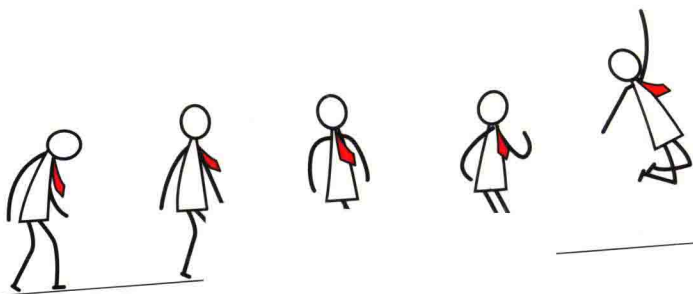


别让情绪 打败你

如何在职场中管理好情绪

杨光 著



杜绝情绪用事，回归理性思考

连脾气都控制不了的人，何以掌控人生？

我们无法遏制坏情绪的产生，但可以学会如何应对它。

别让坏情绪，赶走好运气。

中国华侨出版社

别让情绪 打败你

如何在职场中管理好情绪

杨光 著

中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

别让情绪打败你:如何在职场中管理好情绪/杨光著.—北京:
中国华侨出版社,2017.10

ISBN 978-7-5113-7043-3

I. ①别… II. ①杨… 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(2017)第220227号

别让情绪打败你:如何在职场中管理好情绪

著 者 / 杨 光

责任编辑 / 桑梦娟

责任校对 / 高晓华

经 销 / 新华书店

开 本 / 880毫米 × 1230毫米 1/32 印张 / 9 字数 / 230千字

印 刷 / 三河市华润印刷有限公司

版 次 / 2017年10月第1版 2017年10月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-7043-3

定 价 / 36.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成大厦3层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网 址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言

年轻的亨利·福特是一个修车工人，有一天他来到一家高级餐厅吃饭。有一个服务员很不情愿地走到他身边，把菜单扔给他，并用轻蔑的口气对他说：“你就看第一页的菜单就行了，后面昂贵的菜单你就不必看了！”

这话让福特异常惊愕，他望着服务员满脸的不屑表情，一时间怒火中烧，正想发作，但转念又一想，也不能怪人家看不起自己，自己本来就是穷酸的工人，怎么配到这么高级的餐厅吃饭呢？于是，福特只点了一份简餐。

从餐厅离开以后，福特心中似乎有了一种力量：“我要成为社会中顶尖的人物！”最终，这个平凡的修车工人，成了叱咤风云的汽车大王。

人生犹如跌宕起伏的海洋，人就是那航海的船，如何才能避免“船毁人亡”，更顺利地驶向远方，到达自己理想的彼岸？前提是我们能及时调整帆的方向！而情绪无疑就是船上的帆，在船即将发生危险的时候，迅速转变帆的方向——1分钟转化自己的情绪，船就会向正确的航向行驶，而我们的人生才能达到理想的状态！这也是福特的故事给我们的启示！

英国诗人约翰·米尔顿说：“在成功的路上，最大的敌人其实并不是缺少机会，或是资历浅薄，成功的最大敌人是缺乏对自己情绪的控制。愤怒时，不能制怒，使周围的合作者望而却步；消沉时，

放纵自己的萎靡，把许多稍纵即逝的机会白白浪费。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。”

米尔顿的话，再一次告诉我们转化情绪的重要性！

我们每一次遭遇的不如意，每一次因此产生的痛苦情绪，都是带来更大收获的种子，把它埋入我们充满潜能的内心中，将它化为激励自己的能量，激励我们走向成功。

然而，并不是每个人都善于转化自己的情绪，有些人在追逐成功的路上烦恼忧愁、满心伤痕、痛苦不堪，却找不到转化情绪的方式、排解痛苦的方法，因此他们失去了拥有正能量的机会，与成功失之交臂。

当今社会，人们的物质生活极其丰富，精神生活异彩纷呈，但人们的情绪却一天比一天暴躁，压力一天比一天大，人们对自己、对他人、对社会越来越不满足，这众多的负面情绪影响了我们的生活和工作，降低了我们的生活品质。

所以，找到转化自己坏情绪的方法便迫在眉睫。

本书立足于此，从理论和实践两方面，来介绍什么是情绪，如何觉察自己的情绪，情绪从何而来，以及如何转化自己的情绪，领导、员工、消费者如何管理自己的情绪等，让读者无论身处哪个阶层，都能轻松发现自己的问题。同时，本书通过深入浅出的理论、真实生动的场景再现、具体的方法技巧，使所谓的“坏情绪”，在1分钟内就可轻松化解。

如果您还在为自己的坏情绪烦恼，那么，本书是您将坏情绪转化为正能量的契机！还犹豫什么，让我们赶快打开本书，走进熟悉而又陌生的情绪世界，学习1分钟转化坏情绪的方法，寻找属于自己的正能量吧！

目 录

contents

上篇 理论篇

情绪从何而来，因何而去

第一个要义 觉察自己当下的情绪，承认它、接纳它

- ◎ 走进熟悉而又陌生的情绪 / 003
- ◎ 探寻与发现：情绪的意义 / 006
- ◎ 破解情绪的“达·芬奇密码” / 008
- ◎ 情绪就像潮汐，也有周期性 / 010
- ◎ 情绪也有各种奇怪的表情 / 013
- ◎ 你的情绪，要悉数了解 / 016
- ◎ 了解情绪，更要学会观察情绪 / 019
- ◎ 坏情绪会让生活一团糟 / 021
- ◎ 善于调节情绪才会有幸福人生 / 024
- ◎ 情绪只能承认和接纳 / 026
- ◎ 你会正确对待自己的情绪吗 / 029

第二个要义 了解自己的情绪从何而来

- ◎ 情绪总有产生的根源 / 032
- ◎ 坏情绪来自于对事物不合理的认知 / 035
- ◎ 情绪来源于生活 / 037
- ◎ 对坏情绪的不合理认知 / 039
- ◎ 坏情绪来自于坏心态 / 042
- ◎ 坏情绪是如何传染的 / 045
- ◎ 你的情绪来自于哪里 / 048

第三个要义 尝试着以适当的方式来表达情绪

- ◎ 有情绪不是什么大事儿 / 052
- ◎ 莫让坏情绪的洪水淹没我们 / 055
- ◎ 控制情绪不是不表达情绪 / 057
- ◎ 表达情绪要找到适当的方式 / 059
- ◎ 如何有效地表达自己的情绪 / 062
- ◎ 摒弃不适当的表达方式 / 065
- ◎ 表达情绪不能伤害他人 / 068
- ◎ 表达情绪要避免“情绪化” / 071
- ◎ 表达情绪的合理时机 / 074
- ◎ 表达情绪应该是互相的表达 / 077
- ◎ 表达情绪五个层次 / 079

第四个要义 疏导、缓解内心积累的不良情绪

- ◎ 莫让坏情绪“塞车” / 083
- ◎ 倾诉是最好的方法 / 086
- ◎ 让坏情绪在适度的牢骚中溜走 / 089
- ◎ “一声叹息”赶走坏情绪 / 091
- ◎ 用哭泣来释放坏情绪 / 093
- ◎ 笑一笑，烦恼少 / 096
- ◎ 不舒服时写出来 / 098
- ◎ 音乐的舒缓作用 / 101
- ◎ 更多放松心情艺术形式 / 103
- ◎ 在大自然中放飞心情 / 105
- ◎ SPA 的减压效果 / 108
- ◎ 调节情绪的其他方法 / 111
- ◎ 用错方式，适得其反 / 114
- ◎ 用正面的心理暗示法赶走坏情绪 / 116
- ◎ 用心理补偿调节情绪 / 120
- ◎ 试试慢节奏的生活 / 123
- ◎ 学会给生活做减法 / 126
- ◎ 懂得遗忘才会释然 / 129

下篇 实践篇

控制情绪才能控制局势

第一种实践 对待下属的情绪管理技巧

- ◎ 找到合适的人才能分担你的压力 / 135
- ◎ 如何面对做错事的下属 / 139
- ◎ 如何面对“不成器”的员工 / 142
- ◎ 收敛自己的情绪，释放员工的情绪 / 144
- ◎ 别习惯在事后发脾气 / 147
- ◎ 越懂放权，越轻松 / 150
- ◎ 化繁为简，抓大放小 / 153
- ◎ 有不怕“后浪超前浪”的胸怀 / 156
- ◎ 如何化解瓶颈期的焦虑 / 159
- ◎ 别纠结自己该打工还是创业 / 163
- ◎ 如何应对年龄恐慌 / 165
- ◎ 学会在进退之间游刃有余 / 168

第二种实践 对待工作与同事的情绪管理技巧

- ◎ 初入职场，如何缓解紧张情绪 / 171
- ◎ “低就”未必低人一等 / 175
- ◎ 找到属于你的“位置” / 178

- ◎ 端正你的“位置”心态 / 181
- ◎ 明白工作的意义不只是薪水 / 183
- ◎ 牢骚是职场的大忌 / 186
- ◎ 长时间止步不前，不必太郁闷 / 189
- ◎ 豁达地看待比你强的同事 / 192
- ◎ 学会消化和同事之间的矛盾 / 195
- ◎ 学会和难以相处的同事相处 / 198
- ◎ 学会消解与上司之间的矛盾 / 201
- ◎ 莫把生活中的情绪带到工作中来 / 203
- ◎ 如何缓解加班焦虑症 / 206
- ◎ 用平和的心态对待工作得失 / 209

第三种实践 推销与消费的情绪管理技巧

- ◎ 让顾客顺心，你才能舒心 / 213
- ◎ 学会承受与化解客户的刁难 / 216
- ◎ 在客户面前控制好情绪 / 219
- ◎ 自尊心别太强，才不会在客户面前情绪失控 / 221
- ◎ 妥善表达坏情绪 / 223
- ◎ 买了令自己后悔的东西，要学会处理自己的坏情绪 / 227
- ◎ 比较出来的“选择恐惧症” / 230
- ◎ 消费环境好，心情也会好一些 / 232

- ◎ 对经营者的小错误不必耿耿于怀 / 235
- ◎ 购物时间过长，只会让你的情绪更糟 / 238
- ◎ 拒绝令你不舒服的服务 / 240
- ◎ 不要把你的坏情绪发泄在经营者身上 / 243

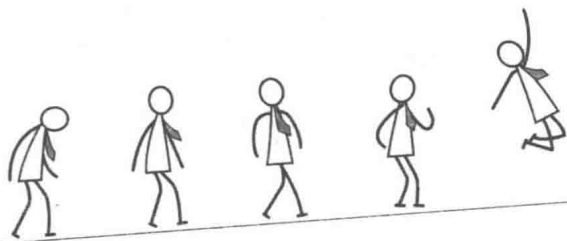
第四种实践 永远带着正能量来工作

- ◎ 将空虚化为充实自我的正能量 / 246
- ◎ 将生气化为追求成就的正能量 / 249
- ◎ 将失望化为选择合理目标的正能量 / 252
- ◎ 将紧张化为提高工作效率的正能量 / 255
- ◎ 将自卑化为拼搏的正能量 / 258
- ◎ 将忌妒转化为超越他人的正能量 / 261
- ◎ 将恐惧化为积极上进的正能量 / 263
- ◎ 将焦虑化为改变的正能量 / 266
- ◎ 将压力化为动力的正能量 / 269
- ◎ 将消沉转化为奋斗的正能量 / 271
- ◎ 将痛苦化为“涅槃重生”的正能量 / 273

情绪从何而来， 因何而去

上篇——理论篇

情绪，每天和我们如影随形，却又让我们无从把握。面对自己或他人的情绪，我们常常惶恐不安、不知所措。为什么我们会有情绪？它究竟是如何产生的，又是怎样消失的？内心压抑的情绪又该如何宣泄和排解？现在，就让我们——解开这诸多的情绪困惑。



第一个要义

觉察自己当下的情绪，承认它、接纳它

“我没有情绪，我很好！”这是你面对自己情绪的态度吗？如果不承认、不接纳自己的情绪，又何谈转化自己的情绪？想承认和接纳自己的情绪，就必须先了解什么是情绪，如何觉察自己的情绪及识别他人的情绪。不知道这些的人，“1分钟转化自己的情绪”就只能妄想。

◎ 走进熟悉而又陌生的情绪

提起情绪，或许你会说：这一点都不神秘！喜、怒、哀、乐、忧、思、悲、恐，我们每天都被各种各样的情绪包围。但若问起究竟什么是情绪，又很少有人答得上来。人人都有情绪，有些人甚至有过刻骨铭心的情绪体验，但却无法给情绪下一个准确的定义。

让我们来看看下面这位朋友的日记，一起来了解什么是情绪。

今天早上醒来，情绪特别地低落，吃着早饭，眼眶里泪水止不住地打转，悄然间滑落，跌落在碗里。饭在嘴里，却难以下咽，昨晚你刺耳的话语还回荡在耳边。

出门前，看了一眼手机，有一条未读的短信，你的寥寥数语却又让我不知所措。昨天晚上我们的情绪都太激动，我知道我有些话

伤了，可是你何尝没有伤我。为什么我们彼此都这么敏感？

来到公司，我却没一点儿心情工作，什么也不想干。打开空间，想写些东西，最近我都是用这种方式来排遣情绪。可是还没写两句，眼泪又不争气地涌了上来。

我关掉空间，想去趟洗手间，却不小心一头扎进了男厕所，吓得我心惊肉跳。情绪坏到这种状态，还从来没有过。

从来都不认为自己是脆弱的，再难再苦再累，我都没有流泪；即使高考落败、工作受挫、理想破灭，我也没有这般难过。但，我就是受不了最亲的人的指责！

下午要出去做调研，也好，借此出去放松一下，调整调整情绪。什么时候我才能变得更简单一点、更纯粹一点、更淡然一点，但我实在是难以、难以做到啊！

这位朋友的情绪可谓是糟糕透了，从她的描述来看，她似乎很坚强，但似乎又很脆弱；她在不停地和自己对话，以此来缓解自己的情绪，她渴望调节自己的情绪，但一时又难以做到。

其实，情绪就是这样的，看似简单和习以为常，实际却非常复杂和难以捉摸。看看古人的描写就知道了：“采菊东篱下，悠然见南山”，这是欢快的情绪；“蜡烛有心还惜别，替人垂泪到天明”，这是伤感的情绪。

对同一件事情，即便是同一个人，在不同的境遇下喝酒，产生的情绪也会大相径庭：“呼儿将出换美酒，与尔同销万古愁”，是愉快的情绪；“酒入愁肠，化作相思泪”，是不愉快的情绪。

鉴于情绪的复杂性，心理学家给情绪下了这样的定义：情绪是人对客观事物态度的体验，是人的需要获得满足与否的反映。情绪是一种复杂的心理现象，是内心的感受经由身体表达出来的状态。

我国古代有喜、怒、忧、思、悲、恐、惊的七情说，美国心理

学家普拉切克提出了八种基本情绪理论：悲痛、恐惧、惊奇、接受、狂喜、狂怒、警惕、憎恨。心理学家比较认同的人类的四种基本情绪是：快乐、愤怒、恐惧和悲哀。

从这几种说法来看，人类不愉快的情绪更多。就连中国的古诗词，更多的也是充满哀伤的词句，而欢快的词句却是少之又少。为什么会这样呢？这就要从情绪产生的基础来说明。

情绪产生的基础是需要，凡是能满足自己的需要或能促进这种需要得到满足的事物，便会引起我们愉快的情绪；相反，凡是不能满足这种需要或可能妨碍这种需要得到满足的事物，便会引起我们不愉快的情绪。而人性的本质是贪婪的、不易得到满足的，所以，不愉快的情绪总是那么多。

也正因为事物是复杂的，人的需要也是复杂的，而事物与人的需要的关系更复杂。所以，一件事情可以同时让人悲又让人喜，有些事情甚至能引起人们很复杂的、自相矛盾的情绪，所谓悲喜交加、百感交集、啼笑皆非，正是如此。这也从理论上说明了情绪的复杂性。

情绪还有其延伸内涵：第一，泛指感情、心情；第二指心境，例如，他的母亲去世了，他这段时间情绪都不太好，指的就是心境；第三指劲头，“今天工作情绪不错”，指的就是工作很有劲头；第四指不正当或不愉快的情感，也可以称为负面情绪或者坏情绪。我们常常说人“闹情绪”，闹的多是负面情绪。

除此之外，根据情绪发生的强弱程度和持续时间长短，又可将情绪分为几种状态：心境（比较微弱但持久的情绪状态）、激情（迅速强烈地爆发但时间短暂的情绪状态）、应激（出乎意料的情况下引起的情绪状态）等几种情绪状态。

看到这里，或许有人会大发感慨：原来，我对情绪所知甚少。正因如此，我们才有必要一起来学习和探讨有关情绪的更多内容。

◎ 探寻与发现：情绪的意义

揭开了情绪神秘的面纱，我们对情绪有了更多的认知，接下来我们将对情绪做更深入的探寻。也许你会疑惑，对情绪有个大概的了解就够了，有必要了解得这么深入吗？要回答这个问题，我们先来看一个实验：

古代阿拉伯学者阿维森纳，曾把一胎所生的两只小羊放在不同的环境中生活：一只小羊随羊群在草地上快乐地生活；而在另一只小羊旁边拴了一只狼，这只狼不断地攻击、威胁这只小羊，在极度的恐惧下，小羊吃不下任何东西，不久就死去了。

还有一个实验：

心理学家把一只饥饿的狗关在一个铁笼子里，笼子外面另一只狗当着它的面吃肉骨头，笼内的狗变得急躁、气愤和忌妒，在这些负面情绪状态下，笼子里的狗产生了神经症性的病态反应。

这两个实验告诉我们：负面情绪有强大的破坏性作用，长期被这种情绪困扰，会导致身心疾病的发生。情绪对动物的影响尚且如此，对头脑高度发达的人类来说，影响力可想而知。

既然负面情绪对人的身心有这么大的破坏作用，我们就必须找到合适的方法来避免负面情绪对我们的侵害。事实上，负面情绪对