

职场情商

职业人士成功素养

一个智商高而职场情商不高的人，注定不会成功；一个智商不高而职场情商高的人，必定会重写个人的命运；而一个智商高且职场情商高的人，一定会绽放人生的辉煌。

中国企业员工自我提升的行为准则

吴成林/著

新华出版社

E

中国企业员工自我提升的行为准则

Q

职业人士成功素养

职场情商

吴成林/著

新华出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场情商 / 吴成林著. —北京: 新华出版社, 2006.8

ISBN 7-5011-7629-9

I. 职… II. 吴… III. 职业选择—通俗读物

IV. C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006) 第 099757 号

职场情商

策 划: 孟通 方亚文化

责任编辑: 孟通

装帧设计: 张新勇

出版发行: 新华出版社

网 址: <http://www.xinhupub.com>

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

邮 编: 100043

经 销: 新华书店

照 排: 新华出版社照排中心

印 刷: 河北省高碑店市鑫昊印刷有限责任公司

开 本: 680 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 11.25

字 数: 90 千字

版 次: 2006 年 9 月第一版

印 次: 2006 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-5011-7629-9

定 价: 23.80 元

本社购书热线: (010)63077122 中国新闻书店电话: (010)63072012

图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换 电话: (0312)2812719



吴成林

美国ABNLP授证高级执行师

浙江省咨询培训业协会副秘书长

浙江采智企业管理咨询有限公司总经理

1963年9月26日出生于江苏南京，1979年考入南京军区步兵学院，从此开始了7年之久的军旅生涯，1986年转业至南京工学院，同年创办南京艺华缙丝厂，1994年进入职业经理人行列，先后任苏州润达金属制品厂厂长，台湾雅马仕达动力机器有限公司总经理，浙江华丰跨国集团发电设备有限公司总经理。

作为杰出的职业经理人，他是浙江文艺台“企业在线”常年特邀主讲嘉宾，并多次被邀参加“浙商企业论坛”担任主讲，是深受义乌企业推崇的实战派专家，每年为企业内训超过三百场，核心研究的领域为《职场情商》、《企业战略规划》、《企业领导艺术》、《企业如何用好职业经理人》、《家族化管理新说》、《NLP与企业文化》、《如何激励部属》、《如何进行有效的沟通》、《企业管理者的角色认知》、《制度从执行开始》、《高效的会议管理》、《管理诊断与培训》等。

内容简介

一个人一生中最大的成功莫过于职业的成功，只有在职场中，才能最大限度地实现我们的个人价值，才能在不断地探索中实现人生的飞升，因此，职场情商就显得至关重要。

职场情商是个全新的概念，是就职业领域中，你的信心、恒心、毅力、责任感、合作精神等一系列与人素质有关的反映程度，是助你成功的一切必需的、适当的非智力因素，包括协同力、沟通力、抗挫力、应变力、自我管理能力、持久力等一系列职场提升力。

职场情商是一个职业人士不可或缺的必要素质，是我们在职场获得成功的关键。成功与否，智商多高不是重点，重点在于你有多高的职场情商。一个智商高而职场情商不高的人，注定不会成功；一个智商不高而职场情商高的人，必定会重写个人的命运；而一个智商高且职场情商高的人，一定会绽放人生的辉煌。因此，打造职场情商是人们在新世纪不可或缺的必修课。

总策划：G 北京方亚 010-58772052 孟通
为中国提供原创管理思想

责任编辑：孟通

封面设计：久品轩 装饰设计
9760016125.com

北京方亚是专门从事企业培训、咨询、峰会、公开课、行销策划、图书出版的专业公司。每年出版企管专著 60 部以上,每年签约的国内知名教授、讲师、咨询师超过 100 位,全年开设公开课达 500 门以上;长期独立或与战略合作伙伴举办企业峰会、论坛等。

方亚优势

策划出版优势
公关传媒优势
资源整合优势
行销策划优势

方亚理念

方亚公司多年来始终坚持“专业的人做专业的事”、“行业领先,超越自我”、“原创、创新、新鲜、鲜活”的实战风格,不断为企业界、图书界贡献出自己激烈而涌动的新鲜血液,打造中国企管图书第一品牌。

培训课程

方亚公司每年为中国培训业提供原创培训课程 50 门以上,打造专业讲师 60 人以上。迄今为止,已为中国数百家大型企业做过几百场企业内训。

联系吴成林老师培训课程请致电
010-58772052/53/54/61-802 何雪

中国管理实践大师·培训系列

方亚·思想库

FANG YA

方亚畅销经管图书系列

培训大师系列

1	境界	32.00
2	管理应该管行为	32.80
3	干部决定一切	26.00
4	动成长	32.00
5	老板操盘力	32.00
6	突破	39.80
7	根本	38.00
8	大思维·中国企业向谁学习	39.00
9	中国式管理系统实施方法	48.00
10	协同力	29.80

企业文化、员工职业能力培训

1	把职业当事业	16.80
2	自驱力	16.80
3	世界 500 强优秀员工标准	16.80
4	你要对谁负责	16.80
5	职场情商	23.80
6	谁是最可爱的员工	20.00
7	基本功	26.00
8	为什么要学习	19.80
9	问对问题赚对钱	28.00

心灵成长

1	做我生命中的第一	22.00
2	感动	22.00

职场情景培训小说

1	逃离外企	26.00
---	------	-------

企业到底需要什么样的员工

每年春季,大学生如潮水般涌向人才市场,接受企业苛刻的挑拣,每个职位经常是几百比一的比例大幅度地刷人,看起来,有如此多的选择,企业应该是可以找到自己需要的人了。但是,来年,这些企业又感慨新人并不“好用”,不得不来到人才市场,继续新一轮的招聘。

诚然,一个企业的兴旺需要不断地补充新鲜血液,这些新人无疑是企业的希望所在。而且,他们能够考入大学,说明有足够高的智商,接受过4年的大学教育,说明具备了从业的相关基本知识,而进入企业不久,就被企业认为不“好用”,看来,这些职场新手确实有问题了。

职场中,我们还常常看到这样的人,有很好的学历,也有足够的能力,每天忙忙碌碌,却仍然得不到企业、领导的青睐,常年以来徘徊原地得不到提升……整天苦闷不已,空耗了好年华。

一方面是企业急需优秀的员工,另一方面是新招的或是现有的员工不好用,出现这样的尴尬局面,应该是企业和个人都不愿看到的。那么什么样的员工才可以称之为企业最需要的员工呢?

针对以上情况,笔者潜心研究了众多成功人士的经历以及个人职业的成败得失之后,得出如下结论:对于一个职场人,智商决定录取,职业情商决定提升。

以往认为,一个人能否在职场中取得成就,智力水平是第一重要的,即智商越高,取得成就的可能性就越大。但是,事实证明,职场情商水平的高低对一个人能否取得成功有着更加重大的影响作

用,其作用甚至经常要超过智力水平,这就是决定一个人成功与否的智力因素以外的一些非智力因素。

职场情商是个全新的概念,这一概念如忽来的一阵清风,吹散了长久以来困惑众多职场人的心头乌云。它是就职业领域中,你的信心、恒心、毅力、责任感、合作精神等等一系列与人素质有关的反映程度,是助你成功的一切必需的、适当的非智力因素,包括协同力、沟通力、抗挫力、应变力、自我管理能力、持久力等一系列职场提升力。

本书是打造完美职场人生的学问,既有精辟的理论阐释,又有形象的事例力证,更为职场新手快速融入企业、止步不前的职场老手稳步前进提供了切实可行的工具。只要你按照笔者的指导,循序渐进,必定会从中获益匪浅。

希望从心开始,只要你心有所悟,本书会助你塑造积极的心态,乐观进取的生活,灵活高效的工作。你就是职场中最受欢迎的人,就会更加有效地组织团队协作,应对种种困难,顶住压力,坚持不懈;善于发现机会,及时抓住机会,而且会不轻易地放弃机会,由此就比其他人多了更多的成功机会;就会在工作中理智地考虑问题,避免冲动,自然造就过人的吸引力、影响力,在一个温馨的工作环境,更加高效地完成任务,获得职场的成功,实现个人价值。

本书的出版是笔者为人力资源管理理论填补了不可或缺的一笔,通过对职场高人的经历分析,提出了企业最需要员工具备的素质,以及6项基本能力,并提供了切实可行的职场导图帮你提高职场情商,能为有志驰骋职场的青年才俊插上腾飞的翅膀。

这些是一个职业人士不可或缺的必要素质,是我们在职场获得成功的关键。成功与否,智商多高不是重点,重点在于你有多高的职场情商。一个智商高而职场情商不高的人,注定不会成功;一

个智商不高而职场情商高的人,必定会重写个人的命运;而一个智商高且职场情商高的人,一定会绽放人生的辉煌。

从现在开始,打造我们的职场情商,跃上人生的巅峰便指日可待!

吴林

2006年8月

目 录 CONTENTS

I 职场情商:让职业成为可能

第一章 谁动了那颗软糖

第二章 可以没有高智商,但一定要有高职场情商

第三章 让职业成为可能

协同力:打造雁一般的团队

沟通力:学习蚂蚁精神

抗挫力:做越挫越勇的狮子

应变力:做职场灵活的变色龙

自我管理力:不妨装聋作哑做青蛙

持久力:你就是坚持不懈的山羊

II 修炼你的职场情商:成为职场全能人

第四章 认识自己

饮水自知冷暖

当你得到半杯水

人是活在希望中的

该负责时就负责

第五章 调控自己

关上潘多拉的魔盒

打开人生的死结

成功不能承受之重

快乐在自己的尾巴上

既来之,则安之

目录 CONTENTS

第六章 自我激励

面壁不如破壁
抓住机会这只鸟
加满你的水桶
飞越玻璃天花板

第七章 与人沟通

顾左右而言他
退一步海阔天空
己之所欲,施之与人
在合作中获得支持力

第八章 打造自我职业管理力

管理是一门艺术
号上级的脉
营造温情空间
没有永远的对手
顺水好行舟

III 提升你的职场情商:成为企业最需要的人

第九章 划定适当的心理界线:保持心理健康

第十章 让血液留在大脑里:调适心理素质

第十一章 扫除一切浪费精力的事物:实行效率管理

第十二章 榜样就在身边:培养学习能力

第十三章 稳坐中军帐:应对职场政治

第一章 谁动了那块软糖

第二章 可以没有高智商，
但一定要有高职场情商

第三章 让职业成为可能



职场情商：让职业成为可能

第一章

Chapter 1

谁动了那块软糖

自我控制是最强者的本能。

——萧伯纳

1960年，美国著名的心理学家瓦特·米歇尔做了一个软糖实验。

这一天，他来到斯坦福大学的幼儿园，在老师的帮助下召集了一群4岁的小孩。他带着他们来到一个大厅里，这是一个简洁素净的房间，没有太多的装饰，房间里摆着整齐的桌椅，安排小朋友们依次坐下后，在每个人面前放上一块软糖，然后对他们说：“小朋友们，老师要出去一会儿。如果你们吃了面前的软糖，我们就不会再给你了；如果你控制住自己不吃这块软糖，老师回来后就再奖励你一块。”接着，米歇尔和老师走出房间，他们在外面窥视。这群4岁的小孩，看到老师走了，再看看面前的软糖，透过薄薄的糖纸，散逸着甜甜的味道，想象着嚼在嘴里的感觉，一定是美滋滋、乐悠悠，一直甜到心里头。于是，有的小孩开始蠢蠢欲动了，试探着伸出手，缩回来，又伸出来，又缩回去；有的小孩忍不住了，干脆剥开糖纸，直接扔到嘴里大嚼起来；但是有相当多的小孩，有的在数自己的手指头，不去看软糖，有的把脑袋放在手臂上，有的努力使自己睡觉，坚

持不去看，一直没动眼前的软糖。过了一会，米歇尔和老师走进大厅，有些混乱的房间顿时安静下来，大家齐刷刷盯着进来的老师，老师看了看现场的小朋友，吃过糖的小朋友不好意思地笑着，有的还在舔着嘴角，似乎还想再来一块，没吃糖的小朋友用期待的眼神望着老师，等着老师兑现许过的承诺，老师微微笑了笑，拿过一个糖罐，给坚持住没有吃软糖的再奖励一块。

从这个实验，米歇尔分析认为，那些坚持下来的小孩是通过数自己的手指头、睡觉来分散注意力，坚持不动软糖，以期待有更大的回报。之后，他跟踪观察分析这些小孩上小学、上初中后，那些能控制住自己不去吃软糖的，大多数表现比较好，成绩也比较好，合作精神也比较好，有毅力；而控制不住自己的，表现不好，不仅在学校，出了社会的表现，大概也是如此。因此，他得出结论：控制自己的能力，对人生成功有着重要影响。

这是个不断奋进的年代，每个人都追求成功，每个人都在思考成功的关键。身在职场中的我们，怎能甘于平庸？如果拥有这一自控能力，相信成功就会触手可及。

这种能力是决定一个人成功与否的智力因素以外的一些非智力因素，以往认为，一个人能否在职场中取得成就，智力水平是第一重要的，即智商越高，取得成就的可能性就越大。但是根据我们对已成功人士的奋斗史研究发现，职场情商水平的高低对一个人能否取得成功有着更加重大的影响作用，其作用甚至经常要超过智力水平。

职场情商是个全新的概念，这一概念不同于智商、情商、逆商等，是就职业领域中，你的信心、恒心、毅力、责任感、合作精神等一系列与人素质有关的反映程度，是助你成功的一切必需的、适当

的非智力因素,包括协同力、沟通力、抗挫力、应变力、自我管理能力、持久力等一系列职场提升力。

在这个风云变幻的职场中,每个人都渴望成功,而且也具备了较高的智商和相关的技能,却总是离成功就差了一步,这个时候,我们就需要反省一下,应该注意非智力因素的问题了。这是个合作的时代,单打独斗的独行侠是行不通的,在工作中,为了完成某项任务,我们需要团队的力量,如何有效的协作就非常重要了,协作中需要不断的沟通来达成共识。事情的发展往往不是一帆风顺的,难免会遇到种种困难,这就要顶住压力,坚持不懈,一旦有变,就要及时反应。团队协作需要适当的管理,要处理好上、下级以及同事之间的关系,营造一个温馨的工作环境,从而更加高效地完成任任务,获得职场的成功。

一个人一生中最大的成功莫过于职业的成功,只有在职场中,才能最大限度地实现我们的个人价值,才能在不断地探索中实现人生的飞跃,因此,职场情商就显得至关重要。

美国有一家专门搞咨询研究的企业,他们调查了 188 个公司,测试了每个公司的高级主管,来探寻他们的智商和职场情商之间的联系。调查结果发现,职场情商的影响力是智商影响力的 9 倍。智商差一点的人,如果拥有更高的职场情商,完全可以获得成功。我们未来的社会是高速发展的社会,人们遇到的是快节奏的生活,高频率的工作负荷,再加上复杂的人际关系,越来越激烈的竞争,人们普遍感到心里的压力很大,更有天灾人祸,纷繁复杂的社会,只有高智商应付显然力不从心,还必须有高的职场情商才能够适应社会,应对自如,才能自我管理自我调节。

随着你的位置越高,职场情商的作用就越大。在企业高层领导中,情商的作用差不多达到 85%。现在的职业人士,面对的不仅是