

泰勒·本·沙哈尔等数十位哈佛最受欢迎的导师为你讲述

情商^的EQ奥秘！

❖ 哈佛智慧点亮一生 ❖

哈佛职场 情商课

The Workplace EQ
Curriculum of
Harvard

文成蹊 编著

富兰克林·罗斯福等
数十位世界最具影响力的哈佛先贤
现身说法教你学会运用
情商智慧！

中国纺织出版社

泰勒·本·沙哈尔等数十位哈佛最受欢迎的导师为你讲述

情商^{EQ}的奥秘！

✧ 哈佛智慧点亮一生 ✧

哈佛职场 情商课

The Workplace EQ
Curriculum of
Harvard

文成蹊◎编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

“智商决定录用,情商决定晋升”。是否拥有高情商,关系到你的职场命运。本书针对职场人士而编写,从认识情商、认清自我、完善自我、激励自我、了解他人以及情商在工作、人际交往中的作用等方面出发,全面诠释了职场人士应该怎样提高自己的情商。虽然你没有哈佛学子那样高的学历,但是可以通过努力让自己的情商和他们处于同一个水平。

图书在版编目(CIP)数据

哈佛职场情商课/文成蹊编著. —北京:中国纺织出版社, 2011.7
ISBN 978-7-5064-7454-2

I. ①哈… II. ①文… III. ①情商—通俗读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 069149 号

策划编辑:曲小月 王 慧 责任编辑:王军锋

特约编辑:李 雪 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京华戈印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:169 千字 定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

PREFACE



第一次提出情商这个概念的是耶鲁大学著名的心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶。1995年，著名心理学家丹尼尔·戈尔曼出版了《情商》一书，这本书在美国引起了人们极大关注，不久又以前所未有的速度风靡全球。至此，人们才开始真正地走进情商。

心理学家发现一个人情商的高低，对于他是否能够取得成功有着至关重要的作用，并且情商的作用超过了智商。心理学家经过深入的研究发现，一个人的情商主要包括认知自我情绪、认知他人情绪、调控自身情绪、自我激励和处理良好的人际关系等几种能力。情商的高低是判断一个人生存能力的重要指标。

被誉为新泽西州聪明工程师思想库的贝尔实验室，曾经有一位负责人把他的员工当成了研究对象，结果表明那些工作最出色的并不是智商最高的人，反而是那些智商一般，但情绪传递特别活跃的人。其实很多做出过突出成就的著名人物，他们的智商也不是特别高，但他们却有着高于常人的情商。

韦克斯勒是美国著名的心理学家，他曾考察过40余名诺贝尔奖获得者的情况，最后得出了一个让很多人都感到非常惊讶的结果。原来这些人的智商大部分都仅处于中等或者稍微偏上的水平。他们之所以在人生中能够取得很好的成绩，在很大程度上是因为后天的情商发展状况良好。

无数事实告诉我们，一个人要想取得事业上的成功，仅仅拥有较高的智商是远远不够的。当一个人迈着坚定的步伐躊躇满志地进入职场时，能够在最大程度上帮助他的不是智商，而是情商。当然，智商高的人掌握新知识的速度会更快，他们在找工作的时候可能会略占优势，但是一个人能不能把自身所学的东西转化为生产力，则要取决于情商。高智商的人如果不能很好地利用情商挖掘自身的潜能，最终也将会败在高情商的人手下。这也就是美国社会中流传的“智商决定录用，情商决定晋升”的真实写照。因此很多拥有一流管理手段的跨国公司在招聘新员工的时候，不仅会考察求职者的学历和知识体系，他们还十分注重考察这些人的情商水平。要知道，在工作中表现十分突出的往往不是那些智商最高的人，而是那些拥有较高情商的人。这一规律已经被很多取得巨大成就的精英人物用自身经历证明了。

如果你想让自己成为一名名副其实的职场精英，除了智商之外，你必须拥有较高的职场情商。只有这样你才能不断地提升自己的综合能力，并且处理好在职业生涯中遇到的各种问题，最终取得属于自己的成功。

本书针对职场人而编写，从认识情商、认清自我、完善自我、激励自我、了解他人，以及情商在工作、人际交往中的作用等几个方面出发，全面诠释了职场人应该怎样提高自己的情商。相信本书一定会给你带来很大帮助。虽然你没有哈佛学子那样高的学历，但是依然可以通过努力让自己的情商和他们处于同一个水平，进而有所成就。从翻开本书第一页的那一秒钟开始，你和成功的距离就又缩短了一些。

文成蹊

2011年6月

目 录

CONTENTS



第一章

情商是什么：走进情商的神秘世界

情商与人的生活息息相关	2
情商的职场功能不可替代	6
情感的产生及其特点	9
情绪有什么含义	13
情商是成功的基石	17

第二章

认清自我：保持本色，发掘潜能

了解自我，选对适合自己的职业	22
认识自我，从积极自省开始	26
让自己建立起自我心像	29
树立目标，使生命绽放光彩	33
接受不完美的自己	37
走出自卑感的阴影	41
摆脱焦虑的困扰	44
正确认识浮躁	48
要常怀一颗感恩之心	51

肯定自我，欣赏自我	55
-----------------	----

第三章

完善自我：为了追求卓越而奋斗

掌握自己的命运	60
不要被小事束缚了手脚	64
不要被失败挫伤了信心	68
让高情商成为一种习惯	72
逆境是一笔财富	75
职场人要避免情绪化	78
把烦恼丢到海里	82
别让抱怨贻误一生	85

第四章

激励自我：为职场之路加油

自我激励是事业前进的助推器	90
学会积极的自我暗示	94
乐观是职场人必备的情商	98
相信自己，你才能成功	101
超越他人，更要超越自我	104
保持稳定而积极的情绪状态	107
接受不可避免的事实	111

第五章

了解他人：知道同事在想什么

进行同理心式倾听	116
----------------	-----

看他是不是在虚张声势	120
隐秘的表情信息	123
善于观察事物的本质	127
通过握手了解他人	130
不要轻信他人	133
同事的着装会告诉你更多信息	136

第六章

初入职场：情商帮你站稳脚跟

把自己推销出去	140
不要只为了薪水而工作	144
当你的工作不是完全合心意时	148
忠诚于你的公司	152
工作不可忽略小事	156
别让情商死结害了你	160
培养你的团队协作精神	164
让老板或者上司注意你	168
不得不防的职场冷暴力	172
学会发现时机，创造时机	175

第七章

牛刀小试：情商帮你成为一名职场达人

创造力是情商的最高表现	180
提高自己的创造力	184
学会和他人分享	187
责任感是职场人必不可少的情商品质	191
满足员工需求，做一个优秀的管理者	195

和下属做好沟通工作	199
让工作充满乐趣	202
轻松化解职场压力	206
学会和上司相处的“诀窍”	209
主动挑战才能有所成就	212
谨慎地跳槽	216

第八章

职场人际：用情商维系良好的人际关系

没有人喜欢看你乱发脾气	220
记住他人的名字	224
退一步海阔天空	227
感谢你的对手	231
必要的时候学会拒绝	235
不要吝啬给予他人帮助	239
做会说话的职场人	242
幽默是最好的润滑剂	246
给对方留下良好的第一印象	250

第一章

情商是什么：

走进情商的神秘世界

要想提高自己的情商，我们首先应该明白什么是情商？情商包括哪些方面的内容？它会对人们的工作和生活产生什么样的影响？明白了这些问题之后，我们才可以在提高职场情商的时候有的放矢。



情商与人的生活息息相关

1995年，随着美国哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼《情商》一书的发表，全球掀起了一股强劲的情商旋风。自此，越来越多的人开始认识情商、重视情商、提升情商，人类进入了情商时代。

虽然情商是从1995年丹尼尔·戈尔曼的《情商》一书发表以后才开始成为热点的，但是它的诞生却要早许多。早在1990年，美国心理学家彼得·塞拉维和约翰·梅耶就共同提出了情商的概念。当时他们把情商概括为一个人的情绪智力，它包括一个人的抗挫能力、恒心、忍耐力、合作精神、毅力、直觉、人际交往能力、性格等方面的内容。情商和一个人的心理状况有很大的关系。情商可以帮助人们更好地感受、理解、控制和运用自己以及他人的情绪。

因为情商和人们的生活息息相关，所以当它第一次被提出来的时候就引起了很多人的关注和重视。后来，一些具有远见卓识的人把情商应用到企业的管理工作中，并取得了很大的成效。

贝尔实验室被誉为新泽西州聪明工程师思想库，曾经有一位负责人把他的员工当成了研究对象，结果表明那些工作最出色的并不是智商最高的人，反而是那些智商一般，但情绪传递特别活跃的人。其实很多做出过突出成就的著名人物，他们的智商也不是特别高，但他们却有着高于常人的情商。

韦克斯勒是美国著名的心理学家，他曾经考察过40余名诺贝尔奖获得者的情况，最后得出了一个让很多人感到非常惊讶的结果。原来这

些人的智商大都处在一个中等或者稍微偏上的水平。他们之所以在后来的人生中能够取得很好的成绩，在很大程度上取决于后天的情商发展状况。

还有一家跨国公司对自己的员工进行了研究，他们发现一个人的智商和情商给公司带来的效益的比例是1:2。这也就是说，情商对一个人的工作效果的影响几乎是智商的两倍。越是那些在企业内部担任要职的人，他们的情商给工作带来的影响就越大。

美国流传着这样一句话：“智商决定录用，情商决定晋升”，这也充分说明了情商对人们工作的重大影响。

高智商虽然可以帮助你找到一份工作，但是却不能保证你在工作中如鱼得水。这也是美国掀起一股持续不断地学习情商知识热潮的根本原因。毕竟没有哪个人愿意一辈子待在公司的底层，拿着最少的薪水，过着碌碌无为的人生。

1995年，丹尼尔·戈尔曼在其著作《情商》一书中对情商做出了非常详尽的论述，他认为情商主要具有以下五种功能：

(1) 了解自己的情绪。情商可以帮助人们了解自己的情绪状况以及各种情绪产生的根源。

(2) 控制自己的情绪。情商可以帮助人们控制自己的情绪，从而摆脱不良情绪的困扰。

(3) 激励自己。情商可以让人们认准自己的奋斗目标，不断地激励自己前进。

(4) 了解他人情绪。情商可以让人们更好地了解他人。

(5) 维系融洽的人际关系。情商可以帮助人们更好地处理纷繁复杂的人际关系。

几乎所有的心理学家都认为，上文中提到的这五种功能正是人们拥

有幸福生活的前提条件。情商的高低决定着个人的情感、事业以及社交等各方面的发展情况。因此越来越多的人开始关注情商，人们对情商的研究也越来越深入。很多专家和学者都纷纷表达了自己对情商的看法，还有一些知名杂志也纷纷刊登了有关情商的文章。

丹尼尔·戈尔曼认为：“一个人仅仅拥有高智商是远远不够的，还应注重提高情商，从而发挥出与生俱来的潜能。”

情商的创始人塞拉维博士和梅耶博士说：“毫无疑问，20世纪心理学最重要的研究成果就是情商。”

美国的《读者文摘》则发出反问：“如果你拥有了高情商，那么还有什么能把你打败呢？”

美国的《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂情商，那么从现在起，我们宣布：你落伍了！”

.....

近年来，很多心理学家又提出了“新情商”的说法，这为情商的发展注入了新的血液。他们已经认定，人们可以把情商作为测定和描述人们的“情绪情感”的一个指标。它包括人们的自我了解、自我控制、对他人的理解、宽容程度、承受挫折的能力、处理人际关系的能力等。过去，人们总是把自己的成败归结于智商的高低，其实不然，在这个过程中，人的情商发挥着更加重要的作用。我们完全可以通过提高自己的情商，来让自己在职场中胜出。



情商对个人职业发展是非常重要的。哈佛大学的心理学博士丹尼尔·戈尔曼曾在《情商实务》一书中论述了情商对一个人职业发展的重

要性。基于这种重要性，戈尔曼更是针对情商对个人职业发展的影响进行了专门的研究，与知名情商专家里查德·博亚特兹及安妮·麦基又合著了《最根本的领导力：情商的威力》。因此，身处职场，我们必须从此刻开始了解情商、重视情商、提升情商。

情商的职场功能不可替代

在职场中，情商是不可替代的，它能够赋予职场人获取事业成功的能力。具体地说，高情商赋予职场人的能力主要包括评价和表达能力、自我调节能力、解决问题的能力，而每一种能力都是哈佛大学对其学生的基本要求。之所以如此，是因为哈佛大学的教授们通过调查研究后发现了这三个方面对一个人的职业生涯起着至关重要的作用，能够帮助人们快速接近成功。

1. 高情商的人往往具有很强的评价和表达能力

职场人需要自我展示，这样才能获得更多的发展机会，同时也需要“察言观色”“识时务”，这样才能拥有和谐的人际关系，从而获得更多的助力以及更好地与他人合作。高情商可以赋予人们这样的能力，让人们通过更好地识别他人的情绪和观点而作出最恰当的应对，让人们可以更加清楚地认识自己，从而扬长避短地展示自己、推销自己。

在哈佛，校方常常邀请世界知名人士到哈佛做演讲，以便帮助学子了解、体会他人的人生经历，从而开阔眼界，更客观、准确地评价自己和他人。同时，校方还经常组织“哈佛总统”这样的选举活动，让学子们在竞争中学会展示自我、推销自我。由此可见，评价和表达的能力是多么重要。

2. 高情商的职场人往往具有很强的自我调节能力

职场人每天都要面对繁杂的工作、千丝万缕的人际关系、得意与失意的心理落差，等等。无论哪一项都足以让人产生负面情绪。负面情绪

不仅会对个人的工作状态和效果产生负面影响，而且会对个人的身心健康产生不利影响。因此，作为负面情绪主要袭击的对象——职场人，一定要学会调节自身的情绪。

在哈佛这个精英汇集之地，每天凌晨四点的时候图书馆就已经满是学习的学子们了。由此可见，学子们之间的竞争非常激烈，他们所要面对的压力并不比职场人少。但是学子们比很多职场人高明的是，他们懂得减压。在哈佛，半夜奔跑、尖叫以减压已经成为一种传统。抛开这种减压方式的好坏不论，哈佛学子们对待压力的态度却很值得我们学习。

每个人所能承受的压力都是有限的，而身处职场，每天都需要面对来自不同方面的压力，如晋升压力、业绩压力、人际交往压力等。因此，在压力将自己压垮之前及时地进行自我调节是非常重要的。唯有如此，我们才能在事业的道路上走得更远、更辉煌。

3.情商可以帮助职场人更好地解决问题

哈佛大学第26任校长陆登庭曾经说过：“哈佛给予学生的是一种学习方式和解决问题的能力。”而解决问题的能力正是情商所能给予职场人的主要职场能力之一。

我们知道，情商会在很大程度上影响到一个人的认知，尤其在解决问题的时候这种影响会更大。例如，作为情商组成部分之一的情绪，它的波动就会影响到职场人对事件的分析。有时候它甚至决定了职场人能否打破固有的思维定式，能否预测到工作中所有可能出现的情况。

很多时候，人们会对工作产生暂时性的茫然，不知道自己应该做什么，是常见的，同时也是可以解决的。而解决的首要方法便是提高自己的情商。高情商可以帮助人们利用这个空当重新分配自己的精力，重新审视、调整自己内外部的需求，把精力放在最重要的事情上面，从而集中精力把事情做好。

作为情商的重要组成部分，一个人的情绪可以称得上一个动机系统，它具有非常强大的能量，可以激发一个人的潜力，进而更好地解决那些复杂的问题。而这种动机系统唯有情商才能启动。当然，由于每个人都有自己独特的性格和特定的成长环境，所以每个人情商的高低也会有很大的差别。对同一件事不同的人会采取不同的做法，所取得的结果也会有很大的差别。

高情商对于一个人的职业生涯起着至关重要的作用，要想让情商很好地服务于我们也并非易事。如果能将以上三种能力结合起来便能轻松解决问题。然而，要将以上三种能力结合起来是需要智慧和耐心的，在这个过程中千万不可操之过急。



哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼曾明确指出，情商能够转化为利润、收入和成长性。而这正是情商所给予个人的评价和表达能力、自我调节能力以及解决问题能力的具体体现。作为职场人，应该致力于提升自我的情商，以此为晋升、加薪、事业有成添加砝码。