

▪ 北京企业国际化经营研究基地丛书 ▪

Zuzhizhong qingxuguanli de
wenhuashijiao yu shizheng yanjiu

组织中情绪管理的 文化视角与实证研究

刘小禹◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京企业国际化经营研究基地丛书

组织中情绪管理的文化视角 与实证研究

刘小禹 著

 **中国经济出版社**
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

组织中情绪管理的文化视角与实证研究/刘小禹著

北京: 中国经济出版社, 2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0271 - 6

I. ①组… II. ①刘… III. ①组织管理学—研究 IV. C936

·中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 201654 号

责任编辑 刘一玲

责任审读 霍宏涛

封面设计 白朝文

责任印制 石星岳

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市人民文学印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 19.75

字 数 280 千字

版 次 2011 年 1 月第 1 版

印 次 2011 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0271 - 6/F · 8576

定 价 38.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

本书得到：

对外经济贸易大学北京企业国际化经营研究基地资助

国家自然科学基金项目(批准号 71002003)资助

组织中的情绪问题是管理实践中的一个重要问题。“快乐员工——高效员工”这一理论一直是组织行为学和管理学界所追捧的。1927年到1932年,著名的霍桑实验发现员工的工作效率并不是完全由工作环境来决定的,而是与情感紧密联系。群体标准、群体情感 and 安全感决定着单个工人的产出。由于组织是由个体所组成,人是组织事业的基石,员工的情绪状态影响着工作投入和绩效,员工的情感承诺最终导致组织的利益,因而管理者必须对组织的情绪管理给予更多的关注。近年来,国外组织中情绪的研究得到蓬勃发展,被称为是在组织行为学界的一场“情感风暴”,但国内对此研究还比较滞后,亟待提高。

本书在厘清情绪的本质和组织中的情绪及其研究发展历史的基础上,进行了组织中情绪管理的跨文化比较,从员工个体和团队两个层面介绍了当前国内外组织中的情绪管理理论和研究的现状,并通过作者相应的国内实证研究深入探讨了组织中情绪管理的影响和调节模式。在员工个体层面,主要介绍了情感事件理论、情绪智力、情绪劳动、工作压力等重要的情绪理论和现象,并通过实证研究深入探讨了员工的情绪智力、情绪劳动、任务绩效、组织公民行为、工作压力、职业倦怠等变量之间的关系,系统地讨论了情绪智力在管理实践中的应用,如何管理情绪劳动的工作,以及如何有效应对工作压力;在团队层面上,主要介绍了情绪感染、群体领导与情绪、团队情绪氛围等重要的情绪理论和现象,并进行了团队情绪氛围的维度开发、问卷编制与结

构分析研究,在此基础之上深入揭示了团队情绪氛围与团队有效性之间的关系,从团队情绪氛围的角度全面探讨了对团队有效性的影响,为团队有效性的研究提供了新思路。

本书是在我的硕士论文和博士论文,以及博士阶段所做的相关研究的基础上发展而来的,是我在中国人民大学和 Monash 大学整个研究生阶段学习和研究的总结。在学术研究道路上,我的成长和进步离不开领导的关心、导师的指导、亲人的支持和朋友们的帮助。若无各位恩师们、家人和朋友们的一路指点与关怀,这本著作无以成型。在书稿付梓之际,谨对他们表示一生的感谢。

首先我要感谢两位导师——我攻读硕士学位期间的指导老师章凯教授和攻读博士期间的指导老师孙健敏教授。章老师独到的学术见解、敏锐的逻辑思维和严谨的治学态度使我终身受益。他严谨的治学风范使我终生难忘,他甚至对我当时的论文中的每个标点符号都给予细心批改和指正,正是在章老师的指导下,我从硕士阶段就开始对组织中情绪管理感兴趣,并开始从事相关研究。孙健敏教授总是在繁忙的工作中保证时间与我沟通研究工作,并用他对生活和工作的热情和言传身教不断地感染和鼓舞我,使我勇于坚持理想、克服困难、挑战自我、不断进步。

感谢国家留学基金委给予我公派留学的资助,使我得以在澳大利亚 Monash 大学商学院管理系联合培养学习。我也衷心感谢我的联合培养导师 Charmine E. J. Härtel 教授对我博士论文研究的悉心指导。Charmine 作为组织中情绪研究的世界一流专家,帮助我厘清了我博士论文中的诸多困惑,尤其对问卷翻译、研究的规范性和严谨性,以及英文论文写作上给予了我很多指导和帮助,使我的研究水平不断向国际化水平迈进,论文《Development of the WECS: A Multidimensional Measure of Workgroup Emotional Climate》荣获了第六届国际情绪与组织会议(the Sixth International Conference on Emotions and Worklife: Emonet VI)最佳博士生论文奖。

我要感谢中国人民大学商学院、中国人民大学劳动人事学

院的各位老师，你们给予我的教诲和指导对我的研究进程具有莫大的帮助。我还要感谢北京大学光华管理学院的张志学教授、张一弛教授，首都经济贸易大学的郑海航教授，Monash大学的Brian Cooper老师、Rob J Hyndman教授、Gile Hirst老师，香港城市大学的梁觉(Kwok Leung)教授，香港中文大学的黄焯森教授，密歇根州立大学 Remus Ilies 教授，美国印第安纳州立大学的何威教授等在博士论文研究过程中所给予我的无私的指导、帮助、关心和鼓励。

我也要感谢我的各位同窗好友，同门的众兄弟姐妹与我共度研究生阶段的学习和生活，为我收集数据提供的大力支持，在学习和生活中对我的关心和帮助，与你们结下的深厚友谊是我宝贵的财富。

本书的出版与我热爱的工作的地方——对外经济贸易大学国际商学院给予我的大力支持分不开，我由衷地感谢对外经济贸易大学北京企业国际化经营研究基地对本书出版的资助，感谢基地主任副校长张新民教授、首席专家林汉川教授，国际商学院院长汤谷良教授、党委书记范黎波教授、副院长王永贵教授、雷光勇教授、王铁栋副教授等资深学者们为青年教师创造的条件，并给予我的关心、指导和帮助。本书也系国家自然科学基金项目(批准号71002003)的阶段成果。同时，我也要感谢对外经济贸易大学国际商学院人力资源与组织行为系的各位同仁们，是你们让我感受到系里这个大家庭的温暖和相互之间的关心和鼓励。在本书的写作过程中，感谢硕士研究生周游和苏琴同学在资料收集和整理方面所做的工作。

最后，我要特别感谢我的父母、奶奶、五叔等家人。本书也凝聚着你们的心血，你们在我的数据收集过程和写作过程中给予了很大的帮助。你们几十年如一日给予我无私的奉献、教诲和巨大的支持，使我能够不断克服学习和生活中的种种困难，顺利完成学业。

在六年的研究生学习生活中，我不仅学到了丰富的专业知识，得到了许多恩师的指点和帮助，培养起了自己的学术研究兴趣和专业方向，还交到了同样能使我终生受益的朋友，丰富了自

己的人生经历。回首这痛并快乐地成长着的六年,我心里充满了感激。本书的出版标志着一个新的起点,我将珍藏这一切,开始新的征程。

刘小禹

于对外经济贸易大学

2010年9月6日

目 录

CONTENTS

第一章 组织中情绪研究的发展与现状

- 第一节 情绪的本质和定义 1
- 第二节 情绪的维度 5
- 第三节 情绪、感情、心境、感受、情感特质等
概念的辨析 7
- 第四节 组织中情绪研究的发展 9

第二章 组织中情绪管理的跨文化比较

- 第一节 情绪的文化差异 18
- 第二节 组织中情绪管理跨文化比较的研究视角 23
- 第三节 组织中情绪管理跨文化比较研究的启示 35

第三章 个体层面的情绪管理

- 第一节 情感事件理论 39
- 第二节 情绪智力 42
- 第三节 情绪劳动 63
- 第四节 工作压力 78

第四章 员工的情绪智力与工作压力及工作倦怠之间 关系的研究

- 第一节 引 言 91
- 第二节 文献回顾 93

第三节	理论基础与研究假设	98
第四节	研究方法	101
第五节	数据分析与结果	105
第六节	分析与讨论	114
第七节	研究局限性与未来研究展望	122
第八节	研究结论在管理实践中的应用	124
第五章	公务员的情绪智力、马基雅维里主义和 情绪劳动对绩效的影响	
第一节	引言	133
第二节	理论背景和研究假设	134
第三节	研究方法	137
第四节	研究结果	139
第五节	讨论和结论	141
第六章	团队层面的情绪管理理论	
第一节	情绪感染	144
第二节	群体领导和情绪	149
第三节	团队情绪氛围	153
第七章	团队情绪氛围的维度开发、问卷编制与 结构分析研究	
第一节	引言	179
第二节	研究方法	181
第三节	团队情绪氛围的维度开发与研究假设	181
第四节	问卷编制	186
第五节	探索性因素分析和项目反应理论分析	188
第六节	团队情绪氛围量表的结构验证	195
第八章	团队情绪氛围与团队有效性的关系研究	
第一节	引言	205

第二节	研究变量	206
第三节	理论背景与研究假设	210
第四节	研究方法	214
第五节	研究结果	220
第六节	分析和讨论	234
第七节	研究结论与研究展望	240

参考文献 / 251

组织中情绪研究的发展与现状

组织中的情绪问题是管理实践中的一个重要问题。“快乐员工——高效员工”这一理论一直是组织行为学和管理学界所追捧的。1927年到1932年,著名的霍桑实验发现员工的工作效率并不是完全由工作环境来决定的,而是与情感紧密联系的。群体标准、群体情感 and 安全感决定着单个工人的产出。由于组织是由个体所组成,人是组织事业的基石,员工的情绪状态影响着工作投入和绩效,员工的情感承诺最终导致组织的利益,因而管理者必须对组织的情绪管理给予更多的关注。近年来,国外组织中情绪的研究蓬勃发展,被称为是在组织行为学界的一场“情感风暴”,但国内对此研究还比较少,亟待提高。虽然企业家和管理学者们都日益认识到,人是企业最具潜力和活力的资源,人的浪费是最大的浪费,但实际上对人的情绪还远没有得到普遍的重视、开发和利用。本章将介绍情绪的本质和定义、情绪的维度,以及情绪与其他相似概念的区别和联系,在厘清情绪的本质及其活动规律的基础上,对组织中情绪研究的发展历史作一回顾。

第一节 情绪的本质和定义

尽管情绪是一个古老的话题,但由于情绪的复杂性,至今为

止对于情绪仍然没有一个统一的定义。实际上,包括以情绪为基础的以及相关术语的文献的争论仍在持续(如 Eisenberg, 2000; Izard, 1993; Lazarus, 1991; Plutchik, 1991; Zajonc, 1980, 1984, 1985)。例如, Lazarus(1991)认为情绪是从认知中创造出来的,与此同时 Zajonc(1985)认为情绪是内脏的反应,因此构成了前因而非认知的结果。然而,从1980年起,认为情绪包括认知和非认知神经系统的互动的这种一致的观点出现了(Bloom, Lazerson & Hofstadter, 1985; Cacioppo & Gardner, 1999; Dalton, 2000; Fischer, Shaver & Carnochan, 1990)。情绪被看做是与生俱来的,适应性子系统的综合,它源于生存需要的进化(LeDoux, 1995; Tooby & Cosmides, 1990)。功能主义学派把情绪定义为:情绪是个体与环境意义事件之间关系的心理现象(Campos, 1983)。Arnold(1960)将情绪定义为:“情绪是对趋向知觉为有益的、离开知觉为有害的东西的一种体验倾向。这种体验倾向为一种相应的接近或退避的生理变化模式所伴随。”Lazarus(1984)提出类似的定义:“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。”

Young(1973)给情绪下的定义为:“情绪起源于心理状态的感情过程的激烈扰乱,它同时显示出平滑肌、腺体和总体行为的身体变化。”他把情绪标定出感情过程的扰乱,暗示了情绪同有机体的利害关系和联系,但他更强调情绪的“干扰”性质(孟昭兰, 2005)。同 Young(1973)的理论相反, Leeper 坚持主张:“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。”Leeper(1973)指出了情绪的组织作用的观点。Tomkins(1970)强调情绪是有机体的基本动机之后, Izard 强调情绪的适应性。Izard(1977)认为情绪是人对客观事物的态度体验及相应的行为反应,一般以独特的主观体验、外部表现和生理唤醒等三种形式存在。他指出情绪是动机,并同知觉、认知、运动反应相联系而模式化。Izard 从功能性的观点出发,他强调情绪的外显行为——表情这一重要变量;通过表情把情绪的先天性和社会习得性、适应性和通讯交流功能联系起来,建立了包容广阔的情绪理

论(Izard,1977,1991)。孟昭兰(2005)认为情绪是多成分的复合过程,情绪成分包括内在体验、外显表情和生理激活等三种成分。

Plutchik(1982)认为情绪是推论出的对某一刺激所做出的复杂反应,(包括)认知评估、主观变化、自主的和神经的唤起、行动的冲动,以及准备用来对引发这一系列复杂反应的刺激施加影响的行为。按照这一定义,每种情绪都包括三个方面:认知、感受和行为倾向。但事实上,认知、感受和行为倾向并非总是附着在一起的(Russell,2003),只包含这些成分中的一个或两个的“部分”情绪也可能产生。

表 1-1 简化的情绪层次

高级组成部分	基本组成部分	次级组成部分
积极的	爱	钟 爱
		迷 恋
	愉 悦	欢 乐
		知 足
消极的	愤 怒	自 豪
		恼 怒
		敌 意
		藐 视
	悲 伤	嫉 妒
		痛 苦
		悲 痛
		内 疚
恐 惧	寂 寞	
	害 怕	
		担 心

资料来源:改自 Fischer 等(1990)。

Fischer 等(1990)将情绪定义为“离散的、天生的、功能性的、生物社会行动和表达系统”,并断定情绪是由三个不同种类的部分决定的(见表 1-1)。第一个部分被称之为高级组成部分,包括对事件如促进或阻碍机体明确或不明确的目标的功能性评价。第二个部分,即 Fischer 等说的基本层,将情绪分为 5 维标签:爱和愉悦被归类于高级组成部分列表下的积极情绪(目标促进),而愤怒、悲伤和恐惧被归类于高级组成部分列表下的

消极情绪(目标阻碍)。第三个部分定义为次级组成部分,Fischer等将其描述为“原始脚本”。这些脚本构成了一系列用来表达特定环境下情绪的预定行为反应。Fischer等提出大量的脚本,并且认为它们是在整个生命过程通过经验和社会学习而形成的。例如,表现出欢乐的情绪可能在庆典的场合比较适合,但也有可能受其他的环境所限(如家庭成员去世后)。

另一种基于情绪演进理论的定义,它以情绪(如恐惧和厌恶)激励我们避免环境中经常发生的威胁的观点为基础。就此而言,Damasio(1994)区分了初级情绪和二级情绪,初级情绪包括生存所需的情绪和基于大脑的边缘系统;二级情绪是大脑皮层在更高的水平上处理信息。二级情绪与初级情绪相比源于遗传的因素要少,并且在机体的整个生命过程中逐渐发展。也有人将情绪分为基本情绪和复合情绪。基本情绪通常是指那些单一的、原始的情绪,与先天遗传有关,如Weiss和Cropanzano(1996)认为有六种基本情绪,分别是快乐、惊奇、厌恶、愤怒、恐惧、悲伤。而复合情绪往往包含几种基本情绪,主要与后天习得有关,如失望是一种复合情绪,包含悲伤、愤怒等基本情绪。Izard(1977)认为复合情绪是在基本情绪基础上派生而来的,主要有三类:第一类是基本情绪的复合,第二类是基本情绪与内驱力的混合,第三类是基本情绪与认知的混合。

最后,情绪也包括一个运动成分,它来源于但又不同于心理机能(见Damasio,1994,1999;Fischer et al.,1990;Izard,1993)。这些运动组元包括面部表情、姿势、声音、头部和眼睛移动及肌肉动作的可能性(Izard,1992)。与之相联系的是由情绪对于机体自主和内分泌系统的影响造成的生理反应,包括心跳、汗腺、血压和呼吸。从进化的角度来看,这些系统的激活对于应对环境的威胁具有适应性价值。Bloom等(1985)和LeDoux(1995)也指出由自主性和内分泌提供的应对威胁的生存优势包括流向骨骼肌肉的流量的增加和对疼痛的抑制性反应,因而达到体内动力系统有效性的增强,有利于减少机体的生理伤害。

总之,Ashkanasy,Härtel和Zerbe(2000)基于神经生理学的

证据将情绪定义为它是对特定神经系统的内部的和外部的输入,从而导致情绪的内在和外在表现。情绪的内在表现包括个体受到诱发情绪的刺激时的主观感受以及个体对它的认知上的解释。外在表现包括呼吸频率,面部表情和姿势。当事人和环境中的观察者都能对情绪的外在表现进行解读。

第二节 情绪的维度

关于情绪之下是否潜藏着一些能够用于描述或解释它们的维度,这是任何一个社会心理学家在构建情绪理论时都需要考虑的问题(Strongman,2003)。组成情绪的各个成分就是一个维度,不同维度之间是一种正交的关系。于是就构成了 n 维的理论空间,每一种情绪都是这空间中的一个点。不同的研究者提出了不同的情绪维度划分方法。

Wundt(1896)提出了情绪的三维度学说。Wundt 认为感情过程是由三对感情元素构成的。每一对感情元素都具有处于两极之间的程度变化。它们是愉快 - 不愉快、兴奋 - 沉静、紧张 - 松弛这三个维度。每种情绪在其具体发生时,都分别处于这三个维度两极之间的不同位置上。后人在 Wundt 的感情三维理论上,发展了各种情绪维度的划分。Izard(1991)将情绪分为四个维度,分别是快乐度、紧张度、冲动度和确信度。Schosberg(1954)将情绪分为愉快 - 不愉快、注意 - 拒绝和活跃性这三个维度。Plutchik(1970)经过分类排列,将情绪分为相似性、对立性和强度等三个维度。Plutchik 的理论是建立在进化和适应的观点之上的,因此他更多地使用表示情绪的功能性语言并体现在他的情绪维度分类上。Davitz(1969)曾经编制了一个由情绪词语构成的辞典,将情绪体验划分为四个维度:活跃性(activation)、关系性(relatedness)、享乐倾向(hedonic tone)和胜任力(competence)。Frijda(1969)将情绪分为六个维度,分别是:①愉悦性,即愉快/不愉快;②活跃性;③兴趣,即注意/排斥;④社会评价;⑤惊奇;⑥简单/复杂。Hille(1999)将情绪采用四个维度来进行描述:活跃性、外向性(主动或被动的倾向)、事情

完成的精确程度、对背景的觉察程度。还有一些学者(e.g., Averill, 1975; Block, 1957; Russell & Mehrabian, 1975)发现情绪的三个维度:情绪的愉悦性、情绪的活跃性和情绪的控制性。Shaver, Schwartz, Kirson, O' Connor (1987)对135个情绪词汇进行了研究,发现了情绪的两个维度分别是情绪的愉悦性、情绪的活跃性;而情绪的三个维度分别是情绪的愉悦性、情绪的力量(potency)和情绪的活跃性。这与Schlosberg(1954), Osgood, Suci和Tannenbaum(1957)以及Russell和Mehrabian(1977)对情绪的三维度的分类是一致的。Elfenbein和Shirako(2006)将情绪分类为情绪的愉悦性、社会参与性和辩证性(dialecticism)。基于Watson和Tellegen(1985)的“情感模型”,Russell和Barrett(1999)也提出核心情感是由愉悦性和活跃性两个维度构成的(见图1-1)。

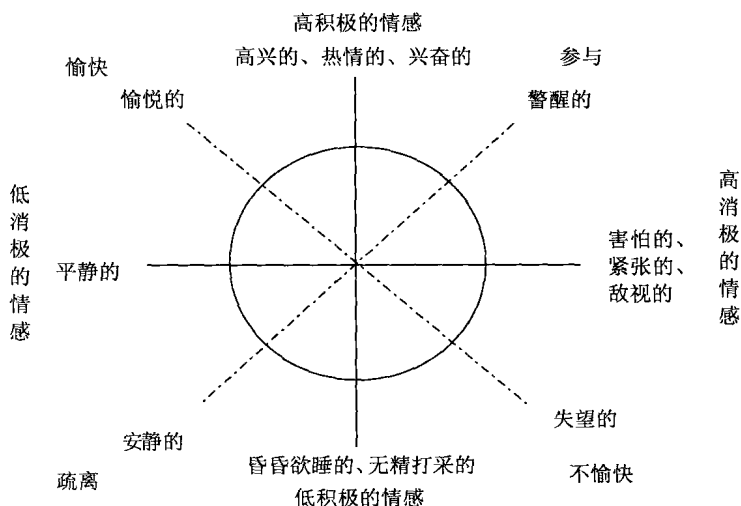


图 1-1 情感的模型

The Circumplex Model of Affect

资料来源:Watson & Tellegen(1999).

在众多情绪维度划分学说的基础上,一些研究者对于情绪状态的多维度结构进行了总结和检验(Russell, 1980)。通过总结可发现有两个维度被许多研究清晰地提出:情绪的愉悦性