

青少年情商透视丛书

人际关系

——运用自身EQ的艺术



CPi[®]

商务印书馆
国际有限公司

青少年情商透视丛书

人际关系—— 运用自身 EQ 的艺术

朱光雪 ~~沈文卓~~ 编著

商 务 印 书 馆
国 际 有 限 公 司

2002 年·北京

图书在版编目(CIP)数据

人际关系:运用自身 EQ 的艺术/朱光雪,沈文卓著.—北京:商务印书馆国际有限公司,2002.

1

(青少年情商透视丛书)

ISBN 7-80103-275-6

I. 人… II. ①朱…②沈… III. 人际关系—青少年读物 IV. G912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 089135 号

商务印书馆国际有限公司出版发行

(北京市东城区史家胡同甲24号 邮编:100010)
(电子信箱:cpinter@public3.bta.net.cn)

出 版 人:程孟辉

责任编辑:田 力 王华伟

全国新华书店经销

发行热线:(010) 65598498 电话、传真:65234023

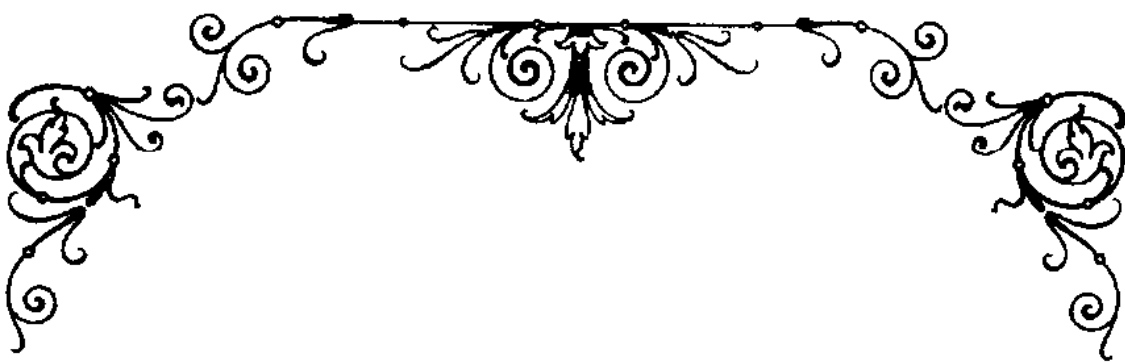
北京市宏文印刷厂印刷

开本:787×960mm 1/32

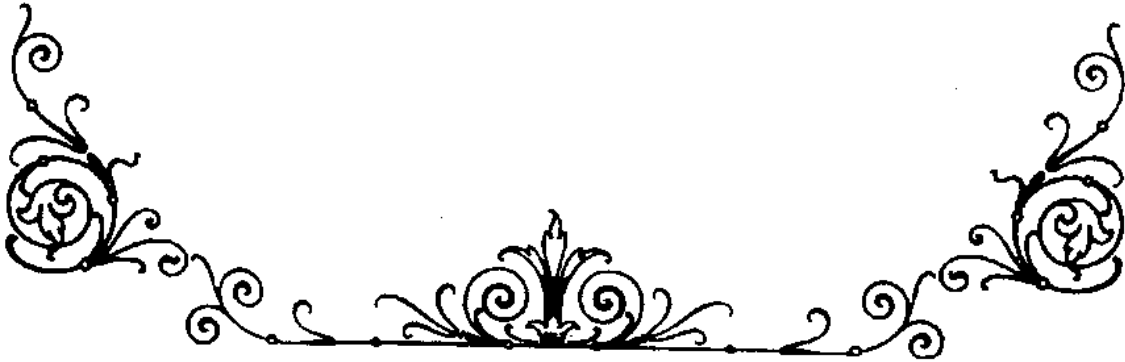
2002年1月北京第1版 2002年1月北京第1次印刷

定价:14.00元

如有印刷质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换



一个人的缘、
领导能力、人际关
系，都与驾驭他人情
绪的能力密切相关。
只有真正掌握运用自
身EQ的艺术，你才会
成为人际关系中的一个
佼佼者。



前 言

对于 IQ（智商），大家已经耳熟能详，但对于 EQ（情商），大家可能还比较陌生。每一位家长都希望自己有一个高智商的孩子，并且认为，高智商是一个人成功的关键所在。我们不否认高智商是成功的一个重要因素，但还有比智商更重要的，那就是情商。

什么是情商呢？情商的英文缩写是 EQ，即 Emotional Quotient，译成中文就是：情绪智慧或情绪智商。简而言之，它是一个人情绪的综合素质指数，或者说是情绪管理能力。在现实生活中，高智商的人未必就能取得成功，而智商平平却人情练达、思维灵活的人，反而会在成功的道路上捷足先登。因此，从这一意义上说，情商是才智的要素，一个人情商的高低在某种意义上决定着他的前途与命运。

智商的先天成分很大，情商却在于后天的培养。智商、情商好比一只鸟的两翼，缺一不可。您的孩子智商也许很高，那么，

大力提升他的情商就尤为重要。一张白纸，好画最新最美的图画。青少年时期是培养情商的最佳阶段。除家长、老师的言传身教和社会实践以外，古今中外无数成功的范例便是青少年朋友们最好的老师。为此，我们编撰了这套《青少年情商透视丛书》，它包括认识自身、情绪管理、自我激励、认知他人、人际关系及思维方式 6 个分册，分门别类地搜集整理了大量生动的故事和案例。在每篇故事和案例后，还辅以别具一格的“正音释义”（注：本书“正音释义”中如遇多音字，只标注该文中所属意义的读音）和“赘语拾贝”，以便于青少年朋友们的阅读、理解。但愿我们的这些努力能对广大的青少年朋友们自身 EQ 水平的提高有所裨益，为您的人生之船驶向成功的彼岸扬帆、导航。

商务印书馆国际有限公司

编辑部

2002 年 1 月

目 录

第一编 好人缘是无价之宝 …… (1)

广结人缘 …… (3)

醉翁之意不在酒 …… (5)

苏轼爱民 …… (7)

状元缺米 …… (9)

富翁行善 …… (11)

其实没拾到钱 …… (13)

子莫不想听课 …… (15)

霍去病带头踢球 …… (17)

房玄龄的第一件事 …… (19)

旗帜 …… (21)

箕子断言 …… (23)

洗人民澡 …… (25)

刘伯温献策 …… (27)

这才是真正的诗 …… (29)

忘年之交 …… (31)

城头立木赏黄金 …… (33)

剧场改商厦 …… (35)

晏子的车夫 …… (37)

周瑜谦让程普	(39)
诸葛亮让子从军	(41)
岳飞答老者	(43)
朱熹自谦	(45)
将相和	(47)
王阳明问路	(49)
萧何胸怀博大	(51)
鲍叔牙无私举贤	(53)
公仪休拒贿	(55)
晏子的劝谏之术	(57)
子产不计前仇	(59)
大人不计小人过	(61)
祁黄羊举贤	(63)
管仲以小见大	(65)
苏长狂态斥李渊	(67)
齐桓公招贤	(69)
冯驩收债	(71)
巧劝刘邦	(73)
重金买马骨	(75)
第二编 提高领导力	(77)
东方朔的祝贺	(79)
任命	(81)
龚遂治渤海郡	(83)
开门压水	(85)

曾参杀猪	(87)
罗斯福装糊涂	(89)
魏文侯不杀任座	(91)
推销员的技巧	(93)
巧审借银案	(95)
第四次连任的感受	(97)
肯尼迪巧用数字	(99)
杯酒释兵权	(101)
巧断牛案	(103)
巧做记号	(105)
虚张声势退敌	(107)
千里送鹅毛	(109)
做工没工钱	(111)
郑武公的假象	(113)
孙武献兵法	(115)
“乌合之众”大胜奥军	(117)
老板的谈话	(119)
侍卫官的意见	(121)
雁阵指生路	(123)
赵括平抑粮价	(125)
商汤抗贡	(127)
九方皋相马	(129)
孔子戏说忘掉自己	(131)
共同的老朋友	(133)
不打不成交	(135)

老子偏偏寸土不让	(137)
百姓比绸缎重要	(139)
萧何月下追韩信	(141)

第三编 人际关系巧处理

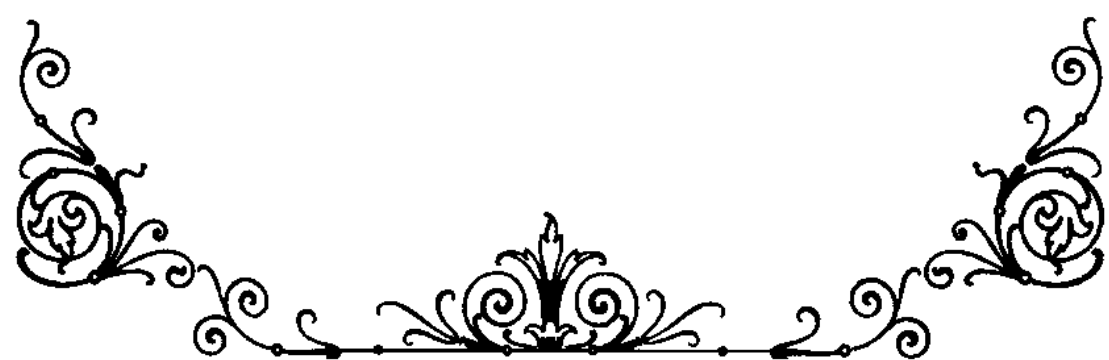
新老师的高招	(145)
顾问谈话	(147)
钱津斗和珅	(149)
丁宝桢巧打时间差	(151)
问题并不深奥	(153)
当众拜见老师	(155)
两桃杀三士	(157)
秦穆公赎奴	(159)
苹果Ⅱ型计算机	(161)
燕青借助李师师	(163)
蔡京失印复得	(165)
无人配合	(167)
华生的用人之道	(169)
就近交友	(171)
金太师评论孔子	(173)
老头和狗熊	(175)
孟尝君与食客的对话	(177)
李斯特巧荐肖邦	(179)
借钱还钱	(181)
算卦先生	(183)

鱼腹中的字条	(185)
石人计	(187)
冯驩帮孟尝君	(189)
韩信妙答高祖	(191)
爱并不总是好事	(193)
兼听则明	(195)
以诗劝友	(197)
李逵还是李达	(199)
东方朔智救乳母	(201)
一锭银子	(203)
智除廉颇	(205)
冯且计除昌他	(207)
撤换酒具	(209)
张知县巧解冤情	(211)
满宠救杨彪	(213)
指桑骂槐救烛邹	(215)
第四编 人缘好并非无原则	(217)
“哑巴”学徒	(219)
讲故事堵后门	(221)
唐太宗赞魏征	(223)
卡内基的关系网	(225)
方析咎由自取	(227)
“两白一黑”之战	(229)
我只尊重事实	(231)

画像	(233)
唐伯虎巧言讽财主	(235)
逼英国官员道歉	(237)
不养无用之人	(239)
驴子的比喻	(241)
范仲淹当副宰相	(243)
没有画手的原因	(245)
汉武帝选用新人	(247)
10 多分钟不少	(249)
“帮人打孩子”的启示	(251)
猎狗与猎人	(253)
回答为何不同	(255)
冯督军怒斥洋人	(257)
吕端大事不糊涂	(259)
为什么选择乙城市	(261)
秦王政撤逐客令	(263)
晏子应对范昭	(265)
赵奢收税	(267)
蔺相如斗秦王	(269)

第一编 好人缘是无价之宝

善于与人交往，
在交往中为自己树立
一个好的形象，你的
人格魅力将使你受益
终身……



[illegible]

• 广结人缘 •

乔·吉拉德曾连续几年被《吉尼斯世界记录》列为“最杰出的销售商”。乔是芝加哥的一名雪佛莱汽车销售商，他是怎么做销售的呢？其实，他的很多技巧既简单又直接。乔每年要散发出几千张名片，他把所有顾客的姓名列在一张单子上，每个月给他们寄贺卡，此外还在新年、情人节、他们的生日、圣·帕特里克节等时候给他们寄贺卡祝贺。乔每年都要给单子上的“朋友”寄上一份销售资料，里面含有一盒乔的名片——每位“朋友”以此引进一位新顾客将获得25美元奖金。当乔空闲之时，他会径直给潜在的顾客打电话，或是搜集潜在顾客的名字。

乔很看重个人的重要性。他的“250定律”说，如果一个人对你的服务不满意，他可以影响250个人对你不满意。反之，如果一个人对你的服务很满意，他可以影响250个人对你满意。如果顾客的车出了

问题，乔会亲自负责把问题解决好，从而使顾客意识到他所买到的不仅仅是一辆车，还有服务——能令他对所买商品满意的经常性服务。

【正音释义】

潜 qián

径 jìng

莱 lái

帕 pà

潜在：存在于事物内部没显现出来。

径自：自作主张，直接行动。

【赘语拾贝】

大智若愚，最笨的办法也许恰恰是最聪明的办法，明白这个道理可以使你广结人缘。在这里，乔·吉拉德的“250定律”是最能说明问题的。



• 醉翁之意不在酒 •

当人们进入弗里托莱公司总部时，会发现一大碗经过人工精心挑选出来的集成电路块，这是在展示公司的最优产品。当顾客步入达拉斯市西威尔村的卡迪拉克公司时，可以看到展厅里陈列着琳琅满目的美妙古玩。特拉梅尔·克罗是美国最大的房地产开发商之一，他造的库房有着一流的办公室和修剪得体的草坪、灌木和鲜花。克罗借此发了大财。迪斯尼主题乐园能保持兴旺发达，部分原因在于他们注意时时保持清洁。俗话说得好：如果你有时间去减肥，你就应该有时间来保持清洁。麦当劳在店铺形象保持方面对其特许经营人特别严格。

这些公司能在各自的领域里遥遥领先是不足为奇的，因为公司对自己在公众眼中形象的注意使得它们对各方面的细节都非常注意。你或许熟悉一些规模很小的“夫妻店”，它们声誉极佳，使人愉悦，充