场的新人和职场达人在职商方面就有明显区别。然而，毫无疑问，处于同一工作阶段的职场人士，在竞争中，拥有较高职商者将取得胜利。由此，发展自己的职商是件极其重要的事情。

职场心语

哈佛大学人力资源专家布莱尔·奥森提出的“职商”说，将职场取胜的关键归结于职商。这一观点一经发表，立即引起职场人士的轰动，同时也吸引大家对它的关注与传播。职商的提出首次对职业中的成功要素进行科学的归纳总结，具有划时代的意义。

你的职业情商有多高

职商简称 CQ，它是决定职场成功的关键因素。然而，一些极为聪

明的人却在职场上到处碰壁，导致自己没有好的发展前途。这是为什么呢？美国哈佛大学教授认为，与智商相比，情商在大多数时间发挥着更大的作用。可见，一个人想在工作中获得成功，智商固然很重要，但职业情商则更是重中之重。

这里有一组国际标准情商测试题，曾被全球 500 强企业，如可口可乐公司、麦当劳公司等用来为员工做 EQ 测试。这份情商测试题以其科学性和严谨性风靡全球，如今已被世界上更多的企业使用。

本测试题共 33 题，测试时间 25 分钟，最大 EQ 值为 174 分。

第 1~9 题：请为下列题目选出合适的答案。

1. 我有能力克服各种困难_____
 - A. 是的 B. 不一定 C. 不是的
2. 如果我能到一个新的环境，我要把生活安排得_____
 - A. 和从前相仿 B. 不一定 C. 和从前不一样
3. 一生中，我觉得自己能达到我所预想的目标_____
 - A. 是的 B. 不一定 C. 不是的
4. 不知为什么，有些人总是回避或冷淡我_____
 - A. 不是的 B. 不一定 C. 是的
5. 在大街上，我常常避开我不愿打招呼的人_____
 - A. 从未如此 B. 偶尔如此 C. 有时如此
6. 当我集中精力工作时，假使有人在旁边高谈阔论_____
 - A. 我仍能专心工作 B. 介于 A、C 之间 C. 我不能专心且感到愤怒
7. 我不论到什么地方，都能清楚地辨别方向_____
 - A. 是的 B. 不一定 C. 不是的
8. 我热爱所学的专业和所从事的工作_____
 - A. 是的 B. 不一定 C. 不是的