

——员工情绪管理首选读物——

谁掌控了情绪，谁就能掌控一切。

——美国总统 乔治·沃克·布什

如何管理 你的情绪

——李壬杰◎编著——

RUHE GUANLI
NIDE QINGXU

中国致公出版社

—— 员工激励与管理的艺术 ——

世界著名管理大师、美国管理大师——

—— 杰克·韦尔奇、彼得·德鲁克 ——

如何管理 你的情绪

—— 中国企业管理 ——

RUHE GUANLI
NIDE QINGXU

中国企业管理

——员工情绪管理首选读物——

谁掌控了情绪，谁就能掌控一切。

——美国总统 乔治·沃克·布什

如何管理 你的情绪

——李壬杰◎编著——

RUHE GUANLI
NIDE QINGXU

中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何管理你的情绪/李壬杰编著. —北京: 中国致公出版社, 2008. 4

ISBN 978-7-80179-662-2

I. 如… II. 李… III. 情绪—自我控制—通俗读物
IV. B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 033226 号

如何管理你的情绪

编 著 李壬杰

责任编辑 岳 珍

出版发行 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 82259698 邮编 100034)

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市文阁印刷厂

开 本 880×1230 毫米 1/32 开

印 张 6

字 数 150 千字

版 次 2008 年 5 月第 1 版 2008 年 7 月第 2 次印刷

ISBN 978-7-80179-662-2 定 价 19.80 元

版权所有 翻印必究

序 言

在日常工作中，你是否经常觉得情绪低落、整天闷闷不乐？你是否曾经为遭遇一连串的挫折而愁苦烦忧？你是否经常因为自己的坏脾气而觉得喜怒不定，却不知如何是好？

如果你的回答是肯定的话，那么，就让我们一起来探索一下情绪存在的奥秘吧！

其实，我们每个人都生活在情绪的海洋中。我们的情绪，有时晴空万里，平静无波，这时我们做事往往得心应手，顺风顺水；而有的时候，我们情绪不振就会感到力量被莫名其妙地抽走，浑身调动不起一点儿劲头；有的时候，我们的情绪会掀起巨浪，甚至狂风骤雨，这令我们很难把持自己，可能做出自己也想象不出的事情来……

情绪这东西十分微妙，难以言传，它看不见，摸不着，对我们的影响往往超乎我们的想象。而且，一个人只有管理好自己的情绪，才能更容易走向事业的巅峰。

那么，何为情绪呢？情绪是人对事物的态度的体验，在面对一些烦琐的有压力的事情时，或者在压力工作环境下，人都容易产生焦躁不安，或者悲观，或者焦虑，或者沮丧，或者愤怒等等，这些都是情绪的一种表现。

在工作中，我们经常会遇到这样那样的不快，情绪有时就像大海上的小舟，巨浪打来时可能被淹没，风平浪静或一帆风顺时可能会事半功倍，那么，我们就让情绪这样左右我们的命运吗？不能，绝对不能！我们要学会驾驭这一叶小舟，不能成为情绪的奴隶。不要让情绪左右、支配我们，而是要用我们积极的思想去主宰情绪。

可有人或许会说，情绪是说来就来，说走就走，是人所不能控制的；还有人会说，情绪只是一种很自然的习惯，关注的太多也没用，不如顺其自然。实际上，这些想法都是片面的。现实生活中每一个渴望事业成功的人，不但应该关注自己的情绪，还应该管理好自己的情绪。从某种意义上来说，人生就是情绪管理的游戏。善于管理自己情绪的人，才能更好地走向事业的成功。

《如何管理你的情绪》一书详尽阐述了情绪产生和变化的规律，告诉我们怎样才能更好地管理好自己的情绪，达到事业的巅峰。在阅读本书的过程中，你将会发现大量有价值且立马见效的策略，这些都有助于你恢复紧张工作的平衡，重新展望未来的美好生活。

阅读完此书，你将学会面对现实，在悲伤的时候懂得如何转移和发泄、在愤怒的时候懂得如何制怒和宽容、在焦虑的时候懂得如何排遣和分散……总之，你将学会如何管理自己的情绪，不受它的左右，树立挑战困难的信心，使自己拥有一个快乐、豁达、充满阳光的人生。

编者

2008年3月

目 录

第一章 情绪认知

每个人都有情绪,但人们大都对情绪缺乏必要的了解和关注。其实,我们只有对“情绪”有一个基本的认知,才能管理并控制好自己的情绪,发挥其积极作用。

- 透过身体语言识别情绪 /2
- 负面情绪的正面意义 /5
- 不同的角色表示不同的情绪 /8
- 工作紧张带来的烦恼 /11
- 正确看待你的情绪压力 /14
- 认识由压力所带来的困扰 /19
- 正确认知职场抑郁症 /23

第二章 如何管理老板给你带来的情绪

在现代职场,你的老板不仅可以决定你的升职和加薪,同时也是你事业成败的关键人物。所以,一个人面对自己的老板,如何管理好自己的情绪是至关重要的。

- 有效地治疗你的沮丧情绪 /28

- 用乐观的心境化解忧伤 /31
- 凡事不要太斤斤计较 /35
- 理性地接受老板的批评 /38
- 不要因为坏情绪错过好机会 /40
- 期待越多,失落感就会越大 /43

第三章 如何管理同事给你带来的情绪

人际关系是我们工作中的一个重要组成部分。倘若搞不好同事之间的关系,将对我们的心理健康有不良的影响,所以,在同事面前,如何管理好自己的情绪也是至关重要的。

- 摆脱自卑的心理 /48
- 与同事沟通可缓解压力 /53
- 克服与同事交往的社交恐惧 /55
- 不要对同事有过高的期望值 /59
- 嫉妒别人就是跟自己较劲 /62
- 微笑地面对别人的中伤 /66

第四章 如何管理客户给你带来的情绪

任何一个行业,客户都是非常重要的,所以我们要从情绪的角度考虑为你的客户服务,而不仅仅是满足在微笑和促销。

- 客户面前控制好自己的情绪 /70
- 学会赢得客户的欢心 /72
- 学会聆听,化解客户的怨气 /75
- 用产品解除后顾之忧 /79
- 心平气和,同客户做朋友 /82

做事不要太急于求成 /85

永远不要漠视你的客户 /88

第五章 如何有效调节自己的情绪

人不可能永远处在好情绪之中。在现代社会激烈的市场与职场竞争环境下,企业中弥漫着大量迷茫、失望、沮丧、挫败、疲惫等令人不安的情绪。一个心理成熟的人,一定是个善于调节和控制自己情绪的人。

把情绪发泄到恰到好处 /94

笔头倾诉可缓解坏情绪 /97

换个事做,摆脱厌倦的情绪 /99

学会娱乐,让情绪转移 /101

情绪“满了”要学会倒空 /104

不要让琐事干扰你的情绪 /106

第六章 自己是最好的情绪管理者

我们要学会认识自己,分析并正确理解自己在工作和生活中的情绪及压力,增强正面情绪,处理负面情绪,做自己情绪的主人。

学会运用积极的心理暗示 /110

控制焦虑的心理 /113

寻找心理代偿 /117

扫除负面的情绪 /120

适时地发泄自己的怒气 /124

工作之余学会放松自己 /127

第七章 情绪管理的秘诀

如何在复杂多变的职场环境中进行有效的情绪管理,实现企业经营目标并塑造竞争优势,目前已经成为每个职场人士最关心的问题之一。

- 学会稳定你的情绪 /132
- 做一次情绪大扫除 /135
- 自制的人更容易拥有好情绪 /138
- 改变环境,扫除郁闷情绪 /142
- 防止不良情绪的传染 /145
- 战胜恐惧的心理 /148

第八章 培养健康的情绪

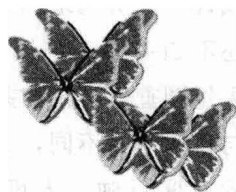
情绪,是一种神奇的力量。健康的情绪可以使人精神焕发,从容地生活;不良的情绪可以使人萎靡不振,甚至惶惶不可终日。既然我们懂得了健康情绪的重要性,那么我们就要学会自我调节和自我控制不良的情绪。

- 避免自己的情绪过于冲动 /154
- 控制愤怒的情绪 /157
- 不要让自己太敏感 /161
- 努力寻找工作的乐趣 /164
- 忘掉自己不幸的过去 /168
- 凡事别和自己过不去 /171
- 点燃你工作的激情 /174

第一章

情绪认知

每个人都有情绪，但人们大都对情绪缺乏必要的了解和关注。其实，我们只有对“情绪”有一个基本的认知，才能管理并控制好自己的情绪，发挥其积极作用。



透过身体语言识别情绪

要想了解别人真正的情绪，就要懂得如何破解身体语言中的情绪密码。



目前，社会心理学家研究发现，人类的沟通更多的是通过他们的姿势、仪态、位置以及同他人距离的远近等方式，而不是面对面的交谈进行的。有专家认为，65%以上的人际交流是以身体语言而不是语言方式进行的。

或许，你听起来似乎难以置信，“难道我们每天滔滔不绝地大侃还不如一举手一投足有用吗？”然而，这的确是社会心理学家在大量调查后得出的共识。

与口头语言不同，人类的身体语言表达大多是下意识的，是思想的真实反映，人可以“口是心非”，可很难做到“身是心非”。

以表情来说，表情是一个人心理作用的结果，喜、怒、哀、乐等感情很自然地表现在一个人的面孔上。在人类的发展进化过程中，在获得“语言”这种表现手段之前，通常是以“动作”或“脸部表情”来确认彼此的意思而进行沟通和交流的。“频送秋

波”、“柳眉倒竖”、“喜笑颜开”等用来形容脸部表情的词句实在是丰富得令人数不胜数。

但是，现代人由于经常使用语言，过分信赖语言，而忽视了表情的重要作用。殊不知，根据表情来判断他人的心理与情绪，才能感知对方的所在状态。这样既不会误读了别人的情绪，也可以避免了双方的尴尬。

小王刚开始工作不久，在大学学业优秀的她本以为自己在公司里会如鱼得水，可没想到结果却是处处碰壁，好像公司的同事、老板、客户都在给她脸色看。

同事小刘满脸不快地从老板办公室里走出来，想必是挨骂了，小王立即走过去表示关心，“是不是又被老板骂了，别放在心上。”结果却遭来小刘的冷眼相对，“哪有的事！”

国外的朋友来上海，小王想请半天假，话才说出口又被老板训了一顿：“没看到公司这段时间的业绩在下滑吗，还请假，不卖力工作，业绩怎么上升？”碰了一鼻子灰的她从同事那里得知，老板今天上午才被董事长叫去谈过话……

她非常苦闷：为什么自己总是说错话呢？到底怎样才能知道别人在想什么呢？

实际上，小王犯的最大错误就是没有看脸色行事。

在现实工作中，懂得“看脸色”是十分重要的。看脸色，也就是懂得情绪信号的收发，不论是跟老板要求加薪，还是与客户谈判，都需要敏锐的观察力来解读对方的心思，这样才能知道进退，从而圆满完成任务。

此外，人们的身体语言还包括：一个人在说谎话的时候，有时会不自觉地触摸自己的鼻子。如果他向下紧皱眉头，表明他没有听明白或不喜欢你说的话。如果他向上皱起眉头，表明他对你

说的话感到惊讶。用手指敲打坐椅的扶手或者是写字台的桌面，表示他心绪烦乱，很不耐烦。双臂交叉搭在胸前，通常表示他不愿意和别人接近，或者表示他很戒备，至少可以说在心理上他想离开你远一点，等等。

英国心理学家莫里斯经过研究，发现一个非常有趣的现象：“人体中越是远离大脑的部位，其可信度越大。”脸离大脑中枢最近而最不诚实。我们在与别人交往的过程中，总是最注意他们的脸；而且我们也知道，别人也以相同方式注意我们，所以，人们都在借一颦一笑撒谎。再往下看，手位于人体的中间偏下，诚实度算中庸，人们多少利用它说过谎。可是脚远离大脑，绝大多数人都顾不上这个部位，于是，它比脸、手诚实得多。

以身体语言表达自己的情绪是人的一种本能，通过身体语言了解他人的情绪也是一种本能，是一种可以通过后天培养和学习得到的“直觉”。比如，在报告会上，如果台下听众耷拉着脑袋，双臂交叉在胸前的话，台上讲演人的“直觉”就会告诉自己，他的讲话没有打动听众，必须换一个说法才能吸引听众。

总而言之，如果你想要了解别人真正的情绪，就要懂得如何破解身体语言中的情绪密码。因为只有这样，才能管理并掌控自己的情绪。

负面情绪的正面意义

情绪本身并没有正负面之分，因为负面情绪也能使我们有所收获——只要我们明白它们的正面意义。

在传统观念上，人们往往否定某些情绪，称它们为负面情绪，因为它们使我们工作效率下降，使别人看不起自己，觉得自己不成熟，甚至引起别人的厌恶感。实际上，情绪本身并没有正负面之分，因为负面情绪也能使我们有所收获——只要我们明白它们的正面意义。

老鼠是丑陋而且可恶的，可迪斯尼却用它创造了一个神奇的动画王国；新加坡是一个只有阳光而缺乏资源的国家，可就是这点阳光，使新加坡成了世界知名的花园国家；牛顿的头部被苹果砸得生疼，可是这个苹果促使他发现了万有引力定律。

可见，任何问题后面，都连带着一个机会，因此，当你在遇到问题的时候，首先应该说：“太棒了，又有一个问题发生了，因为这个问题的背后一定有一个机会，就要看你怎样来利用了。”

打个比方说，假如你是一个销售人员，就要找到顾客的问题

是什么，因为顾客的问题后面就有机会。找到顾客的问题，把顾客的问题解决，你就抓住了一个使消费者投资购买的机会。

一天，几个同事聊天，小吴非常生气地抱怨起公司的产品和一些客户。原来他是在一家机械制造商的服务部门上班，每天都会遇到一些机械出问题，或客户使用时出现的问题，要他去解决。久而久之，他对这些出问题的客户和产品，感到非常的不耐烦和反感。

等他吐完苦水后，小张笑着对他说：“其实我觉得，你不但应该怪这些产品和对客户生气，反而应对他们产生感恩之心才对。”

“为什么？”小吴睁大了眼睛问。

小张解释道：“就是因为产品和客户在使用的时候，会产生这些问题，公司才需要请你来工作，否则公司何须花钱请你来上班？问题的制造者，才是促使你今日有饭吃的缘由，你不但不懂得感恩，反而抱怨生气，当然不对了。”小吴顿时哑口无言。

的确，在日常工作中，虽然我们上班的团体和公司不尽相同，但我们经常会被我们所服务的对象或客户搞得不耐烦，尤其是他们所制造的问题很棘手时，许多人都会以敌对的态度去应付。

实际上，只要我们能够静下来，就不难明白，那些制造问题要我们去解决的人或事，赋予了我们所需要的饭碗，假如没有这些问题需要处理，公司何必花钱请我们呢？这些问题的背后，不正是我们生存的机会吗？

也就是说，每个负面情绪，细心研究下来，都是给人一份推动力，推动当事人去做出正确行动。这份推动力，可以是指引一个方向，也可以是给予一份力量，有些负面情绪，更能两者

兼备。

如果你能了解内心的负面情绪的正面意义，找出一些过去事情的情绪经验，研究一下那些负面情绪的正面意义，在当你回忆那件往事的时候，相信你会有所启发。

以下是几种典型负面情绪的正面意义：

愤怒：准备对一个不能接受的情况做出改变的行动。

痛苦：使自己避开危险。

忧虑：把精力集中在处理一件当时最重要的事。

讨厌：需要摆脱或者改变。

悲伤：从失去之中取得智慧去更珍惜尚拥有的。

后悔：找出一个得不到最好效果的做法中的意义。

惭愧：一件表面完结的事尚有需要处理的部分。

紧张：需要额外的能力去保证成功。

踌躇：一些内心价值的定位还不是很清晰。

困难：觉得须付出的大过可得到的。

害怕：不甘愿付自己以为必须要付出的。

无可奈何：已知的方法全不适用，需要创新突破。

总之，如果你是一个聪明的人，相信你能够看到问题背后的机会，能够懂得负面情绪的正面意义。而这样的人，也很难因为困难而产生沮丧的情绪，他们会积极乐观地去面对各种负面情绪。