

从今天起，做一个高情商的人，
闲看门庭落花，静观人际风云。

北大 情商课

良好人际关系的秘诀在于高情商，
高情商是通向成功的捷径。

陈实 王慧红◎编著



跟着北大人，学习高情商

为什么有的人能力一般，却屡屡晋升？
为什么有的人智商超群，却得不到重用？
为什么有的人看不出优秀，却有一群交心好友？
情商高的人能一呼百应，而情商低的人却孤立无援。

 中国纺织出版社

北大 情商课

陈实 王慧红◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

人生在世,无论是谁,要想取得成功,都不可避免地要与人沟通。我们只有增强自己的说服力,学会用逻辑说服他人,才能影响到他人的行为,为自己赢得机遇、赢得信任。

本书从具体实例出发,内容涉及生活中的方方面面,介绍了修炼有说服力的逻辑语言的方法,以此帮助读者朋友掌握良好的逻辑沟通能力,并帮助读者朋友运用逻辑引导他人的思维,最终实现完美沟通。

图书在版编目(CIP)数据

北大情商课 / 陈实, 王慧红编著. --北京: 中国纺织出版社, 2017.8

ISBN 978-7-5180-3816-9

I. ①北… II. ①陈… ②王… III. ①情商—通俗读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第173273号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 李 杨 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年8月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 15

字数: 253千字 定价: 36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



北京大学创办于1898年，初名京师大学堂，是中国近代第一所国立大学，以最高学府身份创立，最初也是国家最高教育行政机关，行使教育部职能。北大开创了中国高校中最早的文科、理科、政科、商科、农科、医科等学科的大学教育，是近代以来中国高等教育的奠基者。

然而，在北大，成绩绝不是唯一重要的条件。它注重的是学生的综合素质。北京大学以为国家培养高素质、创造型人才为办学宗旨。的确，如果说成绩由智商决定，那么综合素质主要取决于一个人的情商。只有提高情商，才能很好地发挥组织的协调能力，才能培养领导能力和团队精神，也才能成为政治和经济方面的领袖。

其实，我们不难发现，在社会中，许多人在校时成绩很好，毕业后却碌碌无为。他们经常抱怨与人难以相处，得不到上司的赏识，在生活中处处碰壁，有些人甚至心态失衡而走上歧途，究其原因也是情感智商低。而一些在校时成绩平平，被认为智商一般甚至低能的学生，毕业后却如鱼得水，成为独占鳌头的领导者。他们能适应周围环境，抓住机遇。更重要的是，他们善于把握和调整自己的情绪，善于把握和适应领导者的愿望和要求，善于处理自己与周围的人的关系，因而他们成功了。

在美国，流行这样一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”不得不承认，现代社会，情商已经成为人们日常交往中的一种必要智慧，情商是一个人获得成功的关键因素，而且高情商者还能够充分地发挥自身潜能、调节掌控情绪，

从而与周围的人在接触中表现出良好的亲和力，并在生活和工作中获得比别人更多的机遇，总是比别人更容易成功。

智商诚可贵，情商价更高，但是如何才能更透彻地了解情商，并正确地把情商这种特殊的技能运用到我们生活中的方方面面呢？

本书正是一本全面介绍情商的书，它能帮助那些对情商的了解似是而非的读者，教他们从认识情商，到如何培养情商，再到如何将情商运用到生活中的方方面面……对情商进行彻底的了解。本书以简明扼要的语言让读者能够全面了解情商的意义、内涵以及智慧，并能够很好地以自身的情绪智慧让将来的生活、工作更加多姿多彩。

本书围绕情商展开，其中不乏那些曾经在北大流传，北大名人和与北大有关的小故事，能够直达读者内心深处。每个故事都具有深刻的生活意义，不仅能够激发读者对社会、人生进行多角度的思考，更可以让他们的情绪智力得到提升。让读者在轻松阅读的过程中掌握情商在生活中的培养以及应用方法，并在生活中建立起良好的人际关系，前途也会因为情绪智慧的提高而一片灿烂光明。

编著者

2016年4月

第1章 情商认知：成功人生离不开情商的修炼 / 001

情商比智商更重要——北大原校长周其凤 / 002

Lesson 1 何谓“EQ” / 004

Lesson 2 情商与智商有什么不同 / 007

Lesson 3 情商比智商更能决定人生 / 009

Lesson 4 低情商危害大 / 012

Lesson 5 学会用情商来调控内心 / 015

第2章 情商内涵：情商是一种自我控制的能力 / 019

学会管理情商——从北大学子跳楼看情商掌控 / 020

Lesson 6 渴望改变命运，就要先改变心态 / 021

Lesson 7 能隐忍，你才能成为强者 / 024

Lesson 8 提高你的EQ指数，挖掘个人潜力 / 027

Lesson 9 时刻自省，补充流失的养分 / 030

Lesson 10 情商对社交的影响 / 033

第3章 情绪心理：提高情商从掌控情绪开始 / 037

心境平和的老者——北京大学原副校长季羨林 / 038

Lesson 11 情绪也会“传染” / 039

Lesson 12 你的情绪自控力如何 / 041

Lesson 13 人生路上，别让嫉妒当道 / 046

Lesson 14 自私心理要从潜意识控制 / 049

Lesson 15 运动起来，在汗水中宣泄不良情绪 / 052

第4章 情商培养：积极、勇敢是幸福人生的推动力 / 055

保持内心积极的力量——北大校外辅导员钱金波 / 056

Lesson 16 积极：积极的心态有着巨大的力量 / 058

Lesson 17 感恩：开启幸福之门的神奇力量 / 060

Lesson 18 毅力：能助我们征服任何一座高峰 / 063

Lesson 19 热情：调动全身的每一个细胞 / 066

Lesson 20 善良：行善积德有好报 / 069

第5章 心态情商：学会驾驭和调控坏脾气 / 073

健康人格的养成——心要多晒晒太阳 / 074

Lesson 21 别压抑，找到适合自己的宣泄方式 / 076

Lesson 22 疲惫了，就放松自己 / 079

Lesson 23 放弃也是一种智慧 / 082

Lesson 24 患得患失，于事无补 / 086

Lesson 25 经历过风雨，眼里依然要有彩虹的颜色 / 089



第6章 压力情商：放下压力，轻松前行 / 093

神童也需要解压——14岁的北大学生洪欣格 / 094

Lesson 26 输赢得失，不必太在意 / 095

Lesson 27 学会放手，掌控不一定幸福 / 098

Lesson 28 会休息的人才能更好地工作与生活 / 101

Lesson 29 有了烦恼，别带回家 / 103

第7章 自信情商：我们都要学会为自己喝彩 / 107

没什么不能没自信——北大的断臂青年 / 108

Lesson 30 人无完人，不必妄自菲薄 / 110

Lesson 31 丢掉自卑，你是最独特的 / 113

Lesson 32 大胆站出来，敢于表现自己 / 116

Lesson 33 自信是成功的基石 / 118

Lesson 34 如何才能建立自信 / 121

第8章 思维情商：突破界限，欣赏不一样的风景 / 125

不拘一格拢人才——才华的重量永远大于成绩 / 126

Lesson 35 拥有创造性思维是高情商的表现之一 / 128

Lesson 36 有什么样的想法，就有什么样的命运 / 131

Lesson 37 财富孕育于创意之中 / 133

Lesson 38 转换思维，你就能创造奇迹 / 136

第9章 快乐情商：快乐来自于我们的内心 / 139

困难不是不快乐的理由——北大残疾女博士郭晖 / 140

Lesson 39 高情商的人脸上始终挂满微笑 / 142

Lesson 40 烦恼皆自找，始终保持快乐心情 / 145

Lesson 41 用你的正能量感染别人 / 148

Lesson 42 幽默能带来快乐 / 150

Lesson 43 乐观一点，生活需要阿Q精神 / 153

第10章 交际情商：用诚恳与善良收获真情 / 157

用真心收获真诚与善良——北大老领导 科学家周培源 / 158

Lesson 44 从表情中流露出的情绪 / 159

Lesson 45 嘴部动态彰显内心活动 / 162

Lesson 46 从神色举止窥探一个人的真实内心 / 164

Lesson 47 养成倾听的习惯，善于聆听迅速赢得人心 / 168

Lesson 48 人际交往，示弱比争锋更能赢得人心 / 171

Lesson 49 动之以情，晓之以理 / 174

第11章 爱爱情商：用心呵护，为爱保鲜 / 177

第一次约会就求婚——北大学子榜样 “打工之神” 唐骏 / 178

Lesson 50 高情商者善选爱人，选对的人才会幸福一生 / 180

Lesson 51 调节心态，婚姻中无法避免争吵 / 184

Lesson 52 保鲜爱情，需要高情商 / 187

Lesson 53 沟通能解决爱情中的很多问题 / 190



第12章 职场情商：做不到面面俱到，也得学会圆滑老练 / 193

Lesson 54 从工作中寻找乐趣，获得成就 / 194

Lesson 55 别起冲突，与同事和谐相处 / 197

Lesson 56 善意交流，迅速融入职场环境 / 199

Lesson 57 有些同事，你最好退避三舍 / 201

第13章 领导情商：敢决断、善沟通、有威信 / 205

批评不如褒奖——北大教师榜样 陶行知 / 206

Lesson 58 善于倾听，做个让下属尊敬的领导 / 207

Lesson 59 做领导要学会以情动人 / 210

Lesson 60 敢放权，多给下属表现的机会 / 213

第14章 幸福情商：学会感知幸福，积极对待生活 / 217

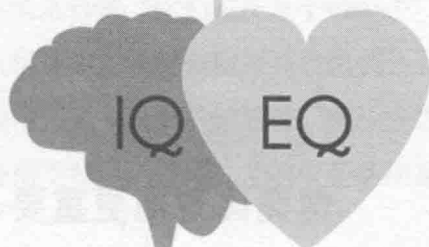
出色和专业无关——北大才女 董倩 / 218

Lesson 61 善于发现，幸福就在身边 / 220

Lesson 62 希望永远会眷顾乐观者 / 222

Lesson 63 知足者常乐，学会感受最平淡的幸福 / 225

参考文献 / 229



第1章

情商认知：成功人生离不开情商的修炼

提到情商，也许很多人感到陌生，情商又被称为是情绪智力，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。传统观念认为，一个人能够取得成功，主要是因为他的智力水平高，即智商高，所以她才取得了成功，并且智商越高，这种可能性也就越大。但是，在心理学家们提出情商的概念后普遍认为，情商水平的高低对于一个人能否取得成功有很大的影响。的确，一个人能否成功，是与其品质、意志、人格魅力、沟通能力、心理素质等诸多因素有关的。当然，高情商是可以通过后天培养获得的。

情商比智商更重要——北大原校长周其凤

任何一名北大学生都听过一个名字——周其凤。周其凤，1947年10月(农历)生，湖南浏阳龙伏镇尚埠村人，理学博士，是我国著名化学家、教育家。从事高分子合成及液晶高分子领域的研究，是中国科学院院士，教授，博士生导师。曾任吉林大学校长、北京大学校长。

在一次演讲会上，他和学生们分享了自己的求学经历。他说自己来自山区贫困家庭，考取北京大学的那一年，用两天时间光脚走到省城，搭乘火车去北京。他说，从小学到中学，他一直面临辍学的危险，后来多亏得到很多人的帮助才能以完成学业，所以他内心充满感恩。

面对学生提出的“如何看待当前高校存在的学术腐败问题”时，周其凤称“对学术腐败零容忍”。

演讲中，周其凤全力向学生们推荐北大。他通过两组数据展示北京大学的学术成就。其一，国际上把所有的学科划分为22个学科，北京大学有17个学科迈入了世界前百分之一的先进行列；其二，北京大学的学科体系分为5大块：人文、社会学科、自然学科、生命科学和医学、信息工程。这五大体系包含了北大所有的学科，排名均位列全球40位以内，其中人文居全球第18位、自然科学居第17位。

在回答学生如何成才的问题时，周其凤强调了合作的重要性。他说：“任何学校都能培养出出类拔萃的学生。人才的成长是需要很多条件的，成功需要聪明才智，也需要面对困难的勇气，并要善于团结协作。”



周其凤是个很有亲和力的人，在吉林大学任校长期间，他常常和学生们一起在食堂吃饭，过年和学生一起包饺子……在很多吉林大学学生的眼中，61岁的周其凤亲切、平易近人、没有官架子、经常与学生打成一片。周其凤在开学典礼上大呼：“同学们，我爱你们。”与学生座谈常常自嘲“你们校长是个矮个子”。

一个流传最广的故事是，2006年，吉大学生周于卜被查出患有白血病，当时学生自发为其捐款。有一天，一位矮个子的中年男子来到募款箱前，把一大沓百元大钞放进募款箱，转身就走。直到他转身留下背影的时候，才有学生认出是周其凤，他捐了1万元。

教育部部长周济曾这样评价周其凤，“对高校的教育发展规律有着深刻的认识和理解，既是著名的专家学者有着很高的学术造诣，又有很强的工作能力和领导水平……对学校工作充满感情，对年轻一代充满关爱。他的工作作风也使他赢得了全校师生员工的高度信任和尊重”。

从周校长的经历中，我们不难发现，他是个吃苦耐劳、努力学习，懂得感恩、善良、回馈于社会，有很强的领导水平的人，这都是高情商的重要特点。

北京大学心理系毕业的国家二级心理咨询师陈奕西表示：以往认为，一个人能否在一生中取得成就，智力水平是第一重要的，即智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响，有时其影响甚至要超过智力水平。

陈奕西说：“心理学研究证实：对人“情商”的开发和教育，就可以有效地让他了解和驾驭自己的情绪、情感、心理和意志，如果一个人能够了解和驾驭自己的情感和意志，那么他就可以使自己走向良好的学习和生活轨道。情商的教育可以让人拥有一个健康的心理和完美的人格；可以有效地培养健康心理和自我认识。同时还能培养一个人的社会交际能力和受挫折的能力。锻炼人有良好个性和观察能力以及可持续的学习能力。具备了这些能力，做任何事情成功的概率都会增大，也可以说没有不能成功的吧。”

那么，什么是情商呢？情商对一个人有什么影响呢？情商和智商又有什么区别呢？接下来，让我们揭开“情商”这一话题的面纱。

Lesson 1 何谓“EQ”

北京大学吴维库教授曾经说过一句十分有哲理的话：“智商高，情商也高的人，春风得意；智商不高，情商高的人，贵人相助；智商高，情商不高的人，怀才不遇；智商不高，情商也不高的人，一事无成。”

如果你经常阅读报纸、杂志或上网，你可能已经发现了一个新奇的名词：“EQ”。那么，到底什么是“EQ”呢？情商(EQ)又称情绪智力，指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。以往认为，智商越高，取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响，有时其影响甚至要超过智力水平。

情商的具体内容包括：

一是认识自身的情绪。因为只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。

二是能妥善管理自己的情绪。即能调控自己。

三是自我激励，它能够使人走出人生中的低潮，重新出发。

四是认知他人的情绪。这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。

五是人际关系的管理。即领导和管理能力。

情商高的人，有什么特点呢？

一是社交能力强，外向愉快，人际关系和谐；

二是情绪稳定，不易陷入恐惧或伤感；

三是为人积极正直，对事业较投入；

四是情感生活较丰富，但能够自律。

的确，一个高EQ的人通常情绪是稳定的，不会因小事产生剧烈的波动，而且，在产生情绪反应时，能够恰当地处理自己的情绪，对事与对人能有合理的想法，同时表现出合宜的行为。而一个人是否具有较高的情商，和童年时期的教育培养有着密切的关系。因此，培养情商应从小开始。

过去数十年来，普遍认为IQ可决定一个人的成就。然而，我们常看到一些



高智商的人表现平庸，而智力普通的人却成就非凡。为什么会如此呢？仔细探究其原因，智力泛指抽象思考 和推理、学习、环境适应以及问题解决之能力，有高智力的人能够学得很快、考上很好的学校或者提出富有创意的企划案，但这不保证他能够了解自己的情绪、忍受挫折或者处理好人际关系。近两年发生的几件就读国立大学的研究生因愤怒或嫉妒而伤害他人的案例，不就是明显的例证吗？

许多研究结果告诉我们，IQ的高低与成就的关联不大，事实上，只要 IQ 达到一般的水准，拥有高EQ的人会有较高的成就。EQ的重要性表现在生活的各个层面：它决定了个人主观上认为生活是否顺心，也会影响个人与他人（如家人、朋友、配偶、上司、同事、客户）之间的关系，甚至会影响学业及工作表现。

试想：一个不能处理好自己情绪的人，必定很容易受情绪所左右，表现出冲动的行为，因而破坏人际关系；如果与身边的人不能相处融洽，不论在家庭、学校及工作环境中都存在不满的情绪，觉得大家都对不起他、认为一切都是别人的错，或者陷入深深的自责中，形成恶性循环，当然活得不快乐。相反地，若能敏锐地察觉自己及他人的情绪，坦诚面对自己的负面感受，同理对方的感受，不任意批评，并且将生活中的困境视为合理的挑战，有坚定的信念去完成艰巨的任务，对人对事作出适切的反应，那么就容易与他人保持良好的关系，能够得到他人的帮助，这样一来，许多事情都能迎刃而解。以工作为例，相信很多人都认为工作是否顺利圆满，往往不是由能力决定，而是你能不能打开心扉倾听同事或上司的不同意见，能不能将个人的好恶、利益与工作区分开来，将人际冲突的阻力化为助力，才是成败的关键。

如何提升EQ 的高低，在某一程度上，由大脑神经系统主宰，但这并不表示EQ 完全由先天或生理因素决定，就如同 IQ 般，可以借由后天的训练来提升。以下几个方法仅供参考。

1.了解自己的情绪

当你因为一件事生气时，你意识到自己在生气吗？未必！事实上此时，大

部分人会将注意力放到事件上，以至于陷进情绪中无法跳出来，而事后才认识到自己刚才在生气，为此，请试着在有情绪反应时，除了注意到引起情绪的事件之外，也能分些注意力去体察自己“内心的情绪状态”。这样说起来很玄，也很不容易做到，不过，只要你愿意去做，你会知道“了解自己的情绪”是什么意思。

2. 妥善管理情绪

当你能够立刻察觉自己的情绪，问问自己为什么生气？为什么难过？如果是你的想法引起不快，再问问自己，有没有其他替代想法？同事给你脸色看，一定是他故意跟你作对吗？会不会是他早上出门时遇到倒霉事，害他整天一肚子火？如果找不到其他理由，就做些可以排解情绪的事：找人诉苦、听音乐、散步、痛快地打一场球，总之，你一定有一些排解情绪的秘方，只要不是做了会让你后悔的事就可以了。

3. 同理心

要了解自己的情绪，也要了解并且接纳别人的情绪。接纳对方的情绪，并不是要你同意他的情绪，重点是允许对方有权利产生情绪，而你可以了解他的情绪，从他的立场去体会他的感受。

4. 社交技巧的培养

你首先要记住的是，与人打交道，最重要的是真诚，若没有真诚，剩下的也许只有玩弄手腕了。

做到了以上四项，接下来要学习如何适切地表达自己的感受，用陈述自己感受的方式来表达比指责对方让人更能接受：比如，在与爱人相处的过程中，你可以对丈夫说：“我觉得一个人在家好孤单”，这远比说：“你不能早一点回家吗？”更能打动他！

总之，从 IQ 到 EQ，也就是从“用脑”到“用心”，就从现在开始，用“心”做事，你会过得更好！



Lesson 2 情商与智商有什么不同

在人生成功的公式上，情商素质是占有一定比值的，是绝对不能缺少的一部分。

——北大学子、新东方创办人“留学教父”俞敏洪

通常来说，我们都是将智商和情商一起进行讨论的，智商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。情商是表示认识、控制和调节自身情感的能力。情商的高低反映着情感品质的差异。情商对于人的成功起着比智商更加重要的作用。

智商和情商，都是人的重要的心理品质，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。正确认识这两种心理品质之间的差异和联系，有利于更好地认识人自身，有利于克服智力第一和智力唯一的错误倾向，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，它们有哪些区别呢？

对此，我们不妨先来看下面几个案例：

（1）状元与乞丐。

这个故事来源于一部电视剧《状元与乞丐》：

在一个家庭里面，有弟兄两个，在他们很小的时候，就有算命先生给他们算了一卦，得出的结论是，老大是乞丐命，老二是状元命，然而，等他们长大后，他们的命运却完全不同，乞丐命的老大遭遇了人生极其悲惨的经历后考取了状元。状元命的老二享受了人生的美好生活后却最终沦为乞丐。

（2）张弛现象。

在《深圳晚报》上，曾经刊登了署名文章《张弛现象》，介绍了北京四中中学生张弛的成长经历。

上幼儿园大班的时候，其他孩子都能熟练地数到100了，张弛连数到20都很困难。平时表现痴傻木讷，升到高中以后最好成绩也只排到全校60多名。但是张