

不懂**情商**，哪怕你才高八斗，仍会**寸步难行**！
玩转**情商**，哪怕你出身草根，必将**青云直上**！

10

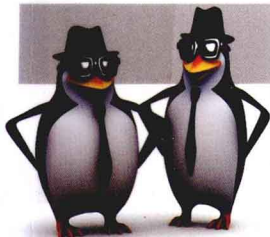


章岩◎著

为什么小学学历能混成大人物？
为什么名校博士生却一事无成？
究其原因，就是因为情商！

MEITIAN
10FENZHONG
QINGSHANGKE

每天10分钟 情商课



轻松打造高效人脉圈

我觉得情商绝对是一个非常好的事情。有人觉得情商就是圆滑，或者会拍马屁，其实不是这样的。情商是你知道什么时候该说话，什么时候不该说话，有一些技巧。

——创新工场董事长兼CEO 李开复

江西人民出版社

不懂情商，哪怕你才高八斗，仍会寸步难行！
玩转情商，哪怕你出身草根，必将青云直上！

每天10分钟 情商课

章岩◎著

江西人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天十分钟情商课 / 章岩著. —南昌: 江西人民出版社, 2013. 6

ISBN 978-7-210-05942-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 107582 号

每天十分钟情商课

章岩/著

责任编辑/王华

出版发行/江西人民出版社

印刷/北京兴湘印务有限公司

版次/2013 年 7 月第 1 版

2013 年 7 月第 1 次印刷

开本/710 毫米 × 1000 毫米 1/16 19.5 印张

字数/220 千字

书号/ISBN 978-7-210-05942-4

定价/32.80 元

赣版权登字—01—2013-156

版权所有 侵权必究

如果有质量问题, 请寄回印厂调换



第一章 | 成功 75% 来自情商，25% 来自智商 / 1

我们常说三分做事七分做人，做事的三分其实就是智商，做人的七分就是情商了。

- 为什么在学校是尖子学生，进入社会后却“泯然众生” / 2
- 几乎在任何领域，情商的重要性都是智商的两倍 / 5
- 不能与人相处，再聪明也不会有大发展 / 7
- 智商很高，但情商不足的人欠缺“领导能力” / 11
- 成功的人士总是善于控制自己的情绪 / 14

第二章 | 不可不知的 5 种情商模式 / 17

从自我到他人，从内省到社交，这 5 种情商模式决定你是飞黄腾达，还是穷困潦倒！

- 自我认识——做清醒的自己 / 18
- 自我调节——即使碰到困难，也能妥善管理自己的情绪 / 21
- 自我激励——走出生命中的低潮，重新出发 / 24
- 有同理心——能认识他人的情感 / 27
- 社交技能——理解和尊重他人的感受，与人和睦相处 / 30

第三章 | 情商高超，人际关系玩得炉火纯青 / 33

人际关系从本质上说就是情商的学问。情商不高，人际关系注定是一团糟！情商高超，才能把人际关系玩得炉火纯青。

- 三国时的刘备哭来了江山，林黛玉却哭丢了少奶奶的位置 / 34
- 高情商的表现——自信和欣赏他人 / 38

目录

- 难以相处的人是帮你提高情商的帮手 / 42
- 不要被动等待别人搭讪，而应主动出击 / 45
- 你施与别人的“帮助”越多，得到的“帮助”才会越多 / 49
- 君子之交淡如水，不要试图去介入别人的生活 / 52
- 学会划定恰当的心理界限 / 55
- 想每一个人的好处，而不把一些过节挂在心上 / 59
- 恩要自淡而浓，威需从严至宽 / 63
- 在处理反对意见时对事不对人 / 66
- 感恩也是一种情商 / 69
- 主动找与自己不同性格的人聊天 / 72

第四章 日常生活中的情商课，让你彻底掌控自己的事业和人生 / 75

生容易，活容易，生活不容易。在这个世界上，每个人都要运用自己的情商智慧来处理日常生活事务，这样才能无往而不胜，处处游刃有余。

- 少自作聪明妄下结论 / 76
- 高情商的人不会把怨恨埋藏在心里 / 79
- 生活中要处理的事情多如牛毛，要有足够的耐心 / 82
- 当你炫耀自己的聪明时，就开始变得愚蠢 / 86
- 用最精炼简洁的词句表达你的想法，别拉杂闲扯 / 90
- 乐于接纳真诚的反馈和不一样的观点 / 93
- 沟通，再沟通——赢得别人的理解和支持 / 96
- 执行一项大计划前，一定要有充分的准备 / 100
- 敢于承认自己错了，别人对了 / 103
- 面对诱惑的人生，学会明察秋毫 / 106

第五章 职场路上，情商开道 / 109

大公司做人，小公司做事，无论做人做事，都离不开情商。高情商才有好职场！

- 职位越高，对情商的要求也就越高 / 110
- 智商决定被录用，情商决定被提升 / 112

- 职场上的成长分为两种：一种是能力的提升，另一种是岗位的提升 / 116
- 率性而为是办公室中的大忌 / 119
- 管好自己的情绪，做一个公私分明的职场人 / 123
- 包装好你的建议，让你的忠言不那么逆耳 / 127
- 把活得“八面玲珑”的人当榜样吧 / 131
- 尊重周围所有的人，即使对方是一个保洁员 / 135
- 情商高的人都懂推功揽过这一招 / 139
- 同事之间的攀比会导致自卑或自满的情绪 / 143
- 阳光心态使你在职场中从容坦荡 / 146
- 热衷于散播流言飞语是职场最大的绊脚石 / 150
- 花时间与上司或下属建立个人关系 / 153
- 如何提升自己的职业情商 / 157

第六章 机关中的情商课 / 161

情商高的人，春风得意，步步高升；情商低的人，怀才不遇，难获提升。智商高的人一般都是专家，而情商高的人却往往做领导。

- 喜怒哀乐不要写在脸上 / 162
- 对上级不卑不亢，对下级不骄不躁 / 164
- 不要做功高盖主的那个人 / 166
- 机关中要学会弯腰，不会弯腰就永远直不起腰 / 169
- 从情商角度解读“高官落马”现象 / 171
- 打造你的领导影响力 / 173

第七章 高情商的谈判技巧——生意大都是这样搞定的 / 175

谈判是一门运用情商的艺术。如何在谈判中搞定你想要的结果，同时又让对方很满意？只有高情商的人才能做到这一点。

- 谈判是情感说服，更是协调冲突 / 176
- 谈判的本质就是找出真正双赢的解题方式 / 181
- 利益交集法：利益是谈判的原动力 / 185
- 集体挂钩法：假设有ABCDE五项，放在一起谈 / 188
- 议题切割法：把一个大议题切割成几个小议题来谈 / 192

- 一开始提出较多的要求，以预留让步空间 / 195
- 避免造成敌我不两立的对峙，谈判才有后路 / 198
- 把对方的愤怒视为一种谈判技巧 / 202
- 别威胁对方说，少了你他就没有退路 / 206

第八章 调整自我，学会在不同的环境中应对生活 / 209

高情商之人的最大特点就是适应力很强。当改变不了这个世界的时候，他们就会勇敢而及时地改变自己，从而让自己游刃有余地在环境中活得好好的。

- 换位思考——找把椅子坐下来 / 210
- 看清别人怎么看自己，才能改变自己的行为 / 213
- 在危机中保持冷静的能力 / 216
- 学会如何处理人生中的负面情绪 / 220
- 善于中庸之道——既不犯“左”倾冒进错误，也不犯右倾保守错误 / 223
- 适度的情绪，充分的理智 / 227
- 停止抱怨，因为改变不了任何现状 / 230
- 不要怀恋过去，也不要空想未来 / 234
- 事情干砸了也不要懊悔，学会重新定向 / 237

第九章 低情商的人格表现，如果发现自己是，请赶快改变 / 241

在这个世界上，高情商的人最多只占 20%，而低情商之人至少占了 80%！你是高情商还是低情商，下面的这些低情商人格表现，你是否“榜上有名”？如果是，请赶快改变！

- 灾难型——悲剧要是发生在我身上怎么办 / 242
- 个人化型——一切从自我的利益出发 / 245
- 控制幻想型——我一个人可以掌控所有局面 / 247
- 公平幻想型——我是正确的，你为什么不赞同 / 250
- 上天回报幻想型——所有的付出都能得到回报 / 253

- 责备型——总觉得自己没有能力去负责 / 257
- 应该型——要求自己和别人该怎么做 / 260
- 改变幻想型——期待通过施压或劝诱来改变他人 / 263
- 全球化型——通过一两个消极观点得出整体消极判断 / 266
- 坚持“真理”型——坚持不懈地证明自己的观点和行为是正确的 / 269

第十章 高情商帮你成为更好的自己 / 273

情商训练的最关键之处在于操纵你自己。只有做最好的自己，才能最大化地实现自我的人生价值。

- 每个人的思想中都有一个理想的自我 / 274
- 辨别自身的优点和缺点，并把弱点转化为优势 / 276
- 如果你以某个人为目标，最多是和他一样好，而不会比他更好 / 279
- 丢开“我感觉很糟糕”或“我不知道怎么了”的想法 / 282
- 相信自己，做自己认为正确的事 / 285
- 如果你什么事都要求完美，那就是自寻烦恼 / 288
- 坚持己见的拼命，只是“匹夫之勇” / 291
- 真正的诚实是做正确的事，不管别人知不知道 / 293
- 幽默使你变得乐观而有活力 / 296
- 自己找乐子也要情商 / 299

后 记 / 302

第一章

**成功 75% 来自情商，
25% 来自智商**

我们常说三分做事七分做人，做事的三分其实就是智商，做人的七分就是情商了。



为什么在学校是尖子学生，进入社会后却“泯然众生”

为什么很多人在学校里是尖子学生，进入社会后却“泯然众生”？

这种人生悲剧的发生到底是怎么回事儿？

究其根本，这是因为一个人是否成功取决于他的情商，而不是智商。智商高的人比比皆是，情商高的人却是少有。学校的尖子学生只是智商高，但情商却可能相反。例如同样是面对困难，有的人是坦然面对，轻松积极；有的人却情绪沮丧，轻则心灰意冷，重则自杀沉沦。而最终的胜利一定属于那些能够在任何环境下都能很好适应，且乐观自信的人。

这一类的人对待困难，真的是智商高于其他的人吗？一定是他们比其他他人聪明所以导致事情的结果不同吗？研究人员发现，在成功的许多因素中，智商并不占据主要因素，而一个人处理情绪的能力、抓住机遇的能力则体现出更大的作用。美国人很喜欢研究这样的案例，也许跟他们更关注实用性有关系，我们姑且使用它们的数据来看一下情商对于生活的影响。他们的调查研究表明，一些公司高层管理人员无法正常展开工作，往往是因为他们面临着“人际关系处理危机”，而并非一些“计划有误”等技术层面上的错误。而“人际关系处理危机”大都和“情绪”有关，例如“武断”“自我”“工作关系不融洽”等。这一类人进入高层前，他们在工作能力上的表现本是无与伦比的，然而之后如处理不好工作关系，再优秀的工作能力也无法得到认同。

著名的“软糖实验”是一个长期的观察实验，让我们认识到一个人对情绪的控制力将影响其一生。该实验通过观察儿童对软糖的反应预



见他们的未来。实验具体内容为：研究人员告诉每个孩子，你可以得到一颗软糖，但是如果你能坚持不马上吃掉它，等到我办事回来，你就可以得到两颗软糖。说完，他便离开房间。在他离开房间的过程中，他通过观察发现，一些孩子马上吃掉自己唯一的软糖，一些孩子则想办法消磨时间，尽量耐心等待研究人员的回来。在等待的过程中，一些孩子则失去耐心吃掉软糖，一些孩子则坚持等到研究人员回来，欢快地得到了两颗软糖。十年以后，那些以坚持换得第二颗软糖的孩子，大多都是社会上的成功人士。他们更具有探索精神，充分的耐心，以及对生活更强的适应能力！

这个实验并不是考验孩子的耐心，它考验的是孩子在情商上的差异对其未来人生的影响。情商不同，造就了我们的人生如此不同：情商高的孩子飞黄腾达，顺利成功；情商低的孩子大都穷困潦倒，平庸一生。我们从中可以得知，发育正常的人，智商差异并不明显，差异明显的是，我们每个人的人生都会遇到大大小小的磨难和挫折，我们面对磨难、面对挫折所展现的“情商”，即处理矛盾和问题的能力才是决定我们谁能到达成功彼岸的重要因素。

情商具有普遍实用价值，它并非虚无缥缈，它影响我们每一个人，对于我们如何正确处理好人际关系、婚姻关系，如何培养良好的亲子关系，如何处理工作中的矛盾以及上升时的瓶颈期等等都是非常有用的。

一位叫塞尔玛的美国妇女，她的丈夫奉命在沙漠里参加军事演习，她不得不每天一个人待在屋子里，沙漠的干燥炎热令她头昏脑胀，语言不通的寂寞乏味令她烦躁不安。正在此时，她收到父亲的来信，父亲在信中告诉她：“两个犯人同时从牢房的铁窗口望出去，一个人看到泥土，一个人看到繁星。”

当她反复阅读了父亲的信之后，她恍然大悟，开始重新调整自己的情绪，改变心态。这时，她发现沙漠中的仙人掌真是奇迹之树，于是开始研究沙漠中的植物生长状况，研究起沙漠中小动物们的生存法则，她



还交了许多朋友，这些朋友送给了她许多买不到的精致陶器和纺织品作为礼物。她写下了一本书，叫《快乐的城堡》，她也终于寻找到属于自己的“繁星”。

她的成功或许不是你所要的成功，然而她的命运却因为自己的“情商”走向成功。这只是一个小小的改变“情绪”则改变自己处境的故事。我们可以深刻体会到，情商对一个人一生，一个人心境的影响。好的心境决定着好的心态，好的心态影响着处世的态度，最终也影响了个人成功与否的命运。

有一个著名的案例，被誉为新泽西聪明工程师思想库的 AT&T 贝尔实验室受命列出他手下工作绩效最佳的人。从他所列出的名单看，那些被认为工作绩效最好的人不见得是具有最高智商的人，而是那些情绪传递得到回应的人。这表明，与社交能力弱、性格孤僻的天才相比，那些拥有良好情商的人更容易完成自己的工作目标。甚至于拥有良好情商的人家庭稳定，能够更好地专心工作。

许多经理人在工作上的缺陷往往不取决于技术层面的弱势，而取决于人际关系方面的缺陷。智商决定录用，情商决定成功。就是美国总统，智商和情商也能决定其流芳千古，亦或是默默无闻。例如美国心理学家赫尔姆斯运用 EQ 概念看出，富兰克林·罗斯福总统是一位拥有二流智力，一流情商的政治家，一流的情商让他成为了美国历史上卓越的领导人之一；而尼克松则是一位绝顶聪明，然而处理问题能力相当糟糕的总统，最终只能因为一系列问题而黯然下台，空留唏嘘。

因此，拥有好的情商，往往更容易取得成功。希望这一心理发现能够为你的成功助力！



几乎在任何领域，情商的重要性都是智商的两倍

为什么有的人看上去毫不起眼，但是只要一做起事来，就像一台机器打开开关一样，各个部件都能有序运转、得心应手？

这就是高情商赋予他的独特优势！

实力、人脉、机会就像电源一样，为机器的运转输入动力。他们或许智商不高，但他们拥有高情商，通过情商掌控身边的种种资源，从而在人生路上处处顺风顺水。

不要眼红和羡慕，我们需要从今天明白一个道理——在任何领域里，情商的重要性都是智商的两倍！懂了这一点，你一样可以做到。

美国社会学家们用数学方法分析成功的人，数据结果表明：任何工作领域里，情商的重要性都是智商的两倍，职位越高，情商要求也越高。智商相同的两个人，表现更优秀的一定是情商高一等的那个。一个人的情商高低预示着他能否达到事业顶峰。社交情商高的人，既懂得自律也懂得自强，有足够的勇气面对困难，有足够的度量接受挑战；他们有理想有目标，但又深谙人脉关系的经营法则，不会单打独斗，而是把“借势”之力，运用到极致。

李开复在《写给中国学生的第二封信》中，谈到了领导者的基本素质：“大家都认为，无论做哪个行业的领导，都要很有智商，很聪敏。但实际上，情商的重要性远胜于智商。智商略逊的人，只要能具备高情商，同样可以创造属于自己的辉煌。”

在投资金融领域也是如此。投资之神巴菲特说：“一项投资，投资者能否获得长远利益，智商并不是最重要的，更重要的是情商，因为投资不是智力游戏。”



任何领域，自信，自律，自强，与人相处有道，对人有同情心和宽容心，做事全情投入都是一个人成功的必备品质，这就是情商的重要之处，和一个人的聪明才智与专业技能没有直接关系。

情商——决定了一个人的命运何去何从。

借助情商，可以帮助一个人充分发挥个人才能，影响和提升自我价值，激发个人潜能和精神状态。在困难和阻力面前，冷静客观地分析原因，找出问题的症结，从中吸取教训，坚定成功的信念，在成长和成才的活动中，勇往直前。

借助情商对人际关系的调节作用，让个人保持与周围环境的和谐融洽，相互认同，情感互融，从而达到更加完美的生命状态。

尽管“条条大路通罗马”，但如果不知道怎么上道，照样到不了目的地。个人的力量再大，对于事业中的坎坷之路，也是沧海一粟。伟大的想法，需要可靠的人去付诸实践。这时候，只有高情商的运筹帷幄才能帮助自己走出困境，脑子灵活些，身边的资源就会取之不尽，用之不竭。



不能与人相处，再聪明也不会有大发展

成功是可以做加法的：成功 = 25% 的智商 + 75% 的情商。所以，一个人如果没有足够的情商，就必然不能跟人很好地相处，即使再聪明，也不会前途无量。如果你不明白这一点，就会被很多课堂上的教科书理论误导终生！

你可明白“举一纲而万目张”为何意？

纲，是指渔网的总绳；举，为提起之意。想网住鱼，就要把渔网的总绳提起来，一个个网眼就会全部张开。

这句话的寓意是：抓住事物的主要矛盾，就能带动其他环节的解决。

从成功的加法公式中，我们对主要矛盾应该一目了然，就是那 75% 的社交情商。

社交情商就是纲！成功是我们想要捕捉的鱼，那么，为成功而建立的“共同目标”（人容易因共同目标而结合在一起）是我们这张渔网的总绳，“人际关系”就是那网面，这张网织得越大，网眼结合得越密实，兜住的成功就越会让你目不暇接。

成功不是哪个人的杰作，而是运用社交情商掌控人际关系的神奇组合。

我们都认为比尔·盖茨从事的是计算机软件行业，可是他自己却并不这么认为。他说：“我从事的是人际关系的行业。”

看来，世界首富也一生都在研究“社交情商”这本百科全书。

是啊，谁又不想做一个可以呼风唤雨的人呢？

想要呼风唤雨，必须有四通八达的社交情商和人际关系网络，而让



别人成为你网络中的一个支点，不提高社交情商，不懂得与人相处又怎能办得到呢？

问题回到了最初的起点——与人相处。

如何才是高明而牢靠的相处之道呢？这似乎不是智商能够左右的，还是需要在情商的世界里去寻找答案。

一个很简单的问题，你喜欢和什么样的人打交道？什么样的人会让你一直和他保持良好的关系？

“善良、热情、自信、诚信、谦虚、勤奋，乐于助人、心胸宽广、乐观向上、不轻易认输、勇往直前……”这些词语中涵盖了80%的答案，其他的答案就和个人的偏好有关了。

认真地观察这些答案，发现都是从情商散发出来的人格魅力。能够做到这些答案中的几点，即使你不聪明，照样能很好地与人相处，广交朋友。

从这80%的答案中，你能够思考出多少高明而牢靠的交际智慧，是一个“仁者见仁，智者见智”的益智游戏。

不过，至少有这样几条值得我们参考：

第一，宽容胜过百万兵。

不可否认，宽容也是情商的一种。一个人的心，可以比天大，也可以比针眼小。当你以宽容平和的心态立身处世时，天地之大也都在你博大的胸怀中，从容看尽人生百态，玩转人际关系，从而名利双收，这是海纳百川的心态。

事实正是如此，用宽容的心与人相处，才能做到容人所长，容人所短，容人之美，容人之丑，容人之怨，也容人之恨。做到得饶人处且饶人，一笑泯恩仇，处处留“人情”。如果没有包罗万象的心，怎么做到“四海之内皆兄弟”呢。

拥有“掌上千秋史，胸中百万兵”的气度，就没有你交不到的朋友！

第二，难得糊涂方为真。

还记得郑板桥的八字养生秘方么？这就是“难得糊涂，吃亏是



福。”与人相处,大家都认为越精明越好,果真如此吗?事实恰恰相反,精明的人难有真心朋友,大家都怕被精明人下圈套和忽悠,于是只好敬而远之。糊涂的人有福了!装糊涂是社交情商的突出表现,那些处处精明的人其实大都是情商低下的蠢蛋!

但是,你不要以为糊涂就是真傻,糊涂只是一种人生策略,难得糊涂才是人生真谛!

按现代人的理解:做人糊涂一些,可以在非原则的问题上不过多计较;对细小问题不过多纠缠;对不想回答的问题也能佯装不懂;对挑衅的是非置之不理。理智的“糊涂”可以化险为夷,聪明的“糊涂”可以平息矛盾。

在“难得糊涂”中,低调做人,暗结人脉,未尝不是好事。

第三,己所不欲,勿施于人。

此意为换位思考,站在别人的角度思考问题。自己不希望不喜欢的事情也不要强加于别人,以己度人,推己及人,获得别人内心的接纳和欢迎。这是社交情商课的关键所在,是否明白这一点,决定了你是否真正懂得了情商是怎么一回事。

种什么因,得什么果。怎样对别人,就会受到同样的对待方式。

凡事学会站在对方的立场考虑问题,体谅他人,这样处理问题,与人相处,才能在尊重他人的同时,受到敬重。和睦的人际关系,不就是你为我着想,我替你考虑嘛!成功就是如此不知不觉地实现的!

第四,一滴蜜赢得万人心。

刀和磨刀石是亲密的伙伴,因为它们互相欣赏。刀感叹,是磨刀石将自己打磨得如此锋利;磨刀石说,没有刀的光顾,自己就是块没用的石头。

人际关系的维护,没有“甜到心坎”的欣赏怎么行。去发现和赞赏他人的优点本身就是一件“采蜜”的工作,多想想他人的好处和优点,并大大方方地予以赞美,人与人之间就有了良性互动。

谁不喜欢欣赏自己的人呢!

第五,多听少说。

情商高手大都懂得多听少说。事实上,上帝赋予人类两只耳朵,一