

• 专业技术人员继续教育规划教材 •

专业技术人员 情绪管理与 职场减压

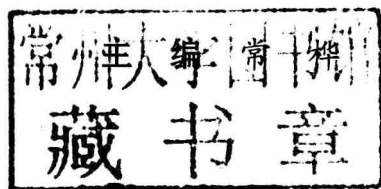
主编 常 桦

ZHUANYEJISHU RENYUAN
QINGXUGUANLI YU
ZHICHANG JIANYA



国家行政学院出版社

专业技术人员 情绪管理与职场减压



国家行政学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

专业技术人员情绪管理与职场减压 / 常桦主编. —
北京: 国家行政学院出版社, 2014. 11
ISBN 978-7-5150-1330-5

I. ①专… II. ①常… III. ①专业技术人员-情绪-
自我控制②专业技术人员-心理压力-心理调节 IV.
①B842. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 253952 号

书 名	专业技术人员情绪管理与职场减压
作 者	常 桦
责任编辑	杨逢仪
出版发行	国家行政学院出版社 (北京市海淀区长春桥路 6 号 100089) (010)68920640 68929037 http://cbs.nsa.gov.cn
编 辑 部	(010)59199084
经 销	新华书店
印 刷	北京市彩虹印刷有限责任公司
版 次	2014 年 11 月北京第 1 版
印 次	2014 年 11 月北京第 1 次印刷
开 本	787 毫米×960 毫米 16 开
印 张	12.5
字 数	228 千字
书 号	ISBN 978-7-5150-1330-5
定 价	28.00 元

版权所有 侵权必究 如发现盗版请联系: 13301383560(吕先生)

前言

心理学家罗伯·怀特说过：“任何时候，人们都不应该做自己情绪的奴隶，不应该使一切行动都受制于自己的情绪，而应该反过来控制情绪。无论境况多么糟糕，你应该努力去支配你的环境，把自己从黑暗中拯救出来。”

人人都有情绪，而情绪压力，更是困扰着工作在一线的广大专业技术人员。对于专业技术人员来说，调整好自己的情绪，缓解自身工作的压力，已经是各类专业技术人员必不可少的能力要求。

拥有良好情绪的专业技术人员，必定也是一个好人缘、幸福、有成就的人。如果放纵坏情绪，最后的结果是伤己、伤人、伤心、伤身。有什么样的情绪反应，就有什么样的生活！正确调适自己的情绪，并理解他人的情绪，可以让生活顺风顺水；错误表达自己的情绪，忽视甚至误解他人的情绪，就可能招致不可估量的损失。

让生活失去笑声的不是挫折，而是内心的困惑。让脸上失去笑容的不是磨难，而是紧闭的心灵，没有谁的心情永远轻松愉快。战胜自我，控制情绪，从“心”开始。

“无法改变天气，却可以改变心情；无法控制别人，但可以掌握自己。”情绪是个很复杂的东西，好情绪可以成就我们的人生，而坏情绪则可能让我们败走麦城，说情绪可以决定命运一点也不为过，因此如何管理好自己的情绪，学会疏导和激发情绪，学会利用情绪的自我调节来改善与他人的关系，则是各类专业技术人员必须学习的一课。

当前，社会竞争激烈，专业技术人员既要在工作中解决各种常规问题，有时候还要面对一些生活上的困惑，其工作压力之大往往超乎一般人想象。只有具备健康的心理素质，掌握科学的减压方法，善于进行自我情绪的管理，才能胜任做好自己的工作。

本书针对当前专业技术人员的心理状况，以心理学理论为基础，结合实践工作中一些行之有效的做法，提出简单实用的应对专业技术人员工作和生活中各种心理问题的技巧、工具和方法，帮助他们自我调适心理和情绪，减轻压力。

因此，这是一本为专业技术人员量身定做的“自助式减压书”，目的是介绍一些实用的方法；让专业技术人员能够调适好自己的心理状态，减轻心理上的压力，管理好自己的情绪，从而在工作中“轻装上阵”。书中有理论、有案例，语言生动活泼、案例生动有趣，对专业技术人员减轻压力、管理情绪有一定的帮助。

编 者

2014 年 10 月

目 录

第一章 情绪和情绪管理	(1)
第一节 什么是情绪	(1)
一、情绪面面观	(1)
二、情绪与情商	(4)
三、情绪的作用	(6)
四、常见的情绪困扰	(7)
五、主要的负面情绪	(13)
第二节 情绪影响身心健康	(18)
一、情绪影响幸福指数	(19)
二、情绪会全面影响人的心理	(21)
三、找出情绪的“近亲”	(23)
四、做自己的情绪调节师	(24)
五、不做情绪的奴隶	(25)
第三节 学会控制情绪的要诀	(26)
一、学会控制情绪是快乐的要诀	(26)
二、情绪控制不等于不动感情	(28)
三、接受并体察你的情绪	(28)
四、受益一生的情绪管理	(31)
第二章 情商的基石是情绪控制	(33)
第一节 情商是决定命运的关键	(33)
一、揭开情商的神秘面纱	(33)
二、情商的内涵	(36)
三、情商是一门艺术	(41)
第二节 情商的核心是自我意识	(42)

一、情商的差异	(42)
二、情商的开发	(43)
三、认识自我发掘潜能	(45)
四、寻找亮点,把握自我	(47)
五、把握诀窍 提升自我	(49)
六、你认为你行你就行	(50)
第三节 情商的动力是自我激励	(51)
一、自我暗示与激励	(51)
二、拥抱希望的太阳	(53)
三、自我激励是无形的财富	(53)
四、打开通道,释放自我	(56)
五、瞄准目标,勇于拼搏	(57)
六、激励的方法和技巧	(58)
第三章 如何缓解压力	(63)
第一节 职场压力的来源	(63)
一、压力从自己身上找	(63)
二、压力源于你的思想	(65)
三、谨防压力的影响	(66)
第二节 直面工作压力	(68)
一、调整自己的心态	(69)
二、变压力为动力	(71)
三、给竞争压力分分类	(72)
第三节 提高竞争意识	(75)
一、善待别人,善待自己	(75)
二、竞争要有风度	(77)
三、挑战竞争压力	(79)
四、竞争要有平常心	(80)
第四章 做情绪的环保人	(82)
第一节 学会调适压力	(82)

一、是工作就有就是压力	(82)
二、承担有益进步的压力	(84)
三、用行动来对抗压力	(86)
四、把压力对号入座	(87)
第二节 积极主动战胜压力	(87)
一、战胜压力会给你带来什么	(88)
二、找到你的减压秘方	(91)
三、用休息来减轻压力	(92)
四、用运动对抗压力	(95)
第三节 变压力为动力	(96)
一、评估工作上的压力	(96)
二、保持绿色情绪	(97)
三、心静压力自然少	(98)
第五章 与好心情共飞翔	(101)
第一节 心情好,压力跑	(101)
一、吃出好心情	(101)
二、办公室多运动	(102)
三、拥有健康的体魄	(103)
第二节 赶走压力的阴霾	(104)
一、给压力来个有氧呼吸	(104)
二、经受逆境的考验	(106)
三、不要被挫折吓倒	(107)
第三节 学会宣泄不良的情绪	(109)
一、宣泄压抑,逆流而上	(109)
二、学会欣赏自我	(110)
三、不做虚荣的俘虏	(112)
四、用理智化解愤怒	(113)
五、用信心放飞自我	(115)

第六章 将抗压进行到底	(118)
第一节 调好工作压力的焦距	(118)
一、找出工作压力的原因	(118)
二、困难仰视不得	(120)
三、克服工作坏习惯	(121)
四、在讽刺打击下要“太极”	(122)
五、找出任务压力的原因	(123)
第二节 找出快乐的源泉	(125)
一、制定切实可行的目标	(125)
二、打造快乐的办公室生活	(126)
三、让领导采纳你的建议	(127)
四、与同事“不打不相识”	(128)
第三节 不要让不良情绪支配你	(130)
一、郁郁不得志怎么办	(130)
二、工作乐趣自己找	(131)
三、正确面对社会与个人的矛盾	(132)
四、有了职业倦怠症怎么办	(133)
五、不要让工作支配你	(134)
第七章 心情舒畅压力少	(136)
第一节 不卑不亢才能赢得尊重	(136)
一、留下良好的第一印象	(136)
二、尽快融入新环境	(137)
三、让“磨合期”加点油	(139)
四、风度凝聚人气	(140)
第二节 用真诚获得认可	(141)
一、巧妙化解尴尬	(141)
二、摆脱羞怯心理	(144)
三、成功处置妒忌的冷暴力	(145)
四、真心赞美他人	(146)

五、掌握你“叛逆”的分寸	(148)
第三节 努力工作才能赢得人脉	(150)
一、秀出你的魅力	(150)
二、化解不必要的误会	(151)
三、对流言泰然置之	(152)
四、让大家信任你	(154)
第八章 用爱心放飞压力	(156)
第一节 宽容应对压力	(156)
一、要有容纳他人的雅量	(156)
二、宽容对待你的下属	(157)
三、对新员工多一份宽容	(158)
四、宽容对待职场“强人”	(160)
第二节 爱能够让压力屈服	(161)
一、宽容是爱的延伸	(161)
二、因为有爱,一切才美好	(162)
三、爱为你带来成功与财富	(163)
四、试着去爱不喜欢的人	(164)
第三节 用微笑激发正能量	(165)
一、让嘴角微微翘	(165)
二、培养微笑的好习惯	(166)
三、绽放发自内心的笑	(168)
第九章 做情绪的主人	(169)
第一节 切忌过度紧张	(169)
一、产生紧张情绪的原因	(169)
二、减轻紧张情绪的方法	(171)
三、克服急躁情绪	(174)
四、戒急戒躁有方法	(176)
第二节 提升你的幸福指数	(178)
一、哭出来就畅快	(178)

二、控制好你的负面情绪·····	(179)
三、责怪他人,不如控制自己·····	(181)
四、读懂他人的性格·····	(183)
五、眼睛是心灵的窗口·····	(184)
第三节 天天拥有好情绪·····	(185)
一、要善于察言观色·····	(185)
二、学会洞察人心·····	(186)
三、都有情绪的低谷时·····	(187)
三、天天拥有好心情·····	(187)

第一章 情绪和情绪管理

情绪是生命的能量表现，各种情绪的存在都有价值。情绪本身不是问题，情绪背后的问题才是真正的问题！不良情绪与压力是“孪生兄弟”，自己能力不够、不能解决或是不愿意解决这个问题时，这个问题才会对我们形成一种压力，随之而来的外在表现就是“情绪的变异”。

第一节 什么是情绪

情绪是指个体受到某种刺激后所产生的一种身心激动状态。情绪状态的发生每个人都能够体验，但是对其所引起的生理变化与行为却较难加以控制。人们处于某种情绪状态时，个人是可以感觉得到的，而且这种情绪状态是主观的。因为喜、怒、哀、乐等不同的情绪体验，只有当事人才能真正地感受到，别人固然可以通过察言观色去揣摩当事人的情绪，但并不能直接地了解和感受。情绪经验的产生，虽然与个人的认知有关，但是在情绪状态下所伴随的生理变化与行为反应，却是当事人无法控制的。

一、情绪面面观

情绪一般可以分为“正面情绪”和“负面情绪”两大阵营。它们之间并非泾渭分明：在某些情况下，负面情绪可以起到正面作用，而正面情绪搞不好也会坏了大事。

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。它是一种主观感受，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。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，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。

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。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。

轻松、愉快、乐观等良好情绪，不仅能使人产生超强的记忆力，而且能活跃创造性思维，充分发挥智力和心理潜力。而焦虑、浮躁、悲观、失望、忧郁、苦闷、激愤和恼怒等不良情绪，则会降低人们的智力活动水平。因此，消除不良情绪保持良好的精神状态，是进行创造性学习、提高学习效果的一个窍门。强烈的情绪反应会骤然阻断人们的正常思维，持久而炽热的情绪则能激发人们无限的潜能去完成某些工作。

在快节奏生活的时代，人们的心情就像高速公路上来往的车辆一样瞬息万变，不管你是在朝为官还是在野为民，不管你是腰缠万贯的大款，还是不名一文的寒士，伴你一生的不是功名利禄、青春容颜，而是心情。心情可以左右你的一生。

任何生活中的变动，大到超越了人能力所能处理的大事情，小到扰乱人内心平衡状态的小事件，都会是“情绪”的来源。这些可以预测或不可预测的刺激性事件，都会给我们带来或大或小的“情绪”。那么，具体来说情绪的来源有哪些呢？

生活方面突然的变动是造成“情绪”的主要来源之一。这些变动是我们较难有效加以处理的，所以有时候会造成身体上的不适或疾病。如突然中了 500 万元大奖是令人兴奋的，但随之而来的诸如换一部新车、计划一次旅行等令人愉快的事件，因为会造成我们日常生活的重大变动，也会使我们必须面对新的生活需求以及新的环境要求。再如亲人的突然亡故、夫妻离异、牢狱之灾、单相思或者受伤、失业、退休等等，都会引起情绪的波动。

我们的生活中不可避免地充满了各种不同的小挫折。例如，电脑正在使用时遇上停电，使辛苦建立的资料不翼而飞；又如，穿着一身漂亮新衣参加年终酒会，却不小心沾上一些甜面酱等。这些小困扰累积起来，会不会成为破坏健康情绪的来源呢？答案是肯定的。

灾变不仅对伤残的受害者来说是重大的情绪事件，对现场目击者、前往救援的人、该地区医院的工作人员、受害者的亲友及从各种传播媒体听闻这个事件的人来说，都会产生或大或小的情绪。

会造成情绪的社会事件，莫过于生活空间过度拥挤、经济衰退、社会治安、环境污染等。精神病院的住院人数、婴儿死亡率、自杀率、酗酒致死及心血管方面的患病率都有显

著升高等情况都说明了情绪危害的严重性。这些问题不仅是科学技术上的问题，也是心理上的问题。要解决这些事件所造成的情绪问题，单靠个人微薄的力量是不够的，而是需要借助整个社会的共同努力。

情绪是身体对行为成功的可能性乃至必然性，在生理反应上的评价和体验，包括喜、怒、忧、思、悲、恐、惊七种。行为在身体动作上表现得越强就说明其情绪越强，如喜会手舞足蹈、怒会咬牙切齿、忧会茶饭不思、悲会痛心疾首等就是情绪在身体动作上的反应。情绪是信心这一整体中的一部分，它与信心中的外向认知、外在意识具有协调一致性，是信心在生理上一种暂时的较剧烈的生理评价和体验。

心理学认为：“情绪是指伴随着认知和意识过程产生的对外界事物的态度，是对客观事物和主体需求之间关系的反应。是以个体的愿望和需要为中介的一种心理活动。情绪包含情绪体验、情绪行为、情绪唤醒和对刺激物的认知等复杂成分。”同时普通心理学还认为情绪和情感都是“人对客观事物所持的态度体验”。只是情绪更倾向于个体基本需求欲望上的态度体验，而情感则更倾向于社会需求欲望上的态度体验。

生理反应是情绪存在的必要条件。为了证明这一点，心理学家给那些不会产生恐惧和回避行为的心理病态者注射了肾上腺素，结果这些心理病态者在注射了肾上腺素之后和正常人一样产生了恐惧，学会了回避。

情绪涉及身体的变化，这些变化是情绪的表达形式；情绪是行动的准备阶段，这可能跟实际行为相联系；情绪涉及有意识的体验；情绪包含了认知的成分，涉及对外界事物的评价。

人的基本情绪主要有：快乐、温情、惊奇、悲伤、厌恶、愤怒、恐惧、轻蔑、羞愧等。快乐和温情是正面的，惊奇是中性的，其余几个都是负面的。由于负面情绪占绝大多数，因此不知不觉就会进入不良情绪状态。我们的目的就是要塑造阳光心态，把快乐和温情这两个好情绪调动出来，使大家经常处于积极的情绪当中。比如说，我现在不高兴了，我就想办法让自己高兴起来，就像从衣服口袋里把它掏出来一样。想让哪个情绪出来，就能自如地把它调动出来，能做到这一点的是超人，我们不是超人，但会努力去做。因为心情具有两极性，好的心情产生向上的力量，使你喜悦、生气勃勃，沉着、冷静，缔造和谐。

当人们面对那些“危险”情绪时，如果不能及时缓解，可能变成绝望，而所有的这些情绪都和疾病相关。如果这些“危险”情绪困扰着你，你感受到快乐和温情的时候就非常少。

虽然人类的情绪还有许多，但几乎都建立在这九种情绪的基础上。为了从正面情绪中受益，我们需要学习掌控自己的情绪。

掌控情绪意味着：你能通过给自己充电，拥有对自己、对生活、对世界的健康信念，来改变自己的不健康情绪。这些信念，会给我们带来诸如勇敢、容忍、同情等更为健康的情绪。

情绪是感情的一种表现方式，而不是问题的根源。可是绝大部分人都把情绪看作是问题本身，比如家长往往针对孩子的情绪而加以斥责，目的只是制止情绪的出现。情绪虽然得到了制止，但是问题并没有得到解决。这样的例子在现实生活中是很普遍的。

情绪是感情的先知，出现了什么样的情绪，反映出你的生活和事业哪里出了问题，需要处理。

每种情绪都有其价值，不是给我们指明一个方向，便是给我们一份力量，甚至两者兼有。其实人生中出现的一件事都提供我们学习怎样使人生变得更美好的机会。情绪的出现，正是促进我们去学习。

比如你会有被别人看低的感觉，这是你因别人的行为产生的情绪反应，如果你不甘心，就会发奋努力。这种感觉如同痛感，只有感觉到了痛，才会把手从火炉上抽回，从而保证你的安全。情绪也一样，如果没有各种各样的情绪表现，生命将会变得非常脆弱。也就是说，如果情绪能被妥善运用，是可以使人生变得更美好的。

要“运用”它，必须先使它臣服，受你驾驭。所有的情绪都能被你掌控，就等于你有效地利用了你所拥有的资源。而这些资源，是你所独有的。

无论是在工作还是生活中，愉快、欢喜、伤心、愤怒都会陪伴左右，很多人已经习惯，但却不能控制。掌控与利用有效的情绪资源，是面对生活中的挫折、度过情绪的低气压、回到协调的生活状态的有力保障，从而，给我们带来健康的生活。

二、情绪与情商

情绪是从人对事物的态度中产生的体验。与“情感”一词经常通用，但二者又有区别。情绪与人的自然性需要相联系，具有情景性、暂时性和明显的外部表现；情感与人的社会性需要相联系，具有稳定性、持久性，不一定有明显的外部表现。情感的产生伴随着情绪反应，而情绪的变化也受情感的控制。通常那种能满足人的某种需要的对象，会引起肯定的情绪体验，如满意、喜悦、愉快等；反之则引起否定的情绪体验，如不满意、忧愁、恐

惧等。

情商是测定和描述人的“情绪情感”的一种指标，具体包括情绪的自控性、人际关系的处理能力、挫折的承受力、自我的了解程度以及对他人的理解与宽容等。现代心理学家认为，情商与智商同样重要，是迈向成功的一个重要因素。

现代西方一些杰出的心理学家经过大量研究指出，在人的智力商数之外，还存在着另一个生命科学的参照元素，叫作情商，即情绪商数。

情商的概念是美国耶鲁大学的沙洛维和新罕布什尔大学的梅耶提出的。他们在1990年把情商描述为由三种能力组成的结构：准确评价和表达情绪的能力；有效地调节情绪的能力；将情绪体验运用于驱动、计划和追求成功等动机和意志行动过程的能力。

认识自己的情绪，就是能认识自己的感觉、情绪、情感、动机、性格、欲望和基本的价值取向等，并以此作为行动的依据。

管理自己的情绪，是指对自己的快乐、愤怒、恐惧、爱、惊讶、厌恶、悲伤、焦虑等体验能够自我认识、自我协调。有人发现，当自己情绪不佳时，可以用下列方法帮助调整情绪：首先，正确查明使自己心烦的问题是什么；其次，找出问题的原因；最后，进行一些建设性行动。

激励自我是指面对自己想实现的目标，随时进行自我鞭策、自我说服，始终保持高度热忱、专注和自制。

认知他人的情绪，指对他人的各种感受，能“设身处地”地、快速地进行直觉判断。了解他人的情绪、性情、动机、欲望等，并能做出适度的反应。在人际交往中，常从对方的语言及其语调、语气和表情、手势、姿势等来判断他人真实性的情绪和情感。

处理人际关系，是指调控他人情绪的技巧。人际关系协调者，容易认识人而且善解人意，善于从别人的表情来判断其内心感受，善于体察其动机想法。这种能力的具备，易使其与任何人相处愉悦自在，这种人能充任集体感情的代言人，引导群体走向共同目标。

情商概念的提出，使人们对一些现象有了一个很好的解释。这种现象就是：为什么有的人智商很高，却不能成功，而有的人智力平平，却能获得成功？这是因为，不能成功的人缘于这种人的情商比较低。尽管他有很好的判断力，知道事情该怎么做，却控制不住自己的情绪，因此一切只能落空。有的人虽然智力平平，但由于他情商比较高，善于了解自己，认识他人，协调人际关系，而且有不屈不挠的精神，他便取得了成功。

三、情绪的作用

人类在认知和改造世界的过程中，伴随着认知过程的变化，既形成了不同的态度，也产生了相应的情绪。情绪是人类日常生活中常见且能亲身体验的一种心理活动，是在个体受到某种刺激后所产生的一种身心激动状态，是对客观事物的主观体验。由此可见，情绪不是客观事物本身，只有那些能够与个体需要相联系的客观事物才能够引起其情绪体验。因此，情绪具有以下主要作用。

情绪是心灵显示。人们的内在心理都可以通过身体姿势、面部表情、语言语调等方式表现出来，这为人们相互了解、相互沟通和相互学习提供了便利和可能。如果你是一个快乐的人，那么你就会时常表现出积极愉悦的情绪状态。你愉悦的心态能够迅速地传递给你周围的人：首先，会优先传递给你的亲人、朋友，这样，你将以自己的良好情绪感染和影响你周围的亲人及朋友；进而，你周围的人们就会与你一起创造一种更加和谐愉快的氛围，你将会与亲人和朋友共享你们的情绪带给你们的快乐。如果你是一个悲观的人，你就可能经常悲悲切切，哀哀怨怨，你的不良情绪同样会使你身边敏感的亲人和朋友所感受和体验到。他们可能会为你担忧，也可能会前来帮助你，当然更直接的是你与周围的亲人一起创造了一种消极悲观的氛围，你们就沉浸在这种情绪氛围之中，深深地受到这种氛围的影响。

情绪是生活动力。情绪是人们追求美好生活的动机之源，是人动机系统的重要心理因素。情绪活动时能够激活人体的生理功能，如心跳加快、肺活量增加、血液能够更迅速地运送到周身。应激情况下，肾上腺分泌增多，全身营养运送更有效率，能够帮助人们进入最佳的机体活动状态。“情绪的力量是巨大的”，这种力量可以从两个方面发挥作用：一是负面情绪的消极破坏作用，二是正向情绪的积极动力作用。适宜的情绪活动还能够提高人们的免疫力，增强人们对疾病的抵抗能力，保持身体的健康水平。积极情绪能够激发人的活力，提高人们的工作效率，能够使人的情绪维持在最佳的活动状态，推动人们实现工作目标。

情绪是人生色彩。情绪活动是一个独立的心理过程，对其他心理活动具有组织协调作用。情绪让人们的生活有了丰富多彩的颜色，使人们的心理生活更富有意义。研究表明，积极情绪能够激活大脑的活动水平，协调大脑各功能区的活动，提高人的活动效率。试想一下，如果没有人类的情绪活动，人类社会将会是什么样子？人类世界就可能变得冷冰冰