

尚波 编著

造就社会精英的经典

情商教程

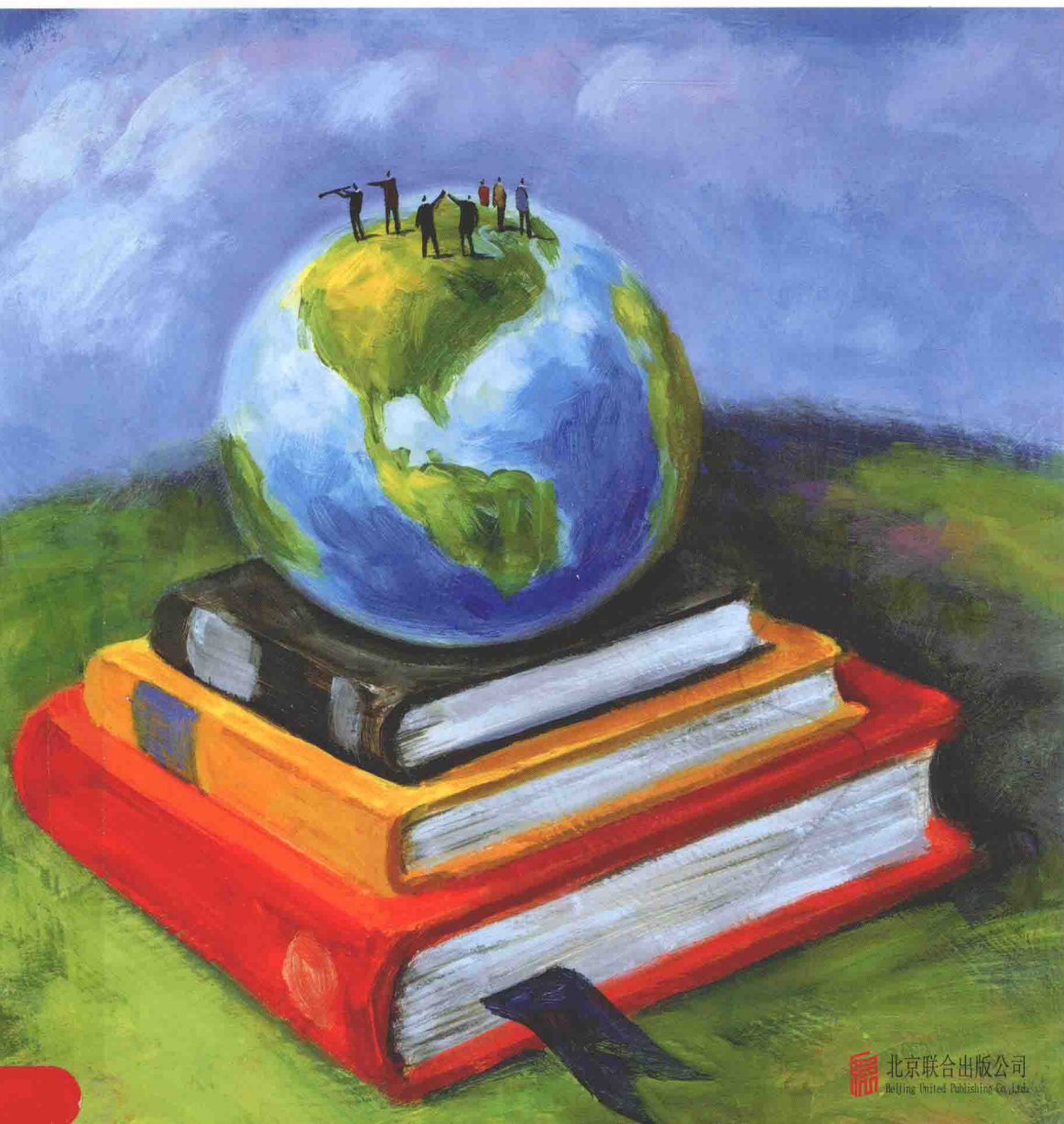
汲取世界名校顶级

教育智慧

哈佛情商课

献给正在拼命的自己

成功 = 20% 智商 + 80% 情商



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

哈佛情商课

献给正在拼命的自己

尚波 编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商课：献给正在拼命的自己/尚波编著.--北京：北京联合出版公司，
2015.9

ISBN 978-7-5502-6118-1

I. ①哈… II. ①尚… 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214208号

哈佛情商课：献给正在拼命的自己

编 著：尚 波

责任编辑：管 文

封面设计：李艾红

责任校对：彭泽心

美术编辑：杨玉萍

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京华平博印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数348千字 710毫米×1000毫米 1/16 20印张

2015年9月第1版 2015年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5502-6118-1

定价：29.80元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有，侵权必究

本书若有质量问题，请与本公司图书销售中心联系调换。电话：(010) 58815821



前言

Preface

哈佛大学，是一座拥有三百多年历史的著名学府，是世界各国学子们梦想的殿堂，哈佛在人们心中已经成为成功的标志。数百年来，这所万人景仰的学府培养出了各个领域的高情商名人，共出过 8 位美国总统、40 名诺贝尔奖获得者和 30 名普利策奖获得者。此外，还有一大批知名的学术创始人、世界级的学术带头人、文学家、思想家，皆来自哈佛。哈佛大学之所以能在文学、思想、政治、科研、商业等方面都造就出灿若群星的杰出人才，得归功于它在培养和提高学生的情商方面有着一套独特有效的方法。一张哈佛的文凭，之所以成为地位与金钱的保证，也是与哈佛独特的情商教育分不开的。考入哈佛大学，亲自去学习这些方法，是多少学子梦寐以求的事情；将自己的孩子送进哈佛大学深造，又是多少父母望子成龙的殷切希望。然而，能真正走进哈佛大学的人毕竟是极少数，大多数人难以如愿以偿。为了帮助莘莘学子及广大渴望有所成就、有所作为的读者不进哈佛也一样能聆听到它在培养学生情商方面的精彩课程，学到百年哈佛的成功智慧，我们编写了这部《哈佛情商课：献给正在拼命的自己》。

1983 年哈佛大学心理学家霍华德·加德纳在《精神状态》一书中提出人有“多元智慧”，开启了情商学说的先河。1991 年耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的琼·梅耶首创 EQ（情商）一词。1995 年美国哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼出版《情绪智力》一书，将情商推向高潮。EQ 在美国掀起轩然大波，并逐渐风靡全世界。丹尼尔·戈尔曼曾说：“使一个人成功的要素中，智商作用只占 20%，而情商作用却占 80%。”大量的事实证明，情商是一个人获得成功的关键，而高情商者可以充分发挥潜能、有效调节情绪，可以与周围的人和环境保持良好的亲近度，因此会获得更多

的机遇，从而提前实现自己的梦想。最负盛名的美国总统富兰克林·罗斯福、乔治·华盛顿和西奥多·罗斯福都是“二流智商、一流情商”的代表人物。约翰·肯尼迪和罗纳德·威尔逊·里根的智商只属中流，但却因为善于交友结友而被许多美国人誉为“最优秀、最可亲的领袖”。情商不仅仅是开启心智大门的钥匙，更是影响个人命运的关键因素。一个人成功与否，受很多因素的影响，如教育程度、智商、人生观、价值观、等等。要作出明智的决定、采取最合理的行动、正确应对变化并最终取得成功，情商不但是必要的，而且是至关重要的。在风靡全球的电影《阿甘正传》中，阿甘只是一位智商只有75的傻小子，但带有传奇色彩的是，无论在体坛、战场、商界，还是爱情上，成功总伴随着他。这个故事在一般人眼里只是个“虚构的传奇”，也称得上是对“傻人有傻福”的经典诠释。可是，我们从他做人的原则来看，阿甘的成功，有其终极原因，那就是他常说的一句话：“妈妈告诉我，人生就像一盒巧克力，你不知道下一个会尝到什么味道。”这其实就是情商的巨大力量。

可见，“情商”是个体最重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活的各个层面和人生未来的品质要素。“情商”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、协调人际关系的技巧，是一种生活智慧。所以，我们有理由说：高情商的人比高智商的人更容易获得成功。然而，不同于智商，情商不是与生俱来的，高情商可以通过后天努力创造出来。提高情商的过程，其实就是一种自我丰富、自我认知的过程。

本书就是一部有关如何发掘情感潜能和如何运用情感能力来影响生活的书，它以哈佛大学在情商方面的成功理念、培养方法和教学案例为基础，从发现情商、了解自我、管理自我、激励自我、培养成功的习惯、挖掘自身的潜能、情商教育、情商影响力、情商与人们社会生活关系等方面，通过哈佛及国外的大量经典实例，鞭辟入里地阐释了哈佛的情商教育精髓，系统而深入地阐述了情商的相关理论，提出了很多可以帮助读者提高情商的具体措施，让读者在轻松的阅读中，犹如徜徉在哈佛大学的文化殿堂，切身感受到情商带给自己的深刻体悟与巨大能量，走出对幸福和成功的迷思，获得完美的人生指导，从而更好地驾驭自己的情绪，把握自己的命运，成就美好的未来。



目录

Contents

第一章 发现情商

第一节 踏上情商之旅	1
哈佛最重要的一课：情商	1
情商是“命运的使者”	4
决定感觉的6秒钟	6
情商让你不抱怨	8
情商是一种“综合软技能”	11
第二节 智商决定录用，情商决定提升	14
智商的“成名史”	14
真正带给我们快乐的是智慧，不是知识	16
情商与智商：人生的左臂右膀	18
实力是成功的通行证	19
聪明人≠成功者	21
实力与学历比高低	23
第三节 成功，从提升情商开始	24
影响情商高低的因素	24
情商是可以改变的	26
一切困难都是提高情商的契机	29
情商教育决定孩子的未来	32
情商高的人工作易于成功	35

第二章 了解自我

第一节 解救被情绪绑架的理性	37
换个视角看人生	37
你是情绪的奴隶吗	39
情绪产生的原因及种类	41
控制自我是高情商的体现	43
情绪发电机	46
情绪具有感染力	47
第二节 敢于认识你自己	49
看清镜子里的你	49
描绘自己的心灵地图	51
积极的暗示, 让你更优秀	53
暗示的心理效应	56
遵循本性	58
你的天性没有复制	60
第三节 接纳真实的自我	62
你是上帝“咬过的苹果”	62
为何总是和自己处处作对	64
最优秀的人其实就是你自己	66
不做平庸的人	69
活出真实自己	71
你是独一无二的	73

第三章 管理自我

第一节 先接受情绪, 再管理情绪	76
管理孩子的坏情绪	76
踢走“负面情绪”这个绊脚石	79
停止你的牢骚	80
控制冲动这个“魔鬼”	81

为情绪找一个出口	84
抑郁——情绪的一号杀手	86
第二节 管理自我应具备的几种心态	90
希望：给自己种下“希望的种子”	90
乐观：悲观者的天敌	92
幽默：情绪的开心果	96
感恩：是一种生活态度	99
包容：海纳百川的度量	101
豁达：衡量风度的标尺	104
第三节 培养有益生活的情商	107
培养正直	107
培养诚实	109
培养独立性格	111
培养责任感	114
培养勇气	116
培养同情心	119

第四章 激励自我

第一节 脚踏实地的梦想家	121
设计自己的蓝图，将目标实现	121
你将成为你期待的样子	124
永不放弃信念	126
锁定目标，坚定信仰	128
记着每天给自己一个希望	131
寻找前进的助推器——自我激励	133
第二节 调整心态，成功在望	135
执着与固执只在一念之间	135
低调、低调，再低调	138
压力面前，我们要跑得更快	140
随时给自己减压，人生才能轻松	142

从失败中获得收益	144
将逆境变顺境	147
第三节 积极而理性地去行动	149
没有天降馅饼的事儿	149
守株待兔等于自我毁灭	152
心动不如行动	153
机遇面前切莫迟疑	155
不放过每一次争取的机会	158
机会只偏爱有准备的头脑	160

第五章 了解他人

第一节 了解别人的第一步：移情	164
识有人术，首要移情	164
站在对方的角度看问题	166
相信别人就等于相信自己	169
有效沟通，才能真正“知彼”	171
沟通有技巧，情商帮你忙	173
第二节 懂得倾听，做一个忠实的听众	176
我们只有一张嘴，却有两个耳朵	176
“倾听”是心灵的守护者	178
善于倾听的人是智者	180
倾听不能盲目地听	183
倾听不同声音	185
第三节 破解对方的身体语言	188
身体语言之表情语言	188
身体语言之手语	190
身体语言之眼神	192
谈判中的身体语言	193
就座位看心理	195
从穿戴辨性格	197

第六章 影响他人

第一节 影响力：永不贬值的实力	200
阿拉贡的幽灵大军	200
情商与影响力	202
传递给别人积极的情绪	204
影响别人，从用心开始	207
价钱乘以 2 就能卖出去的东西	209
第二节 与周围的人保持适度距离	212
让别人喜欢你	212
开启第一印象的钥匙“仪表”	215
个性的吸引力	216
吸引力法则	218
赞美的影响力	220
气质的光环效应	222
第三节 展现你的自信	224
自信的人才魅力	224
自信心影响你的能力	226
机会是靠自信抓住的	229
人最大的悲哀就是失去自信	230
为自信找个支点	233
自信源于积极的心理暗示	235
第四节 积极主动，方能操之在我	238
善于找方法，掌握主动权	238
主动出击，拓展人脉	240
学会自我保护	242
生命的意义在于“创新的刺激”	244
敢于承担责任	246
为原则而活	248

第七章 团队精神

第一节 情商与团队合作	251
创造高绩效团队	251
提升团队情商路径多	254
团队成功也是每个人的成功	256
效率才是硬道理	258
合作力量大	261
第二节 团队情商的艺术	263
明确团队角色	263
战斗让团队化危机为机遇	269
严明的纪律是团队不可或缺的	272
借口是团队发展的硬伤	274
提升学习热情	277
真正的成长是与团队共成长	279
第三节 修炼“一览众山小”的领导力	281
火车跑得快，全靠头来带	281
修炼领导力	283
求财不求气	286
耳聪目明，不拘一格，唯才是举	288
顺势利导，果断决策	291
领导者情绪的扩散效应	294
第四节 高情商领导的多种面孔	296
平易近人，多一个朋友多一条路	296
分清局势，展现出类拔萃的能力	298
乐于学习，告别无知的深渊	300
思维活跃，成为团队真正的智囊	302
赏罚分明，你有区别对待的权利	303
居安思危，不让小事乱大局	306

第一章

发现情商



第一节 踏上情商之旅

哈佛最重要的一课：情商

1990年，一个新的心理学概念的提出在世界范围内掀起了一场人类智能的革命，并引起了人们旷日持久的讨论，这就是美国心理学家彼得·萨洛维和约翰·梅耶提出的情商概念。1995年10月，哈佛大学心理学博士、美国《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究成果介绍给大众，该书也迅速成为世界范围内的畅销书。

丹尼尔·戈尔曼说：“成功是一个自我实现的过程，如果你控制了情绪，便控制了人生；认识了自我，就成功了一半。”这句话影响着一代又一代的哈佛人，如果你拥有了高情商，那么你就可以让心中时时充满绿意。

随着人类对自身能力认识的深入，越来越多的人开始认识到在激烈的现代竞争中，情商的高低已经成为了人生成败的关键。作为掌握情商知识的受益者，美国总统布什说：“你能调动情绪，就能调动一切！”

不知大家有没有注意到：有些人物质生活虽然不富有，但是看起来幸福满

足，生活中充满了欢笑和友谊；而那些相对富有的人却经常在抱怨生活的不公，总在大把的时间跟每个人倾诉：为什么他们的处境这样不好。

学术、事业和物质生活的成功一定是幸福所必需的吗？一个人有多成功和一个人到底有多幸福，二者之间的矛盾我们应该怎么来解释？答案就是情商——一种了解和控制自身和他人情绪能力。有了它你就可以把握说话做事的分寸，去促成想看到的结果。那么什么是情商呢？

“情商”是“Emotional Quotient”的缩写，翻译过来就是情绪智慧。但这样的答案显然过于简略，要想更深入地认识情商，就有必要了解情商与智商的关系，因为在某种程度上，情商概念是作为智商的对立面提出的。戈尔曼在他的书中明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由下列5种可以学习的能力组成的：

（1）了解自己情绪的能力——能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因。

（2）控制自己情绪的能力——能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制负面情绪的根源。

（3）激励自己的能力——能够整顿情绪，让自己朝着一定的目标努力，增强注意力与创造力。

（4）了解别人情绪的能力——理解别人的感觉，察觉别人的真正需要，具有同情心。

（5）维系融洽人际关系的能力——能够理解并适应别人的情绪。

心理学家认为，这些对情绪的把握能力是生活的动力，可以让我们的智商发挥更大的效应。所以，情商是影响个人健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

情商的培养有利于你作出正确的选择，主导生活的各个领域。简单说，情商就是与自我，与他人和谐相处的能力，它更需要人们学会如何处理情绪：

（1）辨认情绪：情绪携带着数据信息，向我们暗示了身边正在发生的重要事件。我们需要准确地辨认自己和他人的情绪，来更好地传达自我的情绪，从而有效地与他人交流。

（2）运用情绪：感受的方式影响着思考的方式和内容。遇到重要的事情，情商确保我们在必要的时候及时采取行动，合理地运用思维来解决问题。

（3）理解情绪：情绪不是随意性的。它们有潜在的诱发因素，一旦理解了这些情绪，就能更好地了解周围正在发生和即将发生的事情。

（4）管理情绪：情绪传达着信息，影响着思维，所以我们需要巧妙地把理

智与情感结合，才能更好地解决问题。不管它们受不受欢迎，我们都要张开双臂去选择、去接受积极情绪所促成的策略。

下面就用一个案例来说明一下，人们如何对情绪进行处理。

超市等着结账的队伍排得越来越长。玛格丽特大概排在队伍的第十位，因此她看不太清楚前面发生了什么事。只听到有人叫来主管，在开收款机进行检查，看来还得等很长时间。

玛格丽特等得有些不耐烦了，但是理智告诉她不能发火，因为她认为出现事故也不是收银员的错。时间过去了10分钟，收款机还没有修好，这时队伍远处有喊叫声。队伍前面有个男子在骂收银员和主管：“你们是什么专业素质啊！这么大的超市怎么会犯这种低级的错误呢？你不会修好收款机啊？没看见队伍有多长吗？我还有事，太可恶了。”

收银员和主管只好道歉，说他们已经在尽力维修了，建议男子换个收款台。“为什么我要换啊？是你们的错，又不是我的错，浪费我的时间，我要给你们领导写信。”男子丢下满是物品的购物车，愤愤地离开了超市。

男子离开后一两分钟，又发生了三件事。为了不耽误这支队伍的顾客交款，超市在旁边又专门开了一个收款台；刚才坏了的收款机也修好了；为了表示道歉，主管给玛格丽特及这个队伍中的其他顾客每人5英镑的优惠券。

玛格丽特挺高兴的，买了东西还得了优惠。而那个愤怒的男子不但没购成物，没得到优惠券，还惹了一肚子的气。

在这个故事中，谁处理好了情绪？显然是玛格丽特，她虽然也生气了，但她没有发火，只是耐心地等待，她站在别人的角度分析了情况，而她前面那个愤怒的男子完全没有控制自己的情绪，也没有任何的社交技能。

《牛津英语词典》上说：“情绪是心灵、感觉、情感的激动或骚动，泛指任何激动或兴奋的心理状态。”简单来说，情绪是一个人对所接触到的世界和人的态度以及相应的行为反应，也就是快乐、生气、悲伤等心情，它不只会影响我们的想法和决定，更会激起一连串的生理反应。

情商是一种能力，是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力；一种接近并产生感情，以促进思维的能力；一种调节情绪，以帮助情绪和智力发展的能力。这种能力的运用其实是一门艺术。

人的情绪体验是无时无处不在进行的，相信我们每个人都有过莫名其妙被某种情绪侵袭的经历。这些情绪体验既包括积极的情绪体验，也包括消极的情

绪体验。并不是所有的情绪都是对人的行为有利的，所以，认识情绪，进而管理情绪，成为我们必须正视的课题，也是哈佛最重要的一课。

情商是“命运的使者”

情商是人在进化中发展出来的技能。正是因为有了情商，人才能够在进化中逐步胜出，最终成为地球上的统治者。无数事例证实：情商就是一种情绪管理的能力。情商高，代表着情绪管理的能力强，人际关系和社会适应力也比较好。反过来说，情商低，就代表一个人常常会陷入大悲大喜的情况，并且因为这种巨大的情绪起伏而最终一事无成。情商低的人相对地人际关系很容易紧张，社会适应力也较差。

美国一位来自伊利诺伊州的议员康农在初上任时就受到了另一位代表的嘲笑：“这位从伊利诺伊州来的先生口袋里恐怕还装着燕麦呢！”

这句话的意思是讽刺他身上还有着农夫的气息。虽然这种嘲笑使他非常难堪，但他自己也确实如此。这时康农并没有让自己的情绪失控，而是从容不迫地答道：“我不仅在口袋里装有燕麦，而且头发里还藏着草屑。我是西部人，难免有些乡村气，可是我们的燕麦和草屑，能生长出最好的苗来。”

康农没有恼羞成怒，而是很好地控制了自己的情绪，并且就对方的话“顺水推舟”，做了绝妙的回答，不仅自身没有受到损失，反而闻名于全国，被人们恭敬地称为“伊利诺伊州最好的草屑议员”。

这位议员无疑是一个高情商者：对于讽刺和攻击他的语言，他没有愤怒，而是及时控制住自己的情绪，用高情商化解了矛盾与尴尬。情商不仅仅是管理自我情绪，也管理他人情绪。

哈佛学者一直认为，情商是一种管理情绪的艺术，如果你要快乐幸福地生活，你就要学会了解自己的情绪，这也是提高你情商的方法。掌握并认真利用好这门艺术，将会令你受益一生。

海斯是一位学问高深的学者，曾获得世界一流学府斯坦福大学的博士学位。他有过这样一段令他深思的往事：

我从前在部队服役的时候，做过一个智商测试，测试的结果是我获得了160分，是基地里得分最高的。按照测试标准，我的智商已经到了天才的水平。

我认识一位汽车修理工，我估计他如果参加智商测试，分数大概仅仅是

人类智力的平均分——90分而已，所以我理所当然地认为我远比他聪明。然而，每当我的汽车出毛病，我又不得不去找这个低智商的人来解决问题，对他的结论洗耳恭听，奉若神旨，而他每次都能让我的汽车变得完好如初。

有一次，他从引擎上抬起头来，笑嘻嘻地对我说：“博士，有一个聋哑人到五金店买钉子，他把左手食指和拇指并拢放在柜台上，右手做了几次敲打的动作，店员拿了一把锤子给他，他摇摇头。店员注意到了他左手并拢的拇指和食指，于是给他拿来了钉子，这回聋哑人满意了。那么，博士，我来考考你，接着又来了一个瞎子，他想买剪刀，你说他该怎么表示呢？”我伸出食指和中指，做了几次剪的动作。修理工哈哈大笑：“你这个笨蛋！他当然是用嘴说啦！”接着，他得意地说：“今天我用这个问题考了很多。”我问他：“上当的人多吗？”“不少。但我知道你肯定会上当的。”“为什么？”我大吃一惊。“因为你受的教育太多了，我知道你有学问，但不会太聪明。”

海斯无疑是一个高智商的人，但就是一个这么简单的问题，他都没有回答上来，这是为什么呢？这就是情商在作怪，最起码他的情商不像他的智商那么出色。

丹尼尔·戈尔曼宣称：“婚姻、家庭关系，尤其是职业生涯，凡此种种人生大事的成功与否，均取决于情商的高低。”一份有关调查报告披露，在贝尔实验室，顶尖人物并非是那些智商超群的名牌大学毕业生。相反，一些智商平平但情商甚高的研究员往往凭借其丰硕的科研业绩成为明星。其中的奥妙在于，情商高的人更能适应激烈的社会竞争。

与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己情绪的高情商者，更可能找到自己想要的工作，也更可能取得成功。情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们改变了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。

美国前总统比尔·克林顿小时候智商很高，小学的时候就一直品学兼优，但是他并没有注意培养自己的情商。有一次学校把成绩单发了下来，克林顿各项成绩都是A，也就是优秀，但是有一项成绩不是A，而是D，哪一科呢？行为。为什么行为是D，老师是这样解释的：每次老师提问，比尔都会抢着回答，他智商高嘛，但是这样抢着回答，没给其他同学机会。给他打D这个分，就是要提醒他一下，今后要注意改进。而“给别人机会”，这已经超出了智商的范畴，只有情商高的人才懂得。

克林顿吸取了教训，当总统后，他提出，给一个人最高的奖赏是给“一把钥匙”——一把开启未来成功大门的钥匙，这把钥匙是什么呢？它不是奖学金，而是懂得给别人一个机会。

多年以来，人们一直以为高智商就意味着高成就，其实，人一生的成就至多只有 20% 归功于智商，另外 80% 则受情商的影响。所谓 20% 与 80% 并不是一个绝对的比例，它只是表明情商在人生成就中起着决定性的作用。尽管智商的作用不可或缺，但过去我们把它的作用估量得太高了。

为此，心理学家霍华德·加嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”许多资料显示，情商较高的人在人生各个领域都占尽优势，无论是谈恋爱、人际关系，还是在主宰个人命运等方面，其成功的几率都比较大。

哈佛学者都深知一个道理，那就是情商在引领他们走向卓越，超越平庸。智商对于绝大多数的人来说是差不多的，而后天的情商教育与情商培养则可以改变我们的生命轨迹。当你相信情商的力量时，情商就会带给你意想不到的奇迹。

决定感觉的 6 秒钟

情绪是我们大脑中的边缘系统产生的一种化学物质。虽然情绪的产生不能被我们掌控，但情绪所具有的信息及其价值可以成为我们辅助思考和行动的得力助手，只是，这需要在情绪产生的那一刻耐住性子等待约 6 秒钟——因为，只有在经过大约 6 秒钟之后，边缘系统才能完成传递情绪信息的过程——将它产生的情绪信息传递给脑皮质，这时，大脑的这两个重要部分才真正有了联系。

6 秒钟——这个时间点是由我们人类的生理系统所决定的。6 秒钟之前，我们的情绪不能被“理智”影响，这时如果做出了行动，就是出于人类的本能，即纯“情绪化”的反应。而 6 秒钟之后，我们的情绪与思考就可以彼此沟通且综合信息完成“高情商”的决策与行动。

情商可以说自人类有智慧之始就已被运用，而情商领域真正被发现，且作为专项独立的科学课题研究则始于 20 世纪 60 年代——现任 6 秒钟国际情商研究组织主席的凯伦·麦科恩从 1967 年起最早开始研究并教授人们的情绪管理技巧。

6 秒钟国际情商研究组织是目前全球最大的情商研究发展组织，这里汇集了来自世界各地的顶级心理学专家。情商大师安纳贝·金森博士在这里担任执行总监 14 年，情商理论的两位创始人萨洛维与梅耶也是该机构的研究专家。这