

被误解的情商： 如何了解和控制情绪

撰文 / 陈佳昕（新疆师范大学心理学院）



叶小冉是一名17岁女孩，已连续三四年处于抑郁状态。长期以来，强烈的低自我评价不断折磨她，其中有一句话最让她崩溃，每当想起，她就会陷入自我攻击：“我是个情商很低的人。”受此认知束缚，她不敢与他人深入交流，总觉得自己说话不得体，会让他人感到不适。

作为她的心理咨询师，我已经陪伴她完成22次心理咨询工作。从最初的交流状况来看，她的表达是合适的，并没有不得体或者过分的表达。如果按照她自己“情商低=说话不得体”的片面定义，她并不属于情商偏低的人。

但她身上确实存在情商不足的表现：她与自己的情绪完全割裂。她只熟悉抑郁这种情绪，其他的情绪要么被包装成抑郁状态，要么被刻意隔绝。这让她无法看清自己的内心，也难以找到合适的方法帮助自己。

随着咨询逐步深入，我们慢慢探究到了问题的根源：在她幼时情绪认知形成阶段，她的许多情绪都不允许被表达。渐渐地，她也丧失了感知、表达情绪的基础能力。而识别、表达情绪，恰恰是情商最基础的核心能力。

那么，情商到底是什么呢？按照心理学家萨洛维和梅耶（Salovey & Mayer, 1990）的

定义，情商主要包含三个方面：准确识别情绪，调节和控制情绪，运用情绪规律和信息达成目标。

准确识别自己的情绪

识别情绪并不是一件容易的事情，是很多人难以跨越的关卡。比如兰雄，39岁的他外貌条件出众，但是过往三段恋情都以分手告终。关键是，三任女友离开他的理由出奇一致，说他“像一块石头”。咨询过程中，每当我询问他当下的情绪状态时，他总是一脸茫然地回答不知道，表示无法感知自己的情绪。当我让他揣测某种情景下女友的情绪时，他就更茫然了。确实，无法感知自我情绪的人，同样难以感受到他人的情绪。

兰雄的这种状况，同样源于童年时期父母对他情绪的否认和漠视。自记事起，只要他一哭，父亲就会流露出非常厌恶的表情勒令他不许哭，如果继续哭闹，会遭到更严厉的训斥。渐渐地，他学会了屏蔽所有的情绪，也迷失了真实的自我。

从本质上讲，情绪是人类内心感受的外在表达。当父母能够看见孩子的情绪，便是对孩子内心感受的肯定，这也是孩子建立“被看见、有自我”心理认知的重要途径。

反之，持续地否认孩子的情绪，也是在否认孩子的内在感受。“你怎么会这样想？”“没事，你不疼。”“有什么好哭的，就知道哭。”“才吃过饭怎么又饿了？”“你不该生妈妈的气，她那么爱你。”“你什么活都没干，还觉得累。”这些都是否认情绪感受的语句。幼儿对自我和世界的认知，是通过父母的评价建立的。面对父母的否定，他们不会辩驳，甚至不会考虑父母是错的，只会全盘接受：“原来我不疼。”“妈妈说我的想法不对，我不该这么想。”当孩子真实的感受一再被否认时，便会和真实的自我隔绝。父母的否认告诉他：你的感受无足轻重。

当然，大部分家庭都会出现否认孩子情绪的情况，少量的否认一般不会造成严重的影响。但在那些长期功能失调的家庭中（如父母一方长期酗酒或家暴、父母高度控制孩子等），孩子会持续、反复地遭遇情绪否认。长此以往，孩子将不再认可自身情绪，逐渐丧失自我存在感。

因此，肯定孩子的情绪和感受，就是在帮助孩子认识自己，也是后续调节情绪、利用情绪的关键一步。

调节和控制情绪

调节和控制情绪，可能是大众对情商最熟悉的一部分，人们或多或少都经历过这个过程。负面情绪极易影响正常工作和学习，如果没有控制好初始情绪，很可能会导致一系列负面事件的升级。例如，9岁的孟小天和同桌吵架后，总是感觉很生气，始终无法安心写作业，结果第二天因为作业质量差被老师批评，更加委屈和生气，整整一周都无法进入学习状态。

这一过程就是著名的踢猫效应：一位父亲在公司受到老板批评，回到家就把沙发上跳来跳去的孩子臭骂了一顿。孩子很气恼，便狠狠踢踹身边打滚的猫。猫受惊逃到街上，此时正好一辆卡车开来，司机赶紧避让，却撞伤了出门购物的父亲。一次小小的怒火经过叠加升级，给生活造成了更大的损失和不便，这也进一步凸显了情绪螺旋升级时进行适时干预和调整的必要性。

成年人或许有一些控制情绪的方法，通过各种愉悦的活动进行调节，通过理性认知进行控制。但是对于认知水平尚未发育完全的孩子来说，仅依靠认知进行情绪处理并不可行。



因此，儿童调节和控制情绪的方式与成年人有很大不同。对于低龄的孩子，首先要教会他们情绪和行动的区别，再引导其选择合理的行动。例如，5岁的许成译在很生气的时候会打小朋友，已经被其他家长告诫过很多次。在他的认知中，“生气”等同于“打人”。父母需要做的是，帮助许成译认识到他体内那团升起的火苗是一种叫作生气的情绪，这是一种正常感受（了解情绪），当这种情绪出现时，人们会有一种想要伤害他人的冲动（了解感受可能引起的不当行为），但我们不能付诸行动（做出行为限制），更合适的处理方式是用语言表达情绪，并且暂时隔离相应的人和环境：“我现在很生气，我要先离开这里一段时间（选择更合适的行动）。”后来，在父母的帮助下，许成译逐渐学会了控制脾气，还掌握了用更好的方式表达情绪的方法，具备了基本的情商。

我们需要认识到：识别情绪是控制情绪的前提。在帮助孩子调节情绪时，首先要教会他们识别自己的情绪，控制因情绪引发的冲动，预判不同行为带来的结果。

了解情绪，影响自己的行为

每个人都有独属于自己的情绪波动规律。当某种情绪出现时，人们往往会做出特定的行为选择。就像林卓一每次下班回家，打开灯看着空荡荡的客厅，疲惫感立刻涌上心头，只想躺在沙发上刷手机直至深夜，然后匆匆洗漱完便睡觉了。其实他有很多目标：下班后健身、阅读书籍、学习技能。这些事情他本想在下班后完成，但只要那种疲惫感一出现，他就只想躺下刷手机休息。“感到疲惫就刷手机”，就是林卓一典型的情绪规律。

人与人之间的区别在于：有些人能够辨认出这些情绪规律，有意识地去调整情绪或后续行为；有些人无法辨认出这些情绪规律，只能

在情绪的影响下反复做出自己并不期望的行为。

了解情绪规律，借助情绪帮助自己达成目标，属于情商中相对高阶的能力。大部分人都希望自己能 and 情绪友好相处，借助情绪的力量达成自己想要实现的人生目标。这项能力建立在识别情绪、调节情绪的基础上：清楚哪些事情会触发自己的哪类情绪，通过哪些方式可以调整情绪，调整过后自己的状况如何，这是对自己情绪规律的基本认识。例如，15岁的刘若希经过两周的情绪监控后发现：刚放学回家时自己情绪最好、最开心，这个时段写作业效率极高。一旦稍有拖延，开心的情绪就会被焦虑替代，而这时的焦虑属于无效焦虑——内心焦虑却什么也不想做，还会产生“反正已经耽误时间了，不如再玩一会儿”的想法。掌握自身情绪规律后，她重新调整学习安排，依靠对情绪的感知和把控，高效率地完成每日作业。

了解情绪，影响他人的行为

情绪分为功能性情绪和工具性情绪。功能性，指情绪作为生物本能带来的自然影响，这



是多数生物都具有的情绪特征；工具性，指情绪作为社会交往工具产生的影响，即人们会利用情绪传递信息，间接影响他人。

对父母而言，他们十分熟悉情绪的工具属性。孩子长到一岁多时就会发现，自己的哭闹是有功能的——可以作为一种达成诉求的手段，这也是家长们的困扰：该如何区分孩子是真的伤心，还是在用哭闹逼迫自己妥协？

愤怒也分为生理性愤怒和工具性愤怒。有时，部分管理者会刻意表现出愤怒，借此表达自己对某件事情的重视，树立自身权威，或利用愤怒让下属快速行动（效果如何因人而异）。此外，幽默也是一种常用的工具：在氛围僵持的情况下，管理者可以用幽默缓和气氛，让事情朝自己期望的方向发展。

由此可见，高情商的人不仅能把握自身情绪规律，还能敏锐地识别他人的情绪变化，通过恰当方式引导他人情绪，推动事态向预期方向发展。

结语

“情商”一词貌似宏大，人们最先联想到的，往往是情商高的人更擅长与他人相处，这似乎是人们最容易辨识出的高情商特征。但实际上，和自身情绪和平共处，才是高情商的根基。高情商的人，可以辨认自己的情绪，通过情绪理解自己内心的需求，围绕需求制定目标、追求目标。诸多研究也证实，情商高的人，拥有更优异的学业成就、更好的工作表现、更健康的心理状态。

不难看出，情商不是简单地与他人相处舒适，核心前提是先和自己好好相处。高情商的人在识别情绪、控制情绪、利用情绪激励自我的过程中，会不断加深自我认知。即便不是为了取悦他人，而是为了成为更好的自己，我们也需要掌握这些能力。

编辑 / 杨颖容

