21:46
86
进入课程 ›
22%
12:05
13.82 MB

23 | 情绪控制：马上要发火了，怎么办？

跟熊浩学沟通·30讲

今天

23 | 情绪控制：马上要发火…

熊浩亲述

你好，我是熊浩，欢迎你来到我的得到课程。

上一次课起，我们开始讲冲突管理对于沟通的影响。我们上一次讲了沟通当中的结

构调动，这一讲我们进一步讲情绪管理。

坦率讲，很多人际沟通之所以失败，最典型的原因是情绪失控了，你发飙了，或者我发飙了，所以无法完成一场真正能实现目标的对话。所以这一讲，我们会为你介绍一些情绪控制的方法。总体上来说，我会讲两个大问题：情绪的辨认与情绪的管理。

辨认情绪

第一点，我们先说说情绪辨认。情绪这件事并不难辨认，但依然需要训练——日常的训练。我们先说对自己情绪的辨认。

你需要在日常生活中留意，然后去觉察、触碰和聆听，你自己内在的声音。通常，

当我们即将发怒的时候，都会有一个内在的声音，英文叫internal voice，内在的声音其实非常嘹亮，这个声音在说，现在你自己非常不愉快，对方这个人怎么这么讲话，特别没教养，特别糟糕。但由于对抗中的眩晕状态中，我们会意识不到自己的这个内在的，正在抱怨的、正在怒吼的声音。所以，情绪发作时，首先你要训练自己能够听到自己的内在声音，这件事在没有情绪波动的日常，就要去刻意练习。

那听到以后呢？听到以后首先，你就可以对这个情绪加以“命名”，就是对自己的情绪进行判断，这个情绪是愤怒、鄙视、激动、反感、恶心，还是广义的不愉快？先给你的情绪状态，也就是内在发出的这个声音，取一个名字。接下来，对这个名

字概念的程度进行一个判断。假如是1分到10分，你现在的愤怒已经达到几分？假如是1分到10分，你现在的恶心的感觉已经达到几分？命名与评价会让你对自己的情绪，生出一种内在的观察，而这种观察，会让你和情绪拉开一点距离，这个过程称其实就已经意味着你在对情绪进行管理了。

预判别人情绪

说完了自己的情绪，那对对方即将发飙的情况怎么进行预判呢？美国的社会心理学家保罗·艾克曼把人类的基本表情分成七种，这七种基本表情不管是在纽约都会区还是南太平洋的岛屿上，一以贯之都是如此。这七种人类的基本表情分别是悲伤、

愤怒、惊讶、恐惧、恶心、轻蔑和高兴。

1

2

3

4

5

6

7

按照相关研究，人类对表情的准确识别时间可以快速到1/4秒钟，换言之，只要你留意表情，一瞬间，你就可以判断对方的情绪状态了。你之所以难判断不了，不是因为你没有这种能力，而是因为平时没有留意。

管理别人情绪

好，一旦我们发现自己要发飙，可以通过命名与打分加以处理，让自己的情绪得以缓解。一旦我们发现我们的谈判对手要发飙，我们可以通过对他表情的快速有意识地识别，那接下来如何对这个即将来到的情绪进行管理呢？

例如，你的沟通对象老王，你发现他的情绪已经很不好了，他的嘴角已经出现怒气了，他有可能发飙，这时你怎么办？我停顿几秒钟，先让你凭借自己的直觉和经验，对这个问题有一个自己的初步答案。

好，思考时间到，我告诉你我的方法。第一个方法，也许不少人都能想到，是停顿，让整个沟通的进程先暂时停下来。我在这里要给你一个小小的建议，**就是在平**

常没事的时候，你要准备一个可以顺利离开对话现场或谈判桌的借口，遇到情绪紧张问题的时候，能够娴熟、自然地脱口而出，从而让对话自然地暂时中止。

举个例子，你发现对方有情绪，你缓缓地看一看表，然后说：王总，现在的时间是2点半，刚才收到信息，我2点35的时候需要接一下我们董事长的紧急电话，所以我会失陪七八分钟，稍后就回来。

当然，你还可以说你内急，需要去下卫生间等等。这个具体的借口不重要，只要你说得自然而娴熟，让它没有编造感，那你就可以离场了。离场之后几分钟再回来，双方都会回到更友善和理性的沟通状态中。

时间的停顿，为什么会产生这样的效果呢？这是因为控制情绪和控制理性的部分是在大脑的不同位置，人类的情绪由大脑中层控制，它对外部的反应非常敏感，一个小小的刺激就可能让对方彻底崩盘。但控制理性的，对格局进行判断、对关系进行评估，对“我有没有必要作出这样的情绪反应”加以控制的这个部分，属于充满褶皱的大脑外皮层。我们不用关心这么多复杂的原因，就记住一个简单的结论——控制感性的中脑比控制理性的外脑大概要快3～15秒钟左右。当一个情绪扑面向你而来，你突然之间有了反应，马上就要发飙，而对这个所要发飙的情绪进行评价、判断和管控的能力，会晚15秒钟左右才能到达。

心理学上有一个著名的引喻，把人的感性比喻为一头大象，而把人类的理性比喻为骑象人。大象会快速地冲出你理性的范围，但你的理性若要迎头赶上，这需要暂停一下，多留一点时间给它。也许我们克服激烈情绪的方法，首先不是人生智慧，而是停顿时间，你给你自己多一点时间，你给对方多一点时间，都会让理性更好地管控感性，从而重新回到有效沟通情景中。

我简单归纳一下，我们谈到沟通当中，若想对情绪驾驭有加，分别包括了如何识别自己的情绪是否还恰当，如何识别对方的情绪是否还恰当，如果不恰当就用停顿的方式把整个谈判过程暂停，让双方的理性重新回归，感性得到调试，然后你们再继

续谈。

第一个方法是停顿，很多人都能想到。但第二个方法估计很多人都不会想到，因为很多你以为的情绪问题，其实，是因为你饿。

大脑占到我们人体体重的大概2%左右，但大脑的能量消耗，会占人类基础代谢率（Resting Metabolic Rate RMR）的20%左右，大脑非常消耗能量。而学者们发现，大脑最消耗能量的状况是以下四种，分别是高度专注、节制自己、假装和保持平衡感。好遗憾，这四件事情在所有关键的沟通中，都会需要你全面而综合地调动。管理好自己的情绪，也需要这四个方面都被立体地有效照顾到。如果你跟一个人谈重要的事情而不生气，毫无疑问你

需要专心致志，即使你不喜欢对方，你也需要控制住自己的恶意，还要假装地对对方释放各种各样的好感，你对话语的层次和推拉的力度要保持微妙的平衡。所以，所有的具有挑战性的沟通场合，也就是专注、节制、假装和保持平衡感需要同时介入的场域，都是非常消耗能量的场域。

如果你有丰富的谈判经验，你一定会同意我说的一个判断，那就是重要谈判之后你其实会疲劳。所以，如果你想让自己在谈判的沟通表现中做得更好，你想让自己和对方的情绪受到更好的管控，我建议你在进入谈判之前，让自己的能量储备到位。通常我们会用这样的一些方法来补充能量，睡一个好觉，吃一顿好饭，保持氧气的充沛，这都是补充能量的基本方法。

所以对你来说，如果你在对话进程中，停顿并加入茶歇，让双方都吃一点东西，到开阔的、通风的环境中走一走，到户外逛一逛，这都会非常帮助大家更加聚焦，并且更加管理好自己的情绪。

除了在复旦大学工作，我自己也是冲突解决专家，在这个地方跟大家分享一个关于我和当事人会面的小经验。通常来说，我不会接受11点的时候见当事人。因为如果11点开始，我介绍完案件的基本情况，接下来呢？就到吃饭时间了，临近12点。当事人在这个情况下更不容易保持专注，也更不容易管控好他们自己的情绪，这倒不是因为他对你有什么样的意见或仇恨，就是因为他饿了，当能量不足够的时候他将没有办法实现最友好的沟通，所以在能量

充沛的时候、在补充能量之后，再去推进重要的沟通。

请记住，情绪问题在很多时候，不是教养问题，是能量问题。

有的时候有人问我，谈判到底是应该选择主场还是客场？我会毫不犹豫地建议，如

下来呢？就到吃饭时间了，临近12点。当事人在这个情况下更不容易保持专注，也更不容易管控好他们自己的情绪，这倒不是因为他对你有什么样的意见或仇恨，就是因为他饿了，当能量不足够的时候他将没有办法实现最友好的沟通，所以在能量充沛的时候、在补充能量之后，再去推进重要的沟通。

请记住，情绪问题在很多时候，不是教养问题，是能量问题。

有的时候有人问我，谈判到底是应该选择主场还是客场？我会毫不犹豫地建议，如果你有办法控制的话，最好选择主场来完

成对你来讲最重要的谈判。最根本的原因就是这样一些并不属于谈判外部的因素，可以被你综合地调动起来。比如什么时候打断，什么时候进入茶歇，什么时候请你的小伙伴进来插科打诨，让整个谈判过程被暂停……在你的主场这一切都可以成为有秩序和有目的的安排，从而让沟通中的情绪，被更科学地管理。

好的，我们简单归纳一下这一讲的知识要点。

影响沟通的重要原因之一，是情绪。所以我们今天介绍了情绪控制的方法。第一是是识别，第二是管控。

管控的时候，第一是停顿时间，一旦你发现人们即将进入冲突，你最简单、最快速的反应方式就是召唤时间，让自己能够暂

时离场，用时间来对抗即将崩解的情绪。

第二，是能量的管理。我给你强调过，所有重要的谈话都非常消耗能量，要控制情绪，你需要足够的能量。所以沟通之前应该做好能量的补给，而对话过程中做好能量的管控。这样大家就将更不容易发飙，也更容易和你保持友善的对话。

在这一讲的最后，我给你留一个思考题。情绪管理是个大问题，我们讲的是纲举目张的核心方法，那么除了这些方法，你还有别的方法愿意和我们大家一起分享吗？我们相互参照，一起进步。下次见！

划重点

添加到笔记

1.一旦我们发现自己要发飙，可以通过命名与打分加以处理，让自己的情绪得以缓解。

2.一旦你发现人们即将进入冲突，你最简单、最快速的反应方式就是召唤时间，让自己能够暂时离场，用时间来对抗即将崩解的情绪。

3.所有重要的谈话都非常消耗能量，想要控制情绪，你需要足够的能量，所以沟通之前应该做好能量的补给。

跟熊浩学沟通・30讲

只要这么谈，做事都不难

版权归得到App所有，未经许可不得转载

复旦大学副教授
谈判专家
熊浩

‹ 前一篇

用户留言