

普华
经营

正略钧策
ADFAITH

· 受益一生的 ·

哈佛 情商课

唐华山◎编著

从此你对待生活的眼光会全然不同



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

· 受益一生的 ·

哈佛 情商课

唐华山◎编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

受益一生的哈佛情商课 / 唐华山编著. —北京:
人民邮电出版社, 2010. 11
ISBN 978-7-115-24133-7

I. ①受… II. ①唐… 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 202631 号

内 容 提 要

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。

本书适合所有期待有所成就、有所作为的读者阅读。

受益一生的哈佛情商课

◆ 编 著 唐华山

责任编辑 许文瑛

执行编辑 贾璐帆

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 16

2010 年 11 月第 1 版

字数: 195 千字

2010 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-24133-7

定 价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

“先有哈佛，后有美国。”哈佛人骄傲地将这句话写入了自己的校史。这绝非是哈佛人的自夸之辞，在美国，哈佛早就成为了一种成功与荣耀的象征，被誉为“美国人的思想库”。

哈佛大学是一所有着370多年历史的世界顶级名牌大学，比美国独立还要早一个半世纪。截止到目前，哈佛大学共培养了8位美国总统、34位诺贝尔奖获得者和32位普利策奖获得者。此外，有20%左右的哈佛学子在美国500家最大企业中担任要职，有30%的哈佛毕业生在全球各地担任跨国公司的董事长、CEO。

可以毫不夸张地说，在全球范围内很多领域的巅峰之处，都能够看到哈佛人的身影。数百年来，哈佛就是成功的代名词，有所作为的哈佛人是举世公认的社会楷模和成功榜样。

人们不禁感到好奇：哈佛大学何以能够培养出如此众多的政界领袖和商业巨子呢？他们的成功秘诀究竟是什么？其实，在很大程度上，这要归功于哈佛大学一直以来对学生情商的培养。

一个人能否成功，最重要的决定因素是什么？对于这个问题，相信很多人都会给出不同的答案：智商、人脉、家庭背景、社会关系或受教育程度等。而哈佛大学的回答则是——情商。正如哈佛大学丹尼尔·戈尔曼教授在其风靡全球的畅销书《情感智商》中说到的那样：在促成一个人成功的要素中，智商只起到20%的作用，情商却起到了80%的作用。换言之，情商可以决定人生成败，是人生成就的真正主宰。

每一个成功者都是一个高情商者。从某种意义上讲，情商决定命运，情商的高低是一个人事业成败的关键，它将在很大程度上决定着你能否

拥有完美的人生。

罗杰斯是一名普通的汽车修理工，生活虽然勉强过得去，但离自己的理想还是差得很远，他希望换一份待遇更好的工作。有一次，他听说纽约一家汽车修理公司在招工，便决定前去一试。他星期日下午到达纽约，面试的时间是在星期一。

吃完晚饭后，罗杰斯独自坐在旅馆的房间中，想了很多，把自己经历过的事情都在脑海中回忆了一遍。突然间，罗杰斯感到一种莫名的烦恼：自己并不是一个智商低下的人，为什么至今依然一事无成呢？

罗杰斯取出纸笔，写下了四位自己认识多年、薪水比自己高、工作比自己好的朋友的名字。其中两位是他的邻居，已经搬到高级住宅区去了，另外两位是他以前的老板。他扪心自问：与这四个人相比，除了工作以外，自己还有什么地方不如他们呢？是聪明才智吗？凭良心说，他们实在不比自己高明多少。

经过反思，罗杰斯终于意识到了问题的症结所在——自己的情绪与性格存在缺陷。在这一方面，他不得不承认比他们差了一大截。

虽然已是凌晨了，但此时罗杰斯的头脑出奇地清醒。他觉得自己第一次看清了自己，发现自己在过去很多时候不能控制自己情绪的缺陷，例如爱冲动、不能平等与人交往等等。

整个晚上，他都坐在那儿自我检讨。他发现自从懂事以来，自己就是一个极不自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人；他总是认为自己无法成功也无法改变自己的性格缺陷。

于是，罗杰斯痛下决心，自此而后，决不再有不如别人的想法，决不再自贬身价。一定要完善自己的情绪和性格，弥补自己性格的不足。

第二天一大早，罗杰斯满怀信心地前去面试，结果顺利地被录用了。他认为，之所以能得到那份工作，与前一天的感悟以及重新树立起的这份自信不无关系。

在走马上任的两年里，罗杰斯逐渐建立起了好名声，人人都认为他是一个乐观、机智、主动、热情的人。在后来经济不景气的时期，每个人的情绪都受到了考验。而此时，罗杰斯已是同行业中少数有生意可做

的人之一了。公司重组时，分给了罗杰斯可观的股份，并且给他加了薪水。

从罗杰斯身上，我们可以看到，并非所有的成功都来自于智慧，更重要的是发现自己的不足，在生活中起更大作用的是性格情绪的完善。只有这样，才能在事业中不断前进，实现自己的梦想。

请相信一个事实，成功者在性格方面也具有成功的特质。哈佛大学的研究机构经过研究发现，在学生时代学习成绩最棒的那些学生，毕业后的成就并不都是特别杰出，这也从某种程度上说明：成功是由很多因素共同决定的，而并不是仅仅由学习成绩决定的。

该研究机构又对四百多个住在贫民窟里的孩子进行了研究，他们中的大部分都是外来的移民和黑人子弟。这些在恶劣环境下成长起来的孩子，从小要遭遇更多的不幸，可是长大之后却有很多人做了律师、教授，站在了社会的高层。

在这四百多个孩子之中，一些人的智商都低于 80（通常智商低于 80 被归类为智商能力不足）。当这些孩子长大后，他们之中有 7% 的人失业超过 10 年，但研究者发现智商超过 100 的正常孩子，竟然也有 7% 以上的人失业超过 10 年。

哈佛心理学家们在分析这个问题时表示：人生的成就并非来自曾经在学校的学习成绩，也不在于婴幼儿时期形成的智商高低，而与其成长过程中的性格有更大的相关性。完全凭借书本上学到的知识，并不能保证一定会成功。

思想家培根也曾说过：“读书的目的不在读书本身，而在于一种超乎书本之外的、只有通过细心观察才能够获得的为人处世的智慧。”古人所说的“纸上得来终觉浅”，也是这个道理。

看来，一个人无论拥有多么聪明的大脑，学到了多么深奥的知识，如果情商低下，那么成功对他来说，同样也只会是“镜中花，水中月”般可望而不可即。

情商大都是后天培养的，而不是与生俱来的。如果想要拥有出色的情商，我们不仅需要有丰富的生活阅历，还需要全心全意地投入，进行

相关的训练。

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。

在本书的策划与创作过程中，作者得到了周芳、韩雪姣、郑月玲、郭东华、邱草、唐秀娟、胡芹、郑海龙、崔艳、赵震凤、李彩莉、毕锋、王晓蕾、郑海涛、闫龙、再现荣、郑茂章、单文元、邱素娟、唐洪飞等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意。

由于作者的水平所限，加之时间仓促，书中偏颇之处在所难免，恳请读者朋友们批评指正。

目 录

第一章 情商综述——揭开情商的神秘面纱 1

- 情商的由来 3
- 智商并不是成功的关键 5
- 情商决定事业的成败 7
- 人类智能的第二次革命 8
- 情商是情绪管理的最佳能力 11
- 情商与智商的不同之处 13
- 情商比智商更重要 15
- 情商的四大作用 16
- 如何提高你的情商 18

第二章 我是谁——认清自己方能走向成功 23

- 认识自己才能成就辉煌 25
- 问问自己的“WHWW” 27
- 修炼自己的成熟人格 29
- 透视你神秘的第六感 31
- 解读神奇的自我心像理论 33
- 你必须有自知之明 36
- 要认清自己的价值 38
- 低估自己并非美德 41
- 自信是一种神奇的力量 43
- 信心无敌，把“不可能”从字典里抹掉 46

第三章 情绪控制——学会控制你的情绪 49

- 做自己情绪的主人 51

- 53 情商大师的情绪控制建议
- 56 每个人都可以通过控制情绪来改变生活
- 58 习惯性无助实验给我们的启示
- 61 改变思想才能改观人生
- 63 控制好自己的负面情绪
- 65 情绪化的特征及控制方法
- 67 不要在愤怒时做傻事
- 69 人因自制而强大
- 71 走一步看三步，遇事要三思而后行
- 73 情绪控制的秘诀
- 75 用积极的心态拥抱梦想
- 77 第四章 潜能激发——每个人都是独一无二的**
- 79 每一个人都是一座宝藏
- 80 激发潜能，做最出色的自己
- 82 有“野心”，就有无限的可能
- 85 你随时都可以改变自己
- 87 自信地面对生活中的各种挑战
- 90 用梦想激发自己的潜能
- 92 走出封闭心理，永不自我设限
- 94 六顶思考帽——重视思考的力量
- 96 信念的巨大威力
- 98 成就大小取决于决心的大小
- 101 直觉往往是最有价值的东西
- 102 通过刻苦学习开发自己的潜能
- 105 第五章 自我管理——取得人生成就的关键**
- 107 能自律，方能成大器
- 109 坚持自己的做事原则

成功就在眼前，需用恒心去实现	110
做好时间管理，提升办事效率	112
选定目标，做那最成功的3%	114
你的生活态度，决定着你的的人生高度	116
管理好自己的个性	118
不要急于否定自己	119
突破行为模式上的恶性循环	121
好习惯受益终生	122
立即行动不拖延	124
能争第一，就不要满足第二的位置	127
第六章 人际交往——用情商提高你的影响力	131
如何给他人留下良好的第一印象	133
尊重他人，才能赢得他人的尊重	135
影响钢铁大王一生的“兔子经验”	137
克服偏见，排除认知效应的不良影响	140
学会换位思考	144
修炼吸引和影响他人的无形力量	147
掌握幽默与闲谈的技巧	148
拥有好人缘的三大秘诀	150
积极构建有助于事业发展的关系网络	153
用真情化敌为友	156
每个人都喜欢被赞美	159
第七章 职场情商——让情商成为你的职场加油站	163
认准自我价值，坚持走自己的路	165
做自己感兴趣的工作	167
永远都要做个有想法的人	169
工作前10年的任务，就是创造职场成熟度	171

- 173 纠正那些严重阻碍职业生涯的行为方式
- 176 花费一定的时间制订工作计划是划算的
- 178 把工作当成一种使命
- 180 与你的搭档友好相处
- 182 激情是成功的最佳伙伴
- 183 做一个会妥协的高情商下属
- 185 培养你的领袖气质

187 第八章 情商测试——哈佛学生最常用的高情商测试题

- 189 测测你的情商高低
- 192 测测你给他人留下的第一印象
- 195 测测你的自我克制能力
- 198 测测你的换位思考能力
- 201 测测你的人际关系总体状况
- 204 测测你是否懂得赞美他人
- 207 测测你的管理情商
- 209 测测你是否有战胜困难的信心
- 212 测测你的修养高低
- 217 测测你是否具有较强的倾听能力
- 222 测测你是否养成了健康的生活方式
- 225 测测你的责任心
- 231 测测你的情绪是否稳定
- 235 测测你是否积极进取
- 238 测测你自卑的原因
- 241 测测你的心理适应能力

第一章

情商综述

——
揭开情商的神秘面纱

情商的由来

情商，即情绪智商（EQ，Emotional Intelligence Quotient），是一种自我管理情绪的能力，它与智商（IQ，Intelligence Quotient）一样，情商是一个抽象的概念，是一个度量情绪能力的指标。大致说来，情商就是一种情绪管理的能力，一种准确觉察、评价与表达情绪的能力，一种接近并产生感情以促进思维的能力，一种调节情绪、以帮助情绪与智力发展的能力。

说起情商的诞生，还需要从心理学家马丁·塞里格曼的“乐观测试”谈起。20世纪70年代中期，美国有一家保险公司雇了5 000名保险销售员，并对他们进行了相应的职业培训，每名销售员的培训费用高达30 000美元。没想到，第一年就有一半人辞职，4年后只剩下不到1/5的人。

为什么会发生这样的情况呢？原来，在保险销售过程中，销售员不得不面临着一次又一次被拒之门外的窘境。很多人在遭受多次拒绝之后，就逐渐失去了继续从事该项工作的勇气与耐心。

这家公司决定邀请宾夕法尼亚大学的著名心理学家塞里格曼来做调查，希望他能为公司的员工招聘工作提供帮助。塞里格曼的调查重点是：那些能够把每一次拒绝都当做挑战而非挫折的人，是否更有可能成为成功的销售人员。

在此之前，塞里格曼以提出“在人的成功中乐观情绪的重要性”的理论而享誉全球。他认为，当乐观主义者失败时，人们往往会把失败的原因归结于一些他们能够改变的事情，而非某些固定的、他们无法克服的困难。因此，他们会努力改变现状，以争取最大限度上的个人成功。

塞里格曼在接受了这家保险公司的邀请后，就立即着手对1.5万名新员工进行了两次测试。第一次测试是该公司常规的以智商测验为主的甄别测试，第二次测试是塞里格曼自己设计的、用于测试被测者乐观程度的测试。此后，塞里格曼对这些新员工进行了相应的跟踪研究。

在这些新员工中，有一组人没有通过甄别测试，但是，这组人在乐观测试中却取得了“超级乐观主义者”的好成绩。

塞里格曼的跟踪研究结果表明，这一组人在所有员工中工作任务完成得最出色。在第一年，他们的销售业绩比“一般悲观主义者”高出21个百分点，第二年则整整高出了57个百分点。此后，通过塞里格曼的“乐观测试”就成为这家公司录用保险销售人员的一道不可或缺的程序。

实际上，塞里格曼的“乐观测试”就是情商测验的一个雏形，它在这家保险公司取得的成功，在一定程度上证明了和情绪有关的个人素质是取得成功的关键因素，这也为“情感智商”的诞生提供了强有力的实践支持。

正式提出“情感智商”这一概念的，是美国耶鲁大学的心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶。他们于20世纪90年代首次提出了“情感智商”这一全球流行的术语。两年以后，他们又把情感智商定义为社会智力的一种类型，并对其应该包含的能力内容做出了大致界定，这三种能力分别为：区分自己与他人情绪的能力、调节自己与他人情绪的能力以及运用情绪信息去引导思维的能力。

他们认为，情绪智商指的是个人对自己情绪的把握和控制能力、对他人情绪的揣摩和驾驭能力，以及对人生的乐观程度和面临挫折的承受能力。情商的系数被认为是用于预测一个人能否取得事业成功和生活幸福的有效标准，它能更好地反映个体适应社会的能力。

“情感智商”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。

1995年10月，哈佛大学心理学教授、美国《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究新成果在书中做了介绍，该书迅速成为风靡全球的世界级畅销书，在全球各地掀起了一阵阵“情商”热潮。

丹尼尔·戈尔曼教授在《情感智商》一书中明确指出：情商与智商不同，它并非天生注定的，而是由三种可以学习的能力组成的，它们分

别为：了解自己情绪的能力（能立刻察觉自己的情绪，了解情绪产生的原因）、控制自己情绪的能力（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）、激励自己的能力（能够调整情绪，让自己朝着一定的目标前进，增强注意力与创造力）。

丹尼尔·戈尔曼教授认为，“情商”是一种重要的生存能力，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关键品质因素。他强调，在成功的诸多因素中，智力因素固然重要，但更为重要的却是情感因素。

近年来，很多学者也都纷纷对情商提出了自己的见解。综合说来，情商的内涵可以从以下五个方面来理解：第一，了解自我，认识自身的情绪；第二，管理、调控自我情绪；第三，自我激励；第四，识别他人情绪；第五，人际关系沟通。

当然，对情商的研究还在继续，我们要用动态的眼光来看待。就目前而言，人们对情商的重要性还没有一个清楚的认识，但是情商在人际关系的处理、在个人心理状态的调整等方面的确起到了决定性的作用，这一点是毋庸置疑的。

智商并不是成功的关键

哈佛大学心理学教授认为，一个人要想取得成功，就必须具备一定的智商。但是，拥有高智商的人，并不一定能够取得成功。换言之，智商不是决定成功的关键要素。

很久以来，人们都将智商看成是决定人生成败的最重要因素，并将它当做衡量个人能力的重要指标。研究人员研发出各种各样的智商测试方法，数以万计的人接受了这些测试。尽管研究规模很庞大，所耗时间也很长，但还是有不少人提出了质疑：智商高的人真的比普通人能力更强吗？

是不是伟人都具有超人的天赋呢？换言之，是不是只要天资聪颖，

就能够取得卓越的成果呢？

大量事实和实验证明：高智商者未必能够取得成功，智商的高低与一个人成功与否的因果关系一再受到社会各界的质疑。

在哈佛课堂上，老师们为了强调智商并非成功的关键，经常会向学生们讲述这样一个故事。

荷兰心理学家赛德斯在《早期教育与天才》一书中，曾介绍过威廉·詹姆士·宾得，宾得的父亲从宾得一出生就采用各种手段开发其智力并向他传授各种知识。宾得也很争气，3岁时就能够用本国语言自由阅读和书写，4岁就写出了三篇500字的文章，6岁时完成了一篇解剖学论文。小学入学的第一天就被编入三年级，8岁读中学，11岁走进哈佛大学。由此不难看出，宾得的脑子足够聪明，智商也非常高。但是，让人感慨的是，他后来竟然一直在一家商店当售货员，一生碌碌无为，没有做出一件可以令人称道的事情来。

像这样的例子不胜枚举。为了寻求答案，人们开始关注情商。这时，情商在心理学家的研究下问世了。早期在心理学界不受重视的情绪和情感等非智力因素，被认为是决定个人能否成功的关键因素。

哈佛大学心理学教授认为情感智商将传统智力概念进行了革命性构建，它涵盖了人的稳定性、自律性、乐群性、有恒性、敏感性、兴奋性、敢为性、怀疑性、幻想性、世故性、紧张性、忧虑性、独立性等多个方面，是对生命内在力量的尝试性把握与描述。

一个人的成功曾一度与智商相关联，人们在感叹谁智商高谁就能成功的同时，不禁有点迷茫。为什么会迷茫呢？因为有太多来自于我们身边的高智商者的神话，最后都无情地破灭了。细心的人们应该能够想起那些高等学府的才子们因不堪种种压力跳楼自杀，因一点小事就愤然用刀砍死身边同学的事件，太多的高智商学子的言行，让人们在无限震惊之余，不得不开始探寻问题背后的更深层的原因。

难道是这些学生不够聪明？还是他们不能够意识到那样做的严重后果？显而易见，问题的根源不在于他们智商的高低，而是他们不懂得控制自己的情绪，不会调整自己的心态，于是在面对矛盾冲突或人生逆境