

哈佛情商课

——最新实用版——

张小宁◎著



成功 = 20%的智商 + 80%的情商
影响和改变你一生的情商课

EQ Course
Of Harvard

台海出版社

哈佛情商课

——最新实用版——

张小宁◎著



台海出版社

图书在版编目(CIP)数据

哈佛情商课:最新实用版/张小宁著.---北京
台海出版社,2016.8

ISBN 978-7-5168-1146-7

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第199884号

哈佛情商课:最新实用版

著 者:张小宁

责任编辑:王 萍 张振华

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:日照梓名印务有限公司

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:280千 印 张:17

版 次:2016年10月第1版 印 次:2016年10月第1次印刷

书 号:978-7-5168-1146-7

定 价:39.80元

版权所有 侵权必究



前言

哈佛，一所有着 360 年建校历史的世界顶级名牌大学。数百年来，一张哈佛的文凭，几乎就是地位与金钱的保证。而它的影响力更是举世无双，ABC 著名电视评论员乔·莫里斯在哈佛 350 周年校庆时曾这样说道：“一个曾培养了 6 位美国总统、33 名诺贝尔奖金获得者、32 位普利策奖获得者、数十家跨国公司总裁的大学，其影响足以支配这个国家……”

哈佛大学之所以高居当今世界大学之巅，是与其杰出的教学方法与辉煌的教育成就分不开的，而其中情商的教育更是首当其冲，被拿来当作成功的典范为人们津津乐道。正如哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼所说：“成功=20%的智商+80%的情商。”因此，哈佛情商教育的成功让越来越多的人相信，在这个竞争日益激烈的时代，情商的高低已经成为事业和生活成败的关键，甚至决定了我们的一生。

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，它与社会生活、人际关系、健康状况、婚姻状况有密切关联。

情商是一种能力，情商是一种创造，情商又是一种技巧。既然是技巧就有规律可循，就能掌握，就能熟能生巧。只要我们多点勇气，多点机智，多点磨炼，多点感情投资，我们也会像“情商高手”一样，营造一个有利于自己生存的宽松环境，建立一个属于自己的交际圈，创造一个更好发挥自己才能的空间。

当然，高情商者不但容易形成良好的人际关系，而且易于为自己营造良

好的成才环境，从而更容易在职业生涯和私人生活中取得成就。

一个人情商的高低，虽然有先天遗传的成分，但和智商（IQ）相比，却与后天的培养更为息息相关。智商不高而情商较高的人，学习效率虽然不如高智商者，但有时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。我们无法预定智商，却可以提高情商，一个杰出的人未必有着高智商，却一定有着高情商。

本书结合哈佛大学在情商方面的成功案例，并以诸多寓意深刻的故事，深入浅出地阐述了情商理论。同时提出了许多提高情商的具体方法，为读者送上一道营养丰富的心灵鸡汤。让没有机会上哈佛的你也能汲取哈佛经典课程的精髓，成为哈佛情商课的最大受益者。



目录

第一章

走进情商的神秘地带

1. 情商是什么? / 003
2. 情商越高, 社会能力越强 / 006
3. 真正的幸福源于高情商 / 011
4. 被心理暗示左右的人生 / 016
5. 情商瞄准的是命运 / 019
6. 微软的情商测试题 / 021
7. 情绪周期变化定律 / 023
8. 心情、激情、表情: 情绪究竟有多少状态 / 025

第二章

“Who am I?”

1. 你认识真实的自己吗? / 031
2. 接受不完美的自己 / 035
3. 跳出躯壳, 做自己的旁观者 / 039
4. 用自我欣赏找回迷失的自我 / 042
5. 向“自我心像”求助 / 044
6. 怀疑自己, 你将失去成为苏格拉底的机会 / 046

- 7. 别人怎么说只能做参考 / 048
- 8. 内省：给心灵照照镜子 / 050
- 9. 有目标才不会让心灵走失 / 053

第三章

管理自我，驾驭情绪的烈马

- 1. 情绪与身体的对话 / 057
- 2. 你的幸福正在被情绪化谋杀 / 060
- 3. 心浮气躁是钓不到鱼的 / 063
- 4. 穿越令人恐惧的“黑房子” / 066
- 5. 你会为两块钱悲伤吗？ / 068
- 6. 别让庸人自扰的小事儿磨折了灵魂 / 071
- 7. 选择好的就是摆脱坏的 / 074
- 8. 给坏情绪一个发泄口 / 076
- 9. 及时调整坏情绪的小方法 / 078

第四章

为自己加油喝彩

- 1. 别把宝藏带进坟墓 / 083
- 2. 自卑与自信的对话 / 086
- 3. 做自己的“皮格马利翁” / 088
- 4. 欣赏你自己 / 090
- 5. 能站起来就是一种自信 / 092
- 6. 常胜将军的幸运金币 / 094
- 7. 顽石or宝石？由你自己决定 / 096

- 8. 跟自己说：“笑一笑呀！” / 098
- 9. 苹果里有一颗星星 / 100
- 10. 约翰的梦想清单 / 103
- 11. “飞行祖母”的启示 / 105
- 12. 策划一个更好的自我 / 107

第五章

社交情商，用人际兑换人气

- 1. 你总得与人交往 / 111
- 2. 和尚与大兵的战争与和平 / 113
- 3. 哲斯顿的成功秘诀 / 116
- 4. 让别人觉得你是“自己人” / 119
- 5. 曼德拉的智慧与幽默 / 122
- 6. 掌握给予时的最佳方式 / 126
- 7. 钢铁大王的“名字战术” / 129
- 8. 高情商者是这样回答问题的 / 132
- 9. “投其所好”也是门学问 / 136
- 10. 被微笑拯救的囚徒 / 139
- 11. 主动认错的卡耐基 / 142
- 12. 恭维的话说对了才有效 / 145
- 13. 自卫也可以拥有高情商 / 149
- 14. 乔治·罗纳的感谢信 / 152

第六章

当情商遭遇情感

- 1.情感是个什么东西？ / 157
- 2.爱要这样说出口 / 160
- 3.恋爱男女的爱情“诡计” / 163
- 4.你根本不了解 / 165
- 5.怎样抓住爱情的“沙”？ / 167
- 6.吃醋和吃维C一样有益健康 / 169
- 7.当爱已成往事 / 171
- 8.提升情爱情商的妙招 / 174
- 9.完美爱情是这样的 / 176
- 10.别把情感交流留到离婚仪式上 / 178
- 11.夫妻情商的认知模式 / 180
- 12.听我把话说完 / 183
- 13.用幽默维持家庭心理和谐 / 185
- 14.学会做个聪明的“经营者” / 188

第七章

“白骨精”的职场情商课

- 1.你爱你的工作吗？ / 193
- 2.“做对的事”比“把事做对”更重要 / 196
- 3.一张废纸是怎样成为敲门砖的？ / 198
- 4.怎样让自己的薪水涨得更快？ / 201
- 5.你需要对上司了若指掌 / 203

- 6.艾柯卡的忠诚 / 205
- 7.没有任何借口 / 208
- 8.做不被打的“出头鸟” / 211
- 9.成果需要分享，千万别吝啬 / 213
- 10.学会说“不” / 215
- 11.学会做职场中的“懒蚂蚁” / 218
- 12.适度压力才有效率 / 221
- 13.你需要“适度宣泄” / 223
- 14.“钝感”是职场人的必备素质 / 226
- 15.摆脱束缚你的“马屁股” / 228

第八章

情商的自我修炼

- 1.让述情能力促进理解 / 233
- 2.调节神经链，改变负面情绪 / 237
- 3.你的情商为什么比别人低？ / 241
- 4.每个人都该会的“搬山术” / 244
- 5.停止纵容自己 / 246
- 6.撕掉身上的旧标签 / 249
- 7.摆脱困境你需要反向调节法的帮助 / 251
- 8.孟买佛学院小门的启示 / 253
- 9.寻找心灵憩息的小岛 / 255
- 10.把自己倒成空杯 / 258

第一章



走进情商的神秘地带

你比很多人都聪明，却只能眼睁睁地看着别人成功，自己却屡屡碰壁；你工作优秀，但你的薪水与职位与你的能力丝毫不匹配，你曾经怀揣理想，但如今只能以“适应不了社会”为由，将梦想藏匿……成功并非偶然，那些在社会中表现得游刃有余的人，必定有其出色之处，而维系他们出色的关键，就是他们的超高情商。

1. 情商是什么？

“情商”一词由美国的心理学家比德·拉勒维和约翰·麦耶在1990年正式提出。他们认为：情商就是情绪智力，包括个人的恒心、毅力、忍耐、直觉、抗挫力、合作精神等方面的内容，情商与人的心理素质密切相关，它是一个人感受、理解、控制、运用自己以及他人情绪的一种情感能力。

“情商”这个概念一经提出，便引起了人们的普遍关注和重视。许多企业管理人员都把情商理论积极地应用到实际工作中去。

新泽西州聪明工程师思想库AT&T贝尔实验室的一位负责人，曾经用情感智商的有关理论对他的职员进行分析，结果发现，那些工作绩效好的员工，的确不都是具有最高智商的人，而是那些情绪传递得到回应的人。

这表明，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人，更可能得到为达到自己的目标所需要的工作，也更可能取得成功。

拥有超越常人的智慧固然是一件令人高兴的事儿，因为过人的智商的确能给人生的起步阶段提供良好的基础，它让人学得更多、更好、更快。然而，这并不代表你的一生就被定格了，你依然要在漫长的一生当中去学习学校课程以外的更多知识，而这才是决定一个人能否掌握自己命运，实现自我价值的关键所在。

所以，即使拥有很高智商的人并不一定能够适应社会生活，这就是为什么你会看到许多智商高的人仍然在生活的底层苦苦跋涉的原因所在。10年前的杰克就是他们其中的一个。

杰克最初是一个汽车修理工，但他的智商并不低，甚至可以说很高。他



以前在学校的学习成绩一直名列前茅，可是他的处境却跟他当初的成绩严重不成正比。

杰克当然对自己的现状不满意，和他的朋友相比，他的境遇简直糟透了：他的两位以前的邻居，已经搬到高级住宅区去了；两位以前的同学，也都有着令人羡慕的好工作。

他弄不明白，和这四个人比，除了工作比他们差以外，自己似乎没有什么地方不如他们。论聪明才智，他们实在不比自己强，而且他们当时在学校的成绩远远不及他。于是他再也待不住了，他需要摆脱这种境遇。一次，他在报纸上看到一则招聘广告，休斯敦一家飞机制造公司正向全国广纳贤才。他决定前去一试，希望自己的命运可以就此改变。

在面试的前一天晚上，杰克开始对自己的人生进行了思考，他想了很多，多年的生活历历在目，一种莫名的惆怅涌上心头：我并不是一个低智商的人，为什么我老是这么没有出息？

他又想起了自己的四位朋友，他当然知道自己并不比他们差，可是他现在之所以如此不堪，肯定也是有原因的。他一定比他们缺点什么，他开始冷静地分析自己的缺点：很多时候自己不能控制情绪，比如爱冲动，遇事从不冷静，甚至有些自卑，不能与更多的人交往……而这些似乎才是他没有成功的问题所在。

整个晚上他就坐在房间里检讨，他发现自己从懂事以来，就是一个缺乏自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人。他总认为自己无法成功，却从不想办法改变性格上的缺陷。同时他发现，自己一直在自贬身价，从过去所做的每一件事就可以看出，自己几乎成了失落、忧虑而又无奈的代名词。杰克痛定思痛，做出一个令自己都很吃惊的决定：自今往后，决不允许自己再有不如别人的想法，一定要控制自己的情绪，全面改善自己的性格，塑造一个全新的自我。

这个晚上对杰克来说无疑是命运的转折，第二天早晨，杰克一身轻松，像换了一个人似的，满怀自信前去面试，结果不用说，他当然被顺利录用了。

杰克心里很清楚，他之所以能得到这份工作，就是因为自己的醒悟，因为对自己有了一份坚定的自信。

两年后，杰克在所属的组织和行业内已小有名声，人人都知道，他是一个乐观、机智、主动、关心别人的人。在公司里，他一再得到升迁，成为公司的核心人物。即使在经济不景气时期，他仍是同业中少数可以拉到业务的人。

几年后，公司重组，杰克得到了可观的股份，他的人生正式步入成功的旅程。

当然，聪明的杰克最后还是成功了。这似乎并不符合我们的题旨。可是你要知道，在杰克并不成功的那段岁月里，他的聪明才智也同样存在。这说明，如果仅仅只依靠高于常人的智商，成功依然只是一个未知数。开动脑筋，寻找办法，但这并不是说，所有的成功都会来自你的智慧，更重要的是，你要将自己的智慧发挥出来，这需要你发现自己性格当中的不足和缺陷。只有当你将自己的缺陷和不足弥补起来，调整和完善好自己的情绪之后，你的智慧才能得到充分的发挥，你才可能离成功越来越近。

也就是说，聪明人不一定是成功者，可是聪明人可以通过调整自我为自己开辟一条通往成功的道路。而这个开辟的过程就是调整自我的过程，也就是一个人的情商在起作用的过程。而你还要相信的一点是：你的智商也许无法改变，但是情商绝对还有提升的空间，它是伴随着你的成长而成长的，你完全有时间和机会让它变得强大起来！



2. 情商越高，社会能力越强

有些人的物质生活并不富裕，但看起来却很幸福快乐，而他们的周围也往往有各式各样乐于与之交往的人；而某些相对富有的人却总是在抱怨生活的不公，与他们交往，只会听到不满——为什么他们的处境会相差如此之多？

一个人在社会上有多成功与个人有多幸福之间的矛盾差异在哪里？答案就是情商——一种了解、控制自身与他人情感的方式：有了它，你便可以把握说话做事的分寸，去促成自己想要看到的结果；而情商能力的低下，也将直接影响个人的社会能力、生存状态。

白领一族的亚妮刚刚忙完一天的工作，正期待着晚上与男友一起去听钢琴演奏会。去车库取车时，她发现一辆车斜停在了自己的车位后方——这让倒车技术本就不怎么样的亚妮更增加了倒车难度。“这人真自私！如果我见了，一定要教育教育他！”

她费了九牛二虎之力将车倒出后，正好遇到了车库管理员：“你们怎么做事的？这人车停成这样，你们难道没有看到吗？”车库管理员自然不会礼让，两人言语中难免有冲撞。亚妮愤怒地威胁道：“我会直接向你们上司投诉你！”

与男友相会后，亚妮还在为刚刚发生的事情愤怒，就连男友温柔的劝慰都听不进去。带着这种情绪坐在华丽的演奏厅里，美妙的音乐也变得刺耳——这真是一个扫兴的夜晚。

当演奏会结束后，男友邀亚妮一起用餐。两人已经好几日未能一起吃饭，而亚妮却拒绝了：“今天没心情，改天吧！”看到亚妮这样的态度，男友也气呼呼了。一场原可以美妙结束的约会就因为一位素不相识的人停歪了车而

变得无趣。

与亚妮一样的人绝不在少数：我们对自己所经历的那些令人不快的事感到生气是一件自然的事，但因此而让接下来的一连串事情变得糟糕就是典型的情商低下了。但身处此类场景中的人并不会意识到这一点：他们没有考虑到事情可能事出有因，而是用抱怨与不满来摧毁自己的快乐。

情商所指向的，是个人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的个人品质。这种测定与描述个人情绪、情感的一种量化的指标，明确地表明了一个人运用理智去控制情感、操纵自我行为的能力。可以说，它是一种洞察人生价值、揭示个人人生目标的悟性，同时，更是一种克服内心矛盾冲突、从而能够更好地协调人际关系的技巧，因此个人的情绪智商彰显了个人的生活智慧，同时也表明了个人社会能力的强与弱。

不管是情商理论的创始人塞拉维教授和梅耶教授，还是将情商进一步发扬光大的丹尼尔·戈尔曼，这些心理学家都认可这样的观点：情商是个体生存的重要能力，而且，个人社会地位越高，情商能力也就越重要。这种看法与国人观点有不谋而合之处：个人越成功，不光事情要做好，人要做好更重要。

在心理学界对情商的高低进行了明确的界定，这种界定我们可以从下面的描述中看到：

高情商

- 认可所有人拥有人权，并尊重他人的尊严；
- 从不将自己的观点、价值观强加于人；
- 对个人拥有清醒认知，知道自己能干什么，不能干什么；
- 以认真的态度对待每一件事；
- 可承受压力；
- 自信却不自满；
- 人际关系良好，有可交心的朋友；
- 善于处理各类问题。