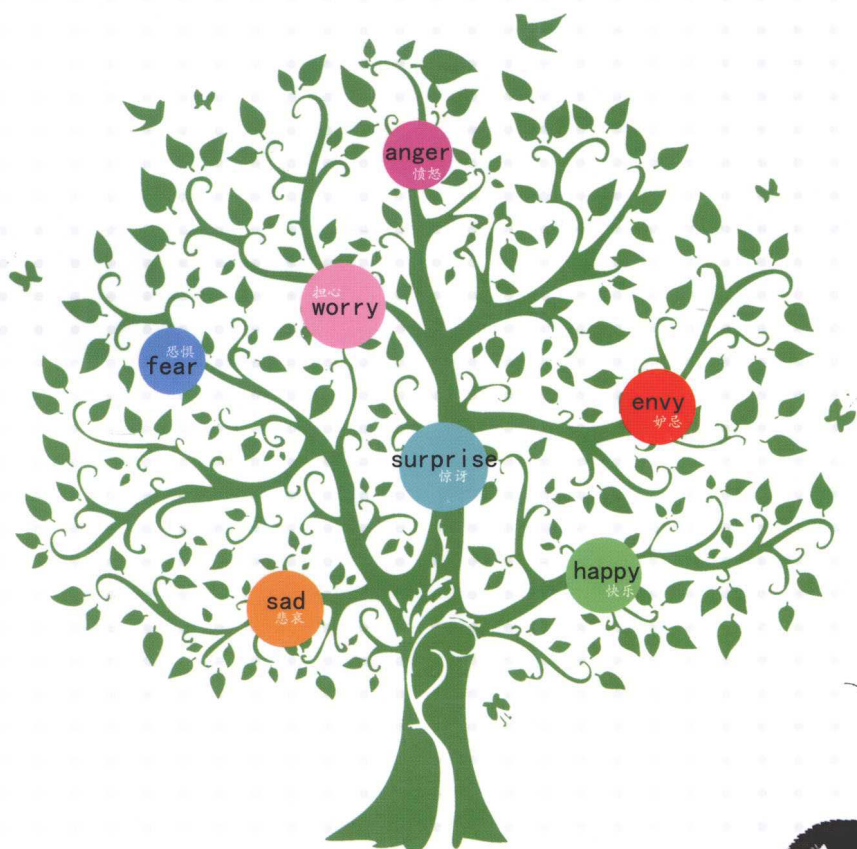


拜拜啦，坏脾气

Goodbye, bad temper

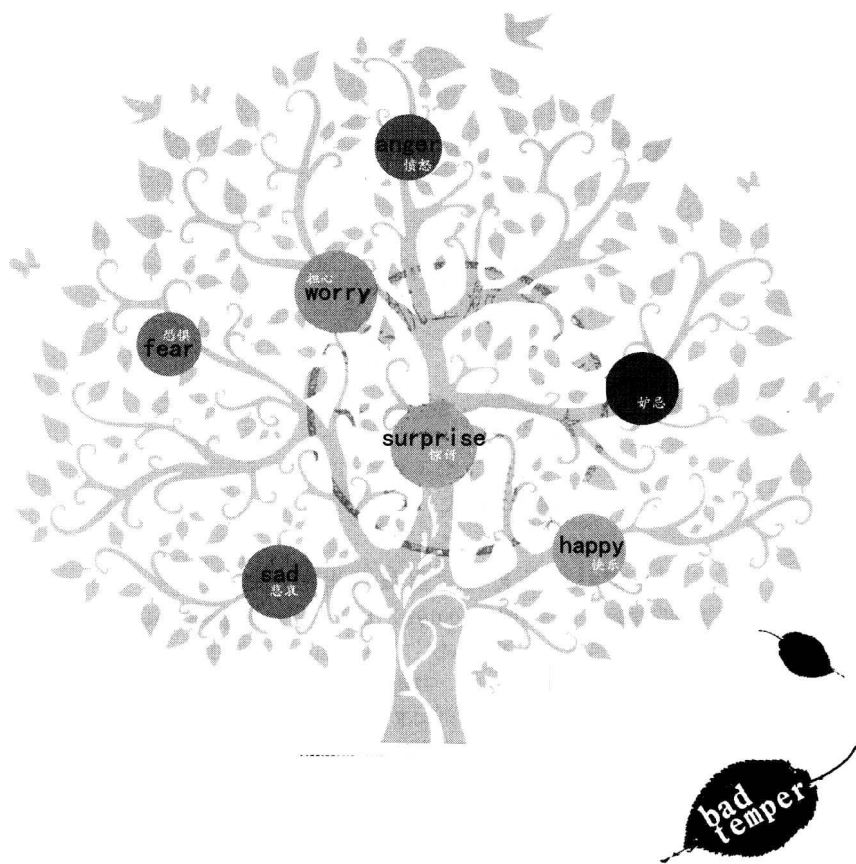
每天只要1分钟，好好管理你的情绪
与坏脾气说拜拜，换来高效的工作和幸福的人生



拜拜啦，坏脾气

Goodbye, bad temper

林大有
LETINDAYOU
著



北京航空航天大学出版社
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

拜拜啦, 坏脾气 / 林大有著. -- 北京: 北京航空航天大学出版社, 2013.5

ISBN 978-7-5124-1125-8

I . ①拜… II . ①林… 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 086126 号

版权所有, 侵权必究。

原著作名: 《情绪管理的第一堂课》

作 者: 林大有

本书经宇河文化出版有限公司正式授权, 同意出版中文简体字版本。非经书面同意, 不得以任何形式任意重制、转载。

北京市版权局著作权合同登记号图字: 01-2012-6466 号

拜拜啦, 坏脾气

林大有 著

责任编辑 王 律

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号 (邮编 100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话: (010) 82317024 传真: (010) 82328026

读者信箱: bhpress@263.net 邮购电话: (010) 82316936

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本: 700×960 1/16 印张: 11 字数: 143 千字

2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5124-1125-8 定价: 26.00 元

若本书有倒页、脱页、缺页等印装质量问题, 请与本社发行部联系调换。联系电话: (010) 82317024

前言

布克原是法国的一名天主教信徒。1536年，因反对罗马教廷的刻板教规，被捕入狱。他原是一位钟表大师，入狱后，就被安排制作钟表。但在那个失去自由的地方，不管狱方采用什么样的手段，提供什么样的条件，他都不能制作出日误差低于 $1/10$ 秒的钟表。可是，入狱前的情形却不是这样。那时在自己的工作室里，他的钟表可以精细到日误差低于 $1/100$ 秒。

难道是技艺随着时间的流逝而消失了吗？

不是。当他越狱逃往日内瓦，重新开始自由幸福生活的时候，布克惊喜地发现，他又可以制作出误差低于 $1/100$ 秒的钟表了。

原来，真正影响钟表准确度的不是环境，而是制作钟表时的情绪。

情绪有着天使与魔鬼的双重身份，管理恰当，会为我们的事业和生活锦上添花；管理不当，又会导致我们的事业生活一塌糊涂。

生活中，我们经常见到这样一些人，为了一点儿小事而大发雷霆，遇到一点儿挫折就郁郁寡欢，碰到一点儿危险就裹足不前，获得一点儿荣誉就趾高气扬……久而久之，因为控制不好自己的情绪，工作成绩上不去，幸福的家庭不再和睦，朋友关系出现裂痕，等等。

好在，如今越来越多的人注意到，情绪并不是一件可以忽视的

小事，如何采用有效的办法去管理情绪，已经成了许多人亟待解决的问题。

当今社会的主流元素是和平与发展，因此学会合理控制情绪与他人和谐相处，相互协作是重中之重，此书的目的亦正在于此。

这本书从情绪的深层含义入手，对情绪的影响进行了生动有趣的说明，同时提出了情绪管理的有效办法，并且开创性地提出如何利用自己和别人情绪的办法，辅以大量翔实的实例，它们或是历史著名的事件再现，或是当代世间百态，或是伟人智者的妙语连珠，或是小人物们的处世之道，可谓是包罗万象，博古通今。读者们完全可以在轻松的阅读中加以推敲借鉴。他山之石，可以攻玉，我们通过他人的成败，可以更清晰地找出情绪管理的快捷方式。

在一个综艺节目上，一个嘉宾形容他爱发怒的朋友时说：“他简直就是一颗不断爆炸的炸弹！”这个比喻真是既精妙又可怕，想象一下，如果你本人成为这样一颗“不断爆炸的炸弹”，那该是一件多么恐怖的事情啊。为了不至于落入这般境地，赶快打开此书，与坏脾气说拜拜！



目录 *Contents*

第一章 情绪，让你欢喜让你忧

第1节 情绪不是随便“闹”的 / 3

第2节 乐观的人更能成就事业 / 7

第3节 愤怒是魔鬼 / 11

第4节 与生俱来的恐惧 / 15

第5节 无法释放的郁闷 / 19

第二章 揭开情绪的面纱

第1节 中外研究看情绪 / 27

第2节 不良情绪——随时点燃的导火线 / 32

第3节 蝴蝶效应——情绪产生的过程 / 36

第4节 情绪≠性情 / 41

第三章 外表——情绪的传感器

第1节 准确掌握表情密码 / 47

第2节 声音传递情绪 / 52

- 第3节 倾听话中的情绪 / 57
- 第4节 习惯动作暴露情绪指数 / 62

第四章 为情绪重新打包

- 第1节 大禹治水的启示 / 69
- 第2节 我思故我在 / 74
- 第3节 按时给情绪来一次全面体检 / 79
- 第4节 建立信念：我们一定可以战胜情绪 / 85

第五章 六步走出情绪束缚

- 第1节 健康是情绪稳定的首要条件 / 93
- 第2节 换个想法 / 98
- 第3节 朋友是最好的药 / 103
- 第4节 看看自己拥有什么 / 108
- 第5节 半个小时的放纵 / 113
- 第6节 不妨让自己暂遁“空门” / 119

第六章 让情绪听你的话

- 第1节 知道你在做什么 / 125
- 第2节 准备好承担后果了吗 / 130
- 第3节 将视线转移到路边的小狗身上 / 136
- 第4节 污染情绪是不道德的 / 141

第5节 退一步海阔天空 / 147

第七章 好钢用在刀刃上——充分利用情绪

第1节 上一步天堂，下一步地狱 / 155

第2节 自知才能自明 / 159

第3节 拨开复杂情绪的迷雾 / 164

目录

Contents

第一章

情绪，让你欢喜让你忧



“事情怎么会变成这个样子？”很多时候，我们都在追问这个问题，哪个是成功的要点，哪点又导致这次的失败？

原因有很多，其中，情绪也占据了举足轻重的位置。有时候，我们正确地运用情绪，得到了事半功倍的效果；有时候，我们无法控制它，导致事情走到不可挽回的地步。

情绪是一把双刃剑，如果不会有效地运用和管理，你就永远不知道下一步它会给你带来什么。

第1节 情绪不是随便“闹”的

情绪看起来是小事一桩，但是，如果不注意控制它，那它就像埋藏在身边的定时炸弹，一有火花，就会立即引爆。

“闹情绪”是我们常常听到的一个词语，“闹情绪”也有很多表现方式：妈妈没给孩子买最想吃的蛋挞，孩子闹情绪了，小嘴撅得高高的，不肯再说话；男朋友又失约了，女孩闹情绪了，大哭大闹不肯罢休。《红楼梦》中的林妹妹更是个闹情绪的高手，见到秋风落叶便要掩面哭泣，遇事不合心意，更是扭转了身子就走。

适当地闹情绪是可以的，比如跟爸爸妈妈闹闹情绪，兴许真可以得到自己想要的东西；男女朋友之间，闹点情绪反而会为生活增添一些小甜蜜。但是，如果不顾场合地乱闹情绪，就会招人厌恶了。

小莲是个温柔美丽的女孩，就是有些多愁善感。张明恰恰就是很喜欢小莲的这点多愁善感，他觉得这样才符合一个女孩子含蓄矜持的特点，而且，小莲平时闹闹情绪，发发小脾气，张明也觉得挺可爱的。

可有一天，张明真觉得忍无可忍了。

那天，张明的大学同学结婚，张明就带着小莲去参加婚礼。

张明和同学很多年没见，恰逢婚礼更是喜上加喜，所以就多喝了几杯，一时冷落了小莲。小莲闷闷不乐地坐在角落里。张明意识

到她的情绪不好，赶紧跑过来跟她说好话，让她体谅一下自己的心情，不要发脾气。

谁知小莲还是不依不饶，脸上始终跟结了一层冰似的，一点儿微笑都没有。双方都陷入了僵局。

这时，新郎新娘过来敬酒，于情于理，这都是没法拒绝的事情，张明笑呵呵正要接过新娘的酒，小莲忽然一把打掉了酒杯，大声斥责：“都喝成这样了，还喝啊！”

这样一来，新郎新娘面露尴尬，周围桌上的人纷纷往这边投来好奇的目光，张明也觉得脸上挂不住，忍不住给了小莲一巴掌，小莲大哭着跑了出去，整个婚礼都有些混乱了。

事后，张明和小莲分手了。

不分场合地乱闹情绪最终导致相爱的两人以分手收场，这真是让人觉得十分痛心。但是，谁也没有勇气去接受这样一个不会控制情绪的人和自己相伴终身吧。朋友、家人虽然会因为宠爱你而放任你一次两次闹情绪，时间久了，也会让他们觉得不胜其烦。与自己亲近的人闹情绪尚且会造成这样的问题，而在职场上，面对那些根本没有义务照顾你的情绪的同事或者顾客闹情绪就更显得幼稚可笑，所引起的不良后果也会更大。

工作在第一线的人员，如银行柜台、客服人员、公司总机、销售人员，他们能不能将近日被男朋友抛弃的哀怨或今早与老婆吵架的怒气隐藏起来，给客户亲切宜人的笑容，将可能决定今天公司营业额的好坏。

在服务业，老板们最怕员工情绪失控。饭店业中很流行这样一句话：“如果你想让一家饭店或餐厅关门，最有效的办法就是放几个臭脸的服务员。”不管主厨手艺多么出众，服务员臭着脸绝对足以让客人倒尽胃口，永不再回来。反之，一笑遮百丑，彬彬有礼、笑容可掬的服务人员会让客人忘掉饭店的不是之处，就服务人员而

言，情绪管理是绝对重要的。

Wendy 是纽约某饭店的公关总监，有一年她在别家饭店开会时，最心爱的 LV 皮包和公文包竟被偷走了，所有的现金、证件与重要客户的数据全不见了，心情自是十分懊恼，欲哭无泪。

晚上回饭店工作前，她独自在办公室静坐了五分钟后，试着将自己沮丧的心情锁起来，换上一张笑脸赶去参加迈克尔·道格拉斯当天的影片庆功宴。当迈克尔·道格拉斯热情地亲着她的脸颊时说：“嗨！Wendy，你今天过得如何？”

Wendy 热情地回他一个灿烂如阳光般的笑容说：“喔！非常好，好得不能再好！”这天的宴会举行得非常成功，Wendy 也顺利接触了更多的客户，认识了更多的朋友。

试想，如果那天她不能及时地收回情绪，继续沮丧下去，不去参加这场宴会或者在宴会上不断地抱怨自己遇到的倒霉事，那将会造成多么恶劣的影响：错过了与客户接触的机会，也间接地影响了众人对饭店的印象。

在职场上闹情绪还有一个更直接的影响是：它将使你没有合作伙伴！而在这个讲究合作团结的社会里，没有合作伙伴就意味着你将一无所有。

有一位意大利籍的名厨十分情绪化，高兴起来可以又亲又抱，左一句甜心、右一句蜜糖，让人听了心里暖洋洋的，但是千万别惹他发火，30 秒内，他可以骂出一串英文的脏话，意犹未尽，再加上很多的意大利的脏话，翻脸比翻书还快，大家都对他敬畏三分。

他的脾气犹如一匹野马，完全无法控制，厨房的员工因受不了他的脾气，流动率极高。外场经理也因为难以和此主厨配合，换了又换。但是饭店主管觉得他确实才气逼人，做的菜客人吃过之后都会赞不绝口，而且还会利用很普通的材料做出很多有新意的菜肴来，

并且聪敏、肯拼、肯做。基于这些原因，所以主管还是睁一只眼闭一只眼，随他去了。

但有一天，一位新来的服务生触怒了主厨，主厨训斥他的时候，服务生居然也和他对骂起来了，厨房里一时变得一团糟。更让人瞠目结舌的是，主厨居然拿出菜刀要跟服务生拼命。

这下，事态严重了。主管只好开除了主厨。

一个优秀的大厨因为爱闹情绪而丢了饭碗，应该是他绝对没有想到的。工作人应该时刻提醒自己的是：没有人有责任或者义务来忍耐你，迁就你！随着企业规模的日益庞大，企业内部分工越来越细，任何人，不管他有多么优秀，想仅仅靠个体的力量来左右整个企业都是不可能的，没有人可以超然出世不与别人合作。大厨不克制自己的情绪，随便乱发脾气，只会让周围的人对他敬而远之，无法真正与他沟通，也就无法做到和谐的配合。当公司里所有的人都与他配合不好，这当然就是大厨个人的原因，被公司开除自然也是情理之中的事情了。

情绪看起来是小事一桩，但是，如果不注意控制它，那它就像埋藏在身边的定时炸弹，一有火花，就会立即引爆。约翰·米尔顿说：“一个人如果能够控制自己的激情、欲望和恐惧，那他就胜过国王。”如果你是个成熟理智的人，如果你是个力求上进的人，如果你是个希望攀登事业高峰的人，那么，随时记住：情绪不是随便“闹”的，管好你的情绪，不要让它随便撒野！

接下来，我们选取了四个在现代生活中比较流行的情绪：乐观、愤怒、恐惧、郁闷，来看看它们对我们的生活有什么影响。

第2节 乐观的人更能成就事业

一个时刻保持乐观情绪的人，才会拥有更加自信的心智，而乐观的情绪更能激发一个人的奋发精神，让他更加自信地面对未来，更加有效地去解决问题。

什么样的人才是最受欢迎的员工呢？根据最近流行的情绪管理理论，“乐观”与“希望”是最好的人格特质。加强这方面的心理建设与学习，可以强化个人的能力，增进工作效能。

《EQ》一书的作者丹尼尔·高曼指出，从情绪管理的角度分析，乐观的情绪使人不至于产生无力感、冷漠，做事较有自信，比较能禁得起打击、挫折。乐观的人在求职失败的时候，大多会积极地拟定下一步计划和寻求协助，认为挫败是可以补救的。反之，悲观的人一旦求职失败，就觉得一切都没希望了。

社会新鲜人在求职的过程中，难免有挫折，甚至沮丧、失败的感觉。如果刚进入社会时就学习控制、管理情绪，积极培养“乐观”与“希望”的人格特质，无形中可增进自己的能力，这也是企业最需要的人格特质。

美国有家鞋厂为了开发市场，派出业务员前往非洲考察当地的需求量。甲业务员考察回来，立刻晋升为主管；乙厂的业务员考察回来，却从此被冷落在一旁。同样去非洲考察，为什么会受到不同的待遇呢？

原来，乙业务员到了非洲，当天就发了一封电报回厂。电报的内容是：“完了！一点儿希望也没有，因为这里的人都不穿鞋子。”

而甲业务员到了非洲，当天也发了一封电报回厂，电报的内容是：“太好了！这里真是商机无限，这里的人都没有鞋子穿！”

同样的事，不同的态度，不同的看法，产生了不同的结果。甲厂业务员敏锐地从当地人不穿鞋子而看到巨大的市场，乐观的情绪会使他积极地发挥自己的才智去创造机会。乐观的情绪是动力的助长器，据医学杂志表明，乐观的情绪可以刺激大脑前额叶的发达，而大脑前额叶的发达可以刺激人的思维运转得更为迅速。华盛顿说：“一切的和谐与平衡，健康与健美，成功与幸福，都是由乐观与希望的向上心理产生与造成的。”

有一个悲伤的小男孩，他认定自己就是这个世界上最不幸的人。他因为患脊髓灰质炎而留下了瘸腿和参差不齐且突出的牙齿。所以他很少与同学们游戏或玩耍，老师喊他起来回答问题，他也低着脑袋一句话也不说。

在一个平常的春天，小男孩的父亲从邻居家讨了一些树苗，他想把它们栽在房前。他把孩子们叫了过来，对他们说，谁栽的树苗长得最好，就给谁买一件他最喜欢的礼物。小男孩也想得到父亲的礼物。但看到兄妹们蹦蹦跳跳提水浇树的身影，不知怎么地，心里居然萌生出一种阴冷的想法：希望自己栽的那棵树早点死去。因此浇过一两次水后，再也没去搭理它。

几天后，小男孩再去看他种的那棵树时，惊奇地发现小树不仅没有枯萎，而且还长出了几片可爱的新叶子，与兄妹们种的树相比，显得更嫩绿、更有生气。父亲兑现了他的诺言，为小男孩买了一件他最喜欢的礼物，并对他说，从他栽的树看来，他长大后一定能成为一名出色的植物学家。

从那以后，小男孩慢慢变得乐观向上起来。

一天晚上，小男孩翻来覆去睡不着觉，忽然想起来生物老师说过植物一般都在晚上生长，他就起身准备去看看自己的小树会不会也在晚上长高一些。当他轻手轻脚来到院子里时，却看见父亲用勺子在向自己栽种的那棵树下泼洒着什么。顿时，一切他都明白了，原来父亲一直在偷偷地为自己栽种的那棵小树施肥！他的眼泪悄悄流了下来。

几十年过去了，那瘸腿的小男孩虽然没有成为一名植物学家，但他却成了美国总统，他的名字就是富兰克林·罗斯福。

他的成功是何等神奇、伟大！先天加在他身上的缺陷又是何等的严重，但他却能毫不灰心地努力下去，直到成功的日子到来。我们可以看到，保持乐观的情绪对人的影响有多么大。正是因为乐观，罗斯福可以鼓起生活的勇气，不因自己的缺陷而气馁，他甚至加以利用，变其为资本、变为扶梯而升到成功的巅峰。

在他的晚年，已经很少有人知道他曾有严重的缺陷。美国人民都爱他，他成为美国最得人心的总统之一。不难想象，如果他一直悲观、消沉下去，他将仍然过着以前那种昏暗无光的日子，没有理想，没有力量，没有前途，直至死亡那一刻。

一个时刻保持乐观情绪的人，才会拥有更加自信的心智，而乐观的情绪更能激发一个人的奋发精神，让他更加自信地面对未来，更加有效地去解决问题。

二战期间，一位名叫伊丽莎白·康黎的女士在庆祝盟军在北非获胜的那一天收到了国际部的一份电报，她的侄儿——她最爱的一个人死在战场上了。她无法接受这个事实，她决定放弃工作，远离家乡，把自己永远藏在孤独和眼泪之中。

正当她清理东西、准备辞职的时候，忽然发现了一封几年前写