



哈佛

情商提升课

白 岛 主 编



全国百佳出版社
江西美术出版社

哈佛 情商提升课



白 岛 主 编



全国百佳出版社

江西美术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商提升课/白岛主编. —南昌: 江西美术出版社, 2014. 1

(你也可以上哈佛)

ISBN 978-7-5480-2315-9

I. ①哈… II. ①白… III. ①情商—青年读物②情商—少年读物 IV. ①B842.6—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 183492 号

出品人: 陈 政

责任编辑: 刘 滢

企 划: 北京江美长风文化传播有限公司

你也可以上哈佛 哈佛情商提升课

主 编: 白 岛

出版发行: 江西美术出版社

地 址: 江西省南昌市子安路 66 号江美大厦

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京昌平新兴胶印厂

开 本: 889mm×1194mm 1/16

印 张: 13

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5480-2315-9

定 价: 25.80 元

本书由江西美术出版社出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书的任何部分

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师

赣版权登字—06—2013—385



我们无法选择智商的高低，却可以提高情商，一个杰出的人未必有着高智商，却一定有着高情商。提高情商其实有着简而易行的方法，哈佛为我们做出了指引。

哈佛是全世界精英的摇篮，它先后培养了八位总统，三十多位诺贝尔奖获得者和数以千计的世界级财富、政治、文化精英。哈佛学子们毕业之后走向社会的各个岗位，在那里发挥着重要的作用，成为哈佛精神的注脚。究其原因，哈佛的成功不仅仅归结于哈佛学子们的智商很高，更重要的是他们的情商也很高。

在哈佛大学的情商教育实践中，哈佛大学教授、著名心理学博士丹尼尔·戈尔曼可谓情商实务第一人。他认为，情商是人生成就的真正主宰。他在自己风靡世界的《情商》一书中提出，成功等于百分之二十的智商加上百分之八十的情商，也就是说，促使一个人成功的要素中，智商作用只占了百分之二十，而情商却占了百分之八十。他指出，如果说成绩由智商决定，那么综合素质主要取决于一个人的情商，而只有提高情商，才能很好地发挥个人的综合能力，才能创造人生的辉煌。

在现实生活中，有太多太多的人对自己的情商一点都不了解。

生活中，我们总是会有很多的不如意，有很多的烦心事，也会有很多小意外，这会让自己突然很想发火，会不分场地，不分情况地表现出来，而这大多是因为自己的原因才造成的。如果是别人被波及了，那这个或这些人就很冤了，心情不好、感觉到冤屈就很容易被坏情绪控制，就会产生许多负面想法，事实上这样的效应经常发生；而如果是波及到物，那受害的物品也很可怜。

我们花了很多时间去学习知识，固执地认为只要我们成绩好就能万事无忧。但是，我们有没有想过，除了学习知识外，我们更多的是需要能力、素质的培养，而情商训练恰恰是对这一问题的最好解答。情商是我们人生中不可或缺的一课，哈佛早就看出了这一点。

有感于大多数人正处于个人与自己、个人与他人的种种矛盾中难以自救，我们推出《哈佛情商提升课》，与其他思维提升课程一起，帮助那些渴望优秀的人在情商方面得到锻炼，更好地闯出自己的天地。



目 录

第一章 成功,从发现情商开始

修炼情商是一门学问	3
智商重要,情商更重要	6
情商可以改变吗	10
情商潜能的开发	13
幸福密码在哪里	15
培养与训练 1:测测你的情商	19
情商测试看能力	19
信手涂鸦看情商	21

第二章 认识自我,走向成功的前提

情绪是一面失真的镜子	25
内省,认识自我的魔镜	28

敢于认识你自己	31
正确给自己定位	35
学会接受真实的自己	38
神奇的第六感	41
培养与训练 2: 评价自己的情商	43
你的别墅是什么样子的	43
你的性格弱点是什么	44

第三章 管理自我, 做情绪的主人

不要抱怨生活	49
控制情绪, 保持冷静	51
逆境之中方能见情商高低	54
内心有韧性, 人生更广阔	56
健康性格才有健康人生	59
理性选择和取舍	63
人生不会是完美无缺的	66
培养与训练 3: 挑战与突破	69
世界名校、世界 500 强企业高频面试题	69
二十一天的感恩练习	72

第四章 提升自我, 走向成功的催化剂

让生活变得简单	75
让生活充满快乐	77
扔掉不属于你的“标签”	81
要专心做事	85

从失败中获得教训	89
情商作用下的吸引力法则	93
培养与训练 4:你的自信罐有多满	97
你真的自信吗	97
练习冥想,尝试专注	100

第五章 了解他人,洞察生命的本色

换位思考,将心比心	103
争辩解决不了实际问题	107
引导对方说出想法	111
通过多种途径了解别人	114
懂得倾听,做一个忠实的听众	116
读懂对方的身体语言	119
多样性格,多样人生	124
培养与训练 5:破解无声语言	127
十四种最常见的身体语言	127
你的性格是哪种颜色的	130

第六章 改善人际关系,成为交际高手

高情商的人具有人格魅力	139
情商决定了你的社交影响力	142
说话要见机行事	145
学会察言观色	148
关注细节,感动他人	151
微笑是情商的美丽外衣	155

幽默是人际关系的润滑剂	158
培养与训练 6:你适合做领导吗	162
是非判断	162
领导潜质小测试	163

第七章 处理好家庭关系,营造和谐家庭

处理好工作与家庭的关系	169
让家庭充满爱	174
在婚姻中做个智者	177
夫妻要多沟通	182
教育孩子应关注情商	185
家庭“情商班”很重要	189
号召更多的人学习情商课	193
你知道情商教育的误区吗	196
培养与训练 7:心中自有答案	198
关于你的过去	198
大胆的假设	199

第一章 成功，从发现情商开始



智力对于科学发现并没有什么用。科学发现来自意识中的一次跳跃，我们称其为直觉或者随便什么名称。随着这种跳跃，解决问题的方法就出现在你脑海中，而你并不知道它是怎么来的。

——阿尔伯特·爱因斯坦



修炼情商是一门学问

近年来，积极心理学开始在校园中出现，例如哈佛大学的本·沙哈尔老师的《积极心理学》就成为红极一时的选修课；同时，一些教育工作者也提出要用 EQ 来教育下一代。除了开发孩子们的智力潜能之外，还需要培养孩子们的情商，让他们学会与他人相处，抛弃一切以自我为中心的想法，懂得去理解他人的感情，照顾他人的情感。“情商”渐渐成为被我们所关注的核心话题。

在生活中，我们经常会遇到很多让人气愤的事情：银行柜台刚好轮到为你服务的时候停止营业了，在超市排队结账时总有人插队，在地铁里被人挤了还得不到一句道歉的话，和朋友聚餐总是当买单的那个还不好意思说 AA 制……有时候你当了好人，结果别人却不领情，有时候因为一时口快说错了话，闹得同事变成了冤家。一些有心人正为此提出了“不抱怨”“不生气”“说话办事”“人生经验”类的说法，给那些需要排忧解难的人支招，其实，这些问题背后的根本就是情商。

一位女士去参加同学的婚礼，席间遇到了自己多年未见的老朋友们，有的人春风得意事业有成，有的则到处谋生漂泊至今。不过，大家对自身处境的评价并没有像她以为的那样，有些大家都说混得不错的人，一口一句“没劲”，总是觉得自己的生活并不如意；有的人看起来还一事无成，但是逢人有说有笑，比同龄人都显得年轻。



还有几个同学的情形出乎意料：班上那些曾经的优等生现在还在忙着申请出国镀金，或者在科研所里面“混日子”，而有几个大家都想不起来名字的人，却当了老板，生意做得有声有色。

这位女士自己算是中等水平——在一家广告公司做文案指导，收入还可以，和同事相处关系一般，婚姻谈不上“好命”但也过得去。和有些人比起来，她自觉惭愧；但是和另外一部分人比起来，她还算是非常幸福的。和同学谈起过去的事情，有一些感动，有一些释然，也有很多的感慨——一向年光有限身，等闲离别易销魂。回家之后，她和丈夫谈起今天的婚礼，说了很多。其中有一些是自己真心的想法，有一些则莫名奇妙地“言不由衷”了，比如明明觉得新娘子很漂亮，却说她是“庸脂俗粉”，说完自己又后悔不迭。

其实，这位女士参加同学婚礼的所有心理活动，都是我们那棵“情商树”上的活动：看到同学们时的高兴和惊讶（自我意识），听到同学中有人生孩子、有人离婚时的高兴和伤心（认知他人，或者说是感受他人的情绪），对自己说“比上不足比下有余”（自我调节），还有一些人际关系的处理和应对，这些都属于情商研究的范畴。可以说，我们每分每秒的选择都与个人情商的水平有关，而人生就是由无数个选择构成的，尤其是当信息化时代到来，整个世界逐渐开放、透明的时候，在工作、家庭、消费、投资等领域，需要我们做选择的机会越来越多，涉及人群越来越广，情商的重要性就不言自明了。

下面我们来看一看情商这门学科发展的一个简史：

情商发展简史：

20世纪30年代，爱德华·桑代克把“社会智能”描述为与他人相处的能力。

20世纪40年代，大卫·韦克斯勒提出智能的情感部分可能是生活成功的必要组成部分。



20 世纪 50 年代，人文主义心理学家，如卡尔·罗杰斯，描述了人怎样建立情感优势。

1975 年，霍华德·加德纳出版了《发散的智能》一书，介绍了多元化智能的理念。

1985 年，维恩·佩恩在他的博士论文《情感的研究：探索发展中的情商；自我整合；与恐惧，疼痛和欲望相关的问题》中提出了“情商”这个概念。该篇论文提了理论、现实框架、问题解析、精简/扩充、接收/说出/发泄等思想。

1987 年，基思·比思利在《门撒杂志》上发表了一篇文章，其中用到“情商”（即 EQ，用来衡量情感智能的商数）这个术语。尽管巴昂（Reuven Bar-On，以色列著名心理学家）声称自己在未发表的毕业论文中已经用过这个术语，但是大家还是公认基思·比思利的文章是首次使用并发表“情商”这个术语的文章。

1990 年，心理学家彼得·沙洛维和约翰·梅耶在《想象，认知和人格》杂志上发表了标志性的文章《情商》。

1995 年，心理学家兼《纽约时报》科学专栏作家丹尼尔·戈尔曼的《情商：它为什么比智商更重要》一书出版后，情商这个概念得到普及。

1997 年，6 秒钟情商机构成立于加利福尼亚，成为至今世界最大的情商研究和服务机构。

（摘自克里斯汀·韦尔丁的《情商——令你变得更卓越》，2009 年 3 月，天津教育出版社，有补充。）

情商发展的过程，也是它的重要性逐渐被人们认知的过程。现代化的大公司、大企业通过对员工的情商测试和情商培训，建立了一套新的用人标准——不再以学历和工作经验来衡量一个人，而是考察他处理事情、待人接物的综合能力，尤其是在保险、销售等行业，情商的高低与业绩的优劣几乎可以呈正比。



情商的研究与心理学、教育学、社会学、管理学等紧密联系在一起，将会成为一门真正经世致用的学科。

智商重要，情商更重要

说起情商，大家可能还不太熟悉，它是由心理学家们提出来的，是一个与智力和智商相对应的概念。情商又被称为是情绪智力，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。以往大家可能认为，一个人能够取得成功，主要是因为他的智力水平高，即智商高，所以他才取得了成功，并认为智商越高，成功的可能性也就越大。但是，在心理学家们提出情商的概念后普遍认为，情商水平的高低对于一个人能否取得成功是很重要的，有很大的影响。在有些时候，其作用甚至超过智力水平。其实，每个人的情商并没有特别明显的先天差别，更多的是由后天培养而来的。

智商，心理学智力测验术语，即智力商数。它是智力测验者用以标示智力发展水平的，它依下列公式求得： $\text{智力年龄} \div \text{实足年龄} \times 100\% = \text{智力商数}$ 。如果某儿童智龄和实龄相等，依公式计算智商测验等于 100，即标示其智力相当于中等儿童的发展水平。智商测验者将智商在 120 以上的称作“聪明”，在 80 以下称作“愚蠢”，他们还认为智商基本上是不变的。如果一个六岁儿童的智商为 80，另一个六岁儿童的智商为 120，那么小学毕业后他们的智商基本上也分别是 80 和 120。

智商构成主要有 5 个方面：观察力、注意力、记忆力、思维力、想象力，可以说，我们学习的时候主要是在系统地锻炼智商，一个人智商的高低既有天生的因素也有后天训练的因素，现在有很多思



维游戏、推理游戏、记忆训练等，都是开发人的智商的。

1905年，法国心理学家就制定出第一个测量智力的量表——比奈-西蒙智力量表，这一量表的出现，几乎改变了整个西方世界的用人标准。不仅孩子在上学前会接受智商测试，连成人找工作也需要接受这一类的测试。1916年美国韦克斯勒编制了韦克斯勒成人智力量表（WAIS）、儿童智力量表（WISC）、适用4~6.5岁儿童的韦氏幼儿智力量表（WPPSI），韦氏量表于20世纪80年代中后期引进我国，经过修订出版了中文版，因而应用较广。通过智商测试可了解自己的智力水平、潜能所在，为鉴定交通事故导致智力损伤，为发挥自己的优势，科学填报高考志愿，优生优育等提供科学依据。但是，智商并不是衡量人的能力的唯一标准，这一点却是人们最近才关注到的。

其实，我们知道的很多了不起的人物，并不仅仅是智商高，更重要的是情商高。我们可以重温一下海伦·凯勒这位残疾姑娘成长的故事，也许你对她并不陌生，但重读她成长、学习的历程，也许你能得到不一样的感悟。

马克·吐温曾说：“19世纪出了两个杰出人物，一个是拿破仑，另一个是海伦·凯勒。与拿破仑征服欧洲的丰功伟绩相比，海伦·凯勒只是学会了读书、写字和说话，但这就足够了。”

海伦生下来是一个很健康的婴儿，但在一岁半时，突然得了急性脑充血病。持续高烧几天之后，她醒来了，但世界完全变了——她看不见，听不到，甚至不久连发声也困难。

她像一棵草，只能静静地待在自己的椅子上，有脚却不能走路，有手却不能写画，有思想却不能表达。因为这场疾病，小女孩变得性情暴戾，厌恶与人交流，父母也不知道怎样去帮助她活下去。

在黑暗中磕磕碰碰了七年之后，海伦迎来了生命中的天使——



安妮·沙莉文小姐。安妮曾患过眼病，也在盲人学校学习过，深知看不见的滋味。但是，安妮面对的是一个所有的表达窗口都被关闭的小女孩，要让她知道各种东西的名字、阅读文学作品、书写信件，难度可想而知。

好在安妮自有一套教学办法，她对海伦非常有耐心，把她当成一个普通孩子那样尊重她、信任她。海伦因为丧失听力而变“哑”，可声带并没有受损。她学发声，要用触觉来领会发音时喉咙的颤动和嘴的运动，用这样的方法发出的音往往不准确。为此，海伦不得不反复练习发音，有时为发一个音一练就是几个小时。失败和疲劳使她心力交瘁，她为此流下过绝望的泪水。可是她始终没有退缩，通过夜以继日地刻苦努力，终于她可以流利地说出“爸爸”“妈妈”“妹妹”了，全家人惊喜得相拥而泣。

两年之后，当波金斯盲人学校的一位先生读到一封海伦完整地道的法文信后，他不得不满怀惊喜地写道：“谁都无法想象我是多么惊奇和喜悦。对于她的能力我素来深信不疑，可也难以相信，她三个月的学习就取得这么好的成绩，在美国，别的人要达到这程度，就得花一年工夫。”

在安妮的帮助下，海伦学会了自如地使用德语和法语，并且结识了文学界的许多朋友。马克·吐温曾为她朗读自己的短篇小说，与她建立了真挚友谊。她的坚强和好学赢得了哈佛大学拉德克利夫女子学院领导的尊敬，因此以特殊方式安排她入学考试。她用手在凸起的盲文上熟练地摸来摸去，然后用打字机回答问题。9个小时后，她各科成绩全部通过，英文和德文还得了优等。很多人都不敢相信，海伦真的学会了读书和写作。她以优异的成绩从大学毕业，并且开始了为盲人服务的社会工作。

每天有来访的盲人和雪片一样的信件，这些都是海伦自愿接受的。后来，她又在全美巡回“演讲”，为让更多的聋盲者接受教育和