

要学会反思，一切问题的根源，都在于自己

工作中 不能缺少^的 高情商

张楷昂◎著

Emotional
·Quotient·

情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标。
人类智能研究的最新成果表明，情商高的人在人生各个领域都占尽优势，
情商是决定一个人命运的重要因素。

中国商业出版社

要学会反思，一切问题的根源，都在于自己



张楷昂◎著



Emotional
• Quotient •

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

工作中不能缺少的高情商 / 张楷昂著. —北京: 中国商业出版社, 2011.12
ISBN 978 - 7 - 5044 - 7534 - 3

I. ①工… II. ①张… III. ①成功心理 - 通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 260154 号

责任编辑:陈鹰翔

中国商业出版社出版发行
010-63180647 www.ccbk.com
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京通达诚信印刷有限公司印刷

*

720 × 1000 毫米 16 开 20 印张 220 千字
2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷
定价:39.80 元

* * * *

(本书若有印装质量问题,请与发行部联系调换)



一个人成功与否,最重要的决定因素到底是什么呢? 哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼在其风靡世界的《情感智商》一书中提出,促使一个人成功的要素中,智商作用只占 20%,而情商作用却占 80%。由此可见情商才是人生成就的真正主宰。

在我们的日常工作中,如果我们要使自己成为一名优秀的员工,那就必须培养起自己的工作情商,才能使我们在面对各种困难时无所畏惧。工作的时候,有很多人虽然才华横溢,但在公司里长期得不到提升,为什么呢? 因为他们总是情商太低,他们只要稍遇困难就会抱怨不休,抱怨被老板盘剥、工作乏味、老板苛刻、自己是别人的赚钱工具,或者感叹自己才高八斗,却总得不到老板的赏识……他们在抱怨中得到了暂时的快感,但他们没有想过这样只会把提升自己的大门关得更加严实。

著名经济学家张其金认为,在培养工作情商时,我们必须



工作中不能缺少的高情商

GONG ZUO ZHONG BU NENG QUE SHAO DE GAO QING SHANG

认同这样一个所有的人都有、一个相同的理念——追求成功。但是残酷的现实告诉我们，不论是相对的比较，或是绝对的数据，仅有少数人能被归类为成功者之列。换言之，成功者必然有着成功必备的品质和要素。为此，张其金指出，一个人具有较好的情商指数是成功的标志，而这个指数里面就包含了积极的心态、良好的习惯、刻苦的工作、诚实守信、自我克制和永不放弃的个性等，而这些正是一个人赢得成功的最重要的品质因素，说到底就是对优秀品质的一种回报。他还说：“现在的很多青年人做事时总给自己留着一条后路，一遇困难就退，这样怎么能够成就伟大的事业呢？我们在面对困难和挫折的时候，只有丢开拐杖破釜沉舟，依靠自己，才能赢得最后的胜利。自立既是打开成功之门的钥匙，也是力量的源泉。”正如一位权威人士所指出的一样：要想改变自己的命运，必须克服种种困难。他认为一个人想要跳的很高，就必须先蹲下来。作为企业中的一名员工必须要清醒的认识以下几点：

1. 当你感觉不舒服的时候，是你成长的时候；
2. 当你感觉很舒服的时候，是你落后的时候（例如青蛙在逐渐升温的水中会舒服的死去）；
3. 工作品质是你做人的品质，工作不好说明你人品也不怎么样；
4. 不在于你知道多少，而在于你做到多少，因为金牌不会在观众中产生。

由此可见，在我们日常的工作中，一个员工的情商高低是决定他成败的关键因素，尤其在竞争激烈的职场中，一个情商高的员工必定会享有更多的机会和更广阔的发展空间。而广阔的发展空间必定会激励一个雄心勃勃的年轻人积极上进、奋力向前，并唤醒那





些不思进取、正在沉睡的年轻灵魂为自己的生活找寻出路,但是请记住,比事业更重要的东西其实是懂得生活的本身,要相信,只要有一颗伟大而崇高的心灵,任何事物都无法阻止你前行的脚步,只要有坚定的意志,这个世界将听到你发出的声音。





第一章 情商是成功的关键

在漫长的历史长河中,人类一直把智商作为衡量人的能力水平,预测人的发展的惟一重要指标。现代心理学最新研究成果表明,在人的智力商数以外,还存在着另一个生命科学值得重视的参照元素,叫情绪商数,也称情商。情商理论向人们昭示出这样一条真理:只有充满丰富内涵的人,才是幸福的人。

情商决定命运	3
这是你自己的事	6
情商助你成功	9
为什么需要情感智商	11
什么是情商	13
如何培养情商	16
关于情商的评价	19
如何用情商来衡量工作的标准	22
情商是成功的基石	26
成功从 EQ 开始	35



工作中不能缺少的高情商

GONG ZUO ZHONG BU NENG QUE SHAO DE GAO QING SHANG

第二章 控制你的工作情绪

要想在工作中脱颖而出,你不仅要具备相应的知识水平,还需要能够控制你的情绪。

人为什么有情绪	41
善于控制情绪	43
体验你的情绪能力	47
保持积极的情绪	51
体验你的情绪	56
调动自己的积极情绪	59
避免情绪化的危害	63
控制失败后的情绪	67
只有一种忧虑是正确的	70
把工作做到最好	73

第三章 用你的智商去工作

正确地认知自己的智商,并在工作中充分发挥出你的智商,你将会在工作中发现更多的乐趣,轻松地完成任务。

用大脑去工作	79
在工作中要有一定能记忆的信心	84
要有记忆的意图	86
培养记忆的兴趣	92
在最佳心理状态下进行记忆	95
训练你的记忆力	99
学会遗忘	102
智力不是成功的惟一因素	106



第四章 带着思考去工作

工作中要学会思考,学会用脑子工作,善于发现问题、分析问题并妥善解决问题。当你朝好的方面想时,好运便会到来。积极思考是一种对任何人、情况或环境所保持的正确、诚恳而且具有建设性的人生态度,同时也符合积极进取的思想、行为或反应。积极思考允许你扩展你的希望,并克服所有消极思考。它给你实现你欲望的精神力量、感情和信心。

思想决定一切	115
坦然解决问题	118
成功需要不断的思考	120
思考与性格	123
思考对环境的影响	127
善于思考才能有所作为	130
思想对健康和身体的影响	136
思想与目的	138
成功中的思考因素	140

第五章 学习高效利用你的时间

你的时间在哪里,你的成就就在哪里。把一小时看成 60 分钟的人,比看作一小时的人多 60 倍。每天合理规划工作、休息时间,能极大地提高工作效率。

时间就是金钱	147
预算你的时间	149
充分留出思考的时间	152
效率就是生命	156
做一个效率专家	159
穿越时间隧道	164
管理时间	169





工作中不能缺少的高情商

GONG ZUO ZHONG BU NENG QUE SHAO DE GAO QING SHANG

善于利用闲暇时间	172
不要放过零碎时间	177
让自己的一天拥有 25 个小时	180
事有轻重缓急	184
扩充自己提醒时间的词汇	190
合理安排时间不要沉湎于过去	196
合理安排制定工作的先后顺序	200
多用脑就可以少用脚	209
不要浪费时间	215
不要让别人浪费你的时间	235

第六章 拥有超级信心

信心是成功的秘诀。拿破仑曾经说过：“我成功，是因为我志在成功。”如果没有这个目标拿破仑必定没有毅然决心与信心，当然成功也就与他无缘。

个人最大的敌人是怀疑自己	255
焦虑破坏自信	257
重回孩提时代	261

第七章 良好氛围有助于提高情商

人生活在世界上，不可能是孤家寡人，必须与周围的各种人——同事、亲戚、朋友、同学、同乡、父母、妻子、儿女等等——接触、联系、交往。人都具有两面性，真正处理好人际关系是件极为难办的事。不管怎样，人要生存发展，要繁衍后代，就得力求处理好人际关系。

良好的人际关系可以使人享有深厚而丰富的感情交流，可促进人的事业的成功。面对复杂纷繁的社会，在处理人际关系过程中，人们往往会感到力不从心，经常处在疲于应付的狼狈境地，到头来带给自己是痛苦，乃至挫折，更不用说发挥自己的潜能了。

友谊的力量	267
-------------	-----



建立深厚友谊的细节	271
如何形成良好的人际关系	274
团结力量大	276
从不卷入无谓的角逐	280
同事间正当的竞争	282
批评老板是一种真诚的取悦	285
依靠集体的力量	288
选择可以共同做事的同仁构建一个集体	290
人无信不“立”	293
坚持自己的原则	295
赞美能融洽人际关系	297

工作中不能缺少的高情商

GONG ZUO ZHONG BU NENG QUE SHAO DE GAO QING SHANG

第一章

情商是成功的关键

在漫长的历史长河中，人类一直把智商作为衡量人的能力水平，预测人的发展的唯一重要指标。现代心理学最新研究成果表明，在人的智力商数以外，还存在着另一个生命科学值得重视的参照元素，叫情绪商数，也称情商。情商理论向人们昭示出这样一条真理：只有充满丰富内涵的人，才是幸福的人。



情商决定命运

人类智能研究的最新成果表明,最精确、最惊人的成就主要标准是情商 EQ, 在人生各个领域都占尽优势的人都是情商高的人, 所以情商成为决定一个人命运的重要因素。正如大家所知的, 一个人如果拥有聪明过人的大脑, 那绝对是一件值得高兴的事情, 因为智力的确在成功过程中起着不可替代的作用。可是, 为什么有许多智商高的人却仍然生活在底层苦苦跋涉呢? 那是因为他们没有意识到光有智商还远远不够, 成功路上的决定性因素不在智商, 而是情商。

为此, 有科学家指出, 要学会反思, 一切问题的根源都在于自己。在公司不讲“我以为”、“差不多”、“可以”、“过得去”、“一般般”; 对客户不讲“我不知道”。因为这样的话, 必然会使客户对你产生怀疑, 有一种被欺骗的感觉。并且对你所在的公司及公司的产品产生怀疑, 从而失去了合作的机会。

所谓职场高人的最高境界要做到人品、处事、专业能力样样都超强的人, 遇到这样的人并且与你有缘, 是可遇而不可求的。但是在你漫长的职业生涯中, 不一定可以遇到人品好、在某方面又有过



工作中不能缺少的高情商

GONG ZUO ZHONG BU NENG QUE SHAO DE GAO QING SHANG

人之处的人,如果遇上了,一定不要忘记寻求他们的帮助。

我们在平时谈论工作时,常常说:“我在为老板打工,我在为老板工作。”这些话也不是没有道理的,但从另一个方面来讲,它则反映出了一个员工的想法,他可能会认为工作是一项与自己的才能、天赋、价值无关的事情。虽说薪水是公司发的,工作是由老板分配的,但实际上我们都是在为自己工作;如何构想,如何行动,抱着怎样的心态这些都是靠自己决定,而老板对你的工作绩效的评价,取决于你的努力程度。所以,无论你是老板,还是职员,归根到底,你是在为自己工作。在我们的工作中应该常常扪心自问一下:“我有没有把这份工作当成自己的事情?如果我是这家公司的老板,我对自己所做的工作满意吗?”擅长表现自己的长处、扩大自己的影响力才是成为优秀员工的王道。

伯利恒钢铁公司——美国第三大钢铁公司的创始人齐瓦勃,出生在美国乡村,只受过短暂的学校教育。家中一贫如洗的他在15岁那年到一个山村做了马夫。可是雄心勃勃的齐瓦勃不甘于平庸,无时无刻都在寻找发展的机遇。3年后,齐瓦勃来到钢铁大王卡内基所属的一个建筑工地打工。当其他人都在抱怨工作辛苦、薪水低并因此而怠工的时候,齐瓦勃却一丝不苟地工作着,并且为以后的发展开始自学建筑知识,表现出了高度的自我规划和自我管理的能力。

一天晚上,公司经理突然到工地检查工作,当时同伴们都在闲聊,唯独齐瓦勃躲在角落里看书。经理看了看齐瓦勃手中的书,又翻了翻他的笔记本,什么也没说就走了。第二天,公司经理把齐瓦勃叫到办公室,问他为什么学那些东西,齐瓦勃说:“我想,我们公





司并不缺少打工者,缺少的是既有工作经验,又有专业知识的技术人员或管理者,对吗?”经理不语,只是点了点头。不久,齐瓦勃就被升任为技师。有些同事因为此事讽刺挖苦齐瓦勃,他却说:“我不光是在为老板打工,更不单纯是为了赚钱,我是在为自己的梦想打工,为自己的远大的前途打工。我们只能在认认真真的工作中不断提升自己。我要使自己工作所产生的价值,远远超过所得的薪水,只有这样我才能得到重用,才能获得发展的机遇。”

凭着这样的信念,齐瓦勃一步步升到了总工程师的职位上。仅用7年的时间,25岁的齐瓦勃从一个打工仔成为了这家建筑公司的总经理。后来,齐瓦勃终于独立建立了属于自己的大型伯利恒钢铁公司,并创下了非凡的业绩,真正完成了他从一个打工者到创业者的飞跃,成就了自己的事业。

俗话说,“天下没有免费的午餐”、“没有耕耘,就没有收获”,工作也不例外。其实,做一份工作并不难,难的是把这份工作做好,让它成为自己的事业。

有些人认为自己是因为没有关系和门路,没有遇到好的机会,自己的才华得不到施展,才使得工作没有起色。把学业上没有建树、工作上没有绩效、仕途不能通达的原因,一概归咎于客观因素。从来没有想过一味抱怨客观条件不够充足只会让自己的工作停滞不前,永远在一个状态,甚至抱怨多了,会惹来同事和老板的非议。可见一个成功者的成功不在于客观因素的制约,而是取决于个人的主观努力。在任何可能的情况下,都应该通过自己的努力去创造有利于自己的发展机会,积极做自己的主人。

在创造有利于自己发展的机会时,另寻出路闯天下也不失为



工作中不可缺少的高情商

GONG ZUO ZHONG BU NENG QUE SHAO DE GAO QING SHANG

一种好方法。在条件允许的情况下,我们可以自行成立一个新的部门,并在这个部门中担任重要的职务。虽然这样做风险较大,但是自己能够做自己的主人,还能够充分发挥出自己的才能。试问有什么比当老板更爽的呢?不过走创业这条路一定要有信心,相信自己是一个非常有能力的人,就算现在不可能成为大老板,可是先创建一个小部门当个小老板也不错。凡事总是需要有一个过渡期的。

不甘平庸,不管是创业当老板,还是做一个员工,我们都要有这种精神。最大限度地发挥自己的潜能,不要挥霍自己的生命,人生在世,爱拼才会赢。

这是你自己的事

如果说智商更多地被用来预测一个人的学业成绩,那情商则可以被用于预测一个人能否取得职业上的成功。所以情商在成功的因素中所占的比重是不容忽视的。

多年前,一个叫莫奈的汽车修理工情商就很高。有一次,他在报纸上看到一则招聘广告,休斯顿一家飞机场制造公司正向全国广纳贤才。当时处境很糟糕的莫奈决定去试试,希望幸运会降临到自己的头上。

