

普
华
文
化

每天一堂 情商课

..... 情商就是影响力

张 蔷◎编著



高 情 商 的 人
有 幸 福 | 人 脉 | 气 场

更有爱



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

每天一堂 情商课

.....张 蔷◎编著.....



人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂情商课 / 张蔷编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 7
ISBN 978-7-115-28569-0

I. ①每… II. ①张… 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 117926 号

内 容 提 要

本书是一本了解情商、培养情商、提升情商的自我修炼手册。书中汇集了有关情商的基础知识, 列举了情商特质在成功人士身上的各种表现, 详细讲解了如何应用各种情商技巧和知识, 解决爱情、婚姻、事业、家庭等方面的困惑和问题。

本书适合渴望提升和修炼情商, 获得和谐人际关系的读者阅读。

每天一堂情商课

-
- ◆ 编 著 张 蔷
责任编辑 王飞龙
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 14 2012 年 7 月第 1 版
字数: 240 千字 2012 年 7 月北京第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-28569-0
-

定 价: 29.80 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

“情商”一词自美国学者丹尼尔·戈尔曼提出后，迅速被大众所熟悉、了解，让人们看到，为人处世也是一种能力，而且在个人成功中起着举足轻重的作用。

现代社会让人们的往来日益密切，终日奔波于工作与家庭之间的人们，感受到了越来越大的人际压力和越来越多的困惑。刁钻刻薄的客户，永不满意的领导，唠叨抱怨的爱人……让许多人陷入了无限的烦恼。了解自己的情绪，控制自己的情绪，解读别人的情绪，保持积极的心态，这些都是缓解压力、解除困惑的必备能力，而这些能力的综合表现，正是本书所要探讨的主题——“情商”。

如果说智商在很大程度上是先天决定的，那么情商更多的是后天生活历练的结果。在日常生活中，我们会发现这样的人，他们总是面带微笑，与身边的人们保持融洽和谐的关系；婚后多年，他们仍然与爱人过着浪漫如初的家庭生活；事业受挫时，他们总是能乐观应对，坚持不懈，直到渡过难关。这些人虽然智商普通，但绝对是情商的高手。其实，只要掌握了有关情商的基本知识和方法，并在工作和生活中勤于修炼，你的情商是完全可以培养不断提高了。而高情商的人，不仅可以让自己收获幸福的人生，也会给周围的人带来无尽的快乐。

本书把与情商相关的知识和技巧划分为12篇，综合介绍了情商理论的发展历程和重要作用，汇集整理了情商在成功人士身上所体现出的各类特质，用大量生活中的故事，生动讲解了如何在工作中保持良好心态；如何跟客户、领导、恋人、爱人融洽相处；如何让自己经受住打击和挫折，保持乐观进取的心态。

为了使读者能够以最有效的方式全面了解情商、快速提升情商、自如运用情商，本书精心筛选出了数百个读者最需要了解和掌握的情商知识点，而且在每节都设置了“核心提示”和“情商解读”两个栏目，既有重点提炼，又有故事讲解，使读者在三

五分钟之内就可以掌握一个情商技巧。读者只需要利用每天零散的时间，就可以轻松读完本书。

本书在编写过程中，借鉴了很多情商研究方面的专家的理论 and 观点，参考了有关情商的大量资料，在此向有关专家和资料作者一并感谢。此外，关旭、杨春光、冯静、胡洋也参与了书稿资料的搜集整理工作，在此表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免存有错漏之处，敬请读者朋友指正。

目 录

第一篇 情商——解构情绪智慧 /1

情商——EQ /3

情商的由来 /4

发现情商 /4

情商的作用 /5

情绪功能 /6

情绪自控 /7

情绪失控 /7

情绪文盲 /8

情绪感染 /9

情绪的奴隶 /9

改变思想，人生改观 /10

情商大师的调查 /11

认识到情绪的内在智慧 /12

控制情感，你会吗 /12

通过控制情绪来改变生活 /13

聪明人不做糊涂事 /14

智商决定什么 /15

有智商更要有情商 /15

做自己情绪的主人 /16

跟负面情绪说再见 /17

如何提高情商 /17

第二篇 成功——需要情商做基石 /19

情商激发潜能——挖掘不一样的自己 /21

座右铭的力量 /22

找回失去的自信 /22

坦然面对困境——苦难对于天才来说只是一块垫脚石 /23

羞辱成就强者 /23

精雕细刻的人生 /24

学会舍得，慎重选择 /25

为你要做的事情做好充分准备 /26

认真做好当下之事 /26

好习惯受用一生 /27

再远的路都敌不过坚持 /28

第一次就留下好印象 /29

留住诚信这个资本 /29

感谢仇人 /30

享受分享的乐趣 /31

自己掌握主动权 /32

第三篇 幸福——由情商决定 /33

正视自己内心的需求 /35

爱你在心，口莫难开 /35

握得太紧，容易失去 /36

爱，不能总是索取 /37

站在对方的角度 /38

莫让金钱毁了爱情 /38

既然选择了，就无怨无悔 /39

善于示弱，于人于己皆有利 /40

巧妙暗示 /41

口无遮拦伤人心 /41
让争吵成为润滑剂 /42
舍弃小事，笑口常开 /43
爱人也需要鼓励 /44
通过细节抓住对方的心 /44
体验生活，幸福今天 /45
别让攀比成为导火索 /46
宽容不设限 /47
别让柴米油盐毁了浪漫 /47

第四篇 了解真实的自己 /49

你了解自己吗 /51
坦然面对自己 /51
我们都不完美 /52
不要将缺陷当特质 /53
承认缺陷，想办法弥补 /54
自己尊重自己 /55
诚实永远不吃亏 /55
遵从心的指示 /56
设置一个小小的目标 /57
给生命化个妆 /57
确认自己想要什么 /58
克服惰性 /59
认清你的价值 /60
贵有自知之明 /61
一日三省 /61
做自己的旁观者 /62
选好场合发泄 /63
勇敢地去为好奇心寻找答案 /64
内外兼修，散发迷人气质 /64
淡泊体味人生 /65

第五篇 用情商积累人脉 /67

洞察他人的情绪状态 /69
找到他人情绪的突破口 /70
微笑对待陌生人 /71
礼貌用语，人人喜欢 /72
适当地幽默，给自己加分 /72
真话该如何说 /73
少说别人的是非 /74
恰当地使用肢体语言 /75
自信地当众讲话 /75
闲聊掌握分寸 /76
收起狂妄 /77
做一个善解人意的倾听者 /78
让人把话讲完 /78
绝不撒谎这样的蠢事 /79
得饶人处且饶人 /80
大智若愚 /81
什么是真正的朋友 /81
让朋友的朋友成为自己的朋友 /82

第六篇 让情商改变命运 /83

“命中注定”只是借口 /85
发挥自己的优势 /86
先做人，后做事 /86
选择性记忆 /87
不要试图改变必然之事 /88
看轻自己 /89
及时取舍，鱼和熊掌不可兼得 /90
切忌好高骛远、眼高手低 /91
谦虚的人，更让人尊重 /91
别让嫉妒蒙住双眼 /92
做自己喜欢的事 /93
无需掩饰自己的错误 /94

注重细节的力量 /95
着眼未来，耐心等待 /96
卸掉负重 /97
分清主次，以大局为重 /98
经营好自己的声誉 /98
将目标化整为零 /99
信念的威力巨大 /100
自律者，成大事 /100

第七篇 情感——拥有满心欢喜 /103

辛苦一些，过舒服日子 /105
放弃幻想，收获爱情 /105
尊重让我们亲密无间 /106
平平淡淡，相依相守 /107
美满婚姻得修炼 /108
为了共同的目标奋斗 /108
不把工作带回家 /109
爱心储蓄罐 /110
好心态，成就你的所有 /110
成功的人，不仅仅成就事业 /111
拥有爱人的能力，才能有做事的能力 /112
不被没必要的包袱压倒 /113
与信任自己的人培养感情 /114
面对现实，盖上伤疤 /114
世俗不能击败你 /115
有期待，才会有爱 /116
往婚姻中加点作料 /117
在房间里挂满幸福的指示牌 /117
穿舒适的鞋子，走快乐的路 /118
爱创造奇迹 /119
收集点滴欢笑的日子 /120
让美好的回忆更丰满 /120

第八篇 工作——成为高情商的好员工和称职的领导 /123

主动与领导沟通 /125
面带微笑效率高 /126
不被思想消极的同事所干扰 /126
量力而行 /127
忘我专注，让人尊敬 /128
忠诚，更让人钦佩 /128
慢游的快艇 /129
要真诚赞扬下属 /131
公开表扬，私下批评 /131
不能对习惯性错误放任不管 /132
在仓还是在厕 /133
以德报怨的胸襟 /134
细微之处，发现奥妙 /135
放手管理，无需事必躬亲 /136
无需给任何人开小灶 /137
奖励之中有奥秘 /137
让学习的氛围蔓延开来 /138
打造团队凝聚力 /139
把负变为正的力量 /140
力求双赢，终利自己 /140
适当掩藏自己 /141
识时务者为俊杰 /142

第九篇 家庭——洋溢爱的气息 /145

家和万事兴 /147
家丑不可外扬 /147
健康的地位不容忽视 /148
让快乐的气息弥漫在家里 /149
沟通，让我们更能理解对方 /150
世外桃源，让家更有归属感 /150
情调，给家里换点新鲜血液 /151

让家来个小小的变化 /151

不忘给家人带个礼物 /152

懂得忍，懂得爱 /153

重视婆媳关系 /154

珍视生命中的亲情 /154

惊喜总是让人很兴奋 /155

给孩子积极的约束 /156

不要吝啬赞美你的孩子 /156

为孩子创造良好的环境 /157

如何让孩子养成一个好习惯 /158

帮助孩子建立自信 /159

高调关爱父母 /160

第十篇 自信——人生无所畏惧 /161

从自己的容貌开始自信 /163

穿着得体，也会增加几分信心 /163

让擅长之事给自己增加亮点 /164

不畏惧自己所怕之事 /165

贫穷是一笔财富 /166

知足者常乐 /166

抛弃依赖心，独立更自信 /167

健康的体魄，自信更有底气 /168

自己奖励自己 /169

有路就要走下去 /170

插上想象的翅膀 /170

对泼冷水的人一笑置之 /171

心理暗示的力量很强大 /172

自己的心情才是稀世珍宝 /173

专注比专业更重要 /174

相信自己的判断，别犹豫 /175

只有绝望的人，没有绝望的处境 /176

不浪费时间浪费在垂头丧气上 /176

利用自己拥有的一切 /177

让周围的人被你的激情感染 /178

人人都可以成为焦点 /179

自信不等于自负 /180

第十一篇 乐观——散发魅力 /181

撒下一粒微笑的种子 /183

屡败屡战才会成为强者 /183

苦尽甘来，不是妄言 /184

可以被打败，但不会被打垮 /185

抬起头，即是希望 /186

心里充满阳光，人生就会灿烂 /187

培养一个一直陪伴自己的爱好 /188

保持一颗童心 /188

用心品味，生活的酸甜苦辣终是甜 /189

分享中的快乐，无处不在 /190

当快乐成为一种习惯 /191

随遇而安，随缘自在 /191

绝不预支烦恼 /192

出其不意，你竟然能撑过去 /193

乐观，才能让魅力散发 /194

第十二篇 包容——造就奇迹 /195

容己，才能容人 /197

放下仇恨的包袱 /197

解脱于妥协的刹那 /198

化干戈为玉帛 /199

不以自己的标准评判他人 /200

不纠结于一种答案 /201

人无完人，像原谅自己一样原谅他人 /202

包容生活的欺骗与困境 /203

用明亮的眼睛看世界 /204

给霉运转世的时间 /204

小事闭眼，大事睁眼 /205

正視圓与缺 /206

寬心，同时也寬了路 /207

大器需要大气 /208

送人玫瑰，手有余香 /208

勇于放手，也是容于自己 /209

任何人的尊严都值得维护 /210

淡泊名利，容之捷径 /211

以豁达之心容世间事 /211

常怀感恩之心 /212

参考文献 /213

第一篇
情商——解构情绪智慧



●●● 情商——EQ ●●●

【核心提示】

情商的作用不可估量，伴随着人的一生，而且通过后天的培养与修炼，它是可以得到提升的。

【情商解读】

情商的英文是 Emotional Quotient，缩写为 EQ。我们经常提及的情商可以理解为情绪智慧或者情绪智商，主要包括五个方面的能力：了解自身情绪、管理情绪、自我激励、识别他人情绪、处理人际关系。

日常生活中随处可见因为情商高低不同而导致的办事结果差异。

玛莎在超市等着结账，队伍前进缓慢，她排在中间的位置，看不清楚前面发生的事，只听到有人叫来主管，在开收银机检查，看样子还得等很长时间。玛莎有点生气，然而理智告诉她只能等待，这肯定不是收银员的错。没有办法，玛莎只好随手从旁边的架子上拿起一本杂志翻了起来。几分钟之后，玛莎隐约听到队伍远处有喊叫声。原来是队伍前面有个男子在大声指责收银员和主管：“你会不会修好收银机啊？看不见队伍有多长吗？我还有事呢，太可恶了。”收银员和主管急忙道歉，说收银机出问题并不是他们所能控制的，他们已经尽力修了。他们建议刚才那个男子换个收银台，这男子听了反而火气更大：“为什么是我换啊？换到别的银款台还得等那么长时间。今天把我晚上的事都给耽误了，以后再也不来这儿买东西了。我要投诉你们。”男子丢下满是物品的购物车，离开了超市。

男子离开后几分钟，又发生了三件事：超市工作人员为了不耽误这个收银台的顾客交款，在旁边又专门开了一个收银台；刚才坏了的收银机也修好了；为了表示道歉，主管给玛莎及这个收银台的其他顾客每人一定金额的优惠券。玛莎很高兴，不仅得到了优惠券，还从刚才的杂志上看到两个新的菜谱。玛莎谢了收银员，还收到一个感激的微笑。离开超市，玛莎在想，这件事情发生得不错。

那位愤然离去的男子若知道了接下来发生的事情，会作何感想呢？

●●● 情商的由来 ●●●

【核心提示】

“情商之父”丹尼尔·戈尔曼出版引起全球热议的《情商》一书时，或许并没有想到“情商”这种情绪智慧，竟然如此受到人们重视。

【情商解读】

1920年，美国哥伦比亚大学的教授索戴克首先提出了社会智力的概念。他认为拥有高社会智力的人具有了解及管理他人的能力，并且能在人际关系上采取明智的行动。1926年，索戴克推出了第一份社会智力测验，问卷的题目包括判断人际关系中的问题和指认图片中人物的情绪状态等。

心理学界也是从20世纪20年代开始，就对情商进行了深入的研究，但接下来却停顿了几十年的时间。这主要因为大家都忙着发展和研究IQ（智商）测验，当时主流的观点认为，IQ会决定每个人的学习及感知事物的能力，进而影响其未来的工作表现及发展，并没有人发现除了IQ之外，还有其他因素可以决定人的学习能力及工作能力。

到1983年，美国心理学家嘉纳教授提出了对如今教育体系影响甚多的“多元智力”理论。他认为以前只看重数理、语文等传统“智力”的方式需要大幅修正。一个人的IQ只对学习的成绩有很大影响，而与其他方面，如工作表现、感情及生活满意度等并无太大的关系。嘉纳教授在他的多元智力理论中，加了多项智力，包括音乐、体育以及了解自我和了解他人的能力。

后来，心理学家巴昂第一次提出了“EQ”这个名词，EQ从此渐渐走进了人们的视线。

●●● 发现情商 ●●●

【核心提示】

情商是在心理学家以及一些研究者耐心的问卷调查以及跟踪调查中被发现的。

【情商解读】

美国有一家保险公司在20世纪70年代中期雇用了5000名推销员，并给他们做了

职业培训，每名推销员的培训费用达1万美元。然而高昂的费用并没有帮助公司留下人才，雇用后第一年就有一半人辞职，4年后，这批人只剩下不到1/5。

在推销保险的过程中，推销员会一次又一次在鄙夷、讥笑甚至责骂中被拒之门外。许多人在遭受多次拒绝后，失去了耐心。面对此种情况，该公司决定聘请宾夕法尼亚大学的心理学家马丁·塞里格曼来调查原因，希望他能为公司的招聘工作提供帮助。调查的目的是看看那些善于将每一次拒绝都当作挑战的人，是不是更有可能成为成功的推销员。

调查之后，塞里格曼教授提出了“乐观情绪在个人成功中的重要性”的理论，并由此声名鹊起。他认为，当乐观主义者面对失败时，会将失败归因于他们可以改变的事情，认为这并不是什么无法克服的困难。因此，他们努力改变现状，让成功的概率变得更大一些。

塞里格曼在接受该保险公司的邀请之后，对1.5万名新员工进行了两次测试，一次是以智商测验为主；另一次是塞里格曼自己设计的、用于测试被测者乐观程度的测试。之后，塞里格曼对这些新员工进行了跟踪研究。在这些新员工当中，有一组人没有通过智商测试，但在乐观测试中，他们却取得了“超级乐观主义者”的成绩，而他们在保险公司的业绩也相当不错。

塞里格曼这个“乐观测试”就是情商测验的雏形，为“情感智商”这一概念和理论的提出和完善，提供了实践方面的有力支持。

●● 情商的作用 ●●

【核心提示】

智商决定录用，情商决定提升。

【情商解读】

情商之所以能决定一个人的命运，被人们高度重视，主要在于它的四个作用。

第一，情商具有调节情绪的功能。人们在了解自我情绪的基础上，能够通过一些思维策略，有效地控制自己的情绪，使自己摆脱忧郁、烦躁等消极情绪，维持积极的情绪状态。

第二，情商在解决问题时能影响人们的认知。情绪的变化可以帮助人们展望未来，思考各种可能的结果，帮助人们打破思维定式。

第三，情商就像一台发动机，能为人生提供能量、动力。一个人想要拥有成功的

家庭及事业，需要有正确的思想和理念的指引。而那些真正具有意义的精神力量，都蕴藏在各种情绪中。

第四，情商是发挥智商的基础。有的人可能有很高的智商，若是情商比较低，智商就没有发挥的机会。

通过情商的这四大作用，我们发现情商在人生中起着决定性作用。在许多领域卓有成就的成功人士当中，有相当一部分在学校里被认为智商并不太高，但他们充分地发挥了自己的情商，最后获得了成功。

●● 情绪功能 ●●

【核心提示】

情绪有多种，但总体上可以分为积极和消极两大类，在这两类情绪的影响下，生活状态大不相同。

【情商解读】

我国古代有喜、怒、忧、思、悲、恐、惊的七情之说，而美国心理学家普拉切克也提出了人有八种基本情绪的理论：悲痛、恐惧、惊奇、难受、狂喜、狂怒、警惕、憎恨。不论依据哪一种划分方法，我们都可以将人类的情绪分为四大类：快乐、愤怒、恐惧和悲哀。

快乐是一个人期望和追求的目的达到后产生的情绪体验。快乐的时候，由于需要得到了满足、愿望得以实现，所以会衍生出很多积极向上的行为。

愤怒是需求受到阻碍或者抑制、愿望无法实现时产生的情绪体验。愤怒的时候，人的紧张感会增加，严重的时候不能自我控制，甚至会出现攻击行为。

恐惧是在危险情况下，人们想摆脱和逃避，但又无法应付时产生的情绪体验。所以，恐惧的时候，人们会因为害怕而手忙脚乱，严重时精神错乱。

悲哀是梦想破灭或者失去心爱的东西时产生的情绪体验。悲哀的时候，人们很有可能对生活失去信心，严重的时候还会产生轻生的想法。

在这四种情绪的基础上，还可能派生出很多复杂情绪，如喜欢、同情、厌恶、羞耻、悔恨、嫉妒等。

有人说，人的一生就是一部同消极情绪作斗争的历史，这话说得有一定道理。它也从侧面说明了克服消极情绪对人生成功和幸福所具有的重要意义。认清情绪的功能，选择有利于自己人生的情绪，这样才有可能达到自己独特的人生目的。

●● 情绪自控 ●●

【核心提示】

自控就是适应性地调节、引导、控制、改善自己和他人的情绪，使自己摆脱强烈的抑郁焦虑，及时地积极应对危机，增进实现目标的情绪力量。

【情商解读】

情绪的自控包括自我监督、自我管理、自我疏导、自我约束和尊重现实。尊重现实包括尊重自己的现实、他人的现实和周围环境的现实。

日常生活中，我们常常见到压抑的人，但是这不属于自控。高度自控是职业人或职业管理者的主要特征，但高度自控不代表着压抑。压抑是把自己的情绪，特别是不好的情绪深埋在心灵之中，不愿回忆。压抑不但不能有效地控制情绪，反而会更猛烈地爆发。自控是有目的地疏导自己的情绪，是有效释放升华性的情绪。压抑是“堵”，自控是“疏”。充分自控的人能认清和融入自己的工作环境，摆正和适应自己的角色，自己要认识到，自己可以做什么，不可以做什么；应该做什么，不应该做什么；现在可以做什么，将来可以做什么。

我们经常会听到“有肚量”这个词语，“肚量”就是自控。当别人做了一件让你不满意的事，你能不能包容？当别人没有征求你的意见，就替你做了决定，你能不能包容？面对一个有能力、有个性，但有棱角人，你能不能宽容？这时的一言一行，一举一动，体现的都是情商的高低。

●● 情绪失控 ●●

【核心提示】

善于思考的人，懂得找到适合自己的方式来控制情绪，而那些只凭个人经验钻牛角尖的人，到头来很有可能使情绪无法受到控制。

【情商解读】

情绪失控是神经组织失控，当负面情绪达到一定程度时，脑部边缘系统就会发出紧急信号，号召其他组织一起反应，一瞬间爆发。