

受益一生的 哈佛情商课

EMOTIONAL QUOTIENT COURSE OF HARVARD

学校里不曾学到的人生智慧，
开启幸福人生的理想之门！

唐华山 编著

白金
珍藏版

情商是一种力量，一种涵养，
并且是可以控制和提升的。
研究表明，成功者的显著特点，
并不是智商都高，而是情商都不低。



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

受益一生的哈佛情商课

(白金珍藏版)

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: 白金珍藏版 / 唐华山编著

. — 北京: 人民邮电出版社, 2013. 12

ISBN 978-7-115-33506-7

I. ①受… II. ①唐… III. ①情商—通俗读物 IV.
①B842.6—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 254043 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。

◆ 编 著 唐华山

责任编辑 刘 盈

执行编辑 贾璐帆

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 16.5

2013 年 12 月第 1 版

字数: 143 千字

2013 年 12 月河北第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号



前言

哈佛大学是一所具有 370 多年历史的世界名校，培养了一批又一批享誉全球的精英。迄今为止，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，有 20% 左右的哈佛学子在世界 500 强企业中担任要职，有 30% 的哈佛毕业生在全球各地担任跨国公司的董事长、CEO。我们耳熟能详的一些社会名流也都是从哈佛大学走出来的，如比尔·盖茨、美国前国务卿基辛格等。

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，这得益于他们的情商教育。

20 世纪 90 年代，“情商”这一概念被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·梅耶提出后，便开始频频见诸报端。但真正将“情商”系统地推向大众的却是哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼。严谨地说，哈佛大学才是“情商”的诞生地，才是最纯正的情商始祖。

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、社会背景、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分水岭，它将在最大限度上决定着你能否拥有完美的人生。

请相信一个事实，一个成功者绝对是一个性格相对完美的人。哈佛大学的研究机构经过研究发现，在学生时代学习最棒的那些学生，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生活在贫民窟里的孩子进行了调查，他们中的大部分都是外来的移民。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过去在学校的学习成绩，也不取决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，学到了多少深奥的知识，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去，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，切身感受到经过情商武装过的大脑所带给自己的深刻思悟与巨大能量，从而轻易地驾驭自己的情感，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，作者得到了郑月玲、谢俊超、郭东华、单文元、邱草、郑海涛、郑茂章、王沛同、唐洪飞、闫龙、再现荣、郑海龙、李彩莉、毕锋、唐荣银等人的大力支持和帮助，没有他们的积极参与，本书是很难面世的，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

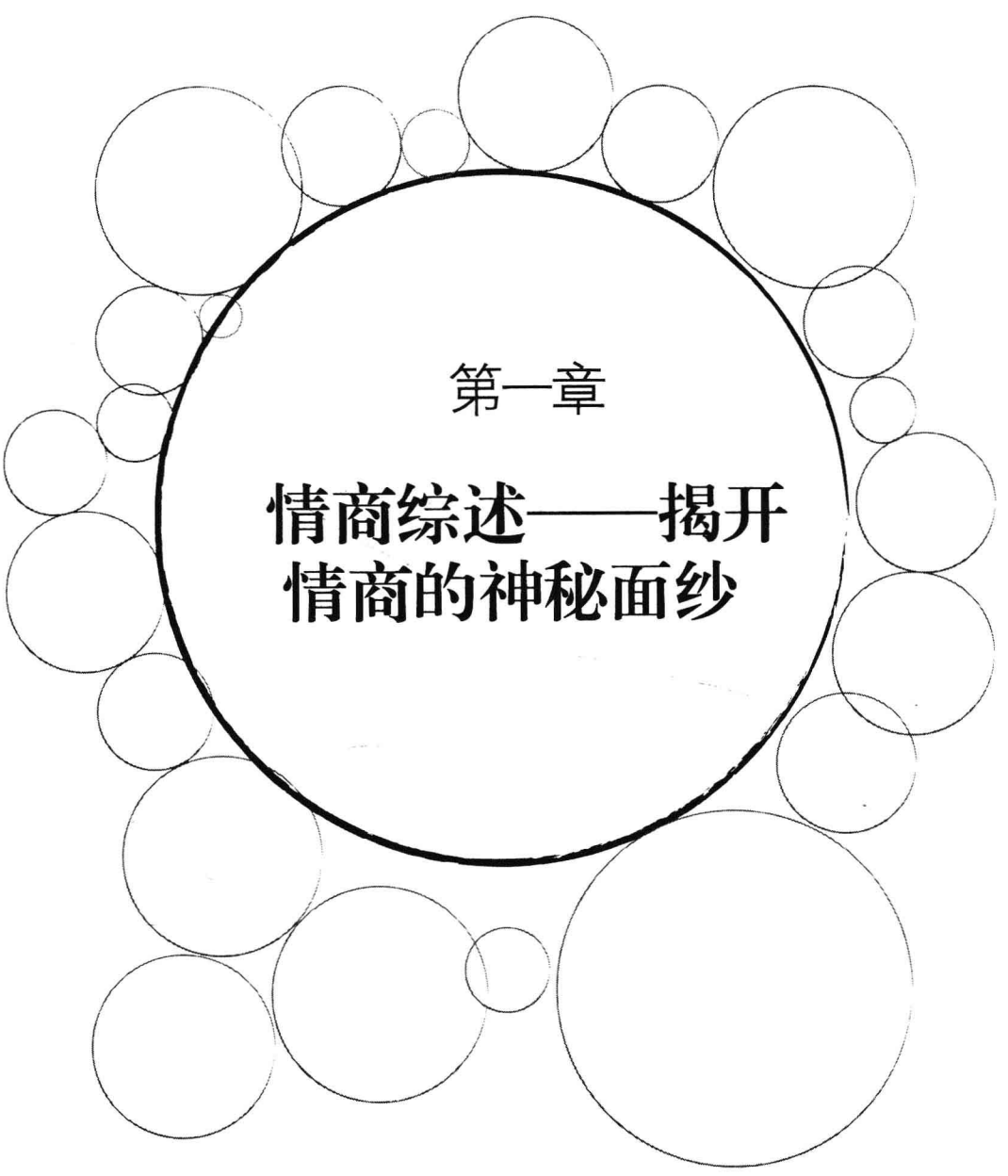
第一章 情商综述——揭开情商的神秘面纱	1
情商是什么	3
智商并不是成功的关键	5
情商决定事业的成败	6
情商与智商的不同之处	8
情商比智商更重要	10
如何提高你的情商	11
微笑是情商的美丽外衣	14
第二章 我是谁——认清自己方能走向成功	17
认识自己才能成就辉煌	19
不要让别人毁了你的前程	21
修炼自己的成熟人格	22
你必须有自知之明	24
要认清自己的价值	27
低估自己并非美德	30
自信是一种神奇的力量	32
信心无敌，把“不可能”从字典里抹掉	34
学会为自己鼓掌	37

第三章 情绪控制——学会控制你的情绪	39
做自己情绪的主人	41
情商大师的情绪控制建议	43
每个人都可以通过控制情绪来改变生活	46
习惯性无助实验给我们的启示	48
改变思想才能改变人生	51
控制好自己的负面情绪	53
不要在愤怒时做傻事	55
人因自制而强大	57
走一步看三步，遇事要三思而后行	59
情绪控制的秘诀	61
用积极的心态拥抱梦想	63
第四章 潜能激发——每个人都是独一无二的	65
每一个人都是一座宝藏	67
激发潜能，做最出色的自己	68
有“野心”，就有无限的可能	70
你随时都可以改变自己	73
自信地面对生活中的各种挑战	74
用梦想激发自己的潜能	77
走出封闭心理，永不自我设限	79
六顶思考帽——重视思考的力量	81
信念的巨大威力	83
成就大小取决于决心的大小	85
直觉往往是最有价值的东西	88
通过刻苦学习开发自己的潜能	89

第五章 自我管理——取得人生成就的关键	93
能自律，方能成大器	95
坚持自己的做事原则	97
成功就在眼前，需用恒心去实现	98
做好时间管理，提升办事效率	100
选定目标，做那最成功的3%	102
你的生活态度，决定着你的的人生高度	104
管理好自己的个性	105
不要急于否定自己	107
突破行为模式上的恶性循环	108
好习惯受益终生	110
立即行动不拖延	111
力争第一，就不要满足第二的位置	114
第六章 人际交往——用情商提高你的影响力	119
如何给他人留下良好的第一印象	121
尊重他人，才能赢得他人的尊重	123
影响钢铁大王一生的“兔子经验”	125
克服偏见，排除认知效应的不良影响	128
学会换位思考	132
修炼吸引和影响他人的无形力量	135
掌握幽默与闲谈的技巧	136
用幽默化解各种摩擦	138
拥有好人缘的三大秘诀	140
积极构建有助于事业发展的关系网络	143
用真情化敌为友	146
每个人都喜欢被赞美	149

第七章 职场情商——让情商成为你的职场加油站	153
认准自我价值，坚持走自己的路	155
做自己感兴趣的工作	157
永远都要做个有想法的人	159
工作前10年的任务，就是创造职场成熟度	161
纠正那些严重阻碍职业生涯的行为方式	163
花费一定的时间制订工作计划是划算的	166
把工作当成一种使命	168
与你的搭档友好相处	170
激情是成功的最佳伙伴	172
向工作低潮说拜拜	173
培养你的领袖气质	175
第八章 情商测试——哈佛学生最常用的情商测试题	177
测测你的情商高低	179
测测你给他人留下的第一印象	182
测测你的自我克制能力	186
测测你的换位思考能力	189
测测你的人际关系总体状况	192
测测你是否懂得赞美他人	197
测测你的管理情商	200
测测你是否有战胜困难的信心	202
测测你的修养高低	206
测测你是否具有较强的倾听能力	212
测测你是否养成了健康的生活方式	220
测测你的责任心	223
测测你的沟通能力	231

测测你是否幽默风趣	234
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	246



第一章

情商综述——揭开 情商的神秘面纱

情商是什么

情商又叫情绪智商（Emotional Intelligence Quotient, EQ），这是一种自我管理情绪的能力，它与智商（Intelligence Quotient, IQ）一样，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。

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，于20世纪90年代首次提出了“情绪智商”这一流行全球的术语。两年以后，他们又把情绪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，情绪智商是指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最有效的标准，它能更好地反映个体的社会适应性。

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《情绪智商》一书，把情绪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，在全球各地刮起了一阵阵“情商”热潮，至此，“情商”这一概念真正流行开来。

丹尼尔·戈尔曼在《情绪智商》一书中明确指出：情商与智商不同，它并非天生注定的，而是由三种学习能力组成的。这三种学习能力分别为：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，增强

注意力与创造力)。

丹尼尔·戈尔曼教授指出，情商作为人类重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情绪能力影响生活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，智力因素虽然很重要，但更为重要的是情绪因素。

近年来，很多学者也都纷纷对情商提出了自己的见解。

两位最先提出“情商”概念的学者彼得·塞拉维和约翰·梅耶博士说：“情商已成为 20 世纪最重要的心理学研究成果，并广为人知。”

哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼认为：“只有智商是不够的，我们还应该用情商来教育下一代，让他们与生俱来的潜在在我们的帮助下得以发挥。”

美国《读者文摘》更是坚定地反问读者：“如果你掌握了情商，还有什么是不能够做到的呢？”

有世界“史库”之称的美国《时代周刊》甚至宣称：“如果你不懂情商，那么从现在开始，我们宣布——你落伍了！”与情商有关的新生事物也层出不穷，美国创办了《EQ》月刊，它旨在倡导人们通过情商测验去发现全新的自己。

与此同时，美国情商协会也迅速成立。该协会以研究和宣传情商的作用，证明情商的重要性为创办宗旨。协会成立宣言：“让我们再进化一次，成为智慧的上帝！”

当然，人们对情商的研究还在继续，我们要用动态的眼光来看待。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。

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，情商的高低将在最大限度上决定着你能否拥有完美的人生。

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，并将它当作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，宾得的头脑足够聪明，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。于是，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绪等非智力

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绪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而跳楼自杀，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时做出了错误的选择。

这些自我控制和面对人生挫折的心态，为我们掀开了情商的神秘面纱。其实，所有的这些高智商人物的悲剧，原本是可以避免的。他们本应有更加美好的未来，本应取得更加非凡的成就，却因情商不高，最终导致了让人叹息的结局。

情商决定事业的成败

在现实生活中，我们常常会发现这样的怪现象：当大家都认为某个人脑子好用，智商很高，很有才华时，但是他却不能获得应有的成功；相反，有些脑子不太聪明，智商一般的人，由于他们在社交中表现出极强的亲和力，拥有良好的人际关系，这使得他们处处如鱼得水，左右逢源，最终通过自己的努力功成名就，登上成功的巅峰。