



提高情商的 100种方法

Emotional Quotient

简单高效的高情商训练课

- 智商决定起点，情商决定终点
- 情商大师超想分享的改变您一生的能量书
- 做内心强大的高情商沟通者

白丽洁（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

Emotional Quotient

提高情商的 100种方法

简单高效的高情商训练课

白丽洁（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

提高情商的100种方法 / 白丽洁著. —北京: 中国法制出版社, 2018.11

ISBN 978-7-5093-9478-6

I. ①提… II. ①白… III. ①情商—通俗读物

IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第111016号

策划编辑: 陈晓冉 (chenxiaoran 2003@126.com)

责任编辑: 陈晓冉

封面设计: 李 宁

提高情商的100种方法

TIGAO QINGSHANG DE 100 ZHONG FANGFA

著者 / 白丽洁

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市国英印务有限公司

开本 / 710毫米×1000毫米 16开

版次 / 2018年11月第1版

印张 / 13 字数 / 156千

2018年11月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号ISBN 978-7-5093-9478-6

定价: 36.00元

值班电话: 010-66026508

北京西单横二条2号 邮政编码100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 010-66054911

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社印务部联系调换。电话: 010-66032926)

白丽洁

畅销书作家，多年来专注于情商的研究，代表作包括《高情商沟通：提升个人竞争力的超实用心理策略》《说服力：如何让沟通充满逻辑与技巧》等，在青年读者群体中有一定影响力。

京师心智

国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京师博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

顾问委员会

孙啸海	朱桂梅	李红军	兰祁蓉	李井杰
朱 玲	段然琪	师晨晖	赵金辉	王亚雄
谢欣原	孔马兰	鲁 俊	周家全	崔 潇
刘璐薇	杨 攀	谢 琴	崔慧辉	李艳萍
杨 驰	王涑雯	刘 博	李 想	孟 龙
郝红敏	宋亚丽	陈庆峰	陈国栋	孙风兰
刘 敏	陈涛涛	鲁 芳	隋 岩	董 斌
史文建	杨珊珊	李娟娟	王星星	常振兴



幸福的秘密

关于“幸福的秘密”是一个绝大多数人都会感兴趣的话题。在开启“幸福的秘密”之前，我们很遗憾但又不得不承认一个事实：很多人都觉得自己不幸福。网上曾经流传这么一段话：“身无分文时不快乐，腰缠万贯后也不快乐；被人使唤时不快乐，使唤别人后仍然不快乐；当学生时不快乐，打工挣钱后还是不快乐；在国内不快乐，折腾到国外后同样不快乐。一句话，活得太累。”这段话道出了许多人的心声，也道出了一个人们自以为不幸福的原因：活得太累。真的是这样吗？从表面上看，这似乎真的是答案，但是看完接下来这个故事后，你可能会对自己的判断产生怀疑。

一对头发已经花白的退休夫妻，每年都会一起出门旅游。这年，他们又一次出来旅游。两人的年纪都不小了，老爷爷的腿还有点不利索，因此走到哪里大家都会看到这对老夫妻手牵着手，非常恩爱。老爷爷负责背着旅行用的行李，老奶奶负责照顾老爷爷。在景区里，老爷爷会耐心地给老奶奶拍照，给她解释导游说的话。这些情景看在别人的眼里，都觉得羡慕不已，大家都认为这对爷爷奶奶过得真是幸福，连导游都忍不住称赞他们是“幸福拍档”。然而面对众人的羡慕，这对老夫妻却很淡定，什么也没说，或许他们对这种称赞已经习以为常了吧。



后来，一个小小的意外终于让他们不“淡定”了：老奶奶走丢了！原来二人在自由活动期间，老奶奶想去对面山上的寺院参观，而老爷爷实在走不动了，两人就约定老爷爷先回集合的地方，老奶奶和别的团友一起去对面山上游玩。结果集合的时间到了，和老奶奶一起去的团友也陆陆续续回来了，只有老奶奶没回来。老爷爷非常着急，电话一个接着一个地打，如果不是别人劝阻，他甚至想返回去找老奶奶。最后，在导游和其他团友的协助下，老奶奶终于归队了。这时，意想不到的场面发生了：老爷爷趁人不注意开始数落起老奶奶，虽然声音并不是很大，但是看得出来老奶奶还是觉得很委屈，她的表情难过得就差没有掉下眼泪来。后来，二人索性谁也不理谁了。原先洋溢在两人之间的幸福似乎也随着老奶奶的一场意外走失而“走丢”了。

再后来，一位和老奶奶相熟的团友忍不住“爆料”说，其实他们两人并不像别人眼中看到的那样幸福。老爷爷性格比较强势，无论是在家还是在两人独处的时候都没少“欺负”老奶奶，出门在外，他也是因为自己腿脚不好，怕走丢了才时时拉着老奶奶的……

原来，别人眼中的幸福也有可能只是一种“假象”。

看完这个故事我们会发现，不是所有的事情都像表面看到的那样简单。说到底，幸福或者不幸福，关键在于自己的心态，在于自己如何对待生活中那些“幸福”或者“不幸福”的事情。然而，无论是好心态还是对待外界事物的方式，其养成都与我们的情商——一种体察和认识并控制自身情绪的能力有关。换言之，幸福是一种主观的体验和感觉，而这种感觉的获得需要人们情商能力的支持。

除体察、认识和控制自身的情绪之外，情商也被看作一种情绪智力（英文缩写为EQ），它包含了人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。美国哈佛大学心理学教授、情商研究专家丹尼尔·戈尔曼曾经在他的著作《情感智商》中说过：“情商高者，能清醒地了解并把握自己的情感，敏锐地感受并有效反馈他人情绪的变化，在生活各个层面占尽优势。”显然，这样的优势让人们在生活中更容易和自己以及他人友好相处，也更容易感受到生活中善的一面，而这些正是构成幸福的源

泉。因此，我们也可以说，情商与幸福密不可分。

与受先天因素影响较大的智商相比较，人与人之间的情商并无太大的先天差别，更多在于后天的培养。正因为如此，学习提高情商的方法也就成了一件重要并且有意义的事情。本书从情商的五个方面——了解自我、管理自我、自我激励、识别他人情绪与处理人际关系入手，分五个部分为读者提供了 100 种提高情商的方法。这些方法涉及我们生活的方方面面，看似简单却实用性极强。每一种方法都由一个精选的情商小故事与情商提升方法构成，用故事启迪我们思考，用方法来为我们情商的提高提供实实在在的指引与帮助。希望本书可以对大家的生活有所助益。



Chapter 1 自我认知篇：学会认识自己的情绪 / 01

我是一个什么样的人 / 02

与真实的自己同行 / 04

重视自己的第六感 / 07

为自己找一面镜子 / 09

存在即合理——认识情绪 / 11

“WHWW”法则 / 13

坦然面对自己的缺点 / 15

认识自己的优点并学会经营它 / 17

学会反思和自省 / 19

培养可贵的自知之明 / 21

做自己感兴趣的事情 / 23

养育孩子，为人父母 / 26



Chapter 2 情绪管理篇：做自己的主人 / 29

- 正确表达情绪 / 30
- 摆脱情绪负债 / 32
- 保持积极乐观的心态 / 34
- 不要轻易发脾气 / 36
- 不要抱怨 / 38
- 正确面对批评 / 40
- 学会转移注意力 / 43
- 正确宣泄负面情绪 / 44
- 学会幽默很重要 / 46
- 自嘲是一剂良药 / 48
- 生活越简单越好 / 49
- 别让完美给自己下套 / 52
- 越果断越清静 / 54
- 要善于自我表达 / 56
- 学会拒绝别人 / 59
- 养成坚持写日记的好习惯 / 61

Chapter 3 自我激励篇：走出生命的低潮 / 63

- 正确面对逆境 / 64
- 学会宽容 / 66
- 做个自信的人 / 68
- 树立坚定的信念 / 70
- 树立明确的人生目标 / 71

保持好奇心 / 73
勇于创新、突破常规 / 75
行动起来吧 / 77
找一个鲜活的榜样 / 80
激发成功的欲望 / 81
进行积极的心理暗示 / 83
积极快乐地活在当下 / 86
专注地去做一件事情 / 88
学习新技能 / 90
拥有强大的内心 / 92
让我们爱上阅读 / 94
让内心保持平静 / 96

Chapter 4 人际关系基础篇：读懂他人的内心 / 99

提高沟通技巧 / 100
培养同理心 / 101
做一个认真的倾听者 / 103
通过兴趣爱好了解一个人 / 105
如何听懂弦外之音 / 107
从打招呼的方式了解一个人 / 109
握手识人 / 110
通过颜色识人 / 112
眼神背后的秘密 / 114
通过小动作了解内心 / 115



- 穿着打扮中的小秘密 / 117
- 从言谈探究内心 / 119
- 从面部表情识别心理状态 / 121
- 从站姿走姿了解人 / 123
- 口头禅识人 / 125

Chapter 5 人际关系升级篇：用情商提升人际影响力 / 129

- 做一个诚信正直的人 / 130
- 人人都喜欢乐天派 / 131
- 赞美是最好的开场白 / 133
- “无往不利”的笑容 / 134
- 记住对方的名字 / 136
- 别忘了展现你的亲和力 / 137
- 不要跳进“先入为主”的坑 / 139
- 消除面对陌生人时的恐惧感 / 141
- 获得对方的认同 / 142
- 善于发现别人的优点 / 144
- 对他人表示尊重 / 145
- 克服猜疑心理 / 148
- 学会与难以相处的人相处 / 150
- 正确看待给予的价值 / 151
- 增强变通能力 / 153
- 正确对待别人的隐私 / 155
- 用细节去感动别人 / 157

讲动听的故事 / 159

Chapter 6 社交实战篇：人生无处不需用情商 / 163

平衡家庭和工作的关系 / 164

欣赏并赞美自己的爱人 / 166

远离手机，关心身边人 / 168

真爱需要“善意的谎言” / 170

不要与人争辩 / 172

用适当的方式与人沟通 / 173

大声说出抱歉 / 175

逃避不是办法 / 177

常怀一颗感恩之心 / 178

学会分享 / 179

个人英雄主义的“现代不适症” / 180

不要自寻烦恼 / 182

欣赏并认可你的同事 / 183

浮躁心态要不得 / 185

冲动是魔鬼 / 188

做一个贴心的人 / 189

该放弃时要放弃 / 191

学会原谅 / 192

别忘了给自己留点余地 / 194



Chapter 1

自我认知篇：学会认识自己的情绪





我是一个什么样的人

驴天生就是用来拉磨或驮东西的，可是山上寺院里的那头驴并不这么认为。它每天在磨坊里辛苦地拉磨，日复一日，厌烦极了。这样的生活既枯燥，又平淡，驴就想，要是什么时候自己能够出去看看外面的世界就好了。

机会很快来了。一天，一位僧人需要去山下驮点东西，便让驴与他同行。驴很兴奋，终于可以出去见见世面了。到了山下，僧人将东西放到驴背上，然后又驱驴返回山上。奇怪的是，当他们返回时，路上的行人一看到驴便虔诚地跪在地上，对它顶礼膜拜。

驴很疑惑，也很惶恐，它看到人们对自己叩拜，慌忙躲闪。慢慢地，驴看到一路上遇到的人都是如此，它也就见怪不怪了。驴的内心有点飘飘然，它没有想到山下的人竟然如此崇拜它。再后来，遇到人群时，驴直接趾高气扬地停在路中央，心安理得地享受人们的叩拜。驴就这样一路风光地回到了山上。

回到山上后，驴认为自己身份高贵，死活也不肯拉磨了。僧人见状，无奈放驴下山。

驴刚走下山，远远地看到一伙人敲锣打鼓地迎面而来，心想这一定是人们在迎接它。于是，驴大摇大摆地站在路中央，等待着那伙人的到来。等那伙人走近，原来是一支迎亲的队伍。迎亲队伍被一头驴挡住了去路，人们心里不悦便驱赶它，驴子不解，人们更加反感，开始棍棒伺候。这下驴怕了，仓皇逃跑。

无处可去的驴逃回了寺院中，气愤地对僧人说：“人心最是险恶！我第一次下山时人们对我顶礼膜拜，但是今天却对我棍棒相加。”驴越想越气，一口气没

提上来竟然气死了。

看着驴的尸体，僧人叹息道：“真是一头蠢驴，那天人们跪拜的不过是你背上驮的佛像啊。”

人生最大的不幸，就是像故事中的驴一样一辈子都无法认清自己。

尼采曾经说过：“聪明的人只要能认识自己，便什么也不会失去。”然而，对许多人而言，认识自己却是一个非常陌生的命题，人们既不去关注它，也很少去解答它。人无法认识自己，便不会相信自己，也不能够发掘和发挥自己的潜能。因此，正确认识自己不仅是开启自信人生的前提，也是我们提升情商的第一课。

哈佛大学曾经做过一个测试：请说出自己的十个优点和十个缺点，并记录下各自所用的时间。这个看似非常简单的测试却难倒了许多人，一个、两个优缺点人们似乎很容易想到，但是十个可就伤脑筋了。由此可见，自己对自己而言很多时候都是个熟悉的陌生人。那么，究竟我们应该如何认识自己呢？

1. 我们需要了解自己。了解自己的长处和不足，也就是优缺点；了解自身所处的位置；了解自己的内心需求等。在此，我们需要注意的是，每一个人都在不断地成长，不断地改变，所以在了解自己时也需要考虑自身的变化；再者，每个人了解自己的途径有很多种，除了通过自我观察和归纳总结之外，还可以借助外界的力量，如别人的评价，在从事某项工作时的表现等。

2. 我们要认识自己的气质和性格。气质作为人的心理特征之一，有着较强的稳定性，同时也具有一定的可塑性。人们认识了自己的气质类型，能更好地认识自己的心理活动，合理地发挥其作用。关于气质的类型，传统上将其分为胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质四个类型，每个类型都有自己独特的表现和适合从事的工作。发现自己的气质类型，人们能更容易挖掘出自身的潜力，发挥特长；和气质一样，每个人的性格也是不一样的。性格是在生理因素、主观因素和客观因素的相互作用和影响下形成的，对一个人的行为方式有着主导性的影响。认识了自己的性格类型，能让自己的行为变得更加理性。



世界上没有两片完全相同的叶子，人也一样。只有弄清楚了“我是一个什么样的人”，才能够正确地定位自己，自信地去迎接人生的机遇和挑战，带给自己和他人更多的快乐。

与真实的自己同行

当她走在大街上，如果人们不看她的穿着，多半会以为这只是个普通的中年妇人而已。如果没有奇迹的发生，她原本也应该是个普通的中年妇人，甚至会过得很糟糕。她出生在美国南部的一个贫穷的黑人家庭，住在低矮且散发着一阵阵恶臭的屋子里，过着没有水也没有电的生活，只有一个还算是疼她的外婆。外婆识字不多，但用自己的方法教外孙女认字。六岁的时候她回到了自己的亲生母亲身边。她的到来让母亲十分不满，也许是因为她过于柔弱，过于卑微，以致常常成为亲戚们嘲弄和虐待的对象；也许是因为看到她，母亲就想到了那个负心汉（她的父亲）。总而言之，母亲很快就开始对她不闻不问，她就像是一株生长在旷野上的野草，孤独而又无助。这样的她很快便开始自暴自弃，和一群坏孩子一起抽烟、吸毒、喝酒、爆粗口，14岁的时候她生下了一个早产的婴儿。这样的她更加令母亲嫌弃，在送少年管教所也不行的情况下，忍无可忍的母亲想到了一个办法：把她丢给她的父亲。

她的亲生父亲和继母都是非常严厉的人，他们决不允许她像以前那样自我放纵。继母命令她每周必须背会 20 个单词，否则不许吃饭；父亲给她制定了一个严格的教育大纲，每周都有大量的书要读并且还要写读书报告。父亲对她说过一句话：“有些人让事情发生，有些人看着事情发生，有些人连发生了什么事情都不知道。”于她而言，她的整个童年几乎都是在黑暗中度过的，而父亲的这句话就像是一盏明灯，突然照亮了她的心灵。她时常会反省：自己究竟是其中的哪一种人？她很清楚，自己想成为那种主动“让事情发生”的人。尽管她的过去有些糟

糕，但是并非一无是处，她看了许多的书，还很会说话，这些都是她的优点，不是吗？

认清自己之后，她迅速行动起来，主动报名参加了学校的戏剧俱乐部并积极参加各种演讲比赛，后来她在演讲比赛中获了大奖，得到了 1000 美元奖学金。“原来只靠嘴巴也可以赚钱”，这样的想法和经验大大地激励了她，她开始朝着“脱口秀”的方向努力。最终，她的努力换来了一家电视台老板的青睐，以年薪 23 万美元的工资聘请她做脱口秀主持人。成为主持人一个月后，她的节目收视率名列全台首位。她的脱口秀受到了许多人，尤其是家庭主妇们的喜欢，后来她又开了一档读书节目，在她的节目中推荐的新书总是能够迅速成为畅销书；她名下的一本杂志，尽管每期封面都是她这个中年胖妇人，内容有大约八成是广告，但还是吸引了 200 多万名读者……

她简直是一个为奇迹而生的女人。《纽约时报》曾经这样评价她：“这名女子今年 50 岁，既黑且胖，其貌不扬，庸俗、市井还粗鄙，但是有生气。”她就是美国著名主持人、演员，当今世界上最具有影响力的女人之一——奥普拉·温弗瑞，一个创造奇迹并书写“两生花”般人生经历的黑人女性。

温弗瑞用自己的传奇经历告诉人们：每个人都可以成为理想中的自己，但前提是你必须首先面对真实的自己。我们可以不优秀，甚至是很糟糕，但这就是真实的自己。与真实的自己同行，意味着对自己生命的接纳与认可，只有这样才能够让生命由内而外迸发出一种活力——《纽约时报》评论温弗瑞的“生气”，也只有这样才能够更加自信地面对他人，真正用心去感受自己和他人的喜怒哀乐，创造属于自己的奇迹人生。

事实上，在每一个人的潜意识中都有一个“理想自我”。和不完美、经常被嫌弃的真实自我相比，理想自我是完美的，是被接纳和认可的。但即使这样，我们还是要勇敢地面对真实的自我，因为不立足于真实自我的理想，自我再美好也只能是幻想，对真实自我的背离只会让人更容易陷入一种“被抛弃”的失败感，尽管那个