

课里播企业培训课程
职业生涯学习方案

13842.6
1-42d

情商培育 塑造个人魅力

[美] S. Michael Kravitz 著

Susan D. Schubert

韩经纶 赵 军 译

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

情商培育,塑造个人魅力/(美)克拉维茨(Kravitz, M. S.), (美)舒伯特(Schubert, S. D.)著;韩经伦,赵军译. --天津:南开大学出版社,2003.1
(课里播企业培训课程. 职业生涯学习方案)
ISBN 7-310-01816-8

I. 情... II. ①克... ②舒... ③韩... ④赵...
III. 情绪—智力商数—培养 IV. B842.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第085967号

出版发行 南开大学出版社

地址:天津市南开区卫津路94号 邮编:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542

邮购部电话:(022)23502200

出版人 肖占鹏

承印 天津宝坻第二印刷厂印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2003年1月第1版

印次 2003年1月第1次印刷

开本 787mm×960mm 1/16

印张 7

字数 148千字

印数 1—5000

定价 16.00元

出版前言

给每一个读者

从某种意义上说,找工作、选课程就如同吃东西一样被视为一种本能。中学或者大学毕业生在继续学业或者就业时,只有少数较幸运的人可能得到父母、兄长、朋友、老师的帮助,其他的大都没有得到专业的辅导与指导。

今天找工作、升学在美国和其他先进国家受到很多人重视,因为它与人们的生活息息相关。路没有选好、走好,就没法到达目的地;不注意饮食,健康就得不到保障;没有专业的职业生涯规划,就可能导致浪费时间、无法发挥才能、工作不愉快,甚至抱憾终生。

职业生涯学习方案,提供了各种工具,帮助你探寻适合你的职业,改进人际关系,提高情商,开发自我的潜能,提高个人竞争能力。

你只需要静下来,拿起一枝笔,边看边写,就可以自主方式完成职业生涯课程。当然,在完成课程后,你要设计一个行动计划,将所学的应用在工作与生活中。

如果在完成自主课程后,又得到导师的指导与辅导,效果会更佳。你可以参加课里播面授课程,由专业的职业生涯顾问师给你帮助;你亦可以找一个可信赖的“导师”给你提供帮助。你可以让你的导师参阅你完成的教材练习,与你讨论、检查你的现况,协助你订立改进目标,帮助你设计行动计划,并给予支持、辅导、指导与鼓励。

愿你有一个成功的职业生涯!

给每一个企业领导者

职业生涯方案是当今成功的跨国企业员工教育的主要组成部分,它是员工选择课程、人才培养、企业接班规划的基础,同时也是企业培育敬业员工的有效方法。

由于员工差异大、工作繁忙,企业开办职业生涯课程不容易。课里播这套职业生涯学习方案,完全可以让员工按自己的需要、时间、进度自主学习。企业只需要结合一个简便易行的“内部导师”计划,就可以取得很大的成效。课里播很愿意为企业提供有关的指导与辅导,请探访 www.crispchina.com, 与我们的顾问师联系。

你亦可以将这套职业生涯学习方案送给具有发展潜力的员工,并且说几句激励的话。小小的礼物,可能大大激发员工的发展动力,请不要忘记在扉页上加上您的签名。

愿你能够培育出有自发动力的员工团队!

李秀英

课里播学习方案顾问



课里播企业培训课程简介

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业培训及辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有 2 000 万个课程正在各大、中、小企业中使用,其中包括 75% 以上的美国 500 强企业(如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统办公室。

美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 与国内优秀的出版社进行合作,将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显、以胜任能力为本(competence based)的互动课程。学员只需要花 1 个小时,就可以读完一遍,并掌握其重要的理念。

这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各个方面。

事实证明,这些课程极具成本效益,可以明显改进企业的素质,有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。

我们期盼**课里播**企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

企业用户对课里播(Crisp)课程的评价

在我们自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。

Wendy Flint(惠普公司)

成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。

Charles Ruthford(波音公司)

把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。

Duane Waterman(康柏计算机公司)

课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。

Mike Petefish(西门子公司的销售培训经理)

我们认为课里播产品对我们开发的“顾客满意代表培训证书班”是一个无价之宝。我们的培训班赢得了“1998年麦当劳团队奖”。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这份殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。

Terri K. Capatoso(麦当劳副总裁助理)

来! 成为课里播(Crisp)的合作伙伴

学习方案顾问

如果你是一个极重视工作质量及顾客满足感的专业培训师或者是资深的企业管理人员,希望成为一个专业的企业培训顾问师,我们诚意邀请你加入,成为课里播学习方案顾问。

只要你能够完成我们提供的课程,通过我们的实践应用考核,就可以取得课里播学习方案顾问的资格。

授权学习中心

我们诚意邀请优秀的企业管理顾问公司成为全国各大城市的授权学习中心,提供课里播企业培训顾问服务,帮助学员将所学的应用到工作之中,3~6个月内在工作绩效方面取得明显可度量的改进,并带领企业迈向学习型企业的成功之途。

请探访我们的网站,与我们联系:www.crispchina.com。

前言

仅仅知道怎样做好本职工作或怎样成为一个聪明人是不够的。缺乏情感魅力的人往往在性格冲突和抱怨中浪费时间，他们往往在面对紧张和巨大压力的情况下控制不住自己。“魅力缺乏”的人损害他们自己与他人的成绩和工作满意度。

调查显示，人际关系很大程度上受不恰当人际关系技巧的影响。这些人际关系存在于：管理者与其下属之间、一个社会组织与另一社会组织之间以及顾客与雇员之间。

单纯地依靠智力知识和技术技能已不能满足事业和生活双赢的需要，当智力知识和怎样做的技巧还很重要的时候，情商技巧已经变得更关键和更有价值。社会组织与其顾客之间的关系更多地依赖于你面对面和在组织中的有效沟通能力，请把情商加在实现个人满意和成功职业生涯的必要条件中去吧！

内容提要

如今,面对知识爆炸和竞争的加剧,个人为了获得成功,仅靠天赋和技能是远远不够了。虽然知识和技能对个人的成功至关重要,但如何在一个团队中与人相处,如何在社会中有一个好的人缘,这种处理人际关系的情商技巧则变得更具决定意义了。缺乏感情魅力的人在处理人际关系冲突或抱怨时会束手无策,他们在紧张和压力大的环境中会失去自我控制,进而毁掉自己的幸福和成功。

《情商培育 塑造个人魅力》一书将帮助人们学会如何构建更好的人际关系,它既适用于企业一线的员工,又适用于企业的管理者和所有者。本书以建设性的方式提出指导,教你学会怎样控制自己的情绪,提升情商水平。书中内容包括实用技巧、案例和练习,它们既可以作个人练习之用,也可以在企业集体培训中使用,练习的进度可以由读者灵活掌握。

目 录

导言	(1)
情商的含义	(3)
“个人魅力”策略	(5)
评估你的情商	(6)
五类情商技巧	(10)
 第1部分 思考的魅力	(13)
选择明智的思考	(15)
思考的魅力	(16)
策略1 自我认知	(17)
构建自我认知的方法1:认识你的大脑	(17)
构建自我认知的方法2:聆听你自己的想法	(18)
构建自我认知的方法3:阻止本能的反应	(19)
STEP 模型	(21)
激励者和警告信号	(23)
使用一种新的思考方法	(26)
如果我的风格是..... ..	(27)
策略2 乐观地思考	(28)
构建乐观主义的方法1:确定你是乐观的人还是悲观的人	(29)
构建乐观主义的方法2:以不同的方式与自己对话	(30)
构建乐观主义的方法3:发现你工作的意义	(31)
构建乐观主义的方法4:关心自己和他人	(32)
“思考的魅力”摘要	(34)
 第2部分 如何成为有魅力的人	(35)
三个关键	(37)
策略1 社交技巧	(38)
构建社交技巧的方法1:扩展你的情感词汇	(38)
构建社交技巧的方法2:改善你的倾听技巧	(40)
构建社交技巧的方法3:适应别人的沟通需要	(42)

策略2 情感控制	(45)
控制情感的方法1:保持你大脑的平静	(46)
控制情感的方法2:准备一套方案以应对生气的人	(47)
控制情感的方法3:面对否定者	(50)
控制情感的方法4:积聚你的能量	(51)
策略3 灵活性	(56)
增强灵活性的方法1:明智地使用你的精力	(56)
增强灵活性的方法2:改变你自己	(58)
增强灵活性的方法3:把精力集中在积极的事情上	(58)
增强灵活性的方法4:寻找机会解决问题	(59)
发现新的解决方案的九个途径	(60)
“成为有魅力的人”摘要	(61)
 第3部分 “使工作更有魅力”的策略	(63)
成为有魅力组织的六种策略	(65)
策略1 实践组织的自我认知	(66)
策略2 开发社交技巧	(68)
构建社交技巧的方法1:使用“有感情的”训练	(69)
构建社交技巧的方法2:与学习者保持积极的关系	(69)
构建社交技巧的方法3:学以致用	(70)
策略3 培养乐观主义	(71)
提升乐观主义的方法1:继往开来	(71)
提升乐观主义的方法2:评估乐观对悲观的程度	(73)
策略4 鼓励灵活性和解决问题	(75)
构建灵活性技巧的方法1:想象未来	(75)
构建灵活性技巧的方法2:利用解决问题导向	(76)
策略5 示范和鼓励情感控制	(79)
控制情感的方法1:培育礼貌	(79)
控制情感的方法2:开发文明导向	(80)
策略6 支持团队工作	(82)
构建高业绩团队的方法1:协调投入	(83)
构建高业绩团队的方法2:提高热情	(85)
构建高业绩团队的方法3:通过团队会议激发能量	(88)

“工作魅力”策略摘要	(89)
推荐的阅读材料	(91)
精明地思考,精明地工作,做精明的人	(92)

导言



情商是人们以积极和建设性的方法运用情感处理与他人关系的一种能力。

情商的含义

情商是成功所需要的几种智力因素之一。人们在语言、逻辑、数学和音乐方面的能力千差万别,在感情处理上也表现出不同的能力。

萨姆已70岁了,他生活还能自理,包括处理银行存款之类的生活细节。遗憾的是,他说话的声音又尖又严肃,有点让人难以接受,好像是声带出了毛病。

一个星期一的早晨,萨姆去银行取钱,他让出纳员从信用卡中支出现金。出纳员大声地(出纳猜想萨姆有些耳聋,因为萨姆说的话难以听清)告诉萨姆,她没有听懂萨姆的话,而且萨姆的信用卡已经到期。萨姆听后对出纳员大声吼道:“我需要50美元现金。”银行里的每一个人,包括保安人员都看到和听到了事情的全过程。萨姆和出纳员都感到很生气,萨姆尤其感到难堪。

排在萨姆后面的一位顾客去见经理,平静地向他解释了事情的经过。经理走了过来,沉着地邀请萨姆来到经理办公室,倾听萨姆诉说。几分钟后,萨姆满面笑容地向出纳员解释着他的要求。因为耽误了其他顾客的时间,出纳员转身礼貌地向他们表示道歉。因此,一旦每个人开始使用情商,事情就又回到正常了。

在“推进社会的和情感的学习”一文中,莫里斯 J. 伊来亚斯和其他人都认为,情商是在日常生活、学习及处理与他人的关系时理解他人情感和表达自己情感的能力。

使用情商是十分重要的,因为它将有助于您……

- 靠逻辑和情感解决问题。
- 在变化的环境里保持灵活性。
- 帮助其他人正确表达其需要。
- 沉着而理性地应付难缠的顾客。
- 保持乐观和积极的形象。
- 不断学习如何完善你自己和你的组织。



“个人魅力”策略

当今,无论在家中还是在单位,我们的生活都充满了变化和“忙碌”。当生活的频率较慢且可以预见时,人们容易保持乐观、冷静、和善及理性。以前关于工作关系的观念现在完全不适用了。

你必须明确如何用新的和不同的方法与别人保持互动,因为:

- 你每天打交道的人彼此各有不同,这迫使你在同他们的沟通中具有灵活性和适应性。
- 在持续的压力下你会感到疲倦并容易发怒,所以你难以保持沉着和冷静。
- 越来越多的职员认为,与过去相比,他们对工作和生活的控制能力变差,他们牢骚满腹,对未来充满悲观。
- 与在家里向其他成员学习的方式不同,许多组织不得不教导人们在与同事或顾客进行沟通时如何相互尊重。
- 卤莽的行为在工作中是冒险,针对少数人做多数事这种现状,一些人谴责“依靠和中庸”的行为,把过多要求加在少数员工头上已经导致无约束的不文明行为。

《情商》一书的作者丹尼尔·戈尔曼强调,“对于明星的演出来说,情商能力的重要性要两倍于高智商的技巧的总和”。

研究表明,管理者失败的最主要原因是缺乏人际关系沟通技巧。位于卡罗莱纳北部格林斯博罗的创造性领导研究中心的研究结果显示,大约半数以上的管理者在处理与同事和下属的关系时存在问题。

评估你的情商

通过客观评估、学习和实践可以改善你的情商沟通技巧，这与改善你的数学、语言、体育和音乐技巧是相同的。运用下述的四个步骤提升你的人际关系沟通技巧吧！

步骤一：做好准备

回答下面所列问题，你需诚实而客观，该怎么样就怎么样。请在诸如“在工作中”、“与家人在一起”和“在非营利组织的管理层”中选择一个重点，或者由另一个人依据他对你的观察填完此表。选择一个对你十分了解、你又很信任的人给你一个客观而有帮助的反饋，此人可以是你的直接上级、一个商业伙伴或同一团队成员。如果你希望在个人生活中提升你的情商，请选择你的配偶或亲密的朋友帮你完成此表。

