

党员干部 情商 修炼 18 讲

伍景玉 王战星 ◎ 编著

DANGYUAN GANBU QINGSHANG XIULIAN SHIBA JIANG

选拔干部标准 情商不可缺 提升社交艺术 情商是基础
落实群众工作 情商最有效 提高执政能力 情商是升华

红旗出版社

前 言

Foreword

2013年5月14日上午，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的能力，也就是适应社会的能力。

习总书记说做实际工作情商很重要，这句话具有很现实的重要意义。作为基层党员干部，注重政治理论学习很有必要，但远远不够。比如，在和群众打交道处理实际问题时，仅靠书生气，满口的政策理论，是行不通的，注定要碰壁；而只有从群众的立场出发，联系群众的生活实际，将心比心、用心暖心，才能取得好的工作效果。

这正是情商作用的一种体现。所谓情商，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质，其核心要素是情绪管控。基层工作千头万绪，接触的人也是形形色色，如果不能控制好自己情绪，引导并管理他人的情绪，是很难做好本职工作的。

情商不仅是党员干部做好工作的必修课，也是党员干部修身养性、纾解压力的精神良药。“上面千条线，下面一根针”。基层干部处在基层工作的最前沿，任务重，压力大，待遇低。一些党员干部为此出现了急躁、焦虑、失落、嫉妒、委屈等不良情绪，长时间压在心底，有可能造成情感堵塞现象、“官心病”现象、消

极工作现象等。

修炼情商，可以让党员干部及时释放不良情绪。始终保持一颗平常心，正确对待官场进退；拥有一颗包容心，海纳百川，心胸开阔；拥有一颗感恩的心，以党和人民为重，远离贪欲，践行一个党员的崇高品德。

新形势下，我们党存在着精神懈怠的危险、能力不足的危险、脱离群众的危险、消极腐败的危险等四大危险，亟需解决好提高党的领导水平和执政水平、提高拒腐防变和抵御风险能力两大重大课题。

因此，提升党员干部情商，刻不容缓！

《党员干部情商修炼 18 讲》一书，从基层党员干部实际工作需求出发，紧紧围绕习近平总书记关于落实为民务实清廉的群众路线要求，切实以提高干部解决实际问题的能力和执政水平为宗旨，系统阐述了党员干部如何自我认知、情绪管控、自我激励、建立和谐人际关系等内容。深入浅出，实在管用。对于广大基层党员干部提高情商，落实为民务实清廉群众工作，具有积极的借鉴意义。

编著者

2013 年 8 月

目 录

Contents

第一部分 执政能力建设：智商是基础，情商是升华

高情商的党员干部在工作中，往往能出色完成工作，并传递积极的情绪正能量，给人一种激励和鼓舞；低情商的党员干部在工作中，往往只能勉强完成工作，甚至玩忽职守，传递消极的负面情绪，给人以警示和反思。

第 1 讲 发现情商 / 3

情商的形成 / 3

情商和智商的区别 / 6

情商比智商更重要 / 8

别误解了情商 / 10

第 2 讲 党员干部情商的评估与测试 / 12

情商对党员干部的重要意义 / 12

情商对党员干部执政能力的影响 / 14

测试：你的情商是多少？ / 16

第 3 讲 情商是党员干部不可缺少的品质 / 23

选拔党员干部，情商不可少 / 23

党员干部要有丰富的情感 / 24

党员干部情商修炼的方向 / 26

第二部分 党员干部要正确认识自我，超越自我

情商的核心前提是“认识自己”。认识自己，了解自己的情绪可以帮助自己迅速化解不好的感觉，并能及时洞察别人的情绪，情商的高低正是从自我情绪的觉察开始的。党员干部要有自知之明，时刻牢记自己的第一身份是共产党员。要知道自己的责任，否则就会迷失自我，失去方向。

第4讲 自我认知是情商修炼的起点 / 37

情绪解析 / 37

情绪的重要意义 / 42

认识自己的情绪 / 44

测试：你属于哪种情绪类型？ / 46

第5讲 真正了解自我的方法和途径 / 51

自我心像有助于认识自己 / 51

贵在自省 / 57

参考他人的评价 / 59

第6讲 面壁成佛，提升党员干部的自我境界 / 63

党员干部要牢记自己的第一身份 / 63

党员干部要时刻强化宗旨意识 / 66

党员干部要经常照镜子 / 69

接受他人批评是提高情商的重要途径 / 72

第三部分 党员干部要调控自我情绪，传递情绪正能量

调控自我情绪，是指对自己的快乐、愤怒、恐惧、爱、惊讶、厌恶、悲伤、焦虑等体验能够自我认识、自我协调。在实际工作中，党员干部如果连自己的情绪都调控不好，就谈不上引领并管理他人情绪。只有恰到好处地调控好自己的情绪，才算是一个合格的领导。高情商的党员干部，要对情绪管理做到“收”“放”自如，工作效率必将事半功倍。

- 第 7 讲 不做情绪的奴隶 / 79
- 情绪 ABC 理论 / 79
 - 不合理信念的特征 / 81
 - 对自己的情绪负责 / 83
 - 高情商者处理情绪的方式 / 85
 - 测试：你经常受情绪的影响吗？ / 87
- 第 8 讲 党员干部有效管控情绪的方法 / 93
- 锻炼在逆境中的情商 / 93
 - 勇于突破情绪化的藩篱 / 95
 - 制怒也是一种领导力 / 98
 - 如何消除自卑感 / 102
 - 负面情绪表达的四个层面 / 104
 - 今天，我要学会控制情绪 / 105
- 第 9 讲 党员干部要做情绪管理的专家 / 109
- 党员干部正确对待进退得失 / 109
 - 防腐拒变，控制住自己的贪欲 / 113
 - 转变作风要克服浮躁情绪 / 116

第四部分 党员干部要善于自我激励，做最好的共产党员

人生如一场马拉松赛跑。路上行人的喝彩、鼓掌、加油固然重要，但这些都只是外在因素；真正能支撑自己坚持下去，不断前进的动力是来自自我，来自内心，来自自我激励。基层干部工作千头万绪，任务繁重。但无论如何，都要善于自我激励，建立自信，做一个最好的党员干部，做一个最美的基层干部。

第10讲 为自己喝彩，做最好的自己 / 123

自我激励的含义 / 123

自我激励是永葆自信的动力 / 125

党员干部需要为自己喝彩 / 127

测试：自信心调查问卷 / 128

第11讲 自我激励的方法 / 132

自我激励的根本源泉是自我期待 / 132

学会积极的自我暗示 / 134

用梦想指引行动 / 138

第12讲 构建党员干部的自信 / 141

党员干部必须坚持“三个自信” / 141

建立自信，做最好的党员干部 / 144

第五部分 党员干部要准确识别他人情绪，拥有同理心

了解别人真正的感受，察觉别人的真正需要，准确地评估他人的情绪是情商修炼的重要内容，也是决定一个人情商高低的关键因素。在基层工作中，移情是一大法宝。高情商的党员干部之所以更受欢迎，工作开展更有效，就在于他们善于移情。

第 13 讲 识别他人的情绪，是情绪管理的基础 / 153

感知他人情绪的内涵 / 153

影响正确感知他人情绪的因素 / 156

测试：你的社会适应能力强吗？ / 161

第 14 讲 识别他人情绪的方法 / 167

察言观色的学问 / 167

学会倾听话中的情绪 / 171

注意提问的方式 / 174

第 15 讲 为民务实清廉，准确识别群众情绪 / 179

党员干部要设法听到群众真话 / 179

做群众工作要善于换位思考 / 181

“为民务实清廉”要学会巧干 / 185

深入基层才能真正了解群众情绪 / 187

正确认识群体性事件中的群众情绪 / 189

第六部分 党员干部要善于创建和谐人际关系，做快乐领导

美国前总统小布什说：“你能调动情绪就能调动一切。”凡是成功的党员干部都善于发挥情商影响力，不但能够有效地管理自己的情绪，还能够有效地调动他人情绪，使周围的人跟着他的情绪共舞，从而拥有卓越领导力。在和谐的人际关系中，提高执政能力和执政水平。

第 16 讲 党员干部要善于营造良好的人际关系 / 197

党员干部和谐人际关系的内涵 / 197

党员干部人际关系忌庸俗化 / 200

测试：人际交往状况问卷 / 203

第 17 讲 发挥情商影响力，提升党员干部的社交艺术 / 205

怀揣一颗感恩的心 / 205

作诚实守信的表率 / 207

微笑是党员干部最好的名片 / 210

宽容的最高境界 / 214

批评他人的语言艺术 / 218

让赞美成为一种领导方式 / 224

第 18 讲 新媒体时代，提升党员干部的表达能力 / 229

练就脱稿讲话的能力 / 229

妥善处理好突发事件，学会和媒体沟通 / 232

党员干部要少打官腔多说“人话” / 237



第一部分

执政能力建设：智商是基础，情商是升华

——卓越从情商开始

◆◆◆ 情商的五种能力 ◆◆◆

- ◇ 了解自己的情绪：了解并认识自我，能立刻察觉自己的情绪、了解产生情绪的原因。
- ◇ 控制自己的情绪：安抚自己，摆脱焦虑、忧虑，能够控制刺激情绪的根源。
- ◇ 激励自己：面对自己欲实现的目标，随时进行自我鞭策、自我说服，始终保持高度热忱、专注和自制，并能够及时整顿情绪，朝目标努力。
- ◇ 了解别人的情绪：了解别人的感受，察觉别人的需要，也就是具有同理心。
- ◇ 和谐的人际关系管理：将情绪管理运用到人际关系上，充分理解并调控别人的情绪。

第 1 讲 发现情商

● ● ● 情商的形成

20 世纪 90 年代初，美国心理学家彼得·萨洛维和约翰·迈耶提出了情绪智能的概念，他们把情绪智能界定为对情绪的知觉力、评估力、表达力、分析力、习得力、转换力、调节力，涵盖了自我情绪的控制调整能力、对人的亲和力、社会适应能力、人际关系的处理能力、对挫折的承受能力、自我了解程度以及对他人的理解与宽容等。

在此基础上，美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼于 1995 年正式提出了“情商”（EQ）的概念。他写的畅销书译名为《EQ》，第二年经过重译后，简体字版本书名为《情感智商 EQ》，使得“情商 EQ”成为家喻户晓的名词。

当时戈尔曼目睹美国社会现状，认为在高度物质文明的外表下潜伏着深重危机，吸毒、犯罪、色情、暴力等案件急剧上升，尤以

青少年犯罪情况为甚。于是他积极寻求医治上述社会病症的良方，经过多年深入研究终于提出一套基于 EQ 的解决办法。

他认为，人们首先要认识 EQ 的重要性，改变过去只重视 IQ、认为高 IQ 就等于高成就的传统观念。

具体来说，戈尔曼教授把情商概括为以下五个方面的内容：

1. 了解自我。监视情绪时时刻刻的变化，能够察觉某种情绪的出现，观察和审视自己的内心体验，它是情感智商的核心，只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。

2. 自我管理。调控自己的情绪，使之适时适度地表现出来，即能调控自己。

3. 自我激励。能够依据活动的某种目标，调动、指挥情绪的能力，它能够使人走出生命中的低潮，重新出发。

4. 识别他人的情绪。能够通过细微的社会信号、敏感地感受到他人的需求与欲望，认知他人的情绪，这是与他人正常交往、实现顺利沟通的基础。

5. 处理人际关系。调控自己与他人的情绪反应的技巧。这方面的能力强意味着他的人际关系和谐，适于从事组织领导工作。

此后，“情商说”开始在世界范围内得到流传、发展与应用。人们开始有意识地培养起情商，人们相信高情商更有益于我们的工作和生活。

根据丹尼尔·戈尔曼教授的理论，情商高低的几个典型表现如下：

1. 自动自发。高情商者做一切事情的动力来自于内部，有很强的自觉性、主动性和自发性。这种人善于自我激励、自我鞭策、自我肯定、自我强化、自我管理，因此，容易获得成功。

相反，低情商者做事的动力主要靠外界的推动，靠外部的督促和

压力。即使这种人有高智商，但却不能持久，最终也就难以成功。

2. 目光远大。高情商者目光长远，不沉溺于短暂的利益之中，他们想问题，做事情，眼光放得远大，他们懂得“人无远虑，必有近忧”。

而低情商者恰恰相反，急功近利，鼠目寸光，沉溺于眼前的一得一失，满足眼前的一点点欲望。不能抵抗短暂的利益诱惑，这种人的社会适应能力必然脆弱，也就必然难以成功。

3. 善于控制情绪。高情商者善于控制自己的情绪，任何时候都能做到头脑冷静，抑制情感的冲动，克制急切的欲望。及时化解和排除自己的不良情绪，使自己永远保持良好心境，心情开朗，胸怀豁达，心理健康。

低情商者恰恰相反，他们控制不住自己的情绪，极易发作，他们不懂得“事业往往毁于急躁”。很多时候，人们容易被触怒、动火、发脾气。其实，发脾气不解决任何问题。生气实际上是用别人的错误来惩罚自己。

4. 认识自我能力强。高情商者善于从不同的角度了解、认识自己，对自己能客观评价，正确定位，贵有自知之明，因此，能处理好周围一切关系，成功的机会总是比较大。

低情商者往往对自己估价过高，既缺乏自知之明，又缺乏知人之明，难以了解别人的情感，因此，难以适应社会，当然也就难以成功。

5. 人际关系融洽。高情商者人际关系和谐融洽，善于洞察并理解别人的心态，设身处地为别人着想，领悟对方的感受，平等客观地对待他人。这种人既讲原则，更讲方法和技巧，善于人际沟通与合作，在复杂的人际环境中游刃有余，自然就容易获得成功。

低情商者恰恰相反，郁郁寡欢，落落寡合，与人难以相处，格格不入，以至众叛亲离，成为孤家寡人。

● ● ● 情商和智商的区别

智商（IQ）是用以表示智力水平的工具，也是测量智力水平常用的方法，智商的高低反映着智力水平的高低。

智商和情商，都是事业成功的重要基础。它们的关系如何，是智商和情商研究中提出的一个重要的理论问题。正确认识两者之间的差异和联系，有利于更好地认识人自身，有利于培养更健康、更优秀的人才。情商与智商是两种不同的心理品质，它们有些什么区别呢？

◇ 智商和情商反映着两种性质不同的心理品质

智商主要反映人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力、律动的能力等。也就是说，它主要表现人的理性的能力。它是大脑皮层，特别是主管抽象思维和分析思维的左半球大脑的功能。

情商主要反映一个人感受、理解、运用、表达、控制和调节自己情绪情感的能力，以及处理自己与他人之间的情绪情感关系的能力。情商所反映个体把握与处理情绪情感问题的能力。情感常常走在理智的前面。它是非理性的，其物质基础主要与脑干系统相联系。

◇ 智商和情商的形成基础有所不同

情商和智商虽然都与遗传因素、环境因素有关，但是，它们与遗传、环境因素的关系是有所区别的。智商与遗传因素的关系远大于社会环境因素。据英国《简明不列颠百科全书·智力商数》词

条记载：“根据调查结果，约70%—80%智力差异源于遗传基因，20%—30%的智力差异系受到不同的环境影响所致。”

情商的形成和发展，先天的因素也是存在的，比如有的小孩一出生就很安静，有的小孩容易被惊醒，易发脾气。但主要是后天环境的影响所致。相比智商，情商的遗传成分要少得多。智商大概到了青春期就定型了，很难再有提升，而情商是后天培养大于先天的遗传，可以活到老学到老，提升到老。

一般而言，人与人之间的情商并无明显的先天差异，更多与后天的生活、学习环境息息相关，并且可以通过科学的训练得到提升。

◇ 智商和情商的作用不同

智商的作用主要在于更好地认识事物。智商高的人，思维品质优良，学习能力强，认识深度深，容易在某个专业领域作出杰出成就，成为某个领域的专家。调查表明，许多高智商的人成为专家、学者、教授、法官、律师、记者等，在自己的领域有较高造诣。

情商主要与非理性因素有关，它影响着认识和实践活动的动力。它通过影响人的兴趣、意志、毅力，加强或弱化认识事物的驱动力。智商不高而情商较高的人，学习效率虽然不如高智商者，但是，有时能比高智商者学得更好，成就更大。因为锲而不舍的精神使勤能补拙。

另外，情商是自我和他人情绪把握和调节的一种能力，因此，对人际关系的处理有较大关系。其作用与社会生活、人际关系、健康状况、婚姻状况有密切关联。情商低的人人际关系紧张，婚姻容易破裂，领导水平不高。而情商较高的人，通常有较健康的情绪，有较完满的婚姻和家庭，有良好的人际关系，容易成为某个部门的领导者，具有较高的领导管理能力。

总之，智商更多地反映了个体的生物学特性，而情商更多地反映了个体的社会学特性。

心理学家认为：情绪特征是生活的动力，可以让智商发挥更大的效应。所以，情商是影响个人健康、情感、人生成功和人际关系的重要因素。

● ● ● 情商比智商更重要

情商教父戈尔曼认为，情商是个体的重要生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键的品质因素。在人的成功要素中，智力因素是重要的，但更为重要的是情感因素。

研究和实践证明：在人成功的诸多主观因素里，智商因素大约占 20%，其他因素（主要是情商）则占 80% 左右。

美国科学家曾有一个著名的软糖实验，充分证明了这一点。该实验通过观察 4 岁儿童对果汁软糖的反应预见他们的未来。实验方法是：研究人员将孩子们带到一间陈设简单的房间，告诉每个孩子，你可以马上得到一颗果汁软糖，但是如果你能坚持不拿它直到等我外出办事回来，你就可以得到两颗糖。说罢便离开了，当他回来后便兑现承诺。

经过追踪调查发现，这些接受测试的孩子上中学时，会表现出某些明显的差异：那些能够以“坚持”换得第二颗软糖的孩子通常成为适应性较强、冒险精神较强、比较受人喜欢、比较自信、比较独立的少年；而那些经不起软糖诱惑的孩子则更可能成为孤僻、易受挫、固执的少年，他们往往屈从于压力并逃避挑战。