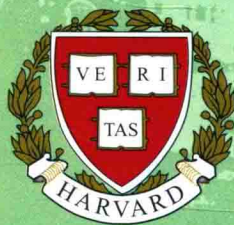




汲取世界名校顶级教育智慧

揭秘哈佛精英的养成法则

造就社会精英的经典情商教程



哈佛情商课

上完这一课，让你像哈佛精英那样修炼自己

智商决定成绩 情商决定成就

百年哈佛教你修炼情商，与享誉全球的社会精英同步

微阳 编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

哈佛情商课

微 阳 编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商课 / 微阳编著. — 北京: 北京联合出版公司,
2015.10

ISBN 978-7-5502-6037-5

I. ①哈… II. ①微… III. ①情商—通俗读物
IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 200559 号

哈佛情商课

编 著: 微 阳

责任编辑: 王 巍

封面设计: 王明贵

责任校对: 郝秀花

图文制作: 北京东方视点数据技术有限公司

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京华平博印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数 486 千字 720 毫米×1020 毫米 1/16 28 印张

2015 年 10 月第 1 版 2015 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-6037-5

定价: 29.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010-58815821



前言

哈佛大学是一座拥有三百多年历史的著名学府，是世界各国学子们梦想的殿堂，哈佛在人们心中已经成为成功的标志。数百年来，这所万人景仰的学府培养出了各个领域的高情商名人，共出过 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。此外，还有一大批知名的学术创始人、世界级的学术带头人、文学家、思想家，皆来自哈佛。哈佛大学之所以能在文学、思想、政治、科研、商业等方面都造就出灿若群星的杰出人才，得归功于它在培养和提高学生的情商方面有着一套独特有效的方法。一张哈佛的文凭，之所以成为地位与金钱的保证，也是与哈佛独特的情商教育分不开的。考入哈佛大学，亲自去学习这些方法，是多少学子梦寐以求的事情；将自己的孩子送进哈佛大学深造，又是多少父母望子成龙的殷切希望。然而，能真正走进哈佛大学的人毕竟是极少数，大多数人难以如愿以偿。为了帮助莘莘学子及广大渴望有所成就、有所作为的读者不进哈佛也一样能聆听到它在培养学生情商方面的精彩课程，学到百年哈佛的成功智慧，我们编写了这部《哈佛情商课》。

1983 年哈佛大学心理学家霍华德·加德纳在《精神状态》一书中提出人有“多元智慧”，开启了情商学说的先河。1991 年耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的琼·梅耶首创 EQ（情商）一词。1995 年美国哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼出版《情绪智力》一书，将情商推向高潮。EQ 在美国掀起轩然大波，并逐渐风靡全世界。丹尼尔·戈尔曼曾说：“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%。”大量的事实证明，情商是一个人获得成功的关键，而高情商者可以充分发挥潜能、有效调节情绪，可以与周围的人和环境保持良好的亲近度，因此会获得更多的机遇，从而提前实现自己的梦想。最负盛名的美国总统富兰克林·罗斯福、乔治·华盛顿和西奥多·罗斯福都是“二流智商、一流情商”的代表人物。约翰·肯尼迪和罗纳德·威尔



逊·里根的智商只属中流，但却因为善于交朋结友而被许多美国人誉为“最优秀、最可亲的领袖”。

情商不仅仅是开启心智大门的钥匙，更是影响个人命运的关键因素。一个人成功与否，受很多因素的影响，如教育程度、智商、人生观、价值观，等等。要作出明智的决定、采取最合理的行动、正确应对变化并最终取得成功，情商不但是必要的，而且是至关重要的。在风靡全球的电影《阿甘正传》中，阿甘只是一位智商只有 75 的傻小子，但带有传奇色彩的是，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看来，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。”这其实就是情商的巨大力量。

可见，“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。

然而，不同于智商，情商不是与生俱来的，高情商可以通过后天努力创造出来。提高情商的过程，其实就是一种自我丰富、自我认知的过程。本书就是一部有关如何发掘情感潜能和如何运用情感能力来影响生活的书，它以哈佛大学在情商方面的成功理念、培养方法和教学案例为基础，从发现情商、了解自我、管理自我、激励自我、培养成功的习惯、挖掘自身的潜能、情商教育、情商影响力、情商与人们的社会生活关系等方面，通过哈佛及国外的大量经典实例，鞭辟入里地阐释了哈佛的情商教育精髓，系统而深入地阐述了情商的相关理论，提出了很多可以帮助读者提高情商的具体措施，让读者在轻松的阅读中，犹如徜徉在哈佛大学的文化殿堂，切身感受到情商带给自己的深刻体悟与巨大能量，走出对幸福和成功的迷思，获得完美的人生指导，从而更好地驾驭自己的情绪，把握自己的命运，成就美好的未来。



目录

· 第一篇 ·

情商——成功人生的核心实力

第一章 踏上情商之旅	2
哈佛最重要的一课：情商	2
情商是“命运的使者”	4
决定感觉的6秒钟	7
情商让你不抱怨	9
幸福书？幸福课？幸福的密码在哪里	12
情商是一种“综合软技能”	14
高情商的人能管理他人的情绪	17
第二章 智商决定录用，情商决定提升	20
智商的“成名史”	20
真正带给我们快乐的是智慧，不是知识	22
情商与智商：人生的左臂右膀	24
实力是成功的通行证	25
聪明人≠成功者	27
实力与学历比高低	29
智商诚可贵，情商“价”更高	30
勤奋造就天才	32
第三章 情绪智商激活无限潜能	35
告诉自己：你比想象中的更优秀	35
你挖到自己的潜能宝藏了吗	37



探索潜意识的奥秘	39
登陆自己的“新大陆”	41
外力开发你的潜力	43
精神激励，激活内在潜能	45
延展你的潜能	47
创造是智慧的引子	49
 第四章 成功，从提升情商开始	 53
影响情商高低的因素	53
情商是可以改变的	55
一切困难都是提高情商的契机	58
情商教育决定孩子的未来	60
情商高的人工作易于成功	64
情爱情商的培养	66

· 第二篇 ·

了解自我——迈向成功的第一步

第一章 敢于认识你自己	70
看清镜子里的你	70
描绘自己的心灵地图	72
积极的暗示，让你更优秀	75
暗示的心理效应	77
遵循本性	79
你的天性没有复制	81
自知之明让你情商更高	83
不要怀疑自己的能力	86
 第二章 接纳真实的自我	 89
你是上帝“咬过的苹果”	89
为何总是和自己处处作对	91
最优秀的人其实就是你自己	93
不做平庸的人	95

活出真实自己	97
你是独一无二的	100
优点是靠自己发现的	102
了解自己的不足	105
不要太在乎别人对你的看法	107
第三章 重建与自我的关系	110
跳出自我的小世界	110
走出自闭，融入群体的海洋	112
自负是自我灭亡的陷阱	114
拒绝依赖，让自己自强自立	118
把握好自己的选择权	120
心急吃不了热豆腐	123
为自己而活，不要取悦他人	125
走自己的路，让别人去说吧	127
第四章 自卑与自尊，掌握人性弱点	130
自卑情结的形成	130
不要认为自己不可能	132
相信自己的人，才能把自卑打倒	134
不让自卑淹没你	136
平凡也无须自卑	138
走出自卑的折磨	140
上帝面前，没有卑微	144
跨越缺陷，你会看到完美的自己	146

· 第三篇 ·

管理自我——成就人生的关键

第一章 先接受情绪，再管理情绪	150
控制冲动这个“魔鬼”	150
为情绪找一个出口	152
抑郁——情绪的一号杀手	155



愤怒是一种毒药	158
远离仇恨的烈火	161
嫉妒是痛苦的制造者	163
甩掉忧虑的包袱	165
撕破恐惧的面纱	170
欲望是人心的毒瘤	173
 第二章 培养有益生活的情商	 176
培养正直	176
培养诚实	178
培养独立性格	181
培养责任感	183
培养勇气	186
培养同情心	188
 第三章 保持积极开放的状态	 191
知识创造精神的愉悦	191
作好终身学习的准备	194
兴趣在哪里，学习就在哪里	196
学习是项快乐的运动	198
不懈求索	201
大学毕业≠学业终止	203
每天为大脑充电	204
勤奋造就智慧	206
阅读，贵族化你的气质	208
 第四章 运用习惯的惊人力量	 212
好习惯吃好果，坏习惯吃坏果	212
成功者的共同习惯	214
坚持每天进步	217
别做空想家，要做执行者	219
注重细节是成功的关键	221
拒绝做习惯的奴隶	224
良好的生活习惯带来健康的心情	226

· 第四篇 ·

了解他人——多渠道沟通减少误解

第一章 了解别人的第一步：移情	230
识人有术，首要移情	230
站在对方的角度看问题	232
相信别人就等于相信自己	235
有效沟通，才能真正“知彼”	237
沟通有技巧，情商帮你忙	239
第二章 懂得倾听，做一个忠实的听众	242
我们只有一张嘴，却有两个耳朵	242
“倾听”是心灵的守护者	244
善于倾听的人是智者	246
倾听不能盲目地听	248
倾听不同声音	251
第三章 破解对方的身体语言	255
身体语言之表情语言	255
身体语言之手语	256
身体语言之眼神	259
谈判中的身体语言	261
就座位看心理	262
从穿戴辨性格	264
第四章 从性格看人心	268
你不可不知的性格	268
色彩心理学的历史	271
红色性格：最有朝气的天使	276
黄色性格：奋斗的使者	279
蓝色性格：完美主义者	281
绿色性格：社交中的“老好人”	283



· 第五篇 ·

影响他人——构建完美的人际关系

第一章 与周围的人保持适度距离	286
让别人喜欢你	286
开启第一印象的钥匙“仪表”	289
个性的吸引力	290
赞美的影响力	292
气质的光环效应	294
微笑，心灵的召唤	297
首因和近因效应	299
明智之人知道给自己留条后路	301
第二章 展现你的自信	305
自信的人才魅力	305
自信心影响你的能力	307
机会是靠自信抓住的	309
人最大的悲哀就是失去自信	311
为自信找个支点	313
自信源于积极的心理暗示	316
自信是成功的秘诀	318
自信为你插上腾飞的翅膀	320
让自信成为一种习惯	323
第三章 积极主动，方能操之在我	326
善于找方法，掌握主动权	326
主动出击，拓展人脉	328
学会自我保护	330
生命的意义在于“创新的刺激”	332
敢于承担责任	334
为原则而活	336
要有危机意识，早作准备	339

第四章 高情商创造强大气场	342
气场，人类的精神名片	342
如何赢得陌生人的好感	345
让自己成为主角	347
亲和力——创造气场的有力武器	350
助人就是助己	352
宽容让你成为气场强大的人	354
谦虚成就伟大	357
幽默是最好的语言	359

· 第六篇 ·

团队情商——放大“一股绳”力量

第一章 团队情商的艺术	364
明确团队角色	364
让团队动起来：激发公司活力的鲶鱼效应	370
战斗让团队化危机为机遇	372
严明的纪律是团队不可或缺的	374
借口是团队发展的硬伤	377
提升学习热情	379
真正的成长是与团队共成长	381
融入团队，杜绝小圈子	384
第二章 修炼“一览众山小”的领导力	387
你的情商决定这支队伍的气势	387
火车跑得快，全靠头来带	389
修炼领导力	391
求财不求气	394
耳聪目明，不拘一格，唯才是举	396
顺势利导，果断决策	399
领导者情绪的扩散效应	402



第三章 高情商领导的多种面孔	404
平易近人，多一个朋友多一条路	404
分清局势，展现出类拔萃的能力	406
乐于学习，告别无知的深渊	408
思维活跃，成为团队真正的智囊	410
赏罚分明，你有区别对待的权利	411
居安思危，不让小事乱大局	414
第四章 队员如何提高情商	417
创新能量是团队的新鲜血液	417
和谐的团队，和谐的队员	419
自律，让队员的行动规范化	420
学会信任与分享	422
打破心墙，相互合作	425
成为落实型员工	428
计划是员工成功的保障	430



第一篇

情商——成功人生的核心实力



· 第一章 ·

踏上情商之旅

哈佛最重要的一课：情商

1990年，一个新的心理学概念的提出在世界范围内掀起了一场人类智能的革命，并引起了人们旷日持久的讨论，这就是美国心理学家彼得·萨洛维和约翰·梅耶提出的情商概念。1995年10月，哈佛大学心理学博士、美国《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究成果介绍给大众，该书也迅速成为世界范围内的畅销书。

丹尼尔·戈尔曼说：“成功是一个自我实现的过程，如果你控制了情绪，便控制了人生；认识了自我，就成功了一半。”这句话影响着一代又一代的哈佛人，如果你拥有了高情商，那么你就可以让心中时时充满绿意。

随着人类对自身能力认识的深入，越来越多的人开始认识到在激烈的现代竞争中，情商的高低已经成为了人生成败的关键。作为掌握情商知识的受益者，美国总统布什说：“你能调动情绪，就能调动一切！”

不知大家有没有注意到：有些人物质生活虽然不富有，但是看起来幸福满足，生活中充满了欢笑和友谊；而那些相对富有的人却经常在抱怨生活的不公，总在花大把的时间跟每个人倾诉：为什么他们的处境这样不好。

学术、事业和物质生活的成功一定是幸福所必需的吗？一个人有多成功和一个人到底有多幸福，二者之间的矛盾我们应该怎么来解释？答案就是情商——一种了解和控制自身和他人情绪能力。有了它你就可以把握说话做事的分寸，去促成想看到的结果。那么什么是情商呢？

“情商”是“Emotional Quotient”的缩写，翻译过来就是情绪智慧。但这样的答案显然过于简略，要想更深入地认识情商，就有必要了解情商与智商的关系，因为在某种程度上，情商概念是作为智商的对立面提出的。戈尔曼在他的书



中明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由下列 5 种可以学习的能力组成的：

★了解自己情绪的能力——能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因。

★控制自己情绪的能力——能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制负面情绪的根源。

★激励自己的能力——能够整顿情绪，让自己朝着一定的目标努力，增强注意力与创造力。

★了解别人情绪的能力——理解别人的感觉，察觉别人的真正需要，具有同情心。

★维系融洽人际关系的能力——能够理解并适应别人的情绪。

心理学家认为，这些对情绪的把握能力是生活的动力，可以让我们的智商发挥更大的效应。所以，情商是影响个人健康、情感、人生成功及人际关系的重要因素。

情商的培养有利于你作出正确的选择，主导生活的各个领域。简单说，情商就是与自我，与他人和谐相处的能力，它更需要人们学会如何处理情绪：

★辨认情绪：情绪携带着数据信息，向我们暗示了身边正在发生的重要事件。我们需要准确地辨认自己和他人的情绪，来更好地传达自我的情绪，从而有效地与他人交流。

★运用情绪：感受的方式影响着思考的方式和内容。遇到重要的事情，情商确保我们在必要的时候及时采取行动，合理地运用思维来解决问题。

★理解情绪：情绪不是随意性的。它们有潜在的诱发因素，一旦理解了这些情绪，就能更好地了解周围正在发生和即将发生的事情。

★管理情绪：情绪传达着信息，影响着思维，所以我们需要巧妙地把理智与情感结合，才能更好地解决问题。不管它们受不受欢迎，我们都要张开双臂去选择、去接受积极情绪所促成的策略。

下面就用一个案例来说明一下，人们如何对情绪进行处理。

超市等着结账的队伍排得越来越长。玛格丽特大概排在队伍的第十位，因此她看不太清楚前面发生了什么事。只听到有人叫来主管，在开收款机进行检查，看来还得等很长时间。

玛格丽特等得有些不耐烦了，但是理智告诉她不能发火，因为她认为出现事故也不是收银员的错。时间过去了 10 分钟，收款机还没有修好，这时队伍远处



有喊叫声。队伍前面有个男子在骂收银员和主管：“你们是什么专业素质啊！这么大的超市怎么会犯这种低级的错误呢？你不会修好收款机啊？没看见队伍有多长吗？我还有事，太可恶了。”

收银员和主管只好道歉，说他们已经在尽力维修了，建议男子换个收款台。“为什么我要换啊？是你们的错，又不是我的错，浪费我的时间，我要给你们领导写信。”男子丢下满是物品的购物车，愤愤地离开了超市。

男子离开后一两分钟，又发生了三件事。为了不耽误这支队伍的顾客交款，超市在旁边又专门开了一个收款台；刚才坏了的收款机也修好了；为了表示道歉，主管给玛格丽特及这个队伍中的其他顾客每人5英镑的优惠券。

玛格丽特挺高兴的，买了东西还得了优惠。而那个愤怒的男子不但没购成物，没得到优惠券，还惹了一肚子的气。

在这个故事中，谁处理好了情绪？显然是玛格丽特，她虽然也生气了，但她没有发火，只是耐心地等待，她站在别人的角度分析了情况，而她前面那个愤怒的男子完全没有控制自己的情绪，也没有任何的社交技能。

《牛津英语词典》上说：“情绪是心灵、感觉、情感的激动或骚动，泛指任何激动或兴奋的心理状态。”简单来说，情绪是一个人对所接触到的世界和人的态度以及相应的行为反应，也就是快乐、生气、悲伤等心情，它不只会影响我们的想法和决定，更会激起一连串的生理反应。

情商是一种能力，是一种准确觉察、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。这种能力的运用其实是一门艺术。

人的情绪体验是无时无处不在进行的，相信我们每个人都有过莫名其妙被某种情绪侵袭的经历。这些情绪体验既包括积极的情绪体验，也包括消极的情绪体验。并不是所有的情绪都是对人的行为有利的，所以，认识情绪，进而管理情绪，成为我们必须正视的课题，也是哈佛最重要的一课。

情商是“命运的使者”

情商是人在进化中发展出来的技能。正是因为有了情商，人才能够在进化中逐步胜出，最终成为地球上的统治者。无数事例证实：情商就是一种情绪管理的能力。情商高，代表着情绪管理的能力强，人际关系和社会适应力也比较好。反