

绪激活状态，才能具有最佳水平的操作效率。因此，只有合理地员工的情绪进行引导和控制，员工才能顺利地完成任务。^[8]

情绪管理在员工工作中的优势

1、情绪管理可以避免自己的弱点被利用

常人大多具备不同程度的察言观色的能力，他们会根据对方的喜怒哀乐来调整彼此相处的方式，进而顺着对方的情绪来为自己谋取利益。如果你的情绪表达不当，你的意志就会在不知不觉中受到别人的牵制。因此，高明的领导一般都不会随便表露这些情绪，以免被人窥破弱点，予以可乘之机。

2、情绪管理是增强自身理智的核心

情绪是有迁移性的，平时我们讲的爱屋及乌、惊弓之鸟、草木皆兵等，都是情绪迁移性的表现。这种迁移性带有十分明显、强烈的重感情色彩，具有主观性。如某些员工工作中受到挫折，烦躁郁闷，体现在员工身上就是情不自禁地耍脾气、发怨气，因而影响了团结，造成工作上的被动。因此，员工必须对自己的情绪进行自控。这种自控反映了员工个人的修养心理水平，表现了其理智水平的高低。

3、情绪管理是建立良好人际关系的基石

员工本人的情绪状态，直接关系到与他相联系的社会相关人员和企业组织成员。一个孤傲、冷漠、偏执、自大、暴躁的员工，其不良情绪必然影响到与他人的正常交往，必然妨碍他与上下级之间的顺畅沟通与团结，更难以建立个人的友谊，而一个乐观、自信、宽厚、幽默的领导，就容易与相关人员交往，容易获得上下级的支持与帮助。

员工工作中情绪的影响因素

1、工作性质和报酬

工作性质是指一项工作所包含的行业要求和特点。老员工认为新来的年轻员工会很快取代他们的位置，认为自己在企业工作不久就要离开，在工作中就难免存在焦虑、担忧的情绪；尤其是女性员工，因婚姻、家庭等原因会认为在企业工作极其不稳定，会很快考虑换其他工作。以上这些因素都会让企业员工感觉工作极不稳定，负面情绪滋生，得过且过，不认真对待工作。另外，工作报酬是满足企业员工生存需要所必须的。每个人都是在基本的生理需要得到满足后，才会考虑其他问题，投身于其他活动。倘若企业员工薪资水平过低，势必会降低员工对企业工作的认可度，导致其工作积极性不高，甚至转行或跳槽等。^[8]

2、工作环境

工作环境包括工作的物理环境和心理环境。因工作的



良好的情绪管理可以让员工得到身心的放松和愉悦，并能够提升员工的工作效率，从而为企业带来更大的效益。

物理环境较难改变，所以对员工情绪产生较大影响的是工作的心理环境。工作心理环境主要受到单位的文化氛围、工作氛围、上下级关系、同事关系以及个人在单位中所处的地位等影响。在企业中，人际关系主要包括员工与顾客的关系、上下级之间关系与同事之间的关系。在员工为顾客的服务中，经常会出现顾客百般刁难、侮辱员工的情况。在有些企业里，管理者与员工之间沟通不畅，管理者对员工的需要一无所知，管理者对犯了错误的员工也只会用严厉的方式进行批评。有些企业还存在着同事间勾心斗角、关系紧张的问题。员工在这种压抑的环境中，势必会情绪低迷、积极性不高，也会在为顾客提供服务的过程中不自觉地表现出来，影响工作状态。

3、个人成长目标

目前，很多企业工作人员大多是年轻人，他们对工作有很高的期望，若他们感觉晋升无望，没有发展的机会，必将在工作过程中积极性不高。根据ERG理论“挫折——回归”的思想，若员工的成长发展需要没有得到满足，人们