

中国100强
CHINA 名师名作 023

职场情商

姚先桥 著



堂课

现代职场对每个人的职场情商素质提出了新的挑战！工作压力使人们身心疲惫、人际间缺乏真诚与理解、上下级关系日趋冷漠、疏远……如何解决这些有碍于我们职业发展的严峻问题——“智商诚可贵，情商价更高”。仅靠智商取胜的岁月已经成为历史，职场情商取胜的时代早已来临！

 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

中国100强
CHINA 名师名作 023

职场情商

姚先桥 著



堂课



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场情商9堂课/姚先桥著. —北京: 中国财富出版社, 2013. 5

(中国100强名师名作)

ISBN 978-7-5047-4641-2

I. ①职… II. ①姚… 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(2013)第062035号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 卢海坤

责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社(原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路188号5区20楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568(发行部) 010-52227588转307(总编室)

010-68589540(读者服务部) 010-52227588转305(质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京东海印刷有限公司

书 号 ISBN 978-7-5047-4641-2/B·0345

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2013年5月第1版

印 张 10.25 印 次 2013年5月第1次印刷

字 数 147千字 定 价 32.00元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换



推荐序

用职场情商助推职业发展

人的情绪、情商与职场有着十分密切的关系，人的情商与职场、职业成长和职业发展如何实现有机结合，就是职场情商研究的主要内容。职场情商对于个人职业成长、发展具有举足轻重的作用。

我们每个人的生命历程的绝大多数时间都是在职场上度过的，能以宁静、愉悦的情绪面对和迎接职场压力、困难和挫折等各种挑战，创造职业发展的辉煌硕果，是每一个职场人士乐于追求的目标。

然而，要创造职业发展的辉煌硕果，需要职场情商，如果将职业发展辉煌硕果视为果，那么职场情商就是因，没有“因”的职业发展，辉煌硕果是不存在的，即所谓前因后果。

美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼认为，情绪掌控是



指善于把握自我，善于调节情绪，对生活中矛盾和事件引起的反应能适可而止地排解，能以乐观的态度、幽默的情趣及时地缓解紧张的心理状态，挖掘和培植自己的情商，培养自己驾驭情绪的能力，从而保持良好的情绪状态。个人职业成长和发展离不开保持良好的情绪状态。

古今杰出人才不仅有过人的智商，他们的情商也是极为优秀的。人类科学史上的巨人爱因斯坦，在报考瑞士联邦工艺学校时，因三科不及格落榜，被人嘲笑为“低能儿”。被誉为“东方卡拉扬”的日本著名指挥家小泽征尔，在初出茅庐的一次指挥演出中，曾被中途“轰”下场来，紧接着又被解聘。为什么厄运没有摧垮他们？因为他们眼里始终把坎坷看做人生的轨迹，当做人生的一种磨炼。只有高情商的人，才有这种认识，才有这种境界。

本书作者是一位拥有良好职场情商的职场人士。姚先桥从一个普通工人，逐渐成为一名科技管理高级工程师、资深培训师和创业导师（2012年被武汉市人民政府授予“十佳创业导师”称号），其中的坎坷与艰辛可想而知，艰难困苦，玉汝于成。这说明个人职业成长和发展不仅仅靠智商，更要靠职场情商。他的人生使命：创造彩色的人生；他面对困难的口头禅：困难是我们获得职业成长、发展的宝贵财富。10多年来，姚先桥通过刻苦学习、领悟情商知识，然后应用于自己的职业成长和发展的实践，又逐渐提炼、归纳和上升为职场情商及《职场情商9堂课》一书，以指导和培养更多职场人士，使他们能成为职场高情商的人才，这既需要一种智慧，更需要一种境界。



作者将职场情商的主要内容，以9堂课的形式向读者娓娓道来，其案例或故事通俗易懂，其方法读者可以直接使用，这增强了本书的知识性、可读性和应用性。总之，《职场情商9堂课》是值得每一个职场人士阅读的一本好书，我企盼有更多的读者能阅读这本好书。

甘德安^①

2012年12月10日

^① 序言作者为湖北省政协常委、江汉大学经济学二级教授。



自序

职业发展离不开职场情商

我对情商的关注已有15年的时间。记得在1997年12月的一天晚上，我观看了中央电视台播放的一场全国大学生辩论赛。其中有一个辩题是：智商和情商谁更重要。参赛的双方辩友使出浑身解数，纷纷引经据典，归纳出智商或情商谁更重要的论点与论据，双方辩论场面之激烈，让人叹为观止。我至今还清楚记得反方辩友总结陈词时所说的一句话：“智商诚可贵，情商价更高。”

随后我对情商知识就更加关注了。我阅读的第一本情商书籍是1997年8月由上海科学技术出版社出版的，美国情商研究专家丹尼尔·戈尔曼的《情感智商》。丹尼尔·戈尔曼在这本书中指出：“我们具有两个大脑，两个中枢，两种不同的智慧形式：理性的或情感的。人生成功与否，取决于这两者，不仅仅是智商（IQ），还有情感智商（EQ）与之并驾齐驱。事实上，只有与情



感智商联袂登台，智能才能淋漓尽致地发挥。”由此，使我加深了对情商重要性的认识。学习并修炼情商，使我在追求职业发展的过程中受益颇多。当人生与工作遇到意想不到的困难和挫折时，是平常修炼的情商，如培养阳光的心态、控制和管理自己的情绪等，一路支撑、帮助我前行。

促使我研究职场情商的因素，源于2008年9月，我在武汉华中人才市场从事公益性就业指导和职业生涯规划咨询过程中，接触了大量的应届大学生和求职者。他们在求职和工作中，存在诸多情商的问题，逐渐引起了我的思考，由于他们身处职场，于是我就关注起职场情商来，也就有了这本书的撰写与出版。

尽管职场情商研究与培训的范围很广，但总是有其核心内容。于是我选择了其中重要的内容，冠以9堂课的形式同读者娓娓道来。为了突出“课堂”的生动性和指导性，每个课堂除了对概念的诠释之外，还有案例或故事和方法指导走进读者，以提高课堂的培训效果，让大家阅读仿佛置入真实的课堂教学之中。

现代职场对每个人的职场情商素质提出了新的挑战。工作的种种困难与压力，导致人们身心疲惫；人际间缺乏真诚的理解、宽容和帮助，导致上下级、同级之间的关系日趋冷漠、疏远……如何面对和解决这些有碍于我们职业发展的严峻问题，仅靠智商取胜的岁月已经成为历史，职场情商取胜的时代早已来临。因此，如何修炼职场情商，不断提高职场情商修养，已经客观地摆在我们每个职场人士的面前。人在职场，修炼职场情商是刻不容缓的事情。

实现个人职业成长与发展，这是每一个职场人士乐于追求的



人生宏伟目标。要实现这一目标，不仅需要智商，更需要职场情商。然而，提高职场情商素质，需要修炼职场情商。我企盼广大读者能高度认同和躬行这一观点。

姚先桥

2013年2月



目 录

第一课 何为职场情商——激烈竞争下的EQ法则 /1

人类智慧很“多元”——EQ与职场EQ /3

“不管风吹浪打，胜似闲庭信步”——职业发展有自己的节拍 /5

有情商才有更多情感体验——创造彩色的人生 /7

“敌人”不是绊脚石，而是踏脚石——成功阶梯靠职场情商攀登 /9

EQ、IQ是两回事——情商无法取代 /11

没有它你还真不一定能存活——职场生存与发展少不了情商 /13

高学历需要修炼职场情商——高学历不等于高情商 /15

第二课 走进神秘的职场世界——职场情商里的成功之道 /18

为何忧虑的阴云总是散不去——把握当下，接受不完美的职场 /20

“吾日三省吾身”——想成功先知不足 /22

高调的江湖不好混——低调做人的人走得更长远 /24

不受负面情绪的影响——提高自我情绪管理能力 /27

远离怨妇心理——职场不如意十有八九 /29

在职场游刃有余——职场情商不高的职场人易受伤 /31



我在这个世界是唯一的——职场人必须认识到自己的独特价值 /33

第三课 领略崂山风雨——职场情商让你完善自我，追求卓越 /36

摔了跤才知道脚下有石头——挫折是职场人的宝贵财富 /38

让暴风雨来得再猛烈些吧——伤害让你变得百毒不侵 /40

风雨崂山，战胜自己——职业发展是自我完善的过程 /42

学会拥抱困难——享受困难的恩赐 /44

在第101场风雨后遇见彩虹——追求卓越职业生涯 /46

第四课 学会感恩——用感恩助推自己成长 /49

信任无价——感谢信任你的人 /51

宽容是一种美德——感谢宽容你的人 /53

批评是良药——感谢批评你的人 /55

羞辱让你拥有自尊——感谢羞辱你的人 /57

第五课 与同事、老板和谐相处——职场情商让你更有人缘 /60

遵守职场情绪规则——克服工作情绪化 /62

体察他人情绪——赢得他人信任的职场情商 /64

山不过来，我就过去——积极调节和改变自己的情绪 /66

与人为善——得道多助 /68

别把面子不当回事——面子值得珍重 /70

第六课 从容面对工作——职场情商让你增强职业发展能量 /73

让心中充满阳光——乐观心态很重要 /75

过好职场每一天——活在当下 /77

建立自信——化解自卑情绪 /80



保持宁静的心态——化解浮躁情绪 /82

你厌倦工作，迟早也会“被工作厌倦”——用情商应对高负荷工作，

保持激情 /84

天下谁人不识君——化解焦虑情绪 /86

吹散愁云——化解抑郁情绪 /88

山外有山——化解自负情绪 /90

第七课 职场达人并不难当——职场情商让你化解工作压力，

高效工作 /93

从容面对工作——紧张和松弛可以共舞 /95

压力是一种恩赐——善待工作压力 /97

压力并非一无是处——变压力为动力 /99

向完美主义告别——不要苛求完美 /102

放弃是一种情商——学会轻装上阵 /104

志存高远——培养和守住心量 /106

告别工作狂人——工作与个人、家庭生活相得益彰 /108

第八课 再见，职场恐惧症——职场情商让你敢于成功 /111

执著于自己的梦想——不要自我设限 /113

恐惧来自于内心——学会相信自己 /115

化解恐惧情绪的阴霾——学会心理暗示 /117

职场人不打“哑语”——突破心理障碍，成为沟通高手 /119

向社交恐惧症告别——广结善缘 /121

工作与人际关系平衡——高职场情商有利于建立良好的

人际关系 /123

小聪明害死人——职场生存法则：做聪明的笨人 /125



不再嫉妒——超越自我 /127

第九课 我的情绪我做主，内心最强大——职场情商让你心理成熟 /130

人可以驾驭情绪——做情绪的主人 /132

不掌控情绪就会被他人掌控——你可以掌控情绪 /134

上司也会情绪化——理性对待上司的工作情绪化 /137

不做环境的奴隶——追求内心的强大 /139

吸收正能量——用正面语言暗示自己 /141

参考文献 /144

后 记 /145



第一课

何为职场情商——激烈竞争下的EQ法则

情商是指人的情感或情绪商数。关于情绪，在中国古代就有“七情”之说，即喜、怒、忧、思、悲、恐、惊。通俗地说，情商就是人们对自己和他人情绪的认知、体察及有效控制和管理的一种能力。情绪和情感都是重要的心理现象，两者联系紧密。情感往往通过情绪来表现，情绪又是反映情感的一个过程。

情商是一种自我管理情绪的能力，是一种准确觉察、评价、表达、控制和管理情绪的能力。情商高的人能主宰情绪，通过调控和管理情绪，促进人的智力发展。情商有如下五种功能：

- (1) 认识自己情绪的功能，对自己的情绪及特点能深刻认识和洞察。
- (2) 控制自己情绪的功能，对自己的情绪有较强的调适和控制能力。
- (3) 自我激励的功能，通过自我激励，帮助自己激发坚定信心，鼓舞士气。
- (4) 认知他人情绪的功能，能了解他人的情绪“密码”，能感知他人的各种情绪及其变化规律。
- (5) 人际关系的管理功能，通过控制自己的情绪和体验他人的情绪，与他人建立和维护良好的人际关系。

情商如果同人们工作的场合相结合，那么就会演化为职场情商。职场



情商研究在世界经济发达国家方兴未艾。企业人事管理不乏职场情商研究案例。在美国企业界，人事主管们普遍认为，“智商使人得以录用，而情商使人得以晋升”。一个著名的案例是，被誉为新泽西聪明工程师思想库的 AT&T 贝尔实验室的一位经理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，与在社会交往方面不灵活、性格孤僻的天才相比，那些良好的合作者和善于与同事相处的员工更可能得到为达到自己的目标所需要的合作。另一个案例是美国创造性领导研究中心的大卫·坎普尔及同事在研究“出轨的主管人员”（指昙花一现的主管人员）时发现，这些人之所以失败不是因为技术上的无能，而是因为人际关系方面的缺陷。在美国和欧洲，通过与最高主管面谈发现，他们认为职员中有九种“致命的缺点”，其中许多就是典型的情绪技能缺点，例如，“处理不好工作关系”“独裁”“野心太大”“与上级管理人员发生冲突”等。通过以上案例我们不难看出，职场情商研究对于改进人事管理的实用价值。目前，我们至少可以在人才录用、晋升以及帮助员工个人成长等方面运用其研究成果。

职场情商研究成果及应用与我们每个职场人士的关系十分密切。目前乃至今后相当长的一段时期，我们都会面对并感受就业竞争激烈、工作节奏加快、工作压力增大等职场环境对我们的影响，这种环境或多或少会困扰每一个职场人士的职业发展，在这种职场环境的影响下，如何培养职场情商、怎样提高职场情商等问题，已经客观地摆在我们面前。因此，提高职场情商、实现职业发展是每一个职场人士应追求和实现的目标。提高职场情商应遵循职场情商法则。职场情商法则包括以下内容：

(1) 情绪积极法则。以积极的情绪面对工作中所发生的各种事情，无论工作中出现什么困难、挫折，始终保持良好的情绪，坦然面对和积极主动解决工作中的问题。



(2) 情绪稳定法则。以淡定、宁静的心态看待纷繁复杂的事物，不以物喜，不以己悲；面对取得的成功不沾沾自喜，面对当下的失败不怨天尤人。

(3) 情绪控制法则。我的情绪我做主，当处于外部不良环境时，能积极主动控制自己的不良情绪及其反应，将负面情绪（如自卑、恐惧等）转化为积极情绪（如自信、乐观、淡定等）。

(4) 情绪移情法则。在团队工作过程中，能客观理解、分析和感受他人的情绪及其反应，从而采取正确的人际交流、沟通方式等，以赢得职场良好的人际关系。

人类智慧很“多元”——EQ与职场EQ

人类的智慧是多元的。智商是一种智慧，情商同样是一种智慧，而且是一种更重要的智慧。人类研究情商的历史并不长。情绪商数（Emotional Intelligence Quotient, EQ），通常简称为情商，是一种自我情绪控制能力的指数，由美国心理学家彼德·萨洛维于1991年创立，属于发展心理学范畴。

1983年，哈佛大学心理学家华德·加德纳在《精神状态》一书中提出，人有“多元智慧”。1991年，耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的琼·梅耶首创“情商”一词。1995年，《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版《情绪智力》一书，将情商推向高潮，在美国掀起轩然大波，进而风靡世界。

情商概念的提出，是人类智能的第二次革命，其主要观点包括：情商是人的重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键的品质因素。一个人在社会上要获得成功，起主



要作用的不是智力因素，而是情绪智能，前者占20%，后者占80%。

情商决定命运。情商创始人彼得·塞拉维和琼·梅耶说：“情商是20世纪最重要的心理研究成果。”丹尼尔·戈尔曼在《情商：为什么情商比智商更重要》一书中指出：“从某种意义上说，我们有两个大脑、两种心理，以及两种不同的智力——理性智力和情绪智力。我们的行为由两者共同决定，智商和情商同时在发挥作用。”因此，学习情商知识，能提高我们的职场情商，有利于我们在职业发展中获得成功。

将情商的概念、原理及其方法应用于人们工作的职场领域，并结合职场人士职场情商实践及其案例，我们不难探索、归纳出职场情商的概念、原理和方法，用以指导无数职场人士学习和修炼职场情商，提高他们的职场情商修养，职场情商一旦提高了，就能提高职场核心竞争力。

职场情商是指人们在从事职业或工作的过程中，对自己和他人情绪的体察、控制与管理，以及在工作中表现出的坚定信念、积极心态和人际关系等方面的情绪品质。与情商密切相关的五种功能，完全可移植到职场情商领域。

好的职场情商是获得职业发展的核心因素，自信、乐观、淡定和宁静的情绪，能引导我们从容面对工作，以及战胜工作中的各种困难与挫折；而不良的职场情商，在工作中会自然流露出抱怨、抑郁、浮躁、焦虑和恐惧的负面情绪。

身处职场，良好的职场情商对职业发展有重要作用。我们在做每项工作的过程中，不仅要同事情打交道，而且更要同人打交道，如服从领导安排、与同事合作、与客户沟通等。将事情做好，需要智商；将人处理好，拥有和谐的人际关系，获得他人的信任、支持和鼓励等，这就需要职场情商。两者既相对独立，又相互联系，并相得益彰。

智商高、职场情商高的人，在职场中会春风得意、顺风顺水，有利于职业发展目标的实现；而智商高、职场情商低的人，在职场上会怀才不