

哈佛

◀ 最经典的12堂 ▶

情商课

尚芳子 ◎ 编著



◎ 高智商让人获得成绩，高情商让人有所成就 ◎

北京工业大学出版社

哈佛

◀ 最经典的12堂 ▶

情商课



尚芳子 〇 编

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛最经典的 12 堂情商课 / 尚芳子编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2011. 10
ISBN 978-7-5639-2802-6
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 (2011) 第 155885 号

哈佛最经典的 12 堂情商课

编 著: 尚芳子

责任编辑: 刘津瑜 李兰丁

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm×1000 mm 1/16

印 张: 17

字 数: 233 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2802-6

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

FOREWORD

在这个竞争日益激烈的时代，太多人想知道成功的秘诀，其中有人认为，上了哈佛大学就等于掌握了成功的秘诀。迄今为止，哈佛大学培养了8位美国总统、34位诺贝尔奖获得者和32位普利策奖获得者，其他的国家和地区性奖项、专业奖项获得者则不计其数。在300多年里，哈佛大学人才辈出，众多优秀的学子掌握了成功的秘诀，走出哈佛，成为影响世界的政界领袖、商业巨子。

那么，成功的秘诀到底是什么呢？许多人认为成功取决于智商，但是，有太多智商超群的人都遭遇惨败，太多从小就拥有“神童”之称的最终却“泯然众人矣”。大量的研究证实，一个人的成功，20%来自智商，80%来自非智力因素，这里的非智力因素就是指情商（emotional quotient，简称为EQ）。

没错，哈佛最注重的就是培养学生的情商。美国的《时代周刊》曾经宣称：“如果你不懂情商，从现在起，我们宣布：你落伍了！”

如今，更多的人都开始重视情商的作用，因为现实中有太多的案例证明了这个理论，有许多智商很高的人由于情商较低而迟迟无法成功，而一些智商不高但情商很高的人却获得了极大的成就。于是，人们开始寻找后天培养情商的方法。

令人高兴的是，一个人的智商大多是与生俱来的，而情商却更多是后天培养的。在美国等发达国家的教育里，情商教育已经成为少年儿童的必修课程。在哈佛大学的教育里，更是注重培养学生的性格、世界观、价值观、耐心、信心、毅力、情绪、情感等这些决定情商的品质。

哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，他认为情商由下列5种能力构成：

第一，了解自己情绪的能力，即自我认知的能力；

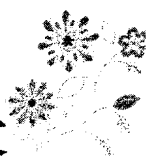
第二，控制自己情绪的能力，即自我控制的能力；

第三，自我激励的能力；

第四，认识他人情绪的能力；

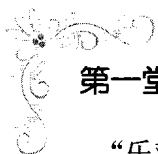
第五，处理人际关系的能力。

本书便着重于这 5 种核心能力的阐述，并加以引申，从发现情商、认知自己、情绪自控、快乐情商、逆境情商、自我激励、掌控人心、完善人际关系、情感智慧、领导情商、压力管理及如何提高孩子的情商 12 个方面出发，通过深入浅出的剖析及情商故事的举例说明，启发大家发掘自己的潜能，提升自己的情商，从而获得人生成功的秘诀，顺利地实现人生价值。



目 录

CONTENTS



第一堂 发现情商——还不懂情商你就落伍了 / 1

“乐观测试”——情商的来源 / 2

情商与智商有什么不同 / 4

聪明人不一定能成功，但成功者必备高情商 / 6

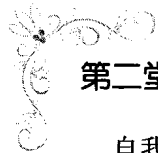
高情商的优势 / 8

低情商的危害 / 11

情商可以提升吗 / 14

情商与职业竞争力 / 16

情商在人际关系中的应用 / 18



第二堂 自知者智——成为自己生活的主宰 / 21

自我认识，从认识自己的性格开始 / 22

不敢直面自己，就等于自欺欺人 / 23

用“WHWW”法则来了解自己 / 25

清楚自己的兴趣和优势所在 / 27

保持真我，别为了取悦别人而抹杀个性 / 30

一个旁观的自我 / 32

内省——认识自我的魔镜 / 35



第三堂 情绪自控——是火山也可以不喷发 / 37

- 今天，你情绪化了没有 / 38
- 坏情绪不是发脾气的理由 / 40
- 即使对方发火，你也不必怒气冲冲 / 43
- 控制愤怒是一种高度的智慧 / 44
- 你的情绪听你的 / 47
- 不靠心情好坏来做事 / 50
- 把喜怒哀乐装在口袋里 / 52
- 耐住性子等待 6 秒钟 / 55

第四堂 快乐情商——用正面情绪代替负面情绪 / 59

- 乐观的秘密 / 60
- 巴纳姆效应 / 62
- 不要让天气牵着心情走 / 64
- 容人之短，别钟情于指责游戏 / 67
- 把忌妒控制在适度的范围 / 69
- 为了自己，原谅别人吧 / 71
- 很烦吗？不妨将想法转个弯 / 75
- 别让抑郁挤压你的心灵 / 77
- 昂起头来真美 / 80
- 负面情绪也是被允许的 / 82

第五堂 逆境情商——勇敢走出生命的低谷 / 87

- 不抛弃，不放弃 / 88

- 庆幸我是世界上经历苦难最多的人 / 90
- 跌倒不可怕，可怕的是从此一蹶不振 / 93
- 从败棋中寻找胜招 / 96
- 宿命，只是弱者的借口 / 98
- 心中有希望，手上就有力量 / 101
- 选择乐观，今天便是逆境顺转的日子 / 103
- 换个角度思考，就能绝处逢生 / 106
- 最糟，也不过是从头再来 / 109



第六堂 自我激励——不待扬鞭自奋蹄 / 113

- 每个人都蕴藏着巨大的力量 / 114
- 能力的发源地——潜意识 / 116
- 无须向外界求助，你自己已足够强大 / 119
- “我想成为什么样的人，就能成为什么样的人” / 122
- 热忱的态度比专门的知识更重要 / 124
- 任何时候都不要小瞧自己 / 127
- 心有多大，世界就有多大 / 130



第七堂 掌控人心——提升你的情商洞察力 / 133

- 身体语言中的情绪密码 / 134
- 通过握手这一基本礼节洞悉人性 / 136
- 是不是坐得越近越表示喜欢——不一定 / 138
- 心里越着急，脚下的动作就越多 / 140
- 手部动作暗藏深意 / 142



第八堂 完善人际——利用情商提高别人对你的信任度 / 147

- 微笑的魔力 / 148
- 高情商的人善于做个忠实的听众 / 150
- 用你的亲和力去感染别人 / 152
- 谦虚一点，让别人表现得比你优越 / 155
- 以诚待人，别人才会真诚待你 / 157
- 赞美是取悦别人的最好方式 / 159
- 来点幽默，让大家一起笑 / 162

第九堂 情感智慧——情商沟通力决定你的幸福指数 / 165

- 等一下，你要批评他（她）吗 / 166
- 对不起=我爱你 / 168
- 莫让爱情得了“沉默症” / 170
- “我爱你”永远不嫌多 / 172
- 即使争吵到情绪失控，也不揭对方的短 / 174
- 用沟通代替争执 / 176
- “笨”嘴男人必学爱的语言 / 179
- 爱情需要善意的“谎言” / 181
- 沟通的魅力：每天给爱 10 分钟 / 184
- 永远彼此尊重 / 187

第十堂 领导情商——激发潜能创造高效组织 / 191

- 比尔·盖茨的情商 / 192

- 情商与领导力 / 194
- 高情商的人批评人也会很适度 / 196
- 正人先正己，员工才能信服你 / 198
- 认可员工，点燃他心中的动力之火 / 201
- 感情投资，用真心去换忠心 / 203
- 不要漠视员工的情绪 / 206
- 鼓励的魔力 / 208
- 如何提高领导情商 / 211



第十一章 压力管理——情商帮你做个轻松的职场达人 / 215

- 重压之下，可曾听见自己心底的哭声 / 216
- 越抱怨越糟糕 / 218
- 莫浮躁：心太急让你丧失方向 / 221
- 你是职场孤独人吗 / 223
- 别给自己找难过，没有人和你过不去 / 226
- 完美不苛求，对自己宽容一点 / 228
- 成败得失，要拿得起放得下 / 230
- 堵不如疏：心有不快及时宣泄 / 232
- 在感觉疲劳之前先休息 / 234



第十二章 成长必修——情商教育是给孩子最好的礼物 / 237

- 越来越多的孩子禁不起挫折 / 238
- 培养自立，早一点把孩子“推”出家门 / 240
- 给孩子一颗感恩的心 / 242
- 教孩子学会与人分享 / 245



哈佛最经典的 12 堂情商课

- 培养孩子乐观的性格 / 248
- 怎样对待自私的孩子 / 251
- 失败了，鼓励孩子再试一次 / 253
- 让孩子学会控制自己 / 256



第一堂

发现情商

——还不懂情商你就落伍了





“乐观测试”——情商的来源

情商是时下一个非常流行的词语，美国的《时代周刊》曾经宣称：“如果你不懂情商，从现在起，我们宣布你落伍了！”那么到底什么是情商呢？让我们撩开情商的面纱，看看情商为何物——

20 世纪 80 年代中期，美国的一个保险公司雇用了 5000 名推销员，这些推销员都参加了保险公司的培训，公司为每名推销员付出的培训费高达 3 万美元。然而，结果却没有想象的好，有一半人在受雇后第一年便提出辞职，4 年后这批人只剩下 20%。原因就是，推销员们在推销人寿保险的过程中，必须一次又一次面对被人拒之门外的窘境。在遭受到多次拒绝之后，很多人都会感到灰心丧气，从而失去了继续从事这项工作的勇气和耐心。

是不是那些善于应对挫折，能够将每一次拒绝都当做挑战的人才有可能成为成功的推销员呢？为了解释这个问题，保险公司请宾夕法尼亚大学的心理学家马丁·塞里格曼作调查，希望他能够为保险公司的招聘工作提供帮助。

有人曾提出“在人的成功中乐观的重要性”的理论。这一理论认为，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，他们会努力去改变现状，争取成功。

之后雇用的 15000 名新员工便参加了两次测试，一次是保险公司常规的以智商测验为主的甄别测试，另一次便是特别设计的用于考察被测者乐观程度的测试。在这些新员工中，有一组人没有经过常规的甄别测试，但却在乐观测试中取得“超级乐观主义者”的成绩。而在对这 15000 名新员工进行了跟踪研究之后，结果表明，这些“超级乐观主义者”是所有人中工作任务完成得最好的。第一年，他们的推销额比“一

般悲观主义者”高出 21%，第二年高出 57%。从此以后，“乐观测试”便成为新员工进入该保险公司必须通过的一个考试。

这个营销界著名的“乐观测试”实际上就是情商测验的来源。在测验中，情况的确像一位教授所认为的那样，当那些悲观的人遭遇失败时，他们总是倾向于自责。他们说：“我不善于做这种事，我总是失败。”最后真的导致失败，而那些乐观的人则总是在寻找漏洞，他们会将失败归结于某些他们可以改变的事情，然后再努力去改变现状，结果则更容易成功。

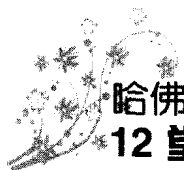
塞里格曼为保险公司所做的工作在一定程度上证明了“乐观的重要性”的理论，也证明了与情绪有关的个人素质，在预测一个人能否成功时所起到的重要作用，同时，也为“情感智商”概念和理论的诞生提供了有力支持。

1990 年，美国心理学家的彼得·沙络维教授和约翰·梅耶教授正式提出了“情感智商”这一术语。情商概念的提出，引起了心理学界的广泛重视。简单地说，情商涉及 3 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。

1995 年 10 月，作为美国《纽约时报》专栏作家及哈佛大学心理学教授的丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，至此，大众才开始了解情商，而该书也迅速成为世界性的畅销书。丹尼尔·戈尔曼在他的书中指出，情商比智商更重要，它与人的生活各方面息息相关，是影响人一生快乐、成功与否的关键。研究证实，一个人的成功，20%来自智商，80%来自非智力因素，这里的非智力因素就是指情商。

丹尼尔·戈尔曼认为情商由 5 种能力构成，即

- (1) 了解自己情绪的能力，即自我认知的能力；
- (2) 控制自己情绪的能力，即自我控制的能力；
- (3) 自我激励的能力；



哈佛最经典的 12 堂情商课

(4) 认识他人情绪的能力；

(5) 处理人际关系的能力。

“情感智商”概念的提出及广泛宣传，使人们认识到情感能力对人生的影响。从此，“情商”受到越来越多人的关注，开始成为人们言谈时的热门话题。

情商与智商有什么不同

智商 (intelligence quotient, 简称为 IQ)，是用以表示人的智力水平的标志，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。美国哈佛大学心理学教授嘉德纳曾经明确提到了认识自我和他人情绪的重要性，以此为情感智商的产生作了有力的铺垫。

多年以来，人们一直认为高智商可以决定高成就。而近几年，人们越来越深刻地认识到，情商对于人的成功起着比智商更重要的作用。那么，情商和智商到底有什么不同呢？

首先，智商偏重于理性分析，而情商偏重于感觉。人的智力分 6 种，即观察力、记忆力、想象力、分析判断能力、思维能力、应变能力（自我认知智力、逻辑数学智力、身体运动智力、语言智力、音乐智力和空间关系智力等），如果这些能力比较强，那么往往在升学考试中的成绩就很好。也就是说，一个人的智商高，那么他解决问题的能力就相对强一些。

1905 年，法国教育部编制出了一套用以测量儿童智力高低的问卷，这是世界上最早的智力测验科学量表。而情商的含义就没有那么明确了，心理学家们不认为情商像智商一样可以测定。比如一个人友爱、自信、乐观、消极的程度都是属于情商的范畴，无法给予准确的测定，但

不能否认的是，这些品质对人的一生有很重要的影响。也可以说，一个人的情商高，那么他解决问题的能力就相对强一些。

其次，虽然情商和智商都与遗传因素有关，但是智商受遗传因素的影响更大一些。而相对于智商，情商更容易后天提升。英国的《简明不列颠百科全书》就有关于智商的表述：“根据调查结果，约 70%~80% 智力差异源于遗传基因，20%~30% 的智力差异受到不同的环境影响所致。”也就是说，后天提升的智商仅限于 20%~30% 的范围。自然，情商也同人的先天因素有联系，但是社会环境因素对其的影响更大。研究表明，原始人类的情感与文明人的情感有显著的区别。相对于现代人来说，他们更喜怒无常，自控能力很差。所以，人的情感容易受到社会环境的影响。

如今，有许多地方都已经开设了“少儿情商培训班”，提升“办公室情商”也成为职场生涯规划里重要的一环。人们都已认识到情商可以后天提升的可能性以及它对一个人的成长、事业的发展的重要性。

再次，智商和情商发挥的作用不同。调查表明，许多高智商的人成为专家、学者、教授、法官、律师、记者等，在自己的领域有较高造诣。而高情商的人综合素质则较强，他们学习效率虽然不如高智商者，但是，勤能补拙，有时能比高智商者学得更好，成就更大。

生活中我们常常看到，大家选举公司部门领导人的时候，通常选择和蔼可亲，人际关系比较好的人，而不是那些聪明的人。所以，情商高的人，通常具有较高的领导能力和管理能力，同时，他们也有比较健康的情绪，比较完满的婚姻和家庭，生活幸福指数比较高。

随着现代社会人际关系的日趋复杂，指导人们行为的更重要的是情感智商。许多材料显示，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，还是在事业、家庭等方面，其成功的概率都比较大。在一个以 15 家全球企业，如国际商业机器公司、百事可乐及沃

哈佛最经典的 12 堂情商课

尔沃汽车等数百名高层主管为对象的研究中发现，平凡领导人和顶尖领导人的差异，主要来自情感智商。

在西方有句话，叫做“智商决定录用，情商决定提升”。一语道尽了情商与智商的区别，人们常常用智商来初步判定一个人的能力，但是深入了解之后，情商却对人的发展起到决定性的作用。

其实，尽管情商和智商有所不同，但是他们是一个整体，每一部分都在一个人成功中起着重要作用，二者需要联袂登台，才能发挥淋漓尽致的作用。

聪明人不一定能成功，但成功者必备高情商

哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼说：“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，没有同情心，不知道怎样跟人和谐相处，即使再聪明，也不会有大的发展。”心理学家霍华·嘉纳也曾说：“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。”

人们从开始学习时，就不断地奔赴在比拼智力的道路上，各种知识竞赛、各种考试轮番考验，时刻提醒着彼此成绩的好坏、智商的高低，甚至是未来的前景。其中，那部分成绩总是名列前茅的人是大家的榜样、羡慕的对象，也更容易被认为是可能进入名牌大学的天之骄子。仿佛光明的前景已经尽在掌中。实际上，真的是这样吗？聪明人就一定会成功吗？

美国心理学家在 1981 年做了一项非常有趣的研究：挑选一所著名中学的 81 位优秀的毕业生代表进行跟踪研究。研究发现，这些在学校平均智商位居前列的学生毕业后都进入了比较好的大学，他们在大学期间也无一例外都取得了非常好的成绩。然而令人惊讶的是，他们到了 30 多岁时却表现平平。调查跟踪了 10 年发现，这些人中只有