

成功者控制情绪，失败者被情绪控制。

员工情绪自我控制 的方法与技巧

李军燕 毛雨◎编著

中国员工情绪自我管理手册

7大方向 52个方法 助你掌控情绪 成就职场达人

别让**情绪失控**阻碍你的**职业生涯**

最有效的情绪整理术，帮你快速、轻松走出情绪低谷，让你满血复活！

世界500强企业内训重点科目

人民日报出版社

成功者控制情绪，失败者被情绪控制。

员工情绪自我控制 的方法与技巧

李军燕 毛雨◎编著

中国员工情绪自我管理手册

7大方向 52个方法 助你掌控情绪 成就职场达人

别让**情绪失控**阻碍你的**职业生涯**

人民日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

员工情绪自我控制的方法与技巧 / 李军燕, 毛雨编著.

-- 北京: 人民日报出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5115-4823-8

I. ①员… II. ①李…②毛… 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 177159 号

书 名: 员工情绪自我控制的方法与技巧

作 者: 李军燕 毛雨

出 版 人: 董 伟

责任编辑: 刘天一

封面设计: 陈国风

出版发行: 人民日报出版社

地 址: 北京金台西路 2 号

邮政编码: 100733

发行热线: (010) 65369527 65369846 65369509 65369510

邮购热线: (010) 65369530 65363527

编辑热线: (010) 65369844

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销 新华书店

印 刷 北京柯蓝博泰印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 210 千字

印 张: 15

印 次: 2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-4823-8

定 价: 39.80 元



人非草木，孰能无情。在这个复杂纷繁的职场中，每个人每天都要面对不同的人、不同的事，都要经历不同的变化，都要受到外界不同的影响和刺激，产生各种积极、消极情绪也是理所当然。

情绪，是指个体对本身需要和客观事物之间关系的短暂而强烈的反应，是一种主观感受、生理反应、认知的互动，并会表达出一些特定行为。情绪有正面情绪和负面情绪之分。正面情绪是指以开心、乐观、满足、热情等为特征的情绪；负面情绪是指以难过、委屈、伤心、害怕等为特征的情绪。

无论是积极情绪还是消极情绪，情绪本身并没有好坏之分。情绪就像染色剂，使你的职场生活丰富多彩；情绪又像催化剂，使你的行为产生不同改变。因此，情绪虽然无好坏之分，但是情绪所造成的影响却有好坏之别。身处职场的你需要的是积极情绪带来的正向影响，而非消极情绪带来的负向影响，这就需要你能够对自己的情绪拥有一定的控制能力。

然而，一个人情绪的变化，往往不知不觉，难以左右。古人云：“怒不变容，喜不失节，故是最为难。”要想真正做到掌控自己的情绪



并不是一件容易的事情，这需要你了解情绪的奥妙，并通过科学的方法对情绪进行调节、转化、释放，从而达到让心中充满积极情绪的最终效果。可以说，情绪控制不仅是一门技术，更是一门艺术。

本书通过主动掌控情绪、树立正确认知、培养良好心态、活用心理暗示、训练思维习惯、调节压力水平、丰富业余生活等多个方面，系统地帮助你逐步破解情绪的密码，让你成为一名掌控情绪的大师。

工作和情绪就像是一根线上的蚂蚱，相互牵制着。保持积极的情绪状态就会让工作效率大大提升，工作业绩也突飞猛进，进而让成功的工作结果反过来影响情绪，让你始终能够保持积极情绪，形成良性循环，反之亦然。可见，懂得掌控情绪的方法和艺术对于一个职场人在自己的职业生涯中获得成功有着多么重要的作用。

让自己成为一个掌控情绪的大师，你就离成为职场中的精英又近了一步。如果职场的道路上时常充满阴霾，那么你就必须让自己的情绪发光，跟着源自强大内心的光芒穿越迷雾找到正途。



第一章 破解情绪“密码”，做掌控情绪的大师

人有喜怒哀乐，职场人也不例外，每当你在职场中受到外界因素的影响，都会产生相应的情绪。情绪没有好坏之分，但却会对你产生正向或负向影响。破译情绪的密码，学会如何调动起积极情绪，尽可能调节消极情绪，你就能在工作中始终拥有好心情。

1. 情绪——心理的晴雨表 / 002
2. 情绪源自内心的认知 / 004
3. 情绪犹如“潮汐”，起伏有周期 / 008
4. 工作事务多，情绪易波动 / 010
5. 不良情绪是职业道路上的“雾霾” / 014
6. 失控的情绪拥有毁灭性的力量 / 019
7. 调节情绪不等于压抑情感 / 022

第二章 做情绪的主人，成就职场达人

一个人如果连自己的情绪都控制不住，那也一定无法主宰自己在职场中的命运。情绪会影响一个人的思想、行为、认知，而这些都是决定你在职场中能



否成就一番事业的关键。可以说，只有成为自己情绪的主人，你才有机会成为职场的达人。

1. 控制情绪从观察情绪开始 / 028
2. 约束行为，有自制力才有好情绪 / 033
3. 工作需要激情更需要理智 / 037
4. “装”出好心情助你走出痛苦 / 040
5. 及时释放情绪，摆脱情绪“负债” / 046
6. 让积极信念贯穿工作始末 / 051
7. “森田疗法”——接受一切你就能掌控情绪 / 056



第三章 树立正确认知，读懂职场才有好情绪

职场永远不会亏待任何人，当你充满负面情绪埋怨职场对你的不公时，也许是你根本没有看懂职场。认知偏差所导致的负面情绪是你最应该避免的，只有纠正错误的认知，你才能从根本上摆脱许多不必要的负面情绪，让内心更阳光。

1. 50%的消极情绪来源于错误认知 / 062
2. 让工作成为乐趣而非苦役 / 065
3. 没有人天生就是弱者 / 069
4. 失败是上帝给你的礼物 / 074
5. 逆来顺受并不能获得赏识 / 077
6. “等死”比错误的选择更可怕 / 079
7. 破釜沉舟的你不会输 / 082
8. 蛰伏是成功必经的阶段 / 088

第四章 给心态“洗洗澡”，为情绪“排排毒”

态度决定一切，职场中是如此，调节情绪也是如此。一个人的心态在很大程度上影响着一个人的情绪。心态良好，无论在工作中面对什么困难总能保持积极情绪；心态不良，即便在工作中一帆风顺也会情绪不佳。常常关注自己的心态，调适自己的不良心态，实际上你也就成功调解了自己的情绪。

1. 不良心态让负面情绪激增 / 096
2. 学会放弃，你才能拥有好心情 / 099
3. 坦然看得失，接受并感谢你所经历的一切 / 103
4. “非黑即白”的心态让你总受气 / 106
5. 保持平常心，为人处世心平气和 / 108
6. 正视平凡，小人物也可以有大人生 / 113
7. 执着≠固执，认死理让情绪走向极端 / 119
8. “冷却”你的愤怒 / 122
9. “暴露疗法”克服恐惧 / 125
10. 理性看待“差距”，让嫉妒心无处滋生 / 129
11. “选择性失忆”，把自己从沮丧中“拔”出来 / 132

第五章 学用心理暗示，“制造”积极情绪

如果你每天都对自己说“我很快乐”，你就真的会很快乐。心理暗示是调节情绪的重要方法，掌握它你就能够随时随地地自己“制造”积极情绪，让自己在工作中充满动力，在对抗消极情绪时也更容易取胜。

1. 心理暗示的巨大力量 / 136
2. 告诉你自己“我能行” / 138
3. 职场中的你离不开“阿Q精神” / 141



4. 想象成功后的自己 / 146
5. 渲染积极氛围，激发积极情绪 / 148
6. 警惕外界不良暗示，学会“覆盖”消极暗示 / 152



第六章 训练思维习惯，让情绪有正确的“默认选项”

成功的人一定有一个成功者的思维习惯，这几乎是所有职场人都认可的。其实一个情绪积极的人，也同样要有一个积极正向的思维习惯。思维习惯就好像情绪的“默认选项”，训练自己让自己拥有一个良好的思维习惯和思维模式，拥有好情绪就不再是什么难事。

1. 思维习惯——情绪的数据库 / 156
2. 打破消极思维模式，跳出情绪障碍 / 160
3. 摆脱制造消极情绪的惯性思维 / 162
4. 面对挑战性工作，不做“最坏打算” / 166
5. 直线思维有助于摆脱焦虑情绪 / 169
6. 很多时候你需要“走一步算一步” / 173
7. 摆脱“受害者思维”，别自己制造消极情绪 / 175



第七章 调节压力水平，压力刚刚好，情绪不失控

压力越大，情绪越坏，所以压力是影响情绪变化的一个重要因素。要调节情绪，保持良好的心态，不让情绪失控，就必须较好地调节压力水平，适度减压，别让压力太大，过大的压力会把人压垮，让人情绪失控。但没有压力也不利于情绪的稳定，所以压力刚刚好最有利于情绪的平和和稳定。

1. “高压”工作状态易导致情绪“爆炸” / 180
2. 量力而行，别对自己过高要求 / 182

3. 主动求助，一意孤行只会徒增压力 / 186
4. “阶梯式”树立目标，看得太远压力大 / 189
5. 工作问题立刻解决，堆积问题就是堆积压力 / 193
6. 养成制订计划的习惯，有条不紊压力小 / 196
7. 掌握科学释放压力的方法 / 198

第八章 丰富业余生活，给你的人生加点“料”

你的人生如果只有工作、工作、再工作，那么如此单调的人生难免会让你消极情绪倍增。即便再忙碌的人生也需要业余生活的点缀，让本来黑白的生活变得五彩缤纷，让情绪也随之激昂起来。

1. 工作并非人生的全部 / 204
2. 精彩的业余生活有助于调节工作情绪 / 207
3. 让艺术点缀生活 / 213
4. 用书籍增加你的内涵 / 215
5. 安排一场“说走就走的旅行” / 224
6. 在运动中释放情绪 / 226



第一章

破解情绪“密码”，做掌控情绪的大师

人有喜怒哀乐，职场人也不例外，每当你在职场中受到外界因素的影响，都会产生相应的情绪。情绪没有好坏之分，但却会对你产生正向或负向影响。破译情绪的密码，学会如何调动起积极情绪，尽可能调节消极情绪，你就能在工作中始终拥有好心情。



1. 情绪——心理的晴雨表

月有阴晴圆缺，人有喜怒哀乐。

当你在工作中遇到升迁时，心中会感受到兴奋和愉悦；当你在工作中遭遇失败时，会感受到沮丧与伤心；当你面对未知的事物时，会觉得焦虑与紧张；当你遇到生命中的另一半时，会感受到怦然心动。每一天发生在你身边的每件事情，你遇到的每个人，都会让你的内心产生不同的反应，这就是情绪。

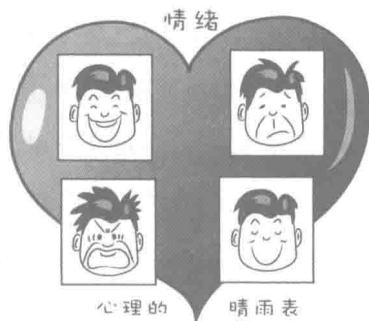
情绪，是对一系列主观认知经验的通称，是多种感觉、思想和行为综合产生的心理和生理状态。最普遍、通俗的情绪有喜、怒、哀、惊、恐、爱等，也有一些细腻微妙的情绪如嫉妒、惭愧、羞耻、自豪等。情绪常和心情、性格、脾气、目的等因素互相作用，也受到荷尔蒙和神经递质的影响。无论正面还是负面的情绪，都会引发人们行动的动机。尽管一些情绪引发的行为看上去没有经过思考，但实际上意识是产生情绪重要的一环。

情绪可以被分为与生俱来的“基本情绪”和后天学习到的“复杂情绪”。基本情绪和原始人类生存息息相关，复杂情绪必须经过人与人之间的交流才能学习到，因此每个人所拥有的复杂情绪数量和对情绪的定义都不一样。

情绪由客观外界刺激产生，同时也影响着你的行为和对客观事物的认知、理解。情绪既是主观感受，又是客观生理反应，具有目的性，也是一种社会表达。情绪是多元的、复杂的综合事件。一般来说，你所产

生的情绪可以分为积极情绪和消极情绪两类，无论是哪一类情绪都没有好坏之分，只是对你产生的影响有所不同。

情绪可以说是一个人心理变化最直观的表现，是你心理的晴雨表。人类有几百种情绪，此外情绪还有很多混合、变种、突变以及具有细微差异的“近亲”。从大的方面来分，情绪可以分为喜、怒、哀、欲、爱、恶、惧。喜又包括高兴、兴奋、欣喜、幸福、愉悦、舒畅、骄傲等情绪；怒又包括生气、愤恨、发怒、不平、烦躁、敌意等情绪；哀又包括悲伤、哀怨、痛苦、忧愁、爱怜等情绪；欲又包括贪欲、权欲、钱欲、情欲等情绪；爱又包括亲密、友善、挚爱、信赖、认可、宠爱等情绪；恶又包括讨厌、厌恶、轻视、轻蔑、讥讽、排斥等情绪；惧又有恐惧、惊慌、慌乱、焦急、忧心、疑虑等情绪的不同……可见人类的情绪是极为丰富、复杂的，情绪的微妙之处已经大大超越了人类语言能够形容的范围。



因而要想驾驭情绪并不是一件容易的事情。但是如果一个人能够积极主动地发挥自己的能力，就会有控制自己情绪和影响别人情绪的能力。

一天，美国前陆军部长斯坦顿来到林肯那里，气呼呼地说一位少将用侮辱的话指责他偏袒一些人。林肯建议斯坦顿，写一封内容尖刻的信回敬那家伙。

“可以狠狠地骂他一顿。”林肯说。斯坦顿立刻写了一封措辞强烈的信，然后拿给林肯看。

“对了，对了。”林肯高声叫好，“要的就是这个！好好训他一顿，真写绝了，斯坦顿。”



但是当斯坦顿把信叠好装进信封里时，林肯却叫住他，问道：“你干什么？”

“寄出去呀。”斯坦顿有些摸不着头脑了。

“不要胡闹。”林肯大声说，“这封信不能寄，快把它扔到炉子里去。凡是生气时写的信，我都是这么处理的。这封信写得好，写的时候你已经解了气，现在感觉好多了吧，那么就请你把它烧掉，再写第二封信吧。”

斯坦顿听从了林肯的建议，又写了第二封信，虽然措辞依旧强硬但却不失恭敬，果然收到了良好的效果。

情绪是心理的晴雨表，你表现出来的情绪实际上是你内心的状态。虽然情绪本没有好坏之分，但是由情绪所引起的行为以及行为的后果却有好坏之分。所以“情商”指的是情绪商数，而非情感商数。情商高的人就可以控制自己的情绪，情商低的人则会被自己的情绪所累。

每一个人不仅需要积极的情绪，还需要消极的情绪；不仅需要克制，还需要发泄；不仅需要防御，还需要利用。因此，一个人需要掌握管理情绪的能力，只有这样才能够让产生的情绪为你服务，而不是成为你成功路上的绊脚石。



2. 情绪源自内心的认知

只要你在生活中受到了刺激，就一定会产生情绪。而要想学会管理情绪，你首先就必须了解不同情绪究竟源自哪里。



情绪是人对客观外界事物的态度的体验，是人脑对客观外界事物与主体需要之间的反映。情绪的定义包含以下三方面内容：

(1) 情绪是一种主观感受，或者说是一种内心体验，是以人的需要为中介的一种心理活动，它反映的是客观外界事物与主体需要之间的关系。外界事物符合主体的需要，就会引起积极的情绪体验，否则便会引起消极的情绪体验。

(2) 表情是情绪的外在表现形式。表情包括面部表情、身段表情和言语表情。

面部表情是面部肌肉活动所组成的模式，人面部的42块表情肌能做出大约22万种不同的表情，它们能比较精细地表现出人的不同的情绪，是鉴别人的情绪的主要标志。例如，高兴的时候人的眼是眯着的，嘴角是往上提的；伤心的时候眉头是皱着的，嘴角是向下的；害怕的时候眼是瞪着，嘴是张着的。

身段表情是指身体动作上的变化，包括手势和身体的姿势。例如，高兴的时候手舞足蹈；不好意思的时候手足无措。

言语表情是情绪在说话的音调、速度、节奏等方面的表现。例如，高兴的时候说话的音调高，速度快；悲伤的时候说话的音调低，速度慢，句与句之间停顿的时间长。

表情既有先天的，不学而会的性质；又有后天模仿学习获得的性质。因为人类表达情绪的主要方式是一样的，笑都表示快乐，哭都表示悲伤，不是规定的行为规范，也没有约定的规范，是全人类不学而会的。但是，不同文化背景的影响也使人表达情绪的方式带有不同的色彩，西方民族和东方民族在表达欢迎的方式上就有明显的区别。所以表情又具有后天学习模仿，受社会制约的特性。

(3) 情绪会引起一定的生理变化，包括心率、血压、呼吸和血管容积上的变化。如愉快时面部微血管舒张，脸变红了；害怕时微血管收



缩，血压升高、心跳加快、呼吸减慢，脸变白了。

人类的情绪，来源是本人内心的一套信念系统（信念、价值观、规条）。外来的事物，只不过是诱因而已，心中的信念系统，才是决定的因素。每个人都有不同的信念系统，而这一系统的建立源自你的认知。因此可以说，认知是情绪的主要来源。

可能有些人会说，当自己遇到外部事件时，自然而然就产生情绪了，这些外部刺激是客观且不受控制的，又与认知有什么关系呢？那么不妨试举一例。

有一天你要完成一项工作，经过两个小时的努力后你将工作完成了，然后是20分钟的休息时间。休息过后，你刚坐下，有人就因为一些很细微的、没什么意义的事情指责你，接着对你大发脾气，越骂越凶，更当着众人面前对你说出一些很难听的言语。这个时候，如果你内心冒出一股怒火，是很自然的事吧？对方的行为引起你的愤怒情绪了。

可是，假如在同样的情境下，朋友给你一个来电，告诉你刚收到消息，原来这个指责你的人昨天才从精神病院出来，此时由于这个人就在你的面前，所以你就马上结束与朋友的谈话，把手机收起来。就是在这个时候，这个精神病人做出和前面说的完全一样的行为：因为一些很细微的事情对你大发脾气，越骂越凶，更当着众人面对你说出一些很难听的言语。现在，你心里有的情绪怕会是恐惧和担心，绝不是愤怒了吧？

完全一样的行为，引起了完全不同的情绪，证明了事情本身并不决定情绪。决定你情绪的是你对于两种情景的不同认知。

之所以说认知是产生不同情绪的根源，是因为情绪的产生遵循着两种程序：既定程序和应对程序。既定程序是基因表达注定了的，沿着生命的既定过程工作。到了人体生长、繁殖、老化的各个特定时期，由大脑中枢签发指令，内分泌器官负责，分泌出特定的荷尔蒙，把这些荷尔蒙运送到身体各部位，传达到特定的细胞，按照既定的任务，完成特定的工作。在很多时候这一过程所产生的情绪更像是一种本能，因此可以不把它归结于情绪的讨论范畴。

而通过应对程序而产生的情绪是在生命的过程中，如遇到不同的环境，身体需要做出相应反应时进行的。它也是由大脑中枢根据具体情况签发临时指令，完成或执行一些临时情感所指导的行为。这好像国家政府机关行使行政职能一样，由中央根据国情民情制定政策路线，开个会，下个文件，一级级传达，到下面基层去执行。

人类还在“野生”时代，我们的“方针、路线、政策”是简单和固定的，就是饮食、生存和繁衍。由于既定程序是由基因确定了的，外界的环境变化又有现成的规律，应对程序都是“编排”好、“练习”熟的。所以，一般“照本宣科”就行了。在这时，人类的三个管理系统步调一致，指令统一，相处和谐，工作上也配合默契，有条不紊。可谓浑然天成，无可挑剔。

后来，人类进入了文明时期。我们有了文化的传承，背上了道德的包袱，受到了观念的制约，人类的思想和行动也就无不“染”上了精神的“色彩”。这时，人类再也没有了过去的那种单纯与和谐。我们在物质世界的基础上凭空“辟”出个精神世界，“酿”出了七情六欲。

每个人的精神世界都是以物质世界为基础，但却会经过自己的认知加工进而产生的。每个人的认知都不尽相同，精神世界也千变万化。认知决定了一个人对客观事物的看法，对客观刺激所采取的应对方式，而不同的看法和应对方式就会带来不同的情绪。