

不生气 工作

一本情绪问题的解决指南

邱永林 / 著

清华大学出版社

邱永林／著

地不 工生 作气

清华大学出版社
北京

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

不生气地工作 / 邱永林著. -- 北京: 清华大学出版社, 2014

ISBN 978-7-302-34457-5

I. ①不… II. ①邱… 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(2013)第269978号

责任编辑: 刘志英

装帧设计: 王文莹

责任校对: 王荣静

责任印制: 杨 艳

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦A座 邮 编: 100084

社总机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者: 三河市君旺印装厂

装 订 者: 三河市新茂装订有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 145mm×210mm 印 张: 4.75 字 数: 120千字

版 次: 2014年1月第1版

印 次: 2014年1月第1次印刷

定 价: 22.00元

产品编号: 056775-01

自序

有两个主要的缘由促使《不生气地工作》中文简体版的问世。

首先，自从 2009 年《不生气地工作》中文繁体版出版后，有好几次我在中国企业内部培训和公开演讲的场合，都遇到读者拿着书问我“何时才能看到简体版？”让我深受感动！

其次，近年来中国经济飞速发展，带给人们在职场上的影响是工作压力的增加与不知如何调适随之而来的种种负面情绪。目前简体版市场上有不少外国专家写的这方面的书，但总觉得缺少一本由华人自己写的书。于是在种种因缘之下，委托素负盛名的清华大学出版社将这本书介绍给中国广大的读者们。

书内的案例有些是我从事心理治疗 15 年来采集的病例所改写，有些则是发生在我周遭亲朋好友的故事。这些案例是跨越地理与文化的距离，相信看过之后大家容易产生共鸣。希望每一位有缘的读者看过之后，不但都能“不生气地工作”，甚至能“快乐地工作”、“感恩地工作”。

C 目 录 Contents

第一章 Chapter 1

一般问题篇 / 1

- 失眠问题困扰高压族群 / 2
- 把抱怨讲出来真的会好些吗 / 9
- 下属与上司的人际关系 / 15
- 当办公室友情变成恋情 / 20
- 职场异世代的相处艺术 / 25
- 职场歧视“伤”了你的心吗 / 29
- 高科技通信产品带来工作压力 / 35
- 打开情绪压力的黑盒子 / 38
- 正负面情绪的黄金比例 / 41
- 你的疏压方式正确吗 / 45
- 工作过量却不过劳的六个方法 / 50
- 小心情绪过劳 / 55
- 想当好人，当心早死？——情绪过劳的极端型 / 59

第二章 Chapter 2

特别问题篇 / 65

- 忧郁症 VS 焦虑症——焦虑成为男性“心”杀手 / 66
- 孔子没教的一堂课——教师如何与压力和平共处 / 72
- 与数字赛跑——金融服务业如何与压力和平共处 / 76

- 挤不出灵感——创意艺术产业如何与压力和平共处 / 79
- 重复而单调的工作——客服人员如何与压力和平共处 / 82
- 生死交关的压力——医护人员如何与压力和平共处 / 87
- 一位总裁之死——企业如何解决员工的心理压力 / 92
- 你是职场“怠伯特”吗 / 95

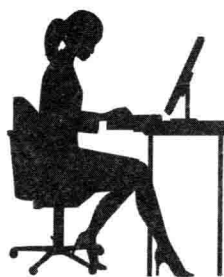
第三章 Chapter 3

心灵健康与生涯规划 / 99

- 不景气，更不能生气 / 100
- 练习快乐技巧，工作更有效率 / 105
- 上班族年节前后的心理调适 / 108
- 换掉坏主管，换来好工作 / 113
- 自律让你登上职场高峰 / 117
- 工作改变了你的性格吗 / 121
- 退休的心理资产配置 / 124
- 身心平衡的第一部曲：自我探索 / 129
- 身心平衡的第二部曲：创造快乐 / 133
- 身心平衡的第三部曲：生活韵律 / 137
- 疏压五大技巧 / 141

第一章

一般问题篇



Chapter 1

失眠问题困扰高压族群

工作做不完, 怎样都睡不着吗?

失眠是身体对你发出的警告, 真正要紧的, 是你的心病!

周经理是一家银行的分行主管, 手边永远有做不完的工作等着他去完成。大约半年以前, 他开始有失眠的症状, 最近几次员工发生一点小错, 他一时情绪失控, 便在挤满客人的交易大厅中非常激动地对员工破口大骂。另外有几回他自己忘记在期限内完成一些工作, 以致被区经理严重警告。

针对这些症状, 一开始他不以为意, 拖了好几个月才去医院就诊。医生开了些安眠药给他, 但他很担心自己一辈子都要依赖安眠药才能解决失眠问题, 因此经由家庭医师转介, 前来进行心理咨询, 希望能减缓影响睡眠的心理因素, 并学习利用非药物的放松技巧帮助入眠。

我第一次看到周经理走进咨询室时, 他的眼睛布满血丝, 坐下来谈话时大腿不停地抖动。他第一句话就告诉我: “我现在好怕睡觉, 一到晚上我就开始焦虑今晚会不会又失眠了?” 我试着探索造成他失眠的原因: “你不可以描述一下那种焦虑的感受呢?” 他回答: “一闭上眼, 白天发生的事

情就像一部电影不停地播放，想停也停不了。”我又问：“这几个月以来有没有睡得特别好的经历呢？”希望能从另一个角度找到他失眠的心理因素。他说：“有几次吧……仔细想想好像是因为那段时间工作比较没那么忙，有空跟朋友去打球，比较快乐。”这时，他的脸上仿佛出现了一丝微笑。

34.4%的职场工作者最近一年内有失眠的困扰！

到底失眠的问题困扰职场工作者有多么严重？根据最近政府一项有关劳工健康的大型研究调查显示，有 34.4% 的职场工作者表示，最近一年内曾有失眠的困扰。这个结果跟其他发达国家相比是差不多的，但是国外的研究提供了更值得参考的信息。

美国“国家睡眠基金会”曾经连续几年调查全美人口的睡眠质量，结果发现睡眠质量的好坏，对工作表现、情绪、人际关系会产生明显的负面影响。接受调查的 93% 受访者有表示，睡眠不足的确会影响连续几天的工作表现。每天平均睡不到 6 小时的人，比那些睡足 8 小时的人，经历负面情绪（如忧虑、发怒、沮丧）的概率高出 2 至 3 倍。另外在人际关系上，这群“睡眠不足”的人更容易为了小事而不耐烦或被激怒（64%）、在工作或生活上犯错（65%）、与周遭人群相处困难（44%）等。基金会的理事长葛鲁拉（R.L. Gelula）为这系列的调查做了结语：“这个社会面临的许多问题，如肥胖、暴力等，都跟睡眠质量不佳有所关联。”

如何判断自己有没有失眠？

那么，周经理以及许许多多职场工作者的失眠是怎么来的呢？一般人所说的“失眠”只是睡眠障碍的一种类型。准确地说，睡眠障碍包含以下几类。

类型一：入睡困难

也就是俗称的“失眠”。如果躺在床上超过半小时还无法顺利入睡，就可能是轻微的失眠；超过两小时还无法顺利入睡，就可能是严重的失眠了。

类型二：维持睡眠困难

也就是一般人说的“浅眠”。这类的睡眠障碍患者通常能够以正常速度进入梦乡，但是在睡眠期间极容易被一些轻微的干扰（如同床的人翻身、空调的声响等）惊醒，而且一旦醒来后，就不容易再度睡熟。

类型三：睡眠品质不佳

睡眠质量不佳的人既不是入睡困难，也没有维持睡眠的困难，但是不管前一晚睡了八小时或十小时，醒来之后仍旧觉得疲倦，甚至还会出现黑眼圈。

类型四：过早觉醒

属于比较轻微的睡眠障碍，常见于银发族。前一晚不管几点钟入睡，经常还不到应该起床的时间，就自然从睡眠中苏醒，但并不感到特别疲劳。

其他类型还有：突发性睡眠症（猝睡症）、窒息性失眠、梦游、夜惊、睡眠瘫痪症（俗称鬼压身）。

睡眠质量自我评估表

请根据过去一个月的睡眠状况，勾选最适当的描述	从未如此	很少如此	偶尔如此	经常如此	总是如此
我有入睡困难的情形					
我需要超过一个小时以上才能睡着					
我夜间会醒来三次以上					
我醒来后，常常要花很长的时间才能再度入睡					
我早上会太早醒来					
我担心睡不好					
我会喝酒帮助入睡					
我躺在床上时，腿部会有不安宁或抽动的感觉					
我早上会起不来					
我醒来时仍然感觉疲倦					
我的睡眠无法让我感到精神饱满					
虽然我躺在床上的时间够长，却未得到足够的睡眠					
我的睡眠让我在白天仍觉得疲乏					

本调查表系根据世界卫生组织的“睡眠与健康全球项目计划”所拟订的“失眠症自我评估表”。

注意：如果你针对上述问题的答案，有两个以上是“经常如此”或“总是如此”，你可能就需要向医师或心理师咨询专业的评估。

卧室中只能有两个 S

许多有睡眠障碍的个案，都会有类似的疑问：除了服用安眠药之外，有其他的选择吗？

现代人生活繁忙，许多事情都讲求速成，因而使“安眠药”成为本世纪最畅销的处方药之一。最新型治疗失眠的药物如 Zolpidem、Zopiclone、Zaleplon 等非苯二氮平类药物，常在服用者身上产生头痛、嗜睡、疲劳、恶心、口干、肠胃不适、味觉改变等副作用。长期或高剂量使用，甚至有可能导致顺行性健忘（无法记住最近发生的事）等症状。由于医疗环境的限制，失眠病友到医院就诊时，医生往往没有多余的时间向求诊者说明药物之外的治疗选择。刚刚提到的周经理，因为忍受失眠的折磨长达半年，因此他的情绪、行为及人际关系都出现了典型的睡眠障碍者反应。经过两次心理咨询后，我发现周经理有几个不良的“睡眠习惯”。

第一，他经常在睡觉前，带着笔记本电脑坐在床头上继续处理未做完的财务报表。

第二，他忙碌了一天之后，经常与妻子在卧室中讨论甚至争吵家中经济、夫家与婆家相处以及彼此工作上的问题。

这样的睡前行为似乎是许多人共通的习惯，但其实非常不符合“睡眠心理卫生”。因此，我经常奉劝有失眠障碍的患者，卧室中只能有两个 S，其他事情都不适合做。第一个 S 是性行为（Sex），第二个 S 当然就是睡眠（Sleep）。为什么呢？理由很简单，因为人类的行为与环境之间具有“制约”的心理特性！也就是说，在潜意识的层面，我们身处的环境（例如卧室）经常会提醒我们曾经在此经历的情绪（愤怒、兴奋）与行为（工作、争吵）。如果你希望能有天天好眠的行为结果，就应该营造一个单纯、放松的睡眠环境。因此，我给周经理的第一份“家庭作业”，就是尽快改善家中卧室的“硬件”和“软件”，塑造适合睡眠的环境。硬件的改善，指的就是一切

与卧室功能无关的家具或用品，譬如书本、计算机、电视等，以后都不能出现在卧室中，而应该归位到更适合的位置。至于软件的改善，则需要当事人与家人（周经理与妻子）约法三章，任何无法带来情绪放松的谈话，如讨论家中的金钱、儿女教养、工作上的麻烦等，都必须在卧室以外的空间进行，而且最好不要紧挨着上床前的时间谈论。

另外，在每天上床睡觉前，也可以创造一些让自己从紧张状态中逐渐放松下来的“仪式”。为了了解这个概念，不妨先想象自己是一部车子。早晨起床就像要将车子从车库中开到街道上，这时大概用一档或二挡的低速挡就足够了，在小巷子中开太快反而容易出意外。等到抵达上班场所，为了应付工作的要求，就必须用到三挡或四挡等高速挡，因为这时就像车子开上了高速公路，大家的速度都很快，你自己开太慢反而容易妨碍别人。忙碌了一天回到家之后，到睡觉前的几个小时，则是让自己逐渐从高速挡慢慢“退挡”到空挡（N）或停车挡（P）。

良好的睡前仪式让你一觉到天亮

以下这些睡觉前的“仪式”，不仅有助于“催眠”自己的大脑进入睡眠状态，更可以有效帮助我们的身心，从白天快速而紊乱的步调，调整至身心放松。

- 预定睡觉前一个半小时洗温水澡（泡澡又比淋浴好些）。
- 预定睡觉前一小时将家中的电灯调暗。
- 预定睡觉前半小时关掉电视，改听轻柔的音乐。
- 在轻松音乐的陪伴下，跟伴侣谈谈心或者阅读自己喜欢的小说。
- 上床后跟伴侣彼此按摩五分钟，不必害羞告诉对方如何取悦自己。
- 如果自己一个人住，可以将小腿放置在一盆温水中轻轻按摩。

● 在床头摆上一支笔和一个小笔记本，躺在床上时若想到明天需要做的事情，就把它通通写下来。

● 尽量将窗帘留些缝隙，让早晨的阳光能够照进卧室，自然地“催醒”你的身体及大脑。

一开始周经理表示要做这样的改变并不容易，毕竟坏习惯的养成并非一朝一夕。但经过大约三个礼拜的调整，他与家人终于建立良好的睡眠习惯，重温“一觉到天亮”的美好感觉，享受睡眠的恩赐。他在情绪和人际关系上也达成明显的进步。

人一生中大概有 1/3 的时间花在睡眠上。所有父母也都知道，婴儿需要更多的睡眠来帮助脑部的发育。当我们渐渐老去，所需要的睡眠时间会相对地减少。但是，不论我们需要的睡眠“量”有多少，维持睡眠良好的“质”永远是一件重要的事。

把抱怨讲出来真的会好些吗

有话就说容易得罪人，有话不敢说则会闷出心病。
怎样 talk 最好呢？先想想自己需要什么样的友情吧。

玉茹，今年快 40 岁了。研究生毕业后，就顺利考取公务员资格，转眼间在这个单位服务已经 10 多年了，但是每次升迁的机会总是跟她擦身而过。这些她都还能够忍受，最令她感到难过的是单位里的人似乎有意无意地孤立她。在跟心理咨询师咨询的初期，玉茹认为自己人际关系不好的原因有两个，一是自己比身边多数人来得聪明些，因此容易遭妒忌；二是自己“有话就说”的个性太容易得罪人。

单位里面原本还有些人跟她交情不错，会找她聊聊天或放假时约她一起逛街。但是一段时间后，这些人也逐渐远离玉茹，因为他们发现自己好像变成了玉茹的“情绪保险箱”，每次谈话的主题都会被玉茹主导为对某一位同事的不满与批评。更令对方感到压力沉重的是，玉茹总在抱怨完毕之后，以双方“友谊”为筹码，要求对方不得向任何人透露当天谈话的内容。但是几乎毫无例外，每隔一段时间，办公室里总会传出玉茹控诉某位同人如何背叛

她。可想而知，玉茹在办公室里的“友谊”愈来愈稀薄，她总是盼望赶快有新的同事来报到，衷心期待或许有一天，自己终于能够遇到一个值得信任的朋友……

相信不少人有类似的经验，遇到不开心的事情时，如果能找到一位了解自己的朋友倾诉，往往会明显感受到情绪的提升。相反地，如果倾诉的对象不同，却有可能得到反效果。这是什么道理呢？原来这不是心理作用而已，而是与不同的对象倾诉，的确会对大脑产生不同的影响。

向朋友抱怨的潜在危险

《发展心理学月刊》(Developmental Psychology) 曾刊登美国哥伦比亚大学针对 813 位学生所做的研究，得出一项惊人的事实：经常跟朋友抱怨，反而会更沮丧，而且在女性身上比男性更严重！这个发现似乎与我们所认为的“友谊”功能背道而驰。朋友的重要功能之一，不就是心情不好时，能够听自己诉苦吗？

主持这项研究的心理学家发现，无论男女，当遭遇到问题时（如被公司同事孤立或喜欢的对象不理睬自己），通常都喜欢找朋友诉说困扰。但如果这些耗尽漫漫长夜的促膝长谈或昂贵的电话账单持续六个月或更久，女性焦虑和沮丧的情绪就会明显恶化，而男性的焦虑和沮丧的情绪虽没有恶化但也未见任何改善。

从以上玉茹的案例来说，她总是选择向同事抒发自己对另一位同事的不满，并且要求对方一定要保密，这样的行为几乎注定让她成为大家避之唯恐不及的人物。要回答为什么玉茹会被办公室里大多数人孤立的问题，首先必须了解玉茹对“友谊”的需求与定义。

原来玉茹生长在一个大家族中，从小目睹大人之间，为了争取长辈关爱的眼神，尔虞我诈，甚至刻意中伤对方的种种行为。这些举动看在她年幼

的眼里，不仅使她感到极端厌恶，同时也唤起她对友谊的极度渴望。虽然家族中表兄弟姊妹众多，但是玉茹的父母不断训诫她不可信赖他们，以免不小心透露家中的琐事，转而被其他大人扭曲为攻击的目标。玉茹将自己童年的人际经验形容为“天天恐惧被背叛”。因此，当她终于能够离开大家族、外出工作时，她瞬时感受到心理的负担减轻了不少，十分期待自己能够重新被接纳。

由于以前过分压抑，因此玉茹几乎一逮到别人愿意倾听的机会，就毫无顾忌地将自我的情感与对他人的抱怨，一股脑“倾倒”出去，并且将这样的行为视为一种亲密与信任的表现。如果玉茹只是对一两个人抱怨，或许人际关系还不至于如此恶化，问题在于她几乎对每一个单位同事抱怨过某人如何如何。有一次，被她抱怨的对象不知从哪里听到她的不满，两人直接当面对质。这个举动对玉茹打击甚深，她仔细回想曾经向哪些人说过这件事情，这些人从此被她列入“不信任黑名单”，并且自动升级成为抱怨名单中的最新成员。

后来玉茹从持续的心理咨询过程中，了解自己想要的其实是心理学家所讲的“无条件悦纳”的需求，只是她的方式有所偏差，以致适得其反。所谓“无条件悦纳”指的是“不管自己做任何事情，对方永远采取一种包容的态度和善意的响应”。在现实环境中，除了父母对子女的爱，以及在宗教中讲到神上帝对人类的爱，这样的人际互动极少发生。

大多数成年人对于获得“无条件悦纳”的经验仍有憧憬，但已懂得仅能从极少数人那里获得。反观玉茹，因为从小被父母以及成长环境压抑，这样的需求从未被满足过，她也从未了解现实中“无条件悦纳”存在许多的限制。玉茹周遭的同事既不是她的父母也不是至亲之人，一旦意识到自己背上这沉重的责任（忍受抱怨、保守秘密与无条件地包容接纳），几乎毫无例外选择脱离。