



# 如何科学管理情绪

闫芳 首都医科大学附属北京安定医院国家  
精神心理疾病临床医学研究中心知名专家

# 目 录



一 心理健康与情绪

二 识别您的情绪

三 察言观色，有效沟通

四 做好情绪管理



# 一、心理健康与情绪

# (一) 心理健康是健康的重要组成部分



## 健康

不仅是没有疾病，而且包括躯体健康、**心理健康**、社会适应良好和道德健康。

## 心理健康

个体的心理活动处于正常状态下，即认知正常、情感协调、意志健全、人格完整和适应良好，能够充分发挥自身的最大潜能，以适应生活、学习、工作和社会环境的发展与变化的需求。



## (二) 情绪健康

### 情绪健康



指人能表现出与环境协调一致的情绪反应。

这种情绪反应不仅要符合当时的场合、氛围，还要符合人的年龄、身份、文化特点。

## 1. 什么是情绪

### 情绪



情绪是一种躯体和精神上的复杂变化模式，包括生理唤醒、感觉、认知过程以及行为反应，是对个体知觉到的独特处境的反应。

# “情绪”

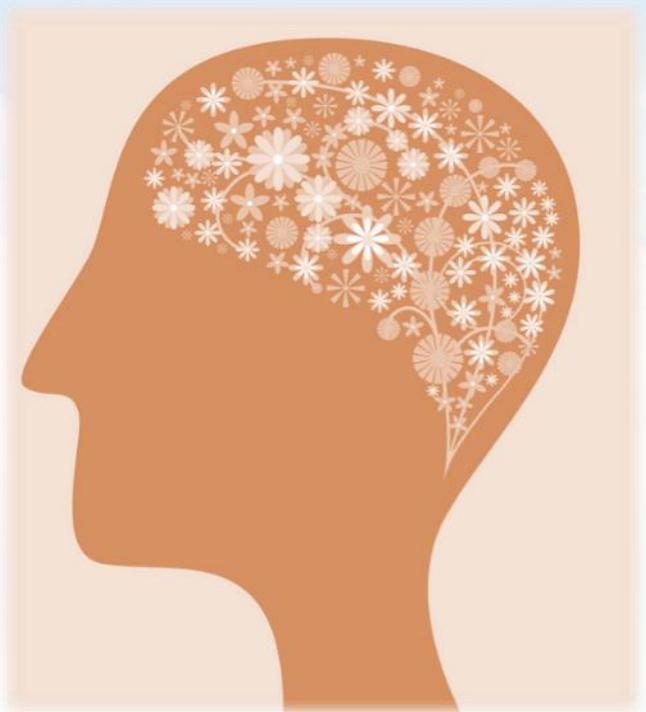
- 情绪不是自发的，它是由刺激所引起；
- 情绪是一种主观意识体验；
- 伴随情绪体验同时出现的，是情绪的外部表现；
- 情绪会产生生理唤醒。

## 2. 情商是什么

### 情商

个体监控自己及他人的情绪，并识别和利用这些信息指导自己的思想和行为的能力。

“情商”



## 自我意识

体味自我情感的能力。

## 自我管理

- 管理自己情绪和冲动的能力；
- 面对挫折和失败依然坚持不懈的能力。

## 感同身受

体味他人情感的能力。

## 社会技能

处理他人情绪的能力。



### 3. 情绪的分类

#### 原生情绪

- 基本情绪：  
悲哀、恐惧、愤怒、喜悦。
- 与感觉刺激有关的情绪：  
疼痛、厌恶、轻快等。



## 派生情绪（派生情绪都是建立在基本情绪的基础之上的）



- 与自我评价有关的情绪：  
骄傲、羞耻、内疚等与道德及客观行为标准有关的情绪。
- 与他人有关的情绪：  
有关人际交往中爱（积极）与恨（消极）的情绪。

## 基本情绪

➤ 悲哀



忧郁



忧愁



哀伤



悲伤



悲痛



痛不欲生

## 基本情绪

➤ 恐惧



担心



不安



害怕



恐惧



惊恐



极度  
恐惧

## 基本情绪

### ➤ 愤怒



不满



气恼



愤懑



恼怒



愤怒



大怒



狂怒

## 基本情绪

➤ 喜悦



舒畅



愉悦



快乐



欢喜



狂喜

## 复合情绪：基本情绪的不同组合

➤ 敌意

=

愤怒

+

厌恶

+

轻蔑

➤ 焦虑

=

恐惧

+

内疚

+

痛苦

+

愤怒

➤ 生气

=

难受

+

委屈

+

愤怒

+

厌恶



➤ 爱

=

欢喜

+

肯定

+

欣赏

+

包容

+

保护

## 4. 情绪的作用



情绪无好坏之分，但有积极和消极的区别，当两类情绪各占50%时，人处于情绪相对稳定的状态，如果积极情绪稍多一些，则可帮助人们更好地应对生活工作。

## 积极 情绪的作用

心情舒畅能防病治病，使人健康长寿。

精力充沛，思维活跃，工作效率高，促进智力发展，能有超水平发挥。

人与人之间相处更加融洽、和谐。

## 消极 情绪的作用

降低人体的免疫力，容易致病。

精力不足思维迟钝，工作效率低，阻碍智力发展，发挥失常。

人际关系紧张、不和谐，缺乏亲和力。

## 艾尔玛的实验

美国生理学家艾尔玛将玻璃管插在摄氏零度、冰和水混和容器里，收集人在不同情绪下呼出的“气水”。



结果发现：悲痛时呼出的气体冷凝后有白色沉淀；心平气和时呼出的气体凝成的水澄清透明、无色、无杂质。如果冷凝生气时呼出的气体，则会出现紫色的沉淀。将“生气水”注射到白老鼠身上，老鼠居然死了。由此可见，生气对健康的危害非同一般。





情绪

行为的动机

影响人际沟通

影响决策和判断

情绪  
感受



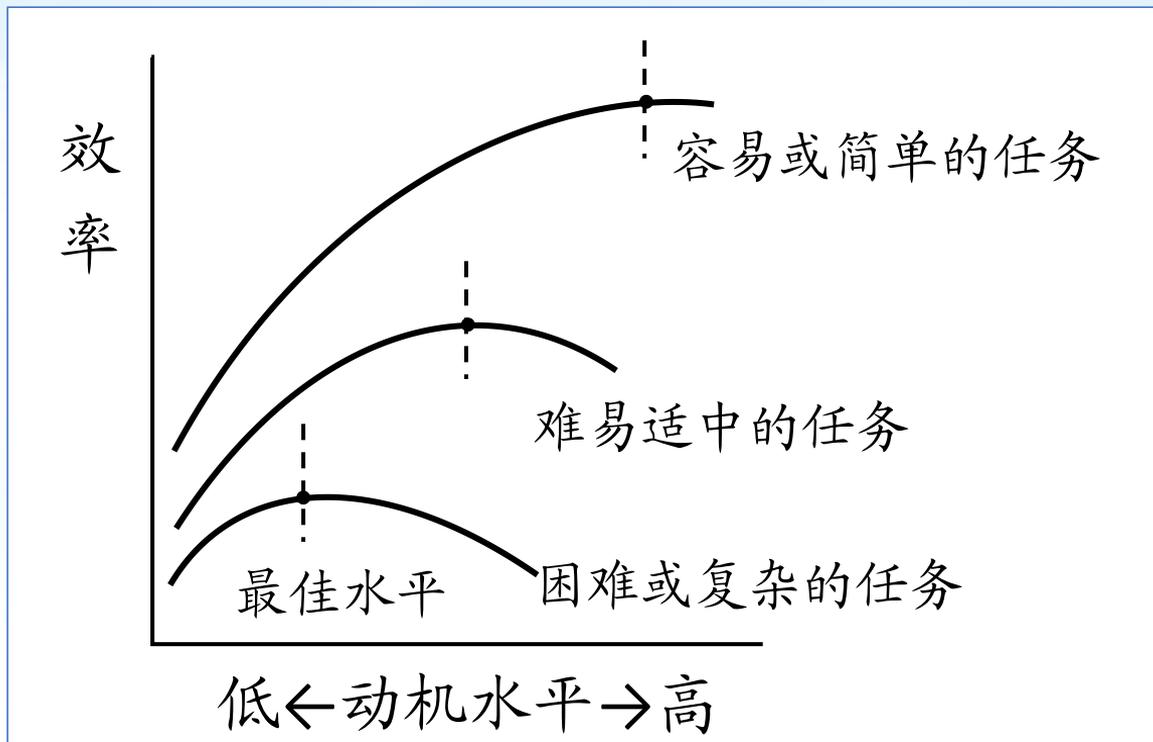
情绪  
表达



## 二、识别您的情绪

# (一) 情绪的功能

## 唤起水平与效率



## 社会功能



## (二) 常见的情绪障碍

### 1. 抑郁



纠结

郁闷

丧.....

每个人可能或多或少存在抑郁情绪，但不代表每个人都有抑郁症。



抑郁被形容为“心理疾病中的普通感冒”，几乎每个人都会在一生中的某些时间内或多或少地体验过。约有21%的女性和13%的男性在一生中的某些时间患有抑郁症。

特征	举例
悲观的情绪	悲哀、抑郁、对日常的大部分活动失去兴趣或乐趣
食欲	食欲差、体重显著减少
睡眠	失眠或者睡眠过多
运动活动	显著减缓（运动迟滞）或激越
内疚感	感觉自己没有价值、自责
注意力	思维和集中注意的能力降低、健忘
自杀	反复想到死、有自杀的观念或举动

2021年10月12日，联合国儿童基金会在活动上发布了《2021年世界儿童状况》报告（中文摘要版）。报告显示，每年，全球有近4.6万名青少年死于自杀，自杀是10-19岁青少年死亡的五大原因之一。据估算，在10-19岁的青少年中，有超过13%的人患有世界卫生组织定义的精神疾病。





自2012年12月启动以来，经过长达近9年的科学研究，对73000多名6-16岁少年儿童的流行病学调查和资料分析，调查显示我国儿童、青少年整体精神障碍流行率为17.5%。其中，注意缺陷多动障碍占6.4%、焦虑障碍占4.7%、对立违抗障碍占3.6%、重性抑郁障碍占2.0%，这些都是儿童青少年中流行率较高的精神障碍。

## 2. 焦虑



- 焦虑始于对未来的不确定性或对某种事物的热烈期盼，形成于担心失去这些期待、希望。

➤ 适度的焦虑有助于  
个人潜能的开发。



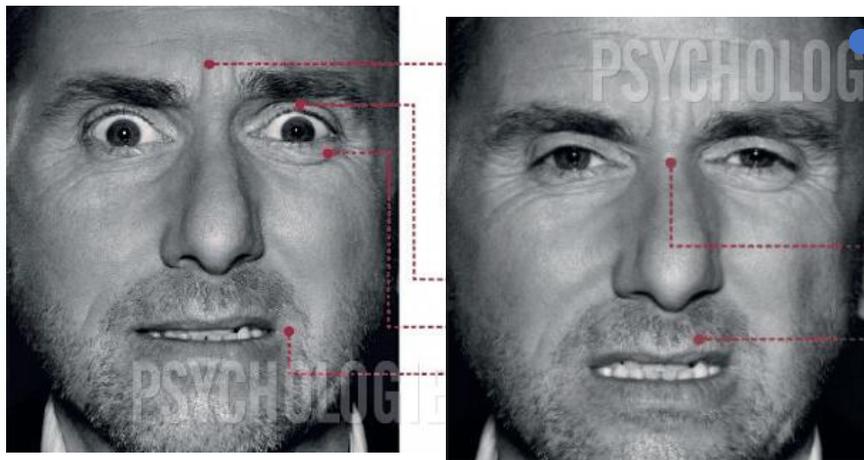
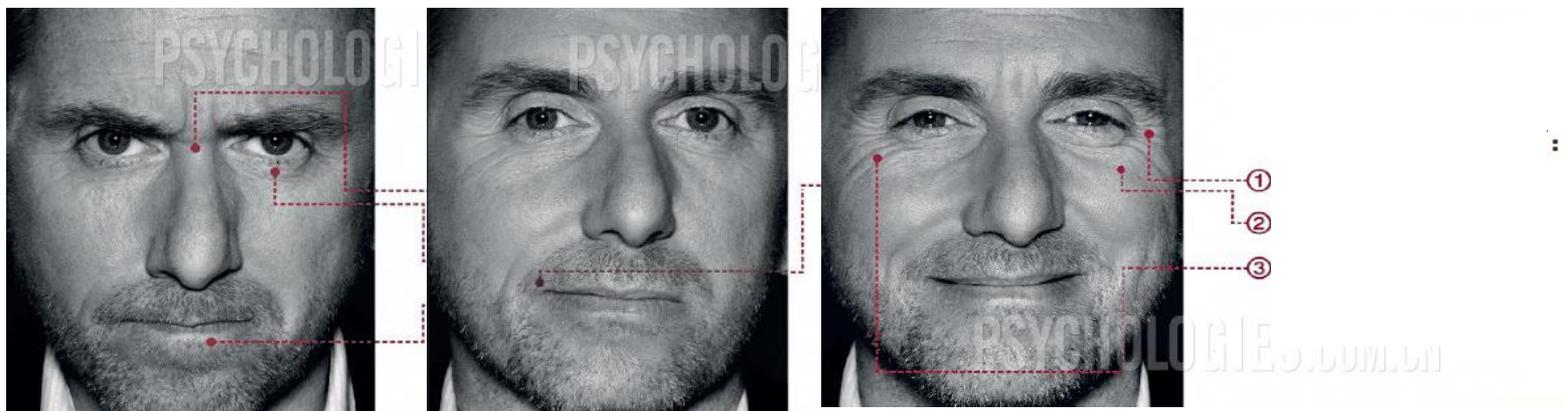
人无压力轻飘飘，并无压力不出油。



- 病理性焦虑——缺乏明显客观原因的内心不安或者恐惧，表现为持续性的精神紧张（怀疑、担忧、不安、恐慌）或发作性惊恐状态。

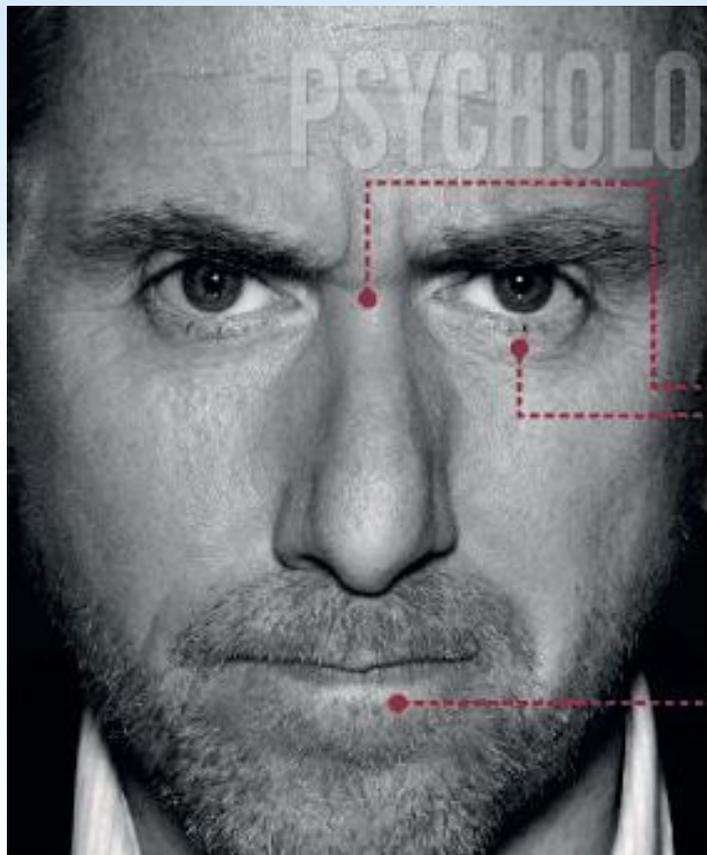


### 三、察言观色，有效沟通



您看到了  
什么？

图片来源: [psychologies.com.cn](http://psychologies.com.cn)

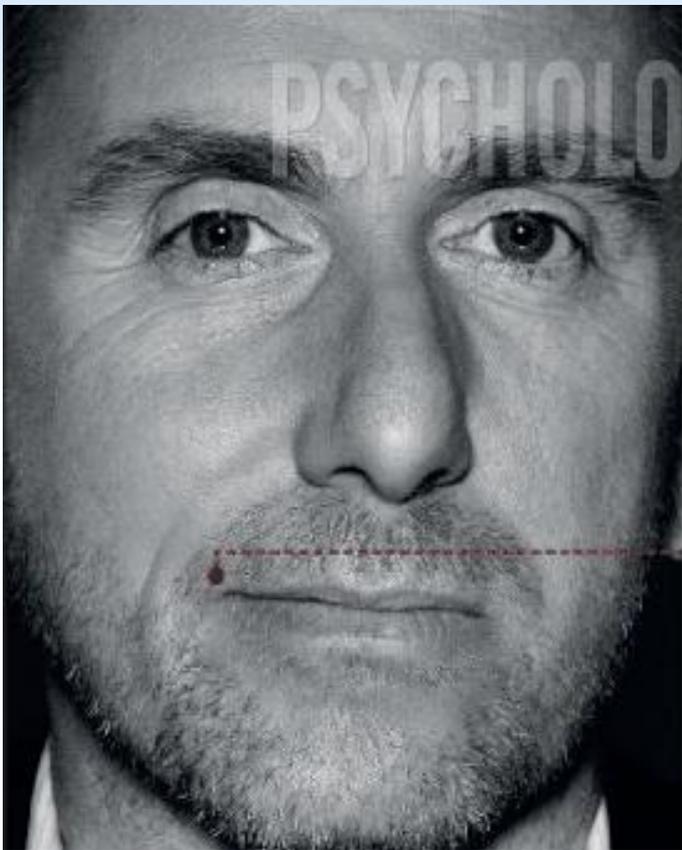


PSYCHOLOGIES.COM.CN

## 生气

- ① 眉头紧蹙、下沉
- ② 瞪眼
- ③ 双唇紧闭

图片来源: [psychologies.com.cn](http://psychologies.com.cn)

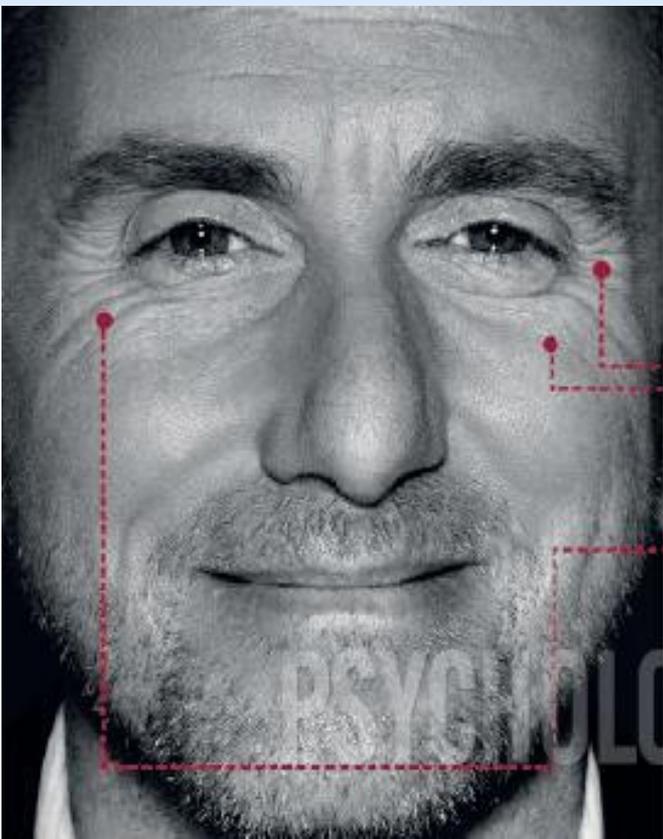


PSYCHOLOGIES.COM.CN

## 轻蔑

- ① 只有脸一侧的嘴角  
紧闭、上扬

图片来源: [psychologies.com.cn](http://psychologies.com.cn)

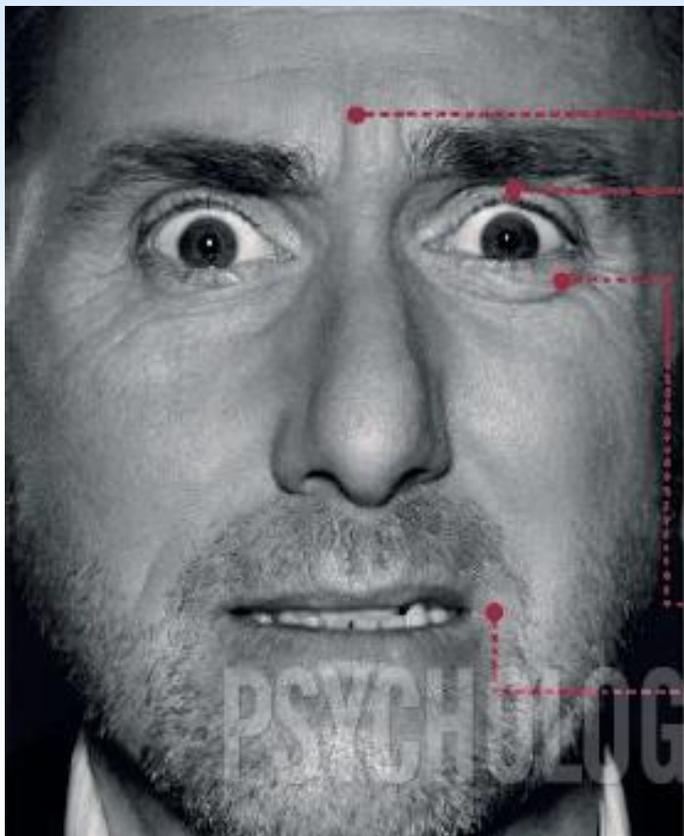


## 快乐

真实的笑容永远会有：

- ① 眼角皱纹
- ② 脸颊鼓起
- ③ 眼睛周围肌肉运动

图片来源：[psychologies.com.cn](http://psychologies.com.cn)



## 恐惧

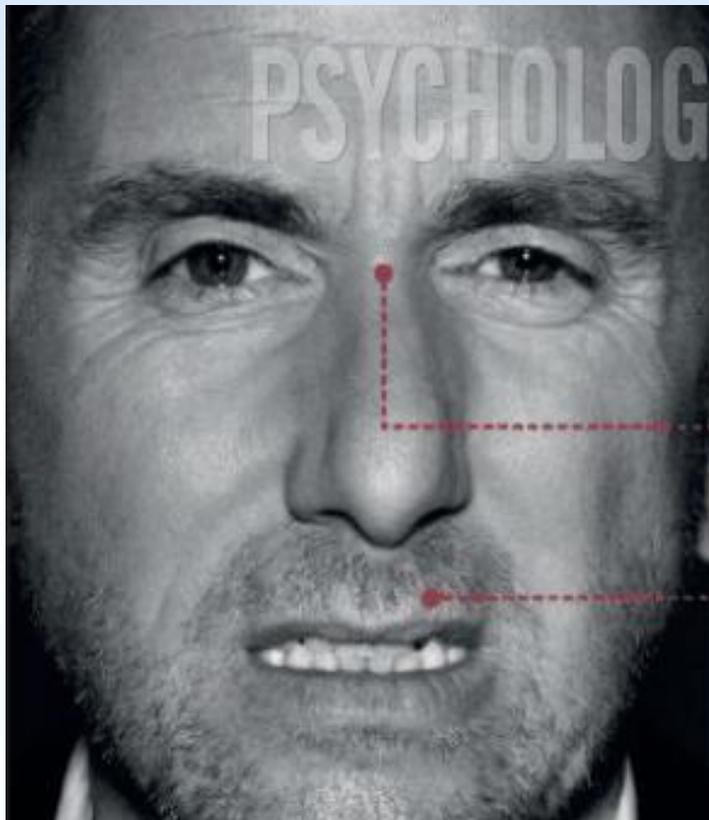
① 双眉上扬、聚拢

② 上眼皮上扬

③ 眼袋紧绷

④ 双唇向两耳水平  
方向略微拉伸

图片来源: [psychologies.com.cn](http://psychologies.com.cn)



PSYCHOLOGIES.COM.CN

## 厌恶

① 鼻子皱起

② 上嘴唇上扬

图片来源: [psychologies.com.cn](http://psychologies.com.cn)

# （一）沟通的重要性



- 使思想一致、产生共识；
- 减少摩擦争执与意见分歧；
- 疏导员工情绪、消除心理困扰；
- 减少互相猜忌、增强团队凝聚力；
- 排除误解；
- 增进人员彼此了解、改善人际关系。

## (二) 沟通形式



### (三) 沟通的技巧



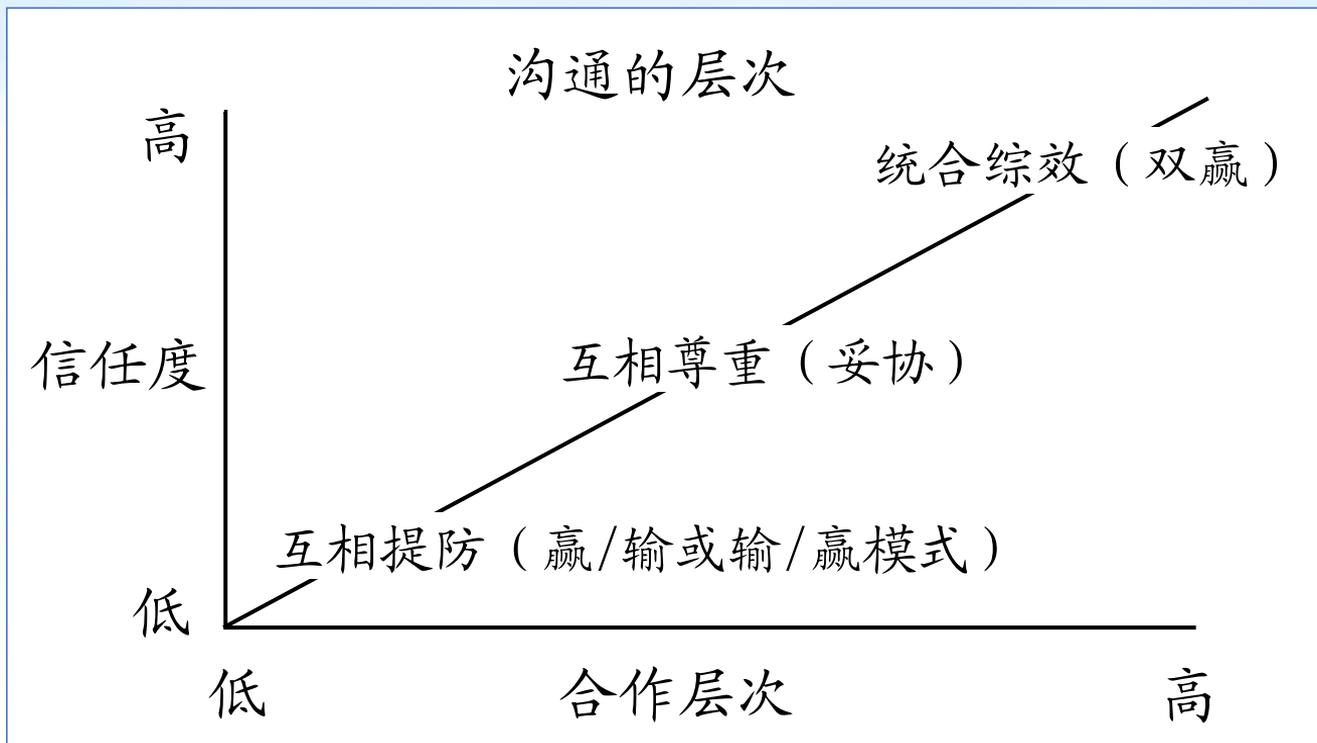
倾听

表达

提问

回应

## (四) 沟通的层次



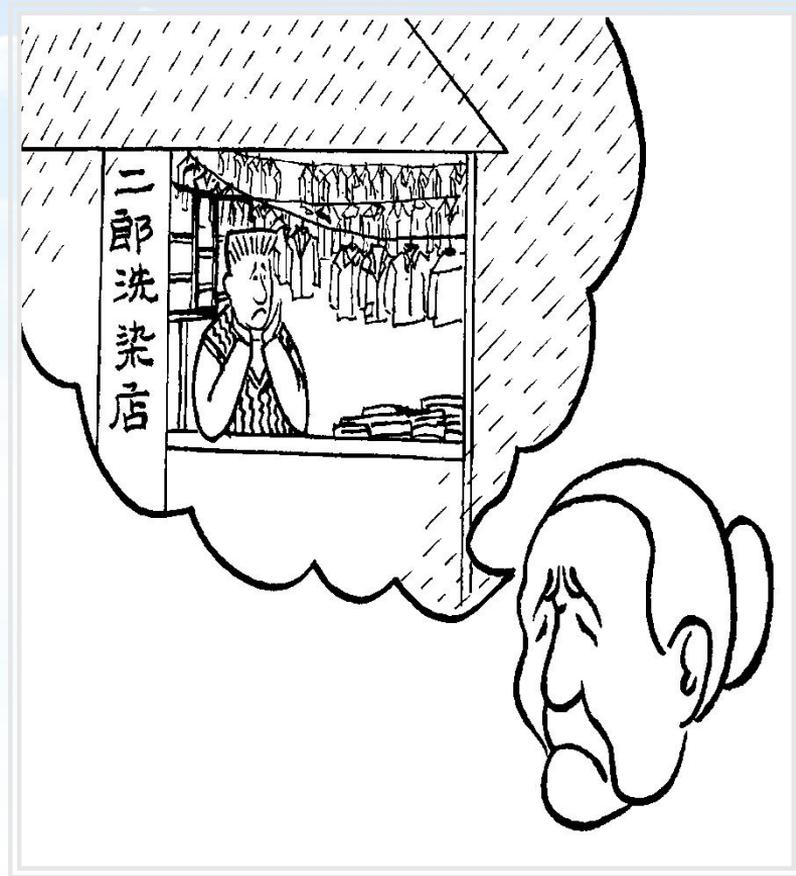
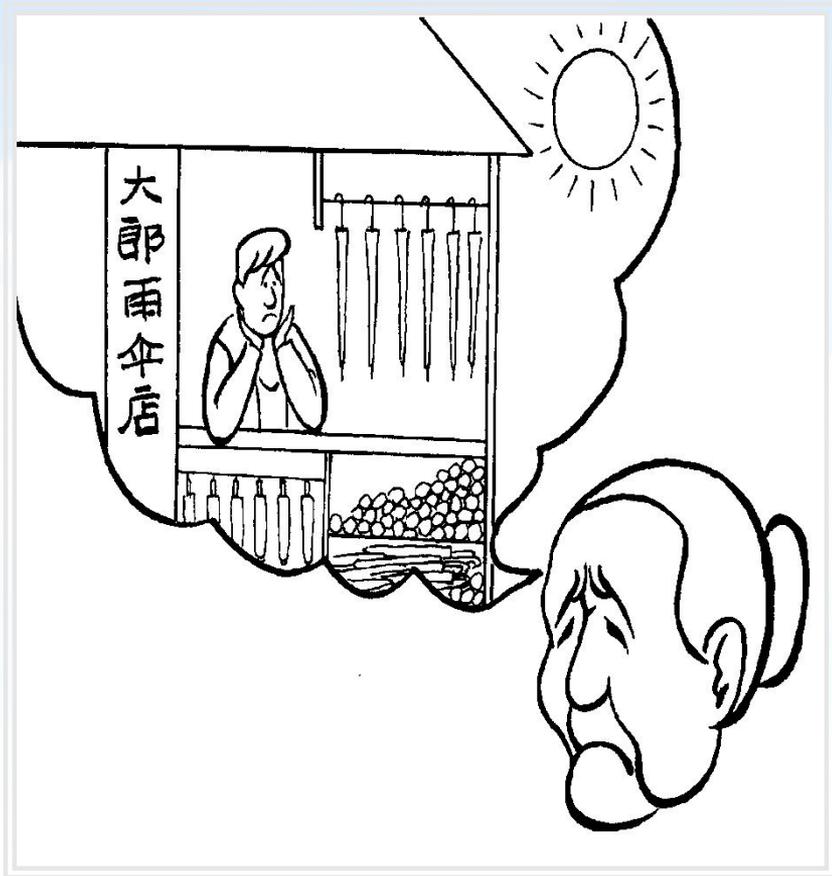
## (五) 沟通漏斗图



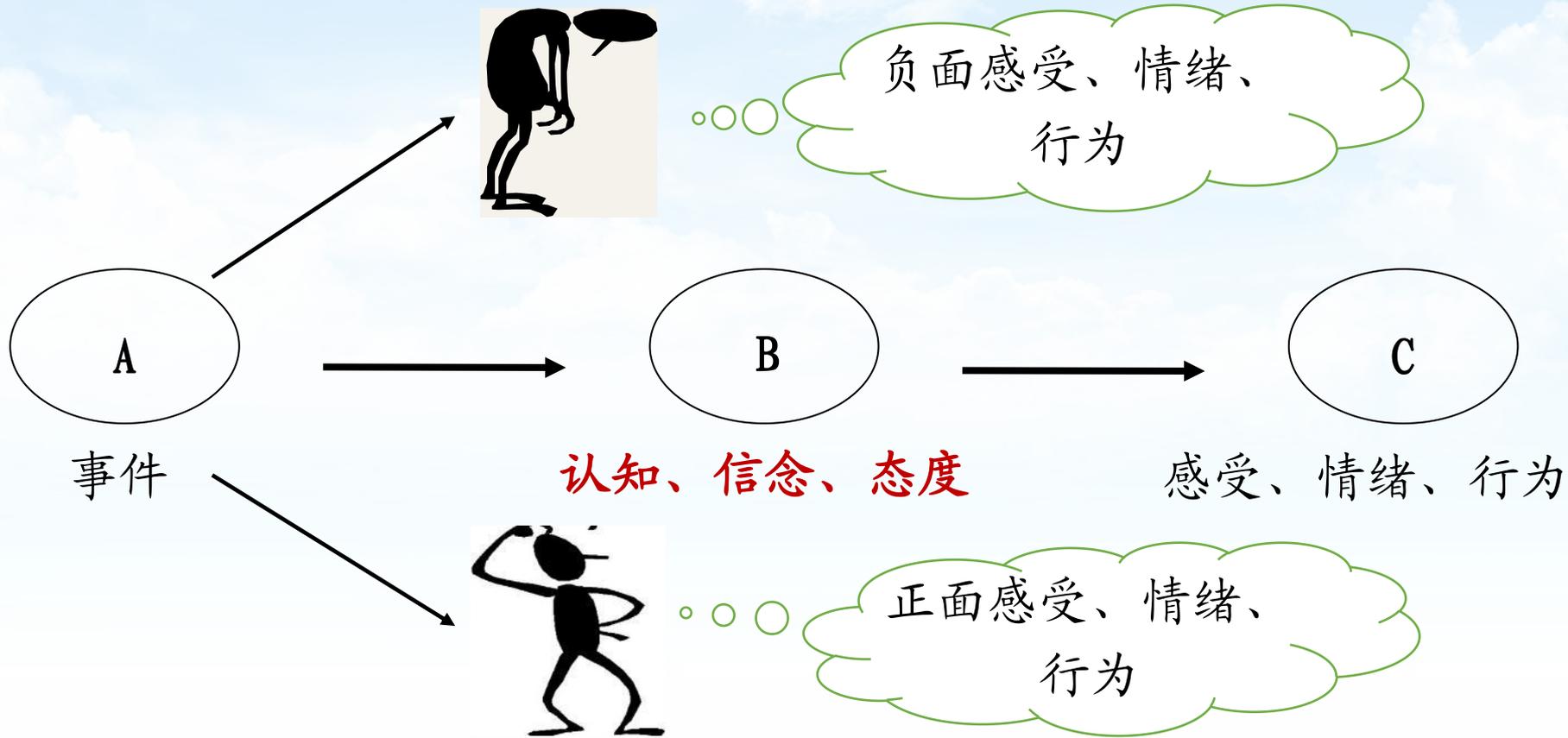


## 四、做好情绪管理

从前，在某个小镇上住着一位老婆婆，无论刮风还是天气晴朗，人们总能听到老婆婆的哭声。镇上的人觉得很奇怪，但又都不知缘由。有一天，从远处来了一个智者，见到老婆婆伤心的样子，就问道：“老婆婆，您有什么伤心事，告诉我，让我来帮助您。”



# 情绪的ABC理论



这个故事告诉我们：  
不是工作、生活、糟糕  
的天气让我们心烦意乱，  
而真正决定我们情绪体  
验的是头脑中的**经验、  
态度、认知。**

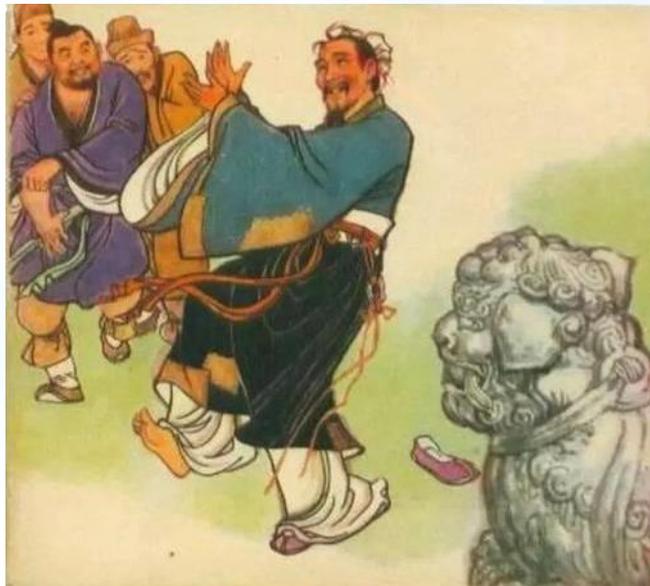


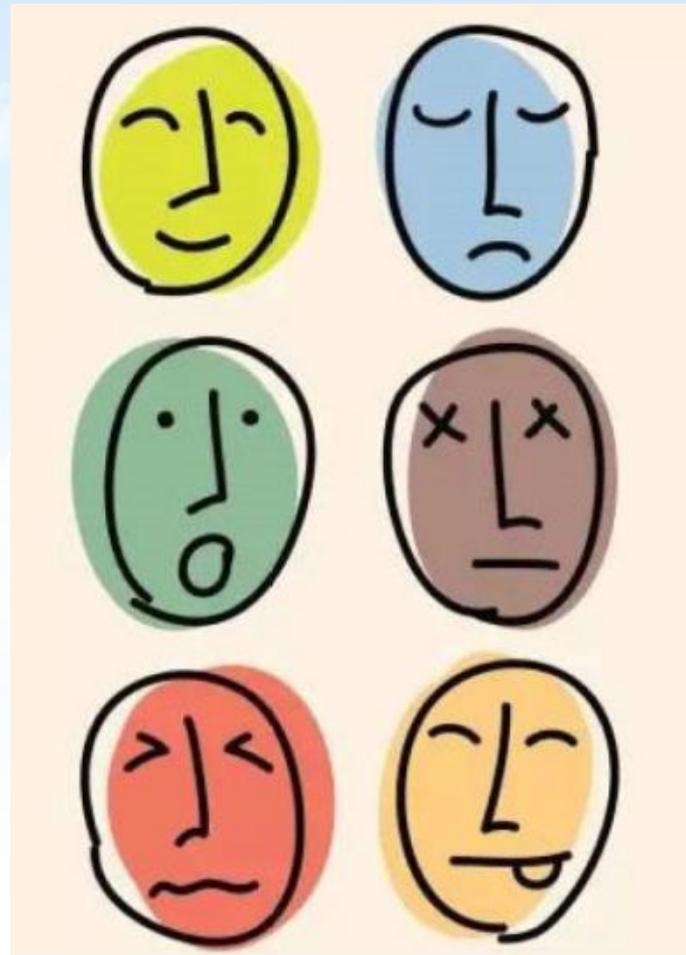
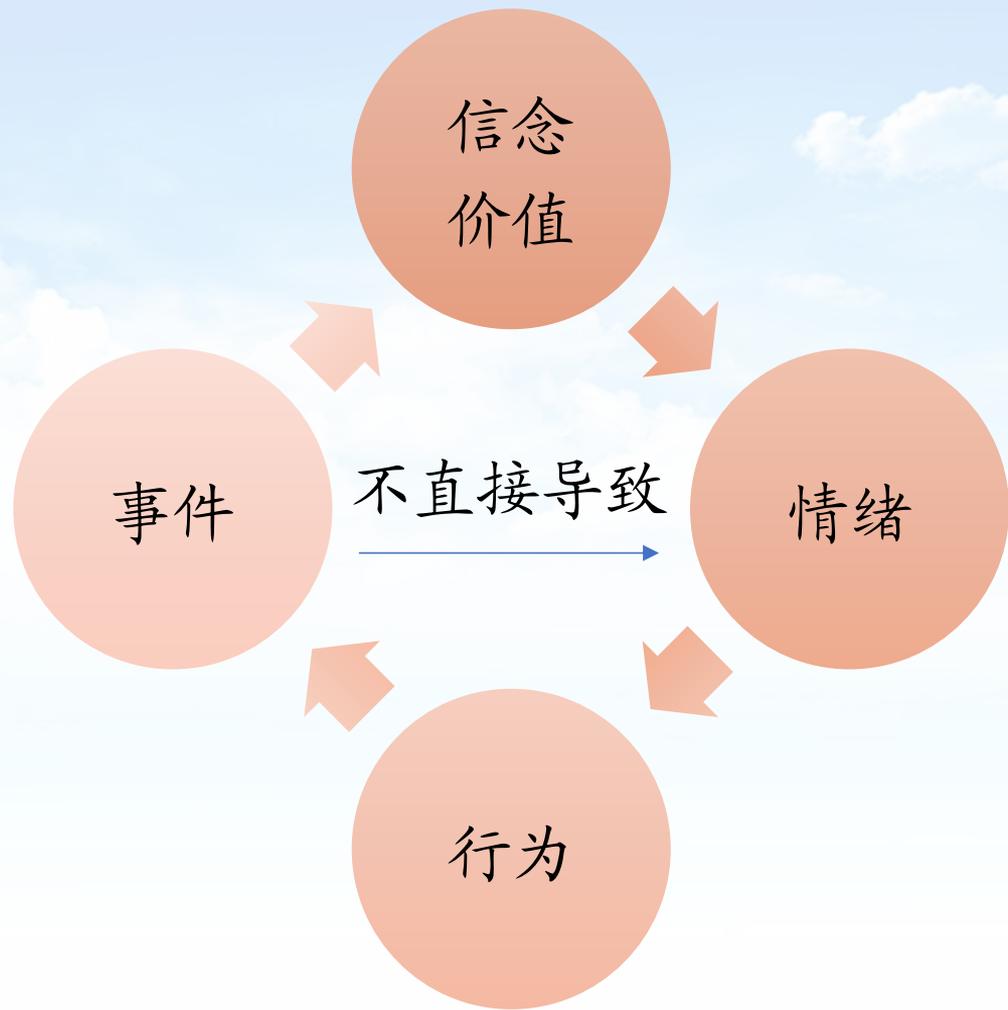
# (一) 生活中的两面性

积极面——



——消极面





## (二) 不合理观念的特征

绝对化



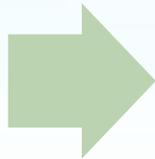
以自我为中心

过分概括化



以偏概全

糟糕至极



可怕推论



负面情绪的产生，源自自我接纳的不足。理想与现实的差距越大，痛苦和负面情绪就越多。

负面情绪如同风雨雷电，我们要建设一个自己的房子，隔离恶劣的天气对我们的影响，因此学习情绪管理是很有必要的。

## （三）科学管理情绪

### 1. 自我接纳

自我接纳是指个体对自身以及自身所具特征所持的一种积极的态度，即能欣然接受自己在现实中的状况。



## 2. 情绪的表达通道

当我们不能百分百做到自我接纳，就需要建立情绪的合理宣泄通道。



## 语言化

如诉说，是最成熟的表达方式。

## 行动化

- 如孩子生气会直接打人，是初级表达方式。
- 如被批评后更努力地学习了，是成熟的表达方式。



诉说

shuō

## 意象化

如音乐、美术、舞蹈、  
催眠，是升华的抽象  
表达方式。



## 躯体化

如神经症的躯体化症状，  
若到达一定程度，则是病  
态的表达方式。



### 3. 如何处理负面情绪

#### 对事不对人

在处理情绪时，应该明确情绪的来源，是张三带来的？还是张三做的某件事情带来的？



## 适当发泄

建议大家找一些更健康、更有利于自己的方式进行发泄。

## 倾诉

- 好友
- 亲人
- 医生
- 心理咨询师



## 宣泄和放松



## 宣泄负面情绪的技巧

- 转移注意法：外出散步、看电影、打球、换环境等；
- 适度宣泄法：倾诉、体育运动、合适对象及安全的环境；
- 自我安慰法：“胜败乃兵家常事”“塞翁失马，焉知非福”；
- 交往调节法：交流方法与情绪体验，得到支持。



## 4. 化解烦恼

### (1) 面对它

化解烦恼的第一步：面对它。  
搞清楚所烦之事的最严重后果是什么。  
可以通过这样的方式来讲：“这件事  
处理不好，大不了我会……”



## (2) 接受它

化解烦恼的第二步是问自己：你能不能改变结局？如果不能，就准备好接受最坏的结局。



举例：虽然竞争副经理未果，但要尝试着接受最坏的结果，即当一般职员。

### (3) 处理它

化解烦恼的第三步：  
如果你能改变结局的  
话，马上计划并立即  
行动，从手边的事情  
一件件做起。



## (4) 放下它

化解烦恼的第四步：如果你已经尽力了，还不能改变。那就把这件事放在一边，不用管它，让时间来证明、修复或冲淡它。



情绪选择的原则

情绪管理  
金三角

情绪获得的技术

情绪表达的姿态

## 一个小故事

### 看了让你永远不生气的故事——爱巴的故事

在古老的西藏，有一个叫爱巴的人，每次和人生气起争执的时候，就以很快的速度跑回家，绕着自己的房子和土地跑三圈，然后坐在田边喘气。爱巴晚年对他孙子说出了隐藏在心里多年的秘密，他说：“年轻的时候，我一和人吵架、争论、生气，就绕着房屋跑三圈，边跑边想自己房子这么小，土地这么少，哪有时间去和别人吵架呢！想到这里气就消了，把所有的时间都用来努力工作了。”

孙子又问道：“阿公！你年老了，又变成最富有的人，为什么还要绕着房子和土地跑呢？”爱巴笑着说：“我现在还是会生气，生气时绕着房子和土地跑三圈，边跑边想，自己房子这么大，土地这么多，又何必和人计较呢？一想到这里，气就消了！”



## 做情绪的主人

人人都是自己最好的医生，你能使自己痛苦，也能使自己快乐，生活的主宰者——就是你自己！