

做一个内心有光的人(上)

*High Emotional Quotient*

# 正向情商

正暗示，高情商

畅销职场读本 传递正向能量

海阔◎著

世界500强企业的核心竞争力，  
国内一流企业的秘密武器



人民东方出版传媒

东方出版社

做一个内心有光的人（上）

# 正向情商

正暗示，高情商

海阔◎著

人民东方出版传媒

 东方出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

做一个内心有光的人 (上): 正向情商 / 海阔著. —北京: 东方出版社, 2013.11

ISBN 978-7-5060-6119-3

I. ①做… II. ①海… III. ①成功心理—通俗读物②情商—通俗读物  
IV. ①B848.4-49②B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 233637 号

## 做一个内心有光的人 (上): 正向情商 海 阔 著

---

策 划: 东方钻石

责任编辑: 姚劲华

产品经理: 李家晔

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街192号

邮政编码: 100010

印 刷: 北京京都六环印刷厂

版 次: 2013 年 11 月第 1 版 2013 年 11 月北京第 1 次印刷

开 本: 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张: 14.5

字 数: 156 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-6119-3

定 价: 29.80 元

发行电话: (010) 65210059 65210060 65210062 65210063

---

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65256354

## 28天，练就正向情商

1. 即便是卑微琐碎的工作，也可以做得令人刮目相看，不要懈怠或对抗上司交给你的工作。

2. 无论遇到任何难题都不等待、不观望、不推脱，除了认真准时地完成你分内的事，分外活有时也得多揽些。

3. 无论你有么充分或冠冕堂皇的理由，在职场都不要出现“虎头蛇尾综合征”。

4. 把难题切开，分阶段逐一解决。

5. 无论多难多苦，都要改掉生活恶习，因为它是我们事业堤坝上的“蚁穴”。

6. 要用简单形象的词语表达想法，并养成习惯。

7. 在和同事沟通工作时，用词一定要生动准确。

8. 书面报告越简洁明了，汇报效果越佳。

9. 在向上司汇报项目前，要对可能面临的风险进行预估，并提出应对策略。

10. 直说“我不知道”并不丢面子，真正让我们丢面子的是不懂装懂。

11. 与客户交流的正确态度是：大家都是专家，只不过闻道有先后，术业有专攻。

12. 要经常巧妙地给上司、客户、同事以激励，看淡事情发展的“不确定因素”。

13. 转换视角，站在高层角度看问题。

14. 抓住所有机会，勇敢、机智地宣传、推广自己的想法和观点。

15. 艺术化地表达自己的新观点，并激发他人的信心，经常可以出色地完成工作。

16. 越淡定从容，越容易处理好紧急情况。

17. 以接受“礼物”的心态对待他人的批评。

18. 对上司要少报无关痛痒的喜，多报生死攸关的忧。

19. 绝不要越级打“小报告”。

20. 在代表公司与外界打交道时，不要轻易承诺。

21. 不要把你的时间浪费在“鸡肋”项目上。

22. 在任何情况下，都不要失去你的幽默感。

23. 要培养快速、果断作决定的习惯，拖拉、犹豫必死。

24. 相信但不迷信你的直觉。

25. 像爱护自己的名声一样爱护公司的声誉。

26. 学会用“签字画押”的方式给他人授权和分配任务。

27. 工作项目要坚持定期评估监察，避免“自由”发展。

28. 学会享受工作！

# 目 录

## CONTENTS

推荐序：唤醒内在的心能量 / 001

自序：做人靠情商，做事靠智慧 / 005

## 第一章 职场基本功——靠花拳绣腿笑不到最后 / 007

在职场，普通员工处在最基层，需要容忍自己“半人半妖”的尴尬状态，原谅自己无心犯下的过错，不能好高骛远。但要明白，自己就如同唐僧的取经团队一样，绝不能靠花拳绣腿，而要经历九九八十一难才能成功——这是必须付出的学费。

### 第1节 了解公司所有的规则 / 008

连续案例：挽回了国际名企的面子 / 009

正向情商：把细节做完美 / 013

克服“自我服务偏见” / 013

### 第2节 不妨吃点眼前亏 / 016

连续案例：心境保卫战 / 017

正向情商：大舍换大得 / 019

做内控者 / 019

### 第3节 虎头蛇尾综合征 / 023

连续案例：把挫折的杀伤力降到最低 / 024

正向情商：可以杀死英雄，却杀不死英雄气概 / 027

消除“认知不协调” / 027

### 第4节 给急躁的心泼盆凉水 / 031

连续案例：难题被切成几份，难度就少了几分 / 031

正向情商：曲线救国 / 036

拆掉思维的墙 / 036

### 第5节 除掉恶习就等于除掉了心魔 / 039

连续案例：放纵 / 040

正向情商：与痛苦正面交锋 / 044

不要被“本我”打败 / 044

本章小结：“过渡物种” / 048

## 第二章 沟通靠心智——倾听他人听不见的声音 / 051

职场中，有些基层员工工作多年，虽然专业能力已修炼得差不多了，却依然在职场内扮演着跑龙套的角色，没能成为骨干员工。如果分析其实质原因，就会发现，他们的问题还是出在沟通上。如果这种状态维持时间过长，他们的专业能力也将很难得到充分施展、提升……

### 第6节 像战士那样表达想法 / 052

连续案例：回归尘土 / 053

正向情商：无声胜有声 / 056

社会刻板印象 / 056

### 第7节 不说“火星语” / 060

连续案例：心有灵犀 / 061

正向情商：心理认同 / 064

把表达提升到艺术高度 / 064

### 第8节 在包子馅上下功夫 / 067

连续案例：好大喜功 / 068

正向情商：定期梳理思路 / 069

社会传染 / 069

### 第9节 阳光与阴影同在 / 072

连续案例：初捅马蜂窝 / 073

正向情商：不能“见怪不怪” / 075

自我揭露 / 075

### 第10节 不懂装懂，才真正“丢面子” / 079

连续案例：忽悠 / 080

正向情商：遮遮掩掩最愚蠢 / 083

依从 / 083

### 第11节 对客户切忌“狗眼看人低” / 086

连续案例：“毁”人不倦 / 087

正向情商：谈论“有营养”的话题 / 088

印象整饰 / 088

### 第12节 让梦想改变现实 / 091

连续案例：成大事的底气 / 092

正向情商：不要忽略“隐形损失” / 094

近因效应 / 094

### 本章小结：沟通有方，就能发生奇迹 / 097

## 第三章 提升心能量——从“以技服人”到“以德服人” / 101

对于荣升为基层管理者的草根来说，也要有这样—  
一个心灵“进化”的过程。这样，自己能让下属折服与尊崇  
的，就不仅是表达能力佳、执行能力强这些技能、技巧方  
面的东西，还有较高的修养，从过去的“以技服人”进化  
到“以德服人”，这才是百试不爽的真正绝招。

### 第13节 不做“近视眼” / 102

连续案例：天上掉馅饼 / 103

正向情商：忘我 / 107

皮京顿定理 / 107

#### 第14节 “狂人”思维模式 / 110

连续案例：主心骨 / 111

正向情商：墨守成规，就等于“安乐死” / 113

曝光效应 / 113

#### 第15节 才华，显露和隐藏有学问 / 116

连续案例：选秀风波 / 117

正向情商：越失意，越阳光 / 120

皮格马利翁效应 / 120

#### 第16节 淡定心，不“自残” / 123

连续案例：高层“地震” / 124

正向情商：多向下属传达正面情绪 / 126

角色丛 / 126

#### 第17节 把批评当成营养品 / 129

连续案例：改革必须“变法” / 130

正向情商：学会“消化”他人的批评 / 133

内化 / 133

#### 第18节 快刀斩乱麻 / 137

连续案例：潜伏 / 138

正向情商：不把事情拖成“定时炸弹” / 140

众从 / 140

#### 第19节 把个人好恶放到次要位置 / 143

连续案例：打小报告 / 144

正向情商：不让“内部矛盾”演化成“敌我矛盾” / 147

投射倾向 / 147

本章小结：有“绝招”，不落单 / 150

## 第四章 拆掉情绪墙——向思维“困化症”宣战 / 153

职场中，作为一个中层，如果工作时间久了，也很容易像我们的祖先——猿人那样，思维开始固化，对于工作中一些细小的事情，不屑于研究思考、进行改进，这样，就失去了“进化”的机遇，很难当好团队领路人的角色，自己的职业生涯也很容易走向末路。

### 第20节 有条件地向客户承诺 / 154

连续案例：露怯 / 155

正向情商：有条件地向合作伙伴承诺 / 158

去个体化 / 158

### 第21节 别在“鸡肋项目”上耗精力 / 160

连续案例：“文化复兴工作” / 161

正向情商：不要被潮流蒙蔽双眼 / 164

晕轮效应 / 164

### 第22节 幽默，是一剂万能灵药 / 167

连续案例：人见人爱、花见花开 / 168

正向情商：别总想做“东方不败” / 171

“南风”法则 / 171

### 第23节 在限定的时间内三思 / 174

连续案例：裁员风波 / 175

正向情商：“先斩后奏” / 177

镜中之我 / 177

### 第24节 抓住那些一闪而过的念头 / 180

连续案例：灵感 / 181

正向情商：准确率高的直觉才有价值 / 183

“内部动机”和“外部动机” / 183

### 本章小结：推倒惯性思维的墙 / 186

## 第五章 导向高情商——把自己的声誉当品牌经营 / 189

一个草根在职场中做高层后，无论对事业还是生活，都要开始做“减法”，慢慢抛掉过多的与生理本能有关的欲望与野心，而是要在提升心灵境界上苦下功夫。因为，最终衡量我们做人成功与否的标准，不是职位、钱财，而是内心是否幸福。

### 第25节 圈内声誉，是职场护身符 / 190

连续案例：抢夺胜利果实 / 191

正向情商：保护自己的“软实力” / 195

“螃蟹效应” / 195

### 第26节 有凭有据，才不会有后遗症 / 198

连续案例：充电之忧 / 199

正向情商：别把制度当成摆设 / 202

坠机理论 / 202

### 第27节 别迷信一劳永逸的传说 / 205

连续案例：接力棒 / 206

正向情商：别迷信“一劳永逸” / 209

目标置换效应 / 209

### 第28节 定期清扫“情绪垃圾” / 212

连续案例：用心工作，快乐生活 / 213

正向情商：把工作当成一种修行 / 216

“踢猫效应” / 216

### 本章小结：超越本能 / 220

## 推荐序：唤醒内在的心能量

依 然

读完海阔的这本书，我深受启发，忽然觉得，海阔所写的五个篇章，其实就是职场的五个阶段，特别像一个人的一生：幼年、少年、青年、中年、老年。

一个成功的人在这五个阶段中，每个阶段都如同上台阶，只有成功地走好每一步，才能登上事业、生活的巅峰。

看来，我们应该学会自我鼓励，时时告诉自己，我已登上了一级台阶，跨越了一个心灵深谷，所以我要享受这段幸福时光——因为我们离成功又近了一步。

可细一想，许多出身底层的职场人士，大都不会自我鼓励，总是容易忘记自己那些微小的成功。所以总有无数的心灵深谷，我们一辈子都跨不过去。

我自己就是个最好的例子。记得小时候，我的学习成绩总是没有哥哥好。有一次，在期末考试之前，我十分用心地复习了各门功课，结果，平时成绩总是徘徊在70分左右的我，那次竟然考了80分。

我喜气洋洋地拿着试卷让父亲分享我的快乐。父亲看了，表情严肃地对我说：“多得了这么几分就把你美成这样，真没出

息！看你哥哥，哪次考试不是100分？和他比，你还差十万八千里呢。”

父亲的话让我很是气馁。整个学生时代，我对自己的学习都充满了悲观失望的情绪，总觉得无论自己如何努力也不会拥有哥哥那样的成绩。

也许因为承受了太多太多的失败，如今，许多出身草根的职场人士，他们的心态和我父亲十分类似，从不看重自己在生活中那些微小的进步与成功。因为他们觉得，和自己“鹰击长空”的大目标相比，那点小进步太不足挂齿了。沉浸在这小小的成功中，是很“小儿科”的表现。

相反，对一些微小的失败，他们总是异常在乎，在内心反复咀嚼，自己向上的动力和决心，往往就在这无数次的咀嚼中慢慢磨损，直至消亡。

也有一部分职场人士，对失败已有了很强烈的免疫力，能从容面对，不让内心留下一丝伤痕。但对失败过多的警觉与担忧，使他们忽视了对微小成功的享受。

所以，成功是需要唤醒的，更要用内心潜能去激发，排除负面情绪，就能获取正情商。

那些微小的成功总是穿着异常朴素的外衣，所以它们引不起我们的重视。正如父爱和母爱一样，在一起相依相守的日子，我们觉得它是那么平淡，甚至有时还会有些烦。往往到了生死诀别的那一刻，才真正知晓，我们失去了这个世界上最珍贵的东西。

人们往往都过分看中辉煌的成功。殊不知，成功之塔是一步步艰难攀登上去的。如果每跨越一个心灵的深谷、登上一级台阶时，我们都把它视为一次成功，让它成为我们迈向塔尖的一个小小的精

神加油站，那么，我们登上成功之巅的时刻也就指日可待了。

其实，同漫长的奋斗之路相比，拥有鲜花掌声的日子毕竟是很少的。而且，即便我们拥有了一些了不起的成功，它所带来的快乐也会很快烟消云散的。

如果我们善于发现成功，并提醒自己时时享受它所带来的快乐，我们的人生便有了无数快乐的理由。

于是，我们脸上会永远洋溢着一个成功者的灿烂笑容；于是，我们的职场生涯也便有了无数个享受成功快乐的幸福时刻。

（作者是十三型人格沙龙创始人、秘书长）



## 自序：做人靠情商，做事靠智慧

海 阔

在企业打拼的过程中，许多职场人常犯这样的错误：在工作中，不注重对心灵的保养，总怀着一颗病态的、挑剔苛刻的、功利的心，以这样的心态做事，不但自己的才能发挥不出来，也会影响整个团队。

在这种情况下，他们根本无法跨越困扰自己心灵的一个又一个深谷，焦虑、纠结、烦躁……这些心理问题像一只只小虫子，噬咬着他们的灵魂，虽然不会致命，却让他们痛苦万分。

在这种心境下，一个人即便再努力，也只能取得一点小成绩。而且更可悲的是，这点小成绩只是一时的虚假繁荣，不可能长久，更不会有什么大的作为，也绝不可能将自己打造成职场稀缺人才。

因为有了以上深刻的心灵体验，所以我在本书中总是强调这样一个观点：一个想有大作为的职场人，不仅要有个聪明的头脑，还要有一颗“强壮”的心，能经得起职场的各种考验。

要想做到这一点，就要有强大的“心能量”，懂得控制自我的情绪，寻找提升自我的方法。以往的沟通类书籍总是过于看中对“术”的描述，无形中，把职场、商战中的人看成了没有情感

的标本或机器人，似乎只要输入我们设置的密码与指令，世界就会按照我们的想法运转。

这种想法是很主观的，也因此误导了不少职场人士。

做人靠情商，做事靠智慧。没有情商的人生是灰色的，人就会变成一部做事的机器，享受不到成功的快乐。

所以，在这本书中，我极力避免许多财经作者所犯过的错误。这本书是一本通过情景案例展现实践环节的书籍，我尽力把它写得感性、真实，在文字中还处处体现出一种浓浓的人文关怀。同时，在连续案例中，我在进行事件描述的同时，注重深度挖掘人物的内心世界，以此展示人物内心的情商与企业管理的复杂性和多面性。

这些年，通过一些内训和公开课，我和一些职场成功人士进行了十分深入的交流，我惊异地发现这样一个职场的晋升真理：身心的修炼重于技能的修炼。

我觉得，普通人要想成为职场千里马，并没有想象的那么难！在不同的职业发展阶段，只要能找到正确的身心“疗养”方法，跨越那些困扰我们的心灵深谷，就一定能化蛹为蝶，把自己打造成职场稀缺人才，最终成为人见人爱的高情商人士。