



超值金版
29.00

HAFO QINGSHANGKE
DAQUANJI



哈佛 情商课

十八集

三分智商 · 七分情商

成功需要智商，情商更不可少。无论是商界奇才，还是政界明星，他们都有一个共同的特征：高情商。

情商——人类智能的第二次生命，决定个人命运的最关键因素！



HAFO QINGSHANGKE
DAQUANJI



哈佛 情商课

大全集

图书在版编目(CIP)数据

哈佛情商课大全集 / 牧之, 孙良珠编著. —北京 : 企业管理出版社, 2010.10

ISBN 978-7-80255-622-5

I .①哈… II .①牧… ②孙… III .①情绪—智力商数—通俗读物 IV .①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 109315 号

书 名：哈佛情商课大全集

作 者：牧 之 孙良珠

责任编辑：震 东

排版设计：张巧利

书 号：ISBN 978-7-80255-622-5

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100048

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：出版部 68414643 发行部 68467871 编辑部 68428387

电子信箱：80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷：廊坊市华北石油华星印务有限公司

经 销：新华书店

规 格：185 毫米×260 毫米 16 开本 25 印张 500 千字

版 次：2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

定 价：29.00 元

前 言

曾几何时，智商只有 75 的傻小子——阿甘，红遍了全球，带有传奇色彩的是，无论在体坛、战场、商界，还是爱情上，成功总伴随着他。这个故事在一般人眼里只是个“虚构的传奇”，也称得上是对“傻人有傻福”的经典诠释。可是，我们从他做人的原则看来，阿甘的成功，有其终极原因，那就是他常说的一句话：“妈妈告诉我，人生就像一盒巧克力，你不知道下一个会尝到什么味道。”

美国学者丹尼尔·戈尔曼 1995 年的新著《情绪智力》完全可以用来解释阿甘成功之谜。在心理学界并不知名的丹尼尔·戈尔曼，是《纽约时报》的一名专栏作家，1995 年，他推出了他的“Emotional Intelligence”（《情感智力》）一书，一下子使“EI”一词风行世界。“情商”（EI）现在已经是颇为流行的词汇之一，简单来讲，“情商”就是“情感智力”（emotional intelligence），简称情智（EI），不应是情商（EQ），有人误以为 EQ 是 Emotional Quotient 一词的缩写，因为 EQ 与 IQ 对立，但是，两者不是简单的对立关系，当然，IQ 是 Intelligence Quotient 的缩写，但事实上，学术上是没有 Emotional Quotient 这个词的。（按习惯我们依然使用 EQ 这样的缩写形式）。“情商”按我们一般的理解，主要指信心、恒心、毅力、乐观、忍耐、直觉、抗挫折、合作等一系列与个人素质有关的反应程度，说得通俗点就是指心理素质，指一个人运用理智控制情感和操纵行为的能力。“情商”是个体最重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活的各个层面和人生未来的品质要素。“情商”是一种洞察人生价值、揭示人生目标的悟性，是一种克服内心矛盾冲突、协调人际关系的技巧，是一种生活智慧。所以，我们有理由说：“高情商”的人比高智商的人更容易获得成功。

中华民族是一个感性多于理性的民族，在任何地方、任何事情上都可以看到人的感情因素在起作用。这并不是坏事，如果能把自己的感情管理好，的确可以为自己增加许多成功的机会，纵目四顾，世界上有多少人受情绪所困扰？因为情绪不佳，多少人的工作、事业、家庭、生活以至人生受到影响？因此情绪是人生中最具影响力、最重要和最基本的题目，同时也是在人类历史上最被忽视、最少研究的题目之一。今天，我们已经越来越认识到情感在人的智力方面所起的重要作用，正像字典中所下的定义一样：“一个人所具有的能够适应一些新的环境，能够找到对付

他所遇到的各种困难的解决办法的能力”。情感在支配着智力，在这方面，情感所起的作用大概要比数十年来人们所推崇的数理逻辑能力所起的支配作用要大。对哈佛大学的一些学生进行的研究证明，那些在考试中，或在智商测试中成绩最好的学生的成功率并不比那些当时看上去并不那么突出的学生高。在个人的成功中，著名的智力商数只起 20% 的作用，其他 80% 靠的是什么呢？靠的是社会环境、机遇，尤其是靠标准测试所没有考虑进去的那部分智力——情感能力。“情感能力”这个概念其实并不新，它与我们过去说的“非智力心理因素”十分接近。大家都知道，理性是人们认识事物本质和规律的抽象思维能力和思维形式。概念、判断和推理是理性的最主要表现形式。理性具有内在性、自觉性、抽象性、逻辑性和过程性等特征。与理性相对应，非理性则是理性之外的人的心理因素、认识能力和认识形式。具体地说，非理性是指不属于理性范围的无意识、直觉、灵感、情感、意志、信仰等人的心理因素、认识能力和认识形式的总和。它是一个人获得成功的关键。个人要在社会上更好的生存与发展，必须将自己的理性与非理性因素优化组合起来。智力打铁还得自身硬，自身的条件就是“情商”的磨练了。可以预见，未来社会的竞争将不仅是智商的竞争，更是“情商”的竞争。

“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，情商水平高的人具有如下的特点：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、富于同情心、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。一个仅仅学业优异的人，未来并一定能够成功，也就是说并不意味着他能登上事业的巅峰或能开创惊天的业绩。当然，学习能力也很重要。但是，要想在竞争日趋激烈的社会中，能立足并取得成绩，仅仅依靠学习好是远远不够的，还必须具备能够适应社会的多种能力。其实，现实生活中的成功者，往往都具备“极佳的人际关系、极强的工作能力”这两个重要的特点。

智商如果说是一种和生理学、遗传学有关的学说，那么，情商应该是和心理学有关的学说，它的起源一开始就和心理学家的研究联系在一起了。耶鲁大学的心理学家沙洛维与梅耶第一次提出了“情感能力”这个说法，他给情感能力下的定义要从五个方面看：能充分认识自己的情感；使情感专注；控制自己的感情；对他人情感的感知；掌握好人际关系。这些能力直接关系到一个人的事业成败。如果一个人性格孤僻、怪异、不易合作；自卑、脆弱，不能面对挫折；急躁、固执、自负，情绪不稳定，他智商再高也很难有成就。中国一位心理学教授龚浩然先生在 1985 年前后就提出一个关于人才成长的重要观点：“智力正常，个性成才。”一个人智力好，只是成才的一个条件，更重要的是他是否从小培养发展了良好的个性。有一些智商高的孩子，由于没有良好的个性，一生十分平庸。一个儿童，只要他具有正常的一般孩子所具有的智力，就能培养成才，关键是良好个性的培养。这里的个性指的是一个人整体的精神面貌，包括情感、性格、气质、理想、信念、人际关系、价

值观念、兴趣、爱好等诸多因素，可以理解为是一个人的思想道德风貌与智力因素、非智力因素的总汇，也就是我们所说的人格，智商和“情商”都包括在内了。这就启示我们，要从孩子小时候就高度重视良好个性品质的培养，智力因素与非智力因素协同开发，突出做人的教育。

古往今来，无人不渴望成功，也无人不存在成功的巨大潜能，然而成功有什么奥秘？一个人智商高就一定成功，智商低的人必然失败吗？大量研究表明，一个人在校成绩优异，并不能保证其一生事业的成功。在今天这个竞争日益激烈的世界里，良好的理解力绝不是成功的唯一条件。在现代社会中，既要有高智商，又要更高的情商，特别要在理性与感性之间、智力因素与非智力因素之间求得最佳平衡；否则，就可能在这个复杂而多变的信息时代迷失方向。

鉴于此，我们集结、编纂了这本《哈佛情商课大全集》，希望每一位朋友都成为情商高手。

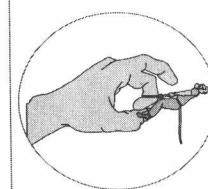
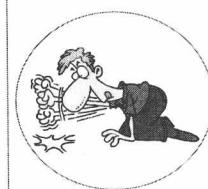
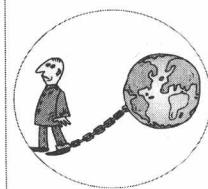
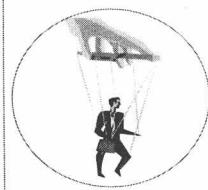
编 者

2010年7月

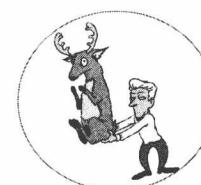
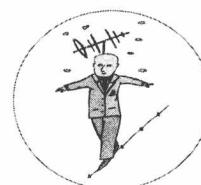
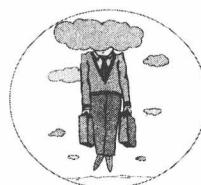
目录

第一部分 认识情商

第一章 情商——我们曾经忽略了它	2
第一节 高校自杀事件为何频频发生	2
第二节 “天才”与“白痴”的一步之遥	5
第三节 新的人才观念横空出世——情商	9
第四节 “智商”与“情商”的异同	13
第五节 情商与成功之间的比例关系	16
第六节 情商的物质通道	19
第七节 感情的蓝图	21
第二章 智商重要，情商更重要	23
第一节 智商的源起	23
第二节 高智商不等于成功	24
第三节 智商诚可贵，情商“价”更高	26
第四节 高情商的人魅力无穷	27
第五节 情商赋予成功更多的要求	28
第六节 不同领域的优秀——情商明星	36
第三章 聪明等于情商加智商	39
第一节 智力的不同类型	39
第二节 情感能力	40
第三节 情感能力比认知能力更重要	44
第四章 情商的无限魔力	49
第一节 在比较中发现秘密	49
第二节 什么样的人能成为领袖	61



目 录



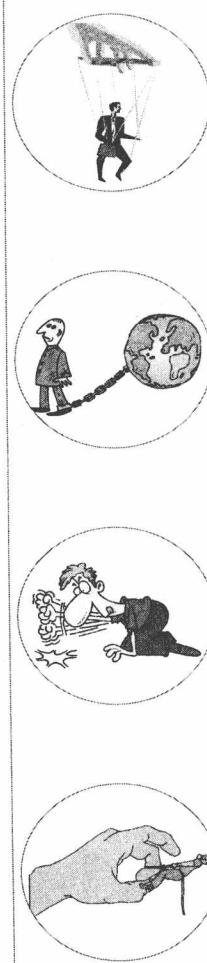
第五章 情商是这样影响你的生活的	79
第一节 情感是如何驱使我们行动的	79
第二节 了解情感的三个原则	82
第三节 情商的作用	84
第四节 树立健康意识应对各种压力	85
第六章 情商是成功人士必备的素质	92
第一节 情商与成功	92
第二节 成功人士的“七种武器”	97
第三节 低情商——“精神杀手”	119
第七章 发现自己的情商	128
第一节 正确认识情商评估	128
第二节 情商测验	128
第三节 对情商的分类评估	134
第四节 情商技巧评估	137
第五节 衡量你的感情技巧	139
第二部分 提高情商	
第八章 改变心智，改变情商	146
第一节 人的头脑是可塑的	146
第二节 情商是可以改变的	148
第三节 努力提高你的情商	149
第四节 自我调节	153
第九章 提高判断感情的能力	157
第一节 自我认知	157
第二节 以灵活的方式认知自己和他人的感情	159
第三节 强化社交“雷达”	164
第四节 包容多样性，增加影响力	166

目 录

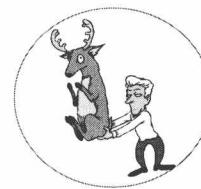
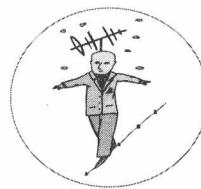
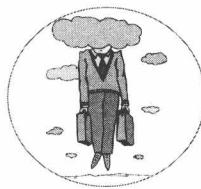
第十章 提高情商运用技巧	168
第一节 进入情境：运用感情	168
第二节 提高情商运用技巧	174
第十一章 学会理解和表达感情	179
第一节 充实感情知识	179
第二节 理解和表达感情	183

第三部分 运用情商

第十二章 我的情商我做主	190
第一节 控制感情的基础知识	190
第二节 感情的自我调控	195
第三节 提高自我意识	201
第四节 加强自尊	203
第五节 树立自信	207
第六节 保持积极的情绪	209
第七节 成为自己的情感导师	212
第十三章 要战胜别人，先战胜自己	217
第一节 人生最大的挑战就是自己	217
第二节 成功，就是要战胜自己	219
第三节 战胜自己，我便是强者	221
第四节 战胜自己是一个不断超越的过程	223
第五节 最终击败你的只有自己	225
第六节 靠自己拯救自己	226
第十四章 正确地认识自我、评价自我	228
第一节 认识自我的乔韩窗口理论	229
第二节 认识自我，克服自卑	230
第三节 挑战自我，变自卑为自信	232



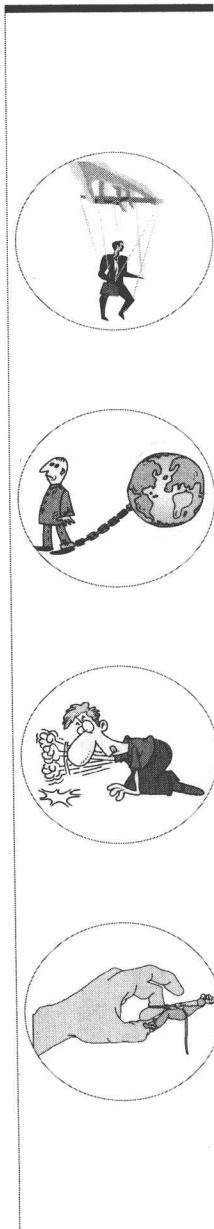
目 录



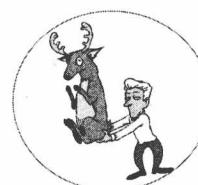
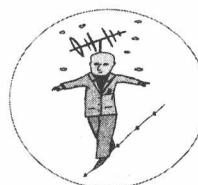
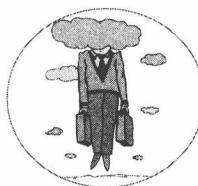
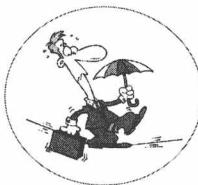
第四节	正确地评价自己	234
第五节	充满自信，精神就不会崩溃	235
第六节	成就绝不会超过自信所能达到的高度	236
第十五章	激发忍耐力和进取心	237
第一节	冰雪的消融等待春的到来	237
第二节	坚韧中守住阳光	239
第三节	沙粒下的珍珠	241
第四节	积蓄奋战的力量	242
第五节	天才，无非是长久的忍耐	244
第十六章	突破自己的思维定势	245
第一节	思维定势束缚你的自由	245
第二节	换一种思维方式生存	246
第三节	只有改变看法，才能改变想法	247
第四节	思维惯性是沉重的包袱	249
第五节	换个角度思考问题	251
第六节	跳出“非此即彼”的思维怪圈	252
第十七章	笑看过去的挫折	254
第一节	不为昨天流泪	254
第二节	羞辱成就强者	256
第三节	微笑面对困境	257
第四节	幽默调节身心	259
第五节	自信照亮人生	260
第六节	相信明天更美好	261
第七节	吃亏带来好运	262
第八节	想赢就不怕输	264
第九节	看淡生活不平	266
第十节	学会一笑置之	267
第十八章	先整理好心情，再做事情	269
第一节	永远不对失败低头	269
第二节	永远都要看到更好的	270

目 录

第三节 希望之心永远不灭	272
第四节 坚韧之心不能丢	275
第五节 保持平和心，得失随缘	276
第六节 做人要谦虚，不上巅峰	277
第七节 每天进步一点点	279
第八节 乐观通达，乐观处世	281
第十九章 先苦后甜，获得成功	283
第一节 吃苦是福，境由心生	283
第二节 苦不尽，哪有甘来	285
第三节 苦难是必经的磨难	286
第四节 逆境是上帝的礼物	288
第五节 生命航程，画新地图	289
第六节 在绝境中寻找机遇	291
第七节 吃苦中苦，为人上人	292
第二十章 用情感技巧影响别人	294
第一节 掌握与他人沟通的技巧	294
第二节 将感情技巧应用在他人身上	304
第三节 构建人际关系网络	306
第二十一章 活出自己的精彩	308
第一节 活出自己的精彩	308
第二节 别跟自己过不去	309
第三节 让爱好给你快乐	311
第四节 按照自己的方式生活	312
第五节 学会给自己减压	313
第六节 帮助别人就是善待自己	315
第七节 再给自己一个机会	316
第八节 给自己一个好的改变	317
第九节 自身的分量取决于自己	319
第二十二章 改变自己，你就是生活的主人	321
第一节 逆境中更能认清自己	321



目 录



第二节	身处绝境绝不要放弃自己	322
第三节	学会在困境中欣赏自己	324
第四节	坚决相信自己是正确的	325
第五节	做英雄就要勇于战胜自己	327
第六节	相信自己，放胆挑战自己	328
第七节	适当奖励自己	329
第八节	不断超越自己	331

第二十三章 积极的行动是成功的保障 333

第一节	在哪里跌倒就在哪里爬起来	333
第二节	坚定信念什么时候都不晚	334
第三节	高高扬起信念的风帆	336
第四节	坚定地走自己的路	338
第五节	丢什么别丢激情	339
第六节	坚持方能成功	340
第七节	挖掘潜能，爆发实力	342
第八节	敢想敢做，炫出精彩	343
第九节	寻求帮助，合作出金	345

第二十四章 用情商建设美好的家庭 348

第一节	不断修复夫妻关系	348
第二节	培养高情商的孩子	350
第三节	营造高情商生活	353

第二十五章 用情商发展自己的职业生涯 355

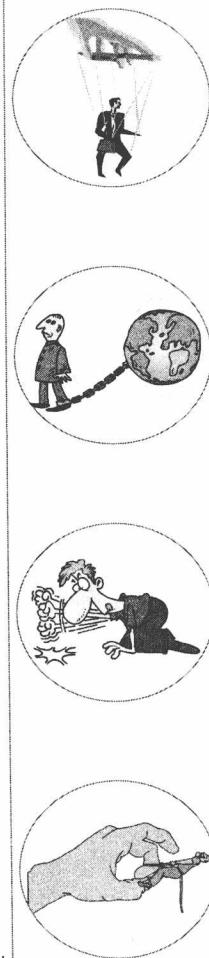
第一节	通过控制自己来发展职业	355
第二节	培养正确的态度和价值观	356
第三节	激励自己	358
第四节	建立工作中的人际关系	363

第二十六章 向世界 500 强企业中的高情商精英看齐 368

第一节	学会调整心态、适应变化	368
第二节	善于发现问题	370
第三节	做到公私分明	371

第四节	懂得保守公司机密	372
第五节	培养创意精神	372
第六节	不要轻易满足	374
第七节	不要等待，立即行动	375
第八节	负起你的责任	377
第九节	诚实与守时	378
第十节	做事要踏实	380
第十一节	懂得感恩	380
第十二节	必须不断学习	382

目录



第一部分

认识情商



第一章

情商——我们曾经忽略了它

曾经，我们总是以智商的高低来评判一个人将来是否是个人才，将来是否会有出息。但是，我们发现，很多智商很高的人，他们却让我们失望了，他们并没有成长为我们所期望的人才，反而是因为一些小挫折、小困难就无法生存下去，成了大众的反面教材，这是为何？因为他们的情商低。情商，我们一直忽略了它。

第一节 高校自杀事件为何频频发生

2005年4月23日下午4时，北大中文系大二的一名女生从北大理科2号楼9层跳下，经抢救无效，身亡。后经证实确认这名女同学系自杀，是因为心理压力过大而选择自杀的。半个月后，数学系一名男博士从同样地点跳下，当场身亡。死亡原因不明，但可以肯定，一定是由于情绪或者心理问题而导致的轻生。

2005年6月4日上午，北京师范大学一名韩国留学生自该校公寓楼7层跳下身亡。当天下午，中国青年政治学院社会学系一名大二女生自学生公寓4层跳下。她站上窗台的瞬间，同寝室同学曾经竭力拉她，但最终没能留住她的生命。

2005年8月20日下午4时多，中科院上海有机化学研究所的在读博士生孟懿从研究所教学楼7楼纵身跳下，结束了自己26岁的年轻生命。令人感到震惊的是，孟懿在决定自杀之前并没有表露出任何征兆，而在遗书中，他直陈自己选择跳楼来结束生命的原因是“厌世、精神抑郁”。

2005年9月14日晨，北京中科院高能所28号楼下，中科院理论物理所的博士后茅广军的尸体被人发现。之后，警方排除他杀。36岁的茅广军是中科院理论物理所的博士后，德国洪堡学者和日本STA学者，在32岁时就成为了正高研究员，每个认识他的人对他的评价都是“优秀”。茅广军平时比较沉默寡言，很多人难以相

信，这个人缘极好、前途光明的中科院理论物理所的博士后，会选择这样的方式结束自己的生命。

仅 2005 年一年，北京高校就有 15 名大学生自杀身亡。2004 年，北京自杀死亡的学生为 19 人。触目惊心的数字啊！警钟已经拉响，我们必须要直面一些不愿看到的问题。这些国家培养的学子，他们的智商不应怀疑，知识不能否认，为什么会有这样令人惋惜的举动结束自己的生命呢？一本《自杀日记》一度在大中小学校的校园里悄悄地流行。可见，这样内容的一本书迎合了这些在校学子的心理需求，为什么会有这样的书在那个神圣的地方有生存的土壤？

问题出现之后，大家都开始思索大学生这一高智商人群的心理问题，出现问题的原因何在？我们发现了“情绪”这个因素的巨大影响力。

当高智商的学子在情绪上不能自控的时候，往往会产生许多心理问题，不但不能发挥自己的才能，相反，会对自身和整个社会产生可怕的后果。然而，作为非正常死亡的自杀，它并非肉体生命发展的自然结局，而是人的自由意志的断然抉择。法国著名社会学家迪尔凯姆在其名著《自杀论》中给自杀下的定义是：“凡由受害者本人积极的或消极的行为，直接或间接引起的受害者本人也知道必然会产生这种后果的死亡。”根据这个定义，迪尔凯姆把自杀划分为四种类型：第一，利己主义自杀。即在极端个人主义支配下，个体脱离社会，远离集体，空虚孤独，丧失社会目标而自杀。第二，利他主义自杀。这往往是个人利益服从于某种集体利益所促成，如老人或病人为了不给亲属增加负担而自杀。第三，反常自杀。它主要发生在社会大变动时期或经济危机时期，个人丧失对社会发展的适应能力，新旧价值观念的冲突无法解决，或因社会变动而造成个人沉沦。第四，宿命论自杀。这是集体强加于个人的过多规定与束缚造成的，个人感到前途黯淡，压抑过大，因此选择自杀来结束自己的生命。按照这些类型对当前青少年自杀现象归类便会发现，它们大部分属于第一种和第四种，此二者中又以宿命论自杀为最多。几年前，《中国青年》杂志曾刊登了一封令人思索的遗书：“那天我看电视，见采访一个放牛娃。放牛娃说，他的理想是放好牛，然后卖牛挣钱盖房子，盖了房子娶媳妇，娶了媳妇生孩子，生了孩子再让他放牛。事后，我想到了自己——我为什么读书？考大学。考上大学又为什么？找一份好工作。有了好工作呢？找个好媳妇。然后呢？生孩子，让他考大学、找工作、娶媳妇……”最后，他得出结论：“这样的生活没意义，这样的生命没价值。”于是，一位连续 3 年是校级三好学生、班长的优秀少年服毒自杀了。少年的自杀说明他有思想，有独立的思考问题的能力，可是这样一位有思想的高智商的少年，却考虑不到人生并不是这样一个单维度直线，人生的意义就是在于过程，终极的意义就是死亡了。天才的脑袋想不明白最简单的道理。高智商的大学生的情商可能比人们想象的还要低。据报载，某大学生少年班的“天才”在情绪调节、心理发育上存在种种隐患，表现为孤僻、闭锁、交往障碍和智能减弱。某大学生心理咨询中心的数据表明近几年该校休学的学生中，34.3% 是由于心理疾病。

从中我们可以发现，对于一个人的成才，必须要考虑更多的因素，一些非智力的因素一定要考虑进来。高智商与成才之间的必然关系已经崩溃，尤其在这个瞬息万变的信息社会里。知识的重要性固然不可否认，但是，信仰与精神的力量尤其不可忽视。人才的概念不可专注于智商，正是由于高智商人群的问题令人惊异，当“情商”这一概念出现之后，立刻令人振奋，就像抓住了一根救命稻草。心理学、成功学、管理学、教育学，都在讲这一概念。我们在这里要讲到的，涉及的领域非常广泛，力求全面看看“情商”这一概念的应用。探讨的核心问题就是怎样成就辉煌的人生，怎样使人生有意义。

如果要问，到底什么样的人生才算是成功的人生？简单地说，成功人生的意义就是成为最好的你自己。现在更多的大学生需要知道的不是如何从优秀到卓越，而是如何从迷茫到积极、从失败到成功、从自卑到自信、从惆怅到快乐、从恐惧到乐观。因为现在，大多数都是渴望自信却又总是自怨自艾，渴望快乐但又不知快乐为何物的学生。一个极端的例子是2004年2月发生在云南大学的马加爵事件。他残忍地杀害了自己的4名同学。但从马家爵被捕后与亲人、心理学家的对话内容看来，他应该不是一个邪恶的人，他说：“姐，现在我对你说一次真心话，我这个人最大的问题就是出在人生的意义到底是为了什么？……在这次事情以后，此时此刻我明白了，我错了。其实人生的意义在于人间有真情。”可惜他是在案发被捕后才悟出的。他只是一个迷失方向、缺乏自信、性格封闭的大学生，过于迫切地希望知道如何才能获得成功、自信和快乐。成功、自信、快乐是一个良性循环：从成功里可以得到自信和快乐，从自信里可以得到快乐和成功，从快乐里可以得到成功和自信。

中国社会有个通病，就是衡量个人是否“成功”采用的是一元化的标准：在学校看成绩，进入社会看名利。人们对财富的追求首当其冲，各行各业，对一个人的成功评价，更多地以个人财富为指标。但是，成功不是要和别人相比，而是要了解自己，发掘自己的目标和兴趣，努力不懈地追求进步，让自己的每一天都比昨天更好。“人生只有一次，我认为最重要的就是要有最大的影响力，能够帮助自己、帮助家庭、帮助国家、帮助世界、帮助后人，能够让他们的日子过得更好、更有效率，能够为他们带来幸福和快乐。”从大学二年级起，李开复就把“影响力”当作自己的人生目标。当初放弃在美国的工作，只身来到中国创立微软中国研究院，就是因为觉得后一项工作有更大的影响力，和他的人生目标更加吻合。

无论是为了真情，为了影响力，还是为了快乐、家人、道德、欲望、求知……一旦确定了人生目标，你就可以在人生目标的指引下，果断地做出人生中的重大决定。每个人的人生目标都是独特的。最重要的是，你要主动把握自己的人生目标。但你千万不能操之过急，更不要为了追求所谓的“崇高”，或为了模仿他人而随便确定自己的目标。

尝试新的领域、发掘你的兴趣。首先，要把兴趣和才华分开，做自己有才华的事容易出成果，但不要因为自己做得好就认为那是你的兴趣所在。为了找到真正的