

员工培训读本

❧如何应对工作中的负面情绪❧

工作情商

工作向左，情商向右，请控制好自己的情绪。
不要让无辜的人为你的情商埋单。



张俊彦 编著

GONG ZUO QING SHANG

企业没有团队精神、执行力差的最根本原因在于团队情商低，坏的情绪在团队成员中肆意蔓延，严重影响了员工做事的积极性。

员工培训读本

工作情商

如何应对工作中的负面情绪

张俊彦 编著



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

工作情商/张俊彦编著. —哈尔滨:哈尔滨出版社,

2007.3

ISBN 978-7-80699-956-1

I. 工... II. 张... III. 成功心理学-通俗读物 IV.

B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 024783 号

责任编辑:杨 磊 邢万军

装帧设计:飞鸟工作室

工作情商

张俊彦 编著

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市动力区文政街 6 号

邮政编码:150040 电话:0451-82159787

E-mail:hrbcbs@yeah.net

网址:www.hrbcbs.com

全国新华书店经销

北京市文林印务有限公司印刷

开本 880 × 1230 毫米 1/32 印张 6.5 字数 110 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80699-956-1

定价:15.80 元

版权所有,侵权必究。举报电话:0451-82129292

本社常年法律顾问:黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

序言

Preface



如果说上个世纪是智商的单行道,那么,本世纪则是智商与情商并存,而情商又有着越来越重于智商的趋势。

有大量的调查事实证明,情商对一个人的影响远远大于智商。不可否认,情商对我们的生活,特别是工作,有着举足轻重的作用,已经受到全世界的广泛关注,其重要性不容小觑。尤其对于职场人士,若想取得事业上的成功,就不得不正视情商问题。

常言道:人在江湖,身不由己。一言以蔽之,无可奈何。人在职场,也难免有诸般无可奈何,觉得自己付出了很多努力,却达不到预期的目标;能力明明不比他人差,却得不到领导的赏识;别人步步高升,独自己裹足不前;难缠挑剔的上司,背后嚼舌的同事,令人食之无味弃之不舍的工作……于是,你忧虑了,愤怒了,不住地抱怨,对工作的一切都不再有兴趣,无比倦怠,疲惫不堪。

为什么受伤的总是我?但凡常人,其实智商相差不了多少,除非天才和白痴。遇到这种情况,你就要从情商方面入手,客观地检讨一下自己,或许你就会发现问题的症

结所在,若是你愿意尝试着作一些改变,很快你就能拨开云雾见青天了。

又假若你是领导者,你可曾因为得不到下属的信任而困惑?你可曾因为你领导的团队缺乏凝聚力、核心力,如同一盘散沙而懊恼?你又可曾感到你的团队问题重重,危机四伏呢?如果这一切不是体制的问题,不是队员们才干的问题,而你也是一个很有能力的领导,那么,你就要考虑作为领导者应该具备的领导情商了。

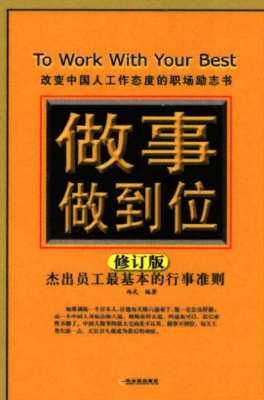
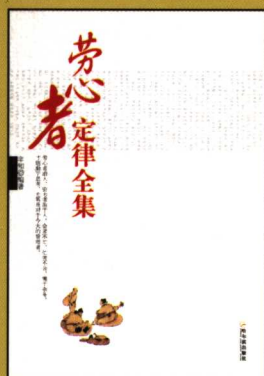
情商,又名情绪商数,情绪商数是用来度量情绪能力的指标。经研究表明,情绪是可以互相感染的,而情绪又有好坏之分。好的情绪对人产生正面的、积极的影响,使人喜悦、生机勃勃、沉着冷静、乐观向上;坏的情绪则对人产生负面的、消极的影响,使人萎靡不振、不思进取、悲观失望、人际关系紧张。因而,我们必须学会控制自己的情绪,不要被情绪牵着鼻子走。

为使职场人士摆脱情绪的困扰,走出阴霾之境,编写这样一本如何应对工作中可能产生的一些负面情绪的书就很有必要了。本书在总结前人关于“情商”理论研究的丰硕成果基础上,搜集了大量的案例故事,特别凝练出“工作情商”(又称“职场情商”),主要阐述了情商在工作中的重要性、情绪的互相感染、团队情商、领导情商,以及如何处理工作中产生的一些具体典型的负面情绪,如忧虑、冲动、抱怨、倦怠等,还有在人际关系中可能产生的一些情绪问题。

内容简介

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诺贝尔实验室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。

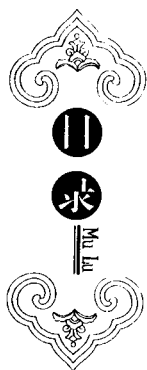
这表明，与社交能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些良好的合作者和善于与同事相处的员工更可能做好自己的工作。本书从工作情商的重要性入手，分析了人们在日常工作中遇到的各种不良情绪，指出了这些不良情绪产生的原因以及解决的办法。让每位读者都能在工作中对情绪控制自如，成为一个高情商的工作者。



责任编辑：杨磊 邢万军

装帧设计：飞马工作室 · 沈家坤

网站支持：MOGOKO.com 墨歌
打造中国最大的版权交易门户



序言 /1

第一章 高情商,高绩效

发现情商 /3

智商决定录用,情商决定提升 /8

如果你能调动情绪,就能调动一切 /11

工作向左,情绪向右 /14

高情商,高绩效 /18

第二章 踢猫效应——情绪是个大染缸

踢猫效应 /23

情绪的感染力 /28

好情绪互相鼓励 /32

坏情绪互相传染 /36

团队情商 /40

团队情商决定公司业绩 /45

提升团队情商路径多 /49

第三章 领导者情商

这样的领导,与你共事真要命 /59

情商与领导力 /63

领导者情绪的扩散效应 /67

领导力的关键在于引发情感共鸣 /70

不要漠视员工的情绪 /74

第四章 解除紧张,战胜忧虑

解开忧虑之谜 /79

改变人生的一句话 /82

战胜忧虑的万能公式 /85

让忧虑“到此为止” /89

让自己没时间忧虑 /92

接受不可避免的事实 /95

不要为小事手足无措 /99

在感觉疲劳之前先休息 /102

第五章 别让冲动害了你

情绪化,幸福的真正杀手 /107

关于“愤怒”这件事 /110

控制情绪并不容易 /114

接受,然后才是表达 /116

保持情绪的“湿度” /119

先把泥点晾干 /121

第六章 停止抱怨,提出建议

别让抱怨误一生 /127

好的抱怨只是为了解决问题 /131

光抱怨于事无补 /134

当抱怨时,请确信不是自己的责任 /137

给自己一贴“止怨贴”/141

把握抱怨的分寸 /144

第七章 工作一定是有趣的吗

“工作像鸡肋,而我像枯井”/149

世上没有完美的工作 /152

责任大于兴趣 /155

追求工作职业化 /159

“假装”对你的工作感兴趣 /162

第八章 好公司也要处理“关系”

你没法逃避“关系”/169

对手不如握手 /173

以大局为重,多补台少拆台 /178

幽默是一根仙女棒 /180

安全车距最妥当 /185

微笑的魅力:沟通无所不在 /188

学会赞美,润滑人际 /193



高情商，高绩效

积极、愉快的情绪使人充满信心，努力工作，消极的情绪则会降低人的行为效率。一个人的情绪管理得好，相对来说他的自制力就会增强，因而做事的效率和效果就会大增，成功的几率也就跟着提高。

发现情商

在人类历史上,科学家们曾陷入各种各样的误区,智商测验便是其中之一。

1904年,法国教育部组织了一个专门委员会,委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题,比纳是这个委员会的委员。比纳试着用一种测验的方法去辨别有心理和智力缺陷的儿童,他与另一位医学家西蒙合作研究。次年,一套用以测量儿童智力高低的问卷被编制出来,这就是世界上最早的智力测验科学量表。

比纳—西蒙量表的问世,很快引起法国教育部的重视,继而得到大力推广。从此以后,智商(Intelligence Quotient,简称 IQ)测验便开始被用来帮助预测儿童的能力,判断他们在经过智力训练后得到多大的收益。

不久,为成人编制的智力测验表也出现了,并在西方社会迅速普及蔓延,掀起了一股智商测试的热潮。

第一次世界大战期间,约有200万人参与了智力测验,受到了智力是否适宜的甄选。同时,根据测验情况他们被安排在适当的职位上。

此后,各种测量智力的测验表相继问世,智力测验迅速渗透到各行各业、各年龄段中。第二次世界大战期间,



又有数百万人加入到测验者的行列中。在 20 世纪的西方世界,几乎没有人在其一生中能够逃脱这种测验。智力测验日益推广,它对人们生活的影响也越来越大。

在当时的美国,智力测验已成为社会文化的一个重要组成部分,一个人在个体和团体智力测验上的得分,是指导其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

测验分数决定着谁被判定为弱智,谁被判定为天才,决定着谁进入名牌大学,或被提供其他教育机会。在部队和一些大型企业里,谁服役当军官,谁接受管理训练,智商测验都起着决定性的作用。

然而,自智商出现百余年来,智商能在多大程度上预测一个人的未来,这一问题却引起了心理学家们的广泛争议。因此,智力测验是否有效,智商分数是否有实际功用,理所当然地受到人们的颇多质疑。为此,美国心理学家作过一项有趣的研究。

1981 年,他们挑选了伊利诺伊州某中学 81 位毕业演说代表,这些人的平均智商在全校是最高的。研究发现,这些学生毕业后进入大学,学习期间都取得了很好的成绩,但到 30 多岁时却表现平平。从中学毕业算起,10 多年后,只有 1/4 的人在本行业中达到同龄段的最高阶层,很多人的表现甚至远远不如同辈。

波士顿大学教授凯伦·阿诺参与了此项研究,他针对这一调查结果指出:“面对一位毕业致辞代表,你唯一知道的就是他的考试成绩不错。而对一位高智商者,你所知道的也就是他在回答某些心理学家们所编制的

智力测验时成绩不错，但我们无法准确地预测他未来的成就。”

《钟形曲线》一书的作者亨斯坦与穆瑞也坦言：“假设一个人参加智商测验，数学一项仅得 50 分，也许他不宜立志向当数学家。但如果他的梦想是自己创业，当参议员，或者是赚上 100 万，并非没有实现的可能。影响人生成败的因素实在太多，相比之下，区区的智商测验何足道哉？”

的确，智商测验在一定程度上能预测孩子的学业成绩，但是，学业成绩能否准确地预测他们的未来呢？如果智商测验无法预测谁会获得事业上的成功，谁会享有令人满意的社交生活，那么它的存在又有多少实际价值呢？心理学家们提出了新的可能，成功因素中至少还有 70% 以上的作用有待发现。它们不是智力因素，那么它们是什么呢？

嘉德纳是美国哈佛大学的心理学教授，在对智力测验提出严厉批评的同时，他开始研究智商以外的成功因素。不久，他着重提出了人际智力和自知智力。他认为，人际智力能够认识他人的情绪、性情、动机、欲望，并能作适度的反应；而自知智力则能够根据自己的感受，规范个人的行为。

正式提出“情感智商”这一术语的，是美国耶鲁大学的彼得·沙络维教授和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授。两年后，他们将情感智商定义为社会智力的一种类型，并对其应包含的能力内容作了界定，这三种能

力是：

- 1.区分自己与他人情绪的能力；
- 2.调节自己与他人情绪的能力；
- 3.运用情绪信息去引导思维的能力。

“情感智商”(Emotional Quotient,简称情商 EQ)这一概念的提出,在心理学界引起了广泛的重视,并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中去。

简单来说,情商是自我管理情绪的能力。和智商一样,情商是一个抽象的概念,EQ 情绪商数是一个度量情绪能力的指标。整体来说,EQ 就是一种情绪管理的能力,是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力,一种接近并产生感情、以促进思维的能力,一种调节情绪、以帮助情绪和智力发展的能力。

1995 年 10 月,美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书,把情感智商这一研究新成果介绍给大众,该书迅速成为世界性的畅销书。接着,“情感智商”这一概念在世界各地得到广泛的传播。

丹尼尔·戈尔曼认为,“情商”是一个人重要的生存能力,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品质因素。他认为,在成功的要素中,智力因素是重要的,但更为重要的是情感因素。

从此,“情商”作为一个时髦的名词,出现在人们的言谈话语中。EQ 概念成为美国人,甚至全世界人茶余饭后的话题。



近年来，国外心理学家们又提出了“新情商”的概念，为EQ注入了新的活力。他们认为，情商是测定和描述人的情绪情感的一种指标。它具体包括情绪的自控能力、人际关系的处理能力、挫折的承受能力、自我了解程度以及对他人的理解与宽容。从此开始了人类智能的第二次革命。

关于情商的评价，各方面的专家学者都发表了自己的见解：

——EQ的创始人沙洛维教授和梅耶教授说：“EQ已成为20世纪最重要的心理学研究成果。”

——丹尼尔·戈尔曼认为：“仅有IQ是不够的，我们应该用EQ来教育下一代，帮助他们发挥与生俱来的潜能。”

——美国的《读者文摘》更坚定地 toward 读者反问：“掌握了EQ，还有什么不能利用的呢？”

——美国的《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂EQ，从现在起，我们宣布——你落伍了！”

——与EQ有关的新生事物也层出不穷，美国有了《EQ》月刊，它倡导人们：“做EQ测验吧，你会发现一个全新的自己！”

——美国EQ协会也迅速成立，它以研究和宣传EQ的作用，证明它的重要性为宗旨。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”