

如果你不懂情商，从现在起，我们宣布——你落伍了！

——美国《时代周刊》

EQ CURRICULUM OF HARVARD

哈佛 情商课 全集

王丹◎著

哈佛精英是怎样炼成的

成功=20%的智商+80%的情商。

——哈佛大学著名心理学教授 丹尼尔·戈尔曼



中国致公出版社

哈佛情商课

全集

干 丹 著



中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商课全集 / 王丹著. —北京: 中国致公出版社,
2011. 5

ISBN 978 - 7 - 5145 - 0050 - 9

I. ①哈… II. ①王… III. ①情绪 — 智力商数 — 通俗
读物 IV. ①B842.6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 043717 号

哈佛情商课全集

著 者: 王 丹

责任编辑: 裘挹红

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543
邮编 100120)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京蓝创印刷有限公司

印 数: 1—5000 册

开 本: 787 × 1092mm 1/16 开

印 张: 17

字 数: 200 千字

版 次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 7 月第 3 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5145 - 0050 - 9 定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

你知道富兰克林·罗斯福、约翰·肯尼迪、巴拉克·奥巴马等八位美国总统，乔治·明诺特、爱德华·珀西尔、约瑟夫·默里等三十多位诺贝尔奖获得者，还有路易斯·郭士纳等几十位世界著名商业领袖有什么共同特征吗？

他们都是毕业于哈佛大学的精英——他们都受益于哈佛大学的情商培养。

有一位心理学家做了一项关于情商的研究调查，在人才辈出的哈佛大学，聚集了全世界的精英才子，他们个个才华横溢，智慧超群。在世人的眼中，他们每个人都具有很高的智商。但调查结果表明，这一观点有失偏颇。据研究者所言，那些走出哈佛校门，并在今后人生中取得辉煌成就的人，都是情商高于智商的学生，比如，比尔·盖茨、路易斯·郭士纳、约翰·肯尼迪等。据说比尔·盖茨的智商测试只得20分，而他的情商测试却可以得到80分。

这个分数令人瞠目结舌，不过，这也证明了一个理论：智商的高低并不能决定成就的大小，但成功者一定具备高情商。

在哈佛，成绩绝对不是唯一重要的条件，因为智商更多地被用来预测一个人的学业成绩和发展前景，而情商则被用于预测一个人能否取得事业上的成功和收获人生中的幸福。

美国哈佛大学心理学教授嘉德纳早于他人研究智商以外的智力。他认为，人际交往智能能够清楚地识别他人的情绪、性格、目的、欲望等，并能作出相应的反应；自我认知智能则能够在察觉自己情绪的基础上，规范个人行为，认识个人能力，这有利于自我定位。而这两种新智能中，恰恰蕴涵着情商中最重要的组成因素——认识自我和他人情绪。

哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼有句至理名言：“成功=20%的智商+80%的情商。”他指出：“一个人如果不具备情感能力，缺乏自我意识，不能处理悲伤情绪，没有同理心，不知道如何与他人和谐相处，那么，即使他再聪明，也不会有大的发展。”可见，情商在成功的因素中占有很大的比重。

只有培养和提高情商，才能很好地发挥组织协调能力，才能培养领导能力和团队精神，才能成为政治和经济等领域的领袖。

当然，我们也不排除有这样的人，他们认为自己的智商和情商都比别人高，所以就可以不注重个人情商的培养和提升。到底需不需要培养，不能主观臆断，先来自测一下吧。

先自问几个问题，再决定要不要去做：



我是否能够很好地控制自己的情绪？



我是一个有主见的人吗？



我是否具备很强的发现问题、分析问题、解决问题的能力呢？



我是一个善于做决定的人吗？



我是否总是觉得精力充沛、动力十足？



我是否总能融洽地与别人相处？



亲朋好友和同事们是否认为我是一个善解人意、道德高尚的人？



我是否有足够的能力来处理自己和他人带来的压力？



我在事业或职业上是否取得了预期的成功？



我的生活、家庭是否像我期盼的那样幸福快乐？



我是否能够客观地评价自己的优点和缺点？



在改变或做决定之前，我是否考虑过自己的行为会影响到他人？

上述问题，除非所有的答案都是“是”，否则说明你的情商还需要进一步培养。

如果你通过自测，确定自己的情商还需培养，那么请你仔细阅读这本关于培养和提高情商技能的自助指南吧！

阅读本书，你将全面了解情商的定义、作用、影响等方方面面，以及认识自我情感和性格情绪的方法和途径，让你学会如何审视和了解自己，学会怎样管理自我、激励自我、完善自我、提升自我，以及做好自我人生规划。

你可以自己来判断和决定哪些课程和技能练习有用，当然最理想的状况就是对你都有用，这也是本书作者的初衷。不过，能从书中学到多少知识，能将多少技能运用到实际的生活和工作中，则取决于你对情商课的理解和重视程度。

但值得肯定的一点就是，只要你能用心将本书读完，细细品味、领悟，你就会发现自己对情商已经有了一个充分的了解，并知道如何利用情商营造未来、建造幸福生活、打造完美人生。

总之，希望你能从本书中学到所需的知识和技能，成为一个真正具有高情商的人，并用你的情商谱写人生辉煌的华丽篇章！

目录

第 1 章 认识情商，开启成功的第一步

01. 情商探秘	8
02. 情商决定命运	12
03. 智商与情商	15
04. 培养情商的要点	19
05. 提高情商的“三步曲”	24
06. 软糖试验中的“成功因素”	26
07. 约翰的悲哀	28
08. 高情商下的成功领导力	31
情商测试课堂：你的领导能力如何？	34

第 2 章 自我认知，掌控成功的方向

01. 先学会认识自己的情感	38
02. 人到底有没有第六感？	43
03. 自我心像是自我认知的助推剂	45
04. 成功，从认识自己的性格开始	48
05. 不要畏惧自己的缺点	52

06. 亨利·福特的成功启示	55
07. 高情商者的人生定位论	57
08. 用“周哈里窗户”开放自己的情感	61
情商测试课堂：你是一个情绪自主的人吗？	65

第 3 章 自我调控，不要让坏情绪成为成功的“绊脚石”

01. 情绪会影响你的一生	70
02. 拉里·穆尔的成功绝非偶然	76
03. 忧虑是自我凝结成的霜	79
04. 切勿凭心情做事	83
05. 把恶性评价当成前进动力	85
06. 制怒是高情商的表现	88
07. 悲喜在于你的一念之间	94
08. 学会调控自己的情绪	98
情商测试课堂：你是一个常被情绪困扰的人吗？	104

第 4 章 自我激励，为成功插上万能的羽翼

01. 用自信打开成功之窗	108
02. 有失败才完美	111
03. 下决心与过去分手	116
04. 上帝就是你自己	120
05. 绝境中的情商	122
06. 太阳总有升起的时候	126
07. 成功者善于迎难而上	129
08. 用一只右脚踢出人生的辉煌	132
情商测试课堂：你对自己有信心吗？	134

第 5 章 自我完善，掌握自己的命运

01. 完善你的性格情绪	140
02. 改善你的心理特质	144
03. 丰富你的思维	147
04. 善于自我心灵反省	153
05. 为别人点亮一盏灯	158
06. 乐观是必备的情商	162
07. 贪欲是人生的一杯苦酒	166
08. 忍是心中的一把刀	169
09. 勇于承认错误	172
10. 具备同理心的情商	175
11. 真诚的魅力	179
12. 培养感恩的价值观	182
情商测试课堂：你的感恩度如何？	188

第 6 章 自我提升，为自己打造一个奇迹

01. 挖掘你的潜能	192
02. 敢想敢做才能成赢家	195
03. 细节中的情商	199
04. 放眼于长远利益	201
05. 培养藏拙的情商	203
06. 提高自己倾听的情商	205
07. 增强个人核心竞争力	209
情商测试课堂：你对金钱的欲望如何？	211

第 7 章 自我规划，用情商营造未来

01. 树立一个长远的人生目标	214
02. 为已设目标做一个合理计划	219
03. 心中要有空中楼阁般的梦想	225
04. 沃伦·比尔克的“幸运星”	232
05. 找到最适合自己的角色	235
06. 善于经营你的长处	238
情商测试课堂：你的危机感有多强？	243

第 8 章 情商修炼，谱写人生辉煌的篇章

01. 做一个高情商的职场达人	246
02. 具备健康的投资心态	250
03. 端正理财的心态	253
04. 高情商者赢得好人缘的法宝	255
05. 理性创业	258
情商测试课堂：你具备创业者的素质吗？	261
参考书目	263

第1章

认识情商，开启成功的第一步



01. 情商探秘

哈佛语录

情商为人们开辟了一条通往事业成功及人生辉煌的新途径，它使人们摆脱了过去只注重智商所造成的无法更改的宿命论态度。

其实，“情商”的概念已经有一段历史了，只是人们在20世纪90年代中期才慢慢认识到情商在各个领域中的重要性。这也正是大多数人对情商的起源和概念知之甚少的原因所在。

在本书的第一章第一节中，将对情商进行深层次的探秘，希望帮助更多的人理解，情商作为一种生活技能，为什么值得去了解，去培养。

情商的起源

生活中，我们常会遇到各种各样的困难和挫折，但不同的人陷入困境时的反应是不同的。

20世纪70年代中期，一家美国保险公司为了扩大规模，曾雇佣了5000名市场推销员。为了在短时间内取得良好的培训效果，公司下了血本，派专人对这些员工进行职业培训，每个市场推销员的培训费用高达3万美元。

但出乎意料的是，员工们在结束所有的受训课程，顺利上岗后的第一年就有一半以上的人交了辞呈，没多久，这批员工就只剩下不到1/5。

就在众人对这种现象百思不得其解的时候，宾夕法尼亚大学心理学教授马丁·塞里格曼给出了答案：他们由于在推销保险的过程中，经常面对被拒之门外的窘境，很多人在遭受多次拒绝后，对继续从事推销保险这项工作的热情、耐心和信心也随之减少。所以，他们就会对自己的能力表示怀疑，无奈之下，只能走

人了。

那么，那些善于将每一次拒绝都当成挑战而不是挫折的人，是否更有可能成为成功的推销员呢？

对此，塞里格曼教授对公司的1.5万名新员工先后进行了两次测试：一次是保险公司常规的以智商测验为主的甄别测试；另一次是塞里格曼教授根据实际情况自主设计的检测被测者乐观程度的测试。

之后，塞里格曼教授对这些新员工进行了跟踪研究，他发现，在这些新员工当中，那组没有通过甄别测试的人，却在乐观测试中取得了“超级乐观主义者”的成绩，而这一组人的工作业绩是所有员工中最好的。

据此，塞里格曼教授得出了结论——乐观与悲观的情绪是左右成功的重要因素之一。他认为，当乐观主义者失败时，他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情，而不是某些固定的、他们无法克服的困难，因此，他们会努力改变现状，并争取最终的成功。

从此，塞里格曼教授的“乐观测试”便成了这家保险公司录用推销员的一道必不可少的程序。

其实，塞里格曼教授的这个“乐观测试”就是情商测试的一个雏形，因为这项测试在一定程度上有利地证明，与情绪有关的个人素质在成功中起着重要作用，这为“情感智商”这一概念和理论的形成奠定了牢不可破的基础。

于是，在这项实验的基础上，美国耶鲁大学的彼得·沙洛维教授和新罕什布尔大学的约翰·梅耶教授于20世纪90年代初期正式提出了“情感智商”这一术语。

解读情商

情商的概念是日趋完善、日益发展的，想要真正了解它，并不是一件容易的事情。为了不让情商这个概念成为一个空洞的词汇，许多心理学家和学者付出了很多的心血和努力。

1992年，彼得·沙洛维和约翰·梅耶两位教授给“情感智商”下了一个新定

义，他们认为情商是社会智力的一种类型，其应包含三种能力，即区分自己与他人情绪的能力、调节自己与他人情绪的能力、运用情绪信息去引导思维的能力。

20世纪90年代中期，美国心理学家丹尼尔·戈尔曼在以往众多理论的基础上，经过仔细的研究和推敲，发表了一种理论。

戈尔曼认为，有一种品质（这与塞里格曼教授研究的特征类似，但与之相比更为具体）与个人的智商基本没有关系，而且这种品质可以通过个人的后天努力得到很好的培养和提升，以便对个人的人生的幸福和事业的成功产生惊人的效果。

后来，戈尔曼把这种优越的品质称为“情商（EQ）”。不仅如此，丹尼尔·戈尔曼还出版了《情感智商》一书，书中提出了关于情商的五个要素，看到这些要素，你就会知道培养高情商所必须具备的品质。这五个要素是：

☆自我意识：了解自己当下的情感情绪以及它们产生的缘由。

☆自我调控：能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁等不良情绪。即使遇到了挫折，也能控制自己的情绪。

☆自我激励：能够勇敢地面对困难，并坚持信念，勇往直前。

☆有同理心：能够体会他人的情绪及立场，察觉他人的真正需要，具有同情心。

☆社交技能：通过倾听，理解并适应他人的情绪和感受，维系融洽的人际关系。

丹尼尔·戈尔曼把“情感智商”这一研究新成果实实在在地摆在大众面前，立刻在心理学界引起了广泛的重视，并备受一些企业界人士的青睐，很多企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中。

例如：新泽西州聪明工程师智囊团——ATT贝尔实验室的一位负责人，曾经用情商的有关理论对他的职员进行研究分析。结果他发现，那些工作业绩突出的员工确实不全是具有高智商的人，而是那些懂得管理自己的情绪，使情绪顺利传递，并得到回应的人。

再如：美国创造性领导研究中心的坎普尔和他的同事们在研究那些曾经有过辉煌时期却不能长久的主管人员时发现，这些人失败的原因并不在于他们在技术

和管理上的缺陷，而是因为他们无法高效地管理自我情绪，以至于人际网漏洞百出，人品上广受质疑，才一败涂地。

这些都表明，与社会交际能力差、性格孤僻、悲观主义的高智商者相比，那些能够敏锐地了解他人情绪，并善于控制自己情绪的乐观主义者，更有可能梦想成真，取得成功。

情感智商，指的是把握自己和他人的感觉和情绪，并对这些信息加以区分、利用，以便引导一个人的思维和行动能力。简而言之，情感智商就是管理自我情绪，与他人相处的能力。所以说，情绪商数是一个度量情绪能力的指标。



哈佛的智慧

情商是一种自我情绪管理的最高艺术境界，如果你想要享有高质量的快乐生活，就要学会了解和管理自己的情绪，这也是提高你的情商的最佳方法。

02. 情商决定命运

哈佛语录

情商（Emotional Quotient，简称EQ）是一个人命运中的决定性因素，成功者并不是那些满腹经纶却不通世故的人，而是那些能够管理和调节自己情绪和情感的高情商者。

面对挫折的情商

有一次，日本松下公司招聘一批推销人员，录取的名额只有10人，但报考的却有几百人。经过一个星期的招考工作，最后通过电子计算机计分，筛选出了10名佼佼者。

当松下幸之助一个个过目录取者的时候，发现面试时给他留下深刻印象而且成绩特别出色的神田次郎没有列入其中。他感到很奇怪，当即叫人复查考试分数统计情况，经过复查后，才得知神田次郎的综合成绩名列第二名，只因电子计算机出了故障，把分数和名次排错了，才导致神田次郎落选。

松下幸之助马上吩咐纠正错误，给其发录用通知书。但第二天，助手向松下幸之助汇报了一个惊人的消息：神田次郎因没有被录用而跳楼自杀了。

听到这个消息，松下幸之助沉默了一会儿。助手在一旁自言自语地说道：“太可惜了，这么出色的一位青年，我们没有录取他。”

松下幸之助却摇了摇头说：“幸亏我们公司没有录用他，这样轻易放弃生命，不懂得用积极的情绪面对失败的人是干不成大事的。”

其实，每个人在追求成功的道路上，都不会是一帆风顺的，就如同人生中充满了悲欢离合、苦辣酸甜一样。

当遇到挫折和困境时，处变不惊是一个做大事者应该具备的修养和气度。毕竟事在人为，保持顽强的斗志和积极的情绪，才可能翻盘为胜，扭转时局，否则一点机会都没有了。

正所谓：“无事，常如有事时提防，才可以弥意外之变；有事，常如无事时镇定，方可以消局中之危。”当你距离成功只有一步之遥时，如果轻易放弃了希望，将自己框定在一个悲愤的情绪中，不但会令自己萎靡不振，丧失斗志，更会走进迷茫的深渊，这样你将不断后退。

诗人泰戈尔说：“只有经过地狱般的磨练，才能炼出创造天堂的力量；只有流过血的手指，才能弹奏出世间的绝唱。”凡是成功者，他们往往将挫折看成是一门积累经验的功课，从不会怨天尤人，更不会怨声载道，只会一心一意寻找突破困境的方法，从而制定出一套完善的计划。他们都会管理好自己的情绪和意志，继续奋勇作战，直至再次成功为止。正是因为这种不服输的精神，才让他们一次又一次喜尝成功的喜悦。

希腊哲学家亚里士多德说过：“我们每一个人都是由自己一再重复的行为所铸造的，因而优秀不是一种行为，而是一种习惯。”事实上，这也体现出了情商的重要性，高情商者不但具有积极进取、乐观豁达的心情，更具备驾驭情绪的能力。

拥有情商是一种重要的技能

情商是一种能力，也是一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，因此，情商的核心内容可以概括为：

- 觉察并掌握他人情绪的能力；
- 了解并管理自己情绪的能力；
- 准确识别并评价他人情绪的能力；
- 表达并调控自己情绪的能力。

一个人在生活中常会面临各种考验，在挫折和困难面前，有的人能够很好地控制住自己的情绪和情感，泰然自若地沉着应对，因此，他具备了调节他人情绪

的能力，进而使自己立于不败之地。

然而，有的人会大动干戈，将自己的坏情绪暴露在大众面前，这样一来，不仅影响了别人的情绪，还把事情弄到无法收拾的局面，以至于使自己陷入窘境。

情商的作用不是单独体现的，情商的高低决定一个人其他的能力（包括智力）能否在原有的基础上发挥到极致，从而决定一个人能有多大的成就，更决定了一个人的命运。

高情商的人具有调控自我情绪的能力，他能够同时运用个人内心智能和人际关系智能。个人内心智能是一种内在审视的能力，具备这种智能就可以培育自知之明，并把自知作为有效行动的基础；人际关系智能是一种理解他人，以及与他人合作共事的能力，具备这种智能就可以扩大自己的人际网，使自己在人际交往中游刃有余。这两种智能是取得卓越成效的基础，更是经营幸福人生的重要条件。



哈佛的智慧

人类智能研究的最新结果表明：情商是最精确、最惊人的成就评量标准，它在成功的因素中占80%。情商高的人在任何一个领域都占尽优势，他可以精确地预知人生道路上的每一种可能及答案。由此可见，情商是决定一个人命运的最关键因素。