

第一编 情绪爆发

什么是情绪爆发？它们是疾病的症状，或是缺陷的表征？如果它们是疾病的症状，那是生理疾病，还是心理疾病？它们是患者应该努力克服的难题，还是需要我们去包容的患者的缺陷？

世界充满了不定时的“炸弹”：随时有人爆发悲伤、愤怒和恐惧。他们那么脆弱，会把你拖进爆发的深渊。你尝试着使他们平静下来，但是你发现，这些对有理智的人能奏效的办法，只能增加他们爆发的燃料。

第 1 章 爆发地带

突然之间，你的朋友呼吸急促，气喘吁吁。你看着她，她的眼中充满恐惧。“你没事吧？”你问道，同时觉得自己的心跳也加速了。

“我要从这儿出去 现在！”她抽咽着说 而你则开始盘算到最近出口的路线，希望她也能够那样做。

* * *

“我得和你谈谈。”一名同事边说边关上了你办公室的门。她还没坐下，眼泪就涌了出来。你递给她一张面巾纸，等着她调整好情绪，开始说话。当你看着别人痛苦时，一分钟就像一年一样漫长。

“我这个人真是糟透了，”她终于说话了。“我从未做成过一件事。”

* * *

一位顾客冲进来，对着柜台大叫：“我要和那个最近给我开账单的白痴说话！”

当有人情绪爆发时，你感觉如何？当别人或是涕泪横流，或是暴跳如雷，或是极度焦虑、几乎崩溃时，你的内心有何感想？你是否觉得担心，想给予帮助？还是觉得很恼火，希望所有麻烦走开，只留下你一个人？如果你像大多数人一样，你就会有上述的感受，可能还会更多。

世界充满了不定时的“炸弹”：随时有人爆发悲伤、愤怒和恐惧。他们那么脆弱，会把你拖进爆发的深渊，不管你想不想这样。你尝试着使他们平静下来，但是却发现，这些对有理智的人能奏效的办法，只能增加他们爆发的燃料。

这就是爆发地带。如果你以前到过那里，你就将再次光临。

下次再有人当着你的面爆发情绪时，情况就将不同了。本书将教你在噪音和愤怒中如何保持冷静、清楚思考，并且了解情绪爆发的心理原因，从而从容应对，控制局面。

在近 30 年治疗情绪紧张的临床工作中，我帮助人们控制他们对情绪爆发

的过度恐惧、愤怒和悲伤。我所使用的技术并不难，首先你要控制自己不马上作出回应，并试着了解到底发生了什么。第一步是最难的。一旦你掌握了它，其他的就容易了。

何为情绪爆发？

这里讲的情绪爆发含义广泛，包括所有强度，引发原因也有数百种。它们源于危险、恐吓、痛苦，或仅仅是烦恼。但是不管起因和结果有多么不同，情绪爆发都有一些共同属性。

病症可能不同，但爆发是相同的。人们常常认为焦虑、抑郁和愤怒的爆发是不同的情况，属于不同诊断类别，需要得到不同的对待。但是，当你越深入观察时，你就越会发现认为它们不同只是错觉。也许最大的区别在于我们的反应不同。看到惊恐或抑郁的人，我们会想去帮助他／她；而看到愤怒的人，我们却不是想反击就是想跑开。

无论表现为何种情绪，所有的爆发都是由迅速提升的生理觉醒造成的。这种觉醒才是问题所在。我们有很多时间倾听患者讲述他们的感受，但爆发过程却极快。

我们的首要任务是让他们平静下来，以后有时间再讨论。

爆发是迅速的。它们发生得很快。在这短短的时间里，你很难对事态作出判断，并思考如何应对。速度快使人们产生错觉，认为情绪爆发总是突然出现，都是不可预知的。其实不然，这只是你的感觉，而感觉不是评判事实的最佳标准。了解情况需要冷静，并能够放慢对事件的觉醒能力，这样你才能更清楚地知道起因和结果之间的联系。我们对看到或听到的事物越熟悉，就越觉得它运动慢。这就好比外语，听起来总觉得比母语说得快。

你可以把本书作为情绪语言的初级读本，它将帮助你了解那些存在困惑的人，并和他们交流。

爆发是复杂的。它们由若干同时发生的事件组成，包括许多不同水平的体验，对你和情绪爆发的人来说都是如此。情绪爆发包含言语、思想、感觉、荷尔蒙、神经传导和电脉冲。为了更有效地应对情绪爆发，你必须思考患者在对你说什么，他们说这些时是怎么想的，以及他们身体里正在产生什么生理反应。

我们中的大多数人，尤其是那些为人父母的人，对于处理不会说话的孩

子的情绪爆发，总能得心应手，而应对成年人的此类问题时就要逊色很多。其实他们的爆发非常相似，只是我们的反应和感受存在很大不同。对于成年人，我们总是更多地关注言语。我们有时试图与患者交谈，向他们解释他们不该有如此感受，以期他们摆脱现有的情绪。但是，没有人徒劳地对小孩子这样做。

我不是要你在处理成年人的情绪爆发时，把他们抱起来，给他们奶瓶。我只是建议你，在处理成年人的情绪爆发时，应和听到婴儿啼哭时的想法一样。不要太过留意大喊大叫本身，而要多去想导致这些的内部因素。

爆发是交互式的。它们是社会活动，需要其他人的参与。即使是私下里的爆发，在发作者的头脑里也是有听众的。在某种意义上，情绪爆发就像森林中倒下一棵大树发出的声响。如果没人听到，那就什么也没有发生，只是扰乱了空气。但是，与大树倒下不同，爆发患者有时会持续扰乱空气，直到有人听见。

仅仅目睹情绪爆发是不可能的。无论你是否愿意，你都会被牵扯进来。你如何回应将至少部分决定事态的发展。什么都不做也许是最理想和最有效的回应。我们最明显的反应是，以爆发回应爆发，或是向他／她解释为什么不应该烦躁不安，这常常会使情况更糟。所以，什么都不做通常是最佳选择，尤其是在你不知道其他选择的时候。

爆发是一种交流方式。当患者爆发时，无论他们传递的信息多么难以理解，他们总是试图告诉你一些事情。通常，他们找不到合适的言辞，所以他们用行为来激起你产生相同的感受。如果你能让他们知道，你了解他们的感受，有时候你就能防止他们的这种被迫性示威行为的发生。

当你身处爆发地带时，你可能觉得自己受到操纵，即被迫做一些你本不想做的事情。但是，这样想对你了解和处理情绪爆发是没有帮助的。这是一种判断，而且操纵别人通常被看作坏事情（除了患者付费要求心理医生操纵他们）。事实上，对任何事情匆匆作出判断都不利于我们去了解它。

如果你把情绪爆发看作是企图利用你的一种卑鄙手段，那你就大错特错了。要想有效地处理情绪爆发，你必须时时刻刻从他人的角度出发看待问题。爆发患者想到的是他们自己，而不是你。爆发患者表现他们的痛苦，是希望有人能做些事情，使他们感觉好起来，虽然他们通常并不知道那些事情是什么，而且他们也不关心做事情的人是你还是别人。

我并不是说，爆发行为不会让你想不愿想的，做不愿做的：我要说的是，这些行为都不是故意的。没有一个患者有意识地操纵别人。他们也许这么做了，但他们并不知道。让爆发患者为他们无意识的行为负责，没有什么比这更能激怒他们。

最有效的一个处理技巧是，询问爆发患者想让你做什么。如果你确信，他们已经知道他们想要什么，只是不承认，那你可以不考虑这样询问。

爆发是会反复的。它们不是单个事件，而是一系列的爆发。当爆发反复时，它们还会得到增强和延长。正如我们在本书中看到的，反复是大多数情绪爆发的关键要素。大多数策略是巧妙地化解这些反复。你也许对正在发作的情绪爆发束手无策，但是你可以稳定下来，集中精力防止其再次发作。

爆发伴随可预见的模式。虽然情绪爆发不合常理，但它们还是有自身的逻辑。它们总是有所需求：放松、安全，也可能是报复。本书将帮助你认识这些特定模式，并告诉你回应的技巧，以降低危害。

处理情绪爆发的一种有效方式是反常行动。合乎常理的做法会使情绪爆发变得更糟。情绪爆发本身，以及我们处理它们的本能，都是低级的生物反应。让我们保护恐惧者、安慰伤心人以及反击愤怒者的内在程序，在面临生理危险时是有用的，但在对付心理威胁时却收效甚微。

本能告诉我们，受惊的人和困惑的人是危险的。同情心促使我们去帮助他们。但是，在不理智的场合中，理智却背叛了我们。我们的逻辑这样解释，那些恐惧、愤怒或丧失理智的人是在自寻烦恼，他们大可不必如此。我们的内心在作着激烈的斗争，当一种想法占上风时，另一种想法就告失败。

本书的目标就是要帮你了解这些情绪爆发患者，使你作出对双方都有利的回应。我们这里讨论的患者有的行为很可怕、很烦人，但他们是热爱的家人、关心的朋友或同事、需要保持工作联系的老板或顾客，偶尔也可能是危险的陌生人。使自己不受伤害、免受烦恼的最佳方案就是帮助他们。但是，千万要记住，帮助并不意味着屈服，也不意味着满足他们的所有要求。

处理情绪爆发，你必须做到和蔼、细心和勇敢，但不能做老好人。对于习惯做老好人的人，使用本书中的技巧时需要有极大的信心。除非你发自内心地认为，这些技巧是正确而富有爱心的，否则不要去使用这些技巧。

本书中的策略经常打破常规。它们可能让人觉得不舒服，但是不会伤害爆发患者，它们是有帮助的。我相信这一点，但遇到麻烦的人毕竟不是我。

所以，在应用这些方法之前，你必须自行判断。

病例研究

本书是关于情绪爆发问题的实用指南，是在我几十年深入研究和临床治疗、咨询的经验基础上写成的。接下来，让我们运用理论框架来分析一下本章开头的例子。

在我们开始之前，我想指出的是，本书中所涉及的例子都确有其人，他们允许我讲述他们的故事。这些故事与病例不同，它们只截取了一些片段，并使用了虚拟的姓名、年龄、职业、诊断、婚姻状况和子女人数。我认为这样做会更真实、更有说服力，读起来也会更有意思。我使用这些故事的目的是，展示关注发生的细节的重要性。

人们对爆发患者说的话会产生不同作用。这就是我选择这些故事的原因。你可能觉得奇怪，这些故事中的大多数人最后情况都有所好转，但这并不是因为他们找到了非常出色的医生。他们的好转是因为周围的人——他们的家人、朋友、同事，有时甚至还有敌人——改变了对他们的反应，这一点改变了爆发患者的生活。

在阅读这些病例研究时，我希望你能设身处地地想一想，假如你不得不对这样的患者，或者假如你自己就是这样的患者，你将说些什么，做些什么。

恐惧爆发

还记得被我们落在商场的朋友，惊恐发作，气喘吁吁、不停颤抖吗？让我们把她称作简，并深入观察她在爆发恐惧时思维和身体的情况。

她的这种表现被称为战斗或逃离反应。在生理层面上，抵御危险的自动觉醒系统被无故激活，造成了简的惊恐发作。通过阅读和个人经历，你可能对这一系统并不陌生。你也知道，当听到巨大声响时，肾上腺素上涌的感觉——突然之间一切都改变了，你心跳加速，肌肉僵硬，极力想找出声音的来源。如果你真的发现危险，你的身体就已经做好了尽快逃离的准备。另一方面，如果你发现声响毫无危险，报警系统就会关闭。肾上腺素从血液中消退需要一段时间，但你很快就能恢复正常。从我们的祖先防御猛虎袭击那天起，战斗或逃离反应就一直这样工作。这是他们能生存下来成为祖先的主要原因之一。

简爆发惊恐，是因为她的战斗或逃离反应工作不正常，它无故被接通了。当她走在商场里，身体突然分泌出不必要的肾上腺素。这与听到巨响后的感觉一样，只是没有外部原因。简心跳加速，肌肉紧张，她环顾四周，随时准备反击或逃跑。她什么也没有发现，但这没有使情况好转，反而更糟了。她的大脑看到没有外部危险，便反觉醒引发的身体信号，并且相信这是造成自己恐惧的原因，而不是自己恐惧的结果。最后，她让自己相信，这是一次心脏病发作。在当今社会，心脏病可比猛虎危险多了。

当第一次发生时，简不知道这到底真的是心脏病发作，还仅仅是惊恐。就算你和她在一起，你也不会知道。你想立刻得到医生的鉴定。于是，你自己的战斗或逃离反应将发挥作用，使你冲到电话旁，拨打 911 求助。

惊恐通常会反复发作，因此这次逛商场的经历对你和简来说是一个好机会，让你们知道这是惊恐发作，而不是对她生命的真正威胁。但是，知道没有危险不一定会帮助你们更好地处理情况。人类大脑并不具备处理假想危险的程序，因此你们俩可能会按对付真实威胁那样行事。不幸的是，简将来还会再次发作惊恐，而且感觉更强烈。

即使知道没有心脏病，简仍会觉得紧张，这源自她对自身生理情况的关注，而非外部威胁。大多数患者在惊恐发作的痛苦中都相信，如果不立刻消除他们的焦虑，他们就会晕倒、中风或心脏病发作，可能还会尿裤子。这些事情很少真的发生，但是惊恐患者也很少会在恐惧中等足够长的时间来搞明白这一点。相反，他们会尝试着逃到安全的地方：生理上，他们从所在的地方逃离；心理上，他们靠从医生那儿得到的药物抑制内部的刺激，或是通过服用麻醉剂或酒精来治疗自己。问题是，逃避假想的危险将使下次的恐惧更糟，因为逃避是他学到的惟一解决办法。

正如我们将在本书中看到的，逃避消极情绪是有力而危险的激励因素。它促使患者无意识地反复逃避，完全无视它对自己和他人的长期危害。逃避痛苦的愿望本身就是导致情绪爆发的原因，也是反复发作的原由。事实上，它是引发大多数心理疾病的黑色根源。本书讲述的许多情况，都是由于患者为了逃避痛苦而误入歧途，反而使痛苦加剧造成的。

有了上面的理论基础，让我们再回过头去看看简在商场里的惊恐发作。除非你是铁石心肠，否则你一定想伸手相助。但是怎么帮？现在，你自己的战斗或逃离反应也鼓励你帮她逃走。我要告诉你，这会使她的情况变得更糟。

那么你怎么办？

你如何反应，取决于你和简的关系有多亲近。如果她只是一个普通的熟人，你也许只想按她说的去做。你会尽快送她回家，并把她从你的购物伙伴名单中删除。最省事的解救方法是，把患者送到急诊室，打上一针，使其平静下来，再转到其他地方，接受专门的治疗。这不算个坏主意，如果你再也不想和这个人打交道了。

但是，如果简是你的好朋友或家人，你可能就想采取其他方法了。你想帮助她面对恐惧，而不是一味地逃避。听起来好像很难，其实这比继续逃跑容易多了：既不用定期上医院，进急诊室；也不会看着简深居简出，躲避商场、人群，错误地以为危险就在那些地方而不是在她的心里。顺便提一下，这种反应被称作“广场恐怖症”。人们通常认为这是对开放空间的恐惧，但事实上，这是一种寻求能消除恐惧的虚假安全感的欲望。

处理可怕的事情——不管是简的恐惧还是你的不快——的有效方法是循序渐进。只给简讲述如何面对恐惧的理论是远远不够的。也许你们俩都认为这是应该做的事情，但是你们可能并不知道如何做。

在这本书里，我们将看到对待恐惧患者的很多方法，它们都是富有人情味而行之有效的。下面是一些首先要记住的规则：

先想一想。在处理简的惊恐发作，或任何其他情绪爆发之前，你先停下来想一想，到底发生了什么事，你要如何处理。即使你花一分钟时间去思考，情况也不会变糟。事实上，像我们后面会看到的，情况可能还会变好。爆发是交互式的。当身边的人的危险警报解除时，你的警报也会解除。这不包括真实的、生死攸关的情况。如果你的反应很强烈，好像真有危险存在，你的焦虑会增加患者的危险感。所以，如果你停下来，花一分钟想一想，无论你是否想出好办法，你都至少作了一个好的榜样。

考虑多种方案并选择其一。处理情绪爆发最常见的反应是，同时采取几种不同的行动。这些做法经常是相互矛盾的。你的思想可能很混乱，但你不应该表现出来，有计划就能办成事。所以，在你没有选择好之前，先不要行动。

考虑每一种可能的情况。如果你怀疑简真的有生命危险，马上拨打 911，让医护人员来处理。如果你认为她的安全有问题，千万别理会“送我回家，我就会好的”这些借口。

如果是惊恐发作的问题，最好的结果是简控制住情绪，留在商场里，而

不是跑回家，躲避她的恐惧。显然你不能帮她作出这样的决定，但是如果你是她的朋友，你就会具有影响力，因此，你应该知道如何最大程度地帮助她。当然，还存在其他的可能，我们留在有关恐惧爆发的章节里分析。现在需要记住的是，你应该想清楚你希望的结果，并让这一目标决定你的行动。

惊恐发作是会反复出现的，你应该考虑到这一点。如果简有惊恐发作史，在你们外出之前，你会做好一些准备。不幸的是，你的计划不像你想的那样奏效。像简这样的患者，很少会对你鼓励他们面对自己的恐惧表示感激。即使你们先前已经讨论好对策，并达成共识，但到了发作的时候，他们经常反应强烈，好像你拒绝解救他们是因为你麻木不仁，而不是出于好意。

搞清楚你的目标。如果你和简决定留在商场里，对抗惊恐，你必须做许多违背本能的事情。虽然很难，你也必须去做。你要做的不是让发作停止，而是帮助简坚持住。简越想让惊恐停下来，它持续的时间就越长。但是，你可以想办法缩短持续的时间。

不能逃跑，但要保持运动。坐下来深呼一口气，并等着这一感觉过去，这对惊恐发作是没有用的。千万不能让简坐下来，放松身体。你要记住，问题是肾上腺素过多，它们应该被消耗掉，而不是等着消退。简觉得好像要晕倒，强力呼吸是造成眩晕的一个原因。她的觉醒系统要求她吸入足够的氧气，以支持身体剧烈运动，而不管她的身体是否真的运动得那么快。吸入过多氧气会使人眩晕，甚至晕倒，虽然这种情况很少出现。你最好的办法就是让简运动起来，达到与她吸入氧气量相符的水平。她会觉得氧气不够用，但实际上她需要少一些的氧气，而不是多一些。

大多数控制强力呼吸的办法都是被动的，比如把口鼻套在纸袋里呼吸，运动远比这些办法有效。除非你确切地知道如何应用，否则这些被动的做法会使强力呼吸变得更糟。

让简运动起来，是使她恢复正常生理状态最快、最安全的做法。

和她讨论。简的内在警报系统告诉她，她处在危险之中，但是你知道不是这样。让她感到恐惧的，恰恰是恐惧本身。你要告诉她这些。

当你们围着商场跑圈的时候，你要提醒她，这只是那些讨厌的惊恐发作中的又一次，而且她会好起来的。你要鼓励她去观察惊恐发作，而不是对它作出反应。有一个好办法，就是让她把这次惊恐发作和经历过的其他事情做比较。你可以问她，如何用相应的地震级别来评价它。

你也不要忘了谈谈你自己的感受。

别去理睬抗议和危言耸听。在这个过程中，简可能会这么说：“我办不到！我觉得快要死了！我要从这儿出去，不然我就要爆炸了！”她也可能会发出命令，比如：“现在就送我回家！”或者她想博得你的同情，说：“如果你真的关心我，就不要玩这个无聊的游戏了。”如果她说了这样的话，就意味着你做得很对。

简可能会坐下来，拒绝运动。在这种情况下，你要继续向前走，直到你走出可以交谈的范围，但是仍能看得见。你就站在她能看到你的地方等着，但是不要看她，除非你想看到让人心碎的痛苦表情。当简意识到你不会回去时，她大多数情况下都会赶上来。

简也有可能跑去拦车。如果她这么做了，你就赶紧送她回家，别的事情以后再谈。

在事件结束后主动询问。在发作过去后，简会觉得自己很愚蠢。她会为在公共场合失去控制感到难堪，为她对你的不理智言行感到羞愧。她可能会说，如果你还想和她一起逛商场的话，你就是疯了。

也许你真的会不再约她出去，这取决于你。如果你的确打算再和她一起逛商场，你最好和她开诚布公地谈一谈，告诉她曾经发生了什么，并且制定出下次发作的对策。请记住，面对恐惧是很需要勇气的。

在有关恐惧爆发的章节里，我们将研究简惊恐发作的更多细节，包括她如何鼓起勇气，最终治愈了自己。我们还将看到许多其他的恐惧爆发，包括恐惧症、忧虑症、广泛性焦虑症和创伤重现症。

悲伤爆发

现在，简已经得到了或多或少的照顾，让我们回过头去看看那个哭泣的同事。就叫她蕾切尔吧。她坐在你的办公室里，手里拿着面巾纸，说自己是个糟糕的人，从没做成过一件事。让我们来看看她的悲伤爆发到底是怎么回事。

蕾切尔像简一样，也是受到了战斗或逃离反应的控制。但是在她的病例中，不存在随机的系统故障，而是由外部因素触发的，虽然这个因素很微不足道。悲伤爆发通常反映了一种失败感。在蕾切尔的病例中，让我们假设她犯了错误，遭到了上司的批评。丢脸让每个人都觉得难受，但对于蕾切尔来说，却是毁灭性的，因为在她的大脑里，一个小小的挫折将变成失去一切的

先兆。

像所有爆发患者一样，蕾切尔的心理失去了平衡。这意味着，她会对幻想中要发生的事情作出反应，而不是确实正在发生的事。这种过激反应总是出于自我保护的目的。在遇到身体危险的情况中，最初的信号通常很微小：一点响声、一丝气味，或是一个轻微的动作。战斗或逃离反应使感觉变得灵敏，以搜寻危险信号。对蕾切尔这样的爆发患者来说，搜寻过程本身就变成了危险。下面是发生的过程：

蕾切尔挨了批评，她的大脑分泌出肾上腺素，以帮助她保护自己。她的感觉变灵敏了，但是她什么也没有发现，因为外部事件已经过去。像简一样，蕾切尔也向内部寻找危险。她的头脑中开始浮现出最坏的剧情——一个小小的错误使她失去了工作，以致无家可归，在冰天雪地中忍饥挨饿。

每个人都会有这样的反应，它的一般名称是“忧虑”。有一点忧虑是好事，俗话说“人无远虑必有近忧”。但是，过多的忧虑却弊大于利。我们的大脑不能区别真实与幻想，因此，每当我们想像一种可能的危险时，我们的身体会立刻做好应对的准备。当意识到不必担忧时，我们中的大多数人能够停止这种反应。事实上，我们大脑中的回路能自动地帮我们起到精神制动的的作用。

对于蕾切尔，以及所有我们讨论的其他爆发患者来说，这些制动回路不能正常运作。这种故障是由许多原因造成的，生理和心理两方面的原因都有，在后面的章节里我们会进行更详细的说明。现在我们需要了解的是，对于情绪爆发患者，正常的忧虑持续了一段时间，并发展成胡思乱想，即在头脑里重复想像的危险。每次重复都会扩大和提高觉醒反应。事实上，所有的情绪爆发都涉及胡思乱想。爆发患者想像的危险各不相同，尤其是他们保护自己的方式更是千差万别。愤怒爆发患者想要打仗，惊恐患者想要逃跑。而像蕾切尔这样的悲伤爆发患者，则认为战斗已经失败，哭着投降去了。

蕾切尔这种情况的学术名称是“抑郁”，包括一系列心理和生理特征，悲伤只是最显而易见的。抑郁患者的思维和行为方式是可预知的，他们不管周围发生了什么，只管自顾自地悲伤。

蕾切尔总是高估消极事件的可能性，而低估她处理它们的能力。蕾切尔的脑海里反复浮现失败的情景，直到她感觉完全被击垮。那就是她向你救助的时候。她希望你能提供给她的，是她已经失去的、控制她自己思想的能力。

除非你想永远做她大脑的附属，否则你就应该帮助蕾切尔自己恢复控制。下面是一些要领：

先想一想。在处理所有情绪爆发时，你需要做的第一件事情是关闭你的自动驾驶仪。你想去帮助蕾切尔，但是正如我们在简那里看到的，帮助并不意味着做蕾切尔或你觉得应该做的事情。为了真正帮助她，你必须从习惯认识中走出来，做一些意想不到的事情。

我可以想像出你的反应：你坐在那里，倾听蕾切尔抱怨；你希望她抒发出不快，然后好起来。当她终于放松下来时，你尝试着帮她恢复信心，告诉她其实事情没有那么糟，每个人都会犯错误。你也许考虑说一些积极的事情，比如指出她在工作或生活中的成就，或是给她一些建议，使她改善现在的情况。

这真是大错特错。无论你说什么，蕾切尔都能找出理由，认为它们不是真的，而且没有帮助。你认为只需要几分钟时间的谈话，被拖长到了一个小时，而且好像没有任何进展。最终，蕾切尔感觉好多了，但是你的和蔼可亲 and 善解人意会让她上瘾。当她再次需要肩膀靠着哭泣时，她还会来找你。这样一来，她的问题就变成了你的问题，而这一切仅仅是因为你想帮助她。

即使这只是蕾切尔第一次哭着出现在你的门口，但当她呜咽着说，她从没做成过一件事的时候，你就应当清楚地意识到，她已经被失败和绝望的念头折磨很久了。为了更长远地帮助她，你需要让她停止胡思乱想。你不能只做被动的听众。

别去理会眼泪。这说起来容易，做起来很难。眼泪是最厉害的武器，能支配别人的行动。但是正因为它们要支配你，所以你不能服从。当患者哭的时候，我们想去保护他们，就像保护受伤的孩子；或是出于对悲伤的尊重，而去倾听他们诉说。这些反应会鼓励蕾切尔，她将讲述每一件她认为糟糕的事情。向同情的听众反复诉说自己的悲惨往事，这能给她暂时的安慰，但是长远看来，这只会使她和你感觉更糟。而在最后，蕾切尔会认为，当她想哭的时候，你的办公室是一个安全的去处。

不要等着蕾切尔哭完，也不要让她停下来。你只需再递给她一张面巾纸，并询问她，什么事情使她心烦意乱。让她脱离自己设置的悲伤的轨道，走向解决问题的方向，这是你的目标。

别一味让她感觉好起来。我不是要你对她冷酷无情、漠不关心，只是你

不能让她感觉好起来。她必须依靠自己的努力，否则这种好转持续不了多长时间。正如我们将在本书中看到的，暂时的缓解只会使问题变得更糟。

打断她的话，使她的叙述集中在焦点上。你应该倾听蕾切尔的叙述，但是你必须严格限制她，一次只能讲述一件事。重复讲述同一段不幸遭遇，这是抑郁的本质特征。当蕾切尔开始旧话重提，翻出一些陈年往事时，马上打断她是最有帮助的。你要温和地说：“也许我们应该一次处理一件事情。”这样做将使她的焦点集中在这次事件上，并考虑如何处理它；而不是你有礼貌地坐在一边，让她的感觉越来越糟。当然，让患者把问题都说出来会使他们感觉好一些，但是，重复同样的谈话会使情况变糟。

在谈话开始前限定时间。仅仅因为别人认为事情紧急，事情就紧急了吗？不是这样的。蕾切尔与抑郁搏斗已久，多几分钟不会发生很大改变。如果你告诉她，你只能给她半个小时的时间，这势必会帮助她振作起来。患者在等待救助的时候，耽搁的时间经常使他们动员自己内在的资源。

当你与蕾切尔谈话时，让她知道你有多少时间。通常 15 分钟就足够了，如果你能把话题集中在焦点上。时间越多，成效越少。如果条件允许，你也可以延长时间，但是，你必须控制话语的主导权。

询问解决办法，不能主动提供方案。对于像蕾切尔这样的患者，你要说的最重要的话是：“你将怎么处理它？”在这个简单的句子里，你把当前的情况定性为一个问题，而不是一次灾难，并指出寻找解决办法是她自己的责任。你也可以询问蕾切尔，她以前是如何处理类似问题的。如果过去的办法有效，她可以再试试。

不要接受“我不知道”。本书描述的患者，回答最多的一句话是：“我不知道。”他们总是认为你能想出解决的办法，因此，他们会把困难告诉你。

千万不要略过“我不知道”，而转向别的话题。你要把谈话停在那里，并继续问问题，直到找出患者知道的事情。

寻求其他专业人士的帮助。你没有接受过心理医生的培训，即使有，你也不能在没有授权的情况下，为患者看病。因此，在处理像蕾切尔这样的患者的时候，如果你觉得应付不过来，就直接告诉她。你可以询问她，通常和谁讨论这些事情，并建议她和那个人联系，最好是在工作时间以外。你要做好准备，她很有可能回答说，你是全世界她惟一可以交谈的人。你要告诉她，你真是受宠若惊，但也要让她知道，你不能胜任。然后，你要控制谈话方向，

帮她寻找一个更能帮助她的人。

让她负起责任。这被称为“心理急救”。为了使你和蕾切尔在悲伤爆发中都能免受伤害，最好的办法就是让她承担处理问题的责任。不用说，这并非易事。你要在谈话中时不时地寻找机会，排除引爆情绪的雷管。本书将帮助你应用实用的策略，鼓励那些崩溃的患者恢复自我。它们通常并不容易，但都能奏效。

愤怒爆发

我们已经知道了情绪爆发的基本要素，让我们来看看布兰登，那个在柜台前大喊大叫的家伙。

如果你像大多数人一样，你就会认为愤怒爆发是最难处理的，因为它最可能激活你自己的战斗或逃离反应。显然，当受到惊吓或被激怒时，你很难保持思维清晰。甚至那些相对冷静的人，也很难抵得住反击或逃跑的冲动。这种感觉无异于火上浇油。

为了有效地处理愤怒，你不能只从自己的角度看待事情，还必须从愤怒爆发患者的角度看。当布兰登站在柜台外对你怒目而视时，你可能会想到两个绝对无关的问题：账单是否正确：你是否是那个做账单的白痴。有关这两个问题的争论，你陷进任意一个，都必定会使布兰登更加生气。要知道为什么这样，我们需要了解愤怒爆发患者的内心发生了什么。

从外部看，愤怒爆发似乎很突然。但是，与导致恐惧和悲伤爆发的原因相同，愤怒爆发患者的大脑里也在不断重复着胡思乱想，不断升级着觉醒反应，而你看到的仅仅是它们的迅速膨胀。外在行为虽然不同，但是内在的过程却非常相似。它的发端，通常是源于大脑无法区别真实的和心理的威胁。布兰登看见账单上最近的债务，他觉得就像被抽了一记耳光。刹那间，他的大脑为他注射了一剂肾上腺素，使他下决心保护自己。

爆发式的处事方式使人产生上瘾心理，因为它们使复杂的情况易于理解。没有什么方式比大发雷霆来得更快速、更简单。一旦荷尔蒙令布兰登火冒三丈，他就不再需要考虑未付清的账单会导致什么实际后果了。愤怒使他从负债者摇身一变成了英雄，要去捍卫他的个人原则。这种变化的力量，是愤怒如此常见的原因之一，它也使得想通过劝说让一个愤怒的人认识到他/她的错误的努力变得徒劳无功。

控制事态发展需要不懈的努力。布兰登正怒气冲冲地冲向你的办公室，这时胡思乱想完全占据了大脑。

当我们情绪激动的时候，我们就像被编了程序似的，想在其他人身上验证我们的情绪是否正确。布兰登通过和自己说话，回避了程序中需要的社会部分。在他的大脑中，他列出了一大堆愤怒的理由，并确信它们是正当的，他还得出结论，某个人应该遭受和他一样的痛苦。当他来到你面前时，他已经将这个故事重复了 400 遍，每一次重复都使他更加愤怒。一旦布兰登的头脑里开始了这个重复和升级的序列，就很难让他停下来。他大脑中的制动回路不能正常运作。他和本书中描述的其他爆发患者一样，都有这个同样的问题，这就解释了为什么治疗惊恐、抑郁和易怒患者时使用同类药物（选择性血清素再吸收抑制剂）。不幸的是，在当前情况下不能给布兰登服用百忧解。

事情过后，他可能会承认自己有点失去理智，但是现在，站在你面前的他充满火药味，时刻准备爆发，最微不足道的冒犯都可能成为导火索。

该你行动了。下面是有关怎么做的步骤要领：

先想一想。你面对布兰登的时候，头脑里一片混乱。你的原始大脑咆哮着，要你反击或逃跑。同时，更理性的神经中枢建议你向布兰登解释为什么他无权发脾气，而你完全没有意识到，这是在用文明的方式打击他。另一方面，你也许会想是不是电脑故障造成的问题，应该找技术人员处理。这些反应没有一个能帮助你。你如果作出反击或逃跑的本能反应，将促使布兰登肯定自己先前的看法，他将逼迫得更紧。

当你面对大发雷霆的人时，最重要的是三思而后行。如果你不知道做什么，那就什么也不要做。如果你要求用一分钟时间来考虑事件的各种可能性，这是不会进一步激怒布兰登的。发怒源于步步紧逼，针锋相对。所以你要放慢步伐，利用一切机会打乱他的节奏。

如果你停下来思考，你就把握了主动。愤怒的人可能粗野凶狠，但他们很少是聪明的。这有生理原因：你用你的大脑思考，而布兰登只是运用了他的原始程序，此时你的智商比他高出 50 点。如果这样的优势你还赢不了他，那你就别继续了。

但是，首先你要知道赢意味着什么。

明确目标。不管你原始的大脑要你怎么做，你的目标是使布兰登平静下来。直到做到这一点，你再和他讨论最近的账单。大喊大叫的人是听不进道

理的，所以不要试图和他们讲道理。你要想办法降低布兰登的音量。你不应该斥责他，而要温和地提出他无法拒绝的要求。

你可以作自我介绍，并和他握手。你一定不希望他把你当作无名无姓的人。请他坐下，或带他回你的办公室，那里更安静些。在有旁观者的情况下，他很难作出让步。如果与他独处让你感觉不舒服，你可以请一个同事来陪你，但是切记，你们中只能有一个人说话。如果让他感觉你们想以多欺少，他将更强烈地反击。再给他倒一杯水。你对他以礼相待，会使他觉得很难对你继续发脾气。

布兰登本能地以为，你一定会反击或逃跑。但是你所做的每一件事都出乎他的意料，这迫使他运用更高级的大脑中枢来思考。而你所做的一切就是要引导他思考。

排除愤怒者的雷管的技术很容易掌握，在后面的章节里我们将作很多讨论。惟一困难的地方是保持冷静，这样才能运用自如。现在要记住的是，对待像布兰登这样怒气冲冲的人时，你的行动是由你的目标决定的。你也许能让布兰登平静下来，但是你千万不要以为，在那一刻你就能让他承认错误。

避免挑衅。你不希望布兰登更生气。这意味着你必须注意你的措辞。你要记住你的目标是平息他的怒火，而不是让他依照你的标准行事。你提出的条条框框越少越好。

通常，对于一项合理的账目，把它一笔勾销是一种事半功倍的解决方法，情绪激动地坚持己见则效果不佳。如果你认为这意味着牺牲原则，你可能将陷入据理力争和保持人格的困境。

在生意场上，发怒的人经常靠不逊之言占据上风。如果在布兰登开始咒骂的时候，你的行为准则或公司的纪律规范驱使你开口打断他，那你几乎不可能使他平静下来。这并不是说大家都必须忍受难听的话语，只是如果你不想这样做，就要付出某种代价。

如果你一定要针对他的话作出辩驳，那么你就要让他明白，按你希望的方式去做对他有好处。你可以说：“我很愿意帮助你，但是请不要出言不逊。如果你希望我听你说话，就请注意你的说话方式。”

倾听。情绪爆发是一种交流模式。通过这种方式，你将听到布兰登要说的话，这些话他在来你办公室的路上一直在演练。所以，你必须尽快摆脱这种方式。你要静静地倾听，并抑制住自己的冲动，不去纠正他的错误。清

除他头脑中那些使他怒火中烧的原料，这是你的目标。

不要给他任何可能造成误解的信息。你要尝试着不去回答他的提问。愤怒的人通常会这样发问：“如果你遭到抢劫，你感觉如何？”如果你回答说，你会觉得心烦意乱，那么布兰登就会认为，你承认了上次的账单是对他的抢劫。如果你告诉他，他没有被抢劫，他就会向你解释为什么他说自己被抢劫了。这样一来，你不可能获胜。最好的回答是避开他的问题：“我感觉如何并不重要。我更关心的是你的感受。”

最后，你将不得不打断布兰登，因为他把原先内在的怒火不断烧到外面来。当他开始重复自己说的话，或掰着手指不停数落的时候，你就应该行动了。他不再和你说话，而是恢复到给自己火上浇油的状态，这是明确的信号。

打断他的最好办法是重复他对你说过的话。

承认他有愤怒的权利。记住，你听到的长篇攻击性演说是为了让你回答一个问题：“我有生气的理由吗？”这个问题还摆在桌面上，如果你想让指责性的长篇大论就此打住，就必须肯定地作出回答。这并不意味着你要赞成布兰登的说法，只是你要肯定他有愤怒的权利。每个人都有愤怒的权利。你可以说：“我明白为什么最近的账单让你心烦。”当作出确认的时候你要记住，发脾气的人很少把他们的情绪称为愤怒，因为他们认为那是一种表示蔑视的说法。在确认时使用心烦或担心这样的字眼，很少给你带来麻烦。

这个技巧过于简单，以致于人们经常低估了它的重要性，而将它忽略。直到你认可了布兰登的烦恼，否则他将抵触你的任何尝试，甚至包括你将他最近的账单一笔勾销。对于大多数愤怒的人来说，得到认可比解决问题更重要。

不要解释。对于一个愤怒的人，解释听起来就像对他说：“除非你真的很愚蠢，否则你应该知道你根本没有理由对我大发脾气，那明明是你的错。”

试图使愤怒的人相信那不是你的错，比承认是你的错还要糟。这一点请相信我。

询问“你希望我做什么？”询问布兰登，他想让你做什么，再没有比这更简单、更出乎意料的了。他极有可能不知道，所以他不得不停下来思考。这至少是你想让他做的事情。你取得了些许的进展，尤其在你被激怒了的时候。如果你把这句话的重音放在“希望”或“做”上，它是一个提问；但如果你把重音放在“我”上，它就是一种侮辱。请你试着大声朗读一下：