



# 用**感情** 解决问题**最有效**

李光彩◎编著

*Emotions*

*the most effective way to solve problems*

在所有投资中，感情投资花费最少，回报率最高。

——日本麦当劳社长藤田田



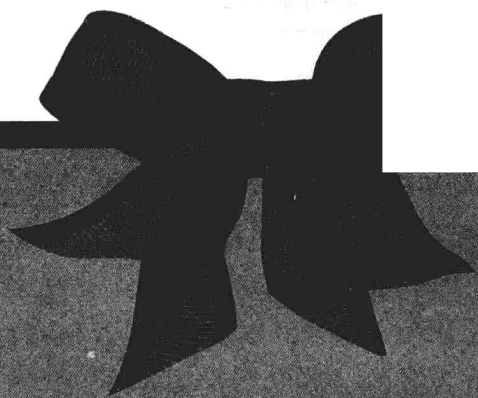
天下最神圣的莫过于感情，用“力”与人沟通，用强势压服他人，往往会遭到他人的强烈抵制，从而让事情变得更复杂。然而，用“心”与人沟通，用感情打动他人，就会让人难以抗拒，从而让事情变得更简单。

 中国纺织出版社

用**感情**  
解决问题**最有效**  
*Emotions*

李光彩◎编著

*the most effective way to solve problems*



中国纺织出版社

## 内 容 提 要

上司不重用你,可能跟你的才华无关,只是对你缺乏感情;客户不买你的产品,可能跟你的产品无关,只是对你缺乏好感;爱人不亲近你,可能跟你的真诚无关,只是不明白你的心意……但凡生活中的大事小情,无不跟感情息息相关。如果不懂得用感情架起心灵的桥梁,轻则好事多磨、步步艰难;重则好事变成坏事,成功转为失败。子曰:“吾道一以贯之。”对求胜者来说,用情商如用智商,学会三十六计,不如学会一个大巧若拙之方——用感情解决问题。

### 图书在版编目(CIP)数据

用感情解决问题最有效/李光彩编著. —北京:

中国纺织出版社, 2011. 4

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7273 - 9

I. ①用… II. ①李… III. ①情感 - 通俗读物

IV. ①B842. 6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 023696 号

---

策划编辑:曲小月 胡蓉 责任编辑:赵东瑾 责任印制:周强

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京晨旭印刷厂印刷 各地新华书店经销

2011年4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:192千字 定价:32.00元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

## 前言

长期以来，人们对这一现象一直迷惑不解：有的人智力优秀、才能出众，大家对他的期望值也一致很高，但结果却让人们大失所望，他们要么沦为流俗，要么惨遭挫败。“这孩子真聪明，将来一定有出息！”生活中常听见这样的评价，但几十年后再看，事实也许正好相反。

大家都知道，智能是成就事业的要素，所以古希腊人称哲学为“爱智学”，中国的传统教育则以“致知”为尚，至今仍是如此。但人生成就却不是智能高低可以简单决定的，人们通过对生活现象的观察，早就发现智能与成功之间存在不小的差距。例如，美国一位记者出身的企业管理者，在一次同学聚会上发现了一个奇怪现象：当年班上成绩平平、不被人看好的一些人反而都获得了成功，而当时成绩优秀、被认为很聪明的一些人，反倒成就平平。他对此产生了兴趣，又了解了其他班级，发现情况也是如此。于是他得出了一个结论：在一个人取得成功之中，智商的影响只占20%。

然而，这只是一个经验性的结论，缺乏对成功要素的科学分析，而且不能反映影响成功的其他因素是什么。

随着研究的深入，人们对内心情感的影响力产生了越来越深刻的认识。1990年，美国心理学家比德·拉勒维和约翰·麦耶，首次提出了“情商”（Emotional Quotient）这一概念，其英文缩写是EQ，意为“情感智力”、“情绪商数”、“情绪智慧”，它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质，是一个人理解、表达、调节、运用自己以及他人情绪的一种能力。随着“情商”这一概念的出炉，人们终于清晰地认识到了影响人生成功的最关键因素。

后来，情商引起了人们越来越多的重视，相关的研究也越来越多。例如，据《21 世纪报》（英文）报道，美国一项针对 733 位富翁所做的调查显示，对他们的成功起作用的前几位因素均为“诚实地对待所有的人”、“严格地遵守纪律”以及“与他人友好相处”等情商因素。美国一个企业咨询机构曾调查了 188 家公司，测试了每家公司高级主管的智商、情商分别对他们的事业产生了什么影响。结果显示，情商的影响力是智商的 9 倍。

那么，情商包含哪些内容呢？1995 年，美国哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼写了《情绪智力》一书，全面系统地论述了情商的内涵，并将情商概括为以下五大能力：

第一大能力：认知自我情绪的能力。

人有喜怒哀乐，情商高的人，知道自身情绪的由来，能够随时摆脱情绪的困扰，不会让它干扰自己观察事物的视线。比如，他对某人发火时，一转脸就能对另一个人笑脸相迎，因为他完全清楚自己的怒气跟这个人无关。情商低的人，会让情绪成为一副有色眼镜，在看待任何问题时都带上了情绪的色彩。心情高兴时，眼前的每一个人都很可爱，每一件事都很有趣；不开心时，见谁烦谁，遇事烦事，那必然会做出不理性的事情，将事情弄得一团糟。

所以说，认识自我情绪，就能摘下有色眼镜，将人和事看得清清楚楚、明明白白，而不被假象所迷惑。

第二大能力：妥善管理自我情绪的能力。

人很难完全抑制喜怒哀乐的萌生，情商高的人，能够有效调适内心的情绪，使内心达于和谐，并合理地表达出来。《中庸》云：“喜、怒、哀、乐之未发，谓之中。发而皆中节，谓之和。中也者，天下之大本也。和也者，天下之达道也。”意思是说：喜怒哀乐还没有表露出来的时候，称为“中”；表露出来以后都能有个度，称为“和”。“中”，是天下万事万物的根本；“和”，是天下万物共行的原则。高情商的人往往感情充沛而有度，所以能让人愉悦而不让人讨厌，从而能有效地与外界达到和谐。低情商的人正好相反，管不住自己，率性而为，冲动做事，胡乱说话，结果可想

而知。

### 第三大能力：自我激励的能力。

人生有顺逆，身处顺境时，容易使人产生懈怠心理，奋斗的热情减退，这时就需要激励自己不要停滞不前，应该去追求更大的成功；身处逆境时，容易让人产生畏难情绪，斗志受到挫败，这就需要激励自己，鼓起勇气，增强必胜的信心。一般而言，情商高的人，无论在顺境或逆境，都永葆奋斗的激情，因而事业屡获成功。反之，情商不高的人，无论顺境还是逆境，都可能止步不前。所以，是否具备自我激励的能力，对事业成功的影响极大。

### 第四大能力：认识他人情绪的能力。

认识他人情绪，用通俗的话，叫做察言观色的本领，从对方神态、言谈、行为中发现他处于何种情绪状态，并适时调整自己与其交往的方式。当对方处于开心状态时，你和他打交道，就像走进花丛一样，自然是芳香扑鼻；当对方情绪波动时，你顶撞他，就像点燃火药桶一样，必然使彼此受伤。情商高的人，随时关注他人的情绪，所以能与人和睦相处。情商不高的人，只在意自己的情绪，不看对方的脸色，难免处于人际冲突之中。

### 第五大能力：调节他人情绪的能力。

高情商的人，会主动改善他人的情绪状态，让烦恼的人高兴起来，让难过的人开心起来，让愤怒的人平静下来，让充满敌意的人友善起来……总之，能适时调节他人情绪的人，就是具备了与他人和谐相处能力的人。

在现实生活中，尽管人们对情商有所重视，但仅仅停留于观念上，并没有像追求对体能和智能开发那样努力地去追求情感开发。其结果是，在学校像书虫，在公司像工作机器，在家庭像旅店里的客人，每天“很有头脑”地生活着，却缺乏内心的和谐与人际的温暖，身边的难解问题也层出不穷，从而给自己带来无限的压力。很显然，想要拥有一个成功而幸福的人生，有必要像锻炼身体和开发智力一样，进行完整的情感开发，做一个高情商的人。而提升情商的最好方法，就是在解决工作与生活中出现问题的过程中学习，与此同时，增强自己对情感的掌控能力。

## 第一章 学会运用感情的神秘力量

“情感是宇宙间的一种大秘密”，只要投入了真情，就能使“话”说得入耳入心，让“事”办得合情合理，从而获得意想不到的回报。

- 感情的力量 >>>3
- 用感情更易改变别人的心意 >>>6
- 感情是人际沟通的“金钥匙” >>>8
- 情感是人生的调色盘 >>>10
- 感情是最经济的投资 >>>13

## 第二章 用感情解决和上司的相处问题

上司是人不是神，也有七情六欲、喜怒哀乐，也有脾气、有偏好、有坏毛病、有人情世故、有家常琐事……不同的上司还会有不同的性格特点。但是，聪明的你只要把握了上司的个性特点，用感情去解决问题，就不难与其积极、主动地相处，令上司舒心、自己开心。

- 体谅老板的苦衷 >>>19
- 不要让老板“丢脸” >>>21
- 赞美，给上司一种良好的感觉 >>>23
- 巧妙应对上司的灰色情绪 >>>25
- 以感恩之心赢得更多帮助 >>>29
- 怎样说服上司采纳自己的意见 >>>31
- 归功于上司，留过于自己 >>>35

- 以真心换真情 >>>37
- 把握感情，勿闯“禁区” >>>39

## 第三章 用感情解决同事的问题

现代职场，个人很难单纯依靠自己的力量完成某项工作，个人英雄主义的时代已经逐渐远去；工作或任务的进行和完成，都需要借助公司的各种资源以及与同事的协作。而那些巧妙赢得同事支持的人，总能使“芝麻开门”的咒语处处灵验。若想在事业上获得成功，在工作中得心应手，就不得不深谙同事间相处的学问。

- 用感情构筑好人缘 >>>43
- 开发良好的工作关系 >>>45
- 不要将同事分“三六九等” >>>47
- 信任你的同事 >>>49
- 恰如其分地与自己不喜欢的同事相处 >>>51
- 别为抬高自己而贬损同事 >>>54
- 不可过分表现自己 >>>57
- 经营“无阻力”的同事关系 >>>59
- 用真情温暖有敌意的同事 >>>62
- 管理好自己的情绪 >>>64

## 第四章 用感情解决下属的问题

你花钱雇佣了员工的手、脚和大脑，可曾雇佣了员工的“心”？你总是抱怨员工不敬业、不忠诚，可曾关注过在员工态度背后的情绪和情感？你增加了员工银行卡上的工资、奖金，可曾增加了员工“情感账户”上的“感情存款”？

- 领导的最高职称是“情感工程师” >>>71

- 发挥管理中的“感情效应” >>>74
- 打动人心用真情 >>>76
- 消除下属的敌对情绪 >>>78
- 真心实意地体贴下属 >>>81
- 小心呵护下属的尊严 >>>84
- 用宽容感化的效果最好 >>>87
- 让员工心甘情愿地“效忠” >>>90
- 信任是发给员工的“精神薪金” >>>93

## 第五章 用感情解决客户的问题

根据美国经营学家的调查表明：每有一名口头或书面投诉的顾客，就有约 26 名保持沉默但感到不满意的顾客。而他们就像投在水中的石头一样，会将不满意的信息一波一波地传递给亲朋好友。结果是，只要有一名顾客对企业不满意，就意味着有 326 个人不满意，可见其影响之深远，后果之严重。

如何让客户满意？改善产品和服务质量是基础，而感情这一“软件”也不可缺少。

- 为客户提供“情感产品” >>>99
- 和客户建立“情感链接” >>>101
- 人品比商品更重要 >>>105
- 真诚是“最佳卖点” >>>107
- 让客户得到最大的心理满足 >>>109
- 给客户一份“欢喜” >>>112
- 以诚信赢得客户的感动 >>>116
- 永远别说“这不是我的错” >>>118
- 让客户不忍心拒绝你 >>>121
- 开发你的亲和力 >>>124

## 第六章 用感情解决朋友的问题

在竞争激烈的现代社会，来自朋友的物质力量与心灵力量变得越来越重要，善于交朋友的人不仅生活得自在快乐，而且机遇多多，办事顺风顺水。可以说，一个人的成功与失败在很大程度上受人际关系网的影响，而感情就是编织人际关系网的经纬线。

- 把朋友放在心上 >>>129
- 有爱就有朋友 >>>132
- 善于与不同性格的人相处 >>>135
- 信义是友情之源 >>>138
- 结交朋友的心 >>>140
- 尊重朋友的私密 >>>142
- 情从宽处生 >>>144
- 做错了就真诚地道歉 >>>147
- 忠诚是友谊的生命源泉 >>>149
- 笑是一种表达情感的方式 >>>152
- 寻回破碎的友谊 >>>154

## 第七章 用感情解决爱情的问题

如何在芸芸众生中找到一个理想的爱人？又是什么东西使一个男人和一个女人心心相印，相互吸引？这不是一件容易的事，每个涉足爱情的人，至少应该有如下能力：一是迎接爱的能力；二是拒绝爱的能力；三是承受失恋的能力；四是发展爱的能力。此外，还需要一项最大的能力：用感情解决问题的能力。

- 做好迎接爱情的准备 >>>159

- 优雅地表达你的爱情 >>>161
- 温和地拒绝你不喜欢的爱意表达 >>>165
- 优雅地承受失恋的痛 >>>167
- 培养爱的能力 >>>169
- 适时适度地表达爱意 >>>171
- 爱情需要道歉与原谅 >>>175
- 赞美使爱情更加有滋有味 >>>177
- 做一个可爱的女人 >>>180
- 做一个可爱的男人 >>>183

## 第八章 用感情解决婚姻的问题

你我都知道，白雪公主的故事若有续集，王子和公主也会在家里摔东西！当时轰轰烈烈的爱情终究会变成细水长流的感情，变成一个男人和一个女人缔结婚约，成为夫妻。从此，两个人的世界就开始出现交叉、重叠、兼容、磨合、摩擦、矛盾、紧张、冲突甚至战争。但是，不管婚姻中有多少问题，你应当知道，感情的问题只能用感情解决。

- 可以发泄情绪，但别吵伤感情 >>>189
- 成功地由恋爱转入婚姻 >>>193
- 婚姻需要用“心”经营 >>>196
- 婚姻需要感情沟通 >>>199
- 扮演好你在婚姻中的角色 >>>202
- 信任是婚姻的基石 >>>204
- 多一点时间倾听彼此的心声 >>>207
- 美满婚姻靠修炼 >>>210
- 婚姻中的包容与感恩 >>>213
- 夫妻之间也要保持距离 >>>216

## 第九章 用感情解决家庭的问题

家庭本来是一个盛放爱的地方，但奇怪的是，很多人却将它当成了一个爆发矛盾和争吵的地方。夫妻斗嘴，婆媳争锋，儿女玩“逆反心理”，如果加上七大姑八大姨的介入，每天上演的情节会比电视剧还热闹。如何才能让家实现爱的功能呢？那就只有运用感情的力量，化解家庭的矛盾。比如，丈夫要体谅妻子，在这里不要讲究什么面子问题；做妻子的要学会包容丈夫，凡事不要跟丈夫斤斤计较。

- 懂得感恩的家庭最幸福 >>>221
- 家庭需要感情交流 >>>223
- 经营家庭最“经济”的方式 >>>225
- 用“心”处理婆媳矛盾 >>>227
- 对孩子给予恰当的爱 >>>230
- 与孩子平等地沟通 >>>232
- 小心呵护孩子的心灵 >>>234

## 第十章 用感情解决生活中棘手的问题

在工作和生活中，经常会碰到这样或那样的棘手问题，如果处理不当，将会带来难以想象的麻烦——心灵受伤、人际关系不好、事业受挫，生活也会变得一团糟。任何难题都有解决的办法，而最好的办法莫过于运用你的感情，再加上一点点智慧。

- 一公斤感情，胜过一吨道理 >>>239
- 笑脸不会遭拒绝 >>>241
- 眼泪也是一种武器 >>>243

- 求人办事有巧方 〉〉〉246
- 智慧经营好人缘 〉〉〉248
- 唤起对方的同情心 〉〉〉251
- 给他人留面子 〉〉〉254

参考文献 〉〉〉258

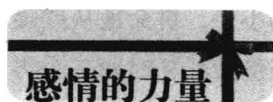
# 第一章

## 学会运用感情的神秘力量

“情感是宇宙间的一种大秘密”，只要投入了真情，就能使“话”说得入耳入心，让“事”办得合情合理，从而获得意想不到的回报。







“问世间情为何物？直教人生死相许！”感情就如同空气一样无时无刻不在包围着每一个人，大到爱国感情、宗教感情、民族感情、职业感情，小到离我们生命最近的亲情、友情、爱情。正是这些感情的力量，在驱动着每一个人的各种行为。

梁启超说：

“天下最神圣的莫过于情感。用理解来引导人，顶多能叫人知道哪件事应该做，哪件事怎样做法，却是被引导的人到底去做不去做，没有什么关系。有时所知的越多，所做的倒越发少。用情感来激发人，好像磁力吸铁一般。有多大分量的磁，便引多大分量的铁，丝毫容不得躲闪。所以情感这样东西，可以说是一种催眠术，是人类一切动作的原动力。

情感的性质是本能的，但它的力量，能引人到超本能的境界；情感的性质是现在的，但它的力量，能引人到超现在的境界。我们想入到生命之奥，把我的思想行为和我的生命迸合为一，把我的生命和宇宙和众生迸合为一，除却通过情感这一个关门，别无他路。所以情感是宇宙间的一种大秘密。”

感情的力量有多大呢？从“大情”方面来说，它能让人为国捐躯而无怨无悔，它能让人为民族大义而宁死不屈，它能让人为自己的信仰理念而赴汤蹈火。三国时的诸葛亮之所以鞠躬尽瘁、死而后已，说到底，不仅是为了拯救天下，匡扶正义，也是为了报答刘备的知遇之恩、手足之情，正如他在《出师表》中写的那样：“先帝不以臣卑鄙，猥自枉屈，三顾臣于草庐之中，咨臣以当世之事，由是感激，遂许先帝以驱驰。”

从“小情”方面，它也能让许许多多重情重义的人们演绎出惊天地，



泣鬼神的亲情、爱情故事。不知道多少次，我们从报纸上，电视上看到这样的画面：一位勇敢的母亲用一只手代替儿子的小手“喂”给了笼中的黑熊，另一只手护住儿子的小手，拼命地从熊嘴中往外夺；一位年轻的母亲在瞬间聚起体内无限的能量搬开平时两三个男人都很难搬动的巨石，救出被巨石压着的儿子……而这些，都是爱所能产生的伟大的奇迹。

感情的力量虽是无形的，却往往能解决许多棘手的问题，使许多看似不可能的事出现意外的转机。

可见，当我们面对困难的时候，不是必须要加把劲、甩把汗，去战胜它的，有些时候，用更温和的感情的方式去处理，才更符合人情、人性。

在美国经济大萧条时期，一位 18 岁的姑娘曼莎好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天，店里来了一位 30 岁左右的男顾客。他衣着破旧，满脸哀愁，用一种不可企及的目光盯着那些高级首饰。

此时，店里只有曼莎一个人，其他几个职员刚刚出去。曼莎向他打招呼时，男子不自然地笑了一下，目光从曼莎的脸上慌忙闪开，仿佛在说：“你不用理我，我只是来看看。”

这时，电话铃响了。曼莎去接电话时，不小心把一个碟子碰翻，碟子里 6 枚精美绝伦的钻石戒指也随即落到了地上。

曼莎慌忙弯腰去捡。可是她捡回了 5 枚以后，却怎么也找不到第 6 枚戒指。这时，她看到那个 30 岁左右的男子正向门口走去，她顿时意识到戒指是被他拿走了。

当那位男顾客的手将要触及门柄时，曼莎对着他柔声叫道：“对不起，先生！”

那男顾客转过身来，两人相视无言，足有一分钟。

“什么事？”那个男顾客终于开口了。

曼莎的心在狂跳：他要是使用暴力怎么办……但她还是极力压住心跳，鼓足勇气，说道：“先生，这是我头一回工作。现在找个工作真是不容易，是不是？”