

学生情商与非智力因素培养训练丛书

3

情商与情绪控制



中国物资出版社

学生情商与非智力因素培养训练丛书③

主编 孙永清 马仁真

江苏工业学院图书馆

情商藏书情绪控制

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商与情绪控制/孙永清,马仁真主编. —北京:
中国物资出版社,1998.12
(学生情商与非智力因素培养训练丛书)
ISBN 7-5047-1027-X

I. 情… II. ①孙… ②马… III. 情绪-自我控制
IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 33605 号

学生情商与非智力因素培养训练丛书

情商与情绪控制③

主编 孙永清 马仁真

中国物资出版社出版发行
(社址:北京西城区月坛北街 25 号 邮编:100834)

全国新华书店发行
北京密云胶印厂印刷

787×1092 毫米 32 开 120 印张 2600 千字
1998 年 12 月第 1 版 1998 年 12 月第 1 次印刷
ISBN 7-5047-1027-X/G · 0250
印数:1—3000 定价:168.00 元(全 30 册)

出版说明

一个国家、一个民族、一个单位甚至一个家庭的发展与成功关键取决于人材，取决于人的素质，而人的素质是由两个脑、两颗心、两种智力——理性与感性决定的，生命的成就同时取决于两者，决非智商 IQ 可单独主宰。情商与非智力因素的教育培养已成为本世纪最重要的心理学研究成果。情商 EQ 的研究和应用对提高人的素质无疑有着划时代的重要意义。

情商概念的提出和强调，赋予了情绪应有的价值，有助于转变人们对情绪的偏见，促使人们对它的重视、引导、调适、开发与完善，并且有助于将智慧引入情绪，把感情融入智力，实现情感与理性的结合，使情绪表达富有理性、充满智慧。

知识的巨人，生活的白痴，思维领域雄才大略，人际关系浑浑噩噩，正是某些高智商者的真实写照。社会的发展对人才提出了更高的要求——很强的社交能力、外向快乐、对人热情，充满爱心，敢负责任、积极向上、具有旺盛的生命力，远离恐惧与忧患……这些展示了健康人生的基本要求，也是情感智力的基本要求。

为适应学生情商与非智力因素的教育培养的客观需要，由知名专家学者联袂推出了这本《学生情商与非智力因素培养训练丛书》。该书集情商研究之大成，结合运用了多种学科知识，深入研究情商心理及行为规律；语言流畅生动，内容丰富多彩，理论与实践并重，对于加强学生素质教育，开发学生的心理潜能，将产生深远的影响。

开发你的情商吧，你会发现一个全新的自我！

编者

1998.12

《学生情商与非智力因素培养训练丛书》

编委会名单

主 编：孙永清 马仁真

编 委：田晓娜 刘 霞 田 野 邓斌艺
 孙永清 马仁真 何曼青 冯克诚
 于 明 崔雪松 周德明 赵树林
 罗方平 蒋卫杰 王波波 杨邵豫

目 录

情商与情绪控制

一、情绪控制是 EQ 的核心	(1)
战胜情绪	(3)
情绪的形态	(4)
二、情绪能改变生活	(6)
热心态度	(8)
情绪蔓延	(10)
控制情绪	(15)
运动锻炼	(19)
三、祛除消极情绪	(20)
驱逐烦恼之法	(21)
欢乐生活之法	(23)
心情易容之术	(25)
克服恐惧之法	(31)
祛除内疚之法	(35)
嫉妒解脱之术	(40)
情绪推理之法	(45)
洗涤心灵尘垢之法	(48)
(一)心灵包袱	(49)
(二)洗涤心灵	(51)
(三)慰藉心灵	(52)
(四)净化心灵	(53)

(五)调节心灵	(54)
(六)开拓心灵	(56)
(七)松绑心灵	(57)
(八)挑战心灵	(61)
(九)积极思考	(64)
四、情绪控制测验	(66)
(一)显相焦虑量表	(66)
(二)Zung 氏焦虑自评量表	(68)
(三)Zung 氏抑郁自评量表	(70)
(四)CES—D 忧郁量表	(72)
(五)恐惧情绪自测	(73)
(六)情绪健康性测验	(76)
(七)紧张症自评表	(81)
(八)感情用事自测	(84)
(九)心境投射测验	(87)
(十)冷静状况测验	(89)
(十一)情绪水平测试	(92)
(十二)情绪紧张度测试	(101)
(十三)你是否感情用事	(105)
(一四)羞怯情绪测验	(107)
(十五)身心状态测验	(111)

一、情绪控制是 EQ 的核心

戈尔曼指出：我们人类可以说都有两个脑、两颗心、两种智力——理性与感性。生命的成就同时取决于两者，决非 EQ 可单独主宰。事实上，在危急关头唯一指引我们行为的的就是最深沉而强烈的情感。这种情感从理智的角度来看，似乎是非理性的；而从情感的观点来看，却是激情的表现，唯一的选择。

情绪如何能够经过进化的历程占据人类心灵的核心位置，进而指引人类的行为呢？按照社会生物学家的观点，人类在危机时刻的反应可以提供解释。人类在面临危险、痛失亲人、遭遇挫折、维系夫妻关系、建立家庭等重要情境时，都不可能保持完全理智，情绪将发挥重大的作用。经验告诉我们，任何决策过程中情感成份的比重决不亚于理性成份，甚至时有过之。然而社会却过分强调智商的重要性，忽略了情绪的重要，殊不知缺少了情绪智慧，智力再高也徒然。

戈尔曼在《情绪智力》一书中也曾提到：基本上任何一种情绪都是我们采取某种行动的驱动力，亦即我们在面临各种情绪时，应立即拟定应对计划。

心理学家瓦特·米歇尔(Walter Mischel)于本世纪 60 年代发明了一种“软糖实验”，实验要求一群 4 岁的孩子对下列情境作出选择：一个大哥哥要去办点事，如果你等到他回来，你可以拿两块糖；如果你不愿意等，你只能拿一块，但立刻可以拿到。

戈尔曼对米歇尔的“软糖实验”这样评价道：

这的确是个足以试考孩子灵魂的难题，象征冲动与克制、

本我与自我、欲望与克制力、追求满足与延迟满足的难题。

这个实验能够看出孩子的性格特征，甚至可以由此推测孩子未来的人生走向。抗拒冲动可能是最基本的心理能力，也是各种情感自制力的根源，因为所有情绪本质上都指向某种冲动。

米歇尔的实验对象是斯坦福大学附近幼儿园的孩子（多数为斯坦福大学教职员工及研究生的子女），实验一直追踪这些孩子到中学毕业。结果发现，有些孩子确实能耐心等待大哥哥办事回来，当然等待的十几分钟一定非常漫长。这些孩子用尽各种方法让自己坚持下去。有的闭上眼睛不去看诱人的糖果，将头埋入手臂中；有的自言自语、唱歌、玩弄自己的手脚、甚至努力让自己睡着。最后这些勇敢的孩子得到了两颗糖果。有些小孩则比较冲动，大哥哥才走开几步便伸手拿走糖果。

十几年后这些孩子成为青少年，这个实验的预言能力才逐渐明朗。两种反应的孩子在情绪适应与社会方面的差异非常大。4岁时就能抵抗诱惑的孩子到青少年时期社会适应能力较强，较有自信，人际关系较好，在压力情况下不容易崩溃、紧张、退缩或乱方寸，能积极迎接挑战，面对困难也不轻易放弃，在追求目标时也和小时候一样能克制冲动。而冲动型的孩子则约有三分之一缺少这类特征，表现出一些消极的特征，如让人觉得害怕与人接触，办事优柔寡断、自卑，遇到压力容易退缩或惊慌失措，容易怀疑别人及感到不满足，容易嫉妒或羡慕别人，因易怒而常会与人争斗，而且和小时候一样不易克制冲动。

糖果实验显示的是童年时期的一个很小的行为，但长大后却扩大成为多方面的社会与情感能力。很多大大小小的成就都取决于克制冲动的能力，有些孩子4岁便已懂得其中的

道理,能依据情况判断克制冲动才是最有利的,努力将注意力从眼前的诱惑转移开,以种种方式努力坚持以达到最终的目的。克制冲动之所以属于自我激励的原因就是要达到这一目标。

这些孩子在中学毕业时接受了一次评估,结果4岁时耐心等待的人在校表现优异得多。根据孩子父母的评估,他们学习能力较好,无论是语言表达力、专注力、制定与实践计划的能力、学习意愿都较好。更让人意外的是这类孩子的入学考试成绩普遍较优。最迫不及待拿走糖果的小孩儿则表现相对较差。

战胜情绪

人类不仅是有感觉或是被动地承受痛苦,而是与之打交道并主动影响感觉。以上的认为似乎很多余,但是,情绪专家戈尔曼强调,和我们的情绪打交道可是一种“全天候的活动”,因为许多事(连在休闲期间所做的事)都会左右我们的心情:“所有的事,从看一本小说到看电视以致决定各种活动的朋友交往,都可理解为一种改善心情的努力。”在社交生活中,自我平静下来的艺术,是一种最重要的心理能力。长期以来,战胜情绪实际上并未在研究中扮演任何重要角色。直到前几年,情况才有所改变。社会心理学家和情绪女研究者汉纳罗乐·韦伯(Hannelore Weber)和萝塔·劳克斯,研究出与情绪的克服和调整关系密切的四个领域。

1. 情绪的调整

调整主观的感受(我想要让自己再次觉得愉快)、感觉压力的调整、心理冲动的调整、认知评价的调整以及行为动力的

调整。

2. 情况或是问题的调整

对情绪负担沉重的情况,不是改变它就是自己要能适应。如此才有可能重造以往的状况(我要一切像以前一样)。

3. 自我调整

遭受到伤害的自我评价或是受到攻击的自我概念;保护并防御自我评价的感觉和自我概念(我要证明自我的安全)或是提升自我评价的感觉以及扩展自我概念(等着瞧,看我到底有多少能耐)。

4. 相互作用的调整

给予回音并回应你的感觉;告知相关的自我画像;带领其他人达到希冀的行为(他不应该来烦我);对相互作用提出疑问(“我要结束这份关系”)或者保护之(我不要让她感到负担)。

情绪的形态

美国心理学家约翰·迈尔(John Mayer)于其研究中发现并描写了人类三种不同的情绪基本特征:

——注意型:这类型的人时时察觉自己的心情,并且不断地修炼以处理自己的感觉生活。对于自己情绪的明了,可以支持其他的个性特征:这种人是自主的,而且知道自己的极限,心灵健康而且大部分都有正面的生活准则。注意力帮助他们完成其情绪。

——被征服型:这类型的人经常觉得被自己的情绪所征服,或是陷入情绪中而感到很无助;因此,他们会被突发的、强烈的心情转变所击倒。由于他们并未特别注意自己的感觉,因

而无法保持明白的概观，而迷失其中。之后，他们并不采取任何行动以抗拒恶劣的心情，因为他们相信，那对他们的感觉生活不会有任何的影响。

——接纳型：这类型的人对自己的感觉大多很清楚。他们也倾向于接受自己的心情，并且察觉之后并不试着去改变它。接纳型又可分为两种不同的典型：一种大多心情很好，而且很少有什么动机想要去思索自己的心情问题；另一种则为恶劣的心情所击倒，虽然他们深受其苦，可是却接受了它。例如忧郁的人，甘于和其所处的情境妥协。

劳克斯强调，这四个领域并非彼此无关，而是彼此不断地相互信赖。甚至从中推论出，人类于其战胜情绪的行为中试着达到许多目的，所有的四个领域于其中皆扮演重要的角色。

压力和情绪研究者韦伯和劳克斯，密集地研究克服气愤和恐惧的例子，找出哪些方式可以于战胜情绪时采用。从中他们特别发现反应的三种等级：有表现力的反应……关系到感觉的表达、和自己的感觉状态有关的反应或是关系到行为的反应。行为研究者可以获得以下的情绪克服反应：

——社会的支援（我向我认识的人求助，并和他说，这件事让我多么不愉快）。

——自我评价之提长（我不需要因这种批评而受影响）。

——开放的表达感觉。

——自我控告（我要是没接受这个邀请，那一切就不会发生了）。

——正面的重新评价（我一定可以再办得到的）。

——社会性的比较（其他人可能也不确定）。

——退却。

——感觉的压抑。

——敌意的反应。

- 感觉的预设(我这么做,一定会令自己高兴)。
- 感觉的隐藏。
- 感觉的暗示(我得做一些批评,以表现出我生气了)。
- 幽默感。
- 简约(我对一切并不觉得特别重要)。
- 转移目标(我试着把话题转到其它的方面)。
- 喝酒。

二、情绪能改变生活

你希望有更多的乐趣、更多的贡献、更多的享受、更多的财富、跟邻居相处得更好、身体更健康、家庭更幸福吗?只要有正确的情绪,这些事情都能做到。

世界上没有一所学校,可教你如何比平常人更好,除非你具有正确的情绪。当你负起一项责任时,情绪是决定能否成功的关键因素。简言之,你的情绪比你的适应性或才能更重要。

纵然有压倒性的事实可以说明正确的情绪之重要,但从幼儿园到研究所整个教育体系,几乎都疏忽了或未察觉到这个重要的因素。百分之九十的教育是在于获得事实与数字,仅有百分之十集中在“感觉”与情绪,而这百分之十还有点估计过高,因为这大部分集中在运动及相关的活动上(乐队、啦啦队等等)。

哈佛大学的一项研究显示,成功、成就、升迁等等原因的百分之八十五是因为我们的正确情绪,而仅有百分之十五是由于我们的专门技术(事实)。简单地说,这意味着我们花费百分之九十的教育时间与金钱,来学习百分之十五的成功机会;

而仅花百分之十的时间与金钱来学习百分之八十五的成功机会。

美国心理学之父威廉·詹姆斯说，这一划时代的重大的发现，使我们可以控制情绪来改变生活。

情绪包括许多方面，其中之一和乐观有关。悲观者说：“当我看见它时我相信它。”乐观者说：“当我相信它时我看见它。”乐观者看到半杯水说它是半满。悲观者看到同样的半杯水说它是半空。理由很简单。乐观者把水加进玻璃杯。悲观者从玻璃杯取出水。那些仅取之于社会而不贡献于社会的人是悲观宿命论者，那些努力而确实有贡献的人是乐观与自信的，因为他在解决问题。在生活中成功与失败通常仅仅是一念之差。

情绪真是产生极大差异的“小”事情。常常会因为芝麻小的事情而造成了乐观或悲观、成功或失败、胜利或挫折。你控制情绪的能力很高，说明你的 EQ 也很高。

在你一生中、成功与失败的差别往往很小。快乐与不快乐，成交或错过一笔生意，胜利者与一般人，其间的差别也很小，但是胜利者与一般人的报酬却有很大的差异。

你差点做成一笔生意是没有佣金可拿的；几乎去旅行是没有乐趣可信的。在生命的游戏中，“几乎”做出任何事情都是没有实际效果的。实际效果是成就产生的。

以你的态度为例，如果你是一位学生，且为分数读书，你会得到分数；如果你为求知而读书，你会得到更好的分数与更多的知识。如果你想做一笔生意，你可能会做成；如果你为了事业而做成一笔生意，你会售出更多而且建立你的事业。如果你仅仅为薪水而工作，你可能得到较少的薪水；如果你为改善公司而工作，你不仅会得到较多的薪水，也会得到满足与同事的敬重，你对公司的贡献将会大得多，你的报酬也会大得多。

有一个大热天，一群人正在铁路的路基上工作时，有一辆

火车缓缓地开过来，他们只好放下工作。火车停下后，最后一节特别装有空调设备的车厢的窗户忽然打开了。一个友善的声音由里面传出来：“大卫，是你吗？”这群人的队长大卫·安德森回答说：“是的，吉姆，能看到你真高兴。”寒暄几句后，大卫·安德森就被铁路公司的董事长吉姆·摩菲邀请上去了。这两人经过一个多小时的闲聊后，握手话别，火车又开走了。

这群人立刻包围了他，他们对他居然是铁路公司董事长吉姆·摩菲的朋友而感到吃惊。大卫解释，二十年前他跟吉姆·摩菲在同一天开始为铁路公司工作。有人半开玩笑半正经地问大卫，为什么他还要在大太阳下工作，而吉姆·摩菲却成为董事长。大卫感慨地说道：“二十年前我为每小时一点七五美元的工资而工作，而吉姆·摩菲却为铁路事业而工作。”

热心态度

积极的情绪有积极的结果，这是因为情绪有感染力。这种情绪之一就是热心。爱伯特·巴德曾说：“没有一件伟大的事情不是由热心所促成的。”好的传教士与伟大的传教士、好的母亲与伟大的母亲、好的演说家与伟大的演说家，或好的推销员与伟大的推销员之间的差别，时常就在于热心。

真正的热心并不是“穿上”与“脱去”可以适合各种场合的东西，它是生活的一种方式，而不是你用来打动人心的事物。它跟大声说话或多嘴无关，是内在感觉的一种外在表示。许多极其热心的人都相当的平静，然而他们生命中的每一种素质、每一句语言与行动，都证实他们热爱生命，以及生命对于他们的意义。有一些热心的人说话很大声，但是大声并不是热心所必须的，说话大声也并不一定表示热心。

根据亚伦·贝拉米的说法,大部分人都让情况控制他们的情绪,而不是用情绪控制情况。如果情况好,他们的情绪也好;万一情况不利,他们的情绪跟着不好。亚伦相信这是错误的做法。你应当自建立踏实的态度基础,当情况良好的时候,你的情绪是好的,就算情况不好,你的情绪也仍然是好的。亚伦本身的故事正好说明了这一点。”

亚伦参加朝鲜战争回来以后,他母亲要他经营她的杂货店。亚伦认为它真是一家小店,打开前门几乎会撞动后门边上的柜台。生意还算好,足够亚伦和他母亲在堪萨斯州的派恩布鲁维持生活。

亚伦有创业的野心,所以就去找当地的银行家借钱扩充店面。他的本钱虽少但热心十足,终于获得银行家的同意,借他九万五千美元去盖一个超级市场,开幕那天虽然秩序混乱,但相当成功。他的生意不断成长。但后来忽然传出消息说堪萨斯州派恩布鲁是一个开设超级市场的好地方。以后的六个月中,有几家竞争对手在当地设立超级市场。每开业一家就抢走了他一小部分的生意。不久,亚伦所做的生意越来越少,比当年小商店还少,这种事情真是令人沮丧。这时,亚伦就跟店里的四个人一起接受公开演讲课程的训练。这个课程特别强调正确的情绪态度,其中第五节课程讲到热心方面的问题,使亚伦深受启发。从那个晚上以后,亚伦就决定和店里的人一起比以往热心五倍。现在派恩布鲁的每一个人都知道他。他的顾客一走进店门就受到热烈的欢迎,从上到下,从前到后整个态度全都改变了。结果很惊人,短短一个月时间,营业额由每周一万五千美元升为每周三万美元。从此以后一直未再下降过。

我们来看一下,派恩布鲁并没有一下子增加许多人口,竞争者也没有关门,唯一的变化就是他们的情绪。由于成绩很

好，亚伦深深领会到情绪的威力。自从十七年前开始这样做以来，亚伦到现在已经拥有二十六家相当成功的商店。热心是会传染的，所以人事调动率几乎等于零。由于人员是事业成功或失败的主要原因，所以亚伦·贝拉米在人事管理方面十分努力。他相信如果你帮助别人，别人也会帮助你。

今天，我们常常只重视“有所得的人”，忽略了“有所施的人”。有一次，有人问一个摆渡的人每天收取多少人次的钱，他回答：“尽我所能，我去得愈多得到的也就愈多，如果我不去，就没有收获。”

情绪蔓延

毕先生对公司的事务不满意。他举行一次集会，并在会中说：“同仁们，现在我们必须组织起来。你们有人上班迟到，有人下班早退，甚至没有接受工作的神圣责任。现在，我以公司董事长的身份重整一切。从现在开始，我将早到迟退。如果每个人都能好好处理工作，并尽最大的努力，就会有一个很有前途的公司出现。”

像许多人一样，毕先生的意图是好的，但是几天以后在乡村俱乐部的一次午餐中，他看报看得太入迷了，以至忘了时间，他最后看表时，大为吃惊，几乎把咖啡杯摔掉。他叫道：“啊！我的天。我非得在十分钟内赶回办公室不可。”他跳起来，冲到停车场，急忙跳进汽车内把车开走。他在公路上时速九十英里，车几乎飞了起来，因而被交通警察开了超速开车的罚单。

毕先生真是愤怒到了极点。他对自己抱怨说：“今天真是活该有事。我是一位善良、守法、纳税的公民，这个警察居然跑