

情緒管理

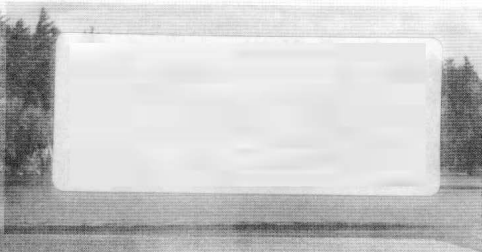
林仁和、黃永明●著



心理出版社

情緒管理

林仁和、黃永明 著



國家圖書館出版品預行編目資料

情緒管理／林仁和,黃永明著.
--初版.-- 臺北市：心理, 2009.09
面；公分.-- (通識教育；24)
參考書目：面

ISBN 978-986-191-295-0 (平裝)

1.情緒管理

176.5

98014352

通識教育 24

情緒管理

作者：林仁和、黃永明

責任編輯：郭佳玲

總編輯：林敬堯

發行人：洪有義

出版者：心理出版社股份有限公司

社址：台北市和平東路一段 180 號 7 樓

總機：(02) 23671490 傳真：(02) 23671457

郵撥：19293172 心理出版社股份有限公司

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

網址：www.psy.com.tw

駐美代表：Lisa Wu tel: 973 546-5845 fax: 973 546-7651

登記證：局版北市業字第 1372 號

電腦排版：辰皓國際出版製作有限公司

印刷者：東縉彩色印刷有限公司

初版一刷：2009 年 9 月

定價：新台幣 250 元 ■有著作權·侵害必究■

ISBN 978-986-191-295-0

作者簡介

林仁和

學歷

- 瑞士日內瓦大學 BEI 學院畢業 (1976)
- 美國甘乃迪大學 (JFKU) 心理學研究所畢業 (1982)
- 美國加州 CIIS 科技整合研究所博士 (1985)

經歷

- 美國聯邦舊金山難民服務中心社工員 (1978~1982)
- 美國甘乃迪大學亞太學院助理研究員 (1982~1985)
- 聯合國開發計畫署 (UNDP) 教育訓練講座 (1985~1987 專任, 1987~2005 兼任)
- 美國聯邦成人復健方案 (ARC) 東區總部諮商執行長 (1987~1990)
- 東海大學社會工作學系專任副教授兼國際貿易學系及幸福家庭推廣中心主任 (1990~2006)
- 瑞士日內瓦大學 BEI 學院客座教授 (2006~2007)

著作

- 《與情緒共舞》，2000，洪葉出版社
- 《人際溝通》，2002，洪葉出版社
- 《愛情的危機處理》，1998，聯經出版社
- 《生存手冊》，2001，晨星出版社
- 《成為生活的贏家》，2001，晨星出版社
- 《大膽作夢又何妨》，2001，晨星出版社
- 《社會心理學》，2002，揚智出版社

黃永明

學歷

- 國立暨南國際大學社會工作碩士
- 普通行政特考及格

經歷

- 高中、大學教官
- 東海大學男生指導室主任
- 東海大學社會工作學系助教
- 東海大學通識教育中心講師
- 台中縣山線社區大學講師

21 世紀人們追求的生活目標，從富裕與穩定生活轉向健康與快樂生活，這種轉變帶來了觀念和實踐上的新挑戰與課題，有待大家學習和持續的努力。經驗告訴我們，當人類在努力追求富裕和穩定生活的過程中，同時也付出了相當的代價，也就是疏忽了生活品質與生活環境的維護，包括：對人性的尊重與兩性的平等；對公共社區與土地的熱愛；對人際關係與家庭親情的重視等，因此造成了邁向健康與快樂生活的障礙。

健康與快樂生活牽涉到兩個層次：物質生活與精神生活。根據心理學家馬斯洛（A. H. Maslow）的需求階梯理論，當人們在滿足包括食、衣、住、行的基本物質生活之後，會追求穩定與安全的生活，這是屬於物質生活的範疇。隨後人們會繼續追求更高層次的精神生活，也就是有尊嚴與被尊重的生活。最後，有部分的人們會持續努力追求最高需求層次的自我實現生活。在這項漫長的滿足需求追逐過程中，特別是在後段精神層次裡，人們的情緒控制是否得當，則扮演了相當重要的角色。換句話說，情緒管理是健康與快樂生活的必要條件。

情緒管理這個重要概念，雖然早在 1980 年代已經傳入台灣，可惜當時被歸類於心理諮商與輔導的專業領域，而沒有被社會大眾所重視。直到 1990 年代，心理學家高爾曼（Daniel Goleman）的情緒商數（EQ）概念以及其代表著作《情緒智能》（*Emotional Intelligence*），被翻譯成中文而引進台灣的各個領域，特別是企業與人力資源管理，而備受重視。2000 年東海大學公共行政專班主任歐信宏教授，有鑑於情緒管理的重要性，要求筆者開闢「情緒管理」的課程。為了課程的需要，本人撰寫了《與情緒共舞》當教科書，同時也為大眾讀者提供一本相



關的參考書。自 2002 年起，同時在通識中心開設這門課程。

為了滿足情緒管理課程的授課需要，在 2007 年與另一位教授此課程的黃永明老師，共同策劃撰寫《情緒管理》專用教科書。同時也考慮到有興趣於此議題的社會大眾提供參考讀物，於是在本書的設計上理論與實務並重，在理論部分則盡量把專業術語與概念通俗化，讓讀者容易了解，於是在一般常用術語部分省略了原文備註。另外，也考慮到志於此議題的研究者需要，在此提供本書理論部分的兩本主要參考書籍，做為進一步研究的參考：

1. *Encyclopedia of Psychology* by Alan E. Kazdin (Editor)。內容包括第一冊 (Aberti-Bystan)；第二冊 (Calkin-Determ)；第三冊 (Develo-Gooden)；第四冊 (Govern-Learne)；第五冊 (Learni-Opposi)；第六冊 (Optimi-Rapapo)；第七冊 (Rape-System)；第八冊 (Table-Zubi)，以及索引 (Index)。

2. 《心理學大辭典》(*The Comprehensive Dictionary of Psychology*)，由林崇德、楊治良、黃希庭主編，共上下兩冊。內容除了正文外，包括：詞目分類索引；詞目縮寫索引；詞目外文索引；外國人名譯名對照表，以及被 SCI 和 SSCI 收錄的心理學及鄰近學科期刊。

本書能夠完稿，首先要向張先生 (Peter) 致謝，由於他的熱心協助，因此得以完稿。此外，特別感謝心理出版社總編輯林敬堯先生的大力支持，讓本書如期出版。當然，更要感謝許多前人 (無名氏) 所餘留的智慧結晶，包括他們的觀念與理論被引進本書。在本書的實務部分，也引用了許多同學們在課堂上所提供的個案，在此也一併致謝。

林仁和

「你快樂嗎？」

「在生活中，你把最多的精力放在面對生活、問題上，還是永不止息的內心掙扎衝突中？」

這是幾年來在大學教授「情緒管理」課程，第一堂課起，在面對陌生同學時，首先提出的問題，每每在討論的回饋中，總可強烈的感受許多同學願意嘗試改變自己、積極面對生活的熱切心理，而同學亦每每傳達出——「快告訴我怎麼做？」的渴望。

林仁和老師以2000年的專著《與情緒共舞》一書，回應了學子們鮮活可行的方案，更鍥而不捨，於2009年以《情緒管理》新作，結合理論、實務與運用，仍本著褪脫學術、艱澀的易懂筆調，為同學及一般社會大眾提出掌握情緒、追求均衡人際與生活的方法。

在現實生活中，困境未必可擊倒人，但情緒的處理不當，卻常使人陷入絕境。近年來，聳動的社會重大新聞，如：夫妻爭吵，丈夫憤而將稚齡孩童擲入滾燙熱鍋；年輕優秀的醫學院學生，禁不住課業壓力，率爾輕生；一群青少年只因兩眼對看，懷疑對方瞧不起自己，竟群毆科學園區工程師致死；失業父親承受不了經濟壓力，將孩子餵食安眠藥，而後舉家燒炭自殺……等等，我們駭於不幸事件常可避免，卻惋惜於當事人在當下未察覺本身情緒的危機，而錯失了調整情緒的機會，而致事件不可收拾，嚴重傷害個人、親人及社會民眾。

在高中及大學服務二十餘年，常面對許多師長們眼中偏差行為的青少年，有時常心疼他們不是不懂事，也不是不了解一般社會常態的價值標準；不是不知道父母親賺錢養家的辛苦，



更不是不知道自己要功讀書，習得一技之長，為未來著想；但就是掌控不了自己，無法處理自己的情緒問題，困在做錯事，飽受良知責難，一再重複於追悔、犯錯的輪迴中。學校教育常著重知識、專業技術的傳授，卻疏於生活情意的培養，不是只有學校偏差行為的青少年有生活情緒的難題，諸多暗藏於成績優異及其他兒童與青少年的困擾，真的就會比較少嗎？依據行政院衛生署統計，2008年15至24歲者死亡原因，自殺死亡排名第三，每10萬人即有6.1位青少年自殺。另外，董氏基金會連續3年以大學生為對象，進行大規模的調查。根據2007年的調查結果，憂鬱情緒嚴重、需專業協助的大學生比例達25.7%，與過去兩年（2005、2006年）調查結果發表的數字24.1%、24.3%相比，大學生的憂鬱程度有逐年升高的趨勢。在這份調查中，顯示大學生覺得心情不好、壓力很大、很悶時，經常或總是尋求的求助方式前三名依序為：「自己紓解或處理」、「找同學朋友」、「找男女朋友」。在每4位大學生就有1位需要專業協助，而需要協助的大學生卻多數選擇「自行處理」；檢視小學至大學教育中，有多少課程可讓孩子了解「自己紓解或處理」的正確認知和技巧？

針對上述這些問題，林仁和老師在2000年即為培訓政府中高級公務人員的東海大學公共行政研究專班，開授「情緒管理」課程，並繼而在東海大學通識中心為大學部同學開課，多年來均受到同學的熱烈迴響，至少在社工系、諮商與輔導系、心理系專業課程外，為一般同學提供了難能可貴的學習機會，此亦是許多同學修畢此課程時，均回饋聲稱自己很幸運，且認為林老師的課程將深遠影響其未來。

在東海大學社工系擔任教官多年，退休後留系擔任助教，

就近受教於林老師，他就像長青樹，時時充滿活力，幾乎不停歇的在教學、研究和著作上。2006年，他屆齡退休前的某天，突然將筆者找進研究室，直接就問：「你是不是在社區大學和其他大學兼課？」「你是不是曾在生命線、幸福家庭中心服務？」（實際上僅擔任志工）「家扶中心、醫院安寧病房也有？對不對？」一連串的問題，來不及回答，他已做了結論：「通識中心有門『情緒管理』的課程，你必須要去上。」和林老師相處久了，早已習慣他的直接、不拐彎，但自己初露為難神情，他卻出現少有的「專斷」，在近1小時的說明中，反覆強調「情緒管理」課程對同學生命的意義，他期待這不僅是學術的專業課程，而是讓同學可尋得自發力量、可與人同行的生活課程，期待這課程不會因他退休而停開，他熱切的神情，直至今日，依然鮮明深植在筆者心中，亦是筆者在課堂中，和同學討論「情緒管理」相關概念和技巧時，不敢懈怠和放棄成長的最主要動力。

「情緒管理」的重要及於社會所有人，林老師於2000年編著《與情緒共舞》一書時，就將許多學術專有名詞及概念，以通俗、易懂的方式呈現，使得該書不僅可做為課堂的教科書，亦可讓一般民眾輕鬆閱讀，於其中獲益。他在2006年退休前自許，將蒐集相關資料、整理研究，並另寫相關的著作，短短3年不到的時間，即呈現予讀者，且正式以「情緒管理」為名，顯示林老師對此課題的重視與期許。

黃永明

黃永明

「情緒」是人類與生俱來的「必然」與「必要」部分，在人類的成長過程中，扮演著相當重要的角色。但我們從小就被教育：「不要情緒化！」「不要哭！」「不要掉眼淚！」人們似乎不敢承認它，而處處予以管制與壓抑，這是很可惜的事情，我們期待以「朋友」的方式看待情緒，並接納它。

本書是基於肯定的態度，透過三大部分：「情緒的問題」、「情緒的管理」與「在情緒中生活」，十三個章節：「情緒是什麼」、「不同的情緒」、「情緒的現象」、「情緒的誘發」、「生理與情緒」、「情緒的功能」、「認知與情緒」、「文化與情緒」、「加強個人的情緒操練」、「改善情緒的溝通能力」、「善用情緒的傾聽技巧」、「發揮情緒的激勵作用」，以及「美好的人生」，通篇以典故、生活經驗故事串連，自然的引導讀者閱讀，從而提高自我情緒的察覺與自控，進而在學業、職涯、生活、人際關係互動中獲得更多的滿足。

第一部分「情緒的問題」

第一章「情緒是什麼」，主要在討論「情緒的定義」、「認識情緒智能」、「開發情緒的潛力」。第二章「不同的情緒」，內容包括「情緒的發生」、「情緒的分類」、「多種面向的情緒世界」。第三章「情緒的現象」，探討「易發生的負面情緒」、「可以改善情緒」、「正面情緒的養成」。

情緒是人生而俱之，接納情緒是個人自我接受與和他人相處必然的課題，篇中述及聖經中提到，要努力使自己「原諒我

的敵人」，我們會覺得很困擾，且大部分的人都辦不到，因為無法忘懷某人加諸於自己的不公平及惡意，光談愛心似乎無法解決問題。然而，其實可以試試看，如果對那個人稍盡心意，用自己的方式來幫助那個人時，恨意便會消彌於無形了。換句話說：「幫助那個對你最不好的人」或「愛你的敵人，那可以解除他們的武裝」，其效果絕對令你意想不到！舊的創傷能被治癒，潛伏的惡化因素可被排除。即使家庭中的紛爭，也會因為進行簡單的親和行動，而使寒冬變暖春。

我們不否認正、負向的情緒，我們只相信只要願意，就能調適它，甚至成為正面的力量。

第二部分「情緒的管理」

第四章「情緒的誘發」，主要在探討「情緒的整體框架」、「情緒與動機的關聯性」、「情緒喚起的一般條件」、「引發內在情感的刺激與條件」。第五章「生理與情緒」，內容包括「情緒與生理反應」、「情緒的測量」、「人的表情」。第六章「情緒的功能」，包括「了解自己與別人」、「改善人際關係」、「促進社會和諧」。第七章「認知與情緒」，討論「從了解自己調整情緒反應」、「改變注意力」、「改善情緒問題」。第八章「文化與情緒」，內容包含「情緒的社會化」、「現代媒體的影響」、「科技與情緒」。

情緒由內、外刺激而起，受著經驗、環境的影響，亦難脫人、我關係，有時於情緒危機中，卻苦於必須自己承受，書中深刻指出一經商者的自我對話：「我真希望為自己找一個知心朋友。我有不少生意場上的朋友，但沒有一個知己，我感到十



分孤獨。偶爾心血來潮，毫無緣由地打電話，結果也僅僅只是問個好，談天說地的情況從來沒有發生過——就是沒有這樣的一個對象。」

在互相建立聯繫的過程中，人們似乎自始至終都受著約束，不願意讓別人知道自己的弱點——挫折、焦灼、失望。怕被人視為懦弱，表現得像只會一味怨天尤人的失敗者，使他人對自己失去興趣和尊重。同時，也不願意與人分享自己勝利的歡樂，因為怕激起別人的競爭、嫉妒，或是怕表現出一種狂妄而被人指責。

我們如何能在各種誘發情緒的因素中，尋找平衡情緒的方法，亦如何改變認知，成功轉換情緒，或在人群中尋得知心良友，願意碰觸彼此心靈，書中此部分有完整說明。

第三部分「在情緒中生活」

第九章「加強個人的情緒操練」，內容說明「區別信任與相信」、「建立情感獲得信任」、「存入感情的款項」。第十章「改善情緒的溝通能力」，探討「情緒與溝通」、「溝通的激勵效用」、「溝通的原則與禁忌」、「如何做有效的溝通」。第十一章「善用情緒的傾聽技巧」，包含「溝通從傾聽開始」、「必要用心傾聽」、「情緒的緩和」、「加強傾聽的技巧」。第十二章「發揮情緒的激勵作用」，內容含括「激勵造就個人」、「激勵從關心別人做起」、「從激勵開發潛力」。

在人與人之間的關係上，沒有什麼比溝通更重要的了。在我們的一生中，每天要溝通各種不同的東西：思想、觀點、希望、感情、需要。把它做好，生活會更豐富、更有意義而不那

麼複雜；做得不好，日子就只有在別人誤解、灰心喪氣、虛度光陰、向人解釋和被人疏遠中度過。透過溝通技巧，我們的情緒可以適當表達，別人可以更了解自己，我們也可以更了解別人，情緒得到解放並且變得更真誠，人際關係更形親密。

人生似乎總有一些我們想要，卻不一定要得到，不想要，卻不一定不發生；聽起來，好像有點無奈，但這感覺起來有些痛苦的現實，卻使我們的人生有著不同的變化！「我們要在不斷變化的挫折逆境中，沉淪陷溺，埋於揮散不去的負面情緒？抑或激勵自己，脫困再生，創造新局？」這是內在面對困境，自我深層的內言，亦是「情緒管理」課程警醒的重要部分。

第十三章「美好的人生」是本書的結論，主要說明「情緒與日常生活」、「痛苦與快樂是可以選擇的」、「讓好的情緒陪伴一生」，同時也提供了三份實用的問卷，供讀者更清楚了解自己。

認清楚情緒對我們快樂、幸福生活的影響，深自相信情緒好壞可自我決定，讓自己從被情緒操弄的困境中覺醒，許多時候希望能不受情緒所支配；就像是節食對胖子身體有益，可是就是有很多人做不到，因為他們覺得那樣很痛苦。所以若是想解決一個問題，卻不能針對造成這個問題的原因來處理，就一定不會有效。什麼原因？那就是痛苦或快樂，我們若不能把痛苦套在舊的習慣上並把快樂套在新的行為上，那麼任何的改變就不能持久。

這本書包含了諸多快樂人生的期許，相信讀者定可從中獲益，謹深向林仁和老師致敬！

目次

林序	vii
黃序	ix
導讀	xii

第一部分 情緒的問題

第一章

情緒是什麼..... 03

第一節 情緒的定義03

第二節 認識情緒智能09

第三節 開發情緒的潛力14

第二章

不同的情緒..... 19

第一節 情緒的發生19

第二節 情緒的分類23

第三節 多種面向的情緒世界24

第三章

情緒的現象..... 27

第一節 易發生的負面情緒29

第二節 可以改善情緒45

第三節 正面情緒的養成52

第二部分 情緒的管理

第四章

情緒的誘發..... 83

第一節 情緒的整體框架83

第二節 情緒與動機的關聯性90

第三節 情緒喚起的一般條件91

第四節 引發內在情感的刺激與條件94

第五章

生理與情緒..... 97

第一節 情緒與生理反應97

第二節 情緒的測量 100

第三節 人的表情 102

第六章

情緒的功能..... 107

第一節 了解自己與別人 107

第二節 改善人際關係 110

第三節 促進社會和諧 113

第七章

認知與情緒..... 115

第一節 從了解自己調整情緒反應 116

第二節 改變注意力 118

第三節 改善情緒問題 124

第八章

文化與情緒..... 127

第一節 情緒的社會化 129

第二節 現代媒體的影響 131

第三節 科技與情緒 134

第三部分 在情緒中生活

第九章

加強個人的情緒操練…………… 153

第一節 區別信任與相信…………… 155

第二節 建立情感獲得信任…………… 161

第三節 存入感情的款項…………… 163

第十章

改善情緒的溝通能力…………… 171

第一節 情緒與溝通…………… 174

第二節 溝通的激勵效用…………… 179

第三節 溝通的原則與禁忌…………… 183

第四節 如何做有效的溝通…………… 190

第十一章

善用情緒的傾聽技巧…………… 195

第一節 溝通從傾聽開始…………… 196

第二節 必要用心傾聽…………… 202

第三節 情緒的緩和…………… 209

第四節 加強傾聽的技巧…………… 212

第十二章

發揮情緒的激勵作用…………… 219

第一節 激勵造就個人…………… 221

第二節 激勵從關心別人做起…………… 225

第三節 從激勵開發潛力…………… 239