

1
HZ BOOKS
华章文化

打造超级影响力的简单方法

——献给有志于获得愉快心境和完美人生的人

情商与 影响力

◎ 吴维库 著



机械工业出版社
China Machine Press

情商与 影响力

吴维库 著



机械工业出版社
China Machine Press

在竞争日渐激烈的今天，情商与影响力越来越为人们所重视。本书从培养习惯、缔造个人魅力入手，通过精辟入理的分析、具体典型的实例，为读者打造个人影响力提供了一些简单实用的方法，帮助读者在模拟的情境中走出对幸福、成功的迷思，获得完美人生。

本书由机械工业出版社在全球独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

情商与影响力 / 吴维库著. —北京：机械工业出版社，2004.1
ISBN 7-111-13021-9

I. 情… II. 吴… III. 情绪—智力商数 IV. B842.6

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第083185号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037）

责任编辑：王颖 颜诚若 版式设计：刘永青

北京中加印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2004年1月第1版第1次印刷

850mm×1168mm 1/32·6.75印张

定 价：19.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
本社购书热线电话：（010）68326294
投稿热线电话：（010）88379007



作者简介

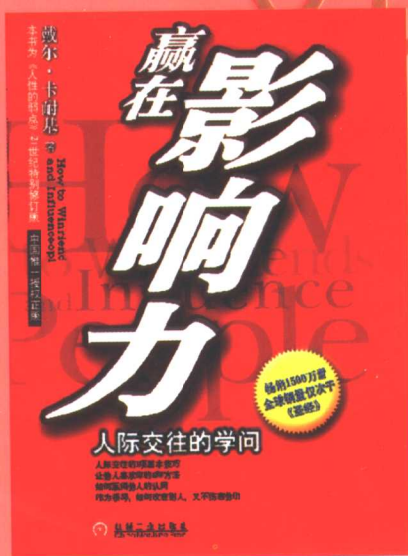
吴维库博士，清华大学经济管理学院企业管理系副教授，哈尔滨工业大学硕士，清华大学博士。1994年起在清华大学经济管理学院企业管理系任教。曾在美国宾西法尼亚大学沃顿商学院进修公司战略及领导学，在哈佛大学商学院和香港科技大学恒隆管理研究中心研修领导学与组织行为学。在领导学研究方面颇有建树，吴博士经常受邀为企业及高校演讲，受到学生和企业管理者广泛欢迎。

延伸阅读

赢在影响力：人际交往的学问

本书为卡耐基经典著作

《人性的弱点》21世纪特别修订版



书号: 7-111-12484-7

定价: 19.80 元

前言

受国家自然科学基金和香港中文大学的支持，我和我的团队完成了《以价值为本的领导理论与中国企业高层领导行为研究》项目，（国家自然科学基金项目号79970009，香港中文大学项目号44M7007：2070239），在2001年暑期参加了哈佛商学院的领导力培训班和香港科技大学恒隆管理研究中心组织行为研修班，发表了很多相关的论文。在以上研究的基础上结合中国文化的特点，我研究了领导力的其他方面，其中包括《基于情商的领导力缔造》，并且向国内企业界推出了《领导力》培训课程。我的《领导力》授课在国内各种经理研修班上都受到了热烈的欢迎，在对众多的企业内部培训中得到了极其热烈的反响。所以对这门学问，总经理班欢迎，中层经理班欢迎，企业内部的普通工人也非常欢迎，在对一个大型企业员工层面的内部培训中，有的普通工人还两次主动来听课，导致本课程在社会上产生了非常大的需求。

在国内很多地方广泛宣讲的基础上，2002年我第一次为清华大学经济管理学院的研究生的MBA开出《领导学》选修课，立即受到学员的极其热烈的欢迎，走廊过道挤满学生，课堂爆满，充满动力，热情高涨，令人赞叹，他们把课程中的一些原理即刻用在自己的工作和学习中，收到了立竿见影的效果，他们说一些课

程是面向未来的，学习是准备未来毕业后用于实践。而这门课程不同，面向未来，更面向现在，在忙碌和喧嚣中，他们能够在领导学的课堂里找到平静。烦恼和忧郁，他们能够在这里找到原理化解。失意和萧条，他们能够在这里找到支撑。每周一次的领导学课程，成为他们一周的期盼。他们把这个领导学课堂称作领导者的孵化器。他们邀约朋友前来听课，并对这门课给予了慷慨热情的评价，使得本门课程成为清华大学经济管理学院2002年金牌课程。

本书中所介绍的是我开出的《领导学》的部分内容，本书不仅适合于打造个人影响力、成为领导者，而且能够塑造人们积极的心态，使他们聪明而灵活地工作、积极进取地生活，做一个受社会欢迎的人、受朋友欢迎的人。很多人与我共享我的个人信条“生活因为热爱而丰富多彩，生命因为信心而瑰丽明快”、“激情创造未来，心态营造今天”。

本书所介绍的学问是使人生愉快和完美的学问，其基本工具是情商、移情、换位、自信、认可和赞美、宽容、活在当下、操之在我、聪明的工作而不是愚蠢的盲从。这些原理缔造基于情商的影响力，在情商基础上同上级、下级、同级、朋友以及周围的人沟通。传播的原理是：思想决定行动，行动决定习惯，习惯决定行动，行动决定性格，性格决定命运。

以上工具，将给读者创造完美人生，缔造聪明的思想基础。这门学问内含大量案例以及对人生有重大启迪的原理，改变了许多人的人生。

此书的完成，作者向以下人员表示衷心的感谢：周维奇、刘

军、富萍萍、郑金花、杨阳、韩颖颖、何巧莎、董智、李岩、冯
燮韬、高晓明、白汉刚、侯毅、张庭芹、曹小京、魏东、菜勇、
桂璇、绍振江、吕萍、逯金重、陆韩鸣、岳喜雨、金禧悌（韩国
留学生）、赵承崧、李雪飞、徐天宝、刘益、张洪意、王继善，他
们为本书的完成做出了宝贵的贡献。

吴维库

清华大学经济管理学院

2003年5月1日

情商与影响力

· 目 录 ·

前言

第1章 为卓越建立好习惯 1

人按习惯做事 1

思想决定命运 2

改变习惯需要动力 3

学会放弃和选择 4

建立习惯的六个步骤 6

像心情好那样去行动 8

自我感觉要好 8

建立好习惯 9

第2章 个人魅力 11

情商内涵 11

理解情商 11

情商的价值 15

情商的核心内容 16

情商的培养 16

情商修炼在于细节 16

握手与情商 17

说话与情商·····	18
轻松幽默获得别人的接近·····	19
过于拘禁难以发现轻松幽默·····	20
克服害羞和恐惧心理·····	21
猪马不同槽·····	21
用故事塑造人·····	22
移情·····	24
敏感·····	24
移情换位要因人而异·····	25
高情商地培养孩子·····	28
换位要到位·····	32
善意的谎言·····	34
一堆草垛的故事·····	35
身边的移情故事·····	35
换位到顾客角度·····	38
小狗推销术·····	40
不会移情换位会失去客户·····	40
移情者得人心·····	41
生活遵守牛顿定律·····	42
狗看镜子与牛顿定律·····	42
宽容可以传递·····	42
微笑·····	43
个人修炼·····	45
楚庄王宽容得猛将·····	45
心胸豁达·····	47
分清谁是对手·····	48
做事之前先做人·····	48

情商提高实例	50
情商知识汇总	52
第3章 自信	55
认识自信	55
自信	55
自信的三种理解	56
自信心的作用	58
自信心伤害会改变人的命运	58
自信心影响一个人的能力	59
自信是成功的基石	61
建立自信的途径	61
自信人的特点	61
大胆地表现自己	62
与众不同	62
有自己的主见	64
用激情来做事	64
解放自我	66
跌倒了站起来	67
相信自己的价值	68
发掘自我	69
表现自己的独特	70
一次只做一件事情	71
认真敬业	72
有责任感	75
没有经过努力就不要放弃	76
尊重与信任	76
刺猬与狐狸	77

做“缺不了”的人	78
认可和赞美	79
人人需要认可和赞美	79
人人有自卑情结	80
真诚的赞美如同久旱逢甘露	82
赞美赢得顾客	84
吝啬赞美是最大的吝啬	85
为什么高情商赢得信赖	86
心存感激	88
赞美的方式和模型	89
赞美不是阿谀奉承	91
给予+给予的方式=给予	91
遵守短缺元素定律	91
鼓励对你的肯定行为	92
鼓励可以传递	93
找回失去的自信	93
“还可以”的价值	93
斯托克戴尔悖论	97
案例：找回失去的自信	98
自信与行动	100
自信的人没有借口	100
决策与行动	101
沙漠中的小羊	102
要事先做	102
行动	104
第4章 操之在我	105
为何要操之在我	105

超级主动	105
主动调整自己	106
潜意识重新编程	107
重新解释事情	108
不随波逐流	108
事业成功的必要条件	109
操之在我与受制于人	110
操之在我的基本法则	110
操之在我与受制于人的差别	111
操之在我获得主动	112
操之在我的一般特点	113
受制于人的一般特点	113
操之在我调控情绪	114
连锁反应	114
学会制怒	114
学会不受伤害	115
暴怒影响前程	116
怀有一颗平常心	116
情绪具有感染性	117
操之在我管理情绪	118
操之在我的应用原则	119
缘何“操之在我”失灵	119
单纯忍耐不是操之在我	121
适当宣泄等于操之在我	123
解除不良刺激源	124
不因小失大	125
灵活运用操之在我	126
不被别人的语言激怒	126

不被别人的行为伤害：用理智战胜情感	127
把握机会让心乐观	128
日常生活中的操之在我	129
逆境中的操之在我	131
操之在我获得美好人生	132
生命的过程重于结果	132
对自己的当前满意	133
把握自己	134
活在当下	135
以未来为导向的活在当下	136
心态缔造天堂	137
学会利用而不是忍耐	138
学会弯曲	139
内省	140
学会放弃和原谅	140
服务他人	142
激励自己操之在我	142
第5章 影响力	145
影响力的本质	145
影响上级	147
人人有上级	147
了解你的上司	148
维护上级声誉	150
让镜头对准你的上司	151
向上表达思想，避免矛盾	152
善于批评上级	153
奖励你的上级	154

移情换位	155
不要让上级感到你是一个威胁	157
绝不要低估上级的能力	160
正确认识自己	161
经常主动与上司沟通	161
注意沟通技巧	162
不善沟通, 处于被动	163
整合资源影响上级	164
影响下级	165
尊重下属产生影响力	165
士为尊己者死	166
水能载舟亦能覆舟	167
信任下属	168
构造生态环境	169
驾驭情绪, 培养亲和力	170
下属在压力下变得愚蠢	170
利用对比原则产生影响力	171
建立与下级关系时的注意事项	172
影响身边的人	173
人际智能四大要素	173
情商与团队	174
提升影响力	174
基于情商的沟通	175
以己度人与换位思考	178
体谅与忍让	179
沟通中引起冲突的原因	180
沟通中换位的注意点	182
要教练而不要批评	184

案例：新官上任如何影响下级	186
案例主体	186
案例给予的启示	190
说服力	195
说服前要搞清的内容	195
同他人一样	197
说服需要揣摩	198

第 1 章

为卓越建立好习惯

人按习惯做事

一只小雌猫爱上了男主人，它想嫁给他，但是猫没有办法同人结婚。它找到爱神维纳斯帮忙，爱神同情它，把它变成了美女，男主人一见钟情。新婚之夜，爱神想：这个外形是人的，猫内心是人还是猫呢？试验一下。爱神放出一只老鼠，这个美女立即凭本能扑上去准备吃掉老鼠。爱神发现这个美女内心还是只猫，于是使了一个法术把它变了回来。

人按习惯做事，为什么？因为习惯具有力量，习惯的力量叫做惯性。成功是一种习惯，失败也是一种习惯。所以习惯有好坏之分，好的习惯助人成功，坏的习惯使人受挫。所以有必要建立好习惯，克服坏习惯。

如果有时候你锁门，有时候你不锁门，结果有一次你最后一个走出家门，匆忙之中上了飞机或者火车之后，你突然想起了一个问题：“门锁上了没有？”使得你忧心忡忡，甚至怀疑自己是否患了“精神强迫症”。其实如果你养成了一个习惯，就可以相信习惯的力量会帮助你解除担心。

2003年春节团拜，我带几个亲戚到清华大学经济管理学院，