

职场如战场，把握情商才能无往不利

情商左右你的 职业生涯

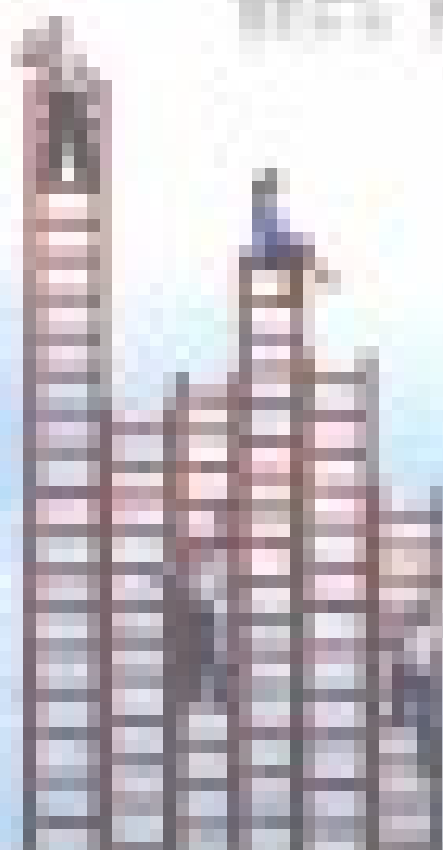
张靖◎编著



朝華出版社

情商左右职业生涯成败

情商左右8..... 职业生涯成败关键



——情商左右职业生涯成败

职场如战场，把握情商才能无往不利

情商左右你的 职业生涯

张靖◎编著



 朝華出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商左右你的职业生涯 / 张婧编著. —北京:朝华出版社, 2009.11

ISBN 978-7-5054-2256-8

I.情… II.张… III.情绪—智力商数—通俗读物
IV.B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 194260 号

情商左右你的职业生涯

作 者 张 婧

选题策划 杨 彬 杨广恩

责任编辑 赵 明

责任印制 张文东

封面设计 新视点图文视觉中心

出版发行 朝华出版社

社 址 北京市车公庄西路 35 号 邮政编码 100048

订购电话 (010)68413840 68433213

联系版权 j-yn@163.com

传 真 (010)88415258(发行部)

网 址 www.mgpublishers.com

印 刷 三河市新科印刷厂

经 销 全国新华书店

开 本 710mm×1000mm 1/16 字 数 238 千字

印 张 20.75

版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 978-7-5054-2256-8

定 价 32.00 元

情商，游刃职场的润滑剂

成吉思汗“盛怒杀鹰”的故事很多人都听过。成吉思汗带着心爱的老鹰上山打猎，干渴难耐时发现一处滴水的山泉，他耐着性子用杯子接下滴滴泉水，好不容易接满水准备喝时，老鹰却一脚把杯子扑翻。成吉思汗勃然大怒，拔刀杀了老鹰。过后他才发现，原来老鹰不让他喝水并不是出于恶意，而是因为水中有毒蛇吐出的毒液。

如果从情商的角度来分析，成吉思汗在盛怒之下被“情绪绑架”，失去了理性思考、判断的能力。其实，他完全可以利用几秒钟时间转移情绪，就是在情绪到达顶峰或即将爆发的时候，稍微控制一下自己，想想这样做的后果是什么，以及自己能否承担这个后果。“世界如此美妙，我却如此暴躁，这样不好，不好。”《武林外传》里这句郭芙蓉的台词令多少人忍俊不禁。从心理学的角度看，她就是在学习控制自己的情绪，提高自己的情商。

情商(EQ)又称情绪智力，是近年来心理学家们提出的与智商相对的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、抗挫折力等方面的品质。以往认为，决定一个人职场发展的主要因素是智商，即智商越高，取得成就的可能性越大。然而，心理学家经过多年研究得出结论：情商水平的高低对一个人能否取得成功有着重大的影响，影响程度甚至超过智力水平。

情商可以理解为客户智力，情绪是一种资源，情商则是调动这种资源的能力。情商包括以下几个方面的内容：一是认识自身的情绪，因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰；二是能妥善管理自己的情绪，即能调控自己；三是自我激励；四是认知他人的情绪；五是人际关系的管理，即与他人沟通、相处的能力。

在职场中,情商的作用尤为明显。我们常说,三分做事七分做人,做事的三分其实就是智商,做人的七分就是情商了。某知名咨询公司曾做过一项调查,结果显示,一个人的情商对他工作的影响至少是智商的两倍以上。而且职位越高的人,对情商的要求越高。

那么,情商高的人在职场中有什么表现呢?最重要的两点就是自信和欣赏他人。自信不是盲目自信,而是建立在个人能力之上的自信;而欣赏他人就需要你真正发现他人身上的优点,并用一种有效的方式表达出来,使双方都感觉到愉快。

专家对高情商的解释是:能够在适当的时候用适当的方式来表达或处理自己的情绪状态,“说”情绪,而不是“做”情绪。比如生气的时候,就说“我很生气”,而不是愤怒咆哮、摔东西、掀桌子、或者铁青着脸、一言不发地“做”出情绪来。

如果你所从事的工作必须经常与人打交道,那么你一定需要较高的情商,因为情商有互动的特点,它在人与人之间的交往中体现,也决定着你在职场的快乐与否。虽然心理学家们承认,情商的形成受先天遗传和成长环境等因素制约,但这并不意味着我们不可以通过后天的努力来提高自己的情商水平。

本书正是为职场人士量身打造的一本情商“教材”。通过一系列真实、鲜活的职场案例,透视职场中各个层面的情绪与心理问题,并提出有效的解决办法——职场情囊。其中,既有“水煮职场”的麻辣与诙谐,又有理论高度的客观严肃,或一例一议,或夹叙夹议,体例自由灵活、不拘一格。

无论你是初涉职场的“新新人类”,还是在职场中驰骋多年的“江湖老手”,无论你是性情暴躁的“职场猛士”,还是温婉干练的“Office Lady”,情商都将在你的职场生涯中起着无与伦比的重要作用,影响着你的求职、就业、升迁、薪水、人际等方方面面。想成为一个八面玲珑的职场高手吗?那就赶快翻开你手上的这本书,相信你会从中找到自己需要的方法!

目 录

CONTENTS

第一章 初涉职场,谁动了我的“棉花糖”

初涉职场的年轻人,年少气盛,凭着一腔初生牛犊不怕虎的热情,跨马横刀、一往无前,却往往会遭遇难以预料的职场“地雷”,甚至在一次次与“暗礁”的碰撞中磨灭了青春的斗志。因此,我们在迈进职场大门之前,必须充分了解职场的种种“潜规则”,并将自己的情绪调试到最佳的应激状态,这样,才能在潮起潮落、跌荡沉浮的职场风云中从容应对,笑傲江湖。

谁动了我的“棉花糖” / 3

走在求职的大道上 / 4

用“情感武器”敲开职场大门 / 7

从“象牙塔”到“十字街头” / 10

跳槽,职场新人“多动症” / 12

潮起潮落的办公室政治 / 14

职场薪水“加减法” / 16

做一个快乐的职场人 / 19

拥有你喜欢的,喜欢你拥有的 / 21

职场加班进行时 / 23

磨掉个性的棱角 / 24

升迁,让我欢喜让我忧 / 27

为抓住机遇的人喝彩 / 29

站在职场“岔路口” / 30

学会优雅地转身 / 32

经验太多也是错 / 34

职场“亮剑”精神 / 36

一瓶水和一个背包 / 38

与职场“老人”巧过招 / 40

“按”开成功的大门 / 43

第二章 职场达人,做伯乐不做千里马

“达人”是近几年来普遍流行的词汇,用来形容各行各业中卓越优秀的领军人物。职场达人,必定要具备高素质的才干与能力,拥有过人的胆识与气魄,在相当长时间的职场磨砺中,练就一身慧眼识才、统领三军的技能,凭借着自身超乎常人的情绪控制能力,气定神闲,胸藏大志,在各种突如其来的职场逆流中,居一人之下,万人之上,始终保持“胸中自有平湖”的胸襟与气度。

扔掉金子的淘金者 / 49

迟钝,也是一种力量 / 51

职场中的“百变魔方” / 55

装聋作哑的青蛙 / 57

康熙,大清帝国的“情商 CEO” / 59

做伯乐不做千里马 / 62

用故事塑造人 / 64

气量就是力量 / 66

心有多大,世界就有多大 / 68

让你的员工有尊严 / 71

激发下属的积极性 / 74

把 90%的爱给 90%的人 / 77

用人莫疑,疑人莫用 / 80

恩威并施是良方 / 82

谋定而后动 / 84

得人心者得天下 / 86

端平一碗水 / 89

一个都不能少 / 92

第三章 自我激励,羞答答的玫瑰静悄悄地开

常言说:如人饮水,冷暖自知。拥有高情商的职场人,一定是懂得自我激励的成功者,不论面对什么样的困难,都能与内心世界的自我对话,并化解内心的矛盾,不断地超越自我,完善自我。自我激励,来自于我们内心强大的力量,它是对自我的肯定与认同,在这股力量面前,你就像是一支娇艳无比的玫瑰,永远傲人地绽放着夺目的光彩!

人在职场第几层 / 97

留一扇门给希望 / 100

关上潘多拉的魔盒 / 101

别把自己当成过路客 / 102

认识自己,你就是一座“金矿” / 104

面壁不如破壁 / 106

抓住机会这只鸟 / 109

坚持不懈的山羊 / 113

加满你的水桶 / 115

抬高自己的身价 / 117

飞跃玻璃天花板 / 120

用 100% 的激情做 1% 的事 / 122

别做职场的“灰姑娘” / 124

职场,同样需要为自己“留白” / 125

有什么样的心情,就有什么样的表情 / 127

- 假装你行你就行 / 129
别做自己的敌人 / 132
思想比锁链更能限制人 / 134
寻找藏在角落里的机会 / 136
用情商赢得尊重的“丑小鸭” / 137

第四章 人际沟通,常喝常新的“果味”饮料

身在职场的人,都离不开与周围环境的接触,上至领导,下至员工,以至于身边的同事、朋友、搭档,都会和我们发生千丝万缕的情感纠葛。高情商的职场人,就像是一条自由优游的小鱼,可以在庞大的人际关系网中游刃有余、左右逢源。人际沟通能力的强弱,是情商水平的关键,它就像一杯常喝常新的“果汁”饮料,需细心调试、浅斟慢酌,在这个过程中,不仅提升了个人的形象,还获得了他人的支持。

- 退一步,海阔天空 / 143
己之所欲,施之于人 / 147
在合作中获得双赢 / 150
鹰一样的个人,雁一样的团队 / 151
小蚂蚁的大智慧 / 153
获得他人的支持 / 155
从对方的优点入手 / 158
处理好职场的人际关系 / 161
把握住同事的心 / 165
成为最受欢迎的职场人 / 168
夹在领导之间的“棋子” / 171
我到底是谁的“心腹” / 174
让领导对你刮目相看 / 176
沟通,情商加油站 / 178
语言,事业成功的推动器 / 181

友情是把双刃剑 / 185
人际沟通无极限 / 186
别做职场“鸵鸟人” / 190
信任似水需经营 / 192

第五章 逆境挑战,把痛苦当成望远镜

俗话说:人生不如意之事十之八九,职场上更是有高低潮起伏,有的人因此一蹶不振,有的人却能转换心境重新出发,尤其在这个不景气的年头里,任何一位上班族很难做到天天都保持在最佳状况,偶尔总是会发生诸如业绩不好、与上司不合、部属不服从指挥、工作没有兴趣、想辞职……等各式各样问题。一旦出现了这些困境,应该要想办法来突破,不可整日坐困愁城,消极的处理态度反而更容易陷入职场风暴之中。

越挫越勇的“狮子” / 199
从“逆境大学”毕业 / 200
它山之石,可以攻玉 / 202
正视挑战 / 204
求人不如求己 / 206
走出挫折的“沼泽地” / 209
当挫折与你不期而遇 / 211
寻找泥泞道路上的脚印 / 214
从容应对职场的“金融海啸” / 216
职场自救,大难临头会躲藏 / 219
保全自我的“白色谎言” / 221
有一种力量叫微笑 / 222
困难是优秀与成功的分水岭 / 224
小事知人品,大事知能力 / 227
把痛苦当成望远镜 / 228
职场困局,突出重围 / 230

当你遭遇职场“休克” / 232

突破职场极限 / 235

学做职场中的“蒲公英” / 238

第六章 情绪管理,火山也可以不喷发

喜、怒、哀、乐是人类的正常情绪,身在职场,面对繁重的工作压力和复杂的人际关系,这些情绪化的发泄在所难免,可是,如果发泄的不当,或者火候不合适,都会给我们的职业生涯带来负面的影响。

粉面含春威不露,丹唇未启笑先闻。高情商的职场人,一定善于管理好自己的情绪,无论是开怀、沮丧、忧伤、愤怒,都能够做到妥善管理、收放自如,做情绪的主人,而不是任由情绪支配的奴仆!

职场压力“大扫除” / 245

排掉忧郁的“地雷” / 249

一颗找不到自我的心 / 252

调整失重的天平 / 256

张弛有度的职场“放松术” / 260

按摩你疲惫的心灵 / 264

火山也可以不喷发 / 268

赶走心中的猜疑 / 271

职场有泪莫轻弹 / 273

打开情绪的闸门 / 275

压力不等于压抑 / 276

永远没有忙完的工作 / 279

幽默是一杯菊花茶 / 281

羡慕别人不如珍惜自己 / 282

做情绪的主人 / 284

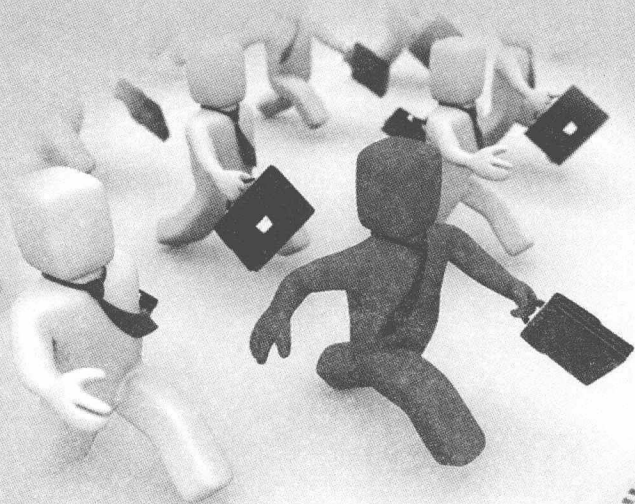
第七章 职场男女，你的柔情我永远不懂

男人来自火星，女人来自金星。这一句经典的名言同样适用于职场中的男女。男人，用情商闯荡天下、驰骋职场，凭的是一腔的激情和冲劲儿；女人，用温婉和聪慧立身职场，以柔克刚、以情制胜，靠的是女性独有的春风化雨、润物无声……这个世界是由男人和女人组成的，男人似山，高大而巍峨；女人似水，深沉而隽永。职场中的男人和女人，用他们的铁骨与柔情演绎着一段又一段耐人寻味的故事。

- 财富女人，不做儒商做“情”商 / 291
- 当爱情降临在职场 / 293
- 女上司 PK 男下属 / 294
- 职场女性必备的 10 个“麻辣”招数 / 297
- 男人来自火星，女人来自金星 / 301
- 办公室恋情的美丽哀愁 / 305
- 与异性上司保持适当距离 / 308
- 女人的心事你别猜 / 310
- 智慧女性的卓越求职经历 / 313
- 女研究生的“煎饼”传奇 / 317

第一章

初涉职场,谁动了我的“棉花糖”



第一章

初涉职场,谁动了我的“棉花糖”

初涉职场的年轻人,年少气盛,凭着一腔初生牛犊不怕虎的热情,跨马横刀、一往无前,却往往会遭遇难以预料的职场“地雷”,甚至在一次次与“暗礁”的碰撞中磨灭了青春的斗志。因此,我们在迈进职场大门之前,必须充分了解职场的种种“潜规则”,并将自己的情绪调试到最佳状态,这样,才能在潮起潮落、跌荡沉浮的职场风云中从容应对,笑傲江湖。

谁动了我的“棉花糖”

1960年，美国著名心理学家米切尔对一群4岁左右的小孩进行了一次“棉花糖”实验，并对这些接受实验的孩子进行长年的调查随访，事实证明，拥有高情商的孩子，能够适当地控制自我的情绪和欲望，社交和自主能力相对较强，面对挫折的时候，表现出更达观的精神，而这种能力直接影响着他们一生的工作、生活。现在，让我们来重新回顾一下这个实验的全过程。

米切尔给每个小孩儿发了一块棉花糖，然后离开房间。他告诉孩子们，如果谁能等他15—20分钟回来之后再吃棉花糖，就能再得到一份棉花糖做奖赏。有的孩子抵挡不住诱惑，立刻就大口大口地吃了起来，有的孩子等了几分钟，还不见米切尔回来，看着别的小朋友满口流香地吃着棉花糖，自己也忍不住吃了起来。只有一小部分孩子采取了不同的方法，为了等待第二块棉花糖，他们唱歌、讲故事，有的甚至把眼睛闭起来，静静地等待米切尔回来。

由这次实验，米切尔得出结论：孩子们对棉花糖的不同态度，反映了他们情商水平的高低，而情商比其他任何因素更能决定人生的成功与否。

职场案例

著名的计算机专家王选曾经讲过这样一个故事：他有一个被大家公认为能力出众、办事干练的学生，但情商水平比较低，不仅任性自傲，与合作者搞不好关系，而且经常为了一点小事大呼小叫。

后来，这个学生到一家IT公司主持开发软件，一次，他发现下属在编程的过程中出了一个很微小的错误，于是，便当着众人毫不留情地呵斥，致使下属非常尴尬。后来，下属虽然表面上改正了错误，却又故意制造了另外

一个错误。最终,这个软件也没有成功地上市。

而王选的一位大学同学,智商平平,能力也不出众,但情商很高,为人大大度坦诚、待人宽厚,在同学中的口碑非常好。上大学的时候,王选就睡在他的上铺,有时半夜爬上床的时候,经常迷迷糊糊地踩到他头上,而他也总是一笑了之,从不发火。他在核武器领域奋斗了40余年,与同事密切合作,攻克了一个又一个技术难题,年过花甲之时,终于成功地当选为工程院院士。

【职场情囊】



在这个风云变幻的职场,每个人都渴望成功,而且也具备了较高的智商和相关的职业技能,但是,最终却与成功擦肩而过。这个时候,我们就需要反思一下,是不是我们的情商出了问题。这是一个注重合作的时代,单打独斗的“独行客”是不能驰骋天下的,职场更需要团队的支持力量。

拥有高情商的职场人,一定会在工作中保持一种稳定的情绪,理智地考虑问题,具有较强的亲和力与号召力,振臂一呼,应者云集;而低情商的人则以自我情绪为中心,不去体察别人的心情与处境,甚至把他人当成发泄情绪的“出气筒”。这样的人,即便拥有再高的智商,也只能被情绪所驱使,永远做情绪的“奴隶”。

四岁时拒吃棉花糖的自控能力并非人人都能具备,但我们至少可以学着控制一下自己的情绪,让感性的情绪在卓越的情商面前风平浪静。

走在求职的大道上

对刚走出校园的学生来讲,求职是一件让人既兴奋又紧张的事情,因为绝大多数的人对于自己究竟要找什么样的工作还不清楚,更多的是抱着