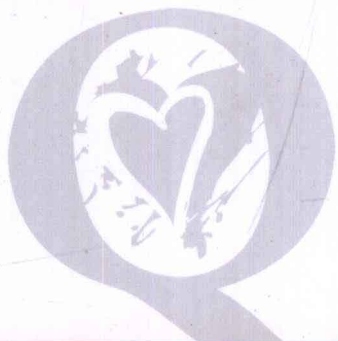


在哈佛，成绩绝对不是唯一重要的条件。哈佛选人的要求是学生的综合素质。哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼有句至理名言：‘成功=20%的智商+80%的情商。’

哈佛 情商课



哈佛大学的莘莘学子 都非常注重哈佛的情商课

黄卫红◎编著



西苑出版社
XI YUAN PUBLISHING HOUSE

哈佛 情商课



西苑出版社

图书在版编目(CIP)数据

哈佛情商课/黄卫红编

著. —北京:西苑出版社,2010.12

ISBN 978-7-80210-857-8

I. ①哈… II. ①黄… 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(2010)第 230093 号

哈佛情商课

编 著 黄卫红

出版发行 西苑出版社

通讯地址 北京市海淀区阜石路 15 号 邮政编码:100143

电 话:010-88624971 传 真:010-88637120

网 址 www.xycbs.com E-mail: xycbs8@126.com

印 刷 北京龙跃印务有限公司

经 销 全国新华书店

开 本 710mm×1000mm 1/16

字 数 270 千字

印 张 19

版 次 2011 年 1 月第 1 版

印 次 2011 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80210-857-8

定 价 29.80 元

(凡西苑版图书如有缺漏页、残破等质量问题,本社邮购部负责调换)

版权所有 翻印必究

情商在人们的日常交往中扮演着一个至关重要的角色，这一点可谓众所周知。然而，如何把这些特殊的技能运用到我们的日常生活中呢？

情商是震撼人心的人类智能评价的新标准，你可知道，它主宰一个人人生的80%，而我们通常所重视的智商至多决定人生20%，所以说，情商才是一个人的未来成就及幸福的决定关键。情商，它比智商更大程度上决定着一个人的爱情、婚姻、学习、工作、人际关系以及整个事业……

其实不难——《哈佛情商课》在这里为我们提供了实用而即时的指导。

结合自己最新的研究成果以及生活实例，《哈佛情商课》分层次地为我们展示了如何运用基本情商技巧来增进我们在职场、家庭以及生活中方方面面的人际关系。

本书针对国人的价值取向、性格特征、心态心境、生活方式、行为习惯，多方面地阐述了自我修炼、自我调整的方法和途径；揭示了拥有健康心理、赢得智慧人生的规律和秘诀。

本书能帮助你直达他人的内心深处——有时甚至都无需多言。

一旦掌握了运用情商进行交流的技巧，你就可以建立起那种持续一生的、双赢性的人际关系。它能够帮助我们学会人生中最重要的一项沟通技能。提高情商沟通技巧，打造和谐的人际关系！

随着现代生活的激烈的竞争，沉重的压力，使人不堪重负，迷茫失意，随之出现了一系列心理问题。

本书作为大众读物，尤其适合那些需要了解自己情商和提高自己情商的读者。

目录

第一课 正确认识情商教育

1

HAFOQINGSHANGKE

大家都知道发展孩子的智商很重要,但是,在发展孩子智商的同时,也应该注意孩子情商的发展,这样才能塑造出一个对家庭、对社会有用的现代社会型人才。如果只注重智商而忽略情商,就可能导致孩子在生活和学习过程中过分依赖家长及其他成人,表现出任性和自私,自我中心感和自我优越感强,难以与他人相处,语言沟通能力差等。因此,家长在发展孩子智力的同时,更应该注意到孩子情商的发展,让孩子拥有健全的人格和完美的人生。

了解情商真正的内涵	(2)
智商诚可贵,情商价更高	(8)
情商是孩子未来成功的关键	(12)
幼儿情商教育极为重要	(15)
做高情商的父母	(19)
情商教育的误区	(23)

第二课 为什么情商决定命运

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,善于处理自己周围的人事关系,因而他们成功了。

情商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,而是那些能调动自己情绪的高情商者。

尊重别人的情绪,调控自己的情绪	(34)
如何开发情商的测试	(37)
为什么情绪效应是一笔巨大的无形资产	(39)
什么是神奇的第六感	(41)
如何收集心灵深处的讯息	(45)
如何做个务实的梦想者	(47)
为什么自我心像能助你认识自己	(49)
如何让负重的自己活得更好	(52)
为什么不打没把握的人生之仗	(53)
为什么自视清高导致失败	(55)
为什么每个人都有不幸和霉运之时	(59)
如何不要抱怨自己命不好	(60)
为什么命运不是任何人安排的	(64)
为什么人总是在不幸当中找出口	(65)
为什么人生不如意事十之八九	(66)
如何不让小忧虑困住自己	(67)

第三课 将脑袋打开 1 毫米

哈佛大学的一项调查研究表明,成功、升迁等原因的 85% 是由于我们的正确的情绪,而我们的专业技术只占 15%,简言之,这表明我们用 90% 的教育时间与金钱,来学习 15% 的成功概率,而另外 85% 的成功概率仅仅占用我们 10% 的时间与金钱。

一点一滴的改变	(72)
确立正确的人生定位	(74)
适应上司而平步青云	(76)
适应同僚要相安无事	(79)
不要处处当主角	(82)
保持适度的野心	(83)

第四课 多变情绪 由我掌控

情绪不仅是人们对客观事物态度的主观体验,也是一种外在表现,但情绪变化不是必然的,它具有可选性,所以一个人的情绪变化并没有硬性的规定。倘若说人的情绪变化有一定的规律,那么也就是说情绪的变化是可以由人掌控的。

情绪贯穿整个生命过程	(88)
过滤你的情绪	(90)
做情绪的主人——特别的招儿给特别的你	(92)
情绪化背后的隐患	(95)
情绪化埋葬你的幸福	(98)
情绪化让你与成功无缘	(100)

情绪化使你成为孤家寡人	(102)
克制负面情绪的方法	(104)

第五课 成功的唯一因素在于情商

只有情商才能使你成为命运真正的主人,那么,你现在就可以唤醒你沉睡的情商,指挥它,命令它,让它给你无限的想象力,只要你有这样的决心,那么,你的梦想终会成真!

塑造一个全新的自我	(124)
人生要与成功有约	(126)
积极的情绪有助于成功	(128)
照亮一生的阿拉丁神灯	(131)
自己是成功的最大障碍	(134)
踩在巨人的肩上出人头地	(136)
好的名誉就是财富	(138)
人活着要争一口气	(139)
逆境中的情商	(140)
在时运不济时也永不绝望	(143)
热忱是生命的原动力	(145)
创造是情商的最高追求	(147)
敢于接受命运的挑战	(149)
在绝望中找到希望	(151)
轮椅上升起的希望	(152)

第六课 主动认识自己

了解自己是贯穿整个人生的课题,是我们一辈子都要进行的工程。有时,在人生的某个阶段能比较好地了解自己;到了另一个阶段,也许会变得很突出,成为自己发展中的一个障碍。所以,对人来说,要做到真正了解自己是很难的,需要人一辈子不断地去努力。

机遇到底从何而来?	(158)
自知者明	(160)
清楚自己的价值观	(164)
挖掘自己的潜能	(167)
内省,认识自我的魔镜	(168)
欣赏自己	(169)
及时调节自我	(171)
自省是成功之母	(173)
发现你的独特价值	(177)
建立客观而积极的自我形象	(180)
该放弃时就放弃	(181)
不要让他人左右你的路	(182)
迎着风暴前进	(184)
加倍重视自己的价值	(186)

第七课 修炼情感的互赖

能够给情感账户投资的,是礼貌、诚实、仁慈和信用。它们能使别人对你更加信赖,必要时能发挥不可低估的作用。假如人与

人之间建立起了这种信赖关系,即使你并不善于表达,也不至于引起别人的误会,因为对方已经理解了你的用意。由此可见,与信赖相联系的是情感上的轻松和愉快的交流,这也是高情商者所追求的地方。

像一个温暖的大家庭	(190)
修炼爱情情商	(195)
巧妙地让恋人接受你的不满	(197)
善意的谎言	(198)
修炼婚姻情商	(199)
修炼工作情商	(205)
赢得别人的合作	(207)
有效领导下属	(210)
使上司愉快地接受你的建议	(211)
修炼思维情商	(213)

第八课 情商的影响力

有些人总是喜欢说,他们现在的状况是别人造成的,环境决定了他们的人生位置,许多事情他们无法摆脱,也不能往好的方向想。这是一种低情商的表现,他们从未真正地往好的方向想过,他们总是悲观失望,有时即使有好的想法,也马上会被自己所否定。

高情商者看待人生,自己的命运由我们自己决定。

成功的非智力因素	(220)
淡泊才能修身	(222)
退一步海阔天空	(225)
心可以激昂,行为却应该低调	(227)

心存感激之情	(229)
保持精神的愉悦	(232)
随遇而安	(233)
脚踏实地,实现梦想	(236)
乐观地对待生活	(238)

第九课 用情商拓展人脉

好莱坞有句流行语:“成功不在于你会做什么,而在于你认识谁。”这是关于人际关系的作用再形象不过的说法了。

人脉的重要使得我们每个人都认同“多个朋友多条路”这样的说法。成功的必由之路是要经营人心,打理好人际关系。

好人缘易产生幸福感	(242)
人际关系佳者更接近成功	(243)
记住他人的名字	(247)
维护他人的自尊心	(251)
信守你的诺言	(258)
亲和力是种难得的魅力	(263)
冷漠是人际交往的天敌	(266)
谦虚赢得尊重	(269)
把微笑传送给每个人	(274)
宽容是最大的美德	(278)
真诚的力量	(281)
热情融化冰雪	(285)
用情商培养人脉的 36 个技巧	(287)

第一课

HAFOQINGSHANGKE

正确认识情商教育

大家都知道发展孩子的智商很重要，但是，在发展孩子智商的同时，也应该注意孩子情商的发展，这样才能塑造出一个对家庭、对社会有用的现代社会型人才。如果只注重智商而忽略情商，就可能导致孩子在生活和学习过程中过分依赖家长及其他成人，表现出任性和自私，自我中心感和自我优越感强，难以与他人相处，语言沟通能力差等。因此，家长在发展孩子智力的同时，更应该注意到孩子情商的发展，让孩子拥有健全的人格和完美的人生。

了解情商真正的内涵

以往我们认为，一个人在一生中能否取得成就，主要依靠的是智力水平，即智商越高，越容易取得成功。但是现在心理学家普遍认为，一个人能否取得成功不仅仅依靠智商，还取决于情商，甚至情商的影响要远远超过智商。

那么，到底什么是情商呢？

情商（Emotional Quotient），简称 EQ，又称情绪智力，是近年来心理学家提出的与智力和智商相对应的概念，它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。

长期以来，人们把成功和智力因素的关系神圣化了，这使得对孩子进行的整个教育都是针对智力的教育。然而我们在无数成功者的案例中发现，他们具有一些共同的非智力因素的特征，如清醒的自我认识、稳定的情绪和不屈不挠的勇气等，这些共同的素质就是情商。

人们对非智力因素作用的认识由来已久，中国古代有一句名言叫“非不能也，是不为也”，意思是说，不是不会做，而是不肯做。其中“能”是指“会不会”，即智力因素；而“为”则是指“肯不肯”，即非智力因素。

早在第一次世界大战期间，美国著名心理学家维克斯勒在对入伍新兵进行“军队个别测验”过程中，发现有些在标准智力测验中失败的新兵，从他们的经历来看，却能胜任所从事的工作。据此他认为，不能把智力与个性的其他部分割裂开来。

到了 20 世纪 30 年代，美国心理学家亚历山大对智力的传统学说提出

了质疑。为了证明自己的观点，他做了大量的测验和实验。结果表明，接受智力测验的人所表现出的对智力测验的兴趣、克服困难的坚持性以及获得成功的愿望等，都对智力测验的结果有重要影响。1935年，他在论文《具体智力和抽象智力》中首先提出了“非智力因素”这个概念。但是他的观点在当时并未引起人们的过多注意。

后来，维克斯勒在亚历山大的启发下，于1940年也提出了“一般智力中的非智力因素”这个问题。1950年，他发表在《美国心理学杂志》上的一篇名为《认识的、先天的和非智力智慧》的论文中重新阐述了“非智力因素”这个概念。到了这时，“非智力因素”才为世人所公认。

经过多年的理论和实践探索，维克斯勒从智力和智慧行为的心理结构方面，对非智力因素的含义作出了这样的概括：从简单到复杂的各种智力因素水平都反映了非智力因素的作用；非智力因素是智慧行为的必要组成部分；非智力因素不能代替智力因素的各种基本能力，但对智力起着制约作用。

关于非智力因素这个概念，心理学家认为它应该有广义和狭义之分。广义上的非智力因素包括智力以外的心理因素、环境因素、生理因素以及道德品质等；狭义上的非智力因素则指那些不直接参与认识过程，但对认识过程起直接制约作用的心理因素，如动机、兴趣、情感、意志、气质和性格等。那么什么叫非智力因素不直接参与认识过程呢？通俗点说，就是指在人的认识过程中，非智力因素不直接承担对机体内外信息的接收、加工、处理等任务。

非智力因素对认识过程的制约表现在它对认识过程的动力作用和调节作用。在心理学研究中，所涉及的非智力因素概念是相对于智力因素而言的，因此多指狭义的非智力因素。

现代心理学研究表明，一个人的成功20%依赖于智力因素，即智商水平的高低，其余80%都依赖于非智力因素。其中，非智力因素中最关键的是“情绪智力因素”。1991年，美国耶鲁大学心理学家彼德·塞拉维和新

罕布什尔大学的约翰·梅耶首创了“情绪智力”这一术语，用来描述了解和控制情绪、揣摩以及驾驭他人情绪的移情作用，通过情绪控制来提高生活质量的才能。

实际上，“情绪智力”概念地提出秉承了早在 20 世纪 30 年代亚历山大提出的“非智力因素”。只是在提出这个概念之前，心理学家们把人的智慧活动分为“智力因素”和“非智力因素”笼统的两个大类别，“非智力因素”只是相对智力因素而言的。在很大程度上，“非智力因素”是指那些除了感知、记忆、思维和想象等智力因素以外的其他因素。但“非智力因素”本身是否是一个可以独立定义的东西，或者说它是否可以从理论上用一个概念来归纳和限定呢？可以说，“情绪智力”概念的揭示使这个问题迎刃而解，相对于智力的其他因素可以概括成为“情绪智力因素”；并且，比照着“智商”（IQ）的概念，这个新的术语也被称为“情商”（EQ）。

1995 年，美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼的畅销书《情感智力》使得“情商”这个概念家喻户晓，当年这个概念出现在《时代》杂志的封面上，更使之成为街谈巷议的话题。小到学校的教室，大到公司的董事会，几乎无不谈论，甚至就连当时的美国白宫也不例外。克林顿竞选时，在丹佛的一家书店非正式停留时，曾对记者说：“我要把一本非常好的书推荐给你们，它就是《情感智力》，太有趣了，我很喜欢，是希拉里推荐给我的。”

戈尔曼在他的《情感智力》一书中指出，在人的各项成功要素中，智力因素是重要的，但更为重要的是情感因素。在这本书中，戈尔曼还提出了情商的基本内涵：

1. 了解自我，自我知觉

了解自我，自我知觉，即当某种情绪出现时便能立刻察觉，这是情感智商的核心。控制情绪时刻变化的能力，是自我理解和心理领悟力的基

础，若没有能力认识自身的真实情绪，就只能听凭这些情绪的摆布。但如果能对自我的情绪有更大的把握性，就能更好地指导自己的人生，更准确地决策婚姻、职业之类的人生大事。

2. 管理自我，调控自我情绪，使之适时适地适度

这种能力是建立在自我知觉基础上的。这一能力低下将使人经常陷入痛苦情绪的漩涡之中；反之，这一能力高者可从自身的挫折和失败中迅速跳出，重整旗鼓，迎头赶上。

3. 自我激励

自我激励是指为服从于某目标而调动、指挥情绪的能力。任何成功者都必须具备情绪的自我控制能力，即延迟满足，压抑冲动。具有这种能力的人，无论从事任何行业都将有更高的效率，更富成效。

4. 认识他人的情绪

认识他人的情绪是在情感的自我知觉基础上发展起来的又一种能力，是最基本的人际关系能力。具有移情能力的人通过细微的社会信号，能敏锐地感受到他人的需求与欲望，而且这一能力更能满足如照料、教育、销售或管理职业类的需求。

5. 处理人际关系

人际关系是人与人之间的社会关系，是人们为了满足某种需要，通过交往形成的彼此之间比较稳定的心理关系。人际关系能力可强化一个人受社会欢迎程度、领导权威、人际互动的效能等。具备处理人际关系能力的人，可以凭借与他人的和谐关系做到事事顺利。

现代心理学家认为，情商比智商更重要。如果说智商更多地被用来预测一个人的学习成绩，那么情商则更多地被用于预测一个人能否取得职业

上的成功，它更好地反映了个体的社会适应性。

不过，戈尔曼的《情绪智力》也提出一些让人担忧的统计数据，比如某个大型研究机构发现一个全球化的普遍趋势：现代儿童的情绪反应比上一代严重。这一代孩子与上一代相比，显得更加孤单、抑郁、易怒、任性，容易紧张、焦虑、冲动、好斗等。

我国情商专家对情商也进行了研究，认为构成情商的表现主要包括以下五部分：

1. 自我意识

自我意识是在一种情绪刚露头时就辨识出来的能力，也是情商的基础。自我意识的培养有赖于仔细聆听的“躯体标志”，也就是潜藏在身体内层的感受。而这种感受发生时，人们不一定能觉察到。比如在天性害怕老鼠的人身上安一个传感器，然后再给他看一张老鼠的照片，就可以通过传感器探测到汗，这表明他已经出现了焦虑和恐惧情绪。而与此同时，接受实验的人可能声称他根本就没有感到害怕。

2. 自我激励

良好的动机是成功的有力武器，它可以将一个人的兴趣、热情和自信等统统调动起来，引发“整体效应”。有对奥林匹克运动员、世界级音乐家和棋类大师的研究表明，他们的共同特征就是善于激励自己去克服重重困难。美国的海伦·凯勒就是一位令人肃然起敬的坚强者。她在家庭教师沙利文小姐的精心训练下，最终学会正视自己的残疾，经过多年的练习，成了一位世界知名的作家。

3. 情绪控制

我们在生活中难免会出现好情绪和坏情绪，关键要看如何保持情绪的平衡。人在冲动时，可能会一时失去对情绪的控制。然而，一种情绪会延