

莫让情商成硬伤

做实际工作情商很重要，更多需要的是
做群众工作和解决问题能力，也就是适应社会能力

ZUOHAOQUNZHONGGONGZUOBIXIUDESHITANGQINGSHANGKE

做好群众工作必修的 10堂情商课

东方治 ©著



国家行政学院出版社

党员干部教育培训

《习近平新时代中国特色社会主义思想》
《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》
《习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲》

《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》

做好群众工作必修的 10堂情商课

王仲才 著

王仲才

王仲才

王仲才

王仲才

王仲才

王仲才

王仲才

王仲才

王仲才

中共中央党校出版社

D25
84

1495174

莫让情商成硬伤

ZUOHAOQUNZHONGGONGZUOBIXIUDESHITANGQINGSHANGKE

做好群众工作必修的 10堂情商课



贵阳学院图书馆

GYXY1495174

国家行政学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

做好群众工作必修的10堂情商课 / 东方治著.

—北京: 国家行政学院出版社, 2013. 11

ISBN 978-7-5150-1009-0

I. ①做… II. ①东… III. ①中国共产党—群众工作

—学习参考资料 IV. ①D252

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第262943号

书 名 做好群众工作必修的10堂情商课

作 者 东方治

责任编辑 李少军

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)68928873

经 销 新华书店

印 刷 北京市昌平开拓印刷厂

版 次 2013年11月北京第1版

印 次 2013年11月北京第1次印刷

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 14

字 数 194千字

书 号 ISBN 978-7-5150-1009-0

定 价 32.00元

前言

“情商”一词缘自西方，最初的概念是“情感智商”，它主要包括区分自己与他人情绪的能力；调节自己与他人情绪的能力；运用情绪信息去引导思维的能力。最先使用“情商”一词的是美国的情商研究专家鲁文·巴昂。而真正让“情商”在全世界范围内产生广泛影响的，则是“情商之父”丹尼尔·戈尔曼。他的两部最重要的著作《情商——情商为什么比智商更重要》和《情商——影响你一生的社交商》，让亿万人认识到了情商的价值和魅力。

现如今，“情商比智商更重要”的观念已经深入人心，无论是在儿童教育，还是在职场培训中，情商都已经成为最核心的内容之一。

2013年5月14日，中共中央总书记习近平在天津和高校毕业生、失业人员等座谈时，问村官杨代显“情商重要还是智商重要？”杨代显回答“都重要”。习近平说，做实际工作情商很重要，更多需要的是做群众工作和解决问题能力，也就是适应社会能力。老话说，万贯家财不如薄技在身，情商当然要与专业知识和技能结合。

学习习近平总书记的话，我们不难发现，新形势下的党员干部要提高执政能力，提高做群众工作的能力，也需要情商。为什么呢？因为做群众工作，需要和群众打交道，而情商最核心的内容就是如何建立和维持和谐融洽的人际关系。尤其是现在，我们正处于社会转型期、改革开放的攻坚期、转变经济发展方式的关键时期，各种矛盾问题复杂多变，而与此同时群众的维权意识、民主意识、政治参与意识越来越强，我们的党员干部再像以往那样靠行政命令来开展工作，显然不能适应新形势的需要。近年来，个别群体性事件之所以如此扎眼，在很大程度上与我们的党员干部不懂得科学的领导方式、工作方法有很大的关系，与我们的党员干部只会达理（即

讲政策、讲道理)而不会通情(即疏通群众心中堵塞的负面情绪)有关。从这一点上来说,群众工作与情商无关吗?

其实,这只是群众工作与情商联系的一点,此外,两者还有许多相通之处。如群众工作需要党员干部带着感情联系服务群众,而“情商”理论中的“同理心”便是教人如何将心比心,与对方感同身受;群众工作需要党员干部一切从实际出发,理论联系实际,而“情商”中的“实际验证”和“灵活性”也要求人们在交际中根据现实情况的变化不断做出调适;做好群众工作,需要基层党组织充分发挥战斗堡垒作用,而团队情商则通过对团队情绪的认知和操控来实现组织绩效的最优化……

可见,群众工作与情商并非风马牛不相及,而是大有关联以至关联甚深。

不过可惜的是,由于情商理论被介绍到中国之后,应用大都限于儿童教育、企事业培训等领域,因此,情商对于创新领导干部领导方式和执政方式的重要价值尚未被充分认识和发掘。结合我们党正在开展的群众路线教育实践活动,结合新形势下群众工作的新特点、新要求,我们对这一课题进行了初步的研究,本书即是这项研究的初步成果。

本着借助情商理论帮助党员干部更好地开展群众工作的初衷,我们编撰了此书。本书共有10课,包括发现情商、自我认知、自我激励、情绪管理、同理心、社交商、逆境商、适应商、快乐心态和团队情商,涵盖了情商理论最核心、最精华的内容。紧密结合群众工作来谈情商,紧密结合具体的实践应用来讲方法,紧密结合提升情商指数来分析理论,是本书的一大特点。此外,为了更好地起到“传道授业解惑”的效用,本书摒弃了枯燥、乏味的理论说教形式,代之以生动活泼的语言、鲜活形象的故事、经典朴素的哲理来阐明观点,真正做到了“看得进、读得懂、学得会”。

需要特别指出的是,在撰写本书过程中,我们借鉴了相关专家学者的研究成果,也援引了新闻媒体的部分报道,借用了网络提供的有关信息资料,在此对给予本书巨大支持的专家学者和媒体表示衷心的感谢!

由于时间仓促,加之作者水平有限,书中难免有纰漏之处,望广大读者给予指正并提出相关建议。

目录

CONTENT

第1课 智商诚可贵，情商价更高

——发现群众工作中的情商

我们常听人说“情商比智商更重要”，情商究竟包括哪些方面？它为什么会比智商更重要？习近平总书记在天津考察时，为什么会说“做实际工作情商很重要”？群众工作与情商又有怎样的联系？这些问题将引领我们揭开情商的神秘“面纱”，发现群众工作中的情商。

- ▶ “智力第一”时代的终结 002
- ▶ 不容忽视的“情感智商” 003
- ▶ “情商之父”的五种能力 004
- ▶ 不可不知的情商技能 006

▶ 生活处处有“情商” 008

▶ 三分智商，七分情商 009

▶ “做实际工作情商很重要” 012

第2课 知人者智，自知者明

——群众工作中的自我认知

如何认识自己，这是人类永恒的课题。在情商理论中，认识自己着重指了解自己的情绪，这也是进行情绪管理的前提；在群众工作中，我们还需要明确自己的角色定位，树立正确的人生观、价值观。这就是认识自己的两个主要方面，即“心理的我”和“社会的我”。

▶ 你对自己怎么看，自我认知是起点 016

▶ 情感因人而异，爱恨皆有前因 019

▶ “六月天，孩子脸”，情绪变化在瞬间 021

▶ 寻找情绪变化的“蛛丝马迹” 023

▶ 你能进行情绪的自我管理吗？ 025

▶ 我是谁——夯实人生观的“基石” 026

▶ 为了谁——树好价值观的“灯塔” 028

▶ “照镜子，正衣冠”，自我批评不能丢 031

- ▶ “自我心像”要积极，自卑怯弱不可取 033
- ▶ 学会跳出来，做自己的旁观者 036

第3课 胜人者有力，自胜者强

——群众工作中的自我激励

研究表明，一个人若是没有受到激励，他只能发挥自身能力的10%~30%；如果受到了充分的激励，他便能发挥出自身80%~90%的才能。而在所有的激励中，自我激励最有效、最持久，它可以一个人的潜能得到不断的发掘。从这个意义上来说，谁懂得了自我激励，谁就掌握了人生的主动权。

- ▶ 肯定自己，你并非一无是处 040
- ▶ 正视困难，你就是最优秀的人 042
- ▶ 坦承不足，“做不到”也是自信 045
- ▶ 自我暗示，不做“标签”的奴隶 047
- ▶ 超越自我，世界只给无畏者让路 049
- ▶ 离开舒适区，到群众最需要的地方去 052
- ▶ 要脚踏实地，更要追逐梦想 055
- ▶ 释放正能量，做合格的共产党员 057

第4课 要征服世界，先征服自己

——群众工作中的情绪管理

亚里士多德曾说：“任何人都会生气——这很简单。但选择正确的对象，把握正确的程度，在正确的时间，出于正确的目的，通过正确的方式生气——这却不简单。”中国传统文化也强调“乐而不淫，哀而不伤”，“喜怒哀乐之未发谓之中，发而皆中节谓之和”。这两者讲的便是情绪管理。

情绪管理至少包括两方面的内容，一是正确地认知自己的情绪，二是合理地操控自己的情绪，让情绪为我所用。

- ▶ 情绪失控：生命中不能承受之重 062
- ▶ 操之在我，还是做情绪的奴隶？ 064
- ▶ 情绪无好坏，只有用不好的情绪 066
- ▶ 情绪在于管理，而不是压抑 067
- ▶ 驱散抑郁的阴霾 069
- ▶ 铲除欲望的毒瘤 072
- ▶ 制服愤怒的魔鬼 075
- ▶ 拔掉忧虑这根刺 078
- ▶ 将自卑送进坟墓 080



第5课 换位思考，将心比心

——群众工作中的同理心

“恻隐之心，人皆有之。”情商中的同理心就是恻隐之心，即站在当事人的角度和位置上，客观地理解当事人的内心感受。在戈尔曼看来，它包括三种类型：认知同理心、情绪同理心和同理心关怀。认知同理心，即我了解你看待事物的态度，我可以站在你的立场上；情绪同理心，即我与你感同身受；同理心关怀，即如果我感觉到你需要帮助，自然就会提供帮助。

通俗地讲，同理心就是换位思考，将心比心。因而，只有具备同理心的党员干部才能真正成为受群众欢迎的人。

▶ 站在群众的立场上思考问题	084
▶ 将心比心，与群众感同身受	086
▶ 学会倾听，听群众想说之言	088
▶ 学会表达，说群众能听懂的话	090
▶ 要帮困解难，更要尊重群众	093
▶ 种瓜才能得瓜，种豆才能得豆	095

第6课 左右逢源，如鱼得水

——群众工作中的社交商

社交能力的高低，决定着一个人在日常生活和工作中能否与他人建立和谐融洽的人际关系。而社交商的修炼，就是要提升我们的社交能力，让我们在人际交往中可以左右逢源，如鱼得水。这其中既包括了解他人情感的技巧，也包括合理地表达自己的技巧，还包括人际交往中的许多细节问题。所有党员干部都应该加强社交商的修炼，让自己成为一个魅力非凡的人。

- ▶ 做一个魅力非凡的人 098
- ▶ 发现群众隐藏的情绪 100
- ▶ 只说贴心话，不喊大喇叭 102
- ▶ 洞察细微处，听懂“弦外音” 104
- ▶ 先听群众说话，群众才能听话 106
- ▶ 要达理，先通情 108
- ▶ 从“是”开始你们的交谈 110
- ▶ 说服是影响，不是操纵 113
- ▶ 化畏惧为动力，解决矛盾冲突 116
- ▶ 幽默是最好的社交润滑剂 118
- ▶ 征服人心的最佳武器是宽容 121
- ▶ 走群众路线，从一个善意的微笑开始 124

- ▶ 要赢得群众的好感，先记住他人的名字 126
- ▶ 只有夸赞群众的人，才会得到群众的赞美 129

第7课 苦难显才华，好运隐天资

——群众工作中的逆境商

在工作中，我们常会感到压力、碰到挫折，甚至是遭遇失败，能否顶住压力、摆脱困境，取决于我们的逆境商。也就是我们面对挫折、摆脱困境和超越困难的能力。对于许多成功人士来说，逆境只不过是上天给的一份“厚礼”，而我们在接受这份“礼物”之前，则需要加强逆商的修炼。只有先让自己百折不回，我们才能笑到最后。

- ▶ 苦难是深渊，也是通向成功的路 134
- ▶ 困难是个纸老虎 136
- ▶ 你不是失败了，只是还没有成功 138
- ▶ 危机就是转机 140
- ▶ 偶尔红灯是为了更好地前行 142
- ▶ 俯下身子，找准位子 144
- ▶ 思路决定出路，观念决定前途 146
- ▶ 没有危机就是最大的危机 148

第8课 明者因境而变，智者随情而行

——群众工作中的适应商

“物竞天择，适者生存”，自然界的法则在人类社会同样适用。我们做群众工作，总会遇到各种各样的问题，寄希望于用旧方法解决新问题是不可可能的。从客观实际出发，我们必须学会“到什么山上唱什么歌”，必须实实在在地为群众解难分忧。这就是群众工作中的“适应商”。

- ▶ 摘掉“有色眼镜”，消除“刻板成见” 152
- ▶ 调研是谋事之基成事之道 154
- ▶ 突破思维定势，换个角度想出去 156
- ▶ 到什么山上唱什么歌 158
- ▶ 只做实干兴邦者，不做“社交变色龙” 160
- ▶ 把事做到心坎儿上，把情留在群众中 163

第9课 自得其乐，乐人之乐

——群众工作中的快乐心态

“乐观者总是幸运儿”，想要让生活变得多彩，让工作充满乐趣，我们必须拥有一个快乐的心态。快乐是一种能力，我们既要善于消除负面情绪，制造快乐；又要学会知足，享受快乐。对于共产党人

而言，快乐源于付出、源于奉献，唯有实现自己的人生价值，才能享受到真正的快乐。

- ▶ 跳出“情绪陷阱”，做情绪的主人 168
- ▶ 知足者，常乐 170
- ▶ 与其抱怨，不如改变 172
- ▶ 学会驾驭负面情绪 175
- ▶ 播下一粒乐观的种子 177
- ▶ 快乐是一种能力 180
- ▶ 付出才快乐——共产党人的“快乐观” 182

第10课 只有完美的团队，没有完美的个人

——群众工作中的团队情商

一个基层党组织就是一个团队，其战斗堡垒作用的发挥，取决于内部的团结一致、取决于领导核心的坚强有力。团队情商是对团队整体的情感资源的管理，这既需要领导者的主动作为，也需要团队成员的积极努力。打造高情商团队，就是要让所有的党员干部在团队中找到“家”的感觉，把团队的事业当做自己的事业，把团队的使命当做自己的责任，同心同力、共创佳绩。

- ▶ 让党员找到“家”的感觉 186

▶ 用和谐筑牢根基	188
▶ 用使命凝聚力量	191
▶ 用激情点燃梦想	193
▶ 不做“团队边缘人”	195
▶ 做高情商的领导者	197
结语：做自己的人生导师	203

第 1 课

智商诚可贵，情商价更高

——发现群众工作中的情商

在著名的励志电影《阿甘正传》中，阿甘曾在入学前进行过一场智商（IQ）测试，结果只得到了可怜的75分，属于智能不足。因此，校长断定阿甘只能上特殊学校。然而，阿甘一生所创立下的成就，却远远超过了所有人对他的预期。他参加橄榄球队，取得了冠军，受到了总统的接见；他入伍参军，成为了战斗英雄；他下海捕虾，成为了百万富翁；甚至他跑跑步（从美国大陆的一侧跑到另一侧），都能成为媒体的焦点……

这一切似乎都在说明一个问题，智商并不决定人生的成就。在智商之外，还有许多因素会影响我们的成功，比如阿甘的执著、善良，而这也证明了仅用智商的高低来评判一个人是多么的荒唐可笑。