

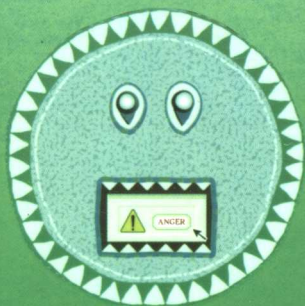
心灵哲思 系列

😊 管好情绪 便搞定一切

情绪管理 的

第一课

林大有 □ 著



THE FIRST LESSON
OF EMOTION MANAGEMENT

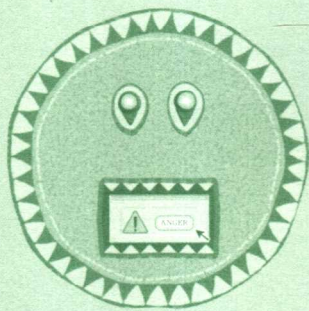
中国书籍出版社

心灵哲思 系列

情绪管理的

第一堂课

林大有 □ 著



THE FIRST LESSON
OF EMOTION MANAGEMENT

中国书籍出版社

图书在版编目(CIP)数据

情绪管理的第一堂课/林大有著. —北京:中国书籍出版社,2006.3
ISBN 7-5068-0847-1

I. 情... II. 林... III. 情绪-自我控制 IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 013841 号

责任编辑/庞元

责任印制/熊力 武雅彬

封面设计/周周文化设计责任有限公司

出版发行/中国书籍出版社

地址:北京市丰台区三路居路 97 号(邮编:100073)

电话:(010)51259192(总编室) (010)51259186(发行部)

电子邮箱:chinabp@vip.sina.com

经销/全国新华书店

印刷/北京京海印刷厂

开本/880 毫米×1230 毫米 1/32

印张/7.75

字数/144 千字

版次/2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

印数/0001~8000 册

定价/18.00 元

版权所有 翻印必究

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。他是一位钟表大师，入狱后，被安排制作钟表。在那个失去自由的地方，不管狱方采用什么样的高压手段，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，那时在自己的作坊里，他的钟表可以精确到日误差低于 $1/100$ 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，重新开始自由幸福的生活的时候，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，会为我们的事业锦上添花；管理不当，又会使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。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

情绪管理的第一堂课

的办法去管理情绪，已经成了许多人亟待解决的问题。

拿在您手中的这本书，从情绪的深层含义入手，对情绪产生的影响进行了有趣生动的说明，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方法，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，或是小人物的处世之道，可谓包罗万象，博古通今。读者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，通过他人的成败，我们可以更清晰地找出情绪管理的捷径。

当今社会的主流元素是和平与发展，因此学会恰当地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。

在一档综艺节目上，一个嘉宾形容他爱发怒的朋友时说：“他简直就是一颗不停爆炸的炸弹！”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，那么，打开此书，赶快来补上情绪管理的第一堂课吧！

目 录

第一章 情绪,让你欢喜让你忧 / 1

- 第1节 情绪不是随便“闹”的 / 2
- 第2节 乐观的人更能成就事业 / 8
- 第3节 愤怒是魔鬼 / 13
- 第4节 与生俱来的恐惧 / 20
- 第5节 无法释放的郁闷 / 26

第二章 揭开情绪的面纱 / 33

- 第1节 中外研究看情绪 / 34
- 第2节 不良情绪——随时点燃的导火线 / 41
- 第3节 蝴蝶效应——情绪产生的过程 / 46
- 第4节 情绪≠性情 / 54

第三章 外表——情绪的传感器 / 61

- 第1节 准确掌握表情密码 / 62
- 第2节 声音传递情绪 / 69
- 第3节 倾听话中情绪 / 76
- 第4节 习惯动作暴露情绪指数 / 83



第四章 为情绪重新打包 / 91

第1节 大禹治水的启示 / 92

第2节 我思故我在 / 100

第3节 按时给情绪来一次全面体检 / 106

第4节 建立信念:我们一定可以管理好情绪 / 115

第五章 六步走出情绪束缚 / 127

第1节 健康是情绪稳定的首要条件 / 129

第2节 换个想法 / 136

第3节 朋友是最好的药 / 143

第4节 看看自己拥有什么 / 150

第5节 半个小时的放纵 / 157

第6节 不妨让自己“暂遁空门” / 166

第六章 让情绪听你的话 / 173

- 第1节 知道你在做什么 / 174
- 第2节 准备好承担后果了吗? / 180
- 第3节 将视线转移到路边的小狗身上 / 188
- 第4节 污染情绪是不道德的 / 195
- 第5节 退一步海阔天空 / 203

第七章 好钢用在刀刃上——充分利用情绪 / 213

- 第1节 上一步天堂 下一步地狱 / 214
- 第2节 自知才能自明 / 220
- 第3节 利用别人的情绪突破口 / 227
- 第4节 拨开复杂情绪的迷雾 / 237

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，哪里是成功的要点，哪点又导致了这次的失败？原因有很多，其中，情绪也在我们的生活和事业中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，又导致事情走向不可挽回的地步。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，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。妈妈没给孩子买他最想吃的蛋糕，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》中的林妹妹更是个爱闹情绪的高手，见到秋风落叶便要掩面哭泣，遇事不合心意，更是扭转身子就走。

适当地闹情绪是可以的，比如男女朋友之间，闹点情绪反而会为生活增添一些小甜蜜；跟爸爸妈妈闹闹情绪，兴许真可以得到自己想要的东西。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姑娘，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了，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，赶紧跑过去跟她说好话，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，一点微笑都没有。双方都陷入了僵局。

这时，张明的大学同学偕同妻子过来敬酒，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，小莲大哭起来跑了出去，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来和自己相伴终身吧。朋友、家人虽然会因为宠爱你而放任你一次两次地闹情绪，但时间久了，也会让他们觉得不胜其烦。与自己亲近的人闹情绪尚会造成这样的结果，那在职场上，面对那些根本没有义务照顾你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。

在服务业里，老板们最怕员工情绪失控。餐饮业中很流行这样一句话：“如果你想让一家饭店或餐厅关门，最有效的办法就是在柜台放几个臭脸。”不管大师傅手艺多么出众，服务人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足之处。就服务人员而言，情绪管理是绝对重要的。

Wendy 是纽约饭店的总监，记得有一年她在别家饭店开会时，最心爱的 LV 皮包和公事包竟被偷走了，所有的现金、证件与重要客户的资料全不见了，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·道格拉斯当天的

影片庆功宴。当迈克·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！”这天的宴会非常成功，Wendy 也顺利地接触到更多的客户，认识了更多的朋友。

试想，如果那天她不能及时地调整情绪，继续沮丧下去，不赴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。

工作在第一线的人员，如服务人员、客服人员、公司总机、销售人员、公交车售票员等，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，给客户宜人亲切的笑容，将可能决定今天公司营业额的好坏。

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。

情绪管理的第一堂课

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，一旦发怒，30秒内，他可以将英文的脏话全部骂过，意犹未尽，再加上很多意大利文的脏话，翻脸比翻书还快，搞得大家都对他畏惧三分。

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。但是饭店的主管觉得他确实才气逼人，他做的菜客人吃过之后都赞不绝口，还会利用很普通的材料做出很多有新意的菜肴来，而且聪敏、肯拼、肯做。基于这些原因，主管还是睁一只眼闭一只眼，随他去了。

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，厨房里顿时变得一团糟。更让人瞠目结舌的是，主厨居然拿出切肉的刀子要跟服务生拼命。

这下，事态严重了。主管只好开除了他。

一个优秀的大厨因为爱闹情绪而丢了饭碗，这应该是他绝对没有想到的。上班族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，没有人可以超然地出世而不与别人合作。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，无法真正地与他沟通，也就无法做到和谐地配合他。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，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，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，时刻记住：情绪不是随便“闹”的，管好你的情绪，不要让它随便撒野！

在下面的内容中，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，比较能经得起打击、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或寻求协助，且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。刚踏上社会的人在求职的过程中，难免有挫折，甚至会有沮丧、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报告。电报的内容是：“完了！一点希望也没有，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报告，电报的内容则是：“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