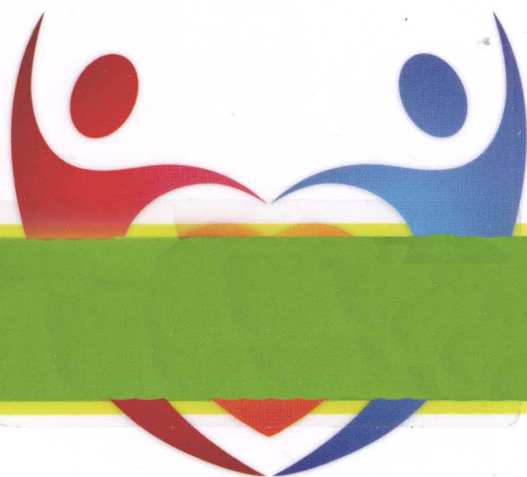


聪明人 的 9堂情商课

CONG MING REN
DE 9 TANG
QING SHANG KE

丁枫◎编著



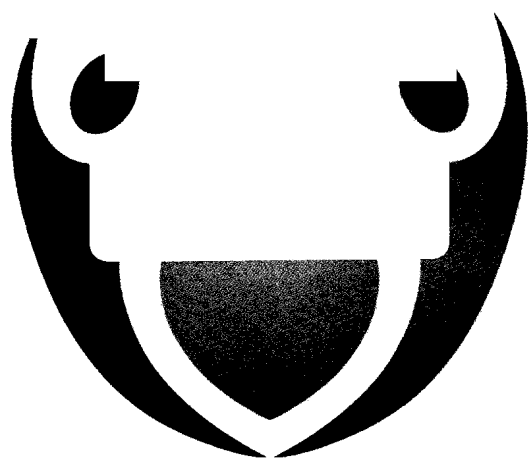
聪明人就要办精明事

情商的发展是人类智能的第二次革命。情商是个体的重要生存能力。只有提高对自己生命的自知力和对情绪的自控力，才能更好地管理自己的人生资源，最大限度地提升成功的几率。



中国纺织出版社

聪明人 的 9堂情商课



聪明人就要办精明事

 中国纺织出版社

内 容 提 要

现在心理学家们普遍认为,情商水平的高低对一个人能否取得成功有着重大的影响作用,有时其作用甚至要超过智力水平。

本书介绍了情商的意义和发挥作用的9个方面,在总结当前情商理论的基础上,借鉴并吸收国内外学者的研究成果,结合亲身的社会体验和感受,多角度、全方位地提炼出一套简单有效、实用可行的沟通方法。告诉读者,如何提高对自己生命的自知力和对情绪的自控力,最大限度地提升成功的概率。

图书在版编目(CIP)数据

聪明人的9堂情商课/丁枫编著. —北京:

中国纺织出版社, 2011. 4

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7148 - 0

I. ①聪… II. ①丁… III. ①情绪—智力商数—通俗读物IV. ①B842. 6 - 49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第(243614)号

策划编辑: 李秀英 黄磊 特约编辑: 汪彤 责任印制: 陈涛

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

三河市祥达印装厂印刷 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: 277千字 定价: 29.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

情商：人类智能的第二次革命 （代序）

情商概念的提出是人类智能的第二次革命。情商是个体的重要生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键的品质因素。

你是否曾为不知该如何交际而深感苦恼？

你是否曾为办某件事搞砸了而深陷困境？

你是否曾为说服某人没有效果而感无奈？

.....

在美国，曾有人向两千多位雇主做过这样一个问卷调查：“请查阅贵公司最近解雇的三名员工的资料，然后回答：解雇的理由是什么。”结果是无论什么地区、无论什么行业的雇主，2/3的答复都是：“他们是因为不会与别人相处而被解雇的。”

在美国，人们流行一句话：“智商（IQ）决定录用，情商（EQ）决定提升。”在社交场上，低EQ人的行为方式和高EQ人的行为方式带来的结果是有天壤之别的。用高EQ的方式为人处世，领导会器重你，下属会拥戴你，朋友会喜欢你，异性会青睐你，客户会信赖你，而你会迅速获得最大限度的成功。

决定一个人能力的高低，不仅仅是智商，还要包括情商。在实际工作中，交际能力、应变能力和解决问题的能力等都显得比一个人的智商更能起到决定性的作用。培根曾经说：“读书的目的不在它本

身,而在于一种超乎书本之外的,只有通过细心观察才能够获得的处世智慧。”所谓“纸上得来终觉浅”就是这个道理。

本书在总结现代情商理论的基础上,借鉴并吸收国内外学者的研究成果,结合亲身的社会体验和感受,多角度、全方位地提炼出一套简单有效、实用可行的训练方法。告诉读者,如何提高对自己生命的自知力和对情绪的自控力,更好地管理自己的人生资源,最大限度地提升成功的几率。

情商是一种能力,情商是一种创造,情商又是一种技巧。既然是技巧就有规律可循,就能掌握,就能熟能生巧。只要我们多点勇气,多点机智,多点磨练,多点投资,我们也会像“情商高手”一样,营造一个有利于自己生存的宽松环境,建立一个属于自己的交际圈,创造一个更好发挥自己才能的空间。



A 情商能力之一——EQ 大于 IQ 1

情商往往是决定命运的 / 3
智商诚可贵，情商价更高 / 5
情商的“亚健康”状态 / 7
修炼自己的积极心态 / 11
永葆向上的乐观心态 / 13
做大事要多谋，还要善断 / 17

B 情商能力之二——情绪自控 21

做自己情感的主人 / 23
生气，是拿别人的错误来惩罚自己 / 26
忍一时之气，争千秋之利 / 28
狂妄——极端的自高自大 / 31
嫉妒——低情商的痛苦 / 33
换个角度看委屈 / 36
受人攻击意味着你的重要 / 38
给自己一次恐惧的机会 / 40
伟大来自于苦难 / 43
压迫出你身体中的“小” / 45
做人要大气，不为小事所拘泥 / 47
海纳百川，有容乃大 / 50

C 情商能力之三——语言沟通 53

言之有物、言之有序 / 55

让你的谈吐拨动人的心弦 / 57

上什么山，唱什么歌 / 61

善于捕捉“弦外之音” / 65

温言婉转，才是最佳选择 / 67

妙在曲径通幽处 / 69

说话的艺术在分寸之间 / 72

用幽默来摆脱尴尬 / 76

笑了，事情就好办了 / 79

自己给自己找台阶下 / 82

揣着明白装糊涂 / 84

尊重由倾听开始 / 87

告诉我，你真的在听吗 / 89

D 情商能力之四——拓展人脉 91

三分靠打拼，七分靠人脉 / 93

要想成功，必须有一个好的人际圈子 / 95

重要的是，找到一个好教练 / 98

人人都有被重视的渴望 / 101

尊重与反尊重的原理 / 104

人人都认为自己的名字很重要 / 106

人，总是喜欢被赞美的 / 109

你会准确地赞美别人吗 / 111

为每一个上台唱歌的人鼓掌 / 114

零成本的获取别人好感的方法 / 116

落魄时的恩怨终生难忘 / 119

天下没有一次性人情 / 121

不妨让自己的面子“厚”一点 / 123

不可轻易撕破脸皮 / 126
别人的秃疮揭不得 / 129
一诺千金，一言百系 / 131

情商能力之五——韬光内敛 133

方为做人之本，圆为处世之道 / 135
韬光养晦，大智若愚 / 138
不要告诉人家你比他聪明 / 141
故意犯些无伤大雅的小错 / 143
藏起你受伤的手指 / 145
学会不同的社会角色“互换” / 148
拿得起，放得下 / 151

情商能力之六——影响他人 155

你能成功地影响他人吗 / 157
说服——三分是道理、七分是感情 / 160
友善会孕育友善，付出会孕育付出 / 163
追求快乐、逃避痛苦 / 167
给对方贴上一个“标签” / 169
用美好愿景打动对方 / 172
站在对方的立场上看问题 / 174
先大后小的心理效应 / 178
先小后大的心理效应 / 181
以曲为直，曲径通幽 / 184
制造一个共同的“敌人” / 187
反其道而思之 / 189
让对方自己说服自己 / 193

S 情商能力之七——求人办事 197

脸不红、心不虚地去办事 / 199

天下没有说不出口的话 / 205

多兜圈子，少碰钉子 / 211

让他心甘情愿去做事 / 214

退一步才能进三步 / 217

该软磨时就硬泡 / 219

HL 情商能力之八——自我推销 223

把自己“卖”个好价钱 / 225

自己给自己当好导演 / 228

打造出你的个人品牌 / 230

走遍世界，微笑是通用的护照 / 233

让别人永远觉得你新鲜 / 236

久在花丛中，草味也芬芳 / 239

心中装一部名人大辞典 / 241

T 情商能力之九——合作精神 243

一个好汉三个帮 / 245

取人之长，补己之短 / 247

有使命感，才有奋斗的激情 / 249

王者之道，和气为先 / 251

善于看到他人之长 / 253

急于称赞，迟于寻错 / 257

竞争是光明磊落的比赛 / 260

学会“爱自己的敌人” / 262

◇ 情商往往是决定命运的

每个人都有成功的遐想。翻开人类历史的长卷，浏览人类文明的发展历程，人们对古今中外的成功者充满了仰慕之情。诸葛亮、拿破仑、彼德大帝的军事才能，孔子、老子、亚里士多德的博学多才，达尔文、牛顿、爱因斯坦的理论造诣，李嘉诚、索罗斯、比尔·盖茨的富甲天下，无不使人钦佩。在仰慕和钦佩之余，人们常常思考这个问题：他们为什么能成功？

有人说，他们脑子好、聪明、智商高，所以能成功。一个人聪明、智商高就一定成才吗？并非这样。现代心理学家的研究表明，一个人能否在一生中取得成就，20%依赖于智力因素，也即是智商水平的高低；其余80%都依赖于非智力因素。其中，非智力因素中最关键的是“情绪智力因素”。

情商（EQ）又称情绪智力，是近年来心理学家们提出的与智力和智商相对应的概念。著名心理学家桑戴克，几年前在《哈泼斯》上发表的一篇文章中，提到了情感智能，即“情商”，是一种理解他人并能“对人际关系作出明智反应”的能力，认为这本身就是人的智力的一个因素。

近年来，得出类似结论的心理学家越来越多，并且丰富了关于情商的理论。

情商由两部分组成——一是认识和管理自我情绪的能力；二是调动他人情绪，进行人际关系管理的能力。

（1）认识和管理自我情绪的能力

认识自我情绪时时刻刻的变化是情商的基础。没有能力认识自身的真实情绪就只好听凭这些情绪的摆布。在这个基础上还要调控自我的情绪，使之适时、适地、适度。任何方面的成功都必须具备情绪的自我控制——自我激励，积极热情地投入，发挥创造性，才能保证取得杰出的成就。具备这种能

力的人，无论从事什么行业都更有效率、更富于成效。

(2) 人际关系管理的能力

认识他人情绪的能力，是最基本的人际关系能力。具有这种能力的人能通过细微的社会信号，敏锐地感受到他人的需求与欲望。

人际关系的管理能力也可以说是调控他人情绪反应的技巧。情商能强化一个人的受社会欢迎程度、领导权威、人际互动的效能等。擅长处理人际关系者，凭借与他人的和谐关系即可事事顺利。

有两种办法可以得到你一生中想要的东西。其一，自己给自己做事，自我奋斗，自给自足。其二，使用情商，影响、引导他人去做事，利用他人的努力、他人的知识和他人的金钱。完全靠自己努力的人受限于自己的能力；比起事必躬亲，情商能让你分身有术，让你事半功倍。今天，且看在中国市场中诞生的风云人物：马云、牛根生、柳传志等。他们在不同的领域取得了巨大的成就，虽然他们在学校时的成绩、学业都不怎么样，但是他们有不同的长项，这些长项中有一个是共同的，那就是他们都具有极高的情商！他们能影响别人，他们会让你不知不觉中就信服了他们的想法，信服了他们指出的道路，于是，那么多人跟随他们投入到他们的事业中，成就了他们卓越的人生。

◆ 智商诚可贵，情商价更高

智商（intelligence quotient 简写成 IQ）是测量智力水平常用的方法，智商的高低反映着智力水平的高低。情商（emotional quotient 简写成 EQ）是表示认识、控制和调节情感的能力。情商的高低反映着情感品质的差异。

智商和情商反映着两种性质不同的心理品质。智商主要反映人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力等。也就是说，它主要表现人的理性的能力。情商主要反映一个人感受、理解、运用、表达、控制和调节自己情感的能力，以及处理自己与他人之间的情感关系的能力。情商所反映个体把握与处理情感问题的能力。情感常常走在理智的前面，它是非理性的。

虽然智商和情商，都是人的重要的心理品质，都是事业成功的重要基础，但是情商对于人的成功起着比智商更加重要的作用。

我国宋朝的方仲永，他5岁就能写诗，被乡里称为“奇才”。然后他父亲把他当成了摇钱树，带他周游四方以牟利，结果终于“泯然众人矣”。

美国心理学家威尔森曾经跟踪调查过500名孩子，分析他们的智商水平和将来的成就之间的关系。结果，威尔森发现，智商高的小孩，成人后并非就一定很成功；相反，那些一度被认为智商太差的孩子，长大以后却有不少在生活中获得巨大的成功。这表明，智商高低同成就之间并没有必然的联系。然后，威尔森又做了另一项工作，他把做出了成就的人和没有做出成就的人相互做了比较，而不管以前他们的智商水平到底有多大。这样比较出来的结果很有趣。他发现，成功的人大都具有共同的一些心理品质，如冷静、坚韧、乐观和善交际、人缘好；而没有做出成就的人中最差的那些，他们所缺乏的心理品质正好是这些。

美国“领导者中心研究所”在对美国和欧洲的一些大企业总裁调查以后，

列出的管理者的“九大致命缺点”中，大都不属于智力方面的问题。

这说明，一个人若没有较高的智商、不聪明，则很难获得成功，这是不言而喻的。但是，有了高智商，却未必能一定成功。古今中外，无数事实证明，高智商并不一定是获得成功的决定性因素。

由此可见，智商并不能决定一个人是否会成功。仅仅依靠智商指标来预测一个人是否会成功显然是不够的。

在这里需要说明的是，我们强调情商的重要性，并不是说可以忽略智商。智商一直是衡量一个人的逻辑推理和理解力、计算的速度和准确性、记忆力、视觉和空间意识能力的重要标准。

其实，智商和情商二者不是相互竞争的两种品质，二者通常是相互补充的。很多情况下，一个智商高的人情商也高（同样，智商低的人很多时候情商也低）。

智商和情商的作用不同。智商的作用主要在于更好地认识事物。智商高的人，学习能力强，认识深度深，容易在某个专业领域作出杰出成就，成为某个领域的专家。情商主要与非理性因素有关，它是自我和他人情感把握和调节的一种能力，因此，对人际关系的处理有较大关系。情商低的人人际关系紧张，婚姻容易破裂，领导水平不高。而情商较高的人，通常有较健康的情绪，有良好的人际关系，容易成为某个部门的领导人，具有较高的领导管理能力。

总之，智商和情商的结合才能决定一个人的整体成功。但现实生活中，由于智商的概念已深入人心，所以成功的非智力因素远远没有引起人们的普遍关注。

◇ 情商的“亚健康”状态

有的人能左右逢源、迅速成功，而有的人蹉跎度日、一事无成。这是为什么呢？寻其原因，大都出在情商上。低情商导致你的精神状态处于“亚健康”状态，也就与成功无缘了。

情商低下，主要有以下几种情况：

(1) 把能力建立在他人认同的基础上

有的人臣服于别人的评价，那些好为人师的先生们要你做你并不想做的事情、指点你所应该采取的工作方式以及在私生活中你应该采取的做法或态度。他们经常会在不知不觉中，扮演着想要影响你的角色。

遇到这种情况，你可以分析一下你最近刚做完的某一项决定。想一想你是否选择了你真正想要的事物，而有没有受到旁人的意见左右呢？或者是，你是否总是根据他人的意愿行事而不做选择呢？

老梁到机关时，才22岁，大学刚毕业。在那时，真够气派的。领导当然重视，老梁一进来，就让他做了秘书。

梁秘书果然称职，写起报告、总结、典型材料来，洋洋洒洒，又快又好，深得领导赏识。领导是南下老干部，炮筒子里爬出来的，他心里常想，单位一日不可无我，我一日不可无梁秘书啊。因而对梁秘书关爱有加，梁秘书受此礼遇，十分感激。

梁秘书勤学苦练，几年下来，笔力果然锻炼得炉火纯青。于是，“笔杆子”的美誉，就在机关传开了。

几年后老领导退休，新领导上台，该升的升，该贬的贬。老梁当了办公室的副主任，主持工作。办公室同时进了一名刚毕业的学生做秘书。学生刚出道，笔力嫩着呢，加上没摸透领导的性格，写出来的东西乱七八糟，改都

没法改。领导就常让老梁操刀重来。为静心写材料，老梁就常常不坐班，躲在家里写。机关办公室事多，头儿不在，办起事来就不方便。领导考虑了一下，决定成立一个行政科，让小青年负责，以此来减轻老梁的担子。于是，主持工作的梁主任，实际上又回到了秘书工作岗位。

过了几年，领导提升了，又来了新领导。新领导一到单位，就握住老梁的手说：“笔杆子，久仰久仰。”他了解了一下办公室人员的情况，发现这秘书岗位，少了老梁还真不行。加上他觉得那学生做得还不赖，于是干脆就提他做了主任。老梁呢，还做秘书——谁叫他是笔杆子呢。

笔杆子老梁从此就成了机关雷打不动的秘书，从叫小梁一直到叫老梁，几十年光阴，全在那方格纸上度过了。看到办公室的同事一个个走出去，升上来，老梁心里不是滋味。有时听到别人恭维他是笔杆子时，他恨不得把手中的笔折成两段。但他工作起来还是一丝不苟，写起材料来依然花团锦簇，他不为别的，为的只是保住那“笔杆子”的名声。

有一天，老梁看到一则故事：一个车技很好的司机，几十年来一直给领导开车，总提不上去，而车技差的，都被领导派去做行政工作了。老梁于是受到启发，此后给领导写讲稿、写总结时，总是前言不搭后语，条理不清。领导提醒甚至批评了他几次，他依然如此。领导便想：梁秘书只怕是老了，思维呆滞了，正好，机关要精简一批人，何不把他裁掉呢？

于是做了几十年秘书的笔杆子老梁，就理所当然地被裁掉了。这个结局，是老梁所没料到的。

（2）对自己的潜能做了偏低的估计

认识自己，心理学上叫自我知觉，是个人了解自己的过程。在这个过程中，人更容易受到来自外界信息的暗示，从而出现自我知觉的偏差。

在日常生活中，人既不可能每时每刻去反省自己，也不可能总把自己放在局外人的地位来观察自己。正因为如此，个人便借助外界信息来认识自己。个人在认识自我时很容易受外界信息的暗示，从而常常不能正确地知觉自己。

心理学的研究揭示，人很容易相信一个笼统的、一般性的人格描述特别适合他。即使这种描述十分空洞，他仍然认为反映了自己的人格面貌。曾经有心理学家用一段笼统的、几乎适用于任何人的话让大学生判断是否适合自己，结果，绝大多数大学生认为这段话将自己刻画得细致入微、准确至极。下面一段话是心理学家使用的材料，你觉得是否也适合你吗？

你很需要别人喜欢并尊重你。你有自我批判的倾向。你有许多可以成为你优势的能力没有发挥出来，同时你也有一些缺点，不过你一般可以克服它们。你与异性交往有些困难，尽管外表上显得很从容，其实你内心焦急不安。你有时怀疑自己所做的决定或所做的事是否正确。你喜欢生活有些变化，厌恶被人限制。你以自己能独立思考而自豪，别人的建议如果没有充分的证据你不会接受。你认为在别人面前过于坦率地表露自己是不明智的。你有时外向、亲切、好交际，而有时则内向、谨慎、沉默。你的有些抱负往往很不现实。

可见，认识真正的自己，具有个性的自己是一件很难的事情。

毫无疑问，这个世界上的失败者，都认为自己的能力不足，认为自己将会在人生竞赛中失败，认为生命中的种种美好快乐的事物，都是无法掌握、无法企及的。

每天都有数以万计的富有创意、有价值的主意被人想出来。但是，有的人总认为自己脑筋里面想出的东西一定不值钱，别人的创意就非常难得而有价值了。一般人都很容易犯了这个错误而不自知。这样，我们在夸大他人的智力的同时，低估了自己的智力和实力。

(3) 无法有效地“掌握和控制其他人”

成功是需要充分发挥“影响他人”的能力的。如果仅仅想到自己时，你就无法发展这项能力了。

在今天这个复杂的社会中，要有能力去说服别人，使他们认同你的观点，跟你站在同一立场、一起同心协力并肩作战，这样你才能出人头地、获得更高更重大的成就。可惜的是，几乎每一个人多多少少都会反问自己：“那跟我又有何干？”而不是“我还能其他的人再做些什么事情呢？”

孙锋与刘华同时担任公司的项目协调员，两人的项目设计均思维缜密、考虑周到，按理说在水平上旗鼓相当，但却偏偏孙锋被提拔为项目经理。

刘华想不通，每次讨论他设计的项目，大伙都提不出什么意见来。偶尔有人说点什么，刘华都据理力争，一二三四的，说得对方无言以对。虽然大家都认为他说得有理，但总觉得他有点得理不让人的清高自傲。特别是有时领导极有风度地点拨其项目中的某些缺陷，刘华则显得欠沉稳，急呼呼地抢白领导的话，辩解又有点过多，弄得领导脸上有点看不出来但能感觉得到的难堪。