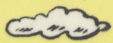


Xian Chuli Xinqing
Hou Chuli Shiqing

先处理心情 后处理事情



1%的坏心情会导致100%的失败

耕涛 郑复生/编著

办事能否成功，取决于你采用什么角度看待它们。

成功最大的敌人是自己缺乏对情绪的控制力。

掌控情绪，无处不在；改变心情，才能改变现状。



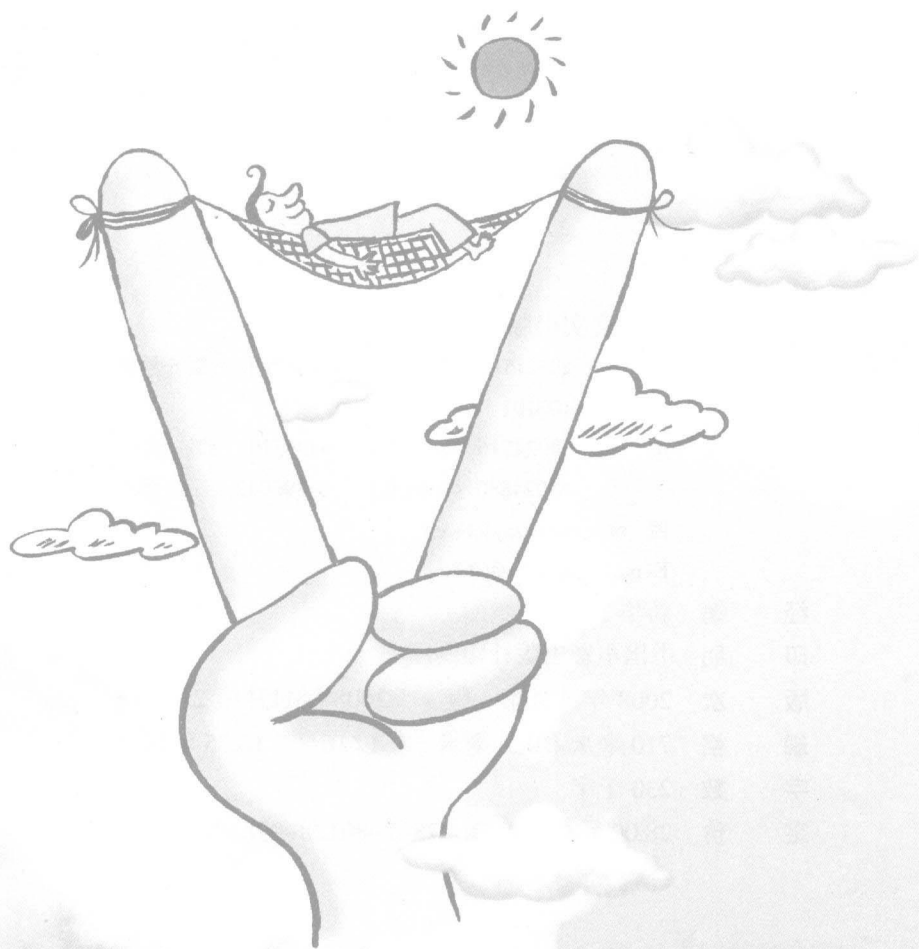
国言实出版社

Xian Chuli Xinqing
Hou Chuli Shiqing

先处理心情 后处理事情



耕涛 郑复生/编著



中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

先处理心情,后处理事情/ 耕涛,郑复生编著.

—北京:中国言实出版社,2008.1

ISBN 978-7-80128-998-8

I. 先…

II. ①耕… ②郑…

III. 成功心理学

IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 196763 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716 (发行部) 64963101 (邮 购)

64924880 (总编室) 64890042 (三编部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 中国电影出版社印刷厂

版 次 2008 年 4 月第 1 版 2008 年 11 月第 2 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 16.75 印张

字 数 230 千字

定 价 28.00 元 ISBN 978-7-80128-998-8/B·154

前 言

1%的坏心情导致 100%的失败

很多人经常会问自己这样一个问题：为什么别人在处理事情的时候冷静客观，而自己则易于冲动？为什么别人轻松地成功了，而自己仍在困境中步履维艰？是他们有过人的能力，还是他们总被幸运眷顾？

其实，他们都和你一样，既没有过人的能力，也不是机遇频频降临。那么，他们处理问题的时候水平高在哪里呢？高在他们善于控制自己的心情，将自己的心情调整到零度状态，客观冷静地看待问题与处理事情。因为他们不但知道心情能决定事情，还知道1%的坏心情会导致100%的失败，只有先处理好心情，才能处理好事情。

石油帝国的创立者洛克菲勒就是一个无论何时何地都能先冷静心情，再处理事情的人。

标准石油公司的一名高级主管做出了一个错误决策，使该公司一下子损失200多万美元。当时掌管这家公司的正是大名鼎鼎的洛克菲勒。坏消息传出后，公司主管人员都设法避开洛克菲勒先生，唯恐他将怒气发泄到自己头上。不过，有一人例外，他就是标准石油公司的合伙人爱德华·贝德福德。那天，按照事先约定，贝德福德要与洛克菲勒见面。





当贝德福德走进洛克菲勒办公室时，发现这位石油帝国老板正伏在桌子上，用铅笔在一张纸上写着什么。

多年以后，贝德福德向记者叙述了笔记上的内容，他说：“在那张纸的最上面写着‘对某先生有利的因素’。下面列了一长串这人的优点，其中提到他曾三次帮助公司作出正确的决定，为公司赢得的利润比这次的损失要多得多。我永远忘不了洛克菲勒面对棘手问题时的冷静。以后这些年，每当我克制不住自己，想要对某人发火时，就强迫自己坐下来，拿出纸和笔，写出某人的好处。每当我完成这个清单时，自己的火气也就消了，就能理智地看待问题了。后来这种做法逐渐成了我工作中的习惯。记不清多少次了，它制止了我去做愚蠢的事情——发火，那会导致生意场上付出惨重代价。”

英雄都有共性。不但世界首富洛克菲勒是这样的人，亚洲首富李嘉诚也是这样的人。他处理事情的一贯作风是“稳健中寻求发展，发展中不忘稳健”。“稳”就是沉着、冷静，不头脑发热，只有稳重地思索，才能稳重地做出决断。正是这种“稳中求进”的战略，使他在创业的路上创造了一个又一个的辉煌。

你是不是曾经沉溺于痛苦之中一度不能自拔？

你是不是曾经因为一些不可理喻的事情暴跳如雷？

你是不是曾经因为遭遇不公平对待而不停埋怨？

你是不是曾经因为过于乐观而导致事情一败涂地？

.....

所有这些情绪都会影响我们处理事情，进而影响我们的人生。

可见，决定成功与失败、幸福与痛苦的，不在于我们是谁，不在于机遇的多寡，更不在于我们在什么地方，我们正在做什么，而在于我们用什么样的心情处理当前发生的事以及正在发生的事。





第 章

心情如何左右事情

心情决定事情，这不是天方夜谭，而是一个不争的事实。情绪是一种神秘的东西，或快乐，或悲伤，或愤怒，或恐惧。在快乐的时候，你总是能把事情处理得非常好；在悲伤的时候，事情总是变得一团糟，并且常常是“祸不单行”。这不是别人的错，而是你自己的错，因为你的坏心情左右了你的事情。只要你有1%的坏心情，就可能会导致100%的失败！

1. 揭开情绪的神秘面纱 / 003
2. 情绪决定命运 / 009
3. 情绪的力量 / 013
4. 心情影响对世界的看法 / 018
5. 坏心情导致失败 / 022





第 二 章

处理你的坏心情

坏心情人人讨厌。可即便是这样，坏心情还是像一只苍蝇，会来到你的身边。那么这些坏心情是如何产生的呢？或许你因看到某些事情而容易冲动，或许你对某些人天生恐惧，或许你很容易嫉妒、焦虑、愤怒……而这一切都将直接导致你坏心情的产生！

1. 冲动是架在心口的刀 / 029
2. 恐惧是情绪的魔鬼 / 034
3. 嫉妒是心理健康的杀手 / 040
4. 焦虑是好情绪的蛀虫 / 047
5. 愤怒是一种心理病毒 / 052
6. 自我攻击易导致抑郁 / 057



第 章

让自己拥有一个好心情

你是做情绪的奴隶还是情绪的主人？大家都会选择后者。事实证明，通过努力，自己的心情完全可以掌控在自己手中。一个能掌控自己情绪的人是强大的人，是成熟的人。

掌控情绪最重要的是调整自己的心态，千万不要因为事情让自己生气。生气是拿别人的错误来惩罚自己。如果你不愿意那样，那么请修炼你自己，让自己有一个好心情。

1. 做情绪的统治者 / 065
2. 调整好自己的心态 / 070
3. 让理智控制欲望 / 073
4. 修炼积极的心态 / 077
5. 让心灵去散散步 / 082
6. 活在当下，热爱现在 / 088
7. 善于舍得，知足常乐 / 093





第四章

把握心情，才能把握事情

为什么我们常常有“祸不单行”的感觉，为什么总是在我们心情不好的时候，不开心的事情会频频发生呢？问题就出在你自己身上，你连自己的心情都把握不了，怎么能把握得了事情呢？心情是你自己的，唯有先控制好自己的心情，才能控制好事情。

1. 发威只会让事情变得更糟 / 101
2. 给暴怒泼点冷水 / 105
3. 换个角度看问题 / 111
4. 掌握心情的法则 / 114
5. 善于引导情绪转向 / 118



第 五 章

调整心情，适应事情

社会自有它的规则，人在社会中犹如蚍蜉，蚍蜉终究撼不了大树，明智的选择就是找一个树洞在那里好好地安家，结婚生子。或许你不喜欢那里经常下雨的天气，你要么搬家，要么就在雨滴声中找到音乐般的旋律并且欣赏它。当你无钱搬家的时候，就不如享受雨中的音乐吧。

1. 换个心情看问题 / 125
2. 处理事情前要调整心情 / 129
3. 主动去适应别人 / 134
4. 自我适应，事半功倍 / 137
5. 坦然接受无法改变的事情 / 141
6. 心情可以选择 / 145





第 六 章

改变心情，就能改变结果

有句话说得很好：只要你决定改变，就不会太晚。无论你是要改变现状还是要改变世界，总之，你得学会改变，并且从改变自己开始，比如说改变自己的心态，改变自己看问题的方法。无论你改变了自己哪一方面，终究会改变你的心情，改变心情就会改变结果，所以，改变自己，就是改变事情的结果。

1. 心态决定方向 / 153
2. 心态影响结果 / 157
3. 消极摧毁一切 / 162
4. 永不抱怨 / 167
5. 决定改变就不会太晚 / 171



第 七 章

先理解他人，后处理事情

很多人容易把事情搞砸是因为他们不懂得察言观色，不懂得了解别人的心情，更不懂得根据别人的心情来处理自己的事情。一个真正的办事高手会从对方的神色表情，或者语气、动作中获取对方的情绪，并且根据对方的情绪来改变自己办事的策略。唯有知己知彼，才能百战不殆。否则，必定碰壁无疑。

1. 先掌控自己才能掌控别人 / 179
2. 视线变化中的情绪变化 / 185
3. 神色表情是情绪的密码 / 190
4. 语气是情绪的暗语 / 194
5. 手部动作演绎情绪 / 198
6. 谈判时洞悉对方情绪 / 203





第 章

用心情影响事情

一个成功的人物总是善于用自己的心情影响他人的心情，从而达到完美解决事情的目的。

无论是用坏心情影响他人还是用好心情影响他人，无论你是通过宽容来改变对方的心情，还是用微笑来化解对方的敌对情绪，对你来说都可以从中收获一件好事情。

改变了对方的心情，一切都可以发生神奇的变化。

1. 有容乃大 / 211
2. 平和能成大事 / 218
3. 微笑的力量 / 224
4. 给予的价值 / 228
5. 情绪的传递性 / 234
6. 用情绪感染他人的技巧 / 239
7. 用好你的“体态心情” / 245
8. 好人缘幸福一生 / 250

第



章

心情如何左右事情

心情决定事情，这不是天方夜谭，而是一个不争的事实。情绪是一种神秘的东西，或快乐，或悲伤，或愤怒，或恐惧。在快乐的时候，你总是能把事情处理得非常好；在悲伤的时候，事情总是变得一团糟，并且常常是“祸不单行”。这不是别人的错，而是你自己的错，因为你的坏心情左右了你的事情。只要有1%的坏心情，就可能会导致100%的失败！

1. 揭开情绪的神秘面纱

情绪，古时亦称之为人情，如《礼记·礼运》：“何谓人情？喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲，七者弗学而能。”

美国心理学家普拉切克（Plutchik）提出了八种基本情绪：悲痛、恐惧、惊奇、接受、狂喜、狂怒、警惕、憎恨。还有的心理学家提出了九种类别。虽然类别很多，但一般认为有四种基本情绪，即快乐、愤怒、恐惧和悲哀。《普通心理学》一书对情绪的四种类别作了详细的解释。

快乐是指一个人盼望和追求的目的达到后产生的情绪体验。由于需要得到满足，愿望得以实现，心理的急迫感和紧张感解除，快乐随之而生。快乐有强度的差异，从愉快、兴奋到狂喜，这种差异和所追求的目的对自身的意义以及实现的难易程度有关。

愤怒是指所追求的目的受到阻碍，愿望无法实现时产生的情绪体验。愤怒时紧张感增加，有时不能自我控制，甚至出现攻击行为。愤怒也有程度上的区别，一般的愿望无法实现时，只会感到不快或生气，但当遇到不合理的阻碍或恶意的破坏时，愤怒会急剧爆发。这种情绪对人的身心的伤害也是明显的。

恐惧是企图摆脱和逃避某种危险情景而又无力应付时产生的情绪体验。所以，恐惧的产生不仅仅由于危险情景的存在，还与





个人排除危险的能力和应付危险的手段有关。一个初次出海的人遇到惊涛骇浪或者鲨鱼袭击会感到恐惧无比，而一个经验丰富的水手对此可能已经司空见惯，泰然自若。

悲哀是指心爱的事物失去，或理想和愿望破灭时产生的情绪体验。悲哀的程度取决于失去的事物对自己的重要性和价值。悲哀时带来的紧张会导致哭泣。当然，悲哀并不总是消极的，它有时能够转化为前进的动力。

另外，《张氏心理学辞典》一书认为情绪是受到某种刺激所产生的身心激动状态，这种状态包括复杂的情感性反应与生理变化。它包括四个层面：

1)生理反应：如心跳加快、呼吸急促、血管收缩或扩张。

2)心理反应：如愉快、平和、不安、紧张、厌恶、憎恨、忌妒。

3)认知反应：个体对于引发情绪的事件或刺激情境所作的解释和判断。

4)行为反应：个体因情绪而表现出来的外显行为。具体来说，情绪又分为心境、激情、应激三种状态。

书中接着从情绪的几种复杂状态推出其具有以下三种特性：

1)情绪是由刺激引发的。情绪不会无缘无故产生，必有引发的刺激，人、事、物和一些其他内在的刺激也会引发情绪。

2)情绪是主观的经验。同样的刺激事件，对每个人所引发的情绪不一定相同，因为情绪本身是主观的体验，无法从客观得知，情绪的发生常常是个人认知判断的结果，因此情绪的内在或外在反应会因人而异，具有相当的个别性或主观性。

3)情绪具有可变性。情绪会随着我们身心的成长与发展、对情境的知觉能力，以及个人的经验与应变行为而改变。