

哈佛大学在三百多年里先后培养出8位总统、
40位诺贝尔奖获得者，为政界、商界、学术界贡献
了无数的精英和时代巨子。



哈佛 最神奇的 情商课

祁凯◎编著



NLIC 2970701556

像哈佛精英那样修炼自己

掌握了EQ，还有什么不能利用的呢？

——美国《读者文摘》

经典励志
珍藏版



中国纺织出版社



哈佛 最神奇的 情商课



NLIC 2970701556

祁凯◎编著

经典励志
珍藏版

像哈佛精英那样修炼自己



中国纺织出版社

内 容 提 要

如果你不懂 EQ (情商), 从现在起, 我们宣布——你落伍了! 在哈佛, 成绩绝对不是唯一重要的条件。哈佛选人的要求是学生的综合素质。哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼有句至理名言: 成功 = 20% 的智商 + 80% 的情商。情商水平的高低对一个人能否取得成功至关重要, 高情商是任何一个成功者所必须具备的基本素质。

本书结合哈佛大学在情商方面的最新研究成果, 深入浅出地阐述了情商理论, 以诸多寓意深刻的故事, 给读者朋友们呈上一道滋补的心灵鸡汤。阅读本书犹如徜徉于哈佛大学的文化殿堂, 课后的情商测试, 是对哈佛情商理论的巩固和训练, 这些原汁原味的题目让你有种亲临哈佛大学课堂的感觉。

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛最神奇的情商课/祁凯编著. —北京: 中国纺织出版社, 2011. 2

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7115 - 2

I. ①哈… II. ①祁… 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 243111 号

策划编辑: 曲小月 责任编辑: 倪天琪 江 飞 责任印制: 周 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep. com

北京燕龙印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 17

字数: 190 千字 定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

“先有哈佛，后有美国”。这所世界顶级的名牌大学，建校370多年，比美国国家独立还要早一个半世纪。曾经培养出8位美国总统、40名诺贝尔奖获得者、30多位普利策奖获得者和数十家跨国公司总裁，高居当今世界大学之巅。数百年来，一张哈佛的文凭，几乎就是地位与金钱的象征。

为什么哈佛大学能培养出如此众多、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，最重要的因素是什么？很多人都会不假思索地回答：当然是智商了，还有他的受教育程度、家庭背景，等等。然而，哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼却指出，促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%。情商才是人生成就的真正主宰。

美国著名的心理学家瓦尔特·米歇尔曾经在一群幼儿身上做过这样一个有趣的实验。他给每个孩子发了一块软糖，然后对满心欢喜的孩子们说有事要离开一会儿，希望孩子们都不要吃掉那块软糖。并且，他对孩子们许下诺言：“如果谁能将这块软糖留到我办完事情回来再吃，我会再奖励给他两块软糖。”之后，他便出去了。寂寞的孩子们守着那块诱人的软糖等啊等，终于有人熬不住，吃掉了那块软糖。接着，又有人做了同样的事……20分钟后，米歇尔回来了。他履行诺言，给没有吃掉糖的孩子每人奖励两块糖。这件事情就此告一段落，而这项实验并没有到此结束，这位心理学家继续追踪研究那一群接受这项实验的孩子们。多年以后，他发现，那些不能耐心等待的孩子大多碌碌无为、一事无成，而日后能够创造出一番辉煌业绩的全部都是当年那些愿意等待奖励的孩子。

其实，这个实验就是著名的儿童情商实验，从这个故事中，我们可以看出情



商对一个人一生的发展有多么重要。

哈佛心理学家认为，情商包括以下五个方面的内容：

- 一、认识自身的情绪。
- 二、能妥善管理自己的情绪，即能调控自己。
- 三、自我激励，走出生命的低潮。
- 四、认知他人的情绪。这是与他人正常交往，实现顺利沟通的基础。
- 五、人际关系的管理，即领导和管理能力。

那么，何谓情商？

情商（EQ）一词，是1991年由美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的琼·梅耶首创的。在他们之前，1983年美国哈佛大学的心理学家霍华德·加德纳在《精神状态》一书中提出，人有“多元智慧”，开启了情商学说的新智。把情商推向高潮的依然是美国人，还是《纽约时报》专栏作家的丹尼尔·戈尔曼教授，在1995年推出《情商》一书，一下子使“EQ”一词风行世界。情商（EQ）又称情绪智力，是与智力和智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。

哈佛的教育成就，在于其紧跟世界的发展，不断更新教育理念，使教育理念一直能够领导国际潮流。除了在哈佛学到领先的科学知识外，哈佛人还可以学到哈佛独一无二的情商课。

与我们相比，哈佛成功人士究竟赢在何处呢？答案就是他们具有出类拔萃的情商能力。一个人的成功与否，最重要的决定因素是什么？或许，很多人会回答：受教育程度、智商、家庭背景等。然而，研究显示，在一个人成功的要素中，智商的作用只占到20%，而决定一个人最终成就的则是情商，其作用高达80%。由此可见，情商才是人生成就的主宰！

编著者

· 2010年12月

目 录

第 1 课 成功从发现情商开始 / 1

在哈佛，学习成绩绝对不是唯一的择生标准。哈佛更看重的是学生的综合素质。哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼有句至理名言：成功=20%的智商+80%的情商。因此，如果你现在还津津乐道于你的智商，而对情商知之甚少，那么，我们只能借用美国《时代》周刊里的一句名言来宣告：如果不懂情商，从现在起，你落伍了！

什么是情商·····	2
情商是表达和调控情绪的艺术·····	4
情商的差异·····	5
情商主宰人生·····	6



积极地开发情商·····	8
本课小测试·····	11

第 2 课 认识自我——走向成功的前提 / 15

善于了解自己情绪的人，大多善于将自己的情绪调整到一个最佳状态，调节或顺应他人的情绪基调，轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道。要做到真正认识自己，客观而中肯地评价自己，常常比正确地认识和评价他人要更为困难。能够自省自察的人，是大智大勇之人。

自我认知的能力·····	16
找到自己就找到了世界·····	17
你是情绪的奴隶吗·····	18
你对情绪知多少·····	23
情绪的周期性·····	26
生命在于永不放弃·····	29
自卑情结·····	30
一生的追求·····	33
捞鱼的哲学·····	34
回头再来的勇气·····	35
放下石头·····	37



只需要一招就够了·····	38
爱因斯坦的镜子·····	39
信心的力量·····	41
解开怨恨的死结·····	43
别把困难在想象中放大·····	44
世界上最美丽的裂缝·····	46
每个人都是上帝的杰作·····	47
通往天堂的密码·····	49
人生最重要的是什么·····	51
本课小测试·····	53

第 3 课 管理自我——做情绪的主人 / 57

人的情绪会受到众多因素的影响，遇到不好的事情时，人们或低落消沉，或火冒三丈，或愤愤不平，或心烦气躁，种种消极情绪都给人带来负面的影响。因此，必须运用各种情绪管理方法，灵活地调控自己的情绪，避免情绪给自己造成不良的影响。

至关重要的情绪·····	58
愉悦自己，成就坚强·····	60
接受，然后才是表达·····	61



哈佛

最神奇的情商课

HAFO ZUISHENQIDE QINGSHANGKE

恐惧时勇往直前·····	64
情绪化——幸福的真正杀手·····	67
你能控制自己的情绪吗·····	70
坚持原则，做自己的主人·····	72
毕加索的胸怀·····	74
林肯驾驭愤怒·····	75
凡事往好处想·····	77
乐观可以战胜病魔·····	78
逆境中，学会持之以恒·····	79
愤怒时，懂得隐忍·····	81
栽上一棵“烦恼树”·····	82
不要在心里给自己制造失败·····	84
别让欲望锁着心·····	86
比樱桃树更重要的是诚实·····	87
谦虚是美德之母·····	90
心灵的锁·····	91
冲动是魔鬼·····	92
本课小测试·····	94

第 4 课 激励自我——走向成功的催化剂 / 101

哈佛大学心理学家威廉·詹姆士通过研究发现，一个人



若是没有受到激励，仅能发挥自身能力的10%~30%。若受到正确而充分的激励，就能发挥自身能力的80%~90%，甚至更高。最经常、最廉价、最可靠的激励来自于自我，自我激励是行动的催化剂和兴奋剂，掌握了自我激励，就把主动权掌握在了自己手里。

自我期待的力量·····	102
为自己鼓掌·····	103
奇特的思想·····	106
主宰你自己·····	107
敢于梦想·····	109
最优秀的人是谁·····	111
坚信自己就是一块宝石·····	112
撕掉你身上的旧标签·····	113
目标是成功的指南针·····	116
为生命画一片树叶·····	118
永葆一颗进取之心·····	119
自信罐·····	121
别让自卑害了你·····	123
装出一副好心情·····	124
镇定的力量·····	126
假如你身后有一只“狼”·····	127
是老虎还是山羊·····	130



给自己一个悬崖就是给自己一片蓝天·····	132
我的快乐我做主·····	133
从负面情绪中解脱出来·····	136
本课小测试·····	138

第 5 课 了解他人——洞察情商的“有色眼镜” / 141

善于了解他人，知道他人的所思、所想、所感是高情商者的表现。高情商者在社交生活中不盲目、不糊涂，他们能够根据对方的心理活动采取相应的对策，因而能获得良好的人际关系，取得较大的成功。

学会换位思考·····	142
揭开“冰山”下的秘密·····	144
洞察他人的表情密码·····	147
丰富无声的身体语言·····	148
习惯性动作出卖了你·····	150
透过“眼神”辨人心·····	153
手语表达的情绪·····	155
足语表达的情绪·····	157
服饰：自我的延伸·····	159
用座位画一张“人心地图”·····	161

做个真诚的倾听者·····	162
不要妄下结论·····	165
正确发问·····	166
识别角色转换·····	169
靠揣摩说服对方·····	170
本课小测试·····	173

第 6 课 成为未来的交际高手——用情商提高影响力 / 177

完成生活中的每件事，都离不开协商、沟通、影响等社交能力。那些高情商者总是游刃有余地影响着自己的上级、下级、朋友、同事以及他想影响的人，从而成就了自己。同时能很好地建立和维护自己的人际关系，建立自己强大而宝贵的人脉网络。

情商与影响力·····	178
牢记黄金规则·····	180
赞美的妙处·····	183
舍得之道·····	185
距离产生吸引力·····	187
对他人感兴趣·····	189
学会宽容·····	191



同情，动人的交际法宝·····	193
冲突时，谦虚地表达自己的意见·····	194
信守诺言·····	196
欣赏他人·····	198
别太把自己当回事·····	200
不要摆架子·····	202
记住他人的名字·····	203
语言带来的伤害·····	206
让他人说是·····	207
批评的艺术·····	210
幽默是人际交往的润滑剂·····	212
情绪可以感染，愤怒可以控制·····	215
微笑是最好的通行证·····	217
给别人关照就是关照自己·····	219
亮出自己的风度·····	221
本课小测试·····	223

第 7 课 情商修炼营——提高你的领导力 / 227

领导的情感是富有感染力的，如果一位领导传递的是力量和热情的情感信息，那么，一个组织就能够繁荣；如果一位领导传递的是消极、不和谐的情感信息，那么，组织就会失去正

确的方向。组织需要情商高的管理者，以便对公司产生一种正面的影响。

高情商领导·····	228
尊重下属·····	230
信任下属·····	231
要教练而不要批评·····	233
真诚地赞扬下属·····	234
成功地引导你的上司·····	237
团队情商·····	240
高情商，高绩效·····	242
提升团队情商的途径·····	244
本课小测试·····	247
 参考文献·····	 256

第 1 课

成功从发现情商开始

在哈佛，学习成绩绝对不是唯一的择生标准。哈佛更看重的是学生的综合素质。哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼有句至理名言：成功=20%的智商+80%的情商。因此，如果你现在还津津乐道于你的智商，而对情商知之甚少，那么，我们只能借用美国《时代》周刊里的一句名言来宣告：如果不懂情商，从现在起，你落伍了！

什么是情商

不知道从什么时候起，人们就已经习惯了用“智商”来预测人的成功。然而，美国研究人员提出：预测一个人能否成功的主要指标不是智商（IQ），而是情商（EQ）。

何谓“情商”？

为什么在学校是尖子学生，进入职场后却成了“菜鸟”？

为什么面对困难和烦恼，有的人轻松愉快，应对自如，而有的人情绪沮丧，精神萎靡？

为什么有的人在任何环境下都能游刃有余？

为了寻得答案，美国某保险公司曾雇用了5000名推销员并对他们进行培训，每名推销员的培训费高达3万美元。雇用后第一年有一半人辞职，四年后这批人只剩下了五分之一。原因是：在推销人寿保险过程中，推销员一次又一次地被拒之门外。为了确定是否那些比较善于应对挫折的人更有可能成为成功的推销员，该公司向宾夕法尼亚大学的心理学家马丁·塞里格曼讨教，并请他来检验他自己关于“在人的成功中乐观的重要性”的理论。这一理论认为：当乐观主义者失败时，他们会将失败归结于那些他们可改变的事情，而不是那些固定的、他们无法克服的事情。因此，他们会努力克服困难，改变现状，争取成功。塞里格曼对15000名新员工进行了两场测试，一场是该公司常规的甄别测试，另一场是塞里格曼设计的用于测试被测者乐观程度的测试。通过对两场测试的跟踪研究发现，有一组被测试者没有通过甄别测试，但却在乐观测试中取得“超级乐观主义者”的成绩。并



且这一组人在所有新员工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”便成为该公司录用推销员的一道必不可少的环节。

实际上塞里格曼的“乐观测试”就是情商测验的雏形，它在保险公司取得的成功在一定程度上直接证明了，与情绪有关的个人素质在预测一类人能否取得成功中起着重要的作用，为“情感智商”这一概念和理论的诞生提供了有力支持。

正式提出“情商”这个概念的是美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼，他认为“情商”是个体重要的生存能力，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的品质。戈尔曼认为，在成功的要素中，智力因素是重要的，但更为重要的是情感因素，“情商”大致可以概括为以下五个方面：

第一，情绪控制能力。

第二，自我认识能力，即对自己的感知能力。

第三，自我激励（自我发展）能力。

第四，认知他人的能力。

第五，人际交往的能力。

“情商”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关注，不少企业管理者尝试着把它运用到实际工作中去。

在美国企业界流传着一句名言：智商使人得以录用，而情商使人得以晋升。一个著名的案例是，被誉为新泽西聪明工程师思想库的贝尔实验室的一位经理，受命列出他手下工作绩效最佳的人。从所