

卓越员工丛书

房伟◎著

学会情绪管理的员工
才是真正优秀的员工

卓越员工 情绪管理

快速提升员工情绪管理能力的最佳方法



北京工业大学出版社

卓越员工丛书

房 伟◎著

卓越员工 情绪管理

ZHUOYUE YUANGONG
QINGXU GUANLI



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卓越员工情绪管理 / 房伟著. —北京: 北京工业大学出版社, 2014.5

(卓越员工丛书)

ISBN 978-7-5639-3837-7

I. ①卓… II. ①房… III. ①企业管理—人力资源管理 IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 055665 号

卓越员工情绪管理

著 者: 房 伟

责任编辑: 曹 媛

封面设计: 国风设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市九洲财鑫印刷有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 12.5

字 数: 142 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3837-7

定 价: 26.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

身为一名职场人或许会对许多现象感到奇怪，并不断地问自己：

“我为什么总是和同事吵架？”

“我为什么总是控制不住自己的脾气？”

“我为什么总是对自己的职场前途感到悲观？”

“我为什么总是不想工作，非常讨厌去公司？”

“我为什么一见到领导就紧张？”

“我为什么总喜欢在同事面前抱怨？”

“我为什么总是会在犯错后一直后悔？”

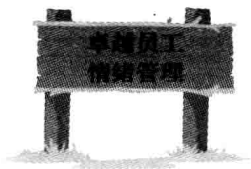
“我为什么在工作中总是拖拖拉拉的？”

“我为什么总是被压力压得喘不过气来？”

.....

这些现象，相信大家或多或少都遇到过，并且因此非常苦恼。那么，产生这些现象的根源是什么呢？其实，这主要是因为大家的情绪出了问题。

情绪，不仅是一个人内在感受的真实流露，还在很大程度上影响着他的职场表现。因为一个有情绪波动的人，必然会通过言行



举止把这些波动表现出来。不同的事情会产生不同的情绪，比如愉快、乐观、愤怒、恐惧、悲观，等等。积极的情绪会对一个人的职场产生积极的影响，而负面的情绪将对一个人的职场产生消极的影响。

职场中有不少杰出人士，本该有着美好的前途，但却因为火爆脾气使自己在团队中处处被人孤立；有些员工本来可以成为更加出色的人，但却因为自卑，不断地否定自己，失去了完善自身、提升自我的机会；有些员工因为嫉妒其他同事，极大地影响了自己的工作状态，给自己的工作带来很多不必要的困扰和烦恼……总之，职场中的种种不良情绪，已经极大地危害了员工们的职场前途。

所以，一个人要想在职场中出色地表现自己，成为一名卓越员工，就必须学会管理、控制自己的情绪。正基于此，才有了这本《卓越员工情绪管理》。本书全面、系统、规范地围绕情绪进行了详细的讲解，着重对职场员工中比较容易出现的职场倦怠情绪、困惑情绪、拖延情绪、恐惧情绪、愤怒情绪、抱怨情绪、抑郁情绪、后悔情绪、压力情绪等各种负面情绪进行了深入分析，并提供了各种管理负面情绪的方法。此外，为了增强趣味性和可读性，本书还配备了经典的职场案例、实用的小贴士、简明易懂的图表、科学的小测试等，整体看起来全面而不烦琐，实用而不枯燥，不失为一本能够有效指导员工进行自我情绪管理的培训宝典，相信它一定可以帮助大家提升管理情绪的能力。

良好的情绪管理能力，是成为卓越员工的必要条件。一个人只有在工作中有效地控制自己的情绪，把负面情绪及时转换成积极情



绪，使自己永远以一种良好的精神状态对待工作、同事、领导，才能使自己变得越来越出色和受人欢迎。长期坚持下去，成为卓越员工将不是一种奢望。

现在，还在为无法控制自我情绪而苦恼的朋友，还在为不会管理自我情绪而困惑的朋友，还在为不知如何提升自我情绪管理能力而烦恼的朋友，请翻开这本书，相信你一定会发现不少惊喜，并从中获得智慧和思想。你的职场未来，也会因你此次的阅读而变得更加美好和光明。

目 录

第一章 解析情绪，破解职场命运密码

关于情绪的认识	002
何为情绪管理	006
情绪管理在职场中的巨大作用	010
不要被职场情绪病毒感染	013
如何对待自己的职场情绪	019
职场情绪管理的基本思路	023

第二章 战胜职场倦怠感，用激情引领高效

倦怠情绪来了怎么办	028
职场倦怠产生的原因	032
职场安逸型倦怠如何应对	038
工作负荷型倦怠如何应对	042

第三章 被困惑情绪包裹，职场前途将一片黑暗

产生困惑情绪的根源	048
明确设定职场目标的四个原则	051
正确决定自己是否应该跳槽	056
消除职场人际关系的困惑	060



第四章 拖延会缚住你高效执行的手脚

造成拖延情绪的原因	064
用完美执行力来抵御拖延情绪	070
提高自己的工作效率	076

第五章 一味恐惧，永远无法成为卓越员工

职场恐惧心理的危害	082
克服与领导交往的恐惧情绪	086
克服与同事交往的恐惧情绪	089
克服与客户交往的恐惧情绪	092
克服害怕失败的恐惧	095
职场恐惧情绪的自我治疗	099

第六章 愤怒只会损害你的形象，什么问题也解决不了

关于职场愤怒的认识	106
愤怒情绪的控制方法	109
释放职场愤怒情绪的策略	114
发火之后如何弥补过失	118

第七章 停止抱怨，收起你的职场不满情绪

如何看待抱怨情绪	124
管理抱怨情绪的步骤	128
如何对待让你不满的同事	132



第八章 抑郁情绪，职场晋升的枷锁

揭开抑郁情绪的神秘面纱	138
应对抑郁情绪的正确方法	143
克服自卑，才能有效控制抑郁情绪	148
沮丧情绪的自我疗法	152

第九章 职场中谁都会犯错，后悔不如解决问题

认识职场后悔情绪	158
如何把自己从后悔情绪中拯救出来	163
做出最佳决策，避免后悔情绪	166

第十章 战胜压力，学会与压力和谐相处

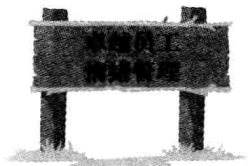
正确看待压力	172
几种非常实用的职场减压方法	177
学会合理地管理时间	183



第一章 解析情绪，破解职场命运密码

要想成为出色的员工，最大的问题是能不能有效控制自己的职场情绪。因为职场情绪决定了你对事业、工作以及工作中出现的各种问题的态度。只有具备良好的情绪，才能对事业、工作以及工作中出现的各种问题有正确的认识和合理的解决机制。如果不会管理和控制自己的职场情绪，那就很难成为一名卓越的员工。





关于情绪的认识

对于“情绪”这个名词，大家一定都很熟悉，像“今天我情绪不太好”“最近情绪比较低落”等诸如此类的话，大家天天都会听到或者说起。情绪作为一种复杂的心理现象，它是人的各种思想、感觉和行为综合起来的一种心理状态，是对外界环境刺激所产生的一种应激反应。它在人的心理世界中扮演着一种非常重要的角色，是人的心理活动的重要组成部分。

由于情绪是个人的主观体验和感受，所以它往往与个人的脾气、秉性、心情、性格等有着密切的关系。一个脾气暴躁的人，他就非常喜欢发怒；一个悲观的人，他就非常容易伤心、哭泣；一个天性乐观的人，他就非常容易快乐。

谭强是个脾气比较暴躁的人，这一点在职场中显露无遗。他经常因为一点小事就大动肝火，和同事们针锋相对。有一次，一位女同事无意间把他桌上的一叠资料碰到了地上，女同事连说抱歉，并急忙把资料捡起来放好。谭强嫌女同事没有把资料整理整齐非常生气，恶语相向：“你有没有长眼睛啊？不光把我的资料碰到了地上，捡起来后



也不知道叠放整齐，你什么意思？”女同事听了他的话后非常生气，但碍于同事情面没有和谭强争吵，只得暗地里掉眼泪。

事例中的谭强所表现出的愤怒、生气和女同事所表现出的难过、失落都是情绪。情绪是多样的，也是多变的，在生活和职场中随处可见。数百年来，哲学家和心理学家关于情绪的辩论一直没有终止过，他们对于情绪的定义虽有不同，但都一致认为情绪涉及以下三个方面：

- （1）情绪涉及身体变化，因为很多情绪都是由身体变化来表达的；
- （2）情绪涉及意识体验，因为很多情绪都是经过意识体验才产生的；
- （3）情绪涉及对外界事物的评价，因为很多情绪都带有认知成分。

要想对情绪有更加深入和全面的了解，还需要了解情绪的内涵。因为情绪不仅伴随着人的生理反应，它还左右着人的社会活动。其内涵主要表现在以下四点：

1.情绪是人类适应生存环境的心理工具

在人类适应生存环境的过程中，随着身体各项机能逐步进化，渐渐产生了感觉能力、情绪反应等，并进一步伴随着人类大脑的发展，情绪逐步成为人类生活和生产的主要心理工具。比如人会通过微笑来向对方表达自己的好感。

2.情绪是内在心理活动的组织者

早在20世纪80年代。心理学家就发现，情绪对人的认知、行为、意志等具有促进或者破坏作用。促进作用就是常说的积极作用，破坏作用就是常说的消极作用。所以，心理学家把情绪的这一特征称为内



在心理活动的组织者。

3.情绪是人类交往和交流的有效手段

心理学家说，情绪以内部言语和外部身体表现来建立人与人之间的沟通与交往。也就是说，情绪会通过面部表情和肢体语言为人们之间架设沟通的桥梁，人们可以通过情绪把自己的内心活动传递给他，也可以从他人的情绪语言中得知对方的心理活动。

4.情绪是唤起心理活动和行为的根源

情绪包含了生理内驱力，能够有效地激发人体内的有机体发生各种反应，进而促使人进行各种活动。在人的各种行为活动、认识活动以及意识活动的过程中，情绪具有添加色彩和增加动力的作用。

情绪是一种非常奇妙的心理现象，它是五彩斑斓的，并且作用非常强大，对每个人的生活、工作乃至生命都有着非常深刻的影响，这种影响可能是积极的，也可能是消极的。大家只有深入地了解它，并在生活中重视它的作用，才能有效控制它，从而给大家的工作和生活带来积极、正面的推动作用。

小贴士：

容易和情绪混淆的概念：

1.感觉：是指人对自身情绪的主观或者片面的认识，感觉因人而异，比较私人化。

2.心情：人当时所处在的一种感情状态，延续的时间要比情绪长，但情绪的感情波动要比心情强烈。

3.情感：情感是一个比较笼统的概念，具有不确定性。它有时包括感觉、心情和情绪，有时又可以专指情绪。

**延伸思考：**

1.你以前是如何理解情绪的？

2.你认为情绪的主要作用是什么？



何为情绪管理

美国哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼提出了“情绪智力”的概念，同时他还认为情绪管理就是一种善于掌握自我，善于调节情绪，对生活中矛盾和事件引起的反应能适可而止地排解，能以乐观的态度、幽默的情趣及时地缓解紧张的心理状态。这种说法过于专业，简单一点说，就是用正确的方法、得体的方式来探索自己的情绪，然后通过调整情绪，进而放松自己。

要想进一步理解情绪管理，就必须懂得情绪调节的基本过程。因为情绪调节的过程就是对情绪管理的深化和实施。

一般来讲，情绪调节主要分为五点：

1.情境选择

冯佳经过层层面试，一路过关斩将最终成为一家知名度很高的企业的员工。上班的第一天，冯佳还未进入公司大门时，就在心里告诉自己：“到了公司一定要主动和同事们打招呼，并向他们报以微笑。把自己热情、真诚的一面展现给大家。”到了公司后，冯佳热情地和每一位同事打招呼，并请他们多多关照。



冯佳进入公司大门之前，在心里对自己说的话，其实就是对情境的选择。情境选择是指一个人对自己可能会遇到的事情做出躲避或者迎接的选择，从而对可能产生的情绪进行适当的控制。不过大家要明白，情境选择不是随机性的行为，它是一个人对当时所处环境做出的一种选择，可能是有意识的，也可能是无意识的。

2. 情境修正

情境修正是指通过改变某人当时所处的情境（诱发其产生情绪的情境）的某个方面或者特点，来使情绪发生改变的举动。举个简单的例子，你的两位同事在办公室大声争吵，让你觉得很烦躁，于是，你站起来告诉他们不要争吵，这一举动就是情境修正。当他们的争吵声减小或停止时，你的情绪就会发生改变，也就是得到了调节。

3. 注意力分配

注意力分配是指通过有意或无意地转移自己的注意力，把注意力在情境中进行多方面的分配。比如你因为早上迟到而被扣了全勤奖，这让你非常气恼，此时你的注意力就不要再集中在这方面，可以通过和同事聊天的方式把自己的注意力从气恼情境中转移开。这就是一种自我维持的状态。

4. 认知改变

认知调节是指通过主动改变自己的认识或意识而展开的情绪调节的行为、举动。因为每一种情境都可能包含多种意义，具有多种认识，所以大家可以通过对不同意义的确定和选择，来改变自己的认知，进而改变自己的情绪，达成情绪调节的目的。从情境选择到认知



改变，其实就是对情绪调节和管理不断深入的一个过程。

5. 反应调整

反应调整是指你的情绪已经被所处的情境激发，你通过对因情绪被激发而产生的心理活动、行为表达等施加影响的一种举动。主要表现为增强或者降低情绪反应。比如说你在和同事的竞争中失败了，并且他还对你冷嘲热讽，你对此非常生气，但你依然努力控制自己的情绪，这就属于降低性的反应调整。增强性的反应就是你告诉自己同事欺人太甚，绝不能就此罢休，你为此和他大吵一架。

以上就是情绪调节的五个要点，也是对情绪管理的深化和实施的五个步骤。只有搞清楚了这些，才能正确认识情绪管理，才能在对职场情绪进行管理时做到有章可循，才得以用适当的方式在适当的情境中表达或调节情绪。只有深刻理解并做到了这些，才算是掌握了健康的情绪管理之道。

小贴士：

自我情绪管理的方法有：

1. 心理暗示法；
2. 注意力转移法；
3. 适度宣泄法；
4. 自我安慰法；
5. 交往调节法。