

Emotional quotient
intelligence quotient

情商，不是八面玲珑的圆滑，而是
德行具足后的虚心、包容、自信和格局。

情商 职场驱动力

朱林 毛雨◎编著

赢在情

收靠智商

三分智商，七分情商，情商比智商更重要！



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

情商，不是八面玲珑的圆滑，而是
德行具足后的虚心、包容、自信和格局。

情商 职场驱动力

常州大学图书馆
朱林 毛雨◎编著
藏书章

赢在情商：成功靠情商，不靠智商
不做聪明的“傻子”。

三分智商，七分情商，情商比智商更重要！



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

情商: 职场驱动力 / 朱林, 毛雨编著. -- 北京: 企业管理出版社, 2018. 1

ISBN 978-7-5164-1575-7

I. ①情… II. ①朱…②毛… III. ①情商 - 通俗读物 IV. ①B842.6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 201924 号

书 名: 情商: 职场驱动力

作 者: 朱 林 毛 雨

责任编辑: 张 平 田 天

书 号: ISBN 978-7-5164-1575-7

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号

邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 编辑部 (010) 68701638 发行部 (010) 68701816

电子信箱: qyglcbs@emph.cn

印 刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 14.25 印张 210 千字

版 次: 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

前言 Preface



2016年10月，阿里巴巴董事局主席马云作为清华大学经济管理学院顾问委员会委员，在清华EMBA课堂上发表演讲，马云说：“一个人要成功，靠情商；一个人要不败，靠智商。你情商很高，搞定一个人，搞定一个机会，也许你就起来了。但是你要不败，一定是靠智商，智商就是你要不断地学习。智商低的人，没有人愿意跟着你干的；情商低的人，没有办法管理一批智商高的人。”

就是马云这一段话，让“成功靠情商，不败靠智商”这句原本普通的话语迅速成为人尽皆知的名言，火遍大江南北，成为万众信奉的成功圭臬，甚至成为口口相传的成功秘笈。

其实，这并不是马云发现的真理。早在20世纪90年代，“情商之父”丹尼尔·戈尔曼就说过：“成功=20%的智商+80%的情商”，他认为，情商不仅关系到一个人的成长道路，也关系到一个人的事业成败，乃至在一个工作领域的潜力和发展。一个人的成功，80%是因为他的情商。在美国职场，也有“智商决定录用，情商决定提升”的说法，说明在人们心里，早已认识到情商对成功的巨大作用。因为众多成功者的鲜活事例无数次说明：成功，情商确实比智商更重要。香港富商李嘉诚在出席给香港理工大学捐赠一亿港元的仪式上讲到，在他经商的经历中，有助于他面对各种错综复杂的问题，对他的成功起着很大作用的是“情商”。可见，要成功，必须要有相当程度的情商才行。



所谓情商，也就是情绪商数，简称EQ，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。按“情商之父”丹尼尔·戈尔曼的阐述，它包括了解自己情绪的能力、控制自己情绪的能力、激励自我的能力、识别他人情绪的能力、维护人际关系的能力五大方面。一个高情商的人善于管理自己的情绪，不指责他人，不看低自己；他们富有激情，努力奋进；他们体谅他人，懂得包容；他们善于沟通，乐于赞美；他们乐于分享，不怕吃亏；他们乐观自信，情绪稳定；他们与人为善，相处融洽……具备这些品质的人，才有可能获得成功。

成功靠情商，不败靠智商。即便你天资聪颖，如果没有高情商，也难以获得成功的垂青。所以，要想成功，务必学会修炼情商的方法，懂得提升情商的途径，让自己的情商越来越高，成功才会越来越近。

第一章 职场成功，情商比智商更重要

智商是一个人的智能水平，情商则是一个人的情绪水平，反映了人在认识自我、控制情绪、激励自己以及处理人际关系方面的能力。很多事例表明，对于成功而言，情商比智商更重要，更能决定一个人的未来。

1. 情商，成功的要素和基点 / 002
2. 智商是会做事的基础，情商是做成事的关键 / 006
3. 成功需要情商，光靠聪明赢不了 / 010
4. 提高情商，职场人的必修课 / 014
5. 解读情商的五个要素 / 018
6. 修炼情商的四个途径 / 022
7. 提升情商的五大方法 / 026

第二章 敢于肯定自己，不断发现自己的优势

情商高的人对自己都有一个清晰的认识，不仅知道自己的优势，更明白自己的短板。但他们不会在短板上纠缠不清，而是不断发现自己的优势，发挥自己的优势，相信自己，肯定自己，从不自卑，从不怯步，最终走向成功。

1. 自信是成功的第一秘诀 / 034



2. 高情商的人很少自卑 / 036
3. 善于发现自己的潜力 / 038
4. 学会突破前进中的“瓶颈” / 042
5. 重新规划，让梦想再次起飞 / 046
6. 给自己正确的定位 / 049
7. 安装才华的“聚光灯” / 052
8. 学会“自我贴金” / 054



第三章 懂得悦纳他人，收获良好的人际关系

情商高的人心中有自己，眼里有他人，重视礼仪，懂得尊重，善于体会他人的情绪，尊重他人的想法，懂得如何将心比心，体谅对方的心境。因而能友好融洽地与别人相处，收获良好的人际关系。

1. 情商高的人待人真诚，尊重他人 / 058
2. 重视礼仪，礼仪是人际关系的前提 / 060
3. 主动向他人示好 / 064
4. 懂得换位思考，善于体谅他人 / 067
5. 豁达大度，懂得包容 / 070
6. 得理也能让三分 / 073
7. 不伤他人自尊，不扫别人面子 / 075
8. 恰当地“捧捧”别人 / 078
9. 用微笑面对周围的人 / 080



第四章 善于控制情绪，绝不让“坏情绪”绊住自己

情商，就是情绪商数，其核心内容就是对于情绪的理解和控制。高情商的人都是懂得掌控自己情绪的人，是自己情绪的“主人”。他们知道如何调解坏



情绪，培养好心态，绝对不会让坏情绪坏了自己的大事。

1. 高情商的人都是情绪的“主人” / 084
2. 掌控情绪，把不良情绪扼杀在摇篮之中 / 088
3. 克制愤怒，控制“冲动”这个魔鬼 / 090
4. 摒弃抱怨，抱怨不如改变 / 093
5. 舒缓紧张情绪，适时放慢自己的节奏 / 095
6. 摆脱嫉妒的困扰，过自己的生活 / 098
7. 甩掉抑郁，感受生活的阳光 / 100
8. 正确看待批评，消除沮丧情绪 / 102
9. 敢于面对悲伤，懂得化悲痛为力量 / 104



第五章 拥有阳光心态，积极进取充满正能量

阳光心态，就是乐观自信、积极向上的心态，是豁达宽容、谦逊亲和的心态。阳光心态就是高情商的一种表现，是成功的动力也是成功的前提。心里没有阳光的人，从哪个角度看生活都是惨淡的，日子都是无趣的。心态阳光，世界也会变得灿烂。

1. 心态阳光，世界也会变得灿烂 / 108
2. 高情商的人会幸“灾”乐“祸” / 110
3. 任何时候都心怀希望 / 112
4. 不和“小人”计较 / 114
5. 不为琐事抓狂 / 116
6. 多看事情好的那一面 / 118
7. 讽刺和嘲笑更能激发自己 / 120
8. 积极进取，让生命充满动力 / 122



第六章 擅长沟通交流，每一句话都能说到心坎里

沟通是艺术，也是修养，更是情商。所谓情商高，就是会沟通，一个能把话说得入耳入心，每一句话都说到别人心坎上，让听的人温暖愉悦、如沐春风的人，自然是最受大家欢迎的人。

1. 善于创造良好的交谈氛围 / 126
2. 沟通时愿意“走心” / 129
3. 从不吝啬赞美别人 / 131
4. 开玩笑也有尺度 / 133
5. 批评点到为止，绝不“口无遮拦” / 136
6. 会打圆场，避开争执 / 138
7. 多听少说，会听比会说更重要 / 141
8. 用小幽默化解大尴尬 / 143



第七章 不怕挫折失败，情商高的人都有超强的逆商

面对挫折和失败，是放弃还是坚持，考验的正是一个人情商的高低。低情商者浅尝辄止，遇难即退；高情商者永不放弃，越是逆境越能激发他们心底的斗志，越奋勇前行，坚持到底。所以成功永远属于他们。

1. 成功需要坚韧不拔的精神 / 146
2. 在磨难中发掘向上的力量 / 148
3. 把失败看成是成功路上的一次小憩 / 150
4. 不纠结过去，跌倒了再爬起来 / 152
5. 直面厄运，勇敢面对 / 154
6. 把“不可能”变为“不，可能” / 157
7. 坚持到底，不成功绝不放弃 / 158

第八章 修炼职业情商，快乐工作突破职场极限

成功需要情商，职场更需要情商，所谓“智商决定是否录用，情商决定是否升迁”，情商已成为决定职业前途和未来的重要前提之一。职业情商是从事某种职业应具备的情绪表现，情商越高，越能掌控职场、快乐工作，也就更易取得好的业绩。

1. 培养职场“亮剑”精神，大胆前行 / 162
2. 适时表现自己的专长 / 164
3. 改正缺点，不断优化自我 / 166
4. 以目标为向导，摆脱“拖延症” / 168
5. 制订时间表，养成管理时间的习惯 / 170
6. 学会感恩，学会表达真实的情感 / 172
7. 向情商高的同事学习 / 175
8. 从经验中总结提升情商的方法 / 178
9. 做一个快乐的职场人 / 179

第九章 提升领导情商，做勇往直前的领头羊

领导情商就是领导者的自我管理及协调控制部属的能力。高情商的领导才有可能带出能打胜仗的团队。一个性格乐观、为人正直、行事果断、待人真诚的领导者，本身就自带气场，极具权威。有做好领头羊的素质，才能让下属心悦诚服地跟随。

1. 掌控情绪是领导行为的本质 / 182
2. 让人心悦诚服地跟随你 / 184
3. 给下属营造温情空间 / 186
4. 与职场“老人”巧过招 / 188
5. 用气量强化力量 / 190



- 6. 让你的员工有尊严 / 192
- 7. 恩威并施是提升领导力的良方 / 194



第十章 强化团队情商，在合作中收获自己的成功

团队情商，是指一个团体的综合情绪控制调节能力，也是一个人身处一个团队中所应表现出来的对情绪的掌控能力。实际上它是团队成员个人情商相互磨合后的一种综合体现，它的真正含义是表达自己的情绪，理解他人的情绪，并促使这些情绪有利于团队成员之间建立良好的人际关系，促进团队合作共赢，让大家一起成功的智慧和能力。

- 1. 高情商团队战无不胜 / 198
- 2. 情商决定你在团队中的影响力 / 200
- 3. 懂得自省，培养团队中的自我成长情商 / 203
- 4. 学会站位，提升团队中的“位置情商” / 205
- 5. 善于合作，让个人服从于团队的大局 / 208
- 6. 乐于分享，抛弃自私的想法 / 211
- 7. 学会与职场规则合作 / 213
- 8. 同舟共济，与大家一起成功 / 216



第一章

职场成功，情商比智商更重要

智商是一个人的智能水平，情商则是一个人的情绪水平，反映了人在认识自我、控制情绪、激励自己以及处理人际关系方面的能力。很多事例表明，对于成功而言，情商比智商更重要，更能决定一个人的未来。



1. 情商，成功的要素和基点

“情商”（Emotion Quotient, EQ），就是管理自己的情绪和处理人际关系的能力，是美国心理学家丹尼尔·戈尔曼提出的衡量一个人的情绪智力高低的指标，主要指信心、恒心、毅力、乐观、忍耐、抗挫折、合作等一系列与个人素质有关的反应程度，也可以认为是心理素质。通俗地讲，就是一个人运用理智控制情绪和操纵行为的能力、面对挫折承受应变的能力。

过去人们认为，智商是决定人成才的关键，但很多智力超群的人却并没有干成什么大事，取得多少成功，反倒是智力平常者大放异彩。情商理论的出现，为人们的研究打开了大门。经过深入研究，人们终于发现对于成功而言，至关重要的因素不是智商，而是情商。智力只是成才的基础，情商才是决定人将来能否成才的关键。

美国心理学家对 1000 名智商超过 130 的儿童长达 30 年全面系统的连续跟踪实验表明：成功者和失败者的最大差异是情商高低的差异，前者自信、乐观、主动积极、人际关系良好、挫折承受能力强，情商高；后者脆弱、消极、被动、易灰心、无恒心，情商低。最终结论是：在人的成功要素中，智商只占 20%，而 80% 受情商的影响。

大量的研究表明，一个人的智商并不能保证他一生事业的成功，也不能保证他得以晋升到企业领导地位或专业领域的巅峰。虽然我们并不否定智商的重要性，但在今天这个竞争日益激烈的社会中，仅仅智商高是绝对不够的。那些成就大事的人，智商也许并不超凡，但情商水平绝对一流。



美国第40任总统里根，就是一个情商很高的人，他非常善于调节自己的情绪，被称作“调整大师”，他有着极强的抗挫折能力，不管什么样的失败都不能打败他。

里根年轻时，曾是个不太出名的演员，后来投身社会活动。在20世纪40年代末至20世纪50年代初，里根开始磨炼他的领导能力，他曾六次当选为好莱坞电影演员工会主席。这份工作最艰苦的部分是代表演员同电影公司进行谈判，工作量非常大，而且挫折不断，由于他在工会工作投入精力太大，以至于和第一任妻子简·怀曼的婚姻出现裂痕并最终离婚。但婚姻的失败并未停止里根的脚步。这段经历对里根的政治生涯意义重大，不仅使他成为了演艺圈中的政治活动家，而且懂得了怎样与各色人等打交道，懂得了理解别人。

1966年，里根当选加州州长，1968年他马上就要赢得共和党提名，但却被尼克松击败。1976年与福特竞争提名时，他也只是以毫厘之差与总统宝座擦肩而过。但这两次失败的经历却给里根带来了宝贵的财富，使他在1980年的选举中一举成功，战胜卡特成为当时美国历史上最年长的总统。

对里根来说，任何形式的调整，都是他成长的机会，即便在经受挫折考验时，他也总是能看见失败和挫折带来的学习机会——通过对这些别人可能希望尽快忘记的遭遇进行反复的思考，从中发掘出有助于避免将来再遭失败的教训。

这样的能力无疑对于成功至关重要。因为成功从来都不是一蹴而就的，成功总是经过无数次的失败和跌倒之后才姗姗来临的。如果一个人没有足够的抗挫折能力，经不起失败，跌倒后就再也无力爬起来，即便他有惊人的智商，又怎么可能成功？

诸多证据显示，情商较高的人在人生各个领域都具有较多优势，无论是谈恋爱、处理人际关系还是理解办公室政治中不成文的游戏规则，都高人一筹。高情商的人能够尊重所有人的人权和人格尊严，不会将自



己的价值观强加于他人；对自己有清醒的认识，能承受压力；自信而不自满；人际关系良好，和朋友或同事能友好相处；善于处理生活中遇到的各方面的问题；认真对待每一件事情等，而这些特质，恰恰是比智商更重要的成功要素。正因如此，才有一些看似笨拙的人，取得了大成功。

比如，清朝后期著名的“中兴之臣”曾国藩，幼时智力并不超群，甚至还稍显愚钝。相传有一天晚上他在书房背书，久读数遍还不能熟。恰房中先隐有一小偷，想着待他睡下后下手偷盗。不想曾国藩一遍一遍读，一遍一遍背，就是记不住、背不熟，等得这小偷烦不胜烦，从梁上跳下来，一字不落地把这篇文章麻溜背下，扬长而去。茫然不解的曾国藩呆呆地看着小偷走了，接着又背，可见他的智商确实一般。与同时代的精英相比，在智商上曾国藩也是难与他们比肩的。曾国藩从14岁参加县试，考了7次，直到23岁才考上秀才。而比他小他1岁的左宗棠则厉害多了，14岁参加湘阴县试，名列第一。李鸿章中秀才时17岁，出生稍晚一点的梁启超则在11岁中秀才、16岁中举人。所以他常说自己“钝拙”，也并非谦词，而是实话。

但就是这样一位“天资愚笨”的人，却能从湖南的农家子弟直升入中国最高端的政治殿堂，成为人人敬仰的“中兴名臣”，从背不出书的“笨小孩”到一代大儒，从一介书生到湘军统帅，历史上众多仁人志士都拿他作为学习的榜样，一生推崇，甚至被认为是“完人”，是立德、立言、立功之巨勋。为什么？两个字：情商。

曾国藩是一个高情商的人。首先他有很强的自律能力，善于控制自己。有一句古语说：“威震四海，勇冠三军，只没本事，降服自心。”曾国藩为了“降服自心”，很精进地做了一辈子的“慎独”功夫，力求心静，严格内省。曾国藩省察自己的主要方法，就是坚持记日记。他从道光十九年（1839年）29岁时起，始作日记，持之以恒，至终不辍，最后一篇日记



是同治十一年（1872年）3月11日，即他病逝的前一天。曾国藩坚持写了33年日记，不论是在战火纷飞的前线，还是凄惨愁病的晚年，从来没有停下过一天。这样的恒心和毅力，这样的自律和自持，绝非一般人所能做到的。

曾国藩善于处理人际关系，有很强地把握自己和他人感情的能力。他对长辈孝顺。曾国藩不仅带头事亲至孝、以身垂范，而且反复告诫家人：今人都将“学”字看错了，若细读“贤贤易色”一章，则知绝大学问即在家庭日用之间。于“孝悌”两字尽一分便是一分学，尽十分便是十分学；何不日日在“孝悌”两字上用功……务使祖父母、父母、叔父母无一时不安乐，无一日不顺适；下面兄弟妻子皆蔼然有恩，秩然有序。他对子弟关切。曾国藩对几个弟弟曾国荃、曾国潢兄弟和儿子纪泽等，可以说是十分用心，关切备至。曾国潢在乡下常常流露出满腔骄傲之气，他便在家信中以“天地间惟谦谨是载福之道”告诫之；曾国荃作战勇猛有余，稳重不足，他便以“稳守稳打，不轻进，不轻退”告诫之。

曾国藩对人对己都重视敬以持躬、恕以待人的敬恕精神。为什么要敬要恕呢？他认为，敬恕是做人之道，立德之基。能敬，则心志坚定而不放荡；能恕，则不为了一己私利所蒙蔽。正因为如此，曾国藩早年在京城为自己制订的身心性命修养的日课表上，第一条就是“主敬”，即整齐严肃，无时不慎，无事时心在腔子里，应事时，专一不杂，如日之升。曾国藩还将“恕”列为后代必须遵循的“八德”之一，“三致祥”之一。他把这些运用到湘军的带兵之中，才带起了一支超强的、令敌人丧胆的部队，赢得了太平天国的战争，也奠定了他在晚清政坛的地位。

情商是成功的要素和基点，高情商的人永远比低情商的人容易成功。因为人是社会的人，你的行为举止决定了你与社会的融合程度。一个人的成败和处理事情的结果，往往与他人对你的情绪反馈有着直接



联系。



一个高情商的人，会察言观色，也舍得折面子。情绪的正负反应都是双方的，让人跟你急不难，难的是怎么让他觉得有愧于你，并且愿意与你合作。

一个人的智商是可以量度的，具有有限性，但一个人的情商却像“一只看不见的手”在发挥作用，没有一个绝对可以衡量的尺度。情商的发挥具有无限性，也就是说，人与人之间的情商差异很悬殊，而不像智商的差异那样微弱；另一方面，就一个人的情商发挥水平而言，不同情形下也会有很大的差别。因此，要想取得成功，就必须修炼情商，提升情商水平，奠定成功的基础，才能最终走向成功。



2. 智商是会做事的基础，情商是做成事的关键

智商就是智力商数，也叫智力、智慧、智能，是人们认识客观事物并运用知识解决实际问题的能力。智力包括多个方面，如观察力、记忆力、想象力、分析判断能力、思维能力、应变能力等。智力的高低通常用智力商数来表示，用于标示智力发展水平。

为了准确表达一个人的智力水平，智力测量专家提出了离差智商的概念，用一个人在他的同龄人中的相对位置，即通过计算受试者偏离平均值多少个标准差来衡量，这就是离差智商，也称为智商（Intelligence Quotient，简称 IQ）。比如说，两个年龄不同的成年人，一个人的智力测量得分高于同龄组分数的平均值，另一个的测验分数低于同龄组的平均值，那么我们就作