

# EQ

# 情商到了， 事就成了

让你受益一生的EQ培养计划

冰馨 编著

**情商，比智商重要1万倍！**

令人耳目一新的“情商大学课”，开启你的心智，  
激发你的潜能！

红旗出版社

# 情商到了， 事就成了

让你受益一生的EQ培养计划

冰馨 编著

红旗出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商到了, 事就成了: 让你受益一生的 EQ 培养计划 /  
冰馨主编. — 北京: 红旗出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-5051-2275-8

I. ①情… II. ①冰… III. ①情商 - 通俗读物  
IV. ①B842. 6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 125732 号

书 名: 情商到了, 事就成了——让你受益一生的 EQ 培养计划  
主 编: 冰 馨

---

出 品 人: 高海浩  
总 监 制: 徐永新  
责任编辑: 陈 豪

责任校对: 藏杨文  
封面设计: 博雅工坊  
版式设计: 博雅工坊

---

出版发行: 红旗出版社

地 址: 北京市沙滩北街 2 号

邮 编: 100727

编 辑 部: 010 - 82061212

E - mail: hongqi1608@126.com

发 行 部: 010 - 64024637

欢迎品牌图书项目合作

项目电话: 010 - 84026619

印 刷: 北京雁林吉兆印刷有限公司

---

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

字 数: 230 千字

印 张: 16.5

版 次: 2015 年 8 月北京第 1 版 2015 年 8 月北京第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-5051-2275-8

定 价: 29.80 元

---

版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换

## 成功，从走进情商“大学”开始

人在出生的时候，就拥有两样宝贵的东西，一种是智商，另外一种就是情商。都说智商是天生的，后天很难改变；而情商则主要靠后天培养。智商与情商并非成正比，智商高的人并不一定情商也高。一个人如果智商很高，但情商低，很有可能因为一点点挫折就一蹶不振；相反，如果一个人智商不高，情商很高，也完全有可能取得巨大的成就。所以说，情商的作用举足轻重，它甚至能够影响一个人的命运。

情商（EQ）又叫做情绪智力，是近年来心理学家们提出的与智力相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的控制能力。以往认为，一个人能否在一生中取得成就，智力水平是第一重要的，即智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们则普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功的作用也是巨大的，有时甚至要超过智力的作用。

人从出生到长大，智商和情商每天都在发生着变化。想要在情商这所“大学”里取得好成绩并非易事。影响情商的因素很多，要想提高情



商也需要多方位的努力。只有把情商培养好，才能够在社会竞争中获得更好的生存。

要想提高情商，我们可以从以下5方面着手：

一、认识自身的情绪。因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。

二、妥善管理自己的情绪，即能调控自己。只有先控制自己的情绪，才能够有控制局势的能力。

三、自我激励。只有懂得如何激励自己，才能够有能力走出生命中的低谷，重新出发。

四、认知他人的情绪。这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。

五、人际关系的管理，即领导力的培养。懂得如何管理人际关系是成功的关键因素。

为什么很多高智商的人，在工作中却总是处处碰壁？归根结底就是因为他们没有掌握学习情商的必要方法。本书带领大家走进情商这所“大学”。它系统而全面地为大家讲解了如何提高自己的情商，并在激烈的社会竞争中生存下来的方法。这本书不是教大家走捷径，而是告诉大家方法，让大家一步步探索，一步步提高自己的情商。

本书引用大量国内外经典理论，从多方面给读者讲解适合中国人的情商培养方法。希望在情商这所“大学”中，我们能够帮你找到畅游职场的制胜秘诀。

## 前 言

### 第一章 情商入学必读：生活里的情商

奥斯特洛夫斯基在《钢铁是怎样炼成的》中写道：“谁若认为自己是圣人，是埋没了的天才，谁若与集体脱离，谁的命运就要悲哀。集体什么时候都能提高你，并且使你两脚站得更稳。”一个能够适应任何环境的人，必能取得成功。

1. 情商首门功课：打好“仪表”牌 / 3
  2. 放下架子 培养情商 / 5
  3. 职场升职，情商先“升值” / 8
  4. 强者是情商参照物 / 9
  5. 面对竞争，高情商令你脱颖而出 / 13
  6. 在团队里学会创业精神 / 17
- 小测试：看看自己的情商“家底” / 20

### 第二章 情商初级班：学会控制不良情绪

情商高不高，很关键一点就是看你能不能控制好自己情绪。不良情绪只会让你一蹶不振，伯特兰·罗素在《征服幸福》中说：“时常沉



入一种情绪中，感觉一切都是虚幻。使你从中解脱出来的不是什么哲学，而是不得不采取行动的需要。”社交活动中，人们会遇到各种各样的情况，如何巧然应对自己的不良情绪，提高自己的情商，这都是需要技巧的。

7. 情绪是可以经营的 / 27
8. 抱怨只能让心情更灰暗 / 30
9. 别让仇恨之火烧伤自己 / 33
10. 情绪失控影响的不仅是心情 / 36
11. 情绪也有“消防通道” / 40
12. 远离恐惧和焦虑 / 43
13. 用积极战胜困难 / 46
14. 化压力为动力 / 49

小测试：你的职场情绪是否“过了火” / 51

### 第三章 情商加强班：培养自制力

著名的科学家陈懿曾说：“人生路上的种种诱惑，都是防不胜防。他们就如细菌一般无孔不入，腐蚀你的生命之树，让你陷入万劫不复之中。”可见，一个人的自制力是多么重要，培养自身素质，让自己的自制力遵循自己的原则，这需要方法。掌握了如何提高自制力的方法，你就能获得别人的尊重，凝聚力量，进而旗开得胜、马到成功。

15. 克服懒散的毛病，让自己勤奋起来 / 55
16. 切莫率性而为，看准了你再跳槽 / 59
17. 克制自己的虚荣心，做一个虚怀若谷的人 / 61
18. 克制急功近利的心理，眼光放长远 / 63
19. 克制自己的好胜心 / 67
20. 锋芒不能没有，但要懂得隐藏 / 70



- 21. 冲动是魔鬼 / 72
- 22. 克制高调心理 / 76
- 小测试：测试你的自我控制力 / 79

## 第四章 情商中等班：修炼情商内功

阿里巴巴总裁马云说：“我觉得我人生中最大的经验就是千万不要放弃，要勇往直前，而且要不断地创新和突破，突破自己，直到找到一个方向为止。而且我觉得还有更重要的一点，我们今天面对将来的信心是来自于我们前5年的残酷经验，我们坚信明天更加残酷。”心态决定命运，也是决定一个人能否在残酷竞争中存活下来的必然因素。好的心态来自于好的素养，若想有好的素养，就要修炼情商“内功”。

- 23. 用热情感染他人 / 83
- 24. 培养强烈的责任感 / 86
- 25. “委屈”可求全 / 89
- 26. 承认错误，修正错误 / 92
- 27. 最糟不过是从头再来 / 95
- 28. “怀才不遇”是一种病态 / 99
- 29. 成功更要保持平常心 / 103
- 小测试：看看你自身的修养程度 / 106

## 第五章 情商阶段考试：如何认识他人情绪

著名的作家刘墉在《冲破人生的冰河》中写道：“施于人，但不要使对方有受施的感觉。帮助人，但给予对方最高的尊重。这是助人的艺术，也是仁爱的情操。”懂得“经营”自己的情绪是种能力，学会“代理”别人的情绪是种智慧。社交中，怎样认识别人的情绪跟怎样认识自身情绪同样重要。只有不触碰别人的情绪禁区，你才能不伤他人自尊地





走近他们。

- 30. 高情商者自设“防火墙” / 111
- 31. 委婉劝诫，让忠言也顺耳 / 115
- 32. 害人之心不可有，防人之心不可无 / 120
- 33. 尊重他人，莫踩隐私禁区 / 123
- 小测试：你的人缘到底怎样 / 127

## 第六章 情商试后总结：社交中的人际关系管理

著名管理大师彼得·德鲁克说：“清理你的人脉就像清理你的衣柜一样，将不合适的衣服清出衣柜，才能将更多的新衣服放入衣柜。”社交中，人际关系好坏将决定事业的成功与否，如何管理好你自己的人际关系，这是需要一定技巧的，只有把握这些技巧才能处理好恶劣的人际关系，进而远离，避免受到深层次的伤害。掌握处理人际关系的技巧，你就一定能赢得别人的信赖。

- 34. 多说良言，莫讲恶语 / 133
- 35. 学会忍让，成就大事 / 136
- 36. 助人就是助己 / 139
- 37. 好心态，好人缘 / 142
- 38. 感恩让人生充满阳光 / 144
- 小测试：自测人际关系 / 147

## 第七章 情商课后辅导：察言观色了解别人

著名的德国思想家歌德曾说：“一棵树上很难找到两片形状完全相同的树叶，一千个人之中也很难找到两个在思想情感上完全协调的人。”在社会交往实际中，每个人都有自己的特点，其一言一行体现着这个人



的学识和性格，有些人会对我们有所帮助，引领我们走向未来；有些人会耽误我们的前程。所以，人在职场学会察言观色是很必要的，它能让我们在芸芸众生中慧眼识人。

- 39. 人人都有闪光点 / 153
- 40. 多些宽容，细心挖掘别人的优点 / 156
- 41. 从肢体语言洞窥内心世界 / 159
- 42. 讲话方式彰显性格 / 163
- 43. 从衣着品味观察一个人的修养 / 166
- 小测试：你善于编织社会关系网吗 / 169

## 第八章 情商高级班：让欲望得到收敛

“看见 10 只兔子，你到底抓哪一只？有些人一会儿抓这只兔子，一会儿抓那只兔子，最后可能一只也抓不住。CEO 的主要任务不是寻找机会而是对众多机会有选择的说‘NO’。机会很多，我们能抓到的只有一个。”阿里巴巴的总裁马云如是说。可见，人总是有欲望的，适当欲望可以成为我们前进的动力，但如果让欲望盲目膨胀。那最终只会“丢了芝麻又丢瓜”，只有掌握了控制欲望的技巧，你才能明确你的人生目标。

- 44. 不贪小便宜，控制小欲望 / 175
- 45. 看淡名利，谦虚做人 / 177
- 46. 人无完人，有点缺陷会更美 / 180
- 47. 珍惜现在所有 / 183
- 48. 功劳要共享 / 186
- 49. 不吃“天上掉下来的馅饼” / 190
- 50. 做自己，树立好形象 / 193
- 小测试：你的进取心强吗 / 196



## 第九章 情商兴趣班：合理表达情感

情感是把双刃剑，既能让人充满力量奋勇前进，也能让人意志消沉挥霍时光。著名散文家郁达夫曾说：“人的情感，人的理智，这两重灵性的发达与天赋，不一定是平均的。有些人，是理智胜于情感，有些人是情感溢于理智。”所以，要懂得表达你的情感，什么场所就要用相应的表达方式，什么情景该用什么表达方式，都是需要方法和技巧的。如果你懂得表达你的情感，就会巧妙躲避掉情感这把双刃剑，让你的事业和未来充满阳光，灿烂辉煌。

- 51. 及时化解矛盾 / 199
- 52. 说功劳不说苦劳 / 202
- 53. 不找推脱借口，正确表达自己 / 205
- 54. 想交朋友，就大胆说出来 / 208
- 55. 让赞美从心灵出发 / 212
- 56. 点燃激情，全力以赴圆心中的梦 / 215
- 小测试：语言表达能力测试 / 218

## 第十章 情商大学毕业论文：摆正你的人生

马克思曾说：“自暴自弃是一条永远腐蚀和啃噬心灵的毒蛇，它吸走心灵的新鲜血液，并在其中注入厌世和绝望的毒汁。”摆正你的态度，很有可能事情并没有太糟，还有希望；又或者，它已经坏到头了，却意味着好的开始。“坏总有结束时，好也总有难过时刻。”你应该明白，在你前进的道路上，有悲伤自然也有欢乐。如何摆正你的人生，这是你做人的关键，更是你应对人生起伏的根基。

- 57. 苦难是暂时的 / 223



- 58. 世界上没有绝境，只有绝望的人 / 226
- 59. 在逆境中要学会给自己打气 / 230
- 60. 让思维引领你前进 / 233
- 61. 命运紧握在自己手中 / 236
- 62. 处理好细节，让情商光芒四射 / 240
- 63. 心中无敌，才能大有作为 / 243
- 小测试：EQ 完整测试 / 248



## Chapter 1

### 第 一 章

情商入学必读：  
生活里的情商

奥斯特洛夫斯基在《钢铁是怎样炼成的》中写道：“谁若认为自己是圣人，是埋没了的天才，谁若与集体脱离，谁的命运就要悲哀。集体什么时候都能提高你，并且使你两脚站得更稳。”一个能够适应任何环境的人，必能取得成功。



## 1. 情商首门功课：打好“仪表”牌

职场中的人，与客户、同事甚至老板相处，都想给对方留个好印象。如不注意仪表，很可能会影响他人对你的主观判断。因为人都有先人为主的习惯。虽说不要以貌取人，但在社交活动中，外在的东西很大程度上还是会影响别人对你的第一印象；另外，一个人的衣着品味，很多时候可以看出这个人的性格。所以职场人士要注意自己的仪表，在职场中，一个不修边幅的人是很容易招人反感的。

### ☞ 面试着正装，赢得印象分

A和B都是名牌大学毕业生，他们同时去一家公司应聘，在一系列的面试中，二人一路“闯关杀将”，最终都获得了老总亲自面试的机会，但经理的位置只能由一个人担当。

B比A能力强一点，学历高一点，在这次事先考察中，老总是对B的期待高一点。但谁也没有想到，在最后，老总居然选了A当经理。总经理很奇怪，问老总：“老总，你不是很看重B吗？”老总叹了口气：“尽管B能力比A好点，但你没察觉吗？B今天穿的是日常装，而A穿的是正规西装，从头到脚都很仔细装扮。”

总经理更奇怪，他疑惑问道：“仅仅是看衣着？”老总点了点头，但表情极其严肃：“B家境比A好得多，A家还有个重病母亲。但是，A却从头到脚装扮自己。这就是细节。商场上有句话：一个人能力再高，在关键时刻，也比不上细节致命。”

可见，一个人要想在职场中给对方留下不错的印象，仪表是相当重



要的。

一个正常的人，都希望自己在与人交往中能够博得别人的好感，希望自己是一个受欢迎的人，这是人们讲礼仪的原动力或目的之一。而要成为一个受欢迎的人，首先要知道人与人交往，哪些言行举止是不受欢迎的，进而加以克服。从这个意义上讲，讲究礼仪不是空洞的形式，而是很有针对性和实践性的。所以注意着装很重要。

以下几种穿衣风格可供大家参考：

#### (1) 职业型衣着

对于有些需要着正装的公司来说，男士的领带是必不可少的。在西装襟袋里加一条丝质方巾，再配一款象征身份的手表，都会让你看起来成熟干练。鞋子也非常重要，应该把预算的大部分花在鞋子上，并却要注意保持鞋子的干净。袜子的颜色最好是黑色、海军蓝或炭灰色。

办公室女士衣着主要以简洁、大方为主，符合办公室风格和职业特点，穿着不能太暴露，也不能太时髦。最好显示女性独特魅力，同时给人以干练的印象。女性尤其应该注意头发的打理。头发不能蓬乱，更不能五颜六色。下面是我们给女性朋友们在办公室着装上的一些小建议：

- a. 以整齐的套装振奋自己的精神面貌；
- b. 选件颜色鲜艳的外套，叫好心情随之跳跃；
- c. 灰色西装式外套，看起来稳重，充满知性；
- d. 无袖洋装，加一条长丝巾，变成随意的美丽。

#### (2) 注重实效型的衣着

注重实效的上班着装往往讲究的是简单舒服。比如卡其裤、运动衫裤、T恤和牛仔裤。很多人认为衣着舒适的可以提高工作效率。不过，实效型的服装也可以穿着很大方。如一件时髦运动型夹克或毛衣，配以颜色谐调的图案恤衫，加上一条订制的裤子，会让人感觉很得体。

在社会交往过程中，仪表与着装会影响别人对你的专业能力和任职资格判断。设想一下，有谁会将一个重要合同谈判的任务交于一个蓬头





垢面的人呢？所以，要想在事业中获得你的一席之地，必须首先打好仪表这张牌。

## 2. 放下架子 培养情商

人的高傲，必使他卑下；心里谦逊的人，必得尊容。一个人要想拥有高情商，就要学会放下架子。否则很难获得进步。

职场如战场，时时处处需要运用情商智慧。一个人如果喜欢摆架子，总觉得自己高人一等的話，他将会遭人厌恶，更别說能有好人缘了。退一步讲，摆架子的人，心里容不下别人，自然就不能谦虚地学习，更谈不上提高和拥有高情商了。

每个人都有自己的缺点，就算你是一个公司老板，也有可能很多方面不如自己的下属。如专业技能、理财思路等。在这方面他们都可能比你精通，而你只是略知皮毛。要懂得放下架子，向他们学习。不管你职位多高，也有需要向别人请教的时候。在职场中，要懂得放下自己的架子，学习他人的长处，拉近彼此的距离，才是一个高情商的人。

以为自己高高在上，了不起，实际上这是一种误区。你架子太高，别人不敢靠近，很有可能会失去人心。在职场中，失去人心比工作能力平庸还严重。有的人工作能力不高，但混得都很好，得到上司肯定和提拔。而架子太高的人，尽管能力超群，但只因为情商方面有欠缺，也会因得不到上司的欣赏难以获得提拔。

所以身在职场中的你要懂得时刻检讨自己，是不是因为自己架子抬得太高，让同事觉得你很高傲，让你得不到好人缘；又或者你在客户面前太自以为是，才让对方感觉不自在，甚至对你产生反感；或者在上司老板面前，你不懂放下架子“拍马屁”，才让自己一直默默苦干，却没有得到上司的认可和重视。这些问题都和情商有千丝万缕的关系，只有重视这些才能让你赢得好人缘，获得成功。