

浅谈企业内部员工工作中的情绪管理

◎ 张 敏

员工的情绪是影响企业长远发展不可忽视的因素。本文剖析了情绪管理的概念和类型，认为工作性质和报酬、工作环境、个人成长目标是影响企业员工情绪的重要原因，而情绪管理有利于增强自身理智、建立良好的人际关系，并为企业管理员工情绪提出了几点建议。

“此时情绪此时天，无事小神仙。”在我们的日常生活中，情绪无处不在，无时不有。随着20世纪90年代情绪智商（EQ）概念的提出及其研究的深入，心理学界和管理学界都认识到，情绪不只是个体的心理现象，同时也是社会现象，情绪有其社会接受方式、沟通方式和支持方式。^[1]对企业而言，员工的负面情绪不仅对员工心理是巨大的伤害，而且会降低员工工作满意度和工作效率，从而会严重影响企业的长远发展。^[2]特别是来自工作、领导、家庭和社会多方面的压力迫使每个员工有能力适应激烈的竞争并妥善处理面临的挫折，但企业重智轻情、注重效益的现象却迫使企业员工将更多的时间放在专业能力的学习和培养上，产生任务重、压力大却没精力舒缓情绪的现象。^[3]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。基于此，本文尝试对企业员工的情绪管理进行初探，以期今后的工作实践提供指导。

情绪管理的概念和类型

1、情绪管理的概念

这个概念最先由20世纪末美国著名心理学研究学者丹尼尔·戈尔曼在《情绪智商》一书中提出，文中所述，情绪管理就是善于掌握自我，善于调制合体调节情绪，对生活中矛盾和事件引起的反应能适可而止地排解，能以乐观的态度、幽默的情趣及时地缓解紧张的心理状态。此书也使得丹尼尔·戈尔曼一举成名。他认为透过控制情绪，管理人可以成为卓越的领导人。^[4]情绪管理是对个体和群体的情绪进行控制和调节的过程，它是研究人们对自身情绪和他人情绪的认识、协调、引导、互动和控制，对情绪智商的挖掘和培植，培养驾驭情绪的能力，建立和维护良好的情绪状态的一种现代管理方法。^[5]

2、情绪管理的类型

情绪管理可根据表现形式以及作用性质的不同细化为多种类型，主要可以围绕情绪自我察觉能力、自我调控能力、自我激励能力、对他人情绪的识别能力以及处理人

际关系能力等方面进行深度研究与分析。其中，情绪自我觉察能力更加侧重于强调了解个人的内心想法以及心理倾向；情绪自我调控能力更加侧重于强调通过控制个体的情绪活动或者抑制个体的情绪冲动，消除不健康心理或者不良情绪；情绪自我激励能力主要是指通过加强引导或者推动个体的情绪发展，保障个体可以进入某一种特定情绪状态；对他人情绪的识别能力主要是指个体应该具备了解他人的情绪状态的能力，最好可以设身处地进行换位思考，及时掌握他人的情绪状态；处理人际关系的能力主要是指个体应该具备调节或者控制他人情绪反应的能力，满足他人期待情绪的同时，增强交谈过程的顺利性与友好性。^[6]

3、情绪管理基本理论

丹尼尔·戈尔曼在《情绪智商》中指出：情绪管理是社会中的个体及群体对个人或群体中的其他人产生情绪的认知、调和及控制等活动。最大程度地发掘和培养个人和群体中其他人的情商及控制情绪的能力，进而保证个人及其他人的优良情绪状态，通过上述管理过程而产生的一种良好的应用管理方式。情绪管理研究理论中，Allen等人（2015）提到通过利用情绪管理对管理能力进行测量，建立了情绪管理影响因素模型，模型中包含了测评及情绪表达能力因素、控制调节情绪能力因素和情绪运用能力因素；Pekrun R等人（2016）将情绪管理的概念描述为：认知自我及他人情绪，时刻鼓励和督促自己，控制自身情绪及调整人际关系的能力；Hartman E M（2015）提到情绪管理是指对人能够成功产生影响的，面对外界环境压力及承受压力能力、感知能力、处理问题的胜任能力及拥有的技能。^[7]

4、员工情绪管理对情绪的重要性

随着人们对情绪管理的认识渐渐成熟，企业员工管理也逐渐倾向于对员工情绪的管理。企业的核心竞争力是人才，企业具备对员工情绪管理的能力，对激发员工的潜能、提高工作效率、促进企业和员工的和谐、增强企业竞争能力，均具有举足轻重的意义。心理学研究表明，人们无论从事体力劳动还是脑力劳动，只有处于一种适当的情