

星野◎编著

EMOTIONAL
QUOTIENT

哈佛 情商课



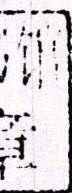
情商不仅是开启心智大门的钥匙
更是影响个人命运的关键因素

 浙江人民出版社

星野◎编著

EMOTIONAL
QUOTIENT

哈佛 情商课



图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛情商课 / 星野编著. —杭州 : 浙江人民出版社, 2018.4

ISBN 978-7-213-08461-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 290895 号

哈佛情商课

星 野 编著

出版发行 浙江人民出版社(杭州市体育场路347号 邮编 310006)

市场部电话:(0571)85061682 85176516

责任编辑 郦鸣枫

责任校对 朱 妍 张志疆

电脑制版 武汉鑫美图文设计有限公司

印 刷 浙江新华印刷技术有限公司

开 本 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 15.75

字 数 203千字

版 次 2018年4月第1版

印 次 2018年4月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-213-08461-4

定 价 36.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。



前言

“情商”一词,最早是由哈佛大学心理学家霍华德·加德纳提出的,他在《精神状态》一书中提出人有“多元智慧”,自此开启了情商学说的新智。

所谓情商,就是一种情绪管理的能力。哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼说:“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%。”

情商是一个人获得成功的关键。一个高情商的人不仅在生活中如沐春风,爱情上春风得意,做领导也能带领团队向更大的辉煌迈进。高情商的人即使是个职场新人,也能获得良好的人际关系,为自己的晋升创造良好的条件……

曾有这样一个实验:让一群儿童分别走进一个空荡荡的大厅,在大厅最显著的位置为每个孩子准备了一块软糖。测试老师对每一个将要走进去的孩子说:“如果你能坚持到老师回来时还没把那块软糖吃掉的话,将会得到一个奖励——再给你一块软糖,也就是说,你将得到两块软糖。但是,如果你没等到我回来就把糖吃掉的话,你只能得到一块。”

实验开始,孩子们依次走进大厅……

实验结果发现,有些孩子缺乏控制能力,大人不在,又受不了糖的诱惑,就把糖吃掉了。另外一些孩子,则牢牢记住了老师所讲的话,认为自己只要能够再坚持一会儿,就可以得到两块糖,于是,尽量控制住自己。他们并非不受糖的诱惑,而是努力地转移自己的注意力,他们有的唱歌,有

的蹦蹦跳跳，有的干脆趴在桌子上睡觉，坚持不看那块软糖，一直等到老师回来。这样，他们就得到了奖励——第二块软糖。

专家们把孩子分成两组：能够抵御诱惑、坚持下来得到两块软糖的和不能够坚持下来只得到一块软糖的，并对他们进行了长期的跟踪调查。结果发现，在他们长大以后，那些只得到一块糖的孩子普遍没有得到两块糖的孩子获得的成就大。

情商是影响个人命运的关键因素，那么如何提高自己的情商呢？

为此我们策划出版了《哈佛情商课》一书，本书是一本关于如何发掘情感潜能和如何运用情感能力来影响生活的书，是开启心智的钥匙，激发潜能的要诀。借助情商，你可以充分发掘自己的能力、影响和价值，提升你的个人潜能和精神状态，与周遭环境保持良好的相处和融洽度，达至更好的生存质量和更为和谐的生命形态。

发现情商、了解自我、管理自我、挖掘潜能、提升影响力……本书通过大量的哈佛事例及国外经典实例，深刻地分析了哈佛情商教育的精髓，让大家在轻松的阅读中修炼提升情商。

8位美国总统、40名诺贝尔奖获得者、30名普利策奖获得者、大批知名学术创始人、世界级学术带头人、文学家、思想家，等等，他们都是由令全世界景仰的学府——哈佛大学培养出来的。哈佛大学注重情商教育，而这些不同领域的高情商名人，就与哈佛的情商教育密不可分。也许我们成不了哈佛大学的一员，但我们可以学习借鉴哈佛的情商教育，修炼自己的情商，让自己更出色。而《哈佛情商课》就是一本可以帮你实现情商提升的书籍。



目录

第一章 发现情商,踏上情商之旅

成功,20%靠智商,80%靠情商	2
情商,一门“综合软实力”	5
情商 VS 智商	8
6 秒钟情商决定人生	11
高情商的人能管理他人的情绪	14

第二章 激活潜能,避开情商误区

高学历,不等于高实力	18
阻碍成功的,往往是我们已知的东西	20
每个人都拥有潜能宝藏	22
发现自己的新大陆	25
成功的人往往不是因为知识多丰富	27
情商是可以改变的	31

第三章 高情商必备的五种能力

第一种能力:自察与察他能力	36
第二种能力:理解能力	38
第三种能力:自我实现的能力	40
第四种能力:忍受压力的能力	42

第五种能力:控制情绪的能力	47
---------------------	----

第四章 了解自我,解救被绑架的理性

坏情绪,低情商的表现	52
控制自我是能力的体现	54
自己招来的忧伤是最大的忧伤	57
忙碌起来,让你忘记痛苦	60
积极的自我暗示,让你更优秀	63
施展才华,不要怀疑自己的能力	66
一切遵循本性	69
利用周围的人来认识自己	72

第五章 管理自我,培养有益生活的情商

有了勇气,才有胜利的可能	76
感恩是一种生活态度	79
真正的人格魅力是真诚	83
独立完成人生的乐谱	85
宽容,走上成功之路	88
诚实让心灵变得尊贵	92
降临的那一刻,就要负起责任	95
心里装起更远大的目标	98
正直并坚持己见	101

第六章 控制情绪,活出你的惬意

负面情绪,人生路上的绊脚石	106
好情绪是赶走忧伤的特效药	108
给自己找一个宣泄坏情绪的出口	110



管理自己的冲动行为	113
停止你的“牢骚”	116
愤怒是把自毁的剑	118
让我们斩除过多的欲望吧	121

第七章 悦纳自我,高情商的生活

没有人是永远正确的	126
活在他人的标准里终会迷失	128
仪表是向外界展示自己的重要渠道	131
把自己的真实展现出来	133
放大优点,缩小缺点	136
接受现实是成熟的标志	139
注重对个性的培养	142

第八章 跨越人性的弱点

自尊是不断向上的原动力	146
打开心门,走入人群	148
别在自负里毁了自己	151
自立,才能创造未来	153
化焦虑为成长的契机	156
再平凡,也无须自卑	158
不慕虚荣,回归自我	160

第九章 积极理性,成就完美人生

把优秀的习惯坚持下来	164
每天主动一点,进步一点	167
决定命运的往往是我们忽略的小细节	170

选择正确的方向与目标	173
低调,低调,再低调	175
停止在错误的道路上狂奔	178
哪怕是万分之一的机会,也要拼尽全力	180
把错误当作垫脚石	184
适度地把握原则	187

第十章 多渠道沟通,减少误解

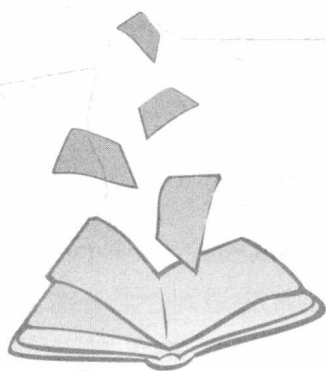
高情商的人必定是个“话题高手”	192
站在对方的角度看问题	194
在说话之前听听别人的意见	198
信任的力量是无穷的	201
沟通有技巧,情商帮你忙	203
善于倾听,做心灵的守护者	207
凡事不要太快下决定	209

第十一章 提升情商,提高影响力

赢得陌生人的好感	214
发自内心地赞美别人的长处	217
有亲和力的人让人不由自主地想接近	219
关系就是财富,人脉就是资源	222
坚持互惠可以得到更多的资源	225
成为一个让别人喜欢的人	228
用心做事才能使别人受感染	231
让别人熟悉你才能让别人喜欢你	234
即使是敌人,也要留有余地	237
爱自己,先要爱别人	240



第一章 发现情商,踏上情商之旅



成功,20%靠智商,80%靠情商

1995年,哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)发表了《情商》一书,书中明确提出:“过去人们在教育和培训过程中,往往只重视训练和提高人的智商,而对情商没有给予应有的重视。事实上,对于一名领导者来说,更重要的是他的情商,而不是智商。”这一著作唤醒了世界各地职业人士、研究学者和普通大众对情商的关注,在全球范围内掀起了一场情商的风暴。丹尼尔·戈尔曼被人们称为“情商之父”,哈佛大学也因此成为情商的摇篮。

情商水平的高低对一个人能否取得成功有着重大影响,其作用甚至超过了智力水平。戈尔曼指出:一个人的成功诸因素中,智商只占决定作用的20%,其他未知的因素(如情商、财富、家庭教育、性格和不可预估的运气)占到了80%。在这80%的未知因素中,情商占据了极为重要的一大部分。

从戈尔曼的《情商》一书,我们可以看出,情商其实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境况,因为这种巨大的情绪起伏而最终一事无成。情商低的人相对来说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。

美国一位来自伊利诺伊州的议员康农在初上任时就受到了另一位代表的嘲笑:“这位从伊利诺伊州来的先生口袋里恐怕还装着燕麦呢!”

这句话的意思是讽刺他还有着农夫的气息。虽然这种嘲笑使他非常难堪,但也确实如此。这时康农并没有让自己的情绪失控,而是从容不迫

地答道：“我不仅在口袋里装有燕麦，而且头发里还藏着草屑。我是西部人，难免有些乡村气，可是我们的燕麦和草屑，却能生长出最好的苗来。”

康农并没有恼羞成怒，而是很好地控制了自己的情绪，并且就对对方的话“顺水推舟”，作了绝妙的回答，不仅自身没有受到损失，反而使他从此闻名于全国，被人们恭敬地称为“伊利诺伊州最好的草屑议员”。

这位议员无疑是一个高情商者，对于讽刺和攻击他的语言，他没有愤怒，而是及时控制住自己的情绪，用高情商化解了矛盾与尴尬。

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，这也是提高你情商的办法。掌握并认真利用好这门艺术，将会令你受益一生。

海斯是一位学问高深的学者，曾获得世界一流学府斯坦福大学的博士学位。他有过这样一段令他深思的往事：

我从前在部队服役的时候，做过一个智商测试，测试结果我获得了160分，是基地里得分最高的。按照测试标准，我的智商已经到了天才的水平。

我认识一位汽车修理工，我估计他如果参加智商测试，分数大概仅仅是人类智力的平均分——90分而已，所以我理所当然地认为我远比他聪明。然而，每当我的汽车出毛病，我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，奉若圣旨，而他每次都能让我的汽车变得完好如初。

有一次，他从引擎上抬起头来，笑嘻嘻地对我说：“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？”我伸出食指和中指，做了几次剪的动作。修理工哈哈大笑：“你这个笨蛋！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。”我问他：“上当的人多吗？”“不少。但我知道你肯定会上当的。”“为

什么？”我大吃一惊。“因为你受的教育太多了，我知道你有学问，但不会太聪明。”

海斯是一个高智商的人，但就是这么简单的一个问题，他都没有回答上来，这是为什么呢？这就是情商在做怪，最起码他在情商这一块领域不像他的智商那么出色。

资深学者丹尼尔·戈尔曼宣称：“婚姻、家庭关系，尤其是职业生涯，凡此种种人生大事的成功与否，均取决于情商的高低。”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。其中的奥妙在于，情商高的人更能适应激烈的社会竞争局面。

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、善于控制自己情绪的人，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。

美国前总统比尔·克林顿小时候智商很高，小学的时候就一直品学兼优，但是他并没有注意培养自己的情商。有一次学校送来的成绩单中，克林顿各项成绩除了一项是D，都是A，也就是优秀，得D的是哪一科呢？行为。为什么行为是D，老师是这样解释的：每次老师提问，比尔都会抢着回答，他智商高嘛，但是这样抢着回答，没给其他同学机会。给他打D这个分，就是提醒他一下，今后要注意改进。“给别人机会”，这已经超出了智商的范畴，只有情商高的人才懂得。

克林顿吸取了教训，当总统后，他提出了给一个人最高的奖赏是给一把钥匙，一把什么钥匙？开启未来成功大门的钥匙。这个钥匙是什么呢？奖学金。这就是给别人一个机会。克林顿是高情商和高智商的结合，不仅是聪明，而且是非常聪明。

多年以来，人们一直以为高智商可以决定高成就，其实，人一生的成就至多只有20%归功于智商，另外80%则受情商的影响。所谓20%与80%

并不是一个绝对的比例，它只是表明，情商在人生成就中起着不可忽视的作用。尽管智商的作用不可或缺，但过去把它的作用估量得太高了。

为此，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，其成功的机会都比较大。

哈佛学者都深知一个道理，那就是情商在引领他们走向卓越，超越平庸。智商对于绝大多数的人来说是差不多的，而后天的情商教育与情商培养可以改变我们的生命轨迹。当你信任情商的力量时，情商就会带给你意想不到的奇迹。

情商，一门“综合软实力”

我们把情商理解为一种“软技能”。与软技能相对应的硬技能通常是可以衡量的，如学习能力。在任何一个领域，衡量专业技术的标准就是证书和学位，而这些往往都具有很大的商业价值。大多数工作都是靠这些硬东西来评判能力，不管是在学术著作还是实践操作中，这些都表示我们满足了某个行业（如银行业、烹饪业、IT行业、图书馆业等）所需的专业要求。学习这些技能——大多数都需要非常努力——目标都很直接。你有固定的线路去选择学习哪些技能。从初学者到专家，都有测试能力的登记考试。拿到学位和答辩过关就表示你已经达到目标，具有竞争力了。

我们可以通过下面的例子来理解软技能的概念。

21世纪生活压力越来越大，硬技能已经不够用了，雇主会要求雇员有高品质的“软技能”，如：

与他人融洽相处

有效地领导团队（靠软硬兼施来管理的日子已经过去）

促进他人的进步和管理他人的知识

自我成长

人际交往能力强

尽可能有效地运用认知(思考)能力

面对困难时,依然保持活力

积极处理批评和困境的能力

在危机中保持冷静的能力

做决定时,有理解和接受他人有效观点的能力

这些软技能统统可以归为情商。雇主之所以对情商感兴趣,原因很简单——你的情商能力对他们的生意有好处。

我们知道情商有五大内容,均属于软技能,下面来详细分析一下这五大内容。

自我认知的能力。

古希腊德尔斐城的帕提依神庙里,镌刻着苏格拉底的一句名言:认识你自己。它是这座神庙里唯一的碑铭,它要求人们在情绪产生的时候,即能感知它的存在,进而有目的地调控它。然而,认识自己并非易事,所谓“不识庐山真面目,只缘身在此山中”,讲的就是这个道理。

我是谁,我从哪里来,又要到哪里去,我为什么要这么做,我为什么不高兴……这些问题从古希腊开始,人们就不断地问自己,然而至今都没有得出令人满意的结果。即便如此,人们从来没有停止过对自我的追寻。

正因为如此,人常常迷失在自我当中,很容易受到周围信息的暗示,并把他人的言行作为自己行动的参照。认识自己,心理学上叫自我知觉,是一个人了解自己的过程。在这个过程中,人更容易受到来自外界信息的暗示,从而出现自我知觉的偏差。

认识自我包括如下内容:我对身体外形的认识——有什么优势,有哪些缺陷;我的情绪个性——易冲动的还是沉着的;我的气质类型——胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质;我有什么长处,哪些短处……比如一些人会

因为自己的身高或胖瘦而不能坦然面对，那么他的自我认知就出现了障碍。也有一些人对自己所扮演的角色、所处的位置认识不清，导致命运的悲剧发生。

控制自我情绪的能力。

情商的一个重要内容是控制自我，没有自制力的人终将一事无成，因为一点小刺激和小诱惑他都会抵制不了，进而深陷其中。控制自我情绪是种重要的能力，也是人区别于动物的重要标志。人是有理性的人，而非依赖感情行事。托马斯·曼告诫人们：“抵制感情的冲动，而不是屈从于它，人才有可能得到心灵上的安宁。”

自制，顾名思义就是约束自己。看似不自由，殊不知，为了获得真正的自由，必须有意识地克制自己。没有自制力的人是可怕的，不但他的思想会肆意泛滥，行为更会如此。有人喝酒成瘾、上网成瘾等，无一不是缺乏自制力的表现。一个失去自制能力的人是不会得到命运的眷顾与垂青的。

自我激励的能力。

自我激励就是给自己打气，鼓励自己。要争气，在逆境中要奋起，而支持崛起的信念则来自于自我激励。许多不成功的人不是没有成功的能力与潜质，而是他们在思想上就不想成功。因为他们在受到羞辱时只会暗自神伤、嗟叹命运不济，却从不给自己打气，他们会习惯于“劣势”，久而久之，真的只有失败与之为伍。

也有一些人并不是不给自己一点激励，而是很快就把自己的承诺抛在脑后，没有认真地执行过当时的目标。一个有成功意识的人，都是允许自己失败却不会倒下的人。因为失败是一时的，可以激励自己往上走，但倒下去就是永久的失败。

识别他人情绪的能力。

日常生活中时常有人抱怨某人“不会察言观色”，或者是“没有眼力”，无论是哪种表达，都是关于情商中识别他人情绪的表现。一个不懂得识别他人内心的人，是无论如何达不到想要的成就的。

哈佛人认为,识别他人的情绪是与人沟通必不可少的能力,这种能力不仅能影响他人,更能影响自己。

人际交往的能力。

美国有一个叫泰德·卡因斯基的人,他16岁进哈佛,20岁毕业。而后在密歇安大学获数学硕士、博士学位。接着,又到世界第一流的加州大学伯克利分校数学系任教。然而,卡因斯基虽然智力超群,却从未培养自己的社会交际技能和情商。整个中学时期同学几乎见不到他的影子,他从不与任何人交往,更不能与人建立长久关系。在大学里,他也如此,人们送他一个绰号“哈佛隐士”。

卡因斯基在制造炸弹方面有特殊才智,但他在社交方面却是欠缺的,最终因长期压抑而导致心理异常。他不但对社会没有好的贡献,反倒是用自己研制的炸弹杀死了3人,伤了22人。

这就是缺乏人际交往能力的后果,著名成功学家卡耐基先生说,一个人的成功取决于20%的专业能力和80%的人际关系,足见人际交往能力的重要。而他所说的“20%的专业技能”主要靠智商获取,“80%的人际关系”却是靠情商获得。

情商 VS 智商

对于人类来讲,情商与智商都很重要,如同人的左臂右膀,缺一不可。

以往认为,一个人能否在一生中取得成就,智力水平是第一重要的,即智商越高,取得成就的可能性就越大。但现在心理学家们普遍认为,情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响,有时其作用甚至要超过智力水平的作用。

情商的水平不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来,它只能根据个人的综合表现进行判断。心理学家们还认为,情商水平高的人具