

# 基于情绪调节的职场焦虑对偏差行为的相关研究

杨 茜

(美国布鲁克斯大学 美国 100107)

**【摘要】**近年来,职场焦虑引起广泛的注意,职场中的焦虑会持续给员工带来巨大的压力,对其身心健康造成严重的损害。正如此,人们需要通过情绪调节来降低消极情感状态所带来的影响,抑制或者增强其内在情绪的体验或行为。本文首先对职场焦虑、情绪调节以及偏差行为的概念进行了详细论述,然后分析了职场焦虑对偏差行为影响,以及情绪调节的中介作用,最后从重视职场焦虑的存在、改善职场工作环境、强化情绪管理能力等方面提出了新时期降低职场焦虑的策略,旨在提高职员的工作积极性,促进员工的身心健康发展,为企业的稳定发展奠定基础。

**【关键词】**情绪调节;职场焦虑;偏差行为

## Related study of workplace anxiety on bias behavior based on mood regulation

Qian Yang

(Brooks University USA 100107)

**[Abstract]**In recent years, workplace anxiety has attracted wide attention. Anxiety in the workplace will continue to bring great pressure to employees and cause serious damage to their physical and mental health. In this way, people need to use emotional regulation to reduce the impact of negative emotional states, and to suppress or enhance the experience or behavior of their internal emotions. This paper first discusses the concept of workplace anxiety, emotion regulation and deviation behavior in detail, and then analyzes the workplace anxiety on the deviation behavior, and the mediation of emotional regulation, finally from the importance to the existence of workplace anxiety, improve the workplace, working environment, strengthening emotional management ability put forward the strategy to reduce workplace anxiety in the new period, aims to improve the staff work enthusiasm, promote the physical and mental health development, lay the foundation for the stable development of the enterprise.

**[Key words]**Emotional regulation; Workplace anxiety; Deviation behavior

随着社会经济的不断发展,职业倦怠成为人们普遍面临的问题。在许多领域,情绪调节被认为是缓解压力、释放工作热情等方面发挥着重要作用,同时也作为一种有效地激励手段和方式来调动员工积极性与创造力。情绪管理对现代职场具有十分广泛而深刻且不可忽视得影响,为企业人力资源管理工作提出了新要求,如何提高组织绩效水平以及促进职工身心健康发展成为当代企业发展重点关注的问题。本文基于情绪调节的职场焦虑对偏差行为的研究,能够提高员工工作效率,增强职工心理健康,促进企业的健康可持续发展,具有较强的现实意义。

### 1 基于情绪调节的职场焦虑对偏差行为的概念

#### 1.1 职场焦虑

在20世纪80年代初,国外学者开始研究情绪调节与偏差行为之间的关系研究并取得一定进展。1990年以后美国心理布劳恩等提出“个体自我效能”概念后,国内外心理学研究者们又纷纷将注意力转移到职业倦怠上来。随后,焦虑的概念被引入中国,它是指人们

对自身生活中遇到困难时或出现心理上不适应行为反应时所产生情绪体验。随着社会的不断发展和进步以及人类生理机能提升、自我意识增强等因素的影响,人与工作环境之间关系受到影响。职业倦怠就是一种主观上带有个体特征情绪倾向,个体在职业活动中会表现出一定程度的焦虑感,这种焦虑是由于其对未来生活失去信心导致得一种不安状态所引起,也是一种消极的情绪反应<sup>[1]</sup>。职业倦怠会导致员工工作效率低下,甚至出现一系列问题,对企业、组织和家庭都造成了巨大损失。职场焦虑会同时受到个体差异和环境因素的影响,从而对员工的身体、心理和行为等方面造成负面影响,而且这也是个体自身在面对压力时必然存在的心理体验,它会通过以应激反应的方式来对压力源进行反应,并会对即将所发生的负面结果而产生担忧,并会使问题复杂化。

#### 1.2 情绪调节

情绪调节(Emotion Regulation)是由发展心理学领域引入到组织行为学的研究中,最早出现于上世纪

80年代针对儿童提出的<sup>[2]</sup>。情绪调节是指个体在特定情境下,通过主动的方式来调整自己与他人、群体以及其他人与人之间关系,从而达到心理平衡状态。心理学将其分为三种类型:一种是积极性和消极型;另一部分则属于中性范畴内的情绪调控;第三种是负向或不肯定态度等负面情感表现形式中对外界刺激做出反应所采取措施和手段,进行调节作用时产生影响,并使个体在行为方面出现偏差的情况下产生行为变化现象(如工作倦怠、离职倾向)。在经济情绪调节的过程中,个体会通过自己与他人、群体和其他人之间发生互动关系来进行调控;而负向或不肯定态度则是由于个体对事物的认识存在偏差,从而导致了不良行为出现,如工作倦怠。

### 1.3 行为偏差

工作偏差行为(Counterproductive work behaviors)早期的研究就已经开始针对组织中的偷盗、旷工、缺勤等偏差行为来进行研究,但是这些研究都没有一个良好概念以及框架来进行整合<sup>[3]</sup>。在当下,行为偏差是指个人在特定情境下,由于某种原因而导致的对客观事物作出不正确或不合理反应。行为偏差主要包括三种类型:第一类表现为情绪体验与态度方面;第二类表现在对待工作和生活有一定程度的消极、被动以及冲动等心理问题;第三大类体现有性倾向和目的指向性偏向于情感层面上,即个体对于自己所做所为是否持积极向上或者是乐观心态,而非目标导向、个人需求及动机的选择或改变。在行为偏差的表现中,我们常常可以看到,情绪体验和态度方面会引起个体与他人之间的沟通障碍、交际困难以及心理压力等问题。

## 2 基于情绪调节的职场焦虑对偏差行为的相互关系研究

### 2.1 职场焦虑对工作偏差行为的影响

职业倦怠是影响职场情绪的重要原因,而在我国,由于传统观念、社会环境和工作条件等因素导致了很多人对自己未来职业生涯规划不明确。随着时间流逝以及人们生活方式与习惯改变所带来的压力也随之增加,从个体角度看,首先表现在个人心理方面,职工的情绪包含着许多不确定性;其次是情感态度方面表现得较为冷淡或者悲观化,认为自己没有什么成就感可言,更多的是一种消极情绪体验;最后是情绪方面,表现在工作与生活中,对未来的不确定性。在国外学者看来,职业倦怠会导致个体出现焦虑、自卑感以及自暴等负向行为;而国内研究者则认为:由于员工长期处于一种高负荷的状态下,工作压力也比较大,且

长时间得不到释放和宣泄,此外还存在一些人把自己作为调节者来使用情绪调节策略以缓解自身心理问题,而这种情绪调节策略的运用则会使得员工出现一定程度上负性情绪,从而影响工作质量和最终目标。

### 2.2 情绪调节的中介作用

情绪调节对两种职业角色的选择和在工作中进行情感表达是有一定影响,而这也与心理变量之间存在着紧密联系,因此我们要从两个方面来分析:(1)个体层面而言。情绪调控可以促进个体做出一些有利于他们发展的行为,以此来减少其产生焦虑感、降低离职倾向等消极体验;同时通过这些积极体验能够使员工对自己所从事职业的满意度和忠诚度增加,从而提高工作绩效以及自身在企业中能够获得更多更好地成长机会,从而提高工作效率。(2)情绪调节是对个体的认知结构和行为模式进行调整,通过这些积极体验,可以将消极情绪转化为有益于他们发展的正能量。中介变量上自我效能及各维度之间存在显著相关关系,中介效应下对自己是否能成功完成任务具有一定作用,而在情感表达方面不同性别、不同工作性质员工间差异不大( $P < 0.01$ )<sup>[4]</sup>。这说明了情绪调节会影响个体进行积极的体验以及提高其自信心,从而提高个体的工作绩效。(3)情绪调节是一种积极主动地行为,能够促进员工对自己职业目标和价值进行重新定位。对于一些工作性质比较差或者不适合做该职位的人来说通过调换角色、改变自身状态等方式来减少其离职倾向;但对于那些性格内向者或比较有独创性且没有明确目的的女性工作者而言,可以选择情绪调节这一中介变量来帮助他们改善自己对公司所处环境以及自身发展现状和定位。

## 3 基于情绪调节下有效改善职场焦虑的策略

### 3.1 重视职场焦虑的存在

在情绪调节下,个体的心理状态会产生一些变化,而这些改变都来源于自身对自己与他人进行比较之后所获得的一种认知。因此,要正视职场焦虑的存在,并提高对其的重视程度,不能盲目认为职场焦虑只是组织内部的个别现象,并会随着时间过去而消失,这无疑会给组织带来严重的危害。但是,要完全洞悉员工职场焦虑的来源和类别并非易事,因为每个员工对于“职场焦虑”的认识会因个人差异和主观性而有所不同,这就导致企业的管理者无法有效的去对症下药。首先是控制好负面行为发生时、频率以及强度;其次就是保持积极健康稳定地情绪;最后的是培养良好心态和习惯,在工作中多做些力所能及的事情,不要太心急不躁,也可以采取一些行动来改变不良状态或者

使自己处于一个愉快和谐的环境里<sup>[5]</sup>。

### 3.2 改善职场工作环境

在工作过程中,情绪调节可以使个体的不良心理状态得到改善,从而达到减轻压力,提高自身能力和素质的目的。首先要加强员工对公司文化、制度以及团队精神等方面内容与个人特性之间关系认识,提升企业员工在实际工作中的积极性和主动性,营造良好的工作氛围。其次是增强企业内部沟通机制及管理水平,培养职业归属感,并树立正确价值观观念来帮助职场人员建立起良好和谐人际关系氛围,以减少工作中情绪紧张带来消极影响,提升工作效率和质量,从而获得更好的发展机会。在企业内部管理过程中,员工的情绪调节能力可以通过提高工作满意度、降低职业倦怠感和离职意愿等方式来实现,因此要从源头抓起以改善职场环境。

### 3.3 鼓励员工进行锻炼和调整作息

运动量和睡眠不足会导致更高水平的工作焦虑和压力。因此,企业可以为员工设定一个可控的工作量,使得他们不需要在晚上下班后继续额外的工作,可以保证晚上能够有充足的睡眠时间。我国很多的职场人士都存在着或多或少地功利性,而他们也是为了得到自己想要得报酬,但是如果这些被人认为没有意义的话就会对工作失去兴趣。因此,在缓解职场焦虑的过程中,应该鼓励员工进行锻炼和调整作息。首先要鼓励那些具有强烈自我意识、乐于助人乐的职场新人参加到锻炼中去;其次就是在公司内部开展一些培训班,让他们在锻炼中不断的学习,提升自身素养;最后就是要鼓励那些有强烈自我意识、乐于助人乐并且对公司发展前景看好又充满信心的职场新人参与到其中来。

### 3.4 强化情绪管理能力

研究表明,在相同的环境下,情绪调节自我效能感水平高的个体,在面对职场焦虑时,会更容易产生认知重评,他们重新审视当前的困境,并会以更加积极的态度和方式解决问题,进而减少在工作中出现偏差行为的概率。情绪管理能力是指个体在工作中能够控制、调节自己的负面情感,从而实现对自己形象和组织环境等方面的良好塑造。情绪调控作为一种心理状态,它能促进员工与他人之间产生积极或消极影响;而从心理学角度来说,人通过各种方式来进行调节和控制自身不良行为时,也会带来一定程度上负性效果

(即负性),所以在面对工作中出现了挫折、困难以及愤怒等负面情感时会表现出更多的压力感,都需要情绪调控者去解决。情绪调节能力的提高可以促进员工与他人沟通、合作,进而提升工作效率<sup>[6]</sup>。因此,在日常管理过程中要注意运用积极心理学和认知心理学来帮助企业管理者进行正确有效地情绪调控,也加强对职工的培训,提升员工自身的情绪管理能力。

## 4 总结

本问研究的目的是探索情绪调节对偏差行为决策、职业焦虑和职场倦怠体验之间关系的影响,并探讨如何通过心理干预来提高个体应对压力情境时在工作中产生不良情绪,从而有效地抑制或缓解负性事件。情绪对职员上班的状态有直接性的影响,因此,企业相关领导及职员本身需要加强对职场焦虑的重视,改善职场的工作环境,鼓励员工进行锻炼和调整作息,强化员工的情绪管理能力,以此来提升员工的工作积极性,提升工作效率和质量,推动企业现代化的快速发展。

## 参考文献:

- [1] 朱黎君,叶宝娟,倪林英. 社会排斥对大学生网络偏差行为的影响:社交焦虑的中介作用与网络消极情绪体验的调节作用[J]. 中国特殊教育, 2020(1): 6.
- [2] 杨智辉,刘俊婷. 告别不合理信念——深度解析职场焦虑的情绪调节[J]. 职业, 2012(16): 2.
- [3] 葛菁青. 团队绩效对领导辱虐管理的影响:情绪的中介作用及情绪调节策略的调节作用[D]. 浙江工商大学, 2018.
- [4] 万玲玲,于畅,龚辰炜,等. 童年创伤对抑郁情绪的影响:有调节的中介模型[J]. 武警医学, 2022(09): 033.
- [5] 吴锋沈韦辰曲晶蔡晗. 医学生的情绪调节自我效能感与焦虑,抑郁,睡眠质量的关系[J]. 现代医学与健康研究电子杂志, 2018(13): 128-129.
- [6] 鍾燕宜(Yen-YiChung), 谢岱纹(Dai-WenHsieh), 苏文凯(Wen-KaiSu). 以负向情绪的中介效果探讨不适应性完全主义对职场偏差行为的影响[J]. 管理实务与理论研究, 2015, 9(2): 1-19.

## 作者简介:

杨茜(1989.6- ),女,北京,汉,博士在读,研究方向:心理学。