

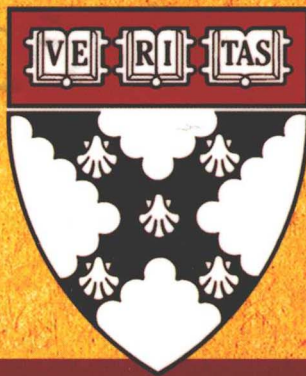
哈 佛 经 典

【畅销全球的教育经典】

哈佛最神奇的 8堂情商课

HAFOZUISHENQIDE
8TANGQINGSHANGKE

苏 山/编著



像哈佛精英那样修炼自己

提升情商，成为精英中的领袖

智商决定成绩，情商决定成就

情商是一种基本的生存能力，决定你心智能力的表现，也决定你一生的走向与成就

中国言实出版社



【哈佛精英的教育经典】

哈佛最神奇的 8堂情商课

HAFOZUISHENQIDE
8TANGQINGSHANGKE

苏山/编著



像哈佛精英那样修炼自己

提升情商，成为精英中的领袖

智商决定成绩，情商决定成就

情商是一种基本的生存能力，决定你心智能力的表现，也决定你一生的走向与成就

图书在版编目(CIP)数据

哈佛最神奇的8堂情商课/苏山编著

—北京:中国言实出版社,2012.8

ISBN 978-7-80250-958-0

I. ①哈…

II. ①苏…

III. ①情商—通俗读物

IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第150725号

出版发行 中国言实出版社

地址:北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮编:100101

电话:64924716(发行部) 64924735(邮购)

64928661(总编室) 64963107(一编部)

网址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京高岭印刷有限公司

版 次 2012年8月第1版 2012年8月第1次印刷

规 格 787毫米×1092毫米 1/16 17印张

字 数 240千字

定 价 29.80元 ISBN 978-7-80250-958-0/B·289

前言

哈佛大学——这个令世人瞩目的象牙塔，至今已有着 370 年建校历史。它比美国作为独立国家的建立还要早一个半世纪！如此悠久的历史积淀，它到底向世人们宣告着什么？翻开哈佛的历史，人们会惊奇地发现：

有 8 位美国总统先后从哈佛大学走出；

有 40 位诺贝尔奖获得者和 32 位普利策奖获得者诞生在这个校园；
微软、IBM 等数十个商业奇迹的缔造者无一不出自哈佛。

.....

三百多年来，一张哈佛的文凭，几乎就是地位、金钱、成功的保证。哈佛大学何以能培养出如此众多、如此优秀的政界领袖、商业巨子呢？难道这些人天生就是天才、有着上帝赐予的特异功能吗？当然不是。

一个人成功与否，最重要的决定因素是什么？或许，很多人会回答：智商、受教育程度、家庭背景等等。然而，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《情商》一书中提出，成功 = 20% 的智商 + 80% 的情商。由此来看，在促使一个人成功的要素中，智商作用只占了 20%，而情商作用却占了 80%。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。只有提高情商，才能很好地发挥组织的协调能力，才能培养领导能力和团队精神，也才能成为政治和经济方面的领袖。情商才是人生成就的真正主宰。



哈佛最神奇的8堂情商课

情商如此之重要,那么到底情商是什么?

情商又称情绪智力,英文简称EQ,是指人们认识、控制和调节自身情感的能力,它决定了一个人其他心智能力的表现。

哈佛心理学家认为,情商包括以下几个方面的内容:一是认识自身的情绪,只有认识自己,才能成为自己生活的主宰。二是能妥善管理自己的情绪,即能调控自己。三是自我激励,它能够使人走出生命中的低潮,重新出发。四是认知他人的情绪,这是与他人正常交往,实现顺利沟通的基础。五是人际关系的管理,即领导和管理能力。

也许有人会说:“没有办法,我天生情商低。”如果你有此想法的话,就大错特错了。在美国等发达国家的教育体系里,情商教育已经登堂入室,成为几乎所有学校的必修课程。

情商是一种能力,情商是一种创造,情商又是一种技巧。既然是技巧就有规律可循,就能掌握,就能熟能生巧。只要我们多点勇气,多点机智,多点磨练,多点感情投资,我们也会像“情商高手”一样,营造一个有利于自己生存的宽松环境,建立一个属于自己的交际圈,创造一个更好发挥自己才能的空间。

本书以哈佛大学在情商方面的成功教学案例为基础,深入浅出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,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。

目录

第一课 发现情商

哈佛大学通过对历届学生一生成就的调查研究得出,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%,情商才是人生成就的真正主宰。这也正是哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼的至理名言:成功=20%的智商+80%的情商。因此,如果你现在还津津乐道于你的智商,对情商知之甚少,那么,我们只能用美国《时代周刊》的一句名言来忠告:“如果不懂情商,从现在起,我们宣布:你落伍了!”

什么是情商	2
情商溯源	6
情商与智商是什么关系	13
为什么情商如此重要	18
如何才能提高情商	22
情商助你走向成功	31



第二课 把握人生的前提——认识自己

哈佛心理学家教授卡尔·罗杰斯在阐述情商时认为：情商的核心前提是“认识自己”，辨认和开阔地接纳自己的情感正是现代情商的组成部分。认识了自己，你就是一座金矿，你就能够在人生中展现出应有的丰采。认识了自我，你就成功了一半。要做到真正认识自己，客观而中肯地评价自己，常常比正确地认识和评价别人要更为困难。能够自省自察的人，是大智大勇之人。

一念天堂，一念地狱	38
敢问自己“WHWW”	48
一定要有自知之明	52
自信的强大力量	56
学点自我心像理论	60
学会自省	67

第三课 成就人生的关键——控制情绪

在哈佛大学的自习墙上有一个校训：谁也不能随随便便成功，它来自彻底的自我管理和毅力。人的情绪会受到众多因素的影响，遇到不好的事情发生时，人们或低落消沉，或火冒三丈，或愤愤不平，或心烦气躁，种种劣质情绪都给人带来负面影响。因此，哈佛情商专家一再忠告，人们必须运用各种情绪管理的技巧，灵活地调控自己的情绪，避免情绪给自己造成不良影响。

不要做情绪的奴隶	72
----------------	----



认识情绪周期	80
控制情绪的秘诀	84
情绪也会传染	91
警惕影响你心理的十种坏情绪	93
培养改变你心情的六种好情绪	110

第四课 创造高度的可能——激发潜能

哈佛大学的心理学家威廉·詹姆士通过研究发现,一个人若是没有受到激励,仅能发挥自身能力的10%~30%;若受到正确而充分的激励,就能发挥自身能力的80~90%,甚至更高。可见,在能力不变的条件下,工作成绩的大小,取决于受到激励程度的高低。而最经常、最廉价、最可靠的激励则来自于自我激励,自我激励是行动的催化剂和兴奋剂,掌握了自我激励,就把主动权掌握在了自己的手里。

每个人都拥有潜能的宝藏	122
如何激发自己的潜能	138
最珍贵的是梦想	143
接受挑战,超越自己	148
让坚持成为一种习惯	152
相信直觉的价值	156

第五课 掌握沟通的技巧——了解他人

哈佛大学教授罗杰·费希尔有一句名言:我们都像婴儿一样离不开别人……自始至终一团和气的人际关系是不现实的,我们不可能爽爽快快地解决所有分歧,但是我们可以



哈佛最神奇的 8 堂情商课

做出选择,改变现状,那就是沟通。只有那些懂得沟通、了解他人的人才能取得成功。这也正是哈佛情商的核心组成部分——以有效的沟通来了解他人。善于了解他人,知道他人的所思、所想、所感才是一个人拥有高情商的表现。

什么是换位思考 162

会听比会说更重要 168

你懂得身体语言吗 174

提问是一种艺术 181

学会察言观色 186

第六课 影响他人的能力——社会交往

在哈佛情商专家来看,生活中每完成一件事都离不开协商、沟通、影响和说服别人做事的能力。在所有领域,最有效率的人是那些为了实现目标能与人协作的人。那些高情商者总是游刃有余地影响着自己的上级、下级、朋友、同事以及他想影响的人,从而成就了自己。同时能很好地建立和维护好自己的人际关系,建立自己强大而宝贵的人脉网络。

尊重是沟通的前提 192

宽容是一种能力 198

人人都喜欢赞美 203

幽默是人际关系的润滑剂 207

一定要学会说“不” 211

好人缘是怎样得来的? 216



第七课 提高情商——建设美好家庭

哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼认为,家庭是培养情商的第一学校,有高情商的父母,才有高情商的孩子。家庭是情感习得的启蒙学校,在这个关系亲密的熔炉里,家庭成员学会认识自己、观察别人对我们的看法、如何看待自己的情感、如何作出反应、怎样理解及表达自己的希望和担心。这种情感学习通过父母对子女的教育,而且也通过父母处理自己的情感问题及夫妻间情感交流时所树立的榜样来进行。

如何保持健康的夫妻关系?	224
与孩子相处的技巧	231
怎样融入“大家庭”	236

第八课 发展情商——拓展职业生涯

1998年,丹尼尔·戈尔曼在《哈佛商业评论》英文版杂志上率先将情商概念应用于商业领域。戈尔曼计算了专业技能、智商和情商分别对出色绩效的贡献率,发现情商的贡献率至少是其他两项因素的两倍。而且,在公司中的职位越高,情商的作用就越重要,因为在这个层面上,专业技能上的差异已经变得无足轻重。如果将身居高位的业绩明星与业绩平庸者相比就可以发现,他们的业绩差异有将近90%源于情商因素,而不是认知能力。

做个好下属	240
做个好领导	246
做个好同事	252

第一课

发现情商



佛大学通过对历届学生一生成就的调查研究得出,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%,情商才是人生成就的真正主宰。这也正是哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼的至理名言:成功=20%的智商+80%的情商。因此,如果你现在还津津乐道于你的智商,对情商知之甚少,那么,我们只能用美国《时代周刊》的一句名言来忠告:“如果不懂情商,从现在起,我们宣布:你落伍了!”



什么是情商

在现实生活中人们发现,有些智商高的人,他可能是工作和学习的尖子,但人际关系却不一定好,因此工作也不一定顺利。而有些智商平平的人,由于生活态度积极,人际关系好,有拼搏向上的精神,反而容易获得成功。有人形象地表述“凭智商进入机关,凭情商获得提拔”,是有一定道理的。心理学家发现,人的情感商数与智力商数的发展并不是一致的,也不是同步的,一部分人两方面都很强,有些人则两者都很弱,更多的人则表现为一强一弱。

在过去,人们往往认为人的智力水平决定了一个人一生成就的高低,也就是说智商越高,就可能取得更高的成就。但是,通过现代心理学的研究,人们却发现,许多非智力因素对一个人能否取得成功也有着重大的影响。近年来,更有心理学家提出了“情商”的概念,认为情商对人生成败所产生的影响有时甚至会大过智商。那么,到底什么是情商呢?

情商简称EQ,又被称情绪智力或情绪智商,是近年来心理学家们提出的与智力和智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。情商的英文全称是“Emotional Intelligence Quotient”。总的来讲,人与人之间的情商并无明显的先天差别,更多与后天的培养息息相关。

EQ属于发展心理学范畴,仍然是现代心理学中的一个新名词,目前还没有关于情商的准确定义(指抽象定义),其定义仍在不断更新、不断进步的过程中。

美国心理学家认为,情商包括以下几个方面的内容:一是认识自身的情绪,只有认识自己,才能成为自己生活的主宰。二是能妥善管理



自己的情绪,即能调控自己。三是自我激励,它能够使人走出生命中的低潮,重新出发。四是认知他人的情绪,这是与他人正常交往,实现顺利沟通的基础。五是人际关系的管理,即领导和管理能力。

《情商:为什么情商比智商更重要》的作者,世界公认的“情商之父”丹尼尔·戈尔曼通过总结情绪智力在了解自身情绪、管理情绪、自我激励、识别他人情绪、处理人际关系这5个主要领域的作用,归纳出来关于情商的概念是:

1. EQ 是相对于 IQ 提出来的概念,是相互独立的;
2. EQ 主要是指人在情绪认知、情绪管理、挫折耐受、人际交往等方面的能力;
3. EQ 与 IQ 相辅相成,互为影响;
4. EQ 主要是一种后天习得的能力,通过学习可以大幅提升;
5. 可以采用团队动力方式来进行促进 EQ 的发展。

心理学家们发现,情商水平高的人具有以下特点:社交能力强,外向而愉快,不易陷入恐惧或伤感,对事业较投入,为人正直,富有同情心,情感生活较丰富但不逾矩,无论是独处还是与许多人在一起时都能怡然自得。

心理学家们还认为,一个人是否具有较高的情商,和童年时期的教育培养有着密切的关系。因此,培养情商应从小开始。

★ ★ 情商测试

测试目标——初步认识自己现在的情商水准

下表节选自波斯顿情商调查问卷,大家可以通过这个测试大体上了解一下情商技能。不过,这个测试不是正式的,所以没有任何准确的答案,它只是一个指引性的问卷。

读下面的问题,选出最接近的答案,在答案字母号上画圈。

1. 你能辨别出自己的情绪什么时候在变化吗?
A. 基本上 B. 偶尔 C. 很少 D. 不能



哈佛最神奇的8堂情商课

2. 你能意识到自己什么时候在辩解吗?
A. 经常能 B. 偶尔能 C. 很少 D. 不能
3. 你能发现自己的情绪什么时候在影响行为吗?
A. 经常能 B. 偶尔能 C. 很少能 D. 不能
4. 开始发脾气的时候,你多快能意识到?
A. 很快 B. 不是很快 C. 慢 D. 很慢
5. 思想转为消极的时候,你要多久意识到?
A. 同时 B. 很快 C. 过一会儿 D. 经常是意识到太晚了
6. 压力下,你能放松自己吗?
A. 极其简单 B. 比较简单 C. 挺难 D. 放松不了
7. 生气的时候还在做事吗?
A. 经常 B. 偶尔 C. 不经常 D. 从不
8. 为了发泄愤怒或排解忧虑,你会经常自言自语吗?
A. 经常 B. 偶尔 C. 很少 D. 从不
9. 别人很生气或者用语言攻击你的时候,你还会保持冷静吗?
A. 基本上可以 B. 通常 C. 看情况 D. 从不
10. 在担忧的时候,你还能很好地集中精力吗?
A. 完全可以 B. 基本可以 C. 一般 D. 从来做不到
11. 挫折过后,你总是能很快恢复吗?
A. 经常 B. 偶尔 C. 看情况 D. 不能
12. 你总能实现自己许下的诺言吗?
A. 从没食言过 B. 大多数 C. 很少 D. 从没实现过
13. 你能在适当的时候付诸行动吗?
A. 是的,经常 B. 是的,偶尔 C. 不经常 D. 不能
14. 要是现在的做事方式不管用了,你是否愿意改变方式?
A. 非常愿意 B. 挺愿意 C. 不太愿意 D. 非常不愿意
15. 面对无聊的工作,你是否还能有十足的精神去解决和完成?
A. 总是能 B. 通常能 C. 很少能 D. 不能



16. 你是否能积极地去解决问题？

A. 经常 B. 偶尔 C. 很少 D. 不能

17. 你多大程度能影响他人做事的方式？

A. 很大程度上 B. 一定程度上 C. 很少 D. 不能

18. 你愿意替别人发表意见吗？

A. 非常愿意 B. 可以考虑 C. 不太愿意 D. 根本不想

19. 你能体会他人的感受吗？

A. 经常 B. 偶尔 C. 很少 D. 不能

20. 别人总是很信任你吗？

A. 经常 B. 偶尔 C. 很少 D. 从没有过

21. 你觉得自己能鼓舞士气，让别人情绪变好吗？

A. 经常能 B. 偶尔能 C. 很少 D. 不能

22. 你总是慷慨地帮助别人吗？

A. 极其慷慨 B. 挺慷慨的 C. 不愿意 D. 一点不慷慨

23. 你总能感受到他人在生气或担忧，并做出适当的反应吗？

A. 基本能 B. 经常 C. 很少能 D. 不能

24. 你在与他人交流感受的时候，是否都有效？

A. 极其有效 B. 挺有效 C. 不太有效 D. 无效

25. 你会去参与处理工作或家庭中的矛盾和情感吗？

A. 经常 B. 偶尔 C. 很少 D. 不能

选 A 得 4 分；选 B 得 3 分；选 C 得 2 分；选 D 得 1 分。

加一下你的总分，填在下面：

问题 1 ~ 5 总分：____—这是自我意识分

问题 6 ~ 10 总分：____—这是情感处理分

问题 11 ~ 15 总分：____—这是自我激励分

问题 16 ~ 20 总分：____—这是人际关系处理分

问题 21 ~ 25 总分：____—这是情感辅导分



哈佛最神奇的8堂情商课

答案如下：

17分及以上：有利于阅读理解本书。

13~16分：还需要做些工作。

12~9分：还需要做很多工作。

8分及以下：不要沮丧——读完这本书后再做做上面的测试。

情商溯源

1989年，世界卫生组织（WHO）给出了健康的定义：健康不仅是指没有疾病，健康包括躯体健康、心理健康、社会适应良好和道德健康四个方面。

很多人都有过这样的疑问：为什么有的人看起来明显非常聪明，但生活和事业却不尽人意；而有的人看起来智力平平，却生活得很幸福，有着成功的事业？因此，在“情商”的概念提出之前，许多研究人员就已经在观察非智力因素对人的生活、事业的影响。因为他们发现，许多成功者并没有特别高的智力水平，而许多从幼年就表现出超群的智力的“天才”，当他们长大后往往却“泯然众人矣”。

对于这种现象，人们往往归结于他们的性格和行为的影响，但是一个偶然的发现，却让人们认识到，是“情商”在影响着我们的生活状态。科学家发现，大脑控制情绪的部分（边缘系统）受损的人，可以很清晰和符合逻辑地推理和思维，但所做出的决定都非常低级。因此他们断定，当大脑的思维部分与情感部分相分离时，大脑不能正常工作。人类在做出正常举动时，是综合运用了大脑的两个部分，即情感部分和逻辑部分。一个高情商的人是会综合利用大脑中的各个部位的，并在大多数情况下运用其大脑皮层部分。菲尼亚斯的故事充分证实了这个推论。



在公司里,菲尼亚斯·盖奇是一个大家公认的最有效率和最有能力的工头,“一个敏捷、机智的商人”。他非常喜爱他的团队,总是充满高涨的工作热情,与同事相处既有原则又富有人情味。他从来不像有些人那样去本地酒吧饮酒作乐,与家人和朋友相处融洽。

一个寒冷而潮湿的早晨,菲尼亚斯率领着同事们正在修建横穿佛蒙特州的伯灵顿铁路。在这里,他们已经工作了18个月,取得了很大的进步。现在,他们正在征服一段由岩石形成的难以逾越的地形。

像往常一样,菲尼亚斯和他的同事们沿着高低不平的地形来回穿梭进行爆破作业。经验丰富的菲尼亚斯用一根惯用的铁棒来捣紧炮泥填塞炮眼。在继续下一个来回之前,菲尼亚斯发信号给他的助手往炮眼中填充沙子——当用铁棒填塞炮眼的时候,沙层可以保护火药不会太早爆炸。这时,他看到坑中的伙伴打翻了一块大石头。他的助手被嘈杂声转移了注意力,忘记了往炮眼中填充沙子。菲尼亚斯的铁棒与炮眼洞壁的岩石发生摩擦,产生的火花点燃了底部缺乏保护的火药,意外发生了。

爆炸的冲击力把菲尼亚斯的铁棒像火箭一样发射出来,从他的左眼下方戳入了他的面部,又从他的头顶穿了出来,冲掉了他整个前面对部分的脑髓。

值得庆幸的是,这次事故并没有夺去菲尼亚斯的生命,经过哈洛医生的精心治疗,伤口愈合了。除了左眼留有伤疤和视力受影响之外,菲尼亚斯康复得很好。

但是,当菲尼亚斯回到公司后,他的同事们意识到现在的菲尼亚斯与他们过去认识的菲尼亚斯不一样了。

他的性情和以前完全不同了。他经常像一个水手一样咒骂,还随心所欲地发出相互矛盾的命令;过去从来不迟到的他现在对工作漠不关心。最后,原先称赞他是最能干工头的承包人不得不解除了他的工作合同。

他的主治医生哈洛医生详细记录描述了菲尼亚斯行为的全部变化:“这次伤害看来破坏了他智力与感觉之间的平衡关系。他现在