

心靈成長系列 001

與情緒 共舞

掌握與開發
你的情緒潛力

林仁和◎著



E M O T I O N

心靈成長系列 001

與情緒共舞



掌握與開發你的
情緒潛力

林仁和／著

心靈成長系列 001

與情緒共舞

掌握與開發你的情緒潛力

作 者／林仁和

執行編輯／陳郁惠

封面設計／弓常張設計工作室

發行人／薛慶意

發行所／新視野圖書出版有限公司

登記號：局版北市業字第 210 號

地 址：北市羅斯福路 3 段 283 巷 14 弄 22 號 3 樓

電 話：(886-2)2363-2866

傳 真：(886-2)2363-2274

劃 撥：1630104-7 洪有道帳戶

門市部／電 話：(886-2)2736-2544

總 經 銷／旭昇圖書有限公司

電 話：(886-2)2245-1480

傳 真：(886-2)2245-1479

排 版 所／辰皓電腦排版有限公司

版 次／2000 年 04 月 初版一刷

2003 年 09 月 初版二刷

I S B N／957-9472-21-1

定價 300 元

◎如有缺頁、破損、裝幀錯誤請寄回更換

◀版權所有・翻印必究▶

歐序

《與情緒共舞——掌握與開發你的情緒潛力》這本書終於出版了！凡是修過林仁和教授「情緒管理」課程的學員們，都期待著能夠早日讀到這本書。相信更多對「情緒」這個生活重要議題有興趣的人士，也會喜歡它。本人有機會先讀為快，獲益良多，並願意廣為推介。

一九八四年開辦負責培訓中高級公務人員的東海大學公共行政研究班，自提供「情緒管理」課程以來，都由林仁和教授主講。林教授親自撰寫「情緒管理講義」為教材，一直獲得學員們的普遍歡迎與熱烈反應。舉例來說，去年度修習「情緒管理」課程的學員中，有三分之一在學期結束後持續與林教授連絡，提供學習心得回饋。林教授能夠在「情緒管理」這個濃厚學術味道的議題下，換個角度以《與情緒共舞》既通俗又可愛的書名，並伴以「掌握與開發你的情緒潛力」正向思考為副題，非常具有創意。這種撰寫設計，一方面證明作者個人在專業上的創作能力，另一方面也說明在經驗上「集思廣益」的效益。

情緒問題對現代人來說，一直是個非常重要的議題，

也是一種普遍存在的社會心理現象。從廣義上來講，它是一種積極的心理反應，是個人和團體的需要和動機在不能獲得協調時產生的。以作者的觀點看，它包括三方面：情緒的情境、情緒的認知和情緒的反應。

對青年人而言，情緒情境的認識主要集中在學習方面和人際交往方面。從主觀上來講，他們最重視與最敏感的情緒情境乃是「自己在別人眼中的地位」，對自己及自己所處的團體普遍表現出較強的歸屬感。但從另一方面看，他們對情緒的認知也相對較淺，反應情緒干擾的能力相對較差，而且對情緒挫折的處理多採取內在歸因，並傾向於主動解決問題的方式。

一般說來，情緒問題產生的原因是主觀自我和客觀自我、理想和現實的差距所造成。當然，不同的人對這種差距的主觀感受是不同的：有些人稍微有一點差距，就會產生強烈的情緒反應；而另有一些人雖然差距很大，仍然處變不驚。因此，從主觀上解決情緒問題，一方面需要通過自己的努力，以減少或降低這種差距，同時也要通過各種鍛鍊，提高自己掌握情緒問題的能力。

其次，是對於情緒問題的認知，也就是你認為情緒問題是由自己主觀因素引起的，還是由外部因素引起。假使認為是內在因素，則更容易促使你主動地解決問題。在對處理情緒問題的策略上，不同的人也有差異，主要有轉移、補償、諮商、昇華、發洩等等。具體來講，用補償或昇華的策略應付問題，是比較積極的方式；轉移的策略，可以培養我們在問題面前的從容與豁達；諮商更不失為一

種增強力量、掌握問題的好辦法；而適當的情緒發洩，也有助於讓情緒造成的不快獲得緩解。

培養自己應對情緒問題的能力，首先要在思想上將效率觀念、競爭意識和危機意識注入學習中，養成自己勇於進取、不斷的習慣。其次，要培養自己自我選擇和自我負責的人格特質，並減少自己對他人與環境的過分依賴。最後，要不斷進行自信訓練，培養對自己能力的認同感，有計畫的掌握與發展自我情緒潛力。

現代人正在面對許多情緒危機，尋找可以談心、貼心與交心的夥伴。人間的愛是一種相互關心、同甘共苦、彼此相愛的深厚情誼。在面對二十一世紀的各種挑戰與機會中，但願每一位讀者獲得人間的真摯友愛，並取得應有的成就，同時也期待《與情緒共舞》這本書，成為各位邁向新世紀旅途的良伴。

歐 信 宏

東海大學公共行政研究班

2000年2月10日

CONTENTS



歐序 ■ i

導讀 你的情緒擁有無限潛力 ■ 001

認識你的情緒智慧 ■ 002

發現你的心智潛力 ■ 005

開發你的情緒潛能 ■ 008

本書的介紹 ■ 010

第一章 你的情緒世界是多采多姿 ■ 015

五彩的情緒世界 ■ 016

情緒的社會化 ■ 022

生理與情緒世界 ■ 028

測驗：你知道自己的情緒商數（EQ）有多高嗎？ ■ 036

第二章 你的情緒可能面臨的危機 ■ 039

孤獨的情緒危機 ■ 042

壓抑的情緒危機 ■ 046

沮喪的自我危機 ■ 049

敵意的人生危機 ■ 053

測驗：你善於掌握自己的情緒嗎？ ■ 060

第三章 你的情緒問題是可以改善的 ■ 067

可以改善你的情緒 ■ 070

從改變注意力開始 ■ 075

加強情緒正面表現 ■ 081

測驗：你容易改善自己的情境嗎？ ■ 091

第四章 別讓你的憤怒情緒發飆 ■ 099

認識你的憤怒情緒 ■ 102

憤怒情緒受行動影響 ■ 105

善於掌握憤怒情緒 ■ 108

測驗：你能夠接受自己的情緒嗎？ ■ 117

第五章 從瞭解調整你的情緒反應 ■ 121

不要忽視人的價值 ■ 123

善用你的瞭解技巧 ■ 128

加強你的包容心 ■ 136

測驗：你是一個情緒愉快的人嗎？ ■ 148

第六章 加強你個人的情緒操練 ■ 153

區別信任與相信 ■ 156

為感情開個帳戶 ■ 162

存入感情款項 ■ 163

測驗：你願意相信他人嗎？ ■ 171

第七章 改善你的情緒溝通能力 ■ 175

溝通是一種藝術 ■ 177

溝通的激勵效用 ■ 187

溝通的情緒原則 ■ 192

有效的情緒溝通 ■ 200

測驗：你知道自己的情緒感受力嗎？ ■ 204

第八章 善用你的情緒傾聽技巧 ■ 207

溝通從傾聽開始 ■ 209

學會用「心」傾聽 ■ 214

需要情緒的新鮮空氣 ■ 222

加強傾聽技巧 ■ 225

測驗：你知道自己的人際溝通能力嗎？ ■ 232

第九章 發揮你的情緒激勵作用 ■ 235

激勵造就個人 ■ 237

激勵的情境作用 ■ 242

從激勵開發潛力 ■ 256

測驗：你知道自我啓發的潛力如何嗎？ ■ 269

結語 讓美好的情緒陪伴你一生 ■ 271

誰在主宰你的人生 ■ 272

思考你的個「性」需要 ■ 275

從現在開始「與情緒共舞」 ■ 279

附錄 你知道你的「心理年齡」有多大嗎？ ■ 287

導讀

：

你的情緒擁有無限潛力

我們生活的世界，是一個充滿情緒活動的世界，你與其他的人們一起追求幸福人生，大家都努力擁有和增進愉悅的情緒。於是，善於對付生活陰暗面的人，較不容易受命運的左右，他們的情緒內在力量通常會在外來問題尚未出現時，便已作好充分準備，並隨著問題的複雜程度消長。因此，你只要稍加用心學習，便能夠擁有這種的情緒潛力。

你知道嗎？愛迪生小時候曾被學校教師認為嚴重「心智」（情緒與智商）問題，而失去了在正規學校受教育的機會。可是，他在母親的幫助下，經過用心學習來抗拒命運限制，一生完成了兩千多種發明創造。他在留聲機、電燈、電話、有聲電影等許多項目上進行了開創性的發明，從而個人獲得與增進愉悅情緒，並根本上改善了人類生活品質——與人共享愉悅情緒。

任何成功者都不是天生的，成功的根本原因是開發了人類無窮盡的「情緒能量」。只要你抱著積極心態去開發它，你就會有用不完的情緒能量，你的能力就會越用越

強。相反，如果你抱著消極心態疏忽或排斥它，那你只有嘆息命運不公，並且越消極、變得越無能！

每一個人的內部都有相當大的情緒能量，在支持或排斥你一生的努力。愛迪生曾經說：「如果我們願意做出所有我們能做的事情，我們毫無疑問地會使我們自己大吃一驚」。從這句話中，我們可以提出一個嚴肅的問題：

你希望一生中有機會讓自己驚奇嗎？

認識你的情緒智慧

在告別二十世紀的時候，美國哈佛大學推出了震撼世界的情緒商數（Emotional Quotient），縮寫為情商（EQ）的教育概念。這一概念的提出，對於傳統教育中只重視智力商數（Intelligence Quotient），簡稱智商（IQ）的學習規範產生了動搖性的衝擊。其中以丹尼爾·柯曼（Daniel Goleman）的《情緒智慧》（Emotional Intelligence）一書在一九九四年的出版，最具代表性。

從柯曼的觀點看，個人的情緒反應是迅速而立即的，其能量猶如力量爆發的衝動，往往在思考運作之前就已經決定了答案。愛迪生的發明動機與成就，是一個很好的例子。這種情緒表現，一方面，在向外擴散時，就塑造了個人的特定人際關係模式；另一方面，在向內反射時，又左右了個人的失落與成就或痛苦與快樂的感受。因此，有下列五個課題值得探討：

第一、認識你自己的情緒。例如，瞭解你自己的

性格屬於哪一類型？在何種狀況之下，情緒上你會覺得害羞、恐懼、快樂或生氣？你自己最喜歡或最討厭的是什麼？

第二、管理你自己的情緒。例如，當面臨問題時，怎樣才可以保持你情緒上的冷靜？稍安勿躁與顧全大局？如何能夠讓你適度地表明自己的真實感受？

第三、認識他人的情緒反應。例如，怎樣才能讓你產生充沛的同情心與同理心？如何經常能夠讓你設身處地為別人著想？進而珍惜人與人之間的情誼？

第四、協調別人的情緒適應。例如，怎樣才能讓你營造與他人良好的人際關係？如何才能建立自己與他人的良好互動模式，以便提升團隊精神？進而使團體生活充滿了和諧與生機？

第五、發揮你自己的潛能。例如，當你選擇目標之後，如何能夠讓自己增強個人的動機與意願？並且能夠調整自己的情緒，以便產生更積極作用？當你一旦下定決心，如何能夠堅持原則，屹立不搖？或遇到艱難問題時都不會灰心喪志？

上述這五個課題，無疑是你應該重視的學習項目，據此來認識我們的情緒智慧，進而開發個人的情緒能量。

長久以來，智商（IQ），對於事業的成功和豐富的個人生活方面而言，一直被視為最重要的先決條件。可是，你會發現：所有偉大人物的成就，不管是牛頓、愛迪生或是愛因斯坦，其成就都不能純粹僅視為是偉大「思想」的成果，因為假使他們缺乏具有動力的情緒及富有預感的感覺或直覺，是絕對無法造就這一切的偉大成就！

IQ或性向測驗雖然已經廣為大眾所接受，事實上卻很難正確無誤地預測個人未來的成就。就大多數人來做一整體觀察，IQ具有一定的意義：很多IQ低的人都從事勞力工作；而高IQ者通常從事勞心工作，在薪水上也較高。因此，一般人總以為高IQ等於高成就，其實是不正確的。人生的成就至多只有20%歸諸於IQ，而80%則受EQ因素影響。

在《鐘形曲線》（The Bell Curve）一書裡，作者理查·亨斯坦（Richard Herrnstein）與查爾斯·穆瑞（Charles Murray）主要探討個人成功的非智商（IQ）因素——情緒商數（EQ）。他們的研究問題包括下列五項：

1. 個人如何能夠激勵自己愈挫愈勇？
2. 如何克制情緒衝動而延遲滿足自我？
3. 如何能夠調適自己的情緒，避免因過度沮喪而影響思考能力？
4. 如何能夠遇事設身處地為他人著想？
5. 如何能夠對個人的未來永遠懷抱希望？

對上面問題的研究發現：有些人在潛力、學歷與機會

各方面都相當，後來的成就卻大相逕庭，這便很難以 IQ 來解釋。這是問題的關鍵所在：學業成績優異，並不保證你在面對人生磨難或機會時，會有與優異成績相等的結果。因此，既然高 IQ 不一定能與幸福快樂或成功畫上等號時，你的教育與社會發展卻依然以學業能力為前提，而忽略了與個人命運息息相關的 EQ，可能導致你終生遺憾！

處理情緒問題上，肯定有技巧高下之分，同樣是擁有一套基本的能力標準，這和算術、閱讀等能力並無二致。EQ 正可解釋：同樣 IQ 的人何以有不同程度的成就？因為 EQ 可以影響個人的其他能力發展，包括將你的智能發揮有限度或到極限。

你的生命成就絕對不只一條途徑，正如俗話所謂：「行行出狀元一樣」。在這個知識日益重要的社會，技術能力或 IQ 當然只是一條重要的途徑而已。許多證據卻顯示，EQ 較高的人在人生各個領域都較佔優勢，無論是談戀愛、人際關係或是理解人生的遊戲規則，成功的機會都比較大。此外，情緒能力較佳的人通常對生活較滿意，較能維持積極的人生態度。反之，情緒生活失控的人，必須花加倍的心力與內心交戰，從而也削弱了他的實際能力與清晰的思想力。

發現你的心智潛力

根據上面觀點，美國心理學家霍華·嘉納（Howard Gardner）在其名著《心智的架構》（Frames of Mind）中對「發揮心智潛能」的議題說過：

一個人最後在社會上佔據什麼位置，絕大部分取決於非 IQ 因素……。時代已經不同，你對個人才能的定義應該擴大。教育對個人最大的幫助是引導他們走入適當性的領域，使其因潛能得以發揮而獲得最大的成就感。

今天若完全忽略了這個目標，實行的是一視同仁的教育，仿佛要把每個人都教育成大學教授，對每個人的評價也都是依據這個狹隘的標準。因此，你應該做的是：減少批評，多花心力找出每個人的一面天賦加以培養。成功可以有無數種定義，邁向成功的途徑更是千變萬化。

在書中嘉納指出，人生的成就並非取決於單一的 IQ，而是多方面的智能，主要可分為七大類：

1. 語言
2. 數學邏輯
3. 空間能力
4. 體能
5. 音樂才華
6. 人際技巧
7. 透視心靈能力

在上列中，其中兩類是傳統所稱的智能（語言與數學邏輯），其餘各類包括：空間能力（藝術家或建築師）、體能（如瑪莎·萬蘭姆的優雅或魔術之師強森的靈活）、

音樂才華（如莫札特）等等。

在最後兩個重要項目，嘉納稱為「個人能力」的一體兩面：一是人際技巧，如治療師或馬丁·路德·金這樣的世界性領袖；另一類是透視心靈的能力，如心理學大師弗洛伊德。這項「個人能力」表現在一般人身上的，則是能夠敏銳掌握自我內心的感受，從生活中得到平靜、快樂與滿足。

嘉納同時指出，把智能分成七大類只是一種方便的做法，人類才能的多樣性是無法從簡單加以分類。嘉納及其同事曾嘗試將這七類再細分為二十類，例如將人際技巧再分成四類：

1. 領導能力
2. 交朋友能力
3. 解決紛爭能力
4. 分析社交生態能力

這種多面向的智能觀，可以更完整地呈現出個人與情緒相關的能力和潛力。更值得提的是「人際智能」與「內省智能」兩個關鍵性項目。

你的「人際智能」，是瞭解別人的能力。這種能力包括：如何瞭解別人的行事動機與方法，如何能善與別人合作。成功的銷售員、政治家、教師、醫師、宗教領袖很可能都有高度的人際智能。此外，「內省智能」與人際智能相似，但對象卻是自己，亦即對自己能有準確的認知，並依據此一認知來解決人生的問題。

總而言之，人際智能是能夠認知他人的情緒、性情、動機、慾望等，並能做適度的反應。個人的內省智能，則是自我認知的鑰匙，是能夠認識自己的感覺，辨別不同感受之間的異同，以便作為個人行動的依據。

開發你的情緒潛能

在認識情緒潛能的前提下，為了開發你的情緒潛力，必要探討個人的情緒訓練。最值得注意的是耶魯大學心理學家彼得·沙洛維（Peter Salovey），他對情緒與智能的結合方式有很精闢的見解。沙洛維為 EQ 的潛能開發下定義時，涵蓋了下列五大方向。

- 一、認識個人的情緒——認識情緒的本質是 EQ 的基石，這種隨時隨刻認知感覺的能力，對瞭解自己非常重要。不瞭解自身真實感受的人必然淪為感覺的奴隸，反之，掌握感覺才能成為自己生活的主宰，在面對求學、愛情、婚姻或工作等人生大事時，比較能有所抉擇。
- 二、妥善管理個人情緒——情緒管理必建立在自我認知的基礎上，也就是：如何自我安慰，擺脫焦慮、灰暗或不安。這方面能力較缺乏的人，經常必須與低落的情緒交戰，然而能夠掌控情緒自如的人，則能很快走出生命的低潮，重新出發。