

哈佛家教全书

哈佛情商

HAFUQINGSHANG

100%的成功=80%的EQ(情商)+20%的IQ(智商)

发现情商★认识情商★提高情商

情商主宰人生

云中天 编著



江西出版集团
百花洲文艺出版社

哈佛家教全书

哈佛情商

云中天 编著



江西出版集团·百花洲文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

哈佛家教 / 云中天 编著

南昌:百花洲文艺出版社 2006

ISBN 978-7-80647-757-8

I.哈... II.云... III.家庭教育-经验-美国 IV.G78-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 027359 号

出版者 江西出版集团 百花洲文艺出版社

社 址 南昌市阳明路 310 号江西出版大厦 邮 编:330008

书 名 哈佛家教全书

作 者 云中天 编著

经 销 全国新华书店

印 刷 山东鲁创彩印有限公司

开 本 787 毫米×1192 毫米 1/16

印 张 72

字 数 160 万

版 次 2006 年 8 月 第 1 版

印 次 2007 年 11 月 第 2 次印刷

定 价 119.20 元

ISBN 978-7-80647-757-8

图书若有印装错误可向承印厂调换



内 容 提 要

哈佛大学——一所有着 360 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。哈佛大学是美国最早的私立大学之一。以培养研究生和从事科学研究为主的综合性大学。前身为哈佛学院。它的总部位于历史文化名城波士顿的剑桥城,医学院和商学院位于波士顿市区。

数百年来,一张哈佛的文凭,几乎就是地位与金钱的保证。哈佛大学之所以高居当今世界大学之巅,这是与其杰出的教学方法与辉煌的教育成就分不开的,ABC 著名电视评论员乔·莫里斯在哈佛 350 周年校庆时曾这样说道:“一个曾培养了 6 位美国总统、33 名诺贝尔奖金获得者、32 位普利策奖获得者、数十家跨国公司总裁的大学,其影响足以支配这个国家……”

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,等等。然而,本书作者经过对世界名牌大学——哈佛大学的学员们的调查发现,情商对成功更具决定性作用。在这个竞争日益激烈的时代,情商的高低已经成了事业和生活成败的关键。因此,该书结合哈佛大学在情商方面的成功案例,深入浅

出地阐述了情商理论。并提出了许多提高情商的具体方法,以帮助各位读者能对成功有个更正确的认识。

本书以诸多寓意深刻的故事,给读者朋友的心灵送上一道滋补的鸡汤。其内容通俗易懂,富于哲思,让你切身体会到哈佛的情商理念,犹如徜徉于哈佛大学的文化殿堂;结尾处的哈佛情商测试,让你更深刻地体会到哈佛情商理论的阐述,仿佛再次走入哈佛大学的课堂。

当然它不能直接给读者朋友们带来成功,但如果读者朋友们能藉此将自己的情商武装起来,让它爆发出巨大的能量,其意义将比任何一次具体的成功更为重大。



目 录

第一章 情商概论——掀起情商的盖头来

何为情商/2

情商概念/2

感知情商/4

情商——情绪管理的能力/6

情商的差异/7

情商的内涵/9

情商专家阐述情商的五大组成/9

卓越从情商开始/11

情商的影响力/14

米歇尔教授的软糖实验/14

完美的情商是成功的一半/16

情商比智商更重要/17

情商影响社交/19

情商主宰人生/20

第二章 情商开发设计——为你设计完美情商

学会自省/24

主动认识自我/24

自醒助你认识自我/26

自信人生/30

关于自信的认识/30

建设一个坚强的自我/34

学会自信的方法/41

禁忌自我攻击/49

自我攻击的悲哀/49

认清你自己的心灵/53

要善待自己/60

心理暗示/64

自我激励的作用/64

做自己命运的掌管者/68

驾驭情绪,享受生活/75

挥洒良好的情绪力/75

快乐是金/76

微笑是情商的美丽外衣/81

有效控制生活的方法/86



第三章 各种情商的培养——情商高手必修课

人际情商的培养/104

认识他人情绪的密码/104

情商高手秘笈/115

赢得受欢迎的妙招/140

团队情商的培养/154

失言后巧解围/154

幽默的力量无穷/157

用机智平息事端/159

工作情商的培养/161

快乐地工作/161

做个管理上级的高手/162

加大你的晋升资本/171

职场人脉/176

领导情商的培养/184

注意亲和力的培养/184

提高你的影响力/188

注意批评的艺术/192

打造情感的共鸣/199

家庭情商的培养/201

提高你的婚姻情商/201

你善于和父母沟通吗/210

你对孩子应该做的/214

哈佛情商测试 /223

情商训练营 /228

测试一：自身情感状态识别能力测试(自陈测试)/228

测试二：对他人情感状态识别能力测试(自陈测试)/229

测试三：情感状态理解能力测试(多评估者测试)/230

测试四：自身情感起因理解能力测试(自陈测试)/231

测试五：自身情感起因理解能力测试(实践行为测试)/232

测试六：理解他人情绪起因理解能力测试(自陈测试)/235

测试七：理解他人情感起因能力测试(多评估者测试)/236

测试八：自身情感结果理解能力测试(自陈测试)/237

测试九：自身情感结果理解能力测试(实践行为测试)/238

测试十：对他人情感结果理解能力测试(自陈测试)/240

测试十一：对他人情感结果理解能力测试(多评估者测试)/241

测试十二：对他人情感结果理解能力测试(实践行为测试)/242

测试十三：自身感情调节能力测试(自陈测试)/245

测试十四：自身感情调节能力测试(多评估者测试)/246

测试十五：自身感情调节能力测试(实践行为测试)/246

测试十六：对他人情感调节能力测试(自陈测试)/249

测试十七：对他人情感调节能力测试(多评估者测试)/250

测试十八：对他人情感调节能力测试(实践行为测试)/251

测试十九：自身情感运用能力测试(自陈测试)/253

测试二十：自身情感运用能力测试(实践行为测试)/254

测试二十一：对他人情感运用能力测试(自陈测试)/257

测试二十二：对他人情感运用能力测试(多评估者测试)258

第一章

情商概论

——掀起情商的盖头来

情商是一种能力,是一种准确觉察、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,以帮助情绪和智力发展的能力。这种能力的运用就是一门艺术。

何为情商

◆情商概念◆

一名儿童保健专家介绍说，曾有一位十多岁的男孩在妈妈的陪同下来医院咨询。这名男孩非常内向，在医生询问情况时总是低着头不说话。

从孩子的妈妈那里解到，孩子小时候非常活泼，嘴也很甜。为了提高孩子的智力，父母从小给他购买各类益智玩具，此外还帮他报了书法班、围棋班、钢琴班等。但令人百思不得其解的是，孩子的性格越来越内向，话越来越少，声音也越来越小，做什么事情都显得没有信心。

经过医生的询问了解，原来孩子的父母非常重视对男孩的“智商”培养，但在平时却并不注重与孩子的交流和沟通，对他性格的变化也不甚关注，医生得出的结论是：孩子的“情商”比较低。

1995年，美国哈佛大学教授丹尼尔·戈尔曼出版了一本名叫《情绪智商》的书，该书系统而全面地将情绪智商方面的内容介绍给了大众，一时风靡全球。与此同时，“情商”这一概念也在世界范围内迅速蔓延，广受关注。

在这本书中，戈尔曼教授提到了一些情绪方面的问题：例如人们普遍感到孤单、忧郁、任性、焦虑、冲动，等等——这引起了大众的强烈共鸣。那么，究竟是什么原因导致了这种生活状态呢？人们虽然寻找到了诸多原因，但最根本性的，还是要属情商。



情商的高低对一个人的身心发展有着重大影响，对其能否取得成功同样有着不可估量的作用，有时其作用甚至要超过智力水平。既然情商这么重要，那么它到底是什么呢？

情商，简称EQ，又称情绪智力或情绪商数。1990年，美国耶鲁大学心理学家彼得·萨洛维和新罕布什尔大学教授约翰·梅耶最早提出了“情感智商”这一术语。情商的提出既是对传统智商（IQ）理论的挑战，也是对“聪明”和“人才”做出了全新的诠释。

情商主要指的是一种情绪的智慧，也就是我们经常说的理智、明智，主要是指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质，包括你的信心，你的恒心，你的毅力，你的忍耐，你的直觉，你的抗挫力，你的合作精神等一系列与人的素质有关的情感心理素质和处理情绪的能力。

情商的水平不像智商那样可用测试的分数来较为准确地表示，它是一种情绪控制能力。不过比较一致的看法是，情商水平高的人具有如下一些特点：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，等等。

人类内在的情感，伴随着人类悠远的进化历程，悄无声息而极其频繁地反复出现，成为先天的、自主的情绪反应倾向。情感的倾向性直接影响人们为人处世时的态度和倾向。理智和情感是一对相辅相成的双面体，当我们遭遇意外境况或面临重大抉择时，智商所代表的纯理智在面临情感的冲击时往往显得力不从心。

情感智力是这样一种能力，它通过对我们自己及他人情感的理解来影响我们的决定，从而使我们能够采取更有成效的行动。研究表明，事业成功与否，在很大程度上取决于我们如何最娴熟地运用这种技能。拥有良好情感智力的人之所以能够达到事业的顶峰，是因为他们充满自信，深谙自我激励的奥妙。他们不会受到失去控制的情感的支配。他们也许会因为挫折而失望，但是他们能够迅速地发现它的危害性并战胜它。

EQ 哈佛家教全书

HAFOJIAJIAOQUANSHU

然而，仅仅能够掌控自己的内心世界还远远不够。拥有良好情感智力的人，还必须能非常机敏地向外界表达他的感情。对他人的移情作用，使得他们能够在工作中理解他人，以至于影响于他人，作用于他人，从而实现你自己的人生目标。情商这一概念，不仅作为一种新的能力指标预测和指引人生成功的方向，同时将如何培养高情商的现代人作为它的研究范畴。

本书为了解你的情商，提高你的情商提供了一个平台。

◆感知情商◆

上世纪90年代，一个心理学概念的提出在全球范围内掀起了一场人类智能的革命，这就是美国心理学家彼得·塞拉维和约翰·梅耶提出的情商概念。1995年10月美国《纽约时报》的专栏作家丹尼尔·戈尔曼出版了《情感智商》一书，把情感智商这一研究成果介绍给大众，随着人类对自身能力认识的深入，越来越多的人认识到在激烈的现代竞争中，情商的高低已经成了人生成败的关键。

长期以来，人们将智商视为人生成败的决定性因素，并将它作为衡量个人能力的主要指标。近百年来，研究人员研发出五花八门的智商测试方法，数以万计的人接受各种测试。尽管研究规模如此庞大，耗时如此之久，但还是有不少人提出了疑问：智商高的人真的比普通人能力更强吗？

长久以来，不知有多少圣贤哲人一次次地幻想和构建着人类生存智慧的理想模式，又不知有多少宿命理论者在理想与现实的冲突中为寻求一条平衡木而困惑烦恼。人们除惊羡一些伟人的成就外，也开始研究他们成功的原因，是不是伟人都天赋禀异呢？或者换个说法，是否只要有天生的聪明，就能够取得卓越的成就呢？

众多事实和实验证明：高智商者不一定取得成功，智力商数的高低与一个人成就的必然联系一再受到了质疑。



有一个叫威廉的人。一出世，他父亲采取各种方法开发其智力，3岁时就能用本国语言自由阅读和书写，4岁写出3篇500字的文章，6岁写了一篇解剖学论文。小学入学的当天上午被编入一年级，中午母亲去接他时，他已是三年级的学生了。8岁上中学，11岁进入哈佛大学。由此可以看出，威廉脑子足够聪明，智商超高。后来一生无所作为。这样的例子举不胜举。为了寻找答案，人们开始关注情商。

在这种情况下，情商伴随着心理学家的研究问世了。早期在心理学界不被重视的情绪、情感等非智力因素被认为是决定个人是否成功的重要因素。

情感智商是对传统智力概念的革命性构建，它涉及人的稳定性、乐群性、兴奋性、有恒性、敢为性、敏感性、怀疑性、幻想性、世故性、忧虑性、独立性、自律性、紧张性等方面，是对生命内在力量的尝试性把握和描述。

智商曾一度统治过成功学的领域，人们在感慨谁智商高谁就能成功的同时，不禁有些迷茫。原因来源于发生在我们身边的一个个高智商神话的破灭。细心的人们应该还能够记起类似于清华大学高材生刘海洋泼熊的事件，不绝于耳畔的许多国内高等学府的学生因不堪各种压力跳楼自杀，因一点小事而愤然用刀砍死同学的……太多的天之骄子的言行让人们震惊之余开始寻找问题背后深层的原因。

难道是这些学生不够聪明？还是他们不能意识到那么做的严重后果？这是一个不言而喻的结论，因为我们都会明白问题的根源不在于他们的智商，而是他们不懂控制自己的情绪，不晓得调整自己的心理状态，于是在面对人生逆境之时选择了毁灭自己的生命……

这些自我控制与面对人生挫折的心态，为我们揭开情商的神秘面纱。所有的这些高智商人物的悲剧，原来是可以避免的，或者他们未来可以取得更加不凡的成就，但因为情商不高而最终导致令人扼腕叹息的结局。

情商与我们每个人生活、工作息息相关，一个高情商的人在工

作上易于成功，婚姻中易产生幸福感，人际关系如鱼得水……

◆情商——情绪管理的能力◆

情商是一种能力，是一种准确觉察、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，以帮助情绪和智力发展的能力。这种能力的运用就是一门艺术。

人的情绪体验是无时无处不在的，相信我们每个人都曾有过莫名其妙被某种情绪侵袭的经验。这些情绪体验既包括积极的情绪体验，也包括消极的情绪体验。不是所有的情绪都是对人的行为有利的，所以，认识情绪，进而管理情绪，成为我们必须正视的课题。

《牛津英语词典》上说：“情绪是心灵、感觉、情感的激动或骚动，泛指任何激动或兴奋的心理状态。”简言之，情绪是一个人对所接触到的世界和人的态度以及相应的行为反应，就是快乐、生气、悲伤等心情，它不仅仅影响我们的想法和决定，更会激起一连串的生理反应。

大体上，我们可以将情绪粗分为愉快和不愉快两种经验：

愉快的经验包括喜悦、快乐、积极、兴奋、自豪、惊喜、满足、热忱、冷静、好奇心和如释重负等。

不愉快的经验有失望、挫折、忧郁、困惑、尴尬、羞耻、不悦、自卑、愧疚、仇恨、暴力、讥讽、排斥和轻视等。

其中它们又可分为合理的情绪和不合理的情绪。快乐、激动、悲伤、恐惧、愤怒、害怕、担心、惊讶等感觉，共同构成了人们丰富多彩的情绪生活。人活着就难免要体验这些情绪。情绪左右了人类无数的决定和行为，无论是对我们的学习经验还是社会适应能力来说，情绪都扮演着非常重要的角色。

由上可见，情绪是因多种情感交杂而引起的一系列反应，与环境有着密不可分的互动关系，它并不是呼之即来、挥之即去的。



控制和管理自我情绪是一门人生艺术。一个不懂管理自己情绪的人，是不会成功的。因为过多的情绪化，起伏巨大会让一个人丧失理智，从而作出不合乎现实的判断，或错失良机。

智商可以说是一种很物质化的事物，而情商则是人在进化中发展出来的技能。正是因为有了情商，人才能够在进化中逐步胜出，最终成为地球上的统治者。

无数事例证实：情商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人大悲大喜的情况，因为这种起伏巨大的情绪而最终一事无成；情商低的人相对地人际关系更易紧张，社会适应力也比较弱。

一个人在生活中经常会遇到种种不如意的事，有的人容易因此大动肝火，结果把事情搞得越来越复杂。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困难，在生活中立于不败之地。

情商就是这样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，这也是提高你情绪智商的办法。掌握并认真利用好这门艺术，将会令你受益终生。

◆情商的差异◆

尽管情商的理论在学术界仍存在着较大的争议，其测验方法还有待于进一步完善。但是，在实践中我们不难发现，一个具有良好情感的人，比情绪不稳的人，其成功的机率要高出很多。一个人的情商虽然有受先天的遗传因素的影响，但对情商影响更多的是在社会生活实践中所形成的后天因素。因此，情商是可以培养与改变的。广大父母应重视子女的情商，不然，往往会使这些孩子的情商低下，难以适应社会发展的要求，更难以成为社会有用的人；成年人也应重视自我情商的培养，在社会实践中提高自身的情商，从而为自身事

业的成功创造必不可少的条件。

想在事业上获得成功的人，不但要重视自身智力的开发与能力的提高，也要注意自己情商的培养。情商和智商一样可以测量与评定，加拿大已推出从 15 个方面对情商进行测试的量表，其中包括：认识自我思想情感的能力、尊重和接受自我的能力、给予和接受情感的能力、理解他人情感的能力、建立人际关系的能力、发现和解决问题的能力、评估经验和现实一致性的能力、承受与应变的能力、控制冲动的能力等。

常言道：“吃一堑，长一智”，即受到一次挫折，就应得到一次教训，增长自己的情商。

在不同工作岗位上对情商的要求是不同的，如果你做的是单独的与物打交道的工作，例如：技术工作、财会工作、手工艺、音乐、绘画等等，智力因素占的比重较大，而情商因素，主要是解决智力水平的发挥问题，相对影响较小；而对从事于频繁人际交往职业的人，情商因素对成功与否影响就非常之大了。

在二战期间，有大量的美女间谍，她们大部分并无多少学识，但都具备高情商，她们对自身情绪的控制以及对他人情绪的了解、掌握与控制，都达到很完美的程度，从而使那些经过严格训练的机要工作者与“大人物”，纷纷落入她们的陷阱。近年来，世界各国女企业家的比例呈直线趋势上升，除了男女平等观念的不断提高以外，女性情商比男性要高，是女性成功的重要因素之一。

在人才招聘的过程中，对应聘者的情商判断更不容忽视。例如，某公司在招聘时，要两名应聘者回答这样一个问题：假如你打开旅客的房门，发现一名女性旅客正在洗澡，你该怎么做？其中一名回答说：“对不起，小姐。”然后退出房间。而另一名回答说：“对不起，先生。”然后退出房间。显然，后者的回答比前者更镇定自若，更为对方着想，且更灵活，毫无疑问后者情商比前者要高。