

风靡全球的卡耐基成人教育训练·中国大陆首版

卡耐基情绪管理手册

Carnegie Emotion Management Handbook

杨傲多/主编
中国三峡出版社



第一管理

情绪智力

EMOTION MANAG-
EMENT HANDBOOK

在我年轻的时候，我曾放任自己，以为这样才有自己的“真我”。但在发生了我在书中讲到的那些事后，我懂得了一个让我终生受益的真理，即“人生是需要管理的”。在我们生命中的每一天，每个人首先面临的则是“情绪管理”。因此我毫不犹豫地称情绪管理为整个人生的“第一管理”。

——戴尔·卡耐基

B242.6
15

蓉
工1

KANAIJIQINGXUGUANLISHOUCE

卡耐基
情绪管理手册

主编 杨傲多

中国三峡出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基情绪管理手册/杨傲多编著. —北京:中国三峡出版社,1997.8

ISBN 7—80099—333—7

I. 卡… II. 杨… III. 情绪—自我控制—普及读物 IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 19754 号

中国三峡出版社出版发行

(北京海淀区玉渊潭南门蔡公庄1号 邮编:100038)

北京东晓印刷厂印刷 新华书店经销

1997年9月第1版 1997年9月第1次印刷

开本:850×1168毫米 1/32 印张:20.65

字数:460千字 印数:1—5000册

定价:32.80元

前 言

“情绪”这个词对大家来说，是熟悉的，我们赖以生活于其间的世界就是一个情绪流布的世界。

但是，我们对自己的情绪的深刻认识和了解，太陌生了。

人的情绪，在社会生活中经常处于无意识的漩涡阵地；对自身情绪状态有无强大的控制、调节能力，往往成为衡量一个现代人是否具备适应社会能力、事业成功潜力以及博取生活纵深感（取得广泛、深刻而又独特的幸福生活及健康感受的能力）的一个不可忽略的重要标志。但是，对于情绪的管理——控制与调节，并不同于简单的压抑与节制，这取决于一个人对人生价值观总体把握的水平，取决于由生活阅历和理论修养共同培养的情感质地，取决于处理自身与环境相互关联、相互作用的艺术。按照马斯洛的观点，真正健康、高度发展和成熟的人，是“自我实现型”的人。他们不会刻板地抑制自己的情绪；他们行为的一个典型特征，是自由抒发与他们当时的感受相关的情绪；他们不必约束自己的情绪，他们有充分感觉的自由；他们应付新的情景而不必事先计划应该怎样作出反应。心理健康的人从心所欲而不违私衷，因此能自然地生活于自己所处的环境中。这样的人，为自身情绪所开拓的是恬然情真而又理性

◇前言◇

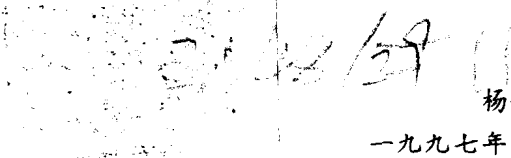
深邃的乐土，能使情绪成为有益于人生实践、人生健康的天然“盟友”。

这样的人，也是我们编写本书所希望造就的人。

我们愿精神与物质同样富有！

我们愿心灵与肉体同样健康！

全书是集体劳动与智慧的结晶，书中主要观点绝大部分来源于美国社会学家、心理学家、成功学家、交际学家和口才学大师戴尔·卡耐基的著作。在此，向所有给予我们帮助的师长、朋友们表示我们诚挚的敬意和感谢。特别要感谢邓曙光老师，没有他的大力支持和鼓励，可以说就没有本书的问世。参与本书编著工作的还有景洪、张德华、谢飞翔、顾宝林、辛雯、洪峰。由于水平所限，错误之处在所难免，恳请读者朋友批评指正。



杨傲多

一九九七年七月十日

于北京

目 录

前言

导言	完全的健康 完美的人生	(1)
----	-------------------	-----

第一部 情绪黑箱

我们所面对的，是一个为人们所
不甚认识的必然王国，人们将在
今后一个长久的年代里去琢磨它

第一章	器官之旅	(19)
第二章	EQ之旅	(33)
第三章	利必多的镜像	(47)
第四章	荷尔蒙的罗曼斯	(67)
第五章	意识流的迷宫	(83)
第六章	从家庭到社会	(100)
第七章	从文化传统到拷贝世界	(119)
第八章	伊甸园的渊薮	(127)

◇目录◇

第二部

精神压力档案

黑暗的匣子，沉重的卷册，骚动不安的灵魂在呻吟。——能击碎它吗？

第一章	精神太空的超重与失重·····	(139)
第二章	没有航标的爱之河·····	(152)
第三章	阴阳检测与美恶偏移·····	(168)
第四章	锅碗瓢盆变奏曲·····	(192)
第五章	加减乘除综合症·····	(210)
第六章	大工作圈经脉透视·····	(222)
第七章	人际互联网络巡检·····	(242)
第八章	缺憾加压舱起动·····	(256)
第九章	万流归宗参照系统·····	(268)

第三部

心理潮汐的情绪源激

从天而降的陨石雨，重重地撞击着广袤的心灵沙滩。我用颤抖的双手轻抚着那一个又一个创痕……

第一章	情绪内向循环漂流·····	(285)
第二章	撒旦心弦弹奏·····	(299)
第三章	冷月·霜花·鸿影·····	(313)
第四章	情绪风向标焦虑指示·····	(330)
第五章	难以承受的情绪紫外线·····	(350)

第四部

心身对撞的倾斜机制

疼痛，从肌肉到血液蔓延，难以遏制。
你为什么不把定你的心脉，那是你的
心在颤抖，像岩熔在地下奔突。

- 第一章 心身相联的奥秘..... (369)
- 第二章 破解环形病因..... (376)
- 第三章 情绪应激..... (385)
- 第四章 对抗心身之疾的武器大观..... (402)
- 第五章 痛痛快快围剿战..... (426)

第五部

心身双修 快意人生

天空没有阴云，那是星星的
影子。洒一滴甘露，打开这
杨柳瓶.....

- 第一章 走出情绪的阴暗区域..... (537)
- 第二章 神神气气每一天..... (567)
- 第三章 创造梦境人生..... (581)
- 第四章 整体健康四大技术..... (595)
- 第五章 学会心意沟通..... (608)
- 第六章 步入冒险游乐园..... (615)

导
言

完全的健康 完美的人生

完美人生的完全健康学

完美的人生在身心
协奏曲中迸发出鲜艳的
辉煌

在我们生活着的时代中，社会财富日益丰富，人们的生活水平日益提高。但是，社会和个人同时为此付出了沉重的病理上的代价。面对生病的社会，人们一般都有回天乏术的无奈，但又认定生病的社会必须依靠生活于其中的芸芸众生齐心协力来改善她，使之朝着良性运转的方向前进。至于个人的生病，许多人的反映却不仅仅是无奈，而往往以为只是游离于身体之外的原因所为，病了也只能靠医生来帮忙，自己无法改变生病的情况。

扪心自问，我们的健康真的一定掌握在医生手里吗？我们自己对自己健康命运束手无策吗？不！东方传统的养生之道和现代医学的生物心理社会观点都会这样回答。我们凭自己的双手就可以维持甚至促进自己的身心健康，即使在病床上的时候，也可以靠自己的努力而扼住命运的咽喉，它不能使我们屈服，而我们不能也不必只仰赖于医护人员。

健康可以自己掌握。那么，什么是健康呢？

世界卫生组织（WHO）于1946年对健康是这样界定的：“个人在生理的、心理的、社会与文化的，以及心灵的诸方面的完善而安适的状态。”大英百科全书则替这个界定加上因应环境的效能说明，也就是：“健康是个人长期地因应环境的要求，显现出生理的、心理的、社会文化的，以及心灵的四方面的效能而维持个人的完善安适的状态。”

世界卫生组织的健康概念是一种健康的理想状况，对于绝大多数人来说，是有点可望而不可及的。而把它看成是因应环

境所能显示出的效能程度，则可以把所有人放在一起，对照以因应效能构成的参照标尺，相对地比较出每个人的健康程度。“你今天健康吗？”“你昨天健康吗？”“张三不健康，是吗？”“李四的健康状况真糟糕，对不对？”等等，对于这些问题的回答，应该都可以通过一种比较而实现，就好像某物体以另一物体为参照物我们可以知道它是否上升、是否水平地运动一样。

在生活中一定有过这样的经验，有个人在生理上看起来似乎是非常健壮的，可总是郁郁寡欢；有个人成天乐呵着，却老跑医院；有个人身体健壮，心理安适，但因自视很高，弄得大伙儿都不喜欢他……那么这些人的健康状况又怎么去比较呢？这又涉及到了什么是“比较”这个问题。实际上，“比较”的意义是在协助个人对照出可能的改善策略或方法，让自己更加接近各方面的完善而安适的状态。中国古代的曾子说：“吾日参省乎己。”如果察觉到自己这一段时间的健康状况很好，基本上印证了自己近期的各种努力取得了效果，那么应该按这个方法维持下去；如果察觉到自己这一段时间的健康状况不如以前，可以说近期的各种努力对健康是不利的，那么就必须修正这些方法。甚至改变生活方式。所以，张三的健康状况比李四的好，某人近期的健康状况比过去好，只是说明张三的某些生活方式比李四的更适合健康的需要，某人近期的生活方式比过去的更适于健康的发展。我们面对前面提出过的问题，要了解的也只是让我们思考“生活方式有何改变和怎样改变？”这一问题。所以，“比较”是改善的“比较”，改善是比较的改善。Webb. W. B 博士指出，当我们意识到这种为了改善而作的比较，而在任何一刻都试着让自己比以前一段时间好，那就是“健康”的。一个身患绝症知道属于自己的时间已经不多的一个住院者，在所剩不多的时间中显现出了生命的价值和人性的善良，而不是把

心思用在耽心、无助感、不安、焦虑、绝望等情绪中,根据 Webb. W. B 博士的健康定义,这个人是健康的。在任何情况下,也就是说,我们如果心存“现在干什么最好”的思考并且努力去实现,那么我们就是健康的。

俗话说得好:“从善如登,人恶如崩。”我们必须认识到什么是我们健康道路上的绊脚石,什么是健康机器上的润滑剂。我们必须为自己的健康作出力所能及的努力,“有志事易,无志事难;知难不畏,绝壁可攀。”

精神压力:生活中不能承受之重

你每日生活中的基本大

气压表

心理绝对健康的人是很难得的,与躯体一样,人的心理时刻都在受着或多或少的精神压力,从而表现出心理异常的应力。

由精神压力造成的心理活动是正常的还是异常的,这很难判别。首先,正常和异常的差异常常只是相对的,很难简单区分。其次,异常心理活动受多种因素的影响,诸如环境、主观经验、心理状态、人际和社会文化关系等等,而判别的标准受判别者对上述因素所起作用的自己的看法的影响,难于找到一个公认的标准。在日常生活中,人们一般用下列标准来判别:(1)个人的主观经验,是否感到偏离正常;(2)以社会常模为标准来衡量行为顺序是否完善,环境适应是否协调;(3)是否存在异常的原因或症状;(4)统计学意义上,以某心理特征是否偏离平均值为依据。

根据世界卫生组织的估计,同一时期里几乎有 20—30% 的人有不同程度的心理异常表现。严重的心理异常是指人的整体的心理活动瓦解,不仅心理活动的各方面的协调一致遭到严重

破坏，而且与现实的周围环境关系也遭到严重破坏。轻度的心理异常是指人的整体心理活动基本正常，仅仅是某些方面受到损害。患者能理解和认识自己所处的偏常状态且主动寻找改善的有效方法与措施。

精神压力的原因

产生精神压力的原因是多方面的，主要有如下几个方面。

1. 生物学原因，包括遗传、解剖生理、生化以及病菌、病毒等对心理疾患的发生发展起的作用。遗传的作用在对精神病患者的家属调查中得到证实。上海一份 1964 年的报告中指出，精神病人的家属中得精神病的可能性比正常人的家属要高出 6 倍；双生子的精神病“同病率”，同卵双生子为 25—40%，异卵双生子为 5—15%。解剖生理的作用在对大脑的病理研究中得到证实。连结和沟通在脑两半球的胼胝体发育不好，会破坏两半球机能的对称性，从而割裂、破坏心理活动的完整性，导致心理活动不协调，如果右半球机能受到损害，病人就表现出情绪高涨、欣快、话多，左半球受到损害则表现为情绪低落、沉默寡言、自责自罪等。脑内生物物质的改变也可能诱发心理异常。如对神经冲动的传导起重要作用的物质——乙酰胆碱，若在中枢系统内含量大量增加，则出现兴奋现象。神经内分泌素的异常会引起情感性心理异常。如有焦虑症状的人，皮质激素含量较恢复期高 25%。

2. 心理学原因。第一是在人的有目的的活动中多个力量相当的行为动机同时存在导致人不知所措无所适从的动机冲突。包括双趋冲突，如要在两个具有同样吸引力的异性中作出选择；双避冲突，如考试时舞弊既怕被老师发现又怕同桌说你不肯帮

忙；趋避冲突，如青年人既想从父母那儿自主独立出来又难以割断对父母的依赖。双重趋避冲突，如挑选工作时，一个待遇优厚但社会地位不高，一个社会地位高但待遇菲薄。第二是人在某刺激的作用下产生的适应环境的应激。伴随应激出现的诸如愤怒、憎恨、痛苦、忧愁等一方面可以动员机体的潜能去适应紧张环境，另一方面又对身心健康十分不利。第三是挫折感。如果经不起挫折，挫折容忍力低，受到挫折情境的困扰后，往往使人变得冷漠、孤独、自卑、导致心理异常。

3. 社会学原因。华盛顿大学教授 T·H·Holmes 研究了社会生活变化对人身心的影响。他认为任何类型的社会变动都会影响身心健康；经历大量生活变动后，人的发病率较高，生活变动越多，得病的可能性越大。虽然由于个性不同，每一事件的心理学意义非常不同，但是社会生活的变化对身心健康的重大影响则是共同的。

情绪火山，沉睡在每个人的心中

情绪季节的心理浏览器，

使你对自己一目了然

“要认识自己。”特尔斐阿波罗神殿上刻着这样的题辞。确切的自我反映，是心理成熟的本质因素。而最佳的机会，正好是情绪升华的程度与紧迫的任务相结合而战胜困难的时刻，这时必须控制自己的情感，驾驭自己的情绪波动。

那么，什么是情绪？控制通常的理解，情绪和情感密切相关。《牛津英语词典》从心理学的角度给情绪下的定义是：“情绪是一种不同于认知或意志的精神上的情感或感情。”很明显，当我们在运用情绪这一词时，它总会有一个含义是指个人的、主观的情感，我们用愉快或不愉快、温和或强烈，短暂或持久来

描述它，同时注意，它对我们的行为是妨碍的还是促进的。美国心理学家德弗雷认为情绪是由身体各部位发生变化而带来的有机体的一种复杂状态，在精神上，它伴随着强烈的情感和按某种具体方式去行动的冲动；同时它也包含着生理的和行为的变化。

如果我们对一种具体的情绪进行语言上的描述和解释，我们一般这样说：“那是在前天晚上……。”“当时我觉得……”。也就是说，在谈到具体的情绪时，人们总是用一个具体的实例，这个实例描述出我们体验到的某些外界情境。

人类最基础的情绪是：喜、怒、哀、惧等。根据强度的不同，喜又分为满意、愉快、欢乐、狂喜等；怒又分为不满、生气、愠怒、激怒、大怒、暴怒；哀有遗憾、失望、难过、悲伤、哀痛之分；惧则有奇怪、陌生、惧怕之分。这四种原情互相杂合，构成其它更为丰富的情绪。如愤怒、恐惧与自尊杂合成嫉妒；既为以前的成就高兴又为眼下的失意悲哀，于是有感慨的产生。

情绪表现方式

情绪的变化是可以观察到的，因为它通常伴生出一些外部行为的与生理的变化。

（一）机体的变化。情绪可以刺激呼吸系统、循环系统、消化系统和外部腺体与内分泌腺活动等起变化，如呼吸加快，血压与心率上升、瞳孔扩大、皮肤上的毛发竖起。测谎器就是通过多道描述机，测量心跳、血压、呼吸、肤电反应等生理变化来推测是否说谎。

（二）表情动作。伴随着情绪的产生，机体外部也发生明显

的变化，它与内部生理变化是互相联系的。例如，悲哀时眼嘴下垂，愤怒时眼嘴张大，盛怒时横眉张目，羞愧时面红耳赤，骄傲时挺胸阔步，喜悦时音调高，速度快。一个售货员根据顾客见到某物时瞳孔张大，断定他喜欢这件物品从而极力推销；不同声调、语言、节奏、速度的“什么？”一词，可表现出疑惑、生气、惊奇、好奇、愤怒、鄙视等多种情绪。

情绪有哪些功能

人们既可以让自己的愿望、需求、态度或观点通过情绪评价方式表达给周围的人，也可以通过表情动作补充体验，使其外显，易于为他人感知。情人之间两眼对视，“此时无声胜有声”，就是利用了情绪这种信号功能。

如果人人没有恐惧，所谓“有恃无恐”，天不怕地不怕，社会秩序就难以建立；正是因为有了恐惧的调节功能，改善了很多人的行为。苦闷，绝望引起的悲伤使人非常激动，这不仅引起心理上的痛苦且可能带来病态失调性质的机体变化，维持这种状态是有害的，当情绪达到最紧张的程度时就会向“不伤人”方向转化，例如分泌泪水。人哭泣通常不超过15分钟，为减轻过多的紧张这些时间却是足够了。接着人感到软弱无力、轻微发昏，甚至基本感到轻松。医学心理学家说，悲伤如果不通过流泪的方式表达，必将引起内脏的哭泣。情绪的这种调节作用对维护身心健康非常重要。

情绪与身心健康

俗话说：“笑一笑，十年少，愁一愁，白了头。”形象地说