



第一章

中国人需要情绪管理

为人处事最要紧的就是把情绪管理搞好，中国人情绪变化起伏大，容易发脾气，所以更需要情绪管理。



第一节 中国人情绪现状

中国人情绪变化很大

中国人很容易发脾气

中国人生气时不讲理

中国人情绪变化特别大

中国人情绪起伏大

中国人同世界上其他国家的人一样都有情绪的起伏。情绪为什么会起伏？因为外界的环境、人自己内在的感受随时都在变化。但是，世界上其他国家的人情绪起伏都没有中国人这么大，换言之，中国人最容易生气，只要感觉到不对就会发泄出来，很难忍耐。

所以，世界上其他国家的人都没有中国人这么重视修身养性。

中国人疑心重

有些中国人怀疑心很重，别人相信“眼见为实”，看到什么都会相信，他们却不一样，看到什么都不相信，因为他们觉得一相信就会上

当，会对自己造成不利的后果。比如有一种热水器，它贴上了“检验”的标签，有的人就相信它真的被检验过，是合格的；而有的人就会认为热水器如果不合格的话，会爆炸，将危及自己的生命，他们会对这个商品是否真的合格持怀疑态度，会去找足“证据”，然后再去慢慢相信，最后才去购买使用。所以很多人都在批评中国人，认为中国人不够互相信任，其实，是有些人疑心重造成的。

不过，如果一个人无条件相信别人，其实他也是不怎么高明的，是鲁莽的，他没有考虑到自己的安危。现在，有一些儿童、甚至大学生被拐卖，就是因为他们太相信别人了。

正因为中国人怀疑心重，什么事情都是先怀疑，然后才慢慢地去相信，所以中国人做事情，最初是很缓慢的。有些人说中国人速度慢，效率不高，因为今天是个讲究速度的时代，所以一定要快、快、快。这种说法是不正确的。其实西方人的快和慢是一样的，虽然开始很快，但是到后面就会遭遇到很多问题，最后还是要慢下来。而中国人刚开始很慢，到了后面就会非常快。比如美国人要买一辆汽车，不会像中国人那么考究，他去看看就可能订了：要这种颜色、这种排量等等。可是美国人订好汽车后，可能要等三个月、六个月，甚至半年，才能拿到车。中国人则刚好相反，中国人买一辆车，会花很长时间东看看西看看，然后打听打听，花很长时间做决定，一旦决定，第二天就会要车。所以从实际去了解，中国人和西方人是完全不一样的，中国人属于先慢后快，西方人是先快后慢，但是从所花费总时间来看，中国人还是要快一点。

中国人警觉性高

从另外一个角度来讲，怀疑心重也说明中国人警觉性高。比如那些被拐卖的人，如果对陌生人警觉性高一点，可能就不会被人给骗走了。有些中国人警觉性高，还表现在他们比较敏感。别人明明没有这个意思，可是他们就能听出很多意思来。



比如有的讲师在开始讲课时会说“这次要讲的”，用到了“讲”这个字；而有的讲师会说“这次要跟各位聊一聊”，有人就觉得“聊”表示讲师的东西根本不成熟；还有的讲师会说“跟各位谈一谈”，有的人就认为他要说的是很严肃的一个课题；但是有人说“这次要教各位……”，听的人心里就会犯嘀咕：“你教我？我教你还差不多。”所以，每一句话，都会引起人们不同的情绪反应，但是平常大家很少去注意这些。现在，大家在平常说话的时候就要小心、谨慎，用词要特别注意，不能说喜欢怎么讲就怎么讲。因为一个人只要发出信息，别人经过解读，就会有不同的反应，进而对发出信息的人产生很大的影响。

中国人很容易发脾气

中国人能屈能伸

为什么有些中国人容易发脾气？因为他们的个性中有四个字——能屈能伸。中国人在这方面的弹性是非常大的，而就是因为弹性大，情绪起伏才有高低，比如当发现情况不利于自己的时候，他们特别能忍耐；但是等到形势稍有好转，他们又会觉得自己是世界上最了不起的人。而西方人的这种变化没有中国人这么大，更没有什么能屈能伸的。西方人做事情都按照规定进行，该说什么话就说什么话，该做什么事就做什么事。而中国人不是，比如有些球员刚开始打球的时候，教练说的话他都会注意听，教练规定的动作他也会认真做。可是慢慢地，这个球员每场球得分很高了，越来越红的时候，他就开始觉得自己是明星了，就不再听教练的话了，教练让他做什么他也不愿意做，开始学会整天端个架子“耍大牌”了。

有的人觉得带领中国人工作很难，就是因为有些中国人很会“耍大牌”。如果这个人处在弱势，没有办法反抗的话，他就会乖乖地听别人的吩咐，等到稍微有点能力，他就会“耍大牌”。中国人特别强调要“守分”，就是因为有些中国人非常不守分，稍微有一点成绩就会自我

膨胀：量你也不敢把我怎么样。比如儿子没有什么出息，他就会很听父母的话，因为这样可以要钱花；儿子功成名就之后，就会觉得父母其实混得也不怎么样，有人就开始给父母气受了。所以中国人才要讲伦理，没有伦理的话，父母斗不过儿子，儿子就神气了。

中国人总觉得别人对自己不公平

有的人认为别人不应该这样对待自己，别人这样对待自己就是不公平。那什么叫公平？西方人的公平是大家都一样；中国人的公平是“我特殊”，因为每个人所处的位置不一样。比如老板出去的时候，一定要找几个人陪他，而且他走中间，讲话的声音也和别人不一样，就是为了表示他是老板，让别人不要小看他。还比如在餐厅或别的一些公共场合，有的人讲话声音很大，他其实只是在对外发出一个信号：我是了不起的人，你不要小看我，你不要惹我，惹我我会生气。所以有时候，西方人讲话，你要听内容；中国人讲话，不需要听内容，有的人只是在对外发出上面所说的那种信息而已，没有什么内容可言。一个人讲话声音很低，很可能是他目前的形势不如别人；而有的人讲话声音特别大，就是因为他目前过得很得意，目中无人。所以中国人可以大声讲话，也可以小声讲话，大家要去好好了解，好好运用，然后来保护自己。

中国人自尊心很强

人是应当自尊自爱的，一个人只有自己尊重自己才能获得别人的尊重，自尊也是人格的一部分，没有自尊就不能称为是一个正常的人、一个健康的人。现在，很多专家、学者也提倡老师和父母多对孩子进行鼓励、表扬。但是，像世间万事万物一样，自尊也是有限度的。一个人的自尊心过强，反而会成为这个人的弱点。因为自尊心过强的人，不能清楚认识到自己的长处和缺点，害怕失败，害怕比别人差，总想得到称赞，会十分“要面子”。



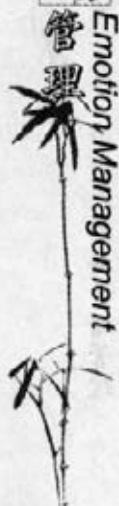
有些中国人的自尊心就很强，害怕被别人轻视。他们天不怕地不怕，就是怕被别人看不起。所以有困难，他们也会憋在心里不说出来。一个人承认钱很重要，但如果没有钱的时候他又觉得钱不怎么样。比如一个穷人看到一个富翁，他会想“你不过有几个臭钱而已，神气什么！”这是属于自己“骗”自己的一种行为，这种行为可以激励他去努力工作赚钱，但是也会让他“嫉妒”，甚至发展到去偷、去抢。所以大家要注意关照自己的内心世界，注意让自己有适度的自尊心。

中国人喜欢自作主张

有些中国人很喜欢自作主张，有空就钻。比如商场里有紧急通道，平常是不让走的，可是有人就是要从那里走，如果不让他从那里过，他就开始发脾气。西方人不会这样，他们的脑筋很呆板，没有这么多自作主张的表现。西方人到一个地方，一定会先看看那个地方的规定，一切按照规定去做，而中国人很少看规定。比如西方的餐厅及其他服务场所，有一条规定是：不能够对服务人员不礼貌，否则的话会被赶出去。西方人认为一个人在酒店消费，如果让酒店赚几个钱就大惊小怪、搞得大家不安宁，酒店里的人就可以把他赶出去，中国人是不会这样做的。

中国人情绪不稳定时不讲理

中国人还有一个比较让人“害怕”的地方，就是生气的时候完全不讲理。其实中国人是天底下最讲道理的民族，但是如果有人惹他生气，他就不讲理。比如一个人平常很讲道理，但是有一天突然不讲理，如果别人问他：“你怎么不讲理呢？”他会说：“你把我气成这个样子，我还讲理？！”也就是说“我不生气我就讲理，一生气我就不能讲理了”。但是有些中国人由于长期的伪装和压抑，几乎二十四小时都在生气，所以他永远不讲理，这是很多人一辈子都没有弄懂的问题。平时有什么事，如果情绪好，大家都会讲道理，很快就会达成默契，很好商



量，一切都会有共识；但是情绪不好的时候，神仙都没有用，彼此之间很难商量事情。所以有些中国人刚见面时是不太谈正经事的，大家会寒暄，说些“你最近脸色越来越好”、“你的这件衣服真漂亮”之类的话。其实这就是情绪管理，只是有很多人不了解。因为寒暄几句，可以让对方情绪稳定，这时候再来谈工作就会很有效。如果一个人单刀直入，见面就谈工作，别人就会觉得不太舒服。西方人是以工作为导向的，一见面就会谈工作；而中国人很多都是一见面先不谈工作的，因为那会儿谈工作没有用，根本没有人听。比如你碰到一个人，问他那个表填好没有，他嘴巴可能会跟你讲好好好，但是他心里可能会想：你自己不会填呀，一定要我填？我手痛你知不知道！所以不要见面就谈工作，那样起不到什么作用。

中国人的管理也叫做“修己安人”，修己就是要把人自己的情绪稳定。但是现在很多领导者的情绪不稳定，如果他不稳定，员工也会跟着不稳定。安人就是让对方情绪稳定——自己稳定，别人稳定，大家都稳定，事情就很好商量，然后大家很快把力量集合起来，把事情做好。

为人处世最要紧的就是管理好情绪，所以现在在一切管理中，情绪管理第一优先。那么，情绪究竟是什么呢？



第二节 情绪是一种反应

主观感觉十分明显

生理变化相当复杂

表情动作容易看出

行为冲动诉诸暴力

情绪是一种反应，它有很多表现形式，比如高兴、伤心、兴奋、惊讶、愤怒、沮丧等。情绪的产生有不同的原因，只有了解原因，才有办法去管理情绪。情绪一共包含了四个方面的反应，分别是主观感觉、生理变化、表情动作与行为冲动。

主观感觉对情绪的影响

一个人看到一朵花会很高兴，另一个人看到这朵花就会不高兴；一个人看到烧饼很想吃，另一个人也许就不想吃。对于不同的人来讲，对同一事物所产生的反应，大部分是不一样的，所以我们说“己所不欲，勿施于人”。比如一个人很喜欢喝咖啡，他认为别人一定也喜欢咖啡，所以请别人一起来喝，结果晚上他睡着了，别人还在那里瞪大眼睛不能睡觉。人与人的反应是不一样的，这是很主观的。

主观的感觉是很明显的，一个人生气或者喜悦都是个人的事情，与别人没有什么关系。有时候一个人很高兴，别人也许还不太高兴呢。

案例

有一个企业家赚了钱，请父母去吃饭，但是父母坐在那里没有表情，一句话都不说。别人就问他父亲，说：“你儿子对你这么孝顺，赚了钱请你吃饭，你怎么还不高兴？”他父亲说：“没有这回事，他是在炫耀给别人看——我能赚钱，有本事请父母吃好的。他根本不是孝顺我，而是把我当工具拿来炫耀。”别人问为什么，他父亲说：“他一进来就跟我讲，爸，这里的菜很好吃，我常来。他常来，结果到今天才请我！那不是没把我放在心上吗？怎么是孝顺我呢？”

儿子请父亲去吃饭，一定要和父亲说这家餐厅自己也是第一次来，因为听别人说这里的菜做得很好，所以带你们二位来尝尝。这时父亲一定会说好，每一道菜都会说好吃。

同时，大家最好不要告诉别人哪个电影很好，让他赶快去看。凡是有人告诉你哪一个电影好，你去看多半是失望的——因为期望值很高。有些人就不会去告诉别人哪个电影好、哪个电影不好，如果有人问他一个电影好不好看，他会让那人自己去看，而不是剥夺别人评估的能力；如果别人问他值不值得看，他会告诉别人还可以，可以去看看，或者说除非现在没事做，否则不必看。他不讲它好坏，因为那是每个人主观感受的事情。

即使是面对相同的情况，每个人的反应也是不一样的。千万不要将心比心，认为自己这样想，别人一定也这样想。“将心比心”的意思是：你要把心放在别人身上，站在别人的立场去想、去看别人的状况，



而不是“我这样想，别人肯定也这样想”。因为人各有各的反应，大家要彼此尊重。

生理变化对情绪的影响

有的人体质比较敏感，有的人体质很健康；有的人下午喝咖啡晚上就睡不着，有的人晚上喝咖啡照样睡得着。体质不同，生理的反应也是不一样的。

人为什么会有不同的情绪反应？这主要是因为人身体的内分泌状况不一样，人神经系统的反应不一样。人身体疾病的主要原因就是紧张，可是在日常生活中，大家偏偏放松不了。人有自律神经，自律神经自己会动，而不是人可以完全控制的。这个神经有两大部分，就好像阴阳一样，一个叫做交感神经，一个叫做负交感神经。当一个人很兴奋的时候，自律神经会让他稍微冷静下来；当一个人很激动的时候，自律神经又会让他缓和下来，它自己会调整。所以人所能做的就是让自己的调整合理化，而不是说完全没有负面反应。

一个人做到完全不发脾气，是不太可能的，也没有必要。人不能压抑，压抑是不能解决问题的，压抑会使某一次的爆发更严重。比如地震，偶尔地震一下一般不会有大地震；如果很久没有地震，那发生地震就不得了了。人身体里面也是一样的，如果一个人经常是“想发火就忍住”的状态，迟早有一天，他的内心会“爆”掉的，到时候什么办法都不能解决问题。

人的血压会增高，心跳会加快，呼吸会急促，瞳孔会放大，这些都属于内分泌与自律神经自动的反应。有时候人全身都有鸡皮疙瘩，有时候感觉到后边老有个阴影在那里，这些东西与消化不良其实是一样的状况，没有什么神秘的。生理变化是很自然的，人饿了就有饿的感觉，饱了自然有饱的感觉。

表情动作对情绪的影响

现在有的人表情越来越夸张，这对他们是不利的。比如看到一条蛇，有人会说“吓死了”，别人会笑他，不会同情他：“为什么一条蛇来，他会怕成那个样子？他很娇贵？”人的表情动作会给别人不同的观感，引起大家不同的情绪变化。

对于表情动作，大家比较容易看得出来。因为某些表面的状态是全世界都一样的。比如认为对的时候大家一般都会点头，不对的时候会摇头；饿的时候脸色会发青，手脚会发抖，看东西时会很专注……可是后天的教育和文化的影响，全世界基本都不一样。

比如你送美国人红包或礼物，他会当面打开，并且会表示出自己的喜悦。中国人不会这样做，中国人收到红包，一定会放进包里，回家偷偷地看，绝不会公开看。像这些就属于后天的文化影响不同所造成的。

后天的影响所表现出来的方法也不一样。比如西方人容易把喜怒哀乐都表现在脸上，中国人就不喜欢这样子。而且一般官越大的人脸上越没有表情——职位越高，他越知道自己内心的活动不要让别人清楚、要保持一种神秘感。一个人内心有什么想法，马上表现出来，其实对自己是相当不好的。比如一个大学生刚毕业走上工作岗位，他很可能会直言自己所看到的现象，他会说这个同事今天穿的衣服很没有品味，或者说领导的意见是错误的，或者认为老员工的工作方法过时了……有的人会认为他很天真，但是有的人就会认为这个人没有修养，不愿意去培养他，那这个大学生的进步就会很慢。

很多情绪是教育所造成的，但是全世界的教育是不一样的。比如美国人认为一个人有话就说是有能力就表现，中国人很多时候会认为这个人是爱“出风头”的。



案例

有个人在当兵的时候，因为家境不好，所以礼拜天没有钱出去玩，他就在军营里面拿旧报纸练习写毛笔字。慢慢地大家都知道了他爱写毛笔字，所以后来只要有写壁报什么的事情都找他。结果，有一次别人用水泥砖头砌了一个垃圾箱，也让他趴在地上去写“垃圾箱”三个字。后来他才明白其实不是他写得好，而是因为他表现了，大家觉得他“出风头”，就想起来整他了。



所以中国人说有才能不能随便表现，有话不能随便讲出来，其实是有道理的。一个人，既不要不表现，也不要乱表现，只有适当地表现才是比较合理的。

行为冲动对情绪的影响

人一旦有冲动的行为，结果就是两个字：后悔。比如一个人骂完人以后，就开始后悔：万一他打我怎么办？我出去他揍我怎么办？万一他叫人来报仇怎么办？……冲动，最后受到威胁最大的就是自己。而一些好的行为对人的情绪也会有正面的影响，比如有的老师通过研究总结就发现，教师的赏识行为可以很好地缓解学生的焦虑情绪，他们通过赞赏、激励学生，让学生的情绪得到稳定，面对考试不再害怕。

第三节 情绪是一个警讯

情绪使人警醒

情绪使人正确对待自己

情绪没有好坏、优劣之分

情绪是一个警讯、一个警示灯，当一个人觉得全身要“爆炸”的时候，情绪就在提醒这个人：自己到底是什么地方出了问题。因为情绪没有好坏、没有优劣，它只是告诉人们：你的反应有点问题。如果一个人有这样的警觉性，他就知道该怎样去调整自己。当一个人拿起杯子要打人的时候，他只要有警觉性：打出去看起来是自己占便宜，其实最后是自己吃亏。这个人就会把杯子拿来喝一口水，然后轻轻地放下。整个结果就会改变。

情绪促使人们正确因应内外情境

情绪是给人的一种警醒，它在提醒人们要注意什么。一个人如果有这样的观念，他很快会改变自己。比如当一个人进来时，脸色很难看，

别人就知道自己要小心一点，不要冒犯他，这个时候火上加油，会很吃亏。

任何一种情绪反应，你都要认为它是在提醒自己要怎么做才正确。比如说一个人肚子很饿，看到很香的包子，自然就想伸手去拿来咬一口。可是当他刚伸手出去的时候，他会开始想：肚子饿只是一个警讯，我能不能这样做还要考虑考虑，应该先招呼别人一起吃，然后我才可以动手，否则的话，会引起很多人的反感，对自己以后很不利。所以，任由情绪主宰人的一切，后果可能十分严重，所以，大家不能不动脑筋就让情绪自自然然地反应出来。因为结果有时候好，有时候不好；有时候对，有时候错，而最后的结果都要由自己来承受。

情绪有大的明显的，也有小的经常被人忽略的。如果大家能够把这些都当做是一种警讯，就好像在过马路的时候，刚刚亮黄灯，大家也会做些动作一样，会考虑该不该刹车、有没有地方停、要停在什么地方，这样就不会措手不及。但是很多人现在没有警示灯的概念，高兴了就手舞足蹈，不高兴了就给别人脸色看，这是很不好的。有的人从小受父母影响才这样，比如爸爸不高兴就拍桌子，妈妈一生气就拉长脸等。

案例

有个外国人，三十多岁了，有两个小孩。他爸爸像他这个年龄的时候，就开始跟他妈妈讲，说肩膀酸、腰痛，让他妈妈揉一揉。他现在也开始同妻子讲，肩膀酸、腰痛，让她揉两下，这是难免的。人们往往认为遗传好像只是体质上的遗传，其实习惯也会遗传的，一个人从小看爸爸怎么样对待妈妈、妈妈怎么样对待爸爸，他长大后，很自然也会有那种反应表现出来。

这个其实不是好现象，因为每一代人所处的环境不一样，一个人不

可能与自己的父辈一样。这个外国人就是没有这种警戒的观念。他应该想：自己现在才三十多岁，爸爸这个年龄的时候腰痛是正常的，现在腰痛就不正常，因为现在营养好，卫生也好，情况不一样了。想到这里，他就会调整。

中国人最需要的就是情绪管理，情绪稳定下来，什么话都好谈；一旦情绪管理不好，那就什么都不要考虑。一个人要做任何事情，先把自己的情绪处理好，然后再说其他的，这样做事才有效果，否则就会白忙一场。



第四节 情绪有理性和非理性两大类

非理性信念：夸大与不符合实际

理性情绪也有感情

非理性信念有两大类：夸大与不符合实际

人有理性的一面，也有非理性的一面。非理性信念有两大类，一个叫做夸大，一个叫做不符合实际，这两个是互相有连带关系的：一夸大，事情就会不符合实际；不符合实际，就是因为夸大了。人们对自己的事情经常夸大，对别人的事情经常“缩小”。有人自己摔一跤，就觉得不得了，是天大的事情；别人摔一跤，他又会觉得没有什么了不起的，爬起来就是了。人们对自己与对别人是双重标准，有些领导对自己的下属也是双重标准。

案例

有个员工发现工厂车间角落有火花，赶快拿一桶水把它浇灭了，他有没有功劳？答案是“不一定”、“很难讲”。为什么连这种事情都难讲？因为如果领导对他印象很好，就会觉得他是有功劳的，星星之火可以燎原，小小的火花如果不及时扑灭的话，可能会酿成很大的火灾；如果领导对他印象不好，会觉得这个员工真是大惊小怪，小小的火花用一桶水干什么，吐一口唾沫它就会灭掉，那这个人就完全没有功劳。



外国人老觉得中国人没有一定的标准，就是因为中国人很主观，爱之欲其生，恶之欲其死。总觉得自己人的功劳特别大，外人的表现不值一提，分得很清楚。

如果没有拿捏好“度”，小小的病就会被夸大，到最后把自己压垮掉了。所以中国人主张：有病要看病，但是看完病要忘病。有病不看病是不对的，看了病就常常觉得自己有病，也是不对的。有病要去看病，看完病该吃药就吃药，把病忘记，不值得一提，这才是健康的人。

有些人经常把自己的经历夸大得很离谱，表示“这是如有神助”、“我和别人是不一样”、“我是天生的骄子”，其实大家的反应不是很好。当一个人说话不切实际的时候，人们就会觉得很担心、很害怕，就对他越来越不信任。而一个人不被别人信任的时候，他是很痛苦的，这会产生信任危机。因此人们需要让自己的情绪稳定，首先要实话实说。但实话实说不是直话直说，而是讲话要实在、表达要委婉，要让别人听得进去。



“一定”是非理性

“一定”是非理性，因为当有“一定”的概念的时候，当说“一定”这两个字的时候，你已经把事情夸大了。人们经常用“一定”来制造很多痛苦，但是人们又很喜欢听“一定”这两个字。比如有人找你合伙投资，如果他告诉你，这个事情是有相当风险性的，你要好好考虑，愿意承担这个风险才加入，你会去吗？如果他说这次肯定百分之百赚钱，今天不来明天就后悔，你才会去的。所以说人们深受“一定”这两个字的害。

天下事情都是不一定的，凡是“一定”的都经过夸大。当气象台预报今天一定出太阳的时候，它经常是下雨的；当预报今天一定会下雨，它经常是出太阳的。所以气象台最合适的预报是：明天的天气，晴时多云偶雨。各种天气状况全都包括，它一定是对的。为什么气象局的仪器那么精密，科学那么发达，它还经常报错？绝对不是故意的。气象台的人一定是很认真、很负责的，只是当他们测定了天气情况以后，气象还持续在变化，所以测不准。当你做好计划的时候，你也要知道，计划是很周全、很周密，但是计划定下来就开始有变化了。

不一定才是真的，一定就是夸大、不符实际的。所以，当别人告诉你“一定”的时候，如果你想到“不一定”，就不会失望了。比如当别人要同你合伙的时候，你就要想：自己承受得了把这些钱丢掉的风险吗？如果可以就合伙，如果不行就斟酌。当别人向你借钱的时候，你就要考量：这个钱借给他，就等于是丢掉，自己愿意吗？承受得了吗？如果能承受就借给他，不能承受就拒绝。很多事情完全看人自己的观念是怎样的。

有的人明明知道“一定”是不可能的，但还是非常喜欢“一定”，这是夸大、不切实际、非理性，这是人们自己找的。有人娶一个妻子，说她一定会和自己白头偕老，她一定不能生病，她一定会到处帮助自

己。有这种人吗？比如婚前体检样样都好，什么都对，结果结婚的第二天一出去，人被车子撞死了，那又能怎么样呢？天有不测风云，人有旦夕祸福，未来就是不确定的。尤其现在，世界上的事情越来越不确定，所以大家不要有“一定”的观念。

“受不了”是非理性

受不了其实也是夸大，有些人淋了几滴雨，就觉得不得了会感冒什么的；有的人摔破一个茶杯，就觉得不得了天要塌了。夸大自己的预期要求，夸大自己出乎意料的承受，那就叫做受不了。

案例

有一次我们几个人到郊外去野餐，吃了不少的龙眼，然后我就想去洗洗手，顺便方便一下。厕所在比较偏僻的地方，我没有惊动大家，一个人过去了。当我一脚踏进男厕所的时候，发现有一条和我的腿差不多粗的蛇看着我。如果我说“我受不了了”，我就真的会被它吃掉，因为只要我一动，它马上就会出来把我缠死。但是我知道凡是看到这种野生的凶猛动物，人一定要冷静，最好的办法就是装死，因为它不吃死的东西，于是我就“死”在那里，然后它对我没有兴趣了，“哗”一下就走走了。它走后，我稍微喘口气，赶快走了。如果我的反应是“我怎么运气那么不好”，我就完了。

其实没有什么受不了的，受不了就是大惊小怪，表示你和别人不一样，表示你一定要享受特殊的待遇，这些都是不好的。

“以偏概全”是非理性

以偏概全也是人们常见的非理性的一种情绪反应。比如有人说：我



连这种事情都做不好，我看我完了。怎么会完了呢？你只是这件事情做不好，怎么会完呢？人们对自己的期待太高，对自己的要求太苛刻，自己的情绪就不可能稳定。

有些人也很喜欢从小的方面去看大的方面，从微细的地方去看显著的地方，这没什么问题，但是从微细的地方就断定一个人一定是什么样，也是不对的。因果论不是指有A就有B，有什么原因一定会产生什么结果，而是指一个原因可以产生好几个结果。比如：你好好努力可能成功，你好好努力也可能不成功。一个“因”有好几个“果”，这个才是实际的状况。一个“因”一定有一个“果”，那是不切实际的。

现在的教育大家越来越重视“果”：没有绩效你就是不对，结果不好你就是不行，考不及格你就是没能力。现在所有的考核，都是重果不重因，那就把好人都逼走了。

“糟透了”是非理性

当一个人去看病时，医生也许会告诉他：你可能有点高血压、你的牙齿有点问题……那他会觉得简直不得了，好像世界末日一样；可是过了一阵子，没什么事发生，他就会忘记。人都是自己给自己制造压力，别人没有办法给他制造压力。比如人年纪大了，生病的次数就会多一些，每一次生病，总有些人会担心“哎呀，我怎么这么倒霉；哎呀，我是不是要死了”什么的；但是有些人会这样想：“老天要我回去，我就回去；老天要我留下来，那我就过一天算一天”，这样想的人往往活得时间长。如果觉得“不行，年纪大了要补一补……”最后只有害自己。维生素是身体需要多少就给多少才有用，否则的话维生素过量就是毒，吃多了就会生病。

案例

有一个台湾人很有钱。有一天他不舒服，就去拍 X 光片，结果医生发现他身体里面有一个很大的瘤。后来这个人去美国做手术，一开刀才发现那个瘤是胶囊累积起来的东西——现在很多药都用胶囊去包，他一个一个地吞，吞了太多胶囊，结果就生出了“胶囊瘤”。

天下本无事，庸人自扰之，一个人只要每天过正常的生活，就不会有那么多的问题。

所以，夸大到最后是吓唬自己，夸大到一定程度，人就会受不了，有很大的压力，然后开始怨天尤人，最后造成精神崩溃，整个人垮掉，什么事都不能做。

夸大也好，不切实际也好，都是不合理的，都是不理性的，人们非理性的情绪，就是从这里产生的。老子提倡“中庸之道”，中庸，就是“差不多”。很多人讨厌“差不多”，其实“差不多”就是最好的东西，差不多就是不能差太多。什么事情做到差不多，不求全，不全满，就是最好的。

没有十全十美的事，但是有人偏偏要求十全十美；虽然知道再怎么周到一定会出差错，但是有人就不容许出差错。无知导致人们产生很多的问题，观念不正确让人们产生很多的烦恼，现在应该把它扭转过来了。

理性情绪并非不动感情

中国人没有西方人那么理性，也没有日本人那么感性。中国人是非常特殊的“情性”。为什么叫情性，因为中国人非常重感情，会用感情来表达自己的关心。

西方人是很重视礼貌的。比如一个人进来了，西方人会问他：今天



好吗？近来好吗？会请他坐下。但中国人不一样，中国人看到一个人进来了，会先看看他状况怎么样。如果他全身湿淋淋的都是雨水，中国人就会赶快拿一个干毛巾给他擦一擦，把他的衣服晾起来，实在冷的时候，还会借他一件衣服；或者会直接给他倒一杯热茶，让他暖暖身子。即中国人的行为会给别人产生一些实际的作用，对别人有一些照顾，让别人心里感觉很温暖。其实，这才是大家所需要的。

人而无情，何以为人

中国有一句老话叫“人而无情，何以为人”。人而无情，基本上就不足以为人，所以不管怎么谈理性，一定要保留感性。一个人不管是喜悦、高兴，还是悲哀、烦躁，都是很自然的事情，不用跟着别人去体悟，也不用嫉妒别人。很多人会嫉妒别人的快乐，嫉妒别人的成功，嫉妒别人的长处，越嫉妒心里越难过，结果产生了很多不良的后遗症。

但是有些人很容易感情用事，那也是不正常的，他们需要克制到合理的程度。而中庸，就是人发出来的情绪和感情都很合理。人一定有感情和喜怒哀乐，发出来到恰到好处的时候，自己就心安理得了，过分的话一定不好。比如吃饭吃到七分饱、八分饱就可以了，身体也很健康，如果吃到九分十分就会撑着，对肠胃不好；还有很多人节食，到最后人太瘦了，没有抵抗力，一点小病也会变成大病。人不能太胖，太胖心脏负荷太重；人不能太瘦，太瘦的话，一旦生病抵抗力都没有。大家应该合理地胖、合理地瘦。

过与不及都会引起别人的反感，所以要适可而止，差不多就好。一个学生太过认真的话，所有同学到最后都不同他讲话了，因为他认真到了“较真”的程度，别人都怕他在自己身上找毛病。有时成绩好的人会很孤单，而且很多学习好的人出去都找不到工作。比如在公司里面，有一天领导对你说你表现很好，让你推荐几个同学来公司帮忙。你回去

就开始想这件事情，你想到某某就会摇头，因为你觉得他成绩好，他一来自己就不受老板器重了，于是他就没有机会了。没有人会笨到专门找一个强过自己然后把自己“干掉”的人。这些想法其实没有好坏之分，因为这是人之常情，人要保护自己，要让自己有安全感，不会拿石头去砸自己的脚，不会找人来使自己受害。

接受并顺应人的天性

大家不但要接受而且要顺应人的天性。天性就是先天带来的一些人性的基本表现。比如爱抄近路、喜欢安逸、喜欢简单、害怕麻烦、想避免痛苦等。麻醉药的发明就是为了减少病人们做手术时的痛苦，因为人的天性中是“怕疼”的；现在提倡“人性化服务”，一些产品的设计也越来越趋于人性化，就是把人的天性放在第一位，使人使用产品的时候更方便、更愉快。还有的人喜欢抄近路，比如一个商场门前是一大片草坪，两边的道路又离商场门口特别远，那肯定会有人要踩草坪，那是道路规划有问题，所以设计者在设计之初就应该想到要在草坪中间铺几条鹅卵石路，方便大家行走。据说当初迪士尼的设计者为最终确定乐园内部的道路安排费了很多周折，他们在乐园里种满了青草，提前开放迪士尼乐园，后来草地被游人踩出许多小路，宽窄各异，非常自然，设计者就是根据人们踩出的痕迹铺设了乐园的道路。

自律是情绪管理的要务

有问题困扰是正常的，没有问题的时候人更要提高警觉，其实人活着就会产生各种各样的问题。有感情是良好的，但是不要感情用事，要自律。

自律是情绪管理的要务，没有人生下来就会自律。人是天生的破坏者，大自然就是人类破坏的。如果父母不在家两个小时，三四岁的小孩就会把家里搞得一塌糊涂，这很正常。如果谁家三四岁的小孩趁大人不



在家把家里收拾得整整齐齐，那会让人大吃一惊，除非他受到教育，除非他懂得自律。

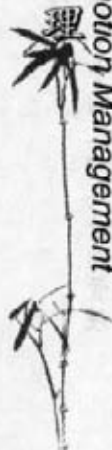
人一定要努力学习，养成好习惯，这是每个人都要做的。一个人不懂得管理自己，碰到事情会拖拖拉拉，不敢吃苦，他就永远长不大。多吃苦不是坏事情。

只有自律，人才能够用最短的时间、最少的力气，最有效地来管理自己的情绪。因为自己管自己没有什么压力，而别人来管，自己就会有压力。所以，到底有没有压力，就看人是自己管自己，还是别人管自己。

“应该”和“必须”只是期望

应该是应该，必须是必须，“应该怎么样不一定如此”，“必须这样也不一定做得到”。应该和必须是属于一种期望，英文叫做 Expectation，人可以期望高一点，但是不要要求一定达到目的不可。如果非要把“应该”、“必须”升高到“一定”的水平，人就会苦恼不断。有人经常想自己应该过好日子、自己必须富有……如果每个人都这样想，那天底下就没有穷人了，没有穷人就表示所有人都不富有了。就像公司里面每一个人都升官了，也就等于没有人升官；当每一个人都有特权的时候，特权就没什么用了。很多东西都是比较出来的。当每一家都有两部车的时候，你的车子也就开不动了，再好的车也没有用，再好的车在高速公路也是开不快的，因为车太多了，它性能再好也没用。

“非怎么样不可”就是非理性的一种态度，一个人可以“期望”，但是不要“强求”。比如父母可以“期望”小孩长进，这是理所当然的；但是父母要求小孩“非怎么样不可”，要不就罚小孩，或者说他不孝，这就很过分。其实，学习不好、成绩不好的人，也有可能做孝子；而成绩好、成就高的人，也可能对父母很不孝。比如有些老人就很孤单，因为他的孩子很有成就，或者出国，或者在大城市工作，不会常回



家看看老人；而有些老人的孩子都没什么出息，他也会很享福，因为孩子都在他身边尽力伺候他。这些就要看家长自己怎么想了。

退步之后立即回头

千金难买回头一望。当你要离开一个位置的时候，一定要回头看一下有没有落什么东西，这样才不会丢东西。很多人往往直接就走，到车站才想到表还在桌子上；有很多人晚上睡觉，第二天叫苦连天，因为他养了一条狗，把他的假牙叼在外面，不知道叼到哪里去了……今天，太多的东西需要大家放在心上，大家千万要记住，千金难买回头一望，要出门的时候，回头再确认一下门有没有锁，要不然回来的时候可能会被小偷搬得一千二净，什么都没有了。

同样，当你做一件事情的时候，回头看一看这样做的结果是什么，你就不会闯祸。很多人都是做了再说，结果造成一个僵局，很难挽救。人稍微慢一点，并没有什么丢脸的事，稍微慢一点并不耽误时间。有的人开车很快，但是到达目的地也只不过比别的车快五分钟而已，有时候因为这五分钟甚至连命都没有了，得不偿失。