

心力资源管理丛书

情绪管理

李中斌 等 主编

Emotion Management

本书系统介绍情绪管理的全过程，从情绪管理的基础理论出发，阐释自我情绪管理、生活中情绪管理、工作中情绪管理以及压力管理的方法和策略等内容，同时站在实际操作的角度，大量运用情绪管理中的实际案例，提出具体的解决办法和实操样表，立足于在实际工作中如何去做，帮助读者真正建立系统有效的情绪管理体系。

心力资源管理丛书

情绪管理

李中斌 等 主编

Emotion
Management

本书系统介绍情绪管理的全过程，从情绪管理的基础理论出发，阐释自我情绪管理、生活中情绪管理、工作中情绪管理以及压力管理的方法和策略等内容，同时站在实际操作的角度，大量运用情绪管理中的实际案例，提出具体的解决办法和实操样表，立足于在实际工作中如何去做，帮助读者真正建立系统有效的情绪管理体系。

© 李中斌 等 2015

图书在版编目 (CIP) 数据

情绪管理 / 李中斌等主编. —大连: 东北财经大学出版社,
2015.7

(心力资源管理丛书)

ISBN 978-7-5654-1936-2

I. 情… II. 李… III. 情绪-自我控制 IV. B842.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第102122号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街217号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连雪莲彩印有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm×240mm 字数: 374千字 印张: 23 1/2 插页: 1

2015年7月第1版

2015年7月第1次印刷

责任编辑: 石真珍 王 斌 郭 洁

责任校对: 那 欣

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

定价: 42.00元

编写委员会

主 编 李中斌 郅艳丽 赵永涛

副主编 张 慧 刘碧强 高俊霞

编 委 彭 琳 曹瑞阳 刘 雷

林伟敏 郑小丹 李玉榕

陈媛媛 王 倩 丁 宇

总序

现代世界是一个竞争与合作的时代，一个创业、创意的时代，也是一个让人身心疲惫、内心焦虑、工作生活压力倍增的时代，一个需要心理按摩、身心平衡、人际关系和谐的时代。但是，很多人既自我、自大、安于现状、得过且过、顾影自怜，又孤独、彷徨、焦虑、痛苦、无助、疯狂乃至精神分裂和崩溃，迫切需要尊重、关爱、鼓励、认同和欣赏，迫切需要丰富的精神世界、信念的滋养和强大的内心。

心力资源管理是人力资源管理的最高阶段，主要针对人的内心需要进行有针对性的管理，注重人的身心平衡、工作和生活平衡，以及养成和谐、安定、强大的内心世界，最终使人自尊、自信、自重、自爱、自强和自我管理。心力管理主要包括情绪管理、压力管理、幸福管理、健康管理、愤怒管理等。

古人云，“水能载舟，亦能覆舟”、“公道自在人心”、“得人心者得天下”。而天下兴亡和组织成败的根本就在人心，不安人心不足以安天下，不聚人心不足以聚人才，不开发人心不足以开发优质的产品和服务，没有人心就没有组织的成长和进步。无论是什么类型的组织都需要关注员工的内心世界，关心员工的内在需要，关注员工工作和生活的平衡，抓住人心、开发人心、凝聚人心，以心力资源管理促进组织的成长和竞争力的提升。

组织经营的根本在于经营人心，得人心的组织必定有一个强大的人才团队，具有强大的使命感，向伟大的目标不断迈进。未来组织的人力资源管理必将聚焦到心力资源管理上，因此组织不仅要关注员工基本需求层面，还应该上升到人心管理层面，这才是人力资源管理为组织创造利润的最高阶段。一个组织是否有良好的心力资源，关键要看两个要素：一是能否吸引人才、留住人才；二是是否有良好的组织氛围和模式加以支撑。

“心力资源管理丛书”紧密围绕组织的现实需要，以发现问题和解决问题为目的，系统研究和分析使员工身心平衡、提升组织心力资源管理的程序 and 对策，并且辅以大量鲜活的案例和测评工具，力争做到理论与实际相结合，突出实操性和应用价值。

本丛书的出版将会为各类组织人力资源管理带来有价值的启示和帮助，也可为各类组织管理者和研究者提供新的思路和相关借鉴，这也是东北财经大学出版社打造本丛书的初衷。

本丛书中各本书的主编均为教授和博士生导师，他们丰硕的科研成果和教学经验，足以保证丛书达到精品水平。相信本丛书必将会对我国人力资源管理理论和实践的发展带来有价值的探索和贡献，并起到积极的推动作用。

李中斌

前言

情绪是人类社会生活和工作中的不可缺少的一个重要环节，情绪可透过表情的管道，让人们互相了解，产生共鸣。情绪以微妙的表情或者动作来传递个人的内心讯息，为人们建立相互交流的基础，它可以成为人们工作的润滑剂，也可以是工作中的致命杀手。情绪管理是人力资源管理工作的一个重要环节，它的实质是一种资本管理。情绪管理的目的不是消除或是压抑情绪，而是调整情绪的表达方式。随着现代企业管理理论不断发展，越来越多的企业管理者都开始认识到情绪作为资本，与知识、技能、财富一样重要，情绪管理工作已经渗透到企业管理中。本书系统地介绍情绪管理的全过程，即从情绪管理的基础理论出发，阐释自我情绪管理、生活中情绪管理、工作中情绪管理以及压力管理的方法和策略等内容，帮助读者从系统的角度理解

情绪管理。

本书不仅希望从技术角度为读者进行情绪管理提供帮助,更希望能够帮助读者理清情绪管理理念,真正建立系统有效的情绪管理体系。在构建情绪管理体系中,个人和组织是最重要的组成部分。首先,个人是情绪管理的主体,需要认识情绪、定位情绪、寻找信心、处理情绪、转换情绪。其中,自我情绪处理阶段是个人情绪管理的关键。其次,组织要加强情绪管理,建立员工情绪管理机制与通道。个人和组织也要保持互动,这样情绪管理体系才能正常运作。笔者根据相关资料研究,整理并设计了情绪管理体系。

基于以上宗旨,本书着重从实际操作的角度来进行讲述,在各个章节运用大量的篇幅介绍情绪管理中的实际操作案例,提出了具体的解决办法和实操样表,立足于在实际工作中如何去做,起到一个良好的借鉴作用。本书第一章为情绪管理导论,包括情绪概述、情绪理论、情绪管理概述、压力管理与员工援助计划概述等内容。第二章是情绪类型的具体表现,介绍幸福、快乐、好奇心、兴趣四种正面情绪和愤怒、抑郁、焦虑、恐惧、悲伤、嫉妒、羞耻、内疚、挫折九种负面情绪等内容。第三章为自我情绪管理,介绍影响自我情绪管理的因素、自我情绪管理的方法和对策等内容。第四章是生活中的情绪管理,阐述生活中情绪管理的价值、生活中情绪管理的对策等内容。第五章为工作中的情绪管理,包括工作中情绪管理存在的问题、工作中情绪管理的对策等内容。第六章是员工压力管理,包括员工压力管理存在的问题与解决措施、员工压力管理的具体方法和对策等内容。

在写作安排上,每章设置学习要求,在正文中穿插很多最新的、有价值的“经典文摘”与“精选案例”,并在每章结尾设置“复习要点”,包括“主要概念”、“复习思考题”和“案例分析题”,以便于读者对相关章节内容的学习和把握。同时,在最后的附录中列出了一些实用的测试文件和量表,以及相关实施方案等。

本书是为普通高等学校经济管理类专业编写的,主要作为大学专科、本科层次授课教材,也可作为相关专业研究生阅读用书,也适合从事各类组织管理和人力资源管理理论 and 实践研究的人士及相关人员阅读。

本书是集体劳动的结晶,参加编写的人员有李中斌、鄯艳丽、赵永涛、张慧、刘碧强、高俊霞、彭琳、曹瑞阳、刘雷、林伟敏、郑小丹、李

玉榕、陈媛媛、王倩、丁宇，最后由李中斌完成统稿。在写作过程中，我们参考和借鉴了许多学者的著作及相关文献资料，并得到东北财经大学出版社的大力协助，在此一并表示衷心感谢。书中还有许多不足之处，望有关人士多多指正。

编 者

2015年6月

目录

第一章 情绪管理导论 / 1

[学习要求] / 1

第一节 情绪概述 / 2

第二节 情绪理论 / 8

第三节 情绪管理概述 / 19

第四节 压力管理与员工援助
计划概述 / 57

[复习要点] / 78

第二章 情绪类型的具体 表现 / 82

[学习要求] / 82

第一节 正面情绪/83

第二节 负面情绪/99

[复习要点] / 144

第三章 自我情绪管理/147

[学习要求] / 147

第一节 影响自我情绪管理的
因素 / 148

第二节 自我情绪管理的方法
和对策 / 162

[复习要点] / 191

第四章 生活中的情绪管理 / 194

[学习要求] / 194

第一节 生活中情绪管理的价值/195

第二节 生活中情绪管理的对策/198

[复习要点] / 242

第五章 工作中的情绪管理 / 245

[学习要求] / 245

第一节 工作中情绪管理存在的问题/246

第二节 工作中情绪管理的对策/247

[复习要点] / 283

第六章 员工压力管理 / 286

[学习要求] / 286

第一节 员工压力管理存在的问题与解决

措施/287

第二节 员工压力管理的具体方法和对策/292

[复习要点] / 313

附录一 情绪测试若干范例 / 318

附录二 测量工作压力的问卷 / 354

附录三 工作压力量表 / 356

附录四 工作满意度量表 / 357

附录五 某公司EAP实施方案 / 358

主要参考文献 / 363

第一章

情绪管理导论

1. 理解情绪的内涵和特征
2. 掌握情绪与情感的关系
3. 理解情绪的基本理论
4. 掌握情绪的类别
5. 理解情绪的功能和影响情绪的因素
6. 理解情绪管理的内涵
7. 理解情绪管理与情绪智力的关系
8. 掌握情绪管理基础理论和具体策略
9. 理解压力的内涵和相关理论
10. 理解并掌握压力管理的内涵、理论和类型
11. 理解并掌握员工援助计划的内涵与应用模式
12. 掌握员工援助计划方案的内容与实施

【学习要求】

第一节 情绪概述

一、情绪的内涵和特征

(一) 情绪的内涵

情绪(emotion)这一术语来源于拉丁文“e”(外)和“movere”(动),意思指从一个地方向外移动到另一个地方。可见情绪最初的意义是用来描述一个运动过程的,如今已经被限定运用在表示精神活动范围之内。关于情绪的定义目前有很多说法:

《新华字典》把情绪定义为:外界事物所引起的爱、憎、愉快、不愉快、惧怕等的心理状态。

《牛津英语大词典》对情绪的解释是:心灵、感觉或情感的激动或骚动,泛指任何激动或兴奋的心理状态。

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,是对客观事物和主观需求之间的关系的反应,包括情绪体验、情绪行为、情绪唤醒和对刺激物的认知等成分。^①

美国心理学家利珀(R. W. Leeper)把情绪定义为:情绪是一种具有动机和知觉的积极力量,它组织、维持和指导行为。^②

美国另一位心理学家拉扎勒斯(Arnold Allan Lazarus)则把情绪定义为:情绪是来自正在进行着的环境中好的或不好的信息的生理心理反应的组织,它依赖于短时的或持续的评价。^③

功能主义把情绪定义为:情绪是个体与环境意义事件之间关系的心理现象。^④

刘文硕(2012)认为:情绪是以人的内在体验为载体而成为驱使人如何行动的动力,它是基于人的需要而产生的,是一种主观的状态,是人们自我意识的核心。^⑤

笔者认为,情绪是我们日常生活中常见的一种心理活动,它是基于人

① 高非.情绪控制技术[M].北京:北京理工大学出版社,2010:10.

② 何茂荣.给情绪找个好去处[J].企业研究,2005(1):12.

③ 格里格,等.心理学与生活[M].王垒,等,译.北京:人民邮电出版社,2003:12.

④ 黄冰瑜.基于计算动词的情绪模型初探[D].厦门:厦门大学,2010.

⑤ 刘文硕.刍议高校学生干部的情绪管理[J].新余学院学报,2012(3):107.

们对外界事物的刺激而产生的不同生理和心理反应。

（二）情绪的特征

情绪有许多明显的特征：①情绪具有积极的或消极的体验性质；②情绪的积极特征或消极特征有程度上的不同；③情绪可以有特定的脸部表情和身体姿势相伴随；④情绪是特定行为类型的信号，例如一个人感到愤怒就会想要击打，以“消除”愤怒的对象；⑤情绪常跟随于特定的思想之后，即一个人的情感部分地取决于他的思想，所以情绪的决定因素是主观解释，而非客观事实。^①

二、情绪与情感的关系

（一）区别

第一，从产生的时间来看。情绪较早出现，多与人的生理性需要相联系，是人类和动物所共有的；情感出现较晚，它是社会化到一定的阶段才有的，多与人的社会性需要相联系。

第二，从稳定性来看。情绪具有短暂性和易变性特点，往往随着情境的改变和需求的满足而变化；而情感具有长期性和稳定性，例如对一个人的喜爱或尊重可能是一生不变的。

第三，从表现形式来看。情绪有明显的外部表现，当心情变化时面部表情、身体动作会发生变化，例如开心时就会大笑、手舞足蹈，不开心时就会哭泣；情感更多时候是隐藏在内心的，不会轻易表现出来。

（二）联系

在现实生活中，情绪和情感有时候会被混淆使用，这可能是因为两者之间有密切的联系而被误用。情绪是情感的基础，情感是在多次情绪体验的基础上形成的。情绪也离不开情感，情绪需要通过情感表现出来，情感的强度决定了情绪的表现强弱，情绪受到情感的制约。它们之间相互影响、相互制约，例如某位同学上某一门课感到开心、快乐并能学到知识，那么该同学就会喜欢这门课，一旦喜欢上这门课，如果某天任课老师未能来上课，该同学会为此感到伤心。

^① 廖祥云. 基于情绪管理的当代大学生思想政治教育方式研究[D]. 武汉: 华中师范大学, 2012:9.

三、情绪的种类

情绪本身是非常复杂的,因此要对情绪进行准确的分类就显得尤为困难。本书主要介绍以下三种情绪分类:

(一) 按情绪性质分类

最早的情绪分类思想源于《礼记》,其中记载人的情绪有“七情”分法,即喜、怒、哀、乐、爱、恶、欲。

在《白虎通》中,情绪分为“六情”,即喜、怒、哀、乐、爱、恶。

美国心理学家普拉切克(Plutchik)提出了八种基本情绪:愤怒、悲伤、恐惧、快乐、爱意、惊讶、厌恶、羞耻。^①

现代心理学把人类的情绪分为快乐、愤怒、恐惧和悲哀。

快乐是指人们努力追求某一目标,随着目标的实现,伴随着心理紧张状态的消除而出现的一种体验。

愤怒是人们追求某一目标,屡遭挫折,因而紧张状态不断积累造成的感受。

恐惧是人们企图回避某一不利事物但又无能为力时的感受。

悲哀是人们失去了所追求的目标或者有价值的事物时所产生的感受。^②

(二) 按情绪存在形式分类

1. 心境

心境是一种持续的、微弱的、平静的情绪状态。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体验会朝向周围的一切事物,例如,人伤感时,会见花落泪,对月伤怀。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,它可以持续几天、几周、几个月,甚至几年。我们生活中工作情况的好坏、健康程度、睡眠情况等都会影响心境,还有些影响心境的原因人们不一定认识到。

心境对人们的生活、工作等都会造成深刻影响,人们往往长时间处于一种心境中学习、工作。积极乐观的心境会提高学习和工作效率;反之,

^① GROSS J J. Antecedent-and-response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression and physiology. Journal of Personality and Social Psychology, 1998, 74(1): 224-237.

^② 李江雪.社区居民情绪管理与调节[M].北京:高等教育出版社,2012:1-2.

消极悲观的情绪会让人意志消沉,降低工作效率。因此,学会保持一种积极乐观、健康向上的心境对每个人的人生具有重要意义。

2. 激情

激情是一种爆发强烈且持续短暂的情绪状态。激情比心境的强度更大,但是维持时间更短。人们在平时生活中暴怒、悲痛、绝望、狂喜都是激情的表现。由于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,所以当激情到来的时候,大量心理能量会在短时间内积聚而出,使得当事人失去对自己行为的控制力。因此,在激情状态下,要注意调控自己的情绪,以避免冲动行为。

在实际生活中,激情有积极和消极之分。积极的激情可以激发内在的正能量,成为行为的巨大动力,提高工作效率并有所创造。例如,运动员在参加奥运会比赛中,受到国民支持与鼓励而勇夺奖牌。消极的激情指的是激情的危害性,很多犯罪分子都是在一时冲动之下犯罪的,等激情过后,又对当初所作所为后悔不已。因此,在生活中要学会控制自己的行为,让激情发挥其积极作用。

3. 应激

应激是出乎意料的紧张状态所引起的情绪状态。在突如其来的或十分危险的条件下,必须迅速地作出决定的时刻,易出现应激状态。例如,在日常生活中,突遇地震、火灾等灾难事件时,人们的身心会处于高度紧张状态,出现肌肉紧张、心率加快等生理反应。加拿大生理学家塞里(Seley)把人在应激状态下引起的一系列生物反应称为“一般适应综合征”,它分为警戒期、抵抗期和衰竭期三个阶段。^①

在应激状态下可能产生积极表现或消极表现。积极的应激反应表现为沉着冷静、不怕困难、急中生智,全力以赴地去面对危险;消极的应激反应表现为惊慌失措、目瞪口呆,陷入一片混乱中且发动错误的行为,加剧事态的严重性。人如果长时间处于应激状态下,极可能导致适应性疾病的发生。

(三) 按情绪发生阶段分类

1. 预期情绪

预期情绪是人们预计会发生的,与自己采取某种行动所导致的结果

① 李江雪.大学生情绪管理与辅导[M].北京:北京师范大学出版社,2010:3.

相关的情绪结果。例如，某人可能作出一个是否购买某种股票的决策。如果投资者决定购买该股票，并且该股票价格下跌，那么投资者一定会感到失望；但是如果购买该股票后其价格上涨，那么投资者一定会感到高兴。相应的，如果投资者没有购买该股票，那么以后该股票价格上涨或下跌，该投资者也会有遗憾或者庆幸的感觉。预期情绪的特点就是，只有当决策所导致的结果实现时，人们才能经历整个情绪过程，而并非在决策时就能经历；在决策时，预期情绪仅仅是对于未来情绪的一种认知。

2. 即时情绪

即时情绪是一种在作决策的同时就能经历到的情绪，可分为整合情绪和伴随情绪。整合情绪和预期情绪类似，是在考虑到该决策所导致的未来结果的时候的情绪，但是二者的不同在于，整合情绪在决策的同时就感受得到。例如，某投资者作一个是否购买股票的决策，他在作决策的同时可能会感觉到害怕该股票下跌的恐惧情绪。伴随情绪也是在决策的同时所经历的，但是客观上来说，这种情绪未必和决策有着因果关系。^①

四、情绪的功能

（一）适应功能

情绪是有机体适应、生存和发展的一种重要方式。个人能够通过情绪产生针对不同环境或者事件的适应性反应，进而适应外界。情绪可以使人的精神处于唤醒的状态，有利于人类生存发展。例如，当一个动物遇到危险并感到害怕时，情绪会促使它发出呼救信号，临近的动物听到后就会过来援助，这是动物的一种有效生存手段。人们可通过各种情绪了解自身或他人的处境与状况，有利于个人和他人适应社会需要，共同发展。

（二）驱动功能

情绪是动机的源泉之一，是动机系统的一个基本成分，它可以驱使人进行活动，提高人的活动热情和活动效率。适度的情绪兴奋，可以促使人的身心处于活动的最佳状态，进一步推动人们高效地完成工作任务。例

^① 孙娟,费方域,刘明.情绪理论在风险决策中的应用研究综述[J].现代管理科学,2011(9):19.