

不出国门就能读的 哈佛精品课程

HARVARD

HARVARD
EQ



哈佛 情商课



哈佛公开课研究会 编著

成功人士的共同特征是
情商都不低

凝聚哈佛精英的
智慧精髓
传承哈佛学府的
精神宝藏

人在情绪、情感、意志、耐挫折等方面的品质，称之为情商
促使一个人成功的要素中情商占80%
伟大的成功者未必都是高智商者
但他们都具备较高的情商！

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

HARVARD
EQ

哈佛
情商课



哈佛公开课研究会 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

哈佛情商课:经典案例升级版/哈佛公开课研究会
编著. —北京:中国铁道出版社,2016.9
(不出国门就能读的哈佛精品课程)
ISBN 978-7-113-22101-0

I. ①哈… II. ①哈… 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 169840 号

书 名:哈佛情商课(经典案例升级版)
作 者:哈佛公开课研究会 编著

责任编辑:郭景思 编辑部电话:010-51873064 电子信箱:guo.ss@qq.com
装帧设计:MX DESIGN
责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

版 次:2016年9月第1版 2016年9月第1次印刷

开 本:700 mm×1 000 mm 1/16 印张:15.25 字数:208 千

书 号:ISBN 978-7-113-22101-0

定 价:39.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174

打击盗版举报电话:(010)51873659

前 言

哈佛大学有着 378 年建校历史,比美国作为独立国家的建立还要早上近一个半世纪。身为世界顶级名校,目前为止它一共向世界输送了 8 位美国总统,34 位诺贝尔奖获得者,32 位普利策奖获得者和数千名商界精英。

那么,哈佛大学为什么能培养出这么多人才,它的教育成功秘诀是什么呢?

哈佛学子的成功因素是智商、受教育程度、家庭背景吗?当然不是,这些都是已知的基础条件,然而这个世界每天都在变化,它是未知的。因此,我们需要一种能应对甚至掌控未知的能力,这种能力就是情商。

在以往,我们常常认为一个人的智商基本上决定了其一生的成就与作为。后来心理学家们提出,决定人生的还有另一个重要因素,即人在情绪、情感、意志、耐挫折等方面的品质,他们把这种品质称之为情商,简称 EQ。

美国耶鲁大学的彼得·沙络维教授和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授对于情商在能力方面的内容做了界定。这三种能力分别是:

- 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。

总结起来,就是自我管理情绪的能力,一种准确觉察、评价和表达情绪的能力,一种接近并产生感情以促进思维的能力,一种调节情绪以帮助情绪和智力发展的能力。

通俗一点说,高情商人士,就是会做人、会办事、善打交道的人。伟大的成功者未必都是高智商者,但他们或许具备较高的情商。生活实践告诉我们,跟社交能力差、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,更容易建立较好的社会关系,也更容易取得成功。这就是情商的伟大之处,它为我们提供了另一条走向成功的途径,使大家认识到情商在人们日常生活和工作中的重要作用。

哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼在其风靡世界的《情感智商》一书中提出,促使一个人成功的要素中,智商作用只占 20%,而情商作用却占 80%。由此可见,情商在人们事业发展中的重要作用。

鉴于情商如此重要,所以我们在编著此书时特意查阅了诸多与哈佛大学有关情商培养的卷宗,搜集了大量经典的情商案例,请教多位国内外知名情商专家,总结数百条培养情商的技巧与方法,主要目标旨在为读者构建一个正确的情商观与良好的情商提升通道。

情商：改变你人生轨迹的超强正能量。

目 录

CONTENTS

第一课 高智商决定好成绩,高情商决定好命运

情商到底是什么_2

情商是表达和调控情绪的艺术_4

哈佛大学看的不仅仅是成绩单_7

智商并非成功的关键_10

大部分的名人,并不是赢在智商上_11

成功,从培养高 EQ 开始_13

【哈佛情商测试】你的情商有多高_16

第二课 高情商是成功人士必备的软实力

高情商者具有很强的洞察力_20

高情商者更懂交往_22

高情商者更容易自我实现_24

高情商者善于自制_26

高情商者拥有好习惯_28

【哈佛情商课】高情商的十个特征_32

第三课 成功人士必备的几个高情商素质

自尊:高情商者必有的骄傲_36

自信:让平凡的你平庸_38

宽容:高情商者的快乐秘诀_40

诚信:对自己诚实,对他人守信_44

谦逊:哈佛大学只是一个学习的地方_46

【哈佛情商课】如何获得自信的力量_48

第四课 低情商人士具有的几种坏情绪

抱怨:让人生一片黯淡的低情商_52

恐惧:摧毁一生的低情商_55

冲动:“魔鬼”般的低情商_58

抑郁:低情商者难以摆脱的“精神感冒”_61

仇恨:伤害别人,惩罚自己的“毒素”_64

【哈佛情商测试】你有抑郁症吗_66

第五课 正确认识自己,正确评价自己

比认识他人更重要的是认识自己_70

每个哈佛人都有清晰的人生目标_72

哈佛大学不是终点,而是另一个起点_74

哈佛大学最看重的是解决问题的思维方式_76

不要让别人设定你的人生_78

【哈佛情商课】认识自己的八个方法_82

第六课 低下高傲的头,接纳真实的自我

接纳缺憾,走出完美的误区_86

高傲只能代表愚昧和无知_88

低头,不是否定自己_91

没必要去迎合别人的期待_94

坚持原则才能找到真实的自我_96

让情绪适当地“流”出来_98

【哈佛情商测试】你對自己认识有多深_100

第七课 在挫折中求得重生,在逆境中实现飞跃

不要让挫折摧垮意志_106

挺直腰杆,迎接命运的击打_108

在绝望的谷底寻找希望_110

苦难可以是阻力,也可以是助力_112

直面痛苦,才能超越痛苦_114

看淡失败,才能赢得一切_117

【哈佛情商课】抗挫折训练_119

第八课 在愤怒时找到理智,让言行永不失控

愤怒不仅伤害他人,更伤害自己_122

高情商人士,都能很好制怒_124

自我克制,是一种修养_126

真的智者,化愤怒为智慧_128

【哈佛情商测试】你的心胸够开阔吗_130

第九课 在反省中不断成熟,在自律中不断进取

善于反省,才能超越自我_134

不要为失败找借口_136

跌倒了,想一想再站起来_138

不要为打翻的牛奶哭泣_140

要自省更要自律_142

【哈佛情商课】我们该如何进行自律呢_144

第十课 甩掉思想包袱,用积极心态追逐梦想

相信自己能,就一定能_148

积极面对失意的人生_151

别让嫉妒吞噬了你的心灵_154

梦想到现实,只差一次行动_156

积极心态让人“点石成金”_158

【哈佛情商测试】你知道你自信心水平的高低吗_161

第十一课 突破思维定式,唤醒创新与变通的潜能

哈佛人为什么更容易成功_166

换种思路,拆掉思维里的高墙_168

小创意引爆大成功_170

独立思考让你与众不同_173

【哈佛情商课】提升创新能力的技巧_174

第十二课 凝聚竞争能量,在挑战中释放情商魔力

在竞争面前,没有捷径可寻_178

树立良好的竞争意识_180

要做,就做最好的_182

用欣赏和尊重的眼光看待对手_185

勇于挑战这个变化的世界_187

团队合作才有最大的竞争力_189

【哈佛情商课】如何提高团队合作能力_191

第十三课 平和悦纳,用高情商增强自身魅力

要做成事,先学会做人_196

让他人把你当成“自己人”_198

沟通,往往从倾听开始_200

学会自我展示,给别人新鲜感_203

微笑是最好的通行证_204

赞美是劈开社交僵局的利刃_208

胸怀宽广的人往往更容易得到帮助_211

【哈佛情商课】如何与不同性格的人相处_213

第十四课 打造气质光环,用高情商增强影响力

用言行去获得信任_218

戴上情商打造的“领袖光环”_220

情商制约影响力和掌控力_222

收敛锋芒才能赢得认可_225

情商的最高境界_227

【哈佛情商课】如何提高修养,打造气质光环_230

第一课

高智商决定好成绩,高情商决定好命运

情商到底是什么

在以往,我们常常认为一个人的智商基本上决定了其一生的成就与作为。后来心理学家们提出,决定人生的还有另一个重要因素,即人在情绪、情感、意志、耐挫折等方面的素养。他们把这种素养称之为情商,简称 EQ。

情商这一概念,来自于一个很有意思的故事。

20 世纪 70 年代中期,一家美国的保险公司雇佣了 5 000 名推销员,并对他们进行了职业培训。当时该公司花在每一位推销员身上的培训费用高达 3 万美元。可万万没想到,雇佣后第一年就有一半人辞职,4 年后这批人只剩下不到 1/5。

该公司负责人赶紧找原因。原来,在推销保险的过程中,推销员得一次又一次地面对被拒之门外的窘境。许多人在遭受多次拒绝后,便失去了继续从事这项工作的耐心和勇气。

这是个很严重的问题,该公司决定请宾夕法尼亚大学心理学家马丁·塞里格曼来调查,希望他能为公司的招聘工作提供帮助。调查的重点是:那些善于将每一次拒绝都当作挑战而不是挫折的人,是否更有可能成为成功的推销员。

塞里格曼教授当时一直在研究人的情绪对于成功的影响。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,争取成功。

塞里格曼教授接受该保险公司的邀请之后,对 1.5 万名新员工进行了两次测试,一次是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试,另一次是塞

里格曼自己设计的、用于测试被测者乐观程度的测试。之后，塞里格曼对这些新员工进行了跟踪研究。

在这些新员工当中，有一组人没有通过以智商测验为主的甄别测试，但在乐观测试中，他们却取得了“超级乐观主义者”的成绩。

跟踪研究的结果表明，这一组人在留有人中工作任务完成得最好。第一年，他们的推销业绩比“一般悲观主义者”高出 21%，第二年高出 57%。从此，通过塞里格曼的“乐观测试”便成了该公司录用推销员的一道必不可少的程序。

塞里格曼的“乐观测试”就是情商测验的雏形，当时情商概念还没有提出，但是它已在保险公司取得了成功。这个故事证明了与情绪有关的个人素质在预测一类人能否成功时起着重要作用。

美国耶鲁大学的彼得·沙络维教授和新罕布什维尔大学的约翰·梅耶教授正式提出“情感智商”这一术语，并对其应包含的能力内容做了界定。这三种能力是：区分自己与他人情绪的能力、调节自己与他人情绪的能力和运用情绪信息去引导思维的能力。

从上面有关专家对情商的描述，我们可以给情商下一个定义，简而言之就是自我管理情绪的能力，一种准确觉察、评价和表达情绪的能力，一种接近并产生感情以促进思维的能力，一种调节情绪以帮助情绪和智力发展的能力。

著有《情感智商》一书的作者丹尼尔·戈尔曼认为情感智商主要包含五个方面的内容。

(1)了解自我：监视情绪时时刻刻的变化，能够察觉某种情绪的出现，观察和审视自己内心世界的体验，它是情感智商的核心，只有认识自己，才能成为自己生活的主宰。

(2)自我管理：调控自己的情绪，使之适时适度地表现出来，即调控自己。

(3)自我激励：能够依据活动的某种目标，调动、指挥情绪的能力，它能够使人走出生命中的低潮，重新出发。

(4)识别他人的情绪:能够通过细微的社会信号,敏感地感受到他人的需求与欲望,认知他人的情绪,这是与他人正常交往,实现顺利沟通的基础。

(5)处理人际关系:调控自己与他人的情绪反应的技巧。

在情商概念普及之后,一些企业家使用情感智商的有关理论对自己的职员进行分析。分析后发现,那些工作业绩好的员工,的确不都是具有高智商的人,而是那些情绪传递得到回应的人。

于是又有人试着从情商的角度去解读那些“昙花一现的主管人员”,果然发现,这些人之所以失败,并不是因为技术上的无能,而是因为情绪能力差,导致人际关系方面陷入困境而最终失败的。

由于其在企业界的成功应用,情感智商声名大振,逐渐在全球普及开来。

从此,“情商”作为一个时髦的名词,出现在人们的言谈话语中。EQ概念成为美国人,甚至全世界人茶余饭后的话题。

从某种意义上讲,情商甚至比智商更重要,随着未来社会的多元化和融合度日益提高,较高的情商将有助于一个人获得成功。哈佛大学身为世界著名学府,早就意识到了这一点,因此格外注重对学员的情商教育。

情商是表达和调控情绪的艺术

随着现代社会竞争压力的增大,人们开始对情商的重要性的认识与日俱增,从某种程度上来说,它已经超过了智商,开始作为一种现代人最为重要的能力被大家所重视。高情商可以帮助人准确觉察、评价和表达情绪,促进人际和谐,提高思维活性;甚至还可以调节情绪,帮助情绪和智力发展。但是如何运用情商来表达和调控情绪,却是一门人生艺术。

首先,我们要弄懂何谓“情绪”。《牛津英语词典》上这样解释:“情绪是