

郭瑞增 主编

做最好的 情绪 调节师

你能调动情绪，就能调动一切。

——美国总统 布什



天津科学技术出版社

郭瑞增 主编

做最好的 情绪调节师



天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

做最好的情绪调节师 / 郭瑞增主编. —天津: 天津科学技术出版社, 2008

ISBN 978-7-5308-4444-1

I. 做... II. 郭... III. 情绪-自我控制 IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 184375 号

责任编辑: 范朝辉 吴文博

责任印制: 白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人: 胡振泰

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话(022)23332393(发行部) 23332392(市场部) 27217980(邮购部)

网址: www.tjkjbs.com.cn

新华书店经销

北京合众伟业印刷有限公司印刷

开本 710 × 1000 1/16 印张 19.5 字数 219 000

2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 29.00 元

前言

生活中，人人都可能遇到不如意的事情，有的人会为此大发雷霆，结果事情并不会因你的愤怒而得到解决，反而会变得更糟；而有的人则是每临大事有静气，可以很好地掌控自己的情绪，他们往往会立于不败之地。

情绪是天使与魔鬼的综合化身，管理得好，我们的事业与生活就会锦上添花；管理得差，我们的事业与生活就会濒临险境。

生活中，情绪会用它天使般的翅膀抚慰人们的生活。一抹淡淡的笑容，你已经如沐春风；一句小小的夸奖，你已经欣喜若狂；一个小小的鼓励，你已经信心百倍……

但情绪也会不断用它魔鬼般的触角干涉人们的幸福，让人们无法按捺自己。可能只是为了一点儿小事，你就大发雷霆；可能只是遭受了一点儿挫折，你就犹豫不前；可能只是遇到了一点儿危险，你就恐惧不安……

人们无时无刻不在受着情绪的影响，若能恰当地处理与调动自己或是别人的情绪，那么你会享受到更多的快乐。反之，情绪将会吞噬我们的灵魂，成为我们生活与交际的负担。

法庭上，对方律师拿出一封信问洛克菲勒：“先生，你收到我们寄给你的信了吗？你回信了吗？”

“收到了！”洛克菲勒回答道：“但没有回信！”

律师又拿出二十多封信，一一地询问洛克菲勒，而洛克菲勒都以相同的表情、相同的答案来应对。

律师终于控制不住自己的情绪，开始暴跳如雷地咒骂起来。

最后，法庭宣布洛克菲勒胜诉！因为律师情绪的失控让他自己乱了章法。

人应该学会控制自己的消极情绪，调动自己的积极情绪，这样才能对工作充满热情、对生活充满自信，做事有效率并可以通过自己的智慧取得一个又一个成功。此外，在可以掌控自己的同时，也应学会调适他人的情绪。能调动他人情绪的人往往会在轻松中完成交际，在快乐中创造和谐。

为了更好地适应社会的发展，让自己走上成功的捷径，你必须学会控制自己的情绪与调动他人的情绪，理智地处理你所面临的困难，只有这样你才能把命运掌握在自己手中。反之，你将一事无成。

情绪就像一匹野马，如果掌握了它的习性，你就可以驾驭它，成为你的得力助手；如果你不能了解它，你只能被它重重地摔在地上。

你的人生犹如一辆高速奔驰的列车，情绪正是它的驾驶舱，不仅能间接给它输送动力，也能决定它的前进方向。一个人事业的成功需要有正确的思想指引，而真正的精神力量来自积极的情绪之中。

如果你学会了认识与激励自己，学会了控制自己的情绪，学会了调动别人的情绪，你将不再是一个任消极情绪摆布的弱者，你可以心平气和地面对一切，也可以趾高气扬地驾驭它们。

掌控了情绪，你就掌握了自己的命运；掌控了情绪，你就走上了修身养性的健康之路；掌控了情绪，你就已经选择了一条成功的捷径！

本书由郭瑞增主编，参加编写和审校等工作的还有刘富强、李敏和姚会民。



目 录

第一章 掀起情绪的神秘盖头

或许你已经注意到,自己开始变得多愁善感起来。常常会为很小的一件事伤心,也会为别人微不足道的一句赞美而激动不已。时而愁容满面、时而欢乐开怀,在情绪的强烈冲击下感受它带给我们的欢乐与忧郁。此刻,你更应该试着去了解它……

闹情绪——让你欢喜让你忧	2
看情绪——见叶落而知岁暮	6
析情绪——万般皆从心中来	13

第二章 情绪伴你一生

情绪是我们心中的一片海洋,会泳者收获事实,迷失者自我埋葬。

——[美] 摩里·克里斯汀

情绪影响我们的成长	17
情绪影响我们的生活	20
情绪影响我们的幸福	23
情绪影响我们的命运	27
情绪影响我们的成功	32
情绪是会传染的	36

第三章 情绪让生活更美好

情绪对人类的生存、生活有着很大的影响,拥有良好情商的人,眼前总会是绚丽的风景。

把握情绪——他好、我也好	42
拥有好情绪——把精彩留给自己	46

第四章 留心身边的坏情绪

情绪时时刻刻影响着我们的生活,如果你与消极的情绪扯上了关系,那你就如恶魔缠身,尽快走出消极情绪的泥潭是唯一的出路。

愤怒——破坏和谐的大敌	51
焦虑——健康生活的终结者	59
孤独——封冻快乐的冰霜	66
恐惧——禁锢心灵的枷锁	72
嫉妒——摧毁幸福的恶魔	78
紧张——束缚交际的绳索	86
自卑——埋葬自信的深坑	94
抑郁——一种慢性自杀	100
不满——成功路上的陷阱	109
悲观——坏心情的催化剂	115

第五章 让好情绪影响自己

情绪有消极的一面,但也有积极的一面,当我们内心被爱、宽容与热情等积极情绪占据的时候,幸福就应运而生了。

爱——让春风吹暖人间	125
感恩——让世界充满爱	133
宽容——退一步海阔天空	140
热情——融化冷漠的冰霜	149
自信——播撒希望的种子	155
快乐——让生活充满阳光	168

第六章 了解自我情绪——揭开自己心头的秘密

了解自我情绪才能成功驾驭它们,如果不能了解它们,就只能被情绪控制,成为情绪的奴隶。

认清自我困难重重	178
正确认识自己	180

别人眼中的我	182
最好的镜子是你自己	184
男人的“例假”——情绪周期	186

第七章 调适自我情绪——让积极取代消极

调适自我情绪实际上是一个人管理自己情绪的能力,调适自我情绪的过程也是一种自我能力提高的过程。学会调适自我情绪,需要掌握各种技巧与方法,否则可能会南辕北辙。

心理暗示——想什么就是什么	189
工作情绪的调适——好情绪让工作更顺利	195
恋爱情绪的调适——好情绪让爱情更美满	208
亲子情绪调适——好情绪让孩子更出色	220

第八章 识别他人情绪——于微妙中体察他人内心

认识他人的情绪,掌握他人的情感是人际关系的艺术,掌握这门艺术可以帮你获得良好的人际关系,取得较大的成功。

静静倾听你的声音——听懂他人的内心情绪	231
关注你每一个眼神——猜测他人的欲望感情	232
体察你每一丝表情——判断他人的心灵阴晴	234
其实我明白你的心——掌握员工的情绪动态	236

第九章 调适他人情绪——细微之处带动他人心情

调适他人情绪,是交际中的一种能力,高情商的人可以在交际中游刃有余,不仅愉悦了别人,同时也成就了自己。

懂得赞美	239
学会微笑	245
委婉沟通	252
幽默处世	257

第十章 职场情绪管理——管理员工不花钱

作为管理人员,仅仅依赖一些物质刺激手段管理职工的情绪是远远不够的,而应该立足于情感管理。

赞美激励法	263
荣誉激励法	264
兴趣激励法	265
尊重激励法	267
激将激励法	268

第十一章 情绪的食物调适——吃出来的好情绪

健康的饮食可以使我们身体强健,健康的饮食更可以给我们愉悦的心情。学会健康饮食,吃出健康、吃出幸福。

好心情离不开它	272
教你吃掉坏情绪	273
健康饮食精神爽	275

第十二章 测测你自己

情商最基本的要素就是能够正确地识别自己的情绪状态。那么,你了解自己么?测测你自己,帮你更深刻地认识自己。

1 测测你的情绪类型	278
2 测测你的情绪稳定么	283
3 测测识别自我情绪的能力	286
4 测测你控制自己情绪的能力	287
5 测测调节自己情绪的能力	289
6 测测调适他人情绪的能力	290
7 测测运用自身情绪的能力	291
8 测测运用他人情绪的能力	292
9 艾森克情绪稳定性测验	293

第一章

掀起情绪 的神秘盖头

或许你已经注意到，自己开始变得多愁善感起来。常常会为很小的一件事伤心，也会为别人微不足道的一句赞美而激动不已。时而愁容满面、时而欢乐开怀，在情绪的强烈冲击下感受它带给我们的欢乐与忧郁。此刻，你更应该试着去了解它……

闹情绪—— 让你欢喜让你忧



情绪，人们往往感觉不到它的存在，但如果你不懂得控制它，它就会影响你的生活。

焦躁式的闹情绪

人人都可能有过焦躁的心理，有时候也许只是一个念头，但一念之后，有的人该做什么还做什么，而有的人却迷失了自己，这便出现了焦躁式的闹情绪。

有这样一个人，他常常因小事而焦躁不安，并因此向别人大闹情绪，所以得罪了不少人。为了彻底改正自己的缺陷，他决定好好修行，于是花了许多钱盖了一座庙，并为之命名为“百忍寺”。为了显示自己修行的诚心，他每天都站在庙门口，向前来参拜的香客一一说明自己改过向善的心意。香客们听了他的说明，都十分钦佩他的良苦用心，也纷纷称赞他改变自己的决心。

这一天，他仍然在向香客解释他建造百忍寺的意义，一位年纪较大的佛陀向这个修行者询问牌匾上到底写了些什么。修行者回答佛陀说：“牌匾上写的三个字是百忍寺。”佛陀没听清楚，于是又问了一次。这次，修行者的口气开始有些不耐烦：“上面写的是百忍寺。”等到佛陀问第三次时，修行者已经按捺不住自己焦躁的情绪，很生气地回答：“你是聋子吗？跟你说上面写的是百忍寺，你难道听不懂吗？”

佛陀听了，笑着说：“你才不过说了三遍就忍受不了了，还建什么百忍寺呢？”

可见焦躁不安是这个人很难改变的障碍情绪，在现实生活中焦躁式的闹情绪也是最常见的一种情绪问题。

焦躁即焦虑、烦躁；因着急而躁动不安。

焦虑是由于欲望受到压抑而形成的神经衰弱症的症状，它是引起烦躁情绪的导火索。拥有焦虑心理的人通常过于认真，丁是丁、卯是卯，常杞人忧天，无论干什么事不干到底不罢休，对一点小事往往心存芥蒂、耿耿于怀。这种人的的人际关系不佳，往往容易受他人的言行刺激，要么容易自我封闭、要么容易暴怒，出现爱闹情绪的情况。因此，在日常生活中承受着精神疲劳之苦。

躁动不安则是焦虑情绪严重化的后果，躁动往往会引发盲目和冒险性的冲动。情绪取代理智，行动前缺乏思考，只要能发泄，自己便不顾一切地去做，尽管是违法乱纪的事情。这种躁动的病态心理也是造成当前犯罪、违纪事件的一个重要原因。可见，焦躁式的闹情绪是有百害而无一利的，不仅使自己轻狂、盲目，而且会引发一系列的身心危机，如头痛、头昏、目眩，感觉嗓子受噎，呼吸困难。小小的刺激便会加快心跳，注意力不容易集中，常常心烦意乱，毫无头绪。昼毋宁日，夜不安寝，把心机浪费在无谓的事情上。

情绪不是随便“闹”的。如今让人焦躁的事太多了，如果逢事便“闹”，那什么时候才能“闹”够呢？正所谓“安禅何必须山水，灭却心头火自凉”。

撒娇式的闹情绪

谁都一眼看得穿，但又心甘被俘虏，这是撒娇者最愚笨的理智。撒娇其实是一种玩得最细腻暧昧和复杂的心理角力权术游戏；撒娇式的闹情绪也正是一种无伤大雅的心理舒缓剂。

小张和小李是一对新婚夫妇，美满的蜜月后他们走入了正常的家庭生活轨道，但此时仍不乏浪漫情调，两个人也时常打情骂俏。“晚上你去刷碗吧。”作为妻子的小李匆匆忙忙地告诉小张便扑到电视机前，因为她想去看她最喜欢看的韩剧。“我今天身子好痛啊，还是你去吧，老婆！”小张脸上挂满诡异的笑容。小李坐着一动不动，只是从沙发那边伸出黏着创可贴的手指头，“昨天为你做饭时不小心切破手，现在还痛呢，你忍心让我去刷碗么？”一句“为你弄伤的手还在痛”，再加上一副可怜兮兮的样子，还有略显生气的情绪，小张再也无法拒绝了，他赶忙向厨房走去。

很显然，小张和小李两人是在互相撒娇，并夹杂了撒娇式的闹情绪。假装生气、虚拟的痛苦是他们闹情绪的主要表现。如此的闹情绪可以很有效地缓和尴尬的气氛，并略带浪漫情调地处理好人与人之间的关系。

撒娇的确是处理恋人或是夫妻间小矛盾的有效武器。徐志摩有句撒娇经典：“别拧我，疼。”不要看不起这类肉麻的言语，在情侣间偏偏是越肉麻越受用，越老土越催情。想挽回败局又不想太失面子的修和方法就是撒娇，一句“我病了，我痛”，能勾起对方的关怀、挽回破裂的关系，如果再稍微闹一闹情绪，对方便再也无法招架，乖乖地低头认罪。

现实生活中大家时常看到的是女性撒娇地闹情绪，但男性用这招挽回女方的心，绝对不弱于女性。只要男人稍现弱势，女人的母性便会启动。一声求宠的阴性呼唤，不论男女都会投降。

所以，闹情绪并不全是恶性的“闹”，只要找对场合、找准对象、找好时机，撒娇式的闹情绪会为生活增添一些情趣。但如果掌握不好分寸，那就会出问题。

有时候，男朋友会带女伴出席一些公司内有关活动的场合，例如周年晚会、饭局等，在这些地方所碰到的主要是和男朋友有公事关系的人，例如上司、生意伙伴等。

此刻，男朋友需要的是一个能出得大场面的女伴，而不是一个不懂事的女朋友。试想，当男朋友和上司谈话时，女伴突然走过来，抱住他撒娇，或者是因为男朋友不陪自己而闹情绪，相信没有一个男人会觉得这样的撒娇可爱，可见在这种场合，撒娇式的“闹”只会令人觉得你不识大体，要撒就留到家中吧。

一般情况下，公事场合不宜撒娇，但并不代表在二人世界中可以无时无刻地大撒特撒，有时候亦要懂得看对方脸色做人。当一个人心情不好时，脾气会比较暴躁，明明是一些简单的事，他们也会有很大反应，普通一句话亦能掀动他们的怒意。看似很可爱的“闹”也会让对方心烦气躁，当然这时的“闹”不会取得预想的效果。

愤怒式的闹情绪

愤怒只是一种情绪而已，但它却有巨大的破坏力。如果因为愤怒而闹情

绪，那受伤的就不止一个人了，就像火山爆发，不但破坏了周围的环境，更毁灭了火山本身。

在一列飞快行驶的列车上，一位商人将一大笔小费送给一名服务人员，希望他第二天早上6点到达米伦小站时叫醒他，因为商人有一个很重要的会要准时在那里参加，他担心自己不能按时起床。

“没问题，一定照办，先生！”服务员爽快地回答，“请您放心！”

可是到了第二天上午10点多钟商人才迷迷糊糊地醒来，发现列车仍然在飞快地行驶，只是离米伦站越来越远了，目前至少已有二百英里。商人气急败坏地找到服务员大闹情绪，把他的脏话毫无保留地骂了出来，甚至用上了他退伍后一直未曾用过的粗话，然后怒气冲冲地在下一站下了火车。

“那简直是我看到过的最粗野、最疯狂的人。”列车长碰巧目睹了这场风波，冒着冷汗说道。

“如果你认为他是最疯狂的，你该去看看早上6点被我叫醒的另一名乘客，他简直想要了我的命！”服务员说。

虽然这只是一个冷笑话，但从中我们也可以读出很多道理。愤怒式的闹情绪是最常见的情绪表现形式。通常来说，在生活和工作中，人的需求得不到满足、遭受失败、遇到不公，自己的见解或者意见不被重视、受到限制和反对，无端被人侮辱、歧视等都会引发愤怒的情绪，此种情绪的爆发便正是我们说的愤怒式的闹情绪。

愤怒是一种情绪，来自于外在的刺激与自我的认知之间的矛盾，不可能凭空消失。消除这种情绪不能靠压抑，也不能光靠发泄，一般来说，愤怒情绪的发泄途径正是闹情绪，它像暴风骤雨一样袭来，对周围的人进行言语和精神上的“摧残”，对周围的事物进行破坏性的攻击和摔打。可见愤怒地闹情绪影响极坏，就像火山爆发，不仅破坏了周围的环境，而且毁灭了自己。

愤怒式闹情绪的破坏力显而易见，释迦牟尼曾经这样概括：

当一个人生气时，会有七件事情降临在他的身上。

1. 虽然刻意装饰，依然丑陋不堪。
2. 虽然睡在柔软舒适的床上，依然疼痛缠身。
3. 误把善意作恶意，错把坏人当好人，做事鲁莽不听劝告，导致痛苦与伤害。

4. 失去辛苦赚来的钱，甚至误触法网。
5. 失去勤勉工作得来的声望。
6. 亲友形同陌路，不再与你为伍。
7. 死后将转世投胎到畜生道，因为一个任怒气驾驭自己的人，身心及言语皆表现得不健全，从而造成令人惋惜的结果。

所以，愤怒的情绪还是不“闹”为妙，如果在日常生活中，我们可以及时克制自己的愤怒，及时从愤怒情绪中走出来，少闹情绪、少发脾气，那么，这个世界将会更加和平。

看情绪—— 见叶落而知岁暮



《淮南子·说山训》中道：“见一叶落而知岁之将暮，目睹瓶中之冰而知天下之寒。”可见，人们经常通过表象来认知事物本质，对情绪而言，我们亦可以管中窥豹，时见一斑。

从表情看情绪——表情是暴露情绪的镜子

表情是心灵的一面镜子，每个人的面部表情都可以表现其内心世界的喜、怒、哀、乐，通过观察人的表情变化可以窥探其心理变化。如果说眼睛是心灵的窗户，那么脸简直就可以称作是整幢房子，面部表情是丰富多彩的，我们不妨先来做一游戏。

请拿出一张纸和一支笔，然后闭上眼睛思考：如果快乐，我们的脸上会有如何的变化；反之，如果不愉快，我们的脸上又是如何表现的呢？

思考过后，请把自己的想法用简笔画的形式勾勒出来。

相信很多朋友会趋于这样表现一个人的快乐：

1. 嘴角微微地向上翘起。
2. 眼睛眯成一条缝，眼角鱼尾纹增多。
3. 眉部肌肉很平舒。
4. 有的人还会在微笑时展露迷人的酒窝。

而不愉快的表情大家又会这样来表现：

1. 嘴角下垂。
2. 面部下拉，嘴唇紧紧地闭着。
3. 双眉紧锁，有的皱成倒“八”字。
4. 甚至有的人脸上还会点缀几滴泪水。

很显然，人们对自己的面部表情都很了解，但在了解自己的同时也希望大家能从别人的表情中获悉他人的心理。

眼睛是心灵的窗户，一个人的内心世界最容易从眼睛流露出来。当对方认真与你交流时，他的目光一定不停地注视着你的目光。一旦对方显出疲倦的样子，两眼不住地看其他东西，此时就显示出对方已无意再听你说下去。

眉毛的变化往往和额头联系在一起。当对方赞同你的观点时会舒展双眉、额部肌肉上提；对方眉头突然紧皱一下，表示对你的观点惊讶或否定。若对方一直眉头紧锁，那表明他已经很不耐烦了。

鼻子的动作很少，但代表的意义却很明显。厌恶时耸起鼻子，轻蔑时嗤之以鼻，愤怒时鼻孔张大，紧张时鼻腔收缩、屏息敛气。若对方一直用鼻子吹气，则说明他一定有什么不顺心的事情。

嘴不仅担负着说话、交流的使命，更可以通过某些不经意的口形来表达主人的内心情绪。伤心时嘴角下撇，欢快时嘴角会提升，委屈时嘴巴撅起，惊讶时会张口结舌，忍耐痛苦时常常是紧咬下唇或紧闭嘴唇。

此外，观察人的情绪，还有一个小窍门，那便是看对方的左脸。

人的喜怒哀乐，通常是通过面部肌肉的活动来表达的。但人的两侧脸颊的变化并非是对称的，在表达情绪时，人的表情一般是先从左脸开始的。美国学者沃尔夫在对人的面部表情作了深入的研究后，惊奇地发现在表达情绪时，人的左脸要比右脸变化得快并且强烈。

针对沃尔夫的结论，美国宾夕法尼亚大学的心理学家也做了类似的实验。他们挑选了86个不同性格的人，在经过多种测试之后得出了相同的结果：人的

面部表情左右并不对称，面部表情变化通常先由左脸开始，这是因为左脸是由大脑右半球直接控制的。而大脑右半球通常和外界有着直接的联系，可以不通过言语作为媒介而直接在面部表现出来。言语的表达则是由大脑左半球控制的，所以，注意观察人的左脸会更快地得到对方的情绪信息，从而为你更早作出判断和思考对策争取更宝贵的时间。

人的情绪很容易通过表情展现给别人，所以认真留意他人的表情是掌握他人情绪的捷径。

从声音看情绪——通过声音破译情绪密码

我们一直在用言语进行交流，我们也一直在用言语表达自己的感情，即使我们极力地伪装，别人也能通过我们的声音破译我们的情绪密码。

1915年美国科罗拉多州的居民把洛克菲勒家族视为大财阀，十分嫉恨他们。洛克菲勒工厂的工人严词提出加薪要求，并发动暴动几乎毁坏了整个工厂。

而洛克菲勒在双方僵持中，进行了多方面的协调，最重要的是靠他出色的演讲便使广大工人得到安抚。

一次演讲能有这么大的作用么？事实告诉我们：诚恳的态度与温和的声音是打动工人的制胜法宝。下面我们希望用洛克菲勒演讲词的开始部分来诠释声音对情绪的传递作用。

“我能够在这个场合和各位见面，感到非常荣幸。这期间，我曾访问过各位的家庭，我们应该不再陌生了。让我们彼此问安，因为我们荣辱与共、休戚相关。（声音柔和、谦逊使工人们安静下来）

“今天我能够站在这里和各位谈话，可以说是各位的善意思赐。（声音温和、诚恳，语速适当，令人信服）

“今天将是我这一生中最值得纪念的日子，我能有机会和本公司各单位的代表见面，真是我莫大的荣幸。我相信这一次会谈，将会永远铭刻在我的心中。如果这次会谈在两个星期前举行，那么可能除了少数人之外，其余的我都不认识。但上个星期我到了南区工作场地去访问，除了有事不在的人之外，我和大部分员工作了单独谈话；我又访问了各位的家庭，和各位的家人见面。我强调，我们不是陌生人，而是朋友。因此，我想以朋友的立场，和各位谈谈我们之间的利害关系。