

## 第一章



# 认知自我情绪





## 1. 情绪是什么

情绪是人类天性的重要部分，没有情绪，也许我们都会成为精神病患者。如果我们对情绪没有足够的认识，就会犯很多情绪错误；而如果你了解情绪，知道如何管理自己的情绪，那么我们的个人力量就会增加很多。

### 探寻情绪的来源

你曾经为高兴而开怀，为悲伤而伤心，这就是情绪。情绪是一种心理状态。我们经历各种各样的事情，它们给我们带来许多感受；有时人们精神焕发，有时人们萎靡不振；人们时而冷静，时而冲动；有时人们理智地去思考，有时人们失去控制地暴跳如雷；人们有时觉得生活充满了甜蜜和幸福；而有时又感觉生活是那么无味而沉闷、抑郁和痛苦。情绪存在于每个人心中，而且在不同时期、不同场合产生着奇妙的效果。

然而，为什么我们会高兴、悲伤、恐惧？你试着了解过各种情绪的来源吗？通常情况下，我们似乎对烦扰我们的不良情绪总是受到局限，这些局限不是来自于能够识别和超越的各种不良情绪，而是来自于那些我们尚没有意识到、没有说出来、没有深入了解的情绪。如果我们没有意识到它们的存在，它们当然就不可能成为我们前进道路上的良师益友，我们也无法从中获得智慧、信心、决心和勇气。如果我们不知道

它们的存在，那么就不可能改善自己的心理状态。

举出一个例子：面对“我们在害怕什么”的问题，人们常常会给予具有某种情景限制的回答，例如：“我们害怕如果不利用新产品与某公司抢占市场，就会降低市场占有率。”这类恐惧对你的公司或部门了解目前形势与问题非常重要，它们帮助你进行更有效地革新和管理。然而，如果我们仅仅提出这类问题，不做更深入的探讨，就可能失去许多更加宝贵的信息。事实上你更可能担心的是公司的财务能力不佳，或者创新思维的缺乏等等。我们要时刻牢记，面对和处理自己的不良情绪，就像剥洋葱一样；不良情绪也是被一层层包裹，最里层的才是一切不良情绪的核心。包裹在层层外衣之下的情绪的核心，才是麻醉或迷惑我们的思想与行为的根本。

俗话讲：没有无缘无故的爱，也没有无缘无故的恨。情绪的变化往往是因为受到环境和思想变化的影响。当我们完全理解和看透了自己的不良情绪时，如果能够再提出一些问题，不断地进行递进式提问，审视自己内心，那么许多影响我们情绪的因素便会拨云见日。找到问题的症结之后，下一步的行动就会轻松很多。当然，对提出的问题通常有两项要求：深度和广度。这样，你才会更加真切和有力度地看清自己情绪的核心。

## 情绪的表现形式

情绪的表现形式是多种多样的，我们会在日常生活中明显地感受到别人的喜怒哀乐，但有时情绪更多的是隐性的，即使它并不通过人的面部表情和语言表现出来，你仍可以感觉到它的存在。我们依据情绪发生的强度、持续的时间、紧张的程度，用心理学的方法可以把情绪分为心境、激情和

应激反应。

## ● 心 境

心境是一种微弱、平静、持续时间很长的情绪状态。心境是很容易被渲染的。心情舒畅的时候，我们会觉得身边的一切都是那么美好。微风习习，阳光灿烂，就连雨滴仿佛也是和着节奏而跳动，充满诗意。可当人们心情烦躁时又会觉得诸事不顺，连老天爷都和自己作对，就连喝水都会被呛着，心情自然是好不起来了。心境受到个人的思维方式、方法、理想以及人生观、价值观和世界观影响，不同的环境也许会造就不同的心境，而在同样的外部环境中，不同思维方式、不同价值观的人也会有不同的情绪。例如在恶劣环境中，那些身残志坚的人 临危不惧的人都保持着乐观向上的心境。

## ● 激 情

激情是迅速而短暂的情绪活动，人们经常说的暴跳如雷、大惊失色、欣喜若狂都是激情所致。很多情况下激情的发生是由生活上的某些事情影响导致的，而这些事情往往是突发的，使人的情绪在短时间内失去控制。总的来说，青少年更易表达出他们的情绪，但在大多数情况下，他们激情的表现方式是极端的，从一个极端走向另一个极端。而作为成年人和老年人，他们的激情可能在某个阶段被其他的情感或其他表达情感的方式所取代，不会表现得那么明显，但不能说他们就没有了激情，只是表达方式的改变。

## ● 应激反应

应激反应是在出乎意料的紧急情况所引起的急速而高度的紧张情绪状态。人们在生活中经常会遇到突发的事件，它要求人们及时而迅速地做出反应和决定，对应这样紧急情况所产生的情绪体验就是应激反应。在平静的状况下，人们的情绪变化差异还不是很明显，而当应激反应出现时，人们的情绪差异立刻就显现出来。应激反应在表现方式和结果上也是千差万别。更多时候，有经验的人比没有经验的人在处理应激情况时更擅长。性格、态度和心理素质水平也决定了在特定情况下人们能力及其处理结果的差异，但人们如果经常处于应激反应之下，他的情绪必然是紧张的。身心都处在长期紧张之中的人更容易表现出极端现象。研究表明：长期处于应激状态会使人体内部的生化防御系统发生紊乱和瓦解，身体的抵抗力低下，失去免疫能力，更容易患病。所以我们不可能长期处于高度紧张的应激反应中。

## 情绪的身体感觉

在我们受到情绪干扰的时候，我们的身体也会在潜移默化中发生变化。人会感觉到随着情绪而来的身体感觉，但那并不是情绪本身。这在心理学上称为躯体化。

人或许会感觉到心跳加速，却不知道自己在害怕。他可能会感觉到身体发热、发冷、胃绞痛、耳鸣、刺痛感甚至剧痛。他可能会有源自情绪的“知觉”却对情绪本身一无所知。

如果你询问某人，他知道身体有某种知觉，即使他不晓得那和他的情绪有关。例如，在你忍受了太太对你的种种抱

怨之后，你的情绪在激动过后已恢复平静，但是你可能仍然会说：“我额头上似乎有一条紧箍带。”而且你会说：“我有种奇怪的感觉，好像我快要头痛了，我对迈进家门似乎有种恐惧……”

那么的确，情绪在你没有察觉的时候，已经悄悄袭击了你的身体。

人在缺乏情绪管理能力的状态中，常依靠吃药解决源自情绪的身体感觉。虽然这些药物可能有不良的副作用，但是能帮人暂时解决情绪上的冲突。药物能消除头痛、胃痛以及身体的其他知觉，令他们不会去想有待他们关注的情绪问题。

结果冲突仍在，情绪问题仍未解决。药物或许能暂时消除或改善不愉快的知觉，但却使得身体的化学状态失去平衡，而导致短期或长期性的伤害。

如果你为你在工作压力下的背痛和头痛去药房买了很多药吃，后来医生警告你说，镇痛药和退热净与酒精一起服用对肝有害，于是你又改吃阿司匹林，那又使你的胃不舒服，所以你又改服了抗胃酸药。早上你要喝两杯浓咖啡醒脑，然后一整天喝无糖可乐以保持清醒。你还抽烟，以减轻紧张和焦虑。晚上你喜欢喝一两杯葡萄酒，以便放松心情上床睡觉。但这些自己开的处方全都无法让你感到舒服，不过至少让你得以应付种种的不快。

人如果习惯性地服用大量药物或喝酒，就不再能准确地解析自己的身体经验。这些经验是情绪上的或化学作用的？夸大的或轻描淡写的？健康的或有病的？这对一个经常大量吃药的人来说，是很难分辨的。

在这种缺乏情绪感知的状态下，人们会很容易对他人造成情绪上的伤害。不明所以的强烈情绪很有可能导致不理性

的行为，痛苦和麻弊，而无理性的行为又会引起恶性循环。人们会去发泄情绪，感到极大的罪恶感，然后又再关闭，窄化其情绪感知，从而产生人们所熟知循环：自虐、麻木，以及无法解决的不良情绪。

## 情绪与情感的差别

情绪和情感之间似乎很难界定，它们在很广泛的地方被用来表述同一类的事物。即使这样，它们还是存在一些很细微的差别，帮助我们在情感之外分析情绪的影响。

### (1) 二者满足人类需要的对象不同

情绪通常与人们的生理需要相联系，而情感与人们的社会需要相联系。人们的需要可以分成生理需要和社会需要。生理需要就如同我们对食物、空气、水、睡眠一样，是必不可少的维持生存所需要。生理需要的满足与否也导致了人们的情绪变化。它在一定程度上具有原始的特性。如我们生来就需要食物，美味佳肴让我们愉快满足。而遭遇危险时无论成人或儿童都会有恐惧感，这属情绪范畴。社会性需要指的是人类在社会当中形成的、为维护社会的存在和发展而产生的需要。如劳动的需要、交往的需要、友谊的需要、情感的需要、求知的需要和道德的需要等等。社会的需要在很多时候我们可以看到是精神的需要。如团队精神、受人尊重的程度、受人爱护的需要、爱国主义精神等。

### (2) 二者的稳定性不同

情绪具有较大的情境性和暂时性，情感则具有较大的稳定性和长久性。

情绪往往随情境的变化而发生变化，也会随情境的变迁和需要的满足与否而减弱和消退。情感则是基于主客观的关

系概括而深入的认识和一贯的态度，它具有稳定性和深刻性。例如：孩子经常因为调皮、淘气惹父母生气。这种生气只是暂时的，在事情结束后，或一段时间过后，自然就会淡忘，父母并不会因为孩子不听话而不再爱孩子。爱是一种长久的情感，它会更深刻更长期地伴随着我们。爱或情感，是不容易忘记的，并且在一段时间内不会发生变化。由于情感有了这样的特性，它会逐渐地形成个人的性格特征和个性。

### (3) 二者的表现方式不同

情绪更多的是外在的表现和冲动，情感则较为隐藏和深沉。当人们被情绪引导和控制时，通常表现出很多各式各样的外在情绪。比如放声大笑、垂头丧气、暴跳如雷等。情感时常让人要用更长的时间去体会。它更深沉而隐含，比如爱慕、尊敬、孤独等。

## 为什么情绪会失控

翠茜和她的新婚丈夫出了教堂之后就走进了那家餐馆。她和她的丈夫都不是第一次结婚，他是想让她来看看他常去的教堂。然后他们还要和他的前妻在这家餐馆里见面谈些事情。

“我很喜欢那座教堂，”翠茜回忆说，“等我们走进那家餐馆的时候我还处于非常兴奋的状态，自我感觉非常良好，因为自己漂亮又幸福，好像自己的头上戴上了一个光环。”

翠茜点了一份馅饼，她的丈夫说要去趟洗手间。而他的前妻偏偏就在这个时候走进了餐馆。

“一开始我们都觉得很尴尬，因为他不在，我们只是干坐在那里。”翠茜说道，“她和我丈夫一共有两个孩子。我们将来还要在一起打很长时间的交道，所以我觉得应该学会和她相

处并保持一种良好的关系。”

一会儿翠茜的丈夫又回到了餐桌。

“于是我们三个人便开始谈起了将来如何探视孩子之类的问题。不过我知道实际上这比问题的本身要复杂得多，”翠茜说道，“我可以感觉到这一点。她对我的到来以及由此而产生的变故感到十分恼火。”

一切来得都是那么突然。刚才她的丈夫还在和他的前妻在一起交谈，转眼之间那位前妻的手就已经打在了翠茜的脸上。

“这事用不着你管，”那位前妻高声叫道，“你和这事没有一点关系！你根本就没有这个权利。你给我闭嘴！”

翠茜也开始尖叫起来，并且进行了反击。她一把抓住那个女人的脸，并且不断地摇晃着她的头说看你以后还敢不敢这么做了。就这样她们两个人就在餐馆里的客人面前展开了一场混战。

“我简直无法相信自己当时会做出那样的事来，”翠茜后来回忆说，“我并不喜欢那样做。我当时没有压住火是因为我觉得自己受到了伤害。”

上例中，翠茜的情绪失控了，她和新婚丈夫的前妻在餐厅的众多客人面前打得不可开交，她说那是因为自己受到了伤害，但实际上是因为她缺少宽容别人的度量，把自己的自尊看得过于重要。当然，那位前妻更是如此。

人生活在纷纭繁复的世界上，经常会遇到一些令人恼怒的事，小则令人生气，大则惹人动怒。一般来说，生气发怒乃是一种正常的感情宣泄，怒过了，心情也就慢慢趋于稳定。故轻微发一点怒，并算不了什么大事。但是为什么有些人会为某些事生气，而有些人却不会？为什么有些人似乎老是比其

他人容易生气？而有些人却可以很轻易地处理生气的感觉和面对生气的人？可以这样说，个性在影响你对暴躁情绪的管理能力。每个人的个性不一样，有些人的个性很容易被激怒，有些人的忍耐力比较强。

### ● 急躁的个性

个性急躁的人一般很容易自满且较为果断，喜欢处于领导地位。如果你问他要不要看电影，他可能会立刻回答：“当然好啊！我知道有一部电影不错。你七点来找我吧。”

个性急躁的人通常自我期望很高，他们常会为自己设定极高的目标，擅长挖苦别人，也习惯指使他人；一旦别人没有顺其意，就会相当激动，特别是如果别人是因为动作慢，无法在自己设定的期限内完成事情时，他们会更生气。而且，如果有人取代他们的地位，他们会非常沮丧和气愤。

个性急躁的人一心想要拥有权力和控制别人。他们很可能用打人或大吼来表现生气，以显示出他们的权势并威吓别人。

### ● 沉稳安静的个性

个性沉稳的人一般来说是很安静的，他们很值得信赖，爱整洁，而且做事利落有条理。特别是如果有一定的规则可以遵守时，他们做起事来会特别精准，因为他们觉得这样做节省他们的力气。

然而，除非他们确定一定会成功，否则他们宁愿放弃可能的赞赏，也不愿冒险或尝试新的东西。

如果你问一个个性沉稳的人要不要一起去看电影，他的

回答通常会视情况而定，看看他是否习惯和你去看，以及他是否习惯在那个时间去看电影；如果不是，他可能会告诉你：“谢谢你的邀请，但今晚我还有别的事情。”

个性沉稳的人似乎有强烈的需要，希望他们的努力能得到回报。如果没有，他们会感觉相当不舒服。

个性沉稳的人总是让别人觉得他们相当固执、爱评断，而且过分严厉和吹毛求疵。他们生气时最典型的反应就是经常会自己生闷气、或是不和人说话。然而当别人生气时，他们也会感觉全然无助、不知所措。

## 2. 是什么情绪在干扰你

### 认清你的个性

正因为个性对情绪产生的影响很大，所以在管理情绪之前你必须了解自己的性格。性格是人对现实的态度和行为方式中的比较稳定的独特的心理特征的总和。

性格是个人独特的一贯的倾向。比如，我们对使自己愉快的事物就愿意去接近，对不愉快的就嫌弃和回避。也就是说，在人对社会、集体、自己的态度中所表现的如为公或偏私、勤奋或懒惰、谦虚或骄傲、勇敢或胆怯都属于性格特征。

此外，外界环境的影响也会形成自己的性格特征。比如一个人在成长过程中，都会间接地或直接地学习着为人处世的方式，形成某种性格特征；通过观察周围其他人对事物的态度和行为方式，学到某些性格品质，并在日后的生活中，逐渐构成其行为特征。

由于个性心理特征，才使得每个人身上都表现出自己独特的风格，表现出个性差异。

#### ● 易冲动的性格

这种性格的人热衷于取悦他人，也比较乐观，而且热情，常会一次同时进行好几件事情。他们通常较无组织能力，对于

参与活动，自始至终都保持同样的热情，不过由于缺乏自我训练的能力，总是想立刻看到成果。对于必须遵守预设好的时间行程或有时间限制的事情，他们很容易一下子就感觉沮丧。所以他们比较适合有弹性的工作，而不适合当个朝九晚五的上班族。如果是可以让他们发挥社交手腕的工作，他们也会表现出高度热忱；相反的，如果他们在工作上到处束手束脚，甚至被同事们孤立起来，那么对他们来说，会是极大的压力。这时，他们的情绪便大起大落。

### ● 沉静性格

这种性格的人敏感，善于分析事情，也较为悲观。他们特别容易感到沮丧，但控制力较强。如果他们认识到自己的情绪变化，有两种反应：一是继续安于现状，沉溺在情绪中让它自生自灭或者越来越严重；二是不断地在情绪中挣扎，时而乐观，时而悲观，时而是成功者，时而是失败者，分不清是他左右情绪还是情绪左右他。

## 什么让你困惑

在你追求成功的道路上，你是否曾经很迷惘、悲观、失望、沮丧等等情绪包围着你，你看不见路途上的光明，看不见前方的路标，你甚至怀疑自己是否选错了道路以至于今天如此痛苦。也许是因为你无法回答以下几个问题，因此才困惑不已。

(1) “我在哪里”

这样的疑问包括两个内容，即生存空间和生命空间。你在地球上生活，在房子里生活，你对自己的身体方位清楚得很可能可以精确地计算出经纬度。你就在此生存。生存空间的概念

很简单。由心理活动所造成的生命空间，可以使我们超越生存空间的限制，有人虽然处在一个狭小的地方，但是他的思想可以通过回忆 回到往日美好的世界 可以通过读书刊、看电视，了解外面的世界，也可以通过想像，设想光明的未来。而生命空间则是我们给自己的终极定位。其前提是，认清自己在整个人生意义中处于何种地位。而这一点最能使你感到迷茫和空虚。如果你对自己存在的意义产生怀疑或者根本否定，那么，你的心灵无所慰藉，情绪则在慢慢的困惑中消沉。不难看出，在生命空间为自己定位是很重要的，只有这样，人生才有重心可言，也才能真正安顿自己的情绪。

### (2) “我是谁”

这个问题看似容易，其实不然。事实上，希腊戴尔菲神殿里郑重刻下“认识你自己”这几个字 绝不是偶然的 因为能够认识自己的人太少了。不少人都觉得，自己在生活中好像披着一些外壳或枷锁 想说的不能说 想做的不能做 反过来 不想说的却不得不说。但是人们一旦遇到了界限情况，没有任何逃避或装傻的余地时，他就会认真地面对自己的真相，做一个深刻的反省与抉择。

在我们身体健康时，几乎不去想生命是有限的，总觉得自己应该尽量地工作与游乐，直到生病住院，才忽然对有限的生命做一番严肃思考；在逆境中，我们常发现自己竟是那样的脆弱，需要别人的支持和鼓励，而原来在风平浪静的时候，你总认为自己坚不可摧 我们的伦理规范以“行善避恶”为原则 但这个原则在这个世界上却是一再延误，并且七折八扣。这个时候就面临着这样的现实，脑海中曾有的信念动摇了，我们认不清自己 情绪波动。

### (3)“我要去哪里”

在心理学家看来，“我要去哪里”这个问题就是“自我实

现”。但是光说‘自我实现’而不先辨明何谓人性是十分危险的。如果热爱写作的你得到诺贝尔文学奖，当然算是自我实现，但是许多人在得到荣誉后却极端地选择自杀。为什么？那是因为他们的内心并不因为得到荣誉就满足，甚至荣誉对他们来讲恰恰是种污辱。因此如果认为这些可以由外在标准去衡量成就，是真正的自我实现，那就大错特错了。表现并不等于实现，实现是一种自我的安顿。几乎所有人在心灵安顿之前都会困惑。

## 你在忧虑什么

你还记得上次害怕讲话是什么时候吗？是否记得你上台之前一晚就前思后想睡不着觉？你最近一次无缘无故地突然觉得心跳加快是什么时候？你是否有过半夜里醒来，感到口干舌燥的体验？也许当你去拜访客户时，是否总是担心他脸色不好。

几乎所有人都曾感受到忧虑。尽管每个人的具体感觉不一样但其本质都是相同的。恐惧有各种各样的表现形式，但毋庸置疑的是，所有人都在某种程度上感受过忧虑，承受过孤独。

也许你并不知道，一些看起来很成功的商人，他们会把生活中的忧虑和恐惧巧妙地伪装起来。有一个商人在事业上一帆风顺，已经成为商界巨头。大家对他的才能极其钦佩，但是他自己却远非我们想像的那样看待自己。他的内心从来就没有平静过，他也并不认为自己真的取得了巨大成就。失败的感觉经常冲击着他的内心世界，使他疲于应付。他总是在忧虑，今天怕客户被人抢走，明天怕对手出了新招，后天又怕自己的资金运转不良……他之所以取得成功，并不是因为他无所畏惧，而是他在不断地努力将忧虑转化为动力，时刻提醒自己不要被心中的恐惧吓倒。

人们通常认为忧虑仅仅是情绪低落或是感觉饱和，其实这只是忧虑的一部分。事实上，忧虑的核心症状被称为“缺乏快乐”，意指丧失体验快乐的能力。我们会感到生活变得异常空虚，毫无快乐可言。我们或许会将满腔的不满与愤怒闷在心里，有时却又变得异常暴躁，甚至对亲人、孩子大打出手。过后，我们又会因之而痛悔，忧虑症状更加严重。

忧虑的两个常见症状是焦虑和恐惧。忧虑的时候，我们会变得脆弱。过去我们很容易应付的事情，现在却莫名其妙地令人恐惧。忧虑的人有时会变得紧张不安，难以放松。他们感觉自己如同困兽四处走动想做点什么却不知道该做什么。有时，想逃出去的想法非常强烈，但是对逃到哪里去，去做什么却不清楚。另一方面，有些忧虑的人会变得反应迟钝，若有所思神情恍惚。

如果你的办公室正在高层大厦里，而且你的办公桌总是拥挤不堪，那么光是看见桌上堆满了还没有回的信、报告和备忘录等等，就足以让人产生混乱、紧张和忧虑的情绪。更坏的事情是，经常让你想到“有一百万件事情待做，可自己就是没有时间去做它们”，这样不但会使你忧虑得感到紧张和疲倦，也会使你忧虑得患高血压、心脏病和胃溃疡。

已故的 H.P.豪威尔先生当年在美国钢铁公司任董事的时候，开起董事会总要花很长的时间——在会议里讨论很多很多的问题，达成的决议却很少。其结果是，董事会的每一位董事都得带着一大包的报表回家去看。

忧虑的情绪并不能为你的工作和人生增添更大的亮色。在你得到的除了难以摆脱的神经衰弱外，就是越来越低的工作效率，最后饱受折磨的豪威尔先生说服了董事会，每次开会只讨论一个问题然后做出结论不耽搁、不拖延。这样所得到的决议也许需要更多的资料加以研究，也许有所作为，也许没