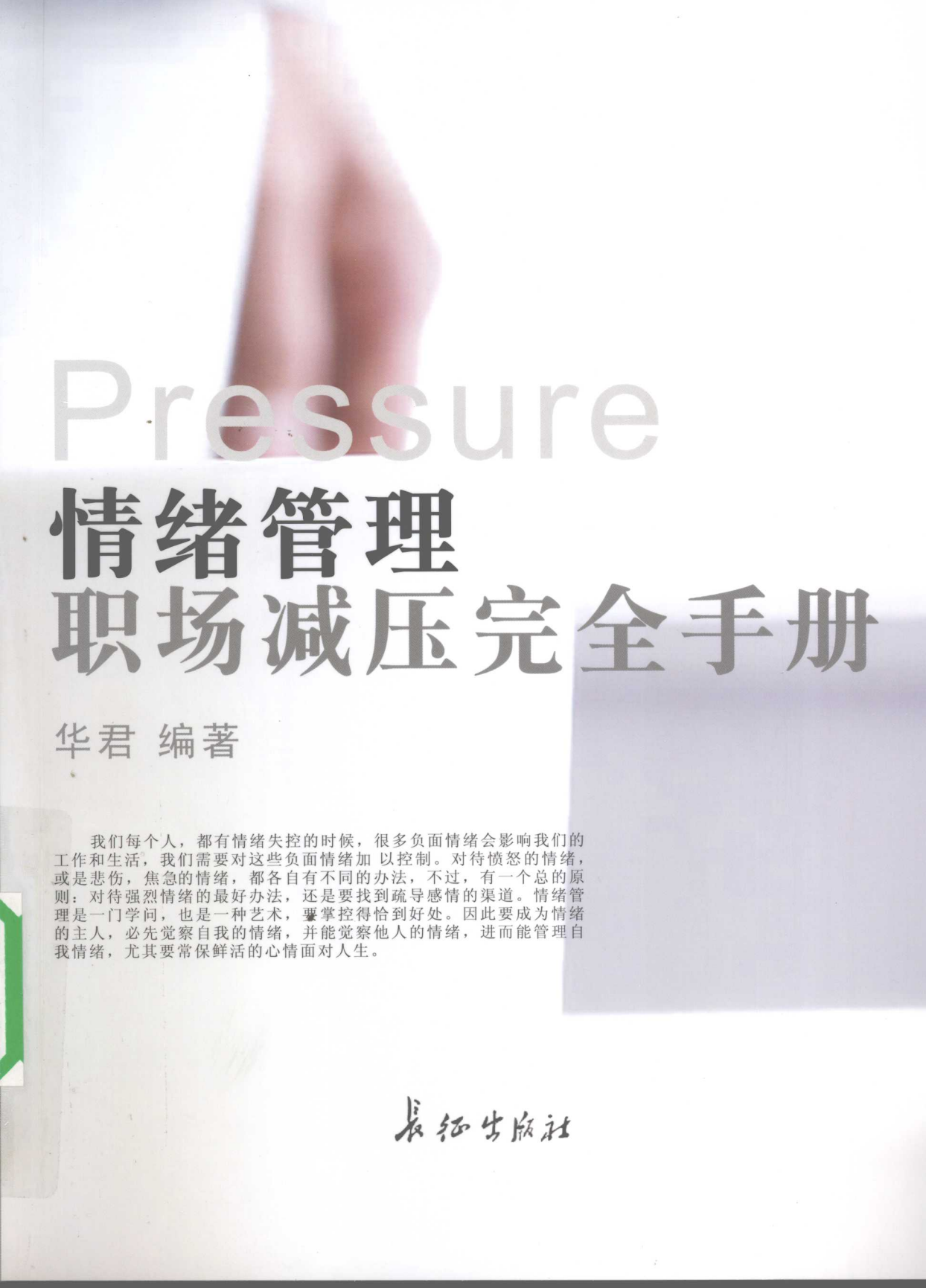




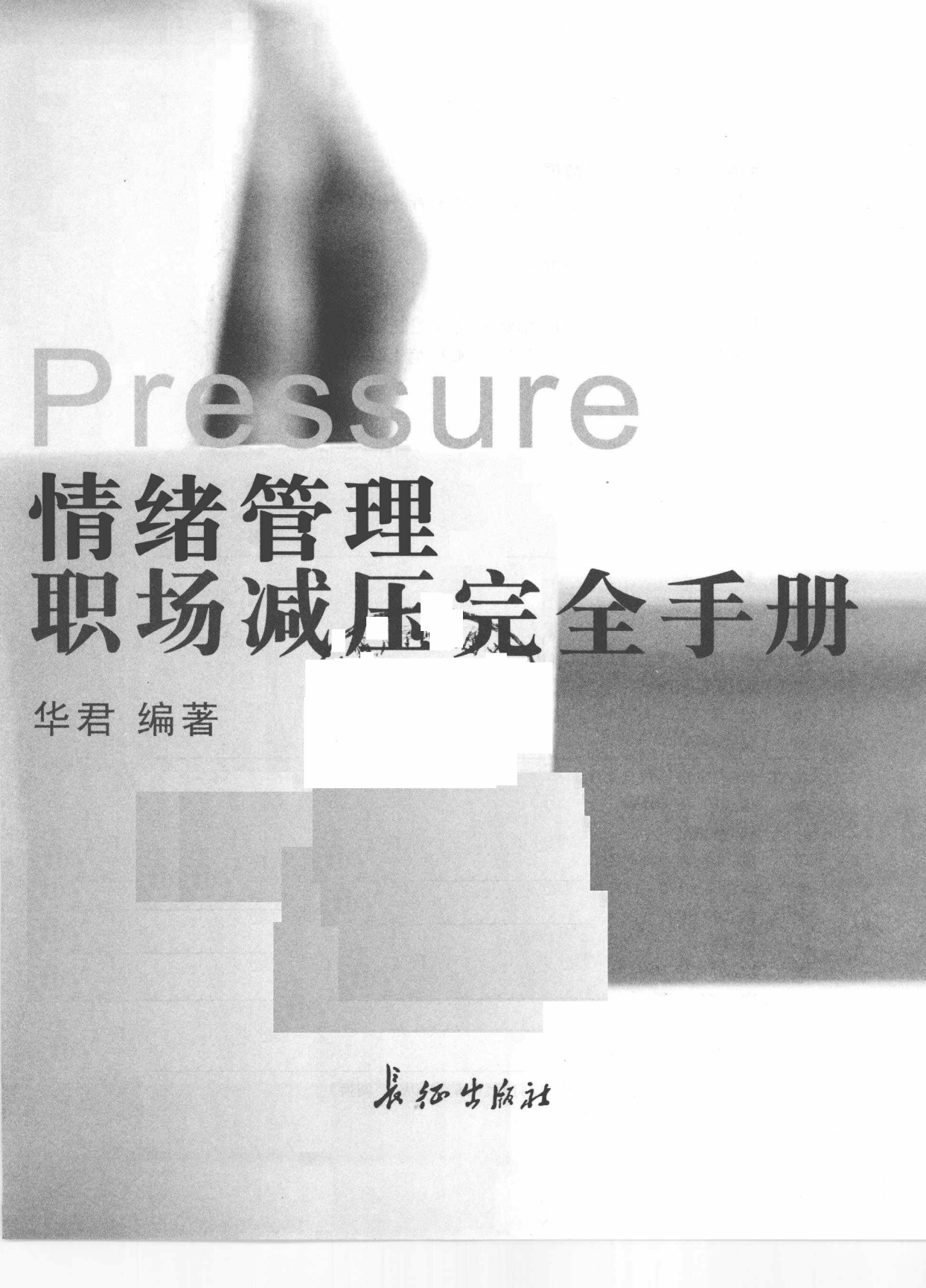
Pressure

情绪管理 职场减压完全手册

华君 编著

我们每个人，都有情绪失控的时候，很多负面情绪会影响我们的工作和生活；我们需要对这些负面情绪加以控制。对待愤怒的情绪，或是悲伤，焦急的情绪，都各自有不同的办法，不过，有一个总的原则：对待强烈情绪的最好办法，还是要找到疏导感情的渠道。情绪管理是一门学问，也是一种艺术，要掌控得恰到好处。因此要成为情绪的主人，必先觉察自我的情绪，并能觉察他人的情绪，进而能管理自我情绪，尤其要常保鲜活的心情面对人生。

长征出版社



Pressure

情绪管理
职场减压完全手册

华君 编著

长征出版社

图书在版编目(CIP)数据

情绪管理:职场减压完全手册/华君编著. —北京:长征出版社,2009.9

ISBN 978 - 7 - 80204 - 584 - 2

I. 情… II. 华… III. 情绪—自我控制 IV. B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 130974 号

书 名:情绪管理

作 者:华 君

责任编辑:李 晓

装帧设计:恒光印象

版式制作:北京博雅正典文化发展中心

出 版:长征出版社

社 址:北京阜外大街 34 号 邮编:100832

电 话:68586781

总 发 行:北京快乐共享文化发展有限公司

电 话:010 - 63701396

经 销:新华书店

印 刷:北京画中画印刷有限公司

开 本:228 × 170 1/16

字 数:240 千字

印 张:12

版 次:2009 年 10 月第 1 版

印 次:2009 年 10 月北京第 1 次印刷

定 价:20.00 元

ISBN 978 - 7 - 80204 - 584 - 2

(如有印刷、装订错误,请寄印刷厂调换)



前言

人人都有情绪,而情绪压力,更是困扰着所有身在职场的人。它偷偷摸摸混进了职场,话没说几句就打开了你心门的锁,让你防不胜防。有时“剪不断,理还乱”,有时“才下眉头,又上心头”。

你不断充电却又担心落伍,企盼晋升却又担心失业,渴望变化却又担心变化,向往未来却又不敢憧憬未来。你信奉年轻时用健康和时间换金钱,年老时用钱换健康和时间的生活理念。但又发现,金钱并没有赚够,而健康的体格却渐行渐远。你使用频率最高的词之一就是“忙”。而且愈是忙的人就愈是忙得厉害。你经常体验到的一种心理感受就是累,一种说不出滋味的累,那是心累。你开始失眠,记忆力衰退,焦躁,忧虑,心悸,失眠,易怒,多疑,抑郁。

这是信息时代人们共同的悲哀,当科技日新月异、突飞猛进时,随之而来的诱惑和压力也不可避免地向我们袭来,谁都无法逃避。

1

唯有正视压力,知道它的来龙去脉,才能释放你的压力。本书以心理理论为支撑,结合案例,分析了职场压力形成的原因,给出了掌握职场天天好心情的密码,让你的职场心态从此变得乐观、积极、充满希望。

给身在职场的你装个减压阀吧,让自己坦然面对工作中的种种压力,从容承受工作中的不如意,笑对职场人生!



目 录

第一章 情绪是什么？揭开情绪的神秘面纱

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”。

- 一、和情绪面对面 2
- 二、职场情绪压力的起源 8

第二章 拧开减压阀,让职场竞争透透气

经济不景气,职场的竞争与压力也越来越大。但即使如此,谁都希望工作能越换越好,职位能越来越高。每一天、每一分钟、每一秒,竞争都充斥在我们身边。找工作是一种竞争,而在职的人同样也要面临竞争。面对竞争的压力,你又该作何选择呢?

- 一、读懂竞争 22
- 二、竞争深呼吸 29

第三章 净化压力,做职场情绪环保人

职场压力后果严重,其普遍程度令人咋舌。世界卫生组织称:工作压

力是“世界范围的流行病”。于是,企业面临一个无可回避的课题:我们如何应对职场压力?

- 一、把压力的包袱放下 36
- 二、别让情绪压力污染你 47

第四章 自我调节,与好心情共飞翔

职场如战场,压力如影随形。或许你游刃有余,毫不费力就能收放自如;或许你举步维艰,拼命旋转也转不出压力的漩涡。死死支撑,透支自己,远非明智之举;适当减压,轻松应对,才能挑战工作极限。职场中人承受着来自工作、生活等多方面的压力,找到恰当的化解渠道是非常重要的。否则,不仅不能起到缓解压力的作用,还会增加麻烦,使得心理负担进一步加重,如此往复情况会越来越糟。

- 一、让自己动起来 61
- 二、赶走压力阴霾 68

第五章 抗压到底,用绩效说话

适度的压力能使人挑战自我,挖掘潜力,富有效率,激起创造性,而不良的压力,不管其来源是什么,对雇员和组织的后果都是严重的。“毋恃敌之不来,正恃吾以待之”。因此,当职场中人把工作当作谋生手段、实现个人自我价值的时候,更要重视精神生活,崇尚身心健康,学会化解过重的工作压力,化工作压力为工作动力,用绩效来扫除压力。

- 一、调好职场压力的焦距 84
- 二、把工作做出色彩 94

第六章 职场好人缘,心情舒畅压力少

人缘是命运和幸福的根基,是心理健康的活水。人际关系不良,带来的冲突、敌意、不安和孤立感,是职场压力中最强和最普遍的一种。每个

单位都存在复杂的人际关系:下属对上级授权的误解,同事之间互不信赖,领导方式偏误引起工作氛围不和睦等等。身在其中,只会让人觉得心理疲劳。在职场中赢得好人缘,不仅能帮助你争取到更好的发展及晋升机会,更能让你有贵人相助的感觉,轻松奠定无可取代的职场地位!

- 一、不卑不亢走职场 109
- 二、笑傲职场得人缘 126



目

第七章 改变自我,用爱心放飞压力

录

与人为善才能与己为善,当你以宽仁之心礼待于人时,也必然会得到他人的理解和尊敬,从而去促成自己更为和谐、友善的职场交际圈,并尽情地去展现你的魅力和风采!在风云变幻的现代职场中,可能会因为种种原因而产生这样或那样的“敌手”,但最大的“敌手”莫过于你自己,因为只有你自己,才是改变这一切的源动力。用好你的仁慈爱心,让理性去绽放出和谐的友谊,让智慧去绽放出绚丽的彩环!

- 一、宽容应对压力 135
- 二、爱和笑让压力屈服 143

第八章 笑对职场,做情绪压力的主人

3

我们常有心情低落的时候,这时,有人很快找到了轻松与平静,回到原有的生活之中;有人却很难回得去,在情绪之海里面挣扎,怎么也游不到对岸,常常由于一时冲动而失去一份好工作,或者一直活在不良情绪之中。快乐可以自找,情绪可以管理。如果我们能调整、管理好自己的情绪,笑对职场,就有色彩斑斓的人生。情绪可以决定你的命运,做好情绪管理关乎你一生的幸福及美满。

- 一、切忌过度紧张 153
- 二、做个快乐职场人 164



第一章 情绪是什么？揭开情绪的神秘面纱

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”。

一、和情绪面对面

● 让情绪亮亮相

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。

情绪有许多种定义,尽管它们各不相同,但其核心内容都是由以下几个因素组成的:

- ①情绪涉及身体的变化,这些变化是情绪的表达形式;
- ②情绪是行动的准备阶段,这可能跟实际行为相联系;

③情绪涉及有意识的体验；

④情绪包含了认知的成分，涉及对外界事物的评价。

●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。

1. 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。

2. 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。

3. 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而毫无生气。我们想说的是，在人们心理生活的这个调色板上，每一个人既是绘画者，又是这幅画的欣赏者。只不过在很多情况下，当事人并没有自觉地意识到自己的这个角色，这也使得不少人不自觉地放弃了自己绘制心理生活美图的责任，失去了创造心理生活美图的机会，从而降低了自己对情绪生活的感受和享受。

4. 情绪是催化剂

心理学研究表明，在人群中具有乐观、风趣、积极的情绪性格特点的人往往更具有吸引力，人们在与他们交往和沟通的过程中能够获得更多积极情绪。没有人喜欢与那些整天郁郁寡欢、苦闷忧愁的人打交道，因为消极情绪有很强的“传染性”，当你受到消极情绪感染时，你也会变得闷闷不乐。如果你是一个有活力的人，你就可能以自己的热情感染身边的人。情绪能够在人际间传递信息，沟通思想，增进友谊，联络情感。情绪是人际关系的一种润滑剂，它能创造良好的人际交往氛围，改变人们交往时的心理状态，进而能够化解人际矛盾，促进人际之间的理性交流，保障团队成员行为的协调一致，鼓励大家齐心协力，实现工作目标。

●情绪状态进行时

情绪状态是指在一定的生活事件的影响下，一段时间内各种情绪体验的一般特征表现。心理学家根据情绪发生的强度、速度、紧张度以及持续度等指标把情绪分为心境、激情和应激三种状态。

心境是一种微弱、平静和持久的情绪状态。生活中发生在我们身上的一件喜事让我们在很长时间内保持着愉快的心情；但有的时候一件不如意的事也会让我们在很长一段时期内忧心忡忡、情绪低落，这些都是心境的表现。

心境具有弥散性和长期性。心境的弥散性是指当人具有了某种心境时，这种心境表现出的态度会散发给周围的一切事物。一个在组织中受到表扬的人，心情愉快，回到家里会同家人谈笑风生，遇到邻居会笑脸相迎，走在路上也会觉得天高气爽；而当他心情郁闷时，在公司、在家里都会情绪低落，无精打采。

心境的长期性是指心境产生后要在相当长的时间内主导人的情绪表现。虽然基本情绪具有情境性，但心境中的喜悦、悲伤、生气、害怕却要维持较长的一段时间，有时甚至成为人一生的主导心境。

导致心境产生的原因很多，生活中的顺境和逆境、工作或学习上的成功与失败、人际关系的亲与疏、个人健康的好与坏、自然气候的变化等，都可能引起某种心境。但心境并不完全取决于外部因素，还同人的世界观和人生观有联系。一个追求高尚人生的人会无视人生的失意和挫折，始终以乐观的心境面对生活。

心境对人们的生活、工作和健康都有非常大的影响。人们每天总是在一定的心境中学习、工作和交往，积极良好的心境可以提高学习和工作的效率，帮助人们克服困难，保持身心健康；消极不良的心境则会使人意志消沉，悲观绝望，无法正常地工作和交往，甚至导致一些身心疾病。所以，保持一种积极健康、乐观向上的心境对于人们来说有着重要的意义。



激情是一种爆发强烈而时间持续短暂的情绪状态。人们在生活中的狂喜、狂怒、大悲、大惧都是激情状态的表现。和心境相比,激情在强度上更大,但维持的时间一般较短。

激情具有爆发性和冲动性,同时伴随有明显的生理变化和行为表现。当激情到来的时候,大量心理能量在短时间内积聚而出如疾风骤雨,使得当事人失去了对自己行为的控制力。

激情对人的影响有积极和消极两个方面:一方面,激情可以激发内在的心理能量,成为行为的巨大动力,提高工作效率并有所创造。同时,激情也有很大的破坏性和危害性。激情中的人有时任性而为,不计后果,对人对己都造成损失。激情有时还会引起强烈的生理变化,使人言语混乱,动作失调,甚至休克。所以,在生活中应该适当地控制激情,多发挥其积极作用。

应激是由出乎意料的紧张和危急情况引起的情绪状态,如突遇火灾、地震、抢劫等,无论是天灾还是人祸,这些突发事件常常使人们的心理高度警醒和紧张,并产生相应的反应,这都是应激的表现。

人在应激状态下常伴随明显的生理变化,这是因为个体在意外刺激作用下必须调动体内全部的能量以应付紧急事件和重大变故。应激的生理反应大致相同,但外部表现可能有很大差异。积极的应激反应表现为沉着冷静、急中生智,全力以赴地去排除危险,克服困难;消极的应激反应表现为惊慌失措、一筹莫展,或者采取错误的行动,加剧了事态的严重性。这两种截然不同的行为表现,既同个人的能力和素质有关,也同平时的训练和经验积累有关。如接受过防火演习和救生训练,遇到类似的突发事件,也能正确、及时地逃生和救人。

在日常生活中,我们可能并没有严格地区分上述三种情绪状态,只是简单地把三种情绪状态统称为情绪状态或者是一种心情。这里希望大家能够了解好心情可能有多种表现形式,可能受很多因素的影响。

●找出情绪的“近亲”

情绪、情感与情商关系密切,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、忧愁、恐惧等。

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。

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。

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。

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。

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的情绪和情感。

二、职场情绪压力的起源

● 职场压力的来源

有很多压力来自工作方面。无论从事什么样的工作,都难免要承受一定的压力,多变而具有挑战性的工作固然是压力,就算是沉闷单调的工作也一样因过于沉闷而形成压力。在公司内,或委派新的任务,或是被调到其他部门,或是要出差甚至长驻外地,或被上司针对我与同事之间的关系不佳而挨批,或被迫提早退休等,都是压力。

在现代竞争日趋激烈的社会,很多人感到工作沉闷,因此上班之前他们感到压力,不愿离开家门去上班,但又不得不离开;上班的时候,一心只想等待下班,他想离开工作岗位,到某些他想去的地方,阳光普照,到海滩去晒日光浴,或是去看一场很久就想看的电影,或是去找久未见面的朋友到咖啡厅喝咖啡,或回家睡午觉。可是无论他的这种想法多么强烈,他都不能这么去做,因为他还要依赖这份工作赚取收入。这种思想的矛盾,给他们造成了沉重的压力。

不要以为当老板的就很轻松,他也一样因工作而感到压力沉重,他需要花上很多时间照顾好生意。他可能大清早起床,就一直要忙到深夜,休息时间比他的职员更少。就算赚了很多的钱,却没有时间去享受。如果生意赚钱还好,若是亏本,那就更加苦闷,压力更大。

综上所述,职场压力来源于工作性质、工作环境、社会因素与个人需求冲突、竞争因素、个性因素、人际关系、身体状况等。知道了职场压力的来源,我们就可以给压力对症下药,各个击破了。

●压力从自己身上找

什么是导致我们产生压力的根源,什么是我们产生心理困扰的根由?如果能从根本了解自己的弱点,不是逃避而是正视它们,克服它们,或者避开自己的弱点,发挥自己的优点,压力就会由坏转好,变成我们的动力。

在你的周围,你肯定能经常听到有些人这样说:“不行,我哪能干得了这个工作。”分析一下,说这种话的人,不外乎这样两种情况:一种是他们确实不想干这个工作,所以才那样说;另一种则是知道自己的弱点,并且发现了这项工作确实是自己的弱点之所在,如果接受这份工作的话对自己的压力太大,他们推掉这个工作,也就为自己避免了压力。我们的弱点给我们带来的麻烦如果仅仅是这些话也还好,更为重要的是,它使我们受到心理上的压力和困扰,我们会感到自己生活得不愉快。解决这个困扰最好的办法就是克服它。想要克服就要先找到它的根源,它的根源就是自己的弱点,对自己的弱点无从知晓,克服也就无从谈起了。

要认识自己的弱点,就要在发现自己的弱点时,排除这种强烈的干扰因素,问一下自己:我难道是这样的人吗?诚实地告诉自己,如果在这个时候还要欺骗自己的话,就会使自己变得更加痛苦。要学会面对它,接纳它。

要认识自己的弱点并不是无迹可循的,以下这些暗示可以帮助你达到坦然接纳你弱点的目的。掌握了这些方法,你就能够游刃有余地调整自己的内心了。

1. 明白你的极限在哪里

人都有一个自己不能承受的崩溃点,不管是肉体上还是精神上。这

些崩溃点也因人而异：有些人可以承受这种压力，却承受不了那种压力；而有些人却能承受那种压力，不能承受这种压力。因此，不要过分批评自己性格不坚强，你要养成承认自己的极限的习惯。

2. 不要试图超越你的极限

一旦知道了自己的崩溃点在哪里，你就要尊重它。不要逼迫自己超越你的极限，不要为了向别人证明你能力非凡而超越你的极限。为你自己做决定是需要勇气的——即使有些素质低下的人可能会讥笑你。这时候，你只要这样想就可以了：我只要做我自己就可以了，不必为了别人的意见而毁灭原来的自己。

3. 不要认为自己能力非凡

不要把自己想象成一个超级无敌的大英雄或圣人。我们只是这个茫茫世界的一个普通人，超人只是作家们想象出来的。在现实生活中，我们就是一个“人”。人就有七情六欲，有高兴欣喜，也有悲伤失落；既有失败，也有成就；有时困难和阻碍会接踵而来，使我们绝望得想放声大哭；有时辉煌和荣誉也会在你灿烂的心田添上一笔。如果每一个人对任何挫折都表现得毫不动摇，毫无痛苦，视其为无物，这种表现并不是什么所谓的“坚强”，而只能说明他对这个社会已经麻木了。那么强烈的刺激你都能无动于衷！不要觉得自己能力非凡，除非你是在做白日梦。把自己从这种思维的枷锁中解脱出来，你会发现自己活得轻松自在。

4. 人不可能十全十美

十全十美的想法也是人的思想的枷锁。与其对自己不完美的地方长吁短叹，倒不如巧妙地利用或淡化它。化腐朽为神奇才是正确的想法。别对自己过分苛求，你会在自己的苛求里掉进压力的漩涡。应该去掉那些会给自己心理留下疤痕的肤浅想法。

5. 真诚对待自己

你的身边有这种朋友吗：在我们意气风发时对我们媚笑；当我们困窘落魄时，他们却逃得无影无踪。相信你肯定不喜欢这样的朋友。因此，你对你自己也要真诚相待。如果你羡慕自己的长处，痛恨自己的短处，那么