

EQ CURRICULUM OF HARVARD

当你的智商还撑不起你的野心时，
补课“情商”是你出人头地的捷径！

哈佛情商课

(修订本) REVISED EDITION

献给奋斗打拼中的你

在智商过剩的时代，
情商是中国精英阶层早晚要补的课！

百年哈佛手把手教你掌控情绪、完善个性、激发潜能、重塑自我，
让你像哈佛精英那样修炼自己。



西武◎著

当你的智商还撑不起你的野心时，
补课「情商」是你出人头地的捷径！

EQ CURRICULUM OF HARVARD

哈佛情商课

(修订本)

献给奋斗打拼中的你

西武◎著

© 西武 2016

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商课 / 西武著. —修订本. —沈阳: 辽宁
人民出版社, 2017.4

ISBN 978-7-205-08858-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 006364 号

出版发行: 辽宁人民出版社

地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003

电话: 024-23284321 (邮 购) 024-23284324 (发行部)

传真: 024-23284191 (发行部) 024-23284304 (办公室)

<http://www.lnpph.com.cn>

印 刷: 北京嘉业印刷厂

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 16.5

字 数: 250 千字

出版时间: 2017 年 4 月第 1 版

印刷时间: 2017 年 4 月第 1 次印刷

责任编辑: 蔡 伟

装帧设计: 仙境书品

责任校对: 吴艳杰

书 号: ISBN 978-7-205-08858-3

定 价: 39.80 元

序言：情商，哈佛大学最重要的一课

哈佛大学——所有着370年建校历史的世界顶级名牌大学，比美国作为独立国家的建立还要早上一个半世纪。到目前为止，哈佛共培养了8位美国总统、40位诺贝尔奖获得者和30位普利策奖获得者。此外，微软、IBM等数十个商业奇迹的缔造者皆出自哈佛。

数百年来，一张哈佛的文凭几乎就是地位与金钱的保证。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？这在很大程度上是因为他们侧重于哈佛学生情商培养的结果。

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。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，在促使一个人成功的诸多要素中，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。

但是，多年以来，人们一直认为高智商可以决定高成就，有没有“智商一般，但情商很高”的人在事业上大获成功的例子呢？当然，这样的例子不胜枚举，最典型的要算历届美国总统了。

最负盛名的富兰克林·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”。

而自小就有“神童”之称的理查德·米尔豪斯·尼克松、伍德罗·威尔逊和赫伯特·C. 胡佛，却由于情商一团糟，不善与他人合作而声望不高，黯然下台。至于比尔·克林顿总统，据分析也是个“智商高，但情商平平”的人物，无怪乎常常陷入或与公众作对或过分讨好的尴尬之中。

为此，美国心理学家霍华·嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”许多材料显示，情商较高的人在人生各个领域都占尽优势，无论是谈恋爱、人际关系，还是在主宰个人命运等方面，其成功的概率都比较大。

也许有人会说：“没办法，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”，成为少年儿童的必修课程。虽然直到现在，我们仍吃不准多大比例的情商是与生俱来的，但可以确定的是，比起智商来，情商更多是由后天培养的。原因很简单，一个人的大脑是依赖重复的经验成形的，因而可以说，生活在一个大人动辄摔东西的家庭中的孩子，是不大可能拥有较高的情商的。

戈尔曼明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由下列三种可以学习的能力组成的：

- 了解自我的能力：能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因；
- 管理自我的能力：能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制刺激情绪的根源；
- 激励自我的能力：能够依据活动的某种目标，调动、指挥自己的情绪，增强注意力与创造力。

如果你学会了审视和了解自己，学会了怎样激励自己、怎样调动情绪，你将不会再无助地听任消极情绪的摆布，而能够从容地面对痛苦、忧虑、愤怒和恐惧的情绪，你会发现自己能轻而易举地驾驭它们，驾驭一切。

Lesson 1 发现情商

——情绪是会影响智商的

如果你不懂EQ，从现在起，我们宣布——你落伍了！

——美国《时代周刊》

极简“情商史” / 002

数学考50分的人也能成功 / 005

不要喂养坏情绪：大学校长的悲哀 / 008

冲动控制：软糖实验 / 011

付不起的是心态 / 014

情绪是会影响智商的 / 016

高智商决定好成绩，高情商决定好命运 / 019

Test 1：你的情绪稳定吗？ / 023

Lesson 2 了解自我

——高情商者是自我觉知型的人

情商的核心前提是“认识自己”，辨认和开阔地接纳自身的情感正是现代情商的组成部分。

——卡尔·罗杰斯 美国心理学家

天堂与地狱 / 028

认识自我情绪的四种方法 / 030

与情绪“对话” / 033

情绪有周期，周期分男女 / 036

认识你自己 / 039

一手握自省，一手握他评 / 042

灵异第六感 / 044

放弃和你自己的关系 / 047

问一问自己“WHWW” / 049

神奇的自我心像理论 / 052

Test 2: 你的心境灰暗与否? / 056

Lesson 3 管理自我

——任何场合都不失控的性格自修课

谁也不能随随便便成功，它来自彻底的自我管理和毅力。

——哈佛大学图书馆墙上的校训

请以温情的方式对待情绪 / 060

接受你的负面情绪，不虐待自己 / 062

没有人注定不幸福 / 064

最好的成长是直面负能量，并干掉它们 / 067

改善情绪七法 / 071

今天，我要学会控制情绪 / 073

因为冲动，父亲失去了女儿 / 076

因为坦然，豆商收获了快乐 / 079

因为接纳，狐狸拯救了自己 / 082

因为自信，小草赢得了尊敬 / 085

因为乐观，莱特战胜了病魔 / 087

因为忍耐，农夫原谅了邻居 / 089

因为放松，乘客远离了烦恼 / 094

Lesson 4 激励自我

——唤醒最好的自己，别让潜能“潜伏”

性格比智力更高明。伟大的灵魂与我们的想象一样强大。

——拉尔夫·瓦尔德·艾默生 美国作家

希望与奇迹 / 098

撕掉身上的“旧标签” / 100

为什么我总能心想事成？ / 103

为自己鼓掌 / 105

你是一道独一无二的风景线 / 107

6美分，就能买一个奇迹 / 109

做个务实的梦想者 / 112

不仅坐前排，还要大声发言 / 115

西格的“自信罐” / 119

假装快乐，一直到真的快乐 / 123

乐观是个好东西，希望你也能有 / 125

假如你身后有一只狼 / 128

Test 3: 你是个乐观的人吗？ / 130

Lesson 5 了解他人

——所谓情商高，就是会察言、会观色、会读人

一个好的听众不仅在任何场合都受欢迎，他还能接触到自己想知道的事情。

——威尔逊·米兹纳 美国作家

你情商低是因为少了一颗同理心 / 134

视觉型，听觉型，还是触觉型？ / 137

言语与情绪 / 140

小心！别问错了问题 / 144

让我们倾听 / 148

适时附和的倾听，一种别样的赞美 / 153

秘密全在小动作上 / 155

在“微表情”中识别他人脸面真假 / 161

眼神不会说谎 / 164

怎样看懂一个坐着的人 / 167

穿衣搭配暴露真本性 / 170

Test 4: 你的观察力如何？ / 172

Lesson 6 受欢迎者情商高

——人格魅力养成术

生活中完成每件事都离不开协商、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。

——布莱恩·特雷西 美国作家

情商与影响力 / 178

情绪会传染：淡定和尚与美国大兵 / 181

你的赞美价值百万 / 185

一字之差显情商 / 189

什么“思维”能让你成为社交高手？ / 192

说服需要揣摩：凯琳的烦恼 / 195

一个陌生人的温情 / 198

最高贵的复仇是宽容 / 201

避免争执的妙招 / 205

“钢铁大王”让名记 / 208

最有“人情味儿”的批评策略 / 212

机智幽默情商高是一种怎样的体验？ / 215

微笑是表现情商最美的外衣 / 219

Test 5：你的包容力如何？ / 223

Lesson 7 成大事者高情商

——领导力养成法则

组织需要情商高的管理者，这个管理者能在新知识经济中培养合作的能力和精 神。

——帕特·弗里特斯 企业管理顾问

个人有情商，团队亦有情商 / 228

用情商提升团队绩效 / 231

提升领导者情商，认知是基础，关键在沟通 / 235

团队共鸣的能量 / 241

做个和蔼可亲的团队领导 / 245

做个会妥协的高情商下属 / 248

哈佛
情商课

Lesson 1 发现情商

——情绪是会影响智商的

如果你不懂EQ，从现在起，我们宣布——你落伍了！

——美国《时代周刊》

极简“情商史”

20世纪70年代中期，美国某保险公司雇用了5000名推销员，并对他们进行了职业培训，每名推销员的培训费用高达3万美元。谁知雇用后第一年就有一半人辞职，4年后这批人只剩下不到1/5。

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。

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。

塞里格曼教授以提出“在人的成功中乐观情绪的重要性”的理论而闻名。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。

接受该保险公司的邀请之后，塞里格曼对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，有一组人没有通过智商甄别测试，但在乐观测试中，他们却取得了“超级乐观主义者”的好成绩。跟踪研究的结果表明，这一组人在所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。

实际上，塞里格曼的乐观测试就是情商测验的一个雏形，它在保险公司的成功在一定程度上直接证明，与情绪有关的个人素质在预测一类人能否成功中起着重要作用，这也为“情商”理论的诞生，提供了实践方面的有力支持。

正式提出“情商”这一术语的是美国耶鲁大学的彼得·沙洛维教授和新罕布什尔大学的约翰·梅耶教授。两年后，他们将情商定义为一种社会智力，并对其应包含的能力内容做了界定，分别为：

- 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。

“情商”这一概念的提出，在心理学界引起了广泛的重视，并开始受到一些企业界人士的注意。不少企业管理人员尝试着把它运用到实际工作中去。

简单来说，情商（Emotional Quotient，简称EQ）是一个人自我情绪管理以及管理他人情绪的能力指数。和智商（Intelligence Quotient，简称IQ）一样，情商是一个抽象的概念，主要指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。

整体来说，情商就是一种情绪管理的能力，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、以帮助情绪和智商发展的能力。

美国新泽西州AT&T贝尔实验室的一位负责人，曾经用情商的有关理论，对他的职员进行分析。结果发现，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。

另外一个例子是，美国创造性领导研究中心的坎普尔及同事，在研究“昙花一现的主管人员”时发现，这些人之所以失败，并不是因为技术上的无能，而是

因为情绪掌控能力差，导致人际关系陷入困境而最终失败的。

由于在企业界的成功应用，情商声名大震，并开始引起新闻媒体的浓厚兴趣。1995年10月，美国《纽约时报》专栏作家、哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼出版了《情商》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，“情商”的概念在世界各地得到了广泛的宣传。

在《情商》一书中，丹尼尔·戈尔曼明确指出，情商不同于智商，它不是天生注定的，而是由下列三种可以学习的能力组成的：

——了解自我的能力：能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因；

——管理自我的能力：能够安抚自己，摆脱强烈的焦虑、忧郁以及控制刺激情绪的根源；

——激励自我的能力：能够依据活动的某种目标，调动、指挥自己的情绪，增强注意力与创造力。

丹尼尔·戈尔曼认为，“情商”是一个人重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键品质因素。他认为，在成功的要素中，智商因素是重要的，但更为重要的是情感因素。

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

数学考50分的人也能成功

在人类历史上，科学家们曾陷入各种各样的误区，智商测验便是其中之一。

1904年，法国教育部成立了一个专门委员会，委托专家研究公立学校低能儿童的管理问题，比纳是这个委员会的委员。比纳与另一位医学专家西蒙合作，试着用一种测验的方法，去辨别有心理和智能缺陷的儿童。次年，一套用以测量儿童智商高低的问卷被编制出来，这就是世界上最早的智商测验表。

比纳-西蒙量表的问世，很快引起了法国教育部的重视，继而得到了大力推广。从此以后，智商测验便开始被用来帮助预测儿童的智商高低，并判断他们在经过智商训练后能得到多大的提高。

不久，为成人编制的智商测验表也出现了，并在西方社会迅速普及蔓延，掀起了一股智商测试的热潮。第一次世界大战期间，约有200万人参与了智商测验，接受智商甄选。同时，根据测验情况他们被安排在了适当的职位上。

此后，各种测量智商的测验表相继问世，智商测验迅速渗透到各行各业、各年龄阶段中。第二次世界大战期间，又有数百万人参加了智商测验。在20世纪的西方世界，几乎没有人能够逃避这种测验。

智商测验日益推广，它对人们生活的影响也越来越大。在当时的美国，智商测验已成为了社会文化的一个重要组成部分。一个人在个体和团体智商测验上的得分，是指导其一生职业选择、安置和决策的主要依据。

智商测验分数决定着谁被定为弱智、天才，谁进入名牌大学或被提供其他教