



哈佛智慧风暴

哈佛 情商课

HARVARD EQ CLASS

苏明明 编著



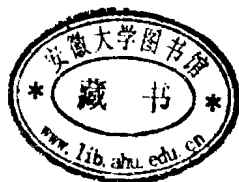
经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



哈佛 情商课

HARVARD EQ CLASS

苏明明 编著



图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商课/苏明明编著. —北京: 经济管理出版社,
2012.3

ISBN 978-7-5096-1788-5

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 021903 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京晨旭印刷厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 陈 力

责任编辑: 曹 靖 杨朝旭

责任印制: 黄 铄

责任校对: 蒋 方

720mm×1000mm/16

17.25 印张 247 千字

2012 年 4 月第 1 版

2012 年 4 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

书号: ISBN 978-7-5096-1788-5

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部
负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836



前言

用新的标准来培养自己

汉斯是世界一流学府哈佛大学的博士，学识渊博的他深得周围人的尊敬。从前在部队服役的时候，汉斯参加过一个智商测试，获得了最高得分160分。按照标准，他的智商已经达到了天才的水平。汉斯有充分的理由相信自己聪明过人，别人也确实这样看他。

但这位学者，在自己中年时有过一次被教育的经历，这次经历让他改变了以往对自己的看法：

汉斯认识一个汽车修理工，估计这个修理工如果参加智商测试，分数大概仅仅是智力的平均分——90分而已，所以汉斯理所当然地认为自己远比他聪明。然而，每当汉斯的汽车出毛病，他又不得不去找这个“低智商”的人来解决问题，对他的结论洗耳恭听。这个看似普通的汽车修理工每次都能让汉斯的汽车变得完好如初。

一次，修理工从引擎上抬起头来，笑嘻嘻地对汉斯说：“博士，有一个聋哑人到五金店买钉子，他把左手食指和拇指并拢放在柜台上，右手做了几次敲打的动作，店员拿了一把锤子给他，他摇摇头。店员注意到了他左手并拢的拇指和食指，于是给他拿来了钉子，这回聋哑人满意了。那么

博士，我来考考你，接着又来了一个瞎子，他想买剪刀，你说他该怎么表示呢？”

汉斯伸出食指和中指，做了几次剪的动作。

修理工哈哈大笑：“他当然是用嘴说啦！”接着，他得意地说：“今天我用这个问题考了很多。”

汉斯问他：“上当的人多吗？”

“不少。但我知道你肯定会上当的。”

“为什么？”汉斯大吃一惊。

“因为你受的教育太多了，我知道你有学问，但在有些事情上是不灵的。”

尽管修理工的话让汉斯有点不快，但他却悟出这样一个道理：“智商高又能说明什么呢？也许只能说明我善于做学校的测试题，仅此而已。如果这个世界按照修车技能来衡量人，可能我就不如他了。”

人类在关于怎样才能成功的问题上，从来没有停止过探索的脚步。如果我们把获得更多的机会和更优势的回报作为一种成功定义的话，哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼为这种普遍意义上的成功提出了一个极为有名的公式：成功=20%的智商+80%的情商。对于先后培养了7位总统、34位诺贝尔奖获得者、数以百计世界级财富精英的哈佛大学来说，到底是靠什么打造了这些人？难道他们的教育中有着深藏不露的秘密？

其实谜底就是——哈佛非常注重对学生情商的培养。

EQ（情商）是 Emotional Quotient 的简称，就是情绪智慧的意思。这个概念首先由美国耶鲁大学教授彼得·塞拉维和新罕布什尔大学教授约翰·梅耶在1990年提出。1995年10月，哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情商这一研究新成果介绍给大众，该书迅速成为世界性的畅销书。一时间，“情感智商”这一概念在世界各地得到广泛的宣传。

在哈佛，成绩绝对不是唯一重要的条件。哈佛更注重学生的综合素质。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。实际上，哈佛能够培养出如此之多的顶尖级人才，不仅仅在于其课堂上传授

的知识，更在于其在承载了厚重历史的前提下、在岁月中沉淀下来的那些引人深思的情商教育。这些教育潜藏在哈佛的各个角落。在其灵秀之气中耳濡目染，人们便会于不知不觉中脱胎换骨，进入一种高素质、高水平、高格调的境界。

在哈佛一直流传着这么一句话：“智商（IQ）决定录用，情商（EQ）决定提升。”一份有关调查报告披露，在贝尔实验室，顶尖人物并非是那些智商超群的名牌大学毕业生。相反，一些智商平平但情商甚高的研究员往往以其丰硕的科研业绩成为明星。其中的奥妙就在于，情商高的人更能适应现在激烈的社会竞争。与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，那些能够敏锐了解他人情绪、善于控制自己的人，更可能找到自己想要的工作，也更可能取得成功。

情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它使人们摆脱了过去只讲智商所造成的无可奈何的宿命论态度。

为此，我们特意编写了《哈佛情商课》一书，本书结合我国实际，从自我认知、情绪管理、人际交往等各个角度充分诠释了哈佛的情商教育，旨在让读者能够从小中见大，从平凡中感悟深刻的情商智慧，激发每一个人对社会、人生进行多角度的思考，点燃深藏在心底深处的智慧火种。

走近哈佛，在成长中感受情商的力量；走近哈佛，在改变中接受人生的洗礼。当我们成为一名高情商的人时，还有谁能够阻挡我们的成功呢？



目录

第一部分 重新发现情商 ◆



第一讲 | 认识情商，发现情商 / 3

情商，新时代的宠儿 / 3

踏上情商之旅，揭开情商面纱 / 5

选择你的情感认知 / 7



第二讲 | 智商与情商：人的左膀右臂 / 10

智商 PK 情商 / 10

EQ 决定地位 / 13

“软实力”造就情商达人 / 15



第三讲 | 高情商者的优势 / 19

高情商者吸收更多信息 / 19

高情商者能“读心术” / 23

高情商是实现自我的工具 / 23

高情商者善于驾驭自我 / 25

第二部分 从认识情绪开始认识自我



第四讲 | 如何认知我们的情绪 / 31

情绪是从哪儿冒出来的 / 31

情绪改变人生 / 33

控制情绪 ≠ 压抑情绪 / 36

积极情绪是可以传染的 / 39



第五讲 | 控制情绪这个“发电机” / 42

用情商遥控情绪 / 42

拴住负面情绪这头“驴” / 45

让烦恼迅速过期 / 46

让忙碌赶走你的“坏情绪” / 48



第六讲 | 别让情绪掌控你 / 52

心的颜色决定世界的颜色 / 52

自己招来的忧伤是最大的忧伤 / 55

高情商者懂得忍耐 / 57

不让自卑绑架你 / 60

愤怒如火，小心引火上身 / 64



第七讲 | 低情商者的几种坏情绪 / 67

情商为抱怨画上休止符 / 67

冲动，低情商在作怪 / 70

抑郁是一次“精神感冒” / 73

恨生恨，莫种下仇恨的种子 / 76

第三部分 高情商者的自我提升 ◆

第八讲 | 发现你的“内在潜能” / 81

你是等待开采的“矿山” / 81

发掘你的“独特价值” / 83

成功的制胜法宝“心灵的力量” / 86

第九讲 | 情商是激活潜能的秘密 / 90

将潜能转化为显能 / 90

告诉自己“我能行” / 92

勇气常在，信心常有 / 94

第十讲 | 逆境彰显情商魅力 / 99

逆境中体现情商高低 / 99

挫折是成长的起点 / 102

不放弃自己的“命运之航” / 105

第十一讲 | 高情商者拥有的好习惯 / 109

播种习惯，收获结果 / 109

习惯能让你上天堂，也能让你下地狱 / 112

成功者的共同习惯 / 114

细节是成功之源 / 118

第四部分 自我管理中的情商运用



第十二讲 | 学习造就卓越未来 / 123

每天进步一点点 / 123

别做空想家，要做执行者 / 126

高情商者终身为大脑充电 / 128

站在巨人肩膀上学习 / 132



第十三讲 | 在反省中前进和成熟 / 135

反省是成熟的标志 / 135

从自己身上找原因 / 138

错误是成功的“垫脚石” / 140

不断减少你的错误 / 143



第十四讲 | 认知自己，接纳真实的自我 / 146

接受“不完美”的自己 / 146

不要为已经发生的懊恼 / 148

低下自己“高傲”的头 / 151

你是人生舞台剧的主角 / 153

第五部分 自我激励中的情商体现



第十五讲 | 高情商者的卓越品格 / 159

理性：情商的源头 / 159

自尊：高情商者必有的骄傲 / 162

自信：让平凡的你平庸 / 167

自立：把握好自己选择权 / 171



第十六讲 | 扫灭“消极心态”这个障碍 / 174

把嫉妒踩在脚下 / 174

丢下“忧虑”这个包袱 / 176

你不是“胆小鬼”的代言人 / 179

给你的欲望打折 / 181



第十七讲 | 培养有益生活的情商 / 184

开放：乐于接受新知 / 184

宽容：接受现实也接受自己 / 187

诚实：对自己诚实才能活得轻松 / 193

谦逊：哈佛只是生活中很小的一部分 / 196



第十八讲 | 做人宽容，爱人爱己 / 199

同情心让你更了解他人 / 199

爱己必先爱人 / 201

要想自己快乐，先带给别人快乐 / 204

给别人留有余地 / 206

第六部分 情商与人际交往



第十九讲 | 人际交往中的情商技巧 / 213

情商移情法 / 213

“换成我也会那样” / 216

自信者信人 / 219

倾听是心灵的“回音壁” / 221



第二十讲 | 情商教你高超的说话技巧 / 225

投其所好，说对方想听的话 / 225

消灭冷场的四大技巧 / 228

赞美是一种能量的互换 / 231

幽默，给生活加点“笑料” / 233

说服对方需要揣摩 / 237



第二十一讲 | 社交情商改变人生 / 240

培养个性魅力 / 240

戴上情商打造的“气质光环” / 243

敲开陌生人的“好感之门” / 245

坚持互惠的原则 / 248



第二十二讲 | 运用情商增加影响力 / 251

信任来自于你自己的言行 / 251

情商与影响力 / 254

奇迹在于“用点心” / 256

新气场学与情商 / 259



后 记 / 263



第一讲

认识情商，发现情商

情商，新时代的宠儿

如果说 20 世纪是一个发明的世纪，那么 21 世纪就是一个沟通的世纪。20 世纪，电的发明带来了一种全新的生活方式，我们日常生活中的一切都在电器的推动下得以改观，以电为基础的各种设备成为城市生活中必不可少的一部分。另外，对各项能源的利用也达到了空前的高度。城市生活已经从急剧的扩张慢慢走向收缩，我们今天提倡环保、低碳的生活，强调不同文化之间的理解和融合，21 世纪里面，沟通和理解胜于斗争和较量。因此，我们可以宣布，21 世纪属于高情商的人。

在 20 世纪末，美国心理学家彼得·塞拉维和约翰·梅耶提出了情商概念。情商（EQ）又称情绪智力，它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。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。

长期以来，人们将智商视为人生成败的决定因素，并将它作为衡量个

人能力的主要指标。近百年间，研究者设计出五花八门的智商测试方法，接受各种测试的人也数以亿计。尽管研究规模如此巨大、耗时如此之长，但还是有不少人提出了疑问：智商高的人真的比普通人能力更强吗？

有一个叫威廉·宾德的人，自一出世，他父亲就采用各种手段开发其智力，因为父亲想让他成为世界上最聪明的人。3岁时他就能用本国语言自由阅读和书写，在当地可谓是神童。4岁写出了3篇500字的文章，6岁写了一篇解剖学论文。他就像一个金矿一样，被他父亲开采着，“聪明”是他唯一的代名词。

小学入学的当天上午被编入一年级，中午母亲去接他时，他已经是三年级的学生了。8岁上中学，11岁进入哈佛大学。由此可以看出，宾德的脑子足够聪明，智商不可谓不高。他是众多学子羡慕的对象，但是他后来的求职经历与他的高智商完全不相衬，最后他离家出走，在一家商店当店员度过了一生。

看来，智商高的人，未必最终会成为我们期待的那种“成功者”。

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。无数事例证实：情商就是一种情绪管理的能力。情商高，代表着情感管理的能力强，人际关系和社会适应力也比较好。反过来说，情商低，就代表一个人常常会陷入大悲大喜的情况，因为这种巨大的情绪起伏而最终一事无成；情商低的人相对地人际关系还容易紧张，社会适应力也较差。

一个人在生活中经常会遇到种种不如意，有的人容易因此大动肝火，结果把事情搞得越来越糟。而有的人则能很好地控制自己的情绪，泰然自若地面对各种刁难，在生活中立于不败之地。

哈佛学者一直认为，情商是一种管理情绪的艺术，如果你要快乐幸福地生活，你就要学会了解和管理自己的情绪，这也是提高你情绪智商的办法。掌握并认真利用好这门艺术，将会令你受益一生。

情商不同于智商，它不是与生俱来的，而是由五种可以学习的能力组成的。

(1) 了解自己。能立刻察觉出自己的情绪，并从中找出情绪产生的原因。

(2) 控制自己。能够安慰自己、感知自己，从而摆脱强烈的焦虑忧郁以及控制刺激情绪的根源。

(3) 自我激励。能够及时地整顿情绪，让自己朝着一定的目标去努力、去奋斗，从而增强注意力与创造力，从平凡走向成功。

(4) 了解别人、认知别人。能充分的感知别人的情绪并影响对方。

(5) 融洽人际关系。保持良好健康的人际交往。

情商与人们的生活、工作息息相关，一个高情商的人在工作上易于成功，婚姻中易产生幸福感，人际关系上如鱼得水。情商是一种能力，是一种创造，更是一种沟通技巧。既然是技巧那么就有规律可循，就能掌握，就能熟能生巧。只要人们多点机智，多点磨炼，多点感情投资，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。

踏上情商之旅，揭开情商面纱

哈佛的教授告诉学生说，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。这种能力的运用就如同一门艺术。

人的情绪体验是无时无处不在的，相信我们每个人都有过莫名其妙被某种情绪侵袭的经验。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。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。

《牛津英语词典》上对情绪的解释是：“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相应的行为反应，就是快乐、生气、悲伤等心情，它不会只会影响我们的想法和决定，还会激起一连串的生理反应。