

成功=20%的智商+80%的情商
——情商之父、哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼



为什么情商比智商更重要
影响你一生的心理智慧

受益一生的 哈佛情商课

| 柳如菲◎著 |

成功需要智商，情商更不可少
无论商界奇才，还是政界明星，他们都有一个共同的特征——高情商

ShouYi YiSheng De
HaFo Qingshang ke

情商，人类智能的第二次生命，决定个人命运的最关键因素



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

为什么情商比智商更重要
影响你一生的心理智慧

受益一生的 哈佛情商课

| 柳如菲◎著 |

成功需要智商，情商更不可少
无论商界奇才，还是政界明星，他们都有一个共同的特征——高情商

ShouYi YiSheng De
HaFo Qingshang ke



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

受益一生的哈佛情商课 / 柳如菲著. -- 上海: 立信会计出版社, 2015.3

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4424-5

I. ①受… II. ①柳… III. ①情商—通俗读物

IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第276899号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 赵新民

封面设计 久品轩

受益一生的哈佛情商课

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 18.5 插 页 1

字 数 240千字

版 次 2015年3月第1版

印 次 2015年3月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4424-5/B

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前言

PREFACE



前言

曾几何时，智商只有 75 的傻小子——阿甘，红遍了全球，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。”

美国学者、哈佛大学心理学家丹尼尔·戈尔曼 1995 年的新著《情绪智力》完全可以用来解释阿甘成功之谜。在心理学界并不知名的丹尼尔·戈尔曼，是《纽约时报》的一名专栏作家，1995 年，他推出了他的“Emotional Intelligence”（《情感智力》）一书，一下子使“EI”一词风行世界。“情商”（EI）现在已经是颇为流行的词汇之一，简单来讲，“情商”就是“情感智力”（emotional intelligence），简称情智(EI)，不应是情商(EQ)。有人误以为 EQ 是 emotional quotient 一词的缩写，因为 EQ 与 IQ 对立，但是，两者不是简单的对立关系。当然，IQ 是 intelligence quotient 的缩写，但事实上，学术上是没有 emotional quotient 这个词的。（按习惯我们依然使用 EQ 这样的缩写形式）。“情商”按我们一般的理解，主要指信心、恒心、毅力、乐观、忍耐、

直觉、抗挫折、合作等一系列与个人素质有关的反应程度，说得通俗点就是指心理素质，指一个人运用理智控制情感和操纵行为的能力。

“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。

当今社会，有多少人受情绪所困扰？因为情绪不佳，多少人的工作、事业、家庭、生活以至人生受到影响？因此情绪是人生中最具影响力、最重要和最基本的题目，同时也是在人类历史上最被忽视、最少研究的题目之一。今天，人们已经越来越认识到情感在人的成功方面所起的重要作用，许多大学、企业、政府机关纷纷开设了情商课，将情商教育作为学生和职员素质与技能教育培训的重要一环。

说起情商教育，不能不提及哈佛大学。在哈佛，成绩绝对不是衡量人才唯一重要的条件。哈佛选人的要求是学生的综合素质，而情商则作为考查学生素养的首要因素。数百年来，哈佛大学培养出各个领域的高情商名人，包括 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。哈佛大学之所以能在政治、科研、学术、商业等方面都造就出灿若群星的杰出人才，要归功于它在培养和提高学生的情商方面有着一套卓越有效的方法。哈佛大学情商课是世界情商学术殿堂中的皇冠，是世界最先进、最权威的情商教程，值得世界上所有渴望有所成就的人学习和借鉴。

在 21 世纪，人与人之间的竞争实质上就是情商的比拼，谁的情商高，谁就更容易受到领导及同事的青睐；谁的情商高，谁就抢占更多的人脉资源与潜在机会。正如哈佛丹尼尔·戈尔曼所说：成功 = 20% 的智商 + 80% 的情商。情商水平的高低对一个人能否取得成功至关重要，



高情商是任何一个成功者所必须具备的基本素质。

本书萃取了哈佛大学情商课的历年精华，吸引了哈佛大学在情商方面的最新研究成果，结合诸多寓意深刻的典型案例，深入浅出地阐述了哈佛大学的情商理论、情商要素、情商技巧，同时从认识自我、情绪管理、社交、职业、婚姻、成功等方面，阐明如何运用情商解决心理问题、处理人际关系、破解工作难题、应对人生挫折，从而更好地驾驭自己的情感，把握自己的命运，成就美好的未来。

情商决定成败，情商决定命运。学习哈佛情商课，培育优异的情商特质，塑造成功的健全人格，发掘理想人生的幸福源泉，引爆内在正能量，你就是下一个哈佛人！

目 录

CONTENTS

第一课 走进情商时代:揭开情商面纱,踏上情商之旅

新的人才观念横空出世——情商	2
情商是什么	4
情商的物质通道	5
感情的蓝图	8
情感是如何驱使我们行动的	10
了解情感的三个原则	15
情商的作用	18

第二课 情商 VS 智商:情商比智商更重要

高校自杀事件为何频频发生	22
“天才”与“白痴”的一步之遥	25
低情商——“精神杀手”	31
智商与情商的异同	33
智力的不同类型	36
情感智力	38
情商能力与情商技巧	39
情感智力比认知能力更重要	42
高智商不等于成功	45
智商诚可贵,情商“价”更高	47
智商决定录用,情商决定提升	48





第三课 情商:成功人士必备的卓越素质

情商是人生成功的核心实力	54
情商与成功之间的比例关系	58
成功人士的“七种武器”	63
高情商的人魅力无穷	69
情商赋予成功更多的要求	71
不同领域的优秀——情商明星	74

第四课 你的情商还好吗:为自己的情商把把脉

正确认识情商评估	80
情商测验	81
情商技巧评估	93
衡量你的感情技巧	97

第五课 探秘自我:发现真实自我,引爆内在潜能

自我认知	106
认识自我,克服自卑	110
挑战自我,变自卑为自信	114
正确地评价自己	117
充满自信,精神就不会崩溃	118
成就不会超过自信所达的高度	119

第六课 提高自控力:我的情商我做主

控制感情的基础知识	124
感情的自我调控	131
调适和疏导负面情绪	136



情绪自我调节的诀窍	140
提高自我意识	146
加强自尊	149
树立自信	155
保持积极的情绪	158
成为自己的情感导师	163

第七课 改变心智改变情商:高情商是这样炼成的

人的头脑是可塑的	172
充实感情知识	176
学会理解和表达感情	183
进入情境:运用感情(一)	189
进入情境:运用感情(二)	192
努力提高你的情商	199
提高情商运用技巧	205

第八课 情商与交际:发散情商磁场,瞬间影响他人

掌握与他人沟通的技巧	214
运用非语言沟通的传播模式	217
解决非语言沟通的文化差异	220
克服沟通障碍的策略	223
高情商者的沟通艺术	227
将感情技巧应用在他人身上	231
构建人际关系网络	233
强化社交雷达	236
包容多样性,增加影响力	239

第九课 情商与职业:职来职往,情商就是硬道理

通过控制自己来发展职业	242
善于激励自己	250
不要等待,立即行动	257
负起你的责任	260
做事要踏实	261
建立工作中的人际关系	264

第十课 情商与婚姻:情商指数决定幸福指数

维护婚姻中的情商关系	274
不断修复夫妻感情	276
做孩子的情商模范	278
培养高情商的孩子	280
营造高情商生活	282



第一课

走进情商时代：

揭开情商面纱，踏上情商之旅

一直以来，人们认为智商是决定个人成功的关键因素。1995年，哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼提出了“情绪智商”的概念，终结了“智商决定论”，宣告了情商时代的到来，掀开了人类心理学和成功学的新篇章。哈佛大学在其数百年的发展历史中，不仅重视对学生的知识学习和运用技能的培养，而且更为注重对学生的情商提升的教育，将情商教育列为哈佛学子的一门重要课程。

在21世纪，人与人之间的竞争实质上就是情商的竞争。什么是情商？情商的具体内涵是什么？情商是如何制约和影响我们人生的？本章将引领你深入探讨情商，为你揭开情商的神秘面纱。

新的人才观念横空出世——情商

1995年，美国哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼出版了一本书，叫做《情绪智商》。该书系统而全面地将情绪智商方面的内容介绍给了大众，一时风靡全球。

在一片众生喧哗中，“情商”横空出现，它扯着嗓子来到我们的身边。一时间众多的“情商”书籍如雨后春笋，层出不穷。“情商”概念的问世，的确引起了不小的轰动，人们惊异于一个未知的开发领域。

情商的创始人塞拉维博士和梅耶博士说：“EQ已成为本世纪最重要的心理学研究成果。”美国《读者文摘》更是坚定地向读者反问：“掌握了EQ，还有什么不能利用的呢？”美国《时代周刊》甚至宣称：“如果不懂EQ，从现在起，我们宣布：你落伍了！”美国有了《EQ》月刊，它倡导人们：“做EQ测验吧，你会发现一个全新的自己！”美国EQ协会也迅速成立，它以研究和宣传EQ的作用，证明它的重要性为目的。该协会的宣言是：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

近年来，国外心理学家们又提出了“新情商”的概念，为EQ注入了新的活力。与此同时，几乎每一本关于“情商”的书上，

都有这样的字眼：“智商已经属于其次地位”、“情商决定一切”、“没有情商，就没有成功……”图书最起码都要在各自的封面、封底书写着如此振聋发聩的话语：该书是一部完整意义上的“人生经典”，或者说是一部成功学著作，它要揭示的是人生成功的奥秘。

在这些良莠不齐的著作中，我们的确可以发现一些人生的启示。在我们的日常生活中，越来越多的人开始注意 EQ，到处都出现了 EQ，大致有以下几类：

自我 EQ：自我 EQ 包括自我认知、自我察觉、自我肯定、自立和自我实现。自我 EQ 高意味着他可以清晰了解自己的感觉，独立、专注、自信、善于表达自己的情感和想法，并影响到他人。

人际 EQ：人际 EQ 包括同理心、社会责任和人际关系。人际 EQ 水平表示一个人是否有熟练的社交技巧，是否能理解他人的想法和情感，并很好地和他人沟通互动。

适应 EQ：适应 EQ 包括现实判断、灵活性和问题解决。适应 EQ 水平表示个人对环境的适应能力，能否理解问题的实质，并拿出有效的问题解决方案。

压力管理 EQ：压力管理 EQ 包括压力忍受和冲动控制。压力管理 EQ 高的人能妥善管理自己的情绪，而不是成为它的奴隶，既不会因沮丧或焦虑而意志消沉，也不会因愤怒而丧失理智。能自我激励，并能面对挫折咬紧牙关挺住，为了最后的目标疏导自己一时的冲动。

心情 EQ：心情 EQ 包括乐观和幸福。心情 EQ 测量的是一个人对生活的态度和满意程度。乐观积极的生活信念帮助我们应付压力，解决困难等。

情商是什么

确切地说，“情商”就是情感智力（emotional intelligence）。它分为四个方面：自我意识、自我管理、社会意识、社会技能。每个方面又有五六个胜任特征，它们包括：察觉情感、正确的自我评价、自信、自我控制、值得信赖、良知、创新、适应力、成就驱力、承诺、主动、乐观、了解他人、服务导向、协助别人发展、善用多元资源、政治敏感、影响力、沟通、冲突管理、领导力、催化改变、建立关系、合作、团队能力。

人类智能研究的最新成果表明，最精确、最惊人的成就评量标准是情商，情商高的人在人生各个领域都占尽优势，情商是决定一个人命运的能力。所以，在这个风险与危机四伏的社会中，没有高素质的“情商”，那将很难处理一些难以预料的问题。在我们自己的职业生涯中，依据以上的情商类型，要想成就自己，除了要具有高智商外，以下的几种“情商”意识的运用也是必不可少的。

一是竞争、合作意识。个人若没有强烈的竞争意识（或者说生存意识）则难以在这个竞争激烈的社会站稳脚跟，不过一味强调竞争，也可能走向反面。尤其是将要踏入社会竞争的青年，应该认识到，合作是第一位的，竞争的目的只是为了更好地合作。

二是个人形象意识。个人的外在形象，内在气质的修养，对于个人的成功也是举足轻重的。并且，员工的个人形象在很大程度上代表了企业的整体形象，塑造良好的企业形象的最基本也最

有效的方法就是开展全员公关，要求每一个员工为塑造良好的企业形象努力。

三是角色转换意识，快速融入企业环境。多数企业的人力资源部门人员都认为，角色转换慢是影响人们顺利就业的重要因素。现在的企业可说是“一个萝卜一个坑”，企业招聘员工进来，就是需要他迅速适应工作环境，进入良好的工作状态，为企业创造效益。若等个一年半载才进入状态，恐怕再“耐心”的企业也会对他没兴趣了。所以，迅速转变自己的角色，适应自己的岗位，将决定你的职业能否赢在开始，这和一个人的适应能力相关。

四是爱自己的工作，有敬业精神。诚然，当今的社会是个人才流动频繁的社会，我们再也不可能像父辈那样，一辈子只从事一种职业。但是，不管工作岗位怎么换，敬业精神总归是要有的。干一行爱一行，永远都是一句忠言。没有热情永远不可能成功，后面我们将会举出许多成功的例子，从中可以发现许多学习的地方。

五是不断学习意识，要常常吐故纳新。现代社会瞬息万变，一日千里，未来的知识经济时代将更是如此。相应地，企业也会要求员工有广阔的胸襟、开阔的视野，以开放的心态面对外来事物。

情商的物质通道

情商的物质通道开始于大脑内的脊髓，穿过产生情绪的地方——脑边缘系统，在大脑的理性中心和情绪中心进行有效沟通。

现代化的设施能给大脑绘图并显示出哪些区域对不同类型的思考

最为重要，但是没有任何仪器能显示一个人在没有他的前脑时会如何控制自己的行为。

日常生活中有效地控制情绪是人类内心状态的重要组成部分，因为即使那些脑髓保持完好的人也会被非理性行为所左右。我们可以选择如何对情绪做出反应。我们中的每一个人都是通过五种感觉来获得我们周围世界的信息的，我们看到的、闻到的、听到的、尝到的以及触摸到的任何东西都以某种形式的生物电信号穿过身体。这些信号经过一个个细胞直到抵达最终目的地——大脑。例如一只蚊子在你的腿上咬了一口，那种感觉就会产生生物电信号，并在你意识到有蚊子之前传输到你的大脑。我们的所有感觉都会进入大脑后部靠近脊髓的地方，复杂的、理性思维则发生在大脑的另一边，即前面部分。当生物电信号进入你的大脑时，它们必定会在你能对这个事件第一次拥有逻辑思考前经过这所有的途径。在大脑中我们的感性部分入口和理性部分入口之间的这个裂口是一个难题，因为它是位于两个部分之间的边缘系统。这个部分是大脑中体验情绪的地方（见图 1-1）。

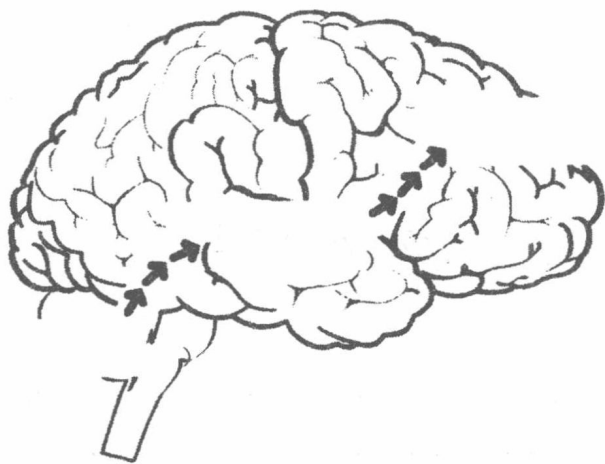


图 1-1 情商的物质通道

数十亿极小的神经元组合成联结大脑理性中心和感性中心的通路。信息在它们之间传递就像汽车在每条街道穿梭一样。当你应用情商的时候，通信量顺利地双向流动。通信量的增加强化了大脑理性中心和感性中心之间的联系。一个人的情商很大程度上受他保持这条通路顺畅能力的影响，对自己的情感思考得越多，这条通路就会变得越发达。有人努力建设一条两车道的乡村小道，而其他已经建立起了五车道的特级大道。大量的通信流是高情商的基础，当任何一个方向都只有太少的通信流时，导致的结果只能是行为效率非常低。

在体验持续的情感交流时，我们能够从视觉上和听觉上获得外部事件的有关信息，信息被记录和提示到大脑的前皮层，以及边缘系统和脑灰质额叶前部的扁桃核，扁桃核的回应非常快捷。我们之所以离不开它，是因为它能在瞬间提示我们是否做出攻击或逃避的回应，它们对我们的生存是至关重要的，当我们在夜深人静被突然爆发的噪音吵醒时，我们产生的第一反应，就是由脑灰质额叶前部的扁桃核提示的回应，它能提高我们的感觉意识。

边缘系统发出的回应比脑灰质额叶前部的扁桃核快得多，它通过内脏、血液循环、肌肉、心脏和肺的变化，再通过神经元系统，源源不断地传递信息。情感的原始材料使我们能够把自己与我们的体验连接起来，并赋予它们价值判断：好的、坏的、无关紧要的、令人恐惧的、令人高兴的，抑或值得同情的，等等。在特定的情况下，当我们受到刺激时，会根据自己做出的这些价值判断采取行动（或者在某些情况下，忽视或拒绝它们）。如果情感太贫乏，我们就会失去持久力，失去对事物的利弊进行评价的能力；反之，如果情感太丰富，我们则很容易失去准确的判断和自我控制意识。