

侯书生◎主编
与官员谈系列

与官员谈 领导情商

阮晓波 程旭辉◎编著

YUGUANYUANTAN
LINGDAOQINGSHANG

国家行政学院出版社

侯书生◎主编

与官员谈系列

与官员谈 领导情商

阮晓波 程旭辉◎编著

国家行政学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

与官员谈领导情商/阮晓波,程旭辉编著. —北京:国家行政学院出版社,2010.6

ISBN 978-7-80140-898-3

I. ①与… II. ①阮… ②程… III. ①领导人员-情绪-智力商数 IV. ①C933 ②B842.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第114884号

书 名 与官员谈领导情商

作 者 阮晓波 程旭辉

责任编辑 任 燕

出版发行 国家行政学院出版社

(北京市海淀区长春桥路6号 100089)

电 话 (010)68920640 68929037

编 辑 部 (010)68929099

经 销 新华书店

印 刷 北京市通州富达印刷厂

版 次 2010年6月北京第1版

印 次 2010年6月北京第1次印刷

开 本 787毫米×1092毫米 1/16开

印 张 18

字 数 258千字

书 号 ISBN 978-7-80140-898-3/B·33

定 价 39.80元

党的十七届四中全会作出了“建设学习型政党”的战略决策。由此，拉开了全党和全国各级党政机关学习的序幕。用科学的思想 and 先进的文化武装各级党政领导干部，形成全员学习、全过程学习和工作学习化、学习工作化的氛围和机制，已经成为全党和广大领导干部的共识。

党政领导干部肩负着重大的历史使命，他们理应成为学习的楷模。

毛泽东同志曾指出：“政治路线确定之后，干部就是决定的因素。”今天，没有千千万万德才兼备的领导干部积极地发挥自己的聪明才智，就不可能完成实现中华民族伟大复兴的历史使命。

21 世纪，中国正面临着难得的历史机遇。中国共产党正在领导中华民族进行着一场伟大的事业，这就

是：振兴民族繁荣富强，推动国家科学发展，促进社会和谐进步，全面实现社会主义现代化建设的宏伟目标。

同时，中国也正面临着严峻的考验与挑战。尤其对处于领导岗位的广大党政领导干部来说，他们肩负着重大的使命与责任，其领导才能与工作业绩直接影响着我国改革开放与社会主义现代化建设事业的进程。

加强各级党政领导干部的领导能力建设，既是抓住历史机遇、实现党的战略目标的客观要求，也是领导干部承担历史重任、创造工作佳绩的必要条件。党的十七届四中全会强调指出：必须加强各级领导班子和领导干部领导能力的培养。因此，尽快提高各级党政领导干部的领导能力，已成为一项重要的政治任务。

为此，我们组织有关权威专家、学者，经过艰辛努力，通力合作，集体编写了《与官员谈系列》，它为广大的党政领导干部提供了一套良好的学习读物。

本丛书具有如下几个方面的特点：

1. 针对性强。它从广大党政领导干部的实际需求出发，紧密结合领导干部的工作实践，有的放矢地确定每一分册图书的主题；同时，针对领导干部工作中的重点、难点问题，进行了深入浅出的分析，以帮助广大领导干部提高工作能力与工作水平。

2. 内容广泛。本丛书涉及领导科学的诸多方面，力求全方位、立体式地介绍领导科学、领导方法与领导艺术各个领域的内容。

3. 语言流畅。本丛书将理论和案例结合起来，力求以通俗易懂的语言表达领导科学与艺术的思想精华。同时，文字表述精炼，利于广大领导干部用较少的时间掌握较多的知识。

总之，本丛书旨在帮助各级党政领导干部提高领导能力，使他们通过学习掌握领导工作规律，提高领导艺术和水平，从而成为一名优秀的党政领导者。

目 录

CONTENTS

第一章 高情商的领导者容易成功

一、情商影响着人生事业的发展

- 1. 情商的含义及其内容 /2
- 2. 情商与智商的区别与联系 /5
- 3. 情商比智商更能影响人生事业的发展 /8

二、领导情商是一种储量巨大的领导力资源

- 1. 领导情商的含义及其特征 /11
- 2. 领导情商对领导工作的积极作用 /13

三、领导者情商的评估与测试

- 1. 低情商领导者的表现 /17
- 2. 高情商的领导者所具有的特征 /20
- 3. 流行于欧美的情商测试及测试题 /24





第二章 领导者的自我认知

一、了解与认识自己

- 1. 真正地认识自己绝非易事 /30
- 2. 古人云：人贵有自知之明 /31
- 3. 领导者要勇于剖析自我 /33
- 4. 领导者要善于发现自己的价值 /34

二、认识自己的性格

- 1. 性格的含义及其特征 /36
- 2. 领导者应具备的性格特征 /38
- 3. 测量性格的方式方法 /41

三、认识自己工作上的长项和短项

- 1. 做自己最擅长的事易成功 /43
- 2. 扬长避短，依据长项设计自己 /46
- 3. 通过别人来认识自己的特长 /47
- 4. 了解并善于利用自己的性格优势 /49
- 5. 努力转变自己的劣势 /51

四、认识自己的领导能力

- 1. 能力的含义及其类型 /53

- 2. 影响人的能力发展的因素 /55
- 3. 领导能力的含义及其特征 /57
- 4. 领导者五种重要的领导能力 /58

第三章 领导者的自我激励

一、不断地激励自己，为提升领导力加油

- 1. 自我激励的含义 /62
- 2. 自我激励是人生的强大推动力 /63
- 3. 自我激励的皮格马利翁效应 /64
- 4. 不要给自己寻找逃避的借口 /66
- 5. 领导者自我激励的若干方法 /67

二、在领导工作中充满自信心

- 1. 自信是一种积极的心态 /70
- 2. 强烈的自信心是成功领导者的秘诀 /72
- 3. 自信可以提升领导者的工作效能 /74
- 4. 不断地增强自信，不断地超越自己 /76
- 5. 领导者提升自信心的一些小技巧 /78
- 6. 拔起自卑的重锚，扬起自信的风帆 /80

三、永远保持工作的热忱

- 1. 热忱是人的生命的原动力 /81



- ② 热忱的工作态度是领导者成功的条件 /83
- ③ 善于利用热忱，使之转化为工作的能量 /84
- ④ 不断树立目标有利于保持工作热忱 /86
- ⑤ 进行积极的自我暗示，“装”出好心情 /88
- ⑥ 及时地消除工作中的厌职情绪 /89

第四章 领导者的自我情绪调节

一、情绪直接影响着领导工作

- ① 情绪的含义及其种类 /94
- ② 情绪在人生发展中的功能 /96
- ③ 健康的情绪有利于领导工作 /98

二、努力培养自己的积极情绪

- ① 以乐观积极的心态面对现实 /99
- ② 了解情绪周期，做自己情绪的主人 /100
- ③ 用乐观在荆棘中开辟新路 /102
- ④ 以幽默的方式让自己快乐与开心 /105

三、善于化解自己的消极情绪

- ① 消极情绪要不得 /107
- ② 努力避免陷入消极情绪状态 /108

- ⑧ 领导者要努力调控自己的情绪化行为 /109
- ⑨ 以理性与智慧驾驭不良情绪 /111
- ⑩ 适当地宣泄，疏导心中的不良情绪 /112

四、掌握情绪放松的方法与技巧

- ⑪ 用微笑化解自己的不良情绪 /114
- ⑫ 积极地进行有氧运动 /115
- ⑬ 在优美的旋律中放松心情 /117
- ⑭ 选择适当的色彩放松心情 /119
- ⑮ 利用香味调节自己的情绪 /121

第五章 领导者要自我化解各种不良情绪

一、改善自己的忧虑情绪

- ① 忧虑情绪的含义 /124
- ② 造成领导者忧虑的原因 /125
- ③ 领导者不必为明天忧虑 /127
- ④ 为领导者减轻忧虑的八项建议 /128
- ⑤ 领导者要用快乐的心情战胜忧虑 /130

二、走出自己的急躁情绪

- ① 领导者急躁情绪的含义 /131





- ② 造成领导者急躁情绪的原因 /132
- ③ 急躁情绪会对领导者产生危害 /135
- ④ 领导者应学会克服急躁情绪 /137
- ⑤ 领导者克服急躁情绪的具体方法 /140

三、控制自己的愤怒情绪

- ① 愤怒情绪的含义 /144
- ② 愤怒是架在心口的一把刀 /144
- ③ 领导者需要用高情商智慧来控制愤怒 /146
- ④ 领导者应学会控制愤怒，减少工作摩擦 /147

第六章 领导者要善于排解工作压力

一、工作压力过大，危害身心健康

- ① 压力是领导工作中的双刃剑 /152
- ② 领导者心理压力的来源 /153
- ③ 领导者工作压力过大会产生的不良后果 /156
- ④ 工作压力过大会造成各种疾病 /157

二、直面压力，在承受中突破压力

- ① 把压力变成领导工作起跳的横竿 /159
- ② 告别完美主义，消除心理压力 /160

② 学会管理时间，适当减少压力 /163

④ 工作负荷不合理的应对策略 /165

三、主动化解工作压力的自我调适

④ 学会意念放松的“心灵体操” /167

② 积极锻炼身体，以运动释放压力 /169

② 合理饮食，释放不必要的压力 /171

④ 领导者调整工作倦怠的若干技巧 /175

第七章 领导者要勇对困难与挫折

一、积极地寻找解决困难的方法

④ 没有解决不了的困难 /178

② 直面困难，在承受中实现突破 /179

② 领导者应对难题的三种策略 /181

二、以坚忍的意志面对挫折

④ 挫折是领导工作中的必然经历 /182

② 影响领导者挫折承受力的因素 /184

② 加强领导者意志品质的培养 /186

④ 提升领导者挫折承受力的十大要诀 /188

⑤ 把挫折转化为奋进的动力 /190





三、在困境中充满信心，看到未来

- 1. 没有绝望的逆境，只有绝望的人 /191
- 2. 重塑斗志，就能走出困境 /192
- 3. 摆脱困境需要发挥自己的强项 /194

第八章 领导者要善于处理好人际关系

一、良好的人际关系有利于领导工作

- 1. 人际关系的含义及其与人际交往的关系 /198
- 2. 良好的人际关系是做好领导工作的必要条件 /199
- 3. 良好的人际关系有利于领导者身心健康 /200
- 4. 豁达大度，只为顾全大局 /202

二、善于在工作中与人真诚地沟通

- 1. 沟通有利于化解人际矛盾 /203
- 2. 让理解搭起一座通心之桥 /206
- 3. 做一个优秀的倾听者 /209
- 4. 通过沟通知晓下属的真实心思 /211
- 5. 善于利用事件进行沟通 /214

三、巧妙地化解工作中的人际矛盾

- 1. 以包容之心换位思考 /216

与

官

员

谈

领导情商

- ② 敢于承认自己的错误 /217
- ③ 妥善处理挑衅的方法 /219
- ④ 坦然面对无端的怀疑 /220
- ⑤ 应对同事打小报告的对策 /223

四、刚柔并济地解决人际冲突

- ① 化解冲突，创造融洽的人际环境 /226
- ② 和谐为贵，适当地做出让步 /226
- ③ 巧妙地化解与上级之间的冲突 /228
- ④ 妥善地解决与同级之间的冲突 /230
- ⑤ 主动地解决与下属之间的冲突 /231

五、冷静地对待上级的误会与指责

- ① 学会协调与上级领导者的关系 /234
- ② 从容面对上级领导者的指责 /235
- ③ 尽量避免上级领导者的误解与偏见 /237
- ④ 巧妙消除与上级领导者的隔阂 /239
- ⑤ 曲身应对上级领导者的打压 /241

第九章 正视工作竞争与职务晋升

一、以积极的心态面对职场竞争

- ① 为自己的竞争对手叫好 /244





与

官

员

谈

领导情商

② 正确地处理同事与自己争功 /246

③ 学会欣赏自己的同事 /247

④ 用笑容融洽与同事的关系 /249

二、比对手干得更漂亮

① 把工作做到无可挑剔 /250

② 总比他人干得更出色 /252

③ 不断提升自身的职务能力 /253

三、理智地争取职务晋升

① 积极地做好晋升的各种准备 /255

② 职场晋升应具备的六大特质 /257

③ 争取成为上级领导者的“圈里人” /259

④ 铺平道路，储存晋升“筹码” /260

⑤ 谋求职务晋升的两大锦囊 /262

四、搬开职务晋升中的障碍

① 威胁晋升的五种人 /264

② 改掉影响晋升的不良习惯 /267

③ 拒绝做与升职无缘的七种人 /270

第一章

高情商的领导者容易成功

情商在很大程度上决定了领导者能否充分而完善地发挥自己所拥有的各种能力。并且，领导者的智商还要通过情商才可能发挥作用。尽管领导者拥有很多出众的技能，若情商不高，不能自控情绪，这些技能就很难充分地发挥出来。高情商有利于领导者提高工作效率，有利于领导者减少压力，增强人际沟通的能力，还能增强领导者的亲和力。虽然仅有高情商并不意味着领导工作就能一帆风顺，但要获得事业的成功，领导者必须高度重视情商的培养。





一、情商影响着人生事业的发展

同为领导者，有人工作中充满着热忱，有人工作中情绪消沉；有人让人敬而远之，有人却让人感到亲切。这就是情商所起的作用。从事领导工作，需要智商，也需要情商。领导者培养自己的高情商，可以弥补智商的平凡或不足，可以更容易地做好领导工作。

1. 情商的含义及其内容

(1) 情商的含义

情商是情感智商的简称。简单来说，情感智商就是自我管理情绪的能力。和智商一样，情商（Emotional Quotient，简称EQ）是一个抽象的概念，情绪商数是一个度量情绪能力的指标。

情商的创始人沙洛维博士和梅耶博士说：“EQ已成为20世纪最重要的心理学研究成果。”

丹尼尔·戈尔曼认为：“仅有IQ是不够的，我们应用EQ来教育下一代，帮助他们发挥自身的潜能。”

美国的《读者文摘》更坚定地向读者反问：“掌握了EQ，还有什么不能利用的呢？”

美国的《时代周刊》宣称：“如果不懂EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了！”

与情商有关的新生事物也层出不穷，美国的《EQ》月刊倡导人们：