

你可以 不抓狂

办公室情绪调控术

在当今这个纷繁复杂的社会环境中，个人情绪调控能力之于职场人的价值，决不逊于盔甲之于战士的生命；而作为职场战士，任何一次对浮躁情绪的纵容行为，都不啻于对生命能量的自我瓦解。

刘宇辉/著

**抓狂是一种状态
更是一种负能量**

抓不抓狂，考验的是一个人心理的承受能力；
抓不抓狂，验证的是一个人情绪的收放张力。

人民东方出版传媒

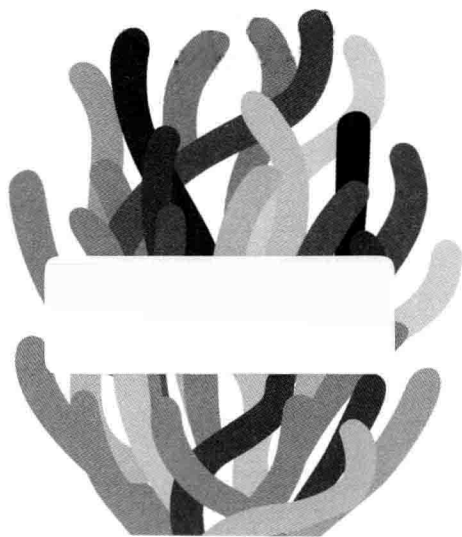


东方出版社

你可以 不抓狂

办公室情绪调控术

刘宇辉/著



人民东方出版传媒
 东方出版社

图书在版编目(CIP)数据

你可以不抓狂：办公室情绪调控术 / 刘宇辉著. --北京：东方出版社，2014.1

ISBN 978-7-5060-7149-9

I. ①你… II. ①刘… III. ①情绪-自我控制-通俗读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第319818号

你可以不抓狂：办公室情绪调控术

(NI KEYI BU ZHUAKUANG: BANGONGSHI QINGXU TIAOKONGSHU)

作 者：刘宇辉

责任编辑：原 娟

出 版：东方出版社

发 行：人民东方出版传媒有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门内大街192号

邮政编码：100010

印 刷：北京海石通印刷有限公司

版 次：2014年6月第1版

印 次：2014年6月第1次印刷

开 本：880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张：7.75

字 数：139千字

书 号：ISBN 978-7-5060-7149-9

定 价：26.00 元

发行电话：(010) 64258112 64258115 64258117

版权所有，违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题，请拨打电话：(010) 64258127

序

我第一次接触“抓狂”这个词还是从一则笑话中听到的。
我记得这则笑话大体的意思是这样的：

一天，儿子写作业，不知道“抓狂”什么意思，于是请教爸爸。爸爸想了一下，拿起电话，随意拨通了一个电话，很快听到电话那头传来的声音：“喂？这里是林公馆，请问您找谁？”爸爸说：“你好，我找刘德华。”“您打错了。”对方礼貌地回答，随即电话里传出了滴滴的电话断线的声音。过了两分钟，爸爸又打过去，那边又问：“喂？这里是林公馆，请问您找谁？”爸爸说：“我找刘德华。”电话那边有点儿不耐烦了：“对不起，这里是林公馆。”然后挂了。又过了两分钟，爸爸第三次拨通了那个电话。“我找刘德华。”那边传来恼怒的声音：“我告诉你了，这里是林公馆，你再骚扰，我要叫警察了。”放下电话，爸爸对儿子说：“这就是生气。”儿子说：“那抓狂呢？”爸爸第四次拨通了那个电话。“喂，您

好。这里是林公馆，请问您找谁？”爸爸说：“你好，我是刘德华，刚才有人找我吗？”电话里传来摔东西的声音。爸爸对儿子说：“这就是抓狂。”

虽然只是一个笑话，但我还是很佩服这位充满幽默感的爸爸和儿子的这种交流方式，你可以想想我们在日常生活中是否经常是这样的：还是拿上面的那个故事为例，让我们换一种方式来演绎一下：儿子问正在看书的爸爸：“抓狂是什么？”爸爸很耐心地解释说：“抓狂就是非常愤怒。”“那，爸爸，什么是愤怒？”“愤怒就是生气，郁闷。”“那，爸爸，爸爸，什么是郁闷？”爸爸丢下手里的书，“你看看爸爸，爸爸现在就是郁闷！”“你为什么郁闷？”“因为你让爸爸很生气。”“我怎么让你生气了？”于是爸爸愤怒了，儿子被吓哭了，儿子最终也没有明白什么是抓狂！但他们不知道，此时此刻的爸爸和儿子内心感受到的情感正是“抓狂”！

002

上面的故事发生在爸爸和儿子之间，同样的情境却是完全不同的结果。可能大家会认为第二个爸爸只是缺乏了一些幽默感而已，他的做法并没有什么错误，最后的结果很糟糕最主要的原因是儿子太幼稚。如果是在职场上，都是一些成熟的人，这种情况大概就不会发生了。真的是这样吗？

作为一名资深的职业顾问，职场是我最熟悉的舞台，很多时候我感觉自己就像一名后台的观众，舞台上真正的主角是那些形形色色的白领精英们。他们喜欢把办公室的门卡挂在脖子上，然后斜插在上衣口袋里满脸骄傲地走出写字楼；他们说话速度很快，并为不时带出的几句英文洋洋得意；他们喜欢讨

论：“我老板怎样怎样……”他们把加班作为逃避一切应酬的借口……在所有人的眼里，这些经常行色匆匆地出没于高级写字楼之间的人衣着光鲜、精明干练，而且永远一副笑容可掬的模样。别人羡慕都来不及，他们还会有什么不满意的呢？他们和本书的核心关键词“抓狂”似乎很难沾上边。

我的工作性质让我既有机会深入到企业内部，也能够以一种超脱的姿态游走于求职者和在职者之间，独立的身份让我可以倾听到他们真实的声音。被裁员折磨得焦头烂额的人力资源经理问：“您有没有什么课程或者方法可以很好地管理员工的情绪？”“员工总是和公司对着干，我们在中间受夹板气，我们应该怎么办？”企业的管理者抱怨越来越多的80后、90后员工太现实，只想收获，不想付出！而更多的时候，我所面对的是满腹委屈、一脸无奈的员工，他们通常会问：“怎么也提不起精神，我该怎么办？”“有没有合适的工作给我，在这里我已经快崩溃了！”……面对这些问题我实在无语，因为他们原本也没有指望得到答案，不过是发泄一下情绪罢了。不管薪水多少，不管公司好坏，不管职位高低，虽然白领精英们各有各的烦恼，但结果却是一样的。太多的冲突、矛盾、困惑和迷茫纠缠在一起，谁也说不清楚是一种怎么样的感觉，总之，他们嘴上总挂着一个词——“崩溃”！如果职场真是个舞台，前面提到的爸爸和儿子在看戏的话，爸爸什么都不用做，就可以对儿子说：“看吧，这就是抓狂！”

就在上个月，应某高校的课题邀请，我参与了一个关于职业心理健康的调研工作，调研的结果再次验证了我的直觉。

在“您认为您所在的岗位工作压力大吗？”这项调查中，有47%的员工表示压力较大但还可以接受，41%的员工认为压力非常大，甚至有人认为已经接近崩溃的边缘；

在“您的心理压力主要来自于哪些方面？”这项调查中，有32%的员工认为来自于工作业务，有27%的员工认为来自于职业发展，有41%的员工认为来自于职场的人际关系，仅有4%的员工选择来自于家庭生活中的琐事；

在“您认为工作中最困扰您的是”这项调查中，19.8%的员工认为是“工作、生活难以平衡”、18.8%的员工认为是“工作负荷较重”、17.1%的员工认为是“职业技能、知识的不断更新”，以上三项是所有十五个选项中选择比例最高的；

在对销售岗位的调查中，情况则更为严峻。82%的员工认为完成公司要求的销售业绩有一定的困难，18%的员工认为无法完成；84%的员工认为付出与收入不成比例，只有16%的员工认为付出与收入等值；20%的员工表示想退出这个行业，78%的员工表示要坚持到有其他好的机会，只有2%的员工表示要坚持到底。从事IT技术岗位的调查数据更是有过之而无不及。

这些数据真实地反映出目前职场人士的生存状况，然而更令人担忧的一点是，压力指数的急剧上升引发的情绪变化并没有引起人们足够的重视。关于被调查者采用何种方式来排解工作压力一题中，我们发现被选数量最多的前三项分别为上网（19%），与亲人、朋友倾诉（14%）和让低落心情自然恢复（13%）。同时还有5%的人选择借酒消愁，6%的人选择大量饮食，9%的人选择疯狂购物，而选择专业人士帮助的只占4%！

很多人认为工作压力引起的情绪波动属于自然现象，但事实并非如此，我们身边越来越多的证据显示人们的身心健康正在逐渐被来自职场方方面面的压力和情绪所侵蚀，而纵容这种侵蚀的不是别人，正是我们自己！仔细读读开头的两个故事，我想说的只有一句话：我们原本可以不抓狂！

忙忙碌碌的白领们，繁忙的工作之余，让我们来一次心理按摩吧。相信我，驱走抓狂的心魔，让快乐的心态重新回到我们身边，绝对不是幻想，不管环境如何，任何人都可以做到！

刘宇辉
2014年3月28日



第一章
职场抓狂百态

002

"干啥都没意思" ——外表冷漠，内心抓狂

040

"我可以干得更好" ——我怎么这么没用？

001

068

"老板是白痴" ——我怎么这么倒霉！

088

"员工是废物" ——当老板咋就这么难？

106

"又被裁了！" ——房贷车贷，老婆孩子，能不急吗？

第二章
抓狂背后的情绪

119

隐蔽情绪之一：痛苦

127

隐蔽情绪之二：愤怒

134

隐蔽情绪之三：恐惧

139

隐蔽情绪之四：厌恶

第三章

你属于哪一种类型？

149

容易让别人抓狂的类型——攻击型

169

容易让自己抓狂的类型——消极型

第四章

化解抓狂情绪的基本原则

179

原则之一：吸引力原则

185

原则之二：别总拿个性说事儿

第五章

化解情绪的自我训练

196

深度了解你自己

208

一种值得推荐的方法——记日记

附录 1

217

音乐处方

附录 2

221

关于 MBTI 职业人格测试

第一章



职场抓狂百态

“干啥都没意思”——外表冷漠，内心抓狂

现在网上有个很时髦的词汇叫：职业倦怠。说的就是这种“干啥都没意思”的人。也许大家会觉得奇怪，既然我们的主题是关于抓狂的，为什么会谈及“倦怠”？这完全是两个方向，是不是跑题了？如果大家真的这么认为的话，我就越发觉得有写这本书的必要了。我曾经读过一本很有名的有关情绪方面的著作，叫《情绪的解析》(*Emotions Revealed*)，是美国著名的心理学家保罗·艾克曼编著的，这位拥有四十年学术研究经验和渊博知识的学者在这本书里用极其朴实和通俗的语言为我们展示了人类完整、丰富的情绪世界，是一本很值得一看的好书。书中有一句描述给我印象深刻，他说：“……面无表情，无动于衷的人，其实生理上有可能正经历着翻江倒海的情绪过程。在进入面无表情的状态之前，或者就在面无表情的时候，极细微的表情或者声音变化仍会流露当事人的恐惧或者愤怒。”把这句话和本书这里提及的职业倦怠联系起来看，我认为在所有常见的职场情绪中，长期的倦怠状态比暴跳如雷的行为更值得关注。因为在我看来，职业倦怠是一种最容易被忽视、但后果更为严重的隐性抓狂，它的危害性远比显

性的抓狂对个体的伤害更大。如果大家不信，我们不妨先来看这样一个案例，这个事件就发生在不久前，而且一度成为网络热议的话题。

案例一：冷漠的女医生

近日某医院一位女医务人员的微博引爆网络。

她是这样写的：“测试人品的时刻到了，有个病人的血压在往下跌，半夜极有可能得起床收尸。我未雨绸缪，殡仪馆的电话也问好了，但还是希望她能顶过今晚，这大冷天的，我暖个被窝也不容易，您就等我下班再死，好不？”

“事实证明我的RP（人品）实在太好了呀，昨晚家属无数次要求拔掉输液管让病人安心而去，我一再拒绝，硬是把她的生命延续到了今天。在我下班的时刻她开始吐血，估计也就这几个小时的事了，反正不关我的事了，我下班了，噢耶耶耶~~”

让我们再来看看各方的评论：

网友：“以这样的方式放弃医德，让人不能接受。”“冷血！”“愤怒！请敬畏生命。人活一世决定不了自己的寿命长短，但是至少在死的时候要有尊严。在医患关系脆弱的今天，出现这样的护理人员让人遗憾，开除吧。”“白

衣天使，以前是个光辉的称号，现在，神马都不是了。为了这个曾经的称号默哀一分钟。”……一时间激愤的网友甚至展开了人肉搜索，很快锁定了博主的身份和所在医院，此事引发了社会的极大关注。

博主所在医院很快在网站上发表《郑重声明》称，涉事医生因“在个人微博上发表不当言论”被调查，并且已经对该医生“提出严厉批评教育”、“鉴于该事件对我院造成的不良影响，医院已停止其处方权并调离临床岗位”。还有网站说涉事医生被调离临床岗位，去了洗衣房，总之大有不严惩不能平民愤的感觉。

整个事件的细节我们不在这里深究，我们可以想象一下，在一个不能、也不应该入眠的夜晚，年轻的女医生百无聊赖地摆弄电脑（也许是手机）发送这些信息的时候，她一定想不到互联网有如此强大的宣传效果，也一定想不到自己能够这么快就成为名人，而且是如此的臭名昭著！据她的同事反映，这位女医生今年才27岁，性格一向很好，没有人相信她能够发出这样的信息。我不知道应该如何理解来自她同事的意外，或许她的同事会在暗中为她感到惋惜，或许她们会庆幸自己没有那么迷恋网络，从而避免了被网络出卖的命运。总之，一个倒霉蛋无意间成了众矢之的，别人痛骂也好，同情也罢，都无关紧要了，重要的是当事人的职业前途就这样被断送掉了。大家都知道，停止处方权对一个医生来说无疑意味着职业生命的终结，她才27岁

啊，职业的道路还没有展开就这样狼狈地收场了，实在令人遗憾。我想这会儿，她的内心一定很抓狂。

我和我身边的一些从事医学工作的朋友谈论此事，他们绝大多数人的看法不同于愤怒的网友。他们大多会对当事人报以同情，他们说：“你们到我们医院看看，永远都有看不完的病人，随时都要准备抢救、接收新的病人。到晚上七八点钟，好不容易下班回家了，可连句话都顾不上和家人说，就得接着赶晋升的论文、看各种各样的最新资料……一天能睡三四个小时就很幸运了。”“现在想来，当一名医生究竟是为了什么？！有的病人病情重，却不愿意合作，病人无故欠费，扣的却是自己的工资，真累！真累！真的累！”有数据显示，我国一线城市中百万人口拥有医生的数量也不足 30 人，医疗结构和医疗环境的诸多问题给医务人员的工作带来了诸多困扰，在这种情况下，据最新研究显示，我国竟有 77% 的医务人员有不同程度的职业倦怠，中重度倦怠的人数高达 44%。他们的职业倦怠主要表现在情感衰竭和人格解体上。正如上面那位 27 岁的女医生在微博上表现出来的冷酷与无情实在令我们不寒而栗。

我自己也曾经是学医的，我依稀还能记起大家读着希波克拉底誓言走进医学院时的那份自豪感，不会忘记五年苦读的艰辛，不会忘记穿上白大褂内心很自然就能油然而生一股使命感的日子。有一件事情我至今记忆犹新，那是一个周一，在早班车上，妇产科的一个护士长跟大家讲了

刚刚过去的一个周六发生的事件：周六的早晨，一个孕妇正常分娩，当时是实习医生值班，谁也没有料到产后发生了大出血，产后大出血是产科危症之一，只见血液汩汩冒出，但找不到出血点，实习医生把主治医生紧急从家里叫过来，主治医生也没有办法，又把全院最资深的妇科专家叫来紧急会诊，但就是找不到出血点，大夫们想尽各种办法，以求减慢出血的速度，但都无济于事，这个病人用掉了医院相同血型的全部储备血液，又临时从血液中心紧急调血液过来补充。后来医院联系到协和医院，找到了全北京市产科最好的专家过来会诊，终于在出血 18 个小时后止住了出血，这个时候病人已经输血 8000 毫升，我们知道一个人全身的血液不过四千多毫升，也就意味着这个病人全身的血液换了两次！整整 18 个小时，这是怎样的 18 个小时？全院的专家及医务人员没有休息，没有吃一口饭、喝一口水，他们的努力终于挽救了病人的生命。这个护士长讲的时候也特别激动，那种自豪感感染着车上的每一个人，当时没有人喊什么口号，但从大家的眼神中可以看到所有人都为自己也能穿上这身白大褂而感到无比的荣光。那个早晨我至今难忘。所以在我看来，每一个医护人员都是值得人们尊重的，任何不了解这个行业辛苦和价值的人都没有资格去指责他们的过失。我想没有人是为了混日子选择这份工作的，因为这样混日子太辛苦。这些都是我自己的真实体会，那么既然如此，又怎么会出现上面案例中的那位女医生的

情况呢？难道这是她希望的结果吗？

说到这里，请允许我思维跳跃一下，我突然想到不久前在电视里看到的一期《探索》节目，说的是一起飞机坠毁的事故。塞浦路斯赫利俄斯航空公司一架波音 737 型客机在当地时间 2005 年 8 月 15 日中午 12 时 20 分在雅典以北、历史名城马拉松附近坠毁。这家客机的坠毁过程匪夷所思。因为它坠毁的前两个小时一直在雅典机场上空盘旋等待降落，但对塔台的呼叫完全没有反应，于是大家担心这架飞机被劫持了，为防止类似“9·11 事件”的再次发生，军方派了两架 F16 进行拦截，结果据 F16 飞行员反映，当时他们看到机舱内的乘客都带着氧气面罩，处于昏迷状态，飞机的驾驶员和副驾驶都不见了！正当他们不确定这架飞机是否遭到劫持的时候，这架飞机的燃油耗尽，在战斗机飞行员的眼皮子底下坠毁了，机上 121 名乘客和机组人员无一生还，这是欧洲历史上最为惨烈的空难之一。事后，分析人士指出，从种种现象看，如果不是劫机事件的话，应该是飞机的密封舱出了漏洞，导致机舱内气压骤降。其实，客机高空失压事件在民航史中时有发生，现代客机的飞行高度一般在一万米左右。在一万米的高空，空气已经变得十分稀薄，气压十分低，气温也在零下几十摄氏度，人是无法在这种环境下生存的。由于高空与地面气压相差较大，客机一般通过向舱内加压的方法来保证旅客舒适，一旦客舱环境发生变化，就可能引起压力失衡，情况严重