

HZ BOOKS
华章经管

第1版重印18次

和谐领导力系列

自我与他人的和谐

情商与影响力

第2版

吴维库◎著

Emotion Quotient



机械工业出版社
China Machine Press

和谐领导力系列

情商与影响力

第2版

吴维库◎著



机械工业出版社
China Machine Press

在竞争日益激烈的今天，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。

本书在畅销3年后推出第2版，在各章节补充了作者积累的一些新的案例，同时新增了第6章的内容，讲述提高情商会减少摩擦与事故，可以缔造各方面的和谐，还提出了以情商为基础缔造领导力的模型。

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

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目（CIP）数据

情商与影响力（第2版）/ 吴维库著. —北京：机械工业出版社，2007.1
（和谐领导力系列）
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（2006）第147006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 版式设计：刘永青

北京京师印务有限公司印刷

2009年8月第2版第13次印刷

145 mm × 210 mm · 8.625印张

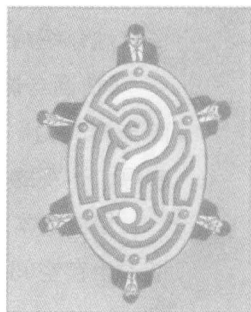
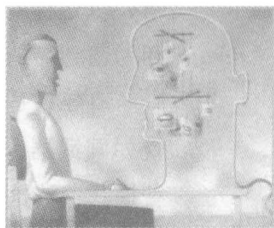
定 价：25.00元

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：（010）68326294
投稿热线：（010）88379007

第2版序

《中国“工作倦怠指数”调查结果》的调查报告表明,70%的被调查者都被职业倦怠侵袭着。职场上25岁以上的成年人中,抑郁症患者正以每年11.3%的速度增长,每十位男性中就有一位可能患有抑郁症;而女性则每五位中就有一位患有抑郁症。这些数据让我们感到管理情绪已经到了迫在眉睫的地步了。

在2003年SARS期间,我在几乎与外界没有交流的情况下,潜心完成了《情商与影响力》,并且从2004年1月第1版第1次印刷,到2006年10月已经重印了17次,社会各界的反馈对本书给予了很好的评价。许多人把它作为枕边书,作为员工的学习教材,作为礼物送给亲朋好友,这本书使得许多人改变了命运。通过阅读本书,人们变得心情舒畅,情绪良好,它成了人们的好朋友、好同事、好家庭成员,缔造了和谐的生存空间。由于确实给公众带来了好处,因此本书受到各界读者的热烈欢迎,成为长销书、畅销书。



该书在畅销三年后，我积累了一些新的关于职场上的案例，在各章节的适当地方进行了补充，同时增加了第6章的内容，解释了提高情商会减少摩擦与事故，情商提高可以缔造方方面面的和谐。能调动情绪就能调动一切，领导者的所有领导行为最终都是影响人的情绪，以这样的思想为基础，在《情商与影响力》第2版中提出了以情商为基础缔造领导力的模型。

情商只是一个工具，工具的作用在于完成任务。工具是中性的，就如同武器。本书用情商来缔造领导力，通过培养一个人的三种心智模式：移情、自信、开朗，实现人与人的和谐。

本书第1版的完成受到国家自然科学基金的资助：《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），本项目的合作者是香港中文大学的富萍萍教授，同时受到香港中文大学资助（香港中文大学项目号44M7007；2070239；2070220）。在学术研究和企业培训的基础上，我继续研究情商与领导力的关系，又受到了国家自然科学基金项目的资助：《改造型/交易型领导行为与下属激励：关于情绪智力的效用研究》项目（国家自然科学基金项目号70572012）。通过《情商与影响力》，把学术研究的结果通俗化地介绍给读者。

《情商与影响力》同我的另一本拙作《阳光心态》是姊妹篇，《情商与影响力》是实现人与人的和谐，《阳光心态》则通过缔造知足、感恩、达观的心智模式实现自己同自己的和谐。

相信这本书能够给有机会接触到本书的读者带来好心情，创建和谐的生存空间。

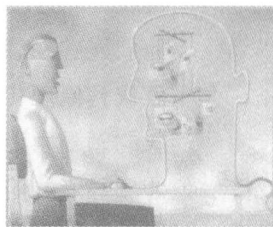
吴维库

2006年8月于北京

序

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。对这门学问，总经理班欢迎，中层经理班欢迎，企业内部的普通员工也非常欢迎，在对一个大型企业员工层面的内部培训中，有的普通员工还两次主动来听课，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和



MBA开了领导学选修课，立即受到学员极其热烈的欢迎，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；失意和消沉，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为领导者的孵化器。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年的金牌课程。

本书中所介绍的是我开的领导学课程的部分内容，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，使人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地盲从。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。

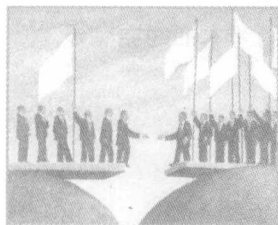
此书的完成，作者向以下人员表示衷心的感谢：周维奇、刘军、富萍萍、郑金花、杨阳、韩颖颖、何巧莎、董智、李岩、冯燮韬、高晓明、白汉刚、侯毅、张庭芹、曹小京、魏东、菜勇、桂璇、绍振江、吕萍、逯金重、陆韩鸣、岳喜雨、金禧悌（韩国留学生）、赵承崧、李雪飞、徐天宝、刘益、张洪意、王继善，他们为本书的完成做出了宝贵的贡献。

吴维库

清华大学经济管理学院

2003年5月1日

目 录



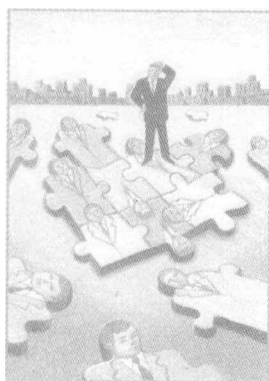
第2版序 序

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	5
养成习惯的六个步骤	6
像心情好那样去行动	8
自我感觉要好	9
养成好习惯	10

第2章 个人魅力13

情商内涵	13
理解情商	13
情商的价值	17
情商的核心内容	18



情商的培养	19
情商修炼在于细节	19
握手与情商	20
说话与情商	21
轻松幽默获得别人的接近	22
过于拘谨难以发现轻松幽默	23
克服害羞和恐惧心理	23
猪马不同槽	24
用故事塑造人	24
移情	26
敏感	26
移情换位要因人而异	28
高情商地培养孩子	31
换位要到位	35
善意的谎言	37
一堆草垛的故事	38
身边的移情故事	39
换位到顾客角度	41
小狗推销术	43
不会移情换位会失去客户	44
移情者得人心	44
生活遵守牛顿定律	45
狗看镜子与牛顿定律	45
宽容可以传递	45
微笑	47
个人修炼	49
楚庄王宽容得猛将	49

心胸豁达	52
分清谁是对手	55
做事之前先做人	55
情商提高实例	60
情商树	62
情商知识汇总	64
第3章 自信	67
认识自信	67
自信	67
自信的三种理解	68
自信心的作用	71
自信心伤害会改变人的命运	71
自信心影响一个人的能力	71
自信是成功的基石	73
建立自信的途径	74
自信人的特点	74
大胆地表现自己	74
与众不同	75
有自己的主见	77
用激情来做事	77
解放自我	79
跌倒了站起来	80
相信自己的价值	81
发掘自我	82
表现自己的独特	83
一次只做一件事情	84

认真敬业	85
有责任感	88
没有经过努力就不要放弃	89
尊重与信任	90
刺猬与狐狸	91
做“缺不了”的人	92
认可和赞美	93
人人需要认可和赞美	93
人人有自卑情结	94
真诚的赞美如同久旱逢甘露	96
赞美赢得顾客	98
吝啬赞美是最大的吝啬	99
为什么高情商赢得信赖	100
心存感激	102
赞美的方式和模型	103
赞美不是阿谀奉承	105
给予+给予的方式=给予	105
遵守短缺元素定律	105
鼓励对你的肯定行为	106
鼓励可以传递	107
找回失去的自信	107
“还可以”的价值	107
斯托克戴尔悖论	112
案例：找回失去的自信	113
自信与行动	115
自信的人没有借口	115
决策与行动	116

沙漠中的小羊	116
要事先做	117
行动	118
第4章 操之在我	121
为什么要操之在我	121
超级主动	121
主动调整自己	122
潜意识重新编程	123
重新解释事情	124
不随波逐流	125
事业成功的必要条件	126
操之在我与受制于人	127
操之在我的基本法则	127
操之在我与受制于人的差别	128
操之在我获得主动	129
操之在我的一般特点	130
受制于人的一般特点	130
操之在我调控情绪	130
连锁反应	130
学会制怒	131
学会不受伤害	132
暴怒影响前程	133
怀有一颗平常心	133
情绪具有感染性	134
操之在我管理情绪	135
操之在我的应用原则	136

缘何“操之在我”失灵	136
单纯忍耐不是操之在我	138
适当宣泄等于操之在我	140
解除不良刺激源	141
不因小失大	142
灵活运用操之在我	143
不被别人的语言激怒	143
不被别人的行为伤害：用理智战胜情感	144
把握机会让心乐观	145
日常生活中的操之在我	147
逆境中的操之在我	148
操之在我获得美好人生	149
生命的过程重于结果	149
对自己的当前满意	150
把握自己	151
活在当下	152
以未来为导向的活在当下	154
心态缔造天堂	155
学会利用而不是忍耐	155
学会弯曲	157
内省	158
学会放弃和原谅	158
服务他人	160
激励自己操之在我	160
第5章 影响力	163
影响力的本质	163

影响上级	165
人人有上级	165
了解你的上司	166
维护上级声誉	169
让镜头对准你的上司	169
向上表达思想，避免矛盾	170
善于批评上级	171
奖励你的上级	172
移情换位	173
不要让上级感到你是一个威胁	176
绝不要低估上级的能力	178
正确认识自己	179
经常主动与上司沟通	180
注意沟通技巧	181
不善沟通，处于被动	182
整合资源影响上级	183
影响下级	184
尊重下属产生影响力	184
士为尊己者死	185
水能载舟亦能覆舟	186
信任下属	187
构造生态环境	188
驾驭情绪，培养亲和力	189
下属在压力下变得愚蠢	190
利用对比原则产生影响力	190
建立与下级关系时的注意事项	191
影响身边的人	192

人际智能四大要素	192
情商与团队	193
提升影响力	194
基于情商的沟通	194
以己度人与换位思考	197
体谅与忍让	198
沟通中引起冲突的原因	200
沟通中换位的注意点	201
要教练而不要批评	203
案例：新官上任如何影响下级	206
案例主体	206
案例给予的启示	210
说服力	214
说服前要搞清的内容	214
同他人一样	216
说服需要揣摩	217

第6章 情商缔造和谐及领导力219

摩擦与事故的情商角度分析	219
射出去的箭也会伤自己	220
负面情绪引发事故	220
员工在压力下变得愚蠢	222
错误理解他人情绪导致冲突	222
情商不够将受制于人	223
不会移情换位难以保证职场成功	224
情商不够影响校友和谐	228
情商变低失去追随者	229

高情商缔造和谐	230
领导者高情商提升企业亲和力	230
高情商缔造团队和谐	232
高情商缔造邻里和谐	238
高情商缔造家庭和谐	241
有情商就有和谐	244
高情商缔造领导力	246
提高情商的路径	246
情商与领导力缔造模型	250
领导力的三个层次：人、从、众	251
领导行为的实质是影响别人的情绪	253
调动情绪产生领导力	254
领导力提升案例	255
参考文献	258
后记	259