

每天利用五分钟的时间，
全方位提升自我情商，
从而全面提升生命质量，
让生活和谐，人生顺畅。

每 天 一 堂

北大 情商课

Y I T A N G
M E I T I A N **BEIDA** Q I N G S H A N G K E

文 捷 编著

人格健全、理智达观、情感稳定、内在平和、身心和谐，能时刻用全局性、多维度、系统性的眼光去看问题等高情商的标准，不仅是一个人在修炼圆满的一个标志，更是国人未来成长的新坐标，同时也是一个企业领导和团队需要长期坚持修炼的一种方法和技能。



台海出版社

每 天 一 堂

北大

情商课

YI TANG

M E I T I A N

BEIDA

Q I N G S H A N G K E

文 捷◎编著



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂北大情商课 / 文捷编著. —北京: 台海出版社, 2015. 4

ISBN 978-7-5168-0606-7

I. ①每… II. ①文… III. ①情商—通俗读物
IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 067583 号

每天一堂北大情商课

编 著: 文 捷

责任编辑: 戴 晨

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市朝阳区劲松南路 1 号 邮政编码: 100021

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710×1000 1/16

字 数: 412 千字 印 张: 22

版 次: 2015 年 5 月第 1 版 印 次: 2015 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-0606-7

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究





前 言

PREFACE

北京大学，这所在中国教育史上已屹立了百年之久的中华第一名校，是中国近现代历史的见证者，更是中华精神和文化的主要传播者和继承者。同时，作为现代国内最知名的高等学府，它已经积累与沉淀了独属于自己的文化理念和精神品质，培养出了一代又一代的文化精英与社会精英。于是，能够进北大聆听课程是一件十分有益的事情。本书以传承和发扬北大精神为主要宗旨，并结合北大情商知识讲座内容，向广大读者传达了一种全新的情商提升法则和理念。

其实，近几十年来，没有哪一种理论能像情商理论一样一问世就能被人所知，受到世人的热烈追捧。人们仿佛在一夜之间如梦初醒，一下子找到了诸如“学习成绩很好却考上不上哈佛”，“职场上付出了很大努力却不能升职”，“曾经恩爱的夫妻却半途分手”之类的困扰人生问题的答案。

人格健全、理智达观、情感稳定、内在平和、身心和谐，能时刻用全局性、多维度、系统性的眼光去看问题，这不仅是一个人内在修炼圆满的一个标志，更是国人未来成长的新坐标，同时也是一个企业领导和团队需要长期坚持修炼的一种方法和技能。

除非一个人懂得怎样控制自己，否则让其更和谐、健康地融入群体、赢得人尊敬将是一种奢望。情商的提升，已经是当今职场人与领导以及团队管理者们关注的焦点之一。对此，汉诺瓦保险公司前总裁奥布莱恩说：“不管出于什么原因，我们没有像追求体能、智能开发那样，努力追求情感开发，这是非常不幸的事，因为完整的情感开发，对于挖掘我们的全部潜力来说是最有效的杠杆。”可

见，提升情商已经成为每个社会人发挥自我才智，挖掘自我潜能、更好融入社会的必修课。

本书全面融入了北大情商知识讲座理念的内容和思想，挖掘了情商提升的深刻内涵和内容，同时也着重介绍了一个人逐步提升自我情商的有效方法，以每天学一点的形式串联起来，每天讲述一个人们在现实生活中普遍关注和关心的情商问题，使你在轻松的阅读中掌握系统的情商知识，全面地提升自己的情商，进而全面提升自己的生命质量，更和谐地融入社会，获得他人的认可。

本书内容丰富，涉及了情商领域的多个方面：主要包括情商认知、情商的核心内容、自我认知能力的提升、情绪管理能力的提升、自我激励能力的提升，体察他人情绪能力的提升、交际能力的提升以及情商在个人前途发展以及领导者与团队管理方面的应用等内容。

同时，它传承上百年北大的文化积淀，揭示了从根本上提升情商的主要方法，只要你悉心研磨，认真实践，坚持去做，就一定能成为一个身心和谐、清醒达观、情感稳定、内在平和的人，成为一个受欢迎的有影响力的人。

本书内容充实，避免枯燥理论的说教色彩，力求用极为通俗易懂的语言使你学到更为实用的情商提升方法。它既注重情商理论的内涵，又有经典的案例说明，是一本不可多得的自我情商提升参考用书。你每天只需花5分钟，便可以使你掌握全面系统的情商知识和情商提升方法，进而全面地提升自己的生命质量。



目 录

CONTENTS

Part1 情商认知:发现和认识情商

第一章 认识情商:高情商比高智商的人厉害多了

第1天 “智商”诚可贵,“情商”价更高	2
第2天 “高情商”者的十大表现	3
第3天 你若不分心,人生就不会分岔	5
第4天 谁才是真正厉害的“角色”	6
第5天 “高情商者”所必备的五种能力	7
第6天 智商使人得以录用,情商使人 得以晋升	8
第7天 通往梦想“王国”最过硬的 “敲门砖”	9
第8天 “高情商”能造就一个好领导	10
第9天 要让家庭和谐幸福,需要提升“情商”	11
第10天 高情商,“幸福一生”的秘诀	12
第11天 为什么幸运的总是幸运,倒霉的 总是倒霉	14
第12天 提升情商,等于提升你的生命质量	15
第二章 情商的核心,为你揭开 EQ 的神秘面纱	
第13天 情商高低的评定标准	17
第14天 “先天因素”对情商的影响	18
第15天 失败都是从“不认识自我”开始的	19
第16天 做自我的主人,不做情绪的奴隶	20
第17天 知识不能改变命运,能改变命运的是 智慧	21

第18天 情商低,多是因为智慧不够	22
第19天 开掘自我潜能:每个人都是一座 “金矿”	23
第20天 成为你自己想成为的人	24
第21天 开启人体能量的“发动机”	26
第22天 像“渴望空气”一样“渴望改变”	27
第23天 坚持:劣马变成黑马的不二法则	28
第24天 挑战:在自我推动中成就自我	29
第25天 高度的“乐群性”	31
第26天 懂得“角色互换”的人是无敌的	32
第27天 一个人“影响力”的来源	33
第28天 有海一样的心胸,才能干出海一般的 事业	34
第29天 你的眼界,决定了你所站的 “高度”	35
第30天 自控力:管理好你的情绪“阀门”	36
第31天 心态:影响情商高低的关键	37
第32天 拥有一种“打不垮的自信”	38
第33天 其实,创造“机遇”,是件极 容易的事	39
第34天 “高情商”是人生的“皇冠”	41
第35天 “低情商”是人生的“灾难”	42



Part2 提升“自我认知”能力:知人者智,自知者明

第三章 自我情绪认知:认识情绪,才能更好地掌控情绪

第 36 天 良好的“自我认知”是“良性人生”的开端	46
第 37 天 深入地了解“自我”	47
第 38 天 我们的“情绪”是如何产生的	47
第 39 天 我们的“情绪”主要源自哪里	48
第 40 天 高情商与低情商者的情绪呈现状态是不同的	49
第 41 天 情绪的“两极”性:亦正亦邪	50
第 42 天 霉运上门,大都是负面情绪惹的祸	51
第 43 天 最容易招惹“霉运”的负面情绪有哪些	52
第 44 天 不要轻易“扣动负面情绪的扳机”	53
第 45 天 好情绪,是人身心健康的保证	54
第 46 天 良好的情绪,是事业的“助推器”	55
第 47 天 好情绪,帮你赢得好人缘	56
第 48 天 好情绪给你带来好的竞技状态	57
第 49 天 理性决策,需要拥有良好的情绪	58
第 50 天 心晴天亦晴:好情绪使你更快乐幸福	59
第 51 天 提升你的“免疫力”,别被坏情绪“传染”	59
第 52 天 情绪的“周期性”:你了解自己的情绪变化规律吗	61
第 53 天 男人的“情绪周期”规律	62
第 54 天 女人的“情绪周期”规律	62
第 55 天 “现实”对个人情绪的重要影响	63
第 56 天 如何积极地应对“情绪的变化规律”	64
第 57 天 提升“情绪的自我觉察”能力	64
第 58 天 摸清“自我情绪变化规律”的四种方法	65
第 59 天 为自己制作一张“情绪周期表”	66
第 60 天 学会“聆听”自己的情绪变化	66

第 61 天 做自己情绪的“侦探”	67
-------------------------	----

第四章 了解自我性格,找准生命的“发力点”

第 62 天 情商竞争力:认清楚自己的性格	69
第 63 天 性格是一个人的“钢筋骨架”	70
第 64 天 一种性格造就一种命运	71
第 65 天 “自我性格认知”的意义	71
第 66 天 性格测试法:看看你属于哪种性格的人	72
第 67 天 性格是可以改变的	73
第 68 天 穿合脚的鞋子,才能健步如飞	74
第 69 天 描绘自己的“心灵地图”	75
第 70 天 遵循自我本性,是人生的快乐之源	76
第 71 天 准确给自己定位,找准努力的方向点	78
第 72 天 良好的性格,是成功人生的“助推器”	79
第 73 天 要敢于客观地接纳不完美的自我	81
第 74 天 不自我蒙蔽,敢于袒露自己的性格缺陷	81
第 75 天 面对性格冲突,要学会“择优弃劣”	82
第 76 天 能导致失败的性格缺陷(一)	84
第 77 天 能导致失败的性格缺陷(二)	85
第 78 天 能导致失败的性格缺陷(三)	85
第 79 天 完善自我性格,从改变习惯开始	86
第五章 借助外在与内在的力量,以更彻底地认识自我	
第 80 天 通过他人对自己的评价来认识自己	88
第 81 天 别被“巴奴姆效应”所蒙蔽	89
第 82 天 内省:认识自我的魔镜	89
第 83 天 自我监控的“WHWW”结构	91
第 84 天 借助自我心像正确地认识自己	92
第 85 天 正确地调整你的“自我心像”	92
第 86 天 神秘的“第六感”:情商送来的礼物	93
第 87 天 “第六感”预示着什么	95

Part3 情绪管理：不做情绪的奴隶，做自我的主人

第六章 情绪疏通：给负面情绪找个合理的出口

第 88 天 情绪管理并非是消灭情绪，而是要 疏导情绪	98
第 89 天 接纳自我情绪：负面情绪是被 允许的	99
第 90 天 情绪管理的实质：用合适的方式表达 情绪	100
第 91 天 情绪宜“疏”不宜“堵”	101
第 92 天 情绪是身体的报警信号	102
第 93 天 “C 型”性格与情绪	103
第 94 天 最常用的情绪疏通方式	104
第 95 天 找到适合自己的情绪疏通方式	105
第 96 天 疏导不良情绪的常用方式	106
第 97 天 疏泄不良情绪，是保持良好心境的 重要方法	107
第 98 天 眼泪疏通法：把郁闷“哭”出来	108
第 99 天 学会运用倾吐法，缓解你的 “坏情绪”	109
第 100 天 心情不爽时，就大开“吃”戒吧	110
第 101 天 选对食物，“吃”掉你的坏情绪	110
第 102 天 吵架能缓解你的愤怒情绪	111
第 103 天 吵架要遵循的原则	112
第 104 天 别压抑自我的真实想法	113
第 105 天 不压抑自己，学会表达自我	114
第 106 天 及时清理内心的“情绪垃圾”	115
第 107 天 为自己的心灵来个“大扫除”	116
第七章 情绪传导：提高“情绪传染”的免疫力，做 一个有主见的人	
第 108 天 让自己“百毒不侵”的方法	117
第 109 天 先冷静，再使情绪得以宣泄	118
第 110 天 “宠辱”皆不惊，保持一颗平常心	118
第 111 天 时刻保持低调	119
第 112 天 理智判断，别轻易受人影响	120
第 113 天 做自己的主人	121
第 114 天 别让“情绪病毒”蔓延	122

第 115 天 保管好快乐的钥匙，别将它轻易交 给旁人	123
第八章 情绪调节：千万别让坏情绪绑架你	
第 116 天 克制愤怒，成为人生成败的重要 因素	124
第 117 天 做自己的心理调节师	125
第 118 天 驾驭好自我情绪的有效方法	126
第 119 天 接纳生活中的不完美	127
第 120 天 树立“吃亏就是占便宜”的心态	128
第 121 天 打开心结，让镇定变成一种习惯	129
第 122 天 请别与自己较劲	130
第 123 天 快乐的“自我催眠作用”	130
第 124 天 保持乐观的心态	131
第 125 天 灵活变通，遇事不钻牛角尖	132
第 126 天 学会克制自己	133
第九章 化解愤怒情绪：生气就是和自己过不去	
第 127 天 找到愤怒的“症结”：你为什么 会生气	135
第 128 天 制怒于将起，忘怒于瞬间	136
第 129 天 找到适合自己的“制怒”方法	137
第 130 天 生气是一种“慢性毒药”	138
第 131 天 气愤时，尽量不做任何决定	138
第 132 天 化解怒气的有效良方	139
第 133 天 提升你的气量	140
第 134 天 克制愤怒行之有效的办法	142
第 135 天 发愤前，先预测“后果”	142
第 136 天 控制“破坏型”愤怒的方法	144
第 137 天 “自责型愤怒”的有效的控制方法	144
第 138 天 “习惯性愤怒”的克制方法	145
第 139 天 化解“隐忍型愤怒”的方法	145
第十章 清除焦虑情绪：自我减压，给心灵一个放 松的空间	
第 140 天 焦虑，是人生的“情感破产”	147
第 141 天 调节焦虑情绪的“小妙招”	148
第 142 天 适当时候，给心灵放个假	149



第 143 天 别为工作太过拼命,它只是生活的一部分	150	第 161 天 改变忧郁情绪的“小妙招”	167
第 144 天 克服急躁情绪	150	第 162 天 用行动扫清你内心的忧郁情绪	168
第 145 天 克服多疑的毛病	152	第 163 天 学会欣赏自己,战胜自卑	168
第十一章 转化悲伤情绪:拥有化“悲痛为力量”的智慧		第 164 天 学会随遇而安,看淡一切不如意	169
第 146 天 勇敢地直面悲伤	153	第 165 天 烦恼无意与谁作对,纠结的是人心	170
第 147 天 学会忘记,别沉浸于过去的痛苦中	153	第 166 天 坦然面对失意,你将会收获的更多	171
第 148 天 学会释放悲伤,给心灵“松绑”	154	第十四章 清除恐惧情绪:别被自己想象的“敌人”吓破胆	
第 149 天 用泪水冲垮高厚的“心墙”	155	第 167 天 了解恐惧的原因,才能对症下药	173
第 150 天 让心灵专注起来	156	第 168 天 别被恐惧打败:可怕都是幻想出来的	174
第 151 天 换个角度,用微笑将痛苦掩埋	157	第 169 天 看清事实,不凭空胡思乱想	174
第 152 天 将悲痛转化为奋进的力量	158	第 170 天 寻找你所要的“安全感”	175
第十二章 丢掉怨恨情绪:怨恨他人苦的是自己的心		第 171 天 灵活消除当众讲话的“卡壳”现象	176
第 153 天 别让仇恨,阻碍了你通往幸福的道路	159	第 172 天 如何应对“社交恐惧症”	178
第 154 天 不幸,说一次就疼一次	160	第 173 天 找到合理的“自我调适”方法	178
第 155 天 别让过去的仇恨,折磨现在的自己	160	第十五章 放下后悔情绪:不为无法改变的事情纠结	
第 156 天 别被流言所左右	162	第 174 天 不为打翻的牛奶哭泣	180
第 157 天 反省自我,远离抱怨	163	第 175 天 学会放下,不和自己较劲	181
第 158 天 找到抱怨的“病根”	164	第 176 天 活好当下,生命的每个瞬间都是惟一	182
第 159 天 任何人都没有帮你的义务	165	第 177 天 与其悔恨,不如积极地吸取教训	183
第十三章 提防忧郁情绪:打开心扉,让阳光洒进来		第 178 天 人生没有“如果”	183
第 160 天 你有“忧郁”的情绪倾向吗	166	第 179 天 鱼和熊掌选择其一,便不再后悔	184
		第 180 天 爱对方,就不要纠结于对方的过去	185

Part4 提升“自我激励”能力,为泄气的人生“加点油”

第十六章 开启人生的“发动机”,学会为自己加油		第 183 天 将工作当成自己的事业去做	190
第 181 天 目标的价值:为人生的奔跑规划合理的起点	188	第 184 天 对工作能保持永久的“激情”	191
第 182 天 高情商者都有高度的“自我驱动力”	189	第 185 天 提升你的“自我驱动意识”	192
		第 186 天 “常胜将军”是在自我挑战中练就的	192
		第 187 天 责任引领“卓越”	193

第 188 天 积极的心理暗示力	194	第 197 天 别让“自我挫败”思维来打扰你 ...	204
第 189 天 全面地看待事物	195	第 198 天 “自我挫败”心境是如何形成的 ...	205
第 190 天 不断地激发生命的能量	196	第 199 天 越害怕的事情越容易发生	206
第 191 天 坚强的意志力	197	第 200 天 提高“抗挫能力”，获得	
第 192 天 意志力的训练	198	“逆境情商”	207
第 193 天 培养高度的“自制力”	199	第 201 天 提升“逆境情商”的有效方法	208
第 194 天 自制力的“磨练法则”	200	第 202 天 将逆境看成自我成长的推动力 ...	208
第 195 天 为自己列一张“时间账单”	201	第 203 天 缺陷给生命以动力	209
第 196 天 提升你的“问题驱动力”	203	第 204 天 感谢折磨你的人	210
第十七章 转化挫折的能力：运用心念的力量，让		第 205 天 对自己说声“不要紧”	211
不幸成为一种能量			

Part5 提升体察他人情绪的能力：顺意的人生从读懂他人开始

第十八章 体察他人情绪，打开对方的“心锁”		第 219 天 读懂“脸语”的秘诀	223
第 206 天 只有读懂人心，才能做对事情	214	第 220 天 从声音，了解一个人的个性	224
第 207 天 换位思考很重要	215	第 221 天 音色所传达的“内心情绪”	225
第 208 天 做“善于移情”的人	215	第 222 天 不同的音色，不同的情绪表现	225
第 209 天 “善于移情”者，最能赢得人心	216	第 223 天 言谈话语知其“性情”（一）	226
第 210 天 学会建设你的“真诚”	217	第 224 天 言谈话语知其“性情”（二）	227
第 211 天 要想别人怎么对你，先学会怎样去		第 225 天 口头禅，是心灵的“莫尔斯电码”	228
对别人	217	第十九章 找准说话者的“发力点”：捕捉其真实	
第 212 天 察人要诀：聆听、观察、思考	218	意图	
第 213 天 眼神体察法：从眼神里读懂对方的		第 226 天 窥探女性的幽微心理	229
“百样心事”	219	第 227 天 体察男性的隐秘心绪	230
第 214 天 善于倾听对方的“心声”	219	第 228 天 从“客套话”预测其个性特征	230
第 215 天 倾听时，如何捕捉对方的话语		第 229 天 能够听出话里的“弦外之音”	231
信息	220	第 230 天 “言外之意”要听懂	232
第 216 天 倾听的技巧	221	第 231 天 找出向对方话语的“发力点”	233
第 217 天 你需要从对方的话语中听出哪些		第 232 天 瞬间“透视”他人的关键	233
内容	221	第 233 天 从话题猜透他人的思想和兴趣 ...	234
第 218 天 由细入微观其“脸语”	222	第 234 天 从服装穿着，看处事风格	235

Part6 人际关系处理能力:从心出发,成为最受欢迎的人

第二十章 遵循交际原则,是赢得好人缘的基础

- 第 235 天 同理心:能时刻站在别人的角度看
问题 238
- 第 236 天 有度量:与难相处的人成为朋友 239
- 第 237 天 倾听原则:对他人最大的尊重和
肯定 240
- 第 238 天 关心原则:时刻重视别人的需要 240
- 第 239 天 提升情商,从练习微笑开始 242
- 第 240 天 别逢人就释放你的消极情绪 243
- 第 241 天 阳光原则:把积极的词汇挂在
嘴边 243
- 第 242 天 反思原则:勇于发现自己不足,
并努力改正 244
- 第 243 天 沟通原则:遇问题,要主动与之
沟通 245
- 第 244 天 理智原则:遇到问题,先保持冷静 245
- 第 245 天 爱心原则:以真心换诚心,关系才能
更长久 246
- 第 246 天 感恩原则:以德报怨,最能赢得
人心 248

第二十一章 掌握交际方法,让你处处受欢迎

- 第 247 天 打动人心的诀窍:留心别人的
“小需求” 249

- 第 248 天 真诚地对别人“感兴趣” 250
- 第 249 天 甘做学生,满足对方的“为师欲” 251
- 第 250 天 施展亲和力:最招人喜欢的气质 251
- 第 251 天 施展“亲和力”要讲求方法 252
- 第 252 天 谦虚:最赢人尊重的美德 253
- 第 253 天 诚信,聚拢人心的关键 253
- 第 254 天 高情商者对他人时刻要做到的
三件事 254
- 第 255 天 赞美:给别人快乐,也给自己快乐 255
- 第 256 天 真诚的赞美最能打动人心 256
- 第 257 天 扫除一切浪费你精力的事情 257
- 第 258 天 坚决剔除一切浪费你精力的
事与物 257
- 第 259 天 从不与人发生争吵 258
- 第 260 天 做个积极情绪的“传递者” 259
- 第 261 天 能对他人“推心置腹” 260
- 第 262 天 积极地关注和认同对方 261
- 第 263 天 提升对冲突的处理能力:先了解冲突
产生的原因 261
- 第 264 天 避免冲突的有效方法 262
- 第 265 天 发生冲突后的处理方法 262
- 第 266 天 从难以相处的人身上学到东西 263
- 第 267 天 “幽默”是高情商的重要表现 264

Part7 情商的应用价值:为什么情商比智商更重要

第二十二章 情商与个人气质与魅力的塑造

- 第 268 天 高情商者,能散发出一种有影响力
的气质 266
- 第 269 天 提升你的“影响力” 267
- 第 270 天 影响力与权力并无关联 268
- 第 271 天 让自己拥有“沉稳的气质” 268
- 第 272 天 提升你的“乐群性” 269
- 第 273 天 提升你的“恃强性” 270

- 第 274 天 提升你的“兴奋性” 270
- 第 275 天 胆识,是一种人性的魅力 271
- 第 276 天 提升你的“敢为性”:敢作敢当,不瞻
前顾后 272
- 第 277 天 敢于担当:有恒负责,做事尽职
尽责 272
- 第 278 天 让自己拥有稳定的情绪 273
- 第 279 天 敏感性:对事物的变化与他人的

需求保持敏感	274
第 280 天 怀疑性:敢于打破常规,善于提出问题	275
第 281 天 幻想性:思维活跃,敢于创新	275
第 282 天 世故性:精明能干,通人情晓世故	277
第 283 天 实验性:勤于动手,执行力强	278
第 284 天 独立性:独立自强,做心灵的主人	279
第 285 天 坦诚:极具价值的人格品牌	280
第 286 天 大度:最宝贵的精神气质	280
第 287 天 情商修炼关键在于细节	281
第 288 天 从细节入手,提升你的情商	282
第 289 天 情商与握手	282
第 290 天 情商与说话方式	283
第二十三章 情商与个人前途的发展	
第 291 天 好的前途,需要的不仅仅是聪明	285
第 292 天 在任何时候,都别忽视了你的情商	286
第 293 天 高情商可以激发你的智商	286
第 294 天 情商可以为智商的发挥提供良好的环境	287
第 295 天 情商为智商的发挥提供良好人力支持	287
第 296 天 智商的发挥,需要情商的全力辅助	288
第 297 天 情商直接影响你的职业前途发展	289
第 298 天 职场人经常出现的情商问题	289
第 299 天 摒弃你的“员工思维”:小格局、情绪化	290
第 300 天 摒弃你的“员工思维”:利己主义	290
第 301 天 摒弃你的“员工思维”:小团体主义	291
第 302 天 摒弃你的“员工思维”:不能与优秀者为伍	291
第 303 天 你有晋升的可能吗	292
第 304 天 你需要具备的“软实力”	292
第 305 天 “吃亏心态”是一种重要的“软实力”	293
第 306 天 在“能干”的基础上踏实“肯干”	294
第 307 天 职场的“自我激励”的表现	294
第 308 天 以小鸟为起步,以老鹰为目标	295

第二十四章 情商与领导力:提升情商,做水一般的领导

第 309 天 领导者需要较高的情商	297
第 310 天 高情商能让领导焕发出强大的精神领导力	298
第 311 天 以智商对事,以情商对人	298
第 312 天 情商是最根本的领导力	299
第 313 天 领导提升自我情商,应从哪几方面努力	299
第 314 天 打造高情商领导	300
第 315 天 领导高情商的表现:稳定的情绪	300
第 316 天 领导高情商的表现:强烈的自我认知意识	301
第 317 天 时刻对“自我”进行“体检”	302
第 318 天 “自我体检”的方法	302
第 319 天 自我认知能力提升领导力的“万能之钥”	303
第 320 天 懂得体恤下属	303
第 321 天 高情商的领导,都有强大的“黏合力”	304
第 322 天 高情商领导的表现:平等、尊重人	305
第 323 天 平等、尊重的重要表现	306
第 324 天 善用幽默,打造自己的“亲民”气质	307
第 325 天 善用幽默,提升你的领导力	307
第 326 天 训练你的“幽默感”	308
第 327 天 高情商领导表现:开放,善沟通	309
第 328 天 高情商领导表现:懂合作,重团队	309
第 329 天 高情商领导表现:讲情义,懂得关心他人	310
第 330 天 善于对下属进行感情投资	310
第 331 天 对员工施予“仁爱”	311
第 332 天 宽以待人,也是一种领导力	312
第 333 天 宽容但不能姑息	313
第 334 天 提升你的非权力影响力	313
第 335 天 尽力做到“上下同利”	314
第 336 天 树立自身的威信	315



第 337 天 主动承担压力,不拖延	316	第 348 天 将团队目标有效地转化为	
第二十五章 团队情商管理:提升凝聚力,打造高		“个人目标”	323
效团队		第 349 天 将目标可视化,激发团队成员	
第 338 天 团队情商认知	317	潜能	325
第 339 天 了解团队的整体情绪	317	第 350 天 给团队成员设计可视化目标,	
第 340 天 积极营造和谐向上的团队		应注意的问题	326
情绪氛围	318	第 351 天 营造无障碍沟通的渠道	326
第 341 天 管理者要懂得调控团队的情绪 ...	319	第 352 天 将人员合理搭配,实现最大效能化 ...	327
第 342 天 营造团队和谐气氛,降低“内耗”	319	第 353 天 学会“点燃”团队的激情	328
第 343 天 减少内部矛盾,降低内耗	320	第 354 天 点燃团队激情的重要方法	330
第 344 天 有意识地培养团队精神	321	第 355 天 发挥团队的鲶鱼效应	331
第 345 天 提升团队情商,激活团队成员的		第 356 天 企业文化具有强大的精神力量 ...	332
“战斗力”	321	第 357 天 将制度中融入“温情”元素	332
第 346 天 提供“情商”奖励,调动团队成员的		第 358 天 将文化中植入“合作”因素	333
工作潜能	322	第 359 天 让团队成员树立“危机意识”	335
第 347 天 树立共同前进的“目标”	323	第 360 天 真诚沟通,减少负面影响	335



Part1

情商认知： 发现和认识情商





第一章

认识情商： 高情商比高智商的人厉害多了

第1天 “智商”诚可贵，“情商”价更高

什么叫情商？情商就是让别人信任你、喜欢你的能力。被人信任的前提是具有讲诚信的人品、人格，待人诚恳。同时，学会分享、互相帮衬也是情商至关重要的内容。

——俞敏洪（毕业于北京大学英语专业，新东方教育集团董事长兼总裁）

与“智商”相同，情商是一个人能力的重要体现。什么是情商？多数情况下认为，情商即指一个人的“情绪智商”或者“情绪智慧”，它包含自制、热忱、坚持，以及自我驱动、自我鞭策的一种综合的能力。

而北大人所理解的情商，主要是指一个看上去很聪明，却又能讨人喜欢的一种能力，即是一种洞察人生价值、揭示人生目标的悟性，是一种克服内心矛盾冲突、协调人际关系的方法，是一种生活的智慧。

北大人认为，智商虽然认为是成功的一个重要因素之一，但是影响一个人一生的，更多的还是情商，即世界观、价值观，还包括耐心、信心、毅力、情绪、自控力、情感等品质，它是一个人成就大事所必备的“软实力”。北大的这一结论与美国哈佛大学教授丹尼尔·古尔曼所提出的“情商是决定人生成功与否的关键”这一结论是不谋而合的。由此可见，情商对人的成功和成长是多么的重要。

1960年著名的心理学家瓦特·米歇尔做了一个软糖实验。在斯坦福大学学龄前幼儿园他做了实验，老师召集了一群四岁的小孩，在一个大厅里面，在他们每个人面前放了一个软糖。对他们说，小朋友们，老师要出去一会儿，你们面前的软糖不要吃它，如果谁吃了它，我们就不能为你增加一个软糖。

如果你控制住自己不吃这个软糖，老师回来会再奖励你一个软糖。老师随即

便离开教室，在外面窥视。这群四岁的小孩在教室里，看着眼前的软糖，诱惑力十足。有的小孩过一段时间将手伸了出去，又缩了回来，再伸出去，又缩回来。一会儿，有的小孩就开始吃了，有的小孩把它装在口袋里。但是有一部分小孩坚持下来了。老师回来后，就给坚持住的，没有吃软糖的小朋友奖励一个。

然后，再重复上一次的行为：让小孩待在教室，老师在外观察。这一次，能坚持住的小孩的数量就少了……五次之后，能始终如一坚持到底的小孩仅仅只有少数的几个人。

随后，瓦特·米歇尔就对这些小孩进行跟踪观察分析。结果发现，那些能坚持到底的小孩，他们上小学、初中，表现都较好：适应性强、富有冒险精神，比较受人喜欢，而且自信，较为独立，这些人步入社会后，都取得了不凡的成绩。而那些没有坚持住吃软糖的小孩，绝大多数在成长过程中，其个性表现为：易孤僻、易受挫、固执的少年，他们往往屈从于压力并逃避挑战，步入社会后，也表现一般，绝大多数都是平庸一生。

这个“软糖实验”的“自控力”便是情商的重要表现之一，它很好地说明了，一个人成就的大小与情商的高低是密切相关的。正如戈尔曼所认为的，真正决定一个人是否成功的关键是情商能力而不是智商能力。所以我们说，智商诚可贵，情商价更高。

其实，毕业于北大的精英人物，比如俞敏洪、李彦宏、任继愈、黄怒波、王强、徐小平等无不是靠着高情商取得成功的。正如俞敏洪所说，成功有两种，靠智商成功和靠情商成功。他说他当年从北大辞职的原因之一，就是他自己成不了第一种人，他是第二种人：靠情商成功的人。所以，与智商相比，情商是决定一个人一生成就的最重要的因素。

第2天 “高情商”者的十大表现

从“聪明”到“优秀”有一个过程，在这个过程中，需要不断地锻炼自己的情商和性格，更好地适应这个社会。其实大家讲“性格决定命运”，我们也经常评价一个人，这个人智商很高但是情商不高，就是忽视了性格方面的磨砺。

——李彦宏（毕业于北京大学信息管理专业，百度公司创始人、董事长兼首席执行官）

“情商”是一个人“软实力”的综合体现，因为它包含的方面比较广，所以，目前我们无法像测试智商一样整理出一套权威公正的测试方案，用数字和分数评判出一个人情商的高低。但北大人认为，“高情商”虽无准确、确切的测量标准，但其表现却不难被人发现，他们就是一群看上去特别聪明，却又非常讨人喜欢的人。这些人一般都有以下的十个显著特点：

1. 不抱怨，也不批评

高情商的人不批评、不指责别人，遇到问题更不会抱怨，不埋怨。其实，抱怨和指责都是不良情绪，它们会传染。高情商的人只做有意义的事，不做没意义的。

2. 富有热情和激情

高情商的人对生活、工作和感情保持热情，有激情。调动自己的积极情绪，让好的情绪伴随每天，不让不良情绪影响工作和生活。

3. 懂得包容和宽容

高情商的人宽容，心胸宽广，心有多大，眼界就有多大，你的舞台就有多大。高情商的人不斤斤计较，有一颗包容和宽容的心。

4. 善于沟通和交流

高情商的人极善于沟通，乐于与人交流，且坦诚相待，真诚有礼貌。沟通与交流是讲求方法的，是需要学习和在实践中不断总结和摸索的。

5. 经常赞美别人

高情商的人最善于赞美别人，这种赞美是发自内心的真诚的。看到别人优点的人，才会进步得更快，总是挑拣别人缺点的人会固步自封反而退步。

6. 拥有稳定的情绪，何时何地都会保持好心情

高情商的人每天保持好心情，每天早上起来，送给自己一个微笑，并且鼓励自己，告诉自己是最好的，告诉自己是最好的，并且周围的朋友都很喜欢自己。

7. 拥有聆听的好习惯

高情商的人善于聆听，聆听别人的说话，仔细听别人说什么，多听多看，而不是自己滔滔不绝。聆听是尊重他人的表现，聆听是最好沟通的前提，聆听是人与人之间最好的一种沟通。

8. 有爱心和有责任心

高情商的人富有爱心，有担当，敢作敢当，不推卸责任，遇到问题后，会分析问题，再去解决问题。是正视自己的优点或者不足，敢于担当的人。

9. 每天要求自己进步一点点

高情商的人每天进步一点点，说到做到，从现在起开始行动。不是光说不做，行动力是成功的保证。每天进步一点点，朋友们也更加愿意帮助这样的人。

10. 记住别人的名字。

高情商的人善于记住别人的名字，用心去做，就能记住。记住了别人的名字，别人也会更加愿意亲近你，和你做朋友，你会有越来越多的朋友，有好的朋友圈子。