

## 第六章 工作态度、心理契约、心理压力与管理

### 第一节 工作态度与工作满意度

### 第二节 心理契约、组织承诺与忠诚管理

### 第三节 职业倦怠、心理压力、情商管理与EAP

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 01 工作态度与工作满意度

工作态度、工作满意度与工作参与的概念和研究 1504/1804单：认知  
1301/1704单：态度与效率的关系

工作满意度调查表 1404多：满意度测量

影响工作满意度的原因

工作满意度提升策略 1210/1610简：提升满意度的方法

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、工作态度、工作满意度与工作参与的概念和研究

### 考点1：态度的概念★

刷题掌握

考情分析：  
可能会考单选

态度是个体对特定的对象以一定方式做出反应时所持的**评价性的**、**较稳定的**内部心理倾向。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、工作态度、工作满意度与工作参与的概念和研究

### 考点2：工作满意度的概念★★★

刷题掌握

考情分析：  
单选：4次【1301/1504/1704/1804】

- (1) 概念：工作满意度是一个人对工作**肯定、愉悦和满意**的一般性态度；
- (2) 工作满意度的心理结构：对工作的：
  - ①**认知**：对某种工作的**评价**；
  - ②**情感**：对工作所产生的喜欢、热爱、厌恶的**情绪体验**；
  - ③**意向**：对工作的**反应倾向**。
- (3) 工作态度与生产效率关系：**并不一定存在必然联系**。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题演练

【1804·单选】工作满意度与其他态度倾向一样，其心理结构包括三个部分：情感、行为意向和（ ）。

- A. 理智
- B. 认知
- C. 态度
- D. 价值观

B

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题演练

【1704·单选】满意感功能的研究证明，工作态度与生产效率之间（ ）。

- A. 不一定存在必然联系
- B. 成正比关系
- C. 成反比关系
- D. 存在必然联系

A

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、工作态度、工作满意度与工作参与的概念和研究

### 考点3：工作参与的概念

刷题掌握

求学圆梦教育

考情分析：  
可能会考单选

第六章 第一节

工作参与是人们对工作的**认同**与**投入**的程度。

参与感对工作满意度有**积极**影响。



工作，让今天的生活更美好！

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本图图片源于网络

## 二、工作满意感调查

### 考点1：工作满意度的测量★

刷题掌握

求学圆梦教育

考情分析：  
多选：1次【1404】

第六章 第一节

(1) 工作满意度测评应用最广泛的手段：

①**单一整体**评估法；

②由多种工作要素组成的**总和评分法**；

(2) 工作满意度**测量**：

**工作本身；薪酬；晋升机会；上司管理；同事关系或工作团队。**



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本图图片源于网络

## 真题演练

求学圆梦教育

第六章 第一节

【1404·多选】JDI指标，即对工作满意度的测量，其测量调查的方面包括( )。

A. 工作本身

ABCDE

B. 薪酬

C. 晋升机会

D. 上司管理

E. 同事关系或工作团队

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本图图片源于网络

## 三、影响工作满意度的原因

### 考点1：影响工作满意度的重要原因★

关键词记忆

求学圆梦教育

考情分析：  
可能会考简答

第六章 第一节

(1) 工作**挑战性**；

(2) 对工作**感兴趣**的程度；

(3) 需要**体力**活动的程度；

(4) 工作**环境**（**温度**，**湿度**，**个人空间**等）；

(5) **报酬制度**（**工资水平**）、同事关系等。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本图图片源于网络

## 四、工作满意度提升策略

熟练背诵

求学圆梦教育

第六章 第一节

### 考点1：提升满意度的**方法和策略**★★

考情分析：  
简答：3次【1210/1610/2008：方法策略】

(1) 从领导者、管理者以及员工自身进行**自主选择**，做自己想做的事情；

(2) 给予**公平的激励报酬**、福利和晋升的机会；

(3) 从**兴趣**、技术与能力的角度将**人**和**工作**进行有效匹配，扬长避短；

(4) **鼓励员工参与设计工作**，使工作环境、工作本身变得有**吸引力**和**创造性**。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 不满意测量、影响不满意的原因、提升满意的策略

薪酬  
有没有兴趣  
工作本身（**难易**、**挑战**、**成就感**）  
工作环境  
参与  
晋升  
与同事关系  
上司管理

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 02 心理契约、组织承诺与忠诚管理

- 心理契约的概念与特性 1404/1510/1604/1710单
- 心理契约的构成要素与内容 1210/1810单
- 员工心理契约类型 1110/1201/1310/1404/1410/1604/1704/1804/1904/1910单
- 员工心理契约的破裂、违背与满足 1301/1410简：心理契约科学化管理原则
- 组织承诺 1610单、1804/1510多 张治灿 1五因素观点 1310/1904简；组织承诺与维度
- 忠诚管理 1210/1310/1704/1810单、1710简

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、心理契约

## 考点1：心理契约的概念★★★

刷题掌握

考情分析：

单选：6次【1404/1510/1604/1710/2008/2104】

- (1) 心理契约的概念由**施恩**等首先提出；
- (2) **心理契约**概念：在组织和员工相互关系的情境中，员工个体对于相互责任和义务的一种**信念系统**；

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题实战

【1710·单选】在组织和员工相互关系的情境中，员工个体对于相互责任和义务的**信念系统**称为（ ）。

- A. 组织责任
- B. 组织承诺
- C. 心理契约
- D. 组织忠诚

C

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

张治灿 1五因素观点

## 一、心理契约

## 考点2：心理契约内容构成与类型★★★★

刷题掌握

考情分析：

单选：1次【1210】

- (1) 心理契约的构成要素主要涉及：
- ①**关注焦点**：是**交易**责任（如薪水）还是**关系**责任（如尊重）；
  - ②**时间跨度**：是**持续性**（心理契约预期的长短）还是**精确性**时间；
  - ③**稳定性**：是否不经过双方明确或隐含的再度谈判就做出**改变**；
  - ④**范围**宽窄：心理契约的宽度有无明确的**边界**或**限度**；
  - ⑤**有形性与无形性**：心理契约的内容能否被**第三方**准确而清晰地**观察到**；
  - ⑥**独特性**：员工在契约关系中技术和资源是否独特的、他人**不可取代**和复制。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、心理契约

## 考点2：心理契约内容构成与类型★★★★

刷题掌握

考情分析：

单选：6次【1201/1404/1410/1604/1904/1910】

## (2) 员工心理契约的类型：

①**卢梭**根据绩效要求与时间结构将员工心理契约分为**4种**类型：

- a. **交易型**（心理契约的时间短、绩效具体明确）；**临时雇用**
- b. **过渡型**（心理契约的时间短、绩效具体不明）；**出现在裁员或并购**
- c. **平衡型**（心理契约的时间长、绩效具体明确）；**高度参与型员工**
- d. **关系型**（心理契约的时间长、绩效具体不明）。**如家族企业成员**

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 一、心理契约

## 考点2：心理契约内容构成与类型★★★★

刷题掌握

考情分析：

单选：4次【1110/1310/1804/1810】

- ②**肖尔**和**巴克斯戴尔**根据组织责任与员工责任是否平衡将员工心理契约分为**4种**类型：**高—高型、高—低型、低—高型、低—低型**；
- ③**隋等人**认为：
- a. 组织会采取员工和组织策略：**工作中心策略**和**组织中心策略**；
- b. 组织对员工的期望贡献与给予员工的诱因分为：**准交易契约型**（工作中心型）、**投资不足型**、**相互投入型**（组织中心型）、**过度投资型**。

【注意1】**陆豪**在1990年概括出心理契约的**构成**内容。【注意2】**海洛特**、**罗宁**和**艾迪**在1997年根据人们提出的更多项目列出了心理契约内容的具体清单。

摸索构成内容，艾罗海写具体清单

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题实战

M 求学圆梦教育  
Selling and Dreaming Education第六章  
第二节

【1704·单选】根据组织对员工的期望贡献与给予员工的诱因，心理契约可分为四类，分别是投资不足型、相互投入型、过度投资型和（ ）。

- A. 弹性契约型  
B. 均衡投入型  
C. 适度投资型  
D. 准交易契约型

D

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

## 真题实战

M 求学圆梦教育  
Selling and Dreaming Education第六章  
第二节

【1910·单选】卢梭索根据绩效要求与时间结构，心理契约时间短、绩效要求明确是（ ）。

- A. 交易型  
B. 过渡型  
C. 平衡型  
D. 关系型

A

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

## 真题实战

M 求学圆梦教育  
Selling and Dreaming Education第六章  
第二节

【1604·单选】卢梭索根据绩效要求与时间结构将员工心理契约分为4种类型。其中，心理契约时间长、绩效要求不明的是（ ）。

- A. 交易型  
B. 过渡型  
C. 平衡型  
D. 关系型

D

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

## 真题实战

M 求学圆梦教育  
Selling and Dreaming Education第六章  
第二节

【1210·单选】心理契约关注的焦点是（ ）。

- A. 组织对于个人的义务  
B. 心理契约的可复制性  
C. 心理契约的主观性  
D. 交易责任和关系责任

D

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

## 一、心理契约

考点3：心理契约的科学化管理坚持的原则★★

熟练背诵

M 求学圆梦教育  
Selling and Dreaming Education第六章  
第二节考情分析：  
简答：2次【1301/1410】

- (1) 明确组织与员工双方的期望、要求和条件；  
(2) 双方应有充分信任、理解和诚意；  
(3) 要坚持组织和员工双方相互盈利的原则；  
(4) 坚持利益、责任与义务平衡，建立长期与短期心理契约相结合的协调发展关系；  
(5) 做到感情化管理。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 二、组织承诺

考点1：组织承诺的概念★★

刷题掌握

M 求学圆梦教育  
Selling and Dreaming Education第六章  
第二节考情分析：  
单选：1次【1610】

组织承诺是员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度。

【注意1】组织承诺反映了员工对组织的忠诚、认同、投入与自觉自愿奉献的程度。

【注意2】员工的心理契约构成了组织承诺的深层次基础。  
心理契约是以组织承诺的内在根源而存在的。



组织归属感

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本张图片源于网络



## 真题实战

M 求学圆梦教育  
SCHOOLING AND DISTANCE EDUCATION第六章  
第二节

【1610·单选】员工对组织与组织目标的认同，以及员工对义务与责任自觉承担的程度是指（ ）。

- A. 组织认同  
B. 组织忠诚  
C. 心理契约  
D. 组织承诺

D

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

## 二、组织承诺

熟练背诵

M 求学圆梦教育  
SCHOOLING AND DISTANCE EDUCATION第六章  
第二节

考点2：组织承诺的维度★★★

考情分析：

多选：2次【1510/1804】

简答：2次【1310/1904：组织承诺+维度】

(1) 梅耶与艾伦提出了组织承诺的三个维度：

- ①持续承诺；  
②规范承诺；  
③感情承诺。

【简单记】感情持续规范

(2) 我国张治灿和凌文栓提出组织承诺五因素观点，认为中国员工组织承诺由感情承诺、规范承诺、理想承诺、经济承诺和机会承诺构成。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题实战

M 求学圆梦教育  
SCHOOLING AND DISTANCE EDUCATION第六章  
第二节

【1804·多选】根据学者张治灿和凌文栓的观点，我国员工的组织承诺的构成因素包括（ ）。

- A. 感情承诺  
B. 规范承诺  
C. 理想承诺  
D. 经济承诺  
E. 机会承诺

ABCDE

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

## 二、组织承诺

关键词记忆

M 求学圆梦教育  
SCHOOLING AND DISTANCE EDUCATION第六章  
第二节

考点3：组织承诺对管理的启示作用★

考情分析：

可能会考多选、简答

- (1) 促进管理者感情投入，有利于实现**员工第一**的人性化管理；  
(2) 更加重视组织的**职业生涯管理**，重视职业发展培训，支持自我实现；  
(3) 充分**信任员工**，确保组织的开放、民主与公平；  
(4) 了解管理者、员工对**组织承诺**的状况；  
(5) 营造组织成员和谐的**归属感、团队感、社区感**；  
(6) 提升组织和员工之间的组织承诺和**忠诚管理**水平。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 模拟演练

M 求学圆梦教育  
SCHOOLING AND DISTANCE EDUCATION第六章  
第二节

【例1·多选】以下属于组织承诺研究对管理产生的重要作用的是（ ）。

- A. 能够促进管理者感情投入、关心与爱戴员工  
B. 使管理者与员工都更加重视组织内部的职业生涯管理  
C. 充分信任员工、下属，确保组织的开放、民主与公平  
D. 了解管理者、员工对组织承诺的状况  
E. 有利于提升组织和员工之间的组织承诺与忠诚管理的水平

ABCDE

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

## 三、组织忠诚

刷题掌握

M 求学圆梦教育  
SCHOOLING AND DISTANCE EDUCATION第六章  
第二节

考点1：组织忠诚的概念★

考情分析：

单选：1次【1810】

- (1) 忠诚是对组织的**高度认同、高度热爱与喜欢**，行为接纳与**关爱**相统一的态度；  
(2) 员工忠诚对组织的突出贡献：招聘、培训、选择、客户服务、留住顾客、向客户推荐本公司、向公司推荐员工。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面图片来自网络

## 三、组织忠诚

## 考点2: 忠诚管理★★★★

刷题掌握

M 求学圆梦教育  
Schooing And Dreaming Education

考情分析:

单选: 4次【1210/1310/1704/2104】  
简答: 1次【1710: 策略】

## (1) 忠诚管理的策略:

- ①对员工**适度授权**;
- ②**公平**的评价;
- ③合适**的企业文化建设**;
- ④**尊重人才**, 人尽其才;
- ⑤良好的**待遇与激励**;
- ⑥给员工**表达情绪与合理宣泄情绪**的机会。

如何提高员工忠诚度



求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

第六章 第二节

## 三、组织忠诚

## 考点2: 忠诚管理★★★★

了解即可

M 求学圆梦教育  
Schooing And Dreaming Education

考情分析:

可能会考单选、简答

(2) 布雷希特《用心管理》一书提到培训忠诚的方法: **公开、诚实、信赖、尊重**;

## (3) 忠诚管理, 需要科学的管理, 管理者需要作出以下努力:

- ①要**慎重**选择员工。(态度与价值观)
- ②要让员工**看到未来**;
- ③要给出**明确的方向**, 鼓励与奖励忠诚;
- ④要让**员工满意**。



求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

第六章 第二节

## 真题实战

【1704·单选】属于对员工忠诚管理的策略的是( )。

- A. 平均分配
- B. 集权管理
- C. 赞美员工
- D. 合适的企业文化建设

D

M 求学圆梦教育  
Schooing And Dreaming Education

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

第六章 第二节

## 03 职业倦怠、心理压力、情商管理与EAP

M 求学圆梦教育  
Schooing And Dreaming Education

第六章 第三节

- 1610/1704/1804单: 职业倦怠  
1110/1504案例: 职业倦怠  
1301/1504/1904单: 抵抗阶段  
110/1810单: 马斯勒奇分析职业倦怠原因  
1604/简、1110/1504案例: 职业倦怠与心理压力的缓解
- 职业倦怠与心理压力
- 情商的概念 1910单、1201/1504多
- 情商管理
- 情商管理与情绪调节 1110多: 情绪调节过程  
1810简: 情商管理与情绪调节
- 消极情绪调控的具体方法 1404论
- EAP (员工帮助计划)

## 一、职业倦怠与心理压力

## 考点1: 职业倦怠★★★★

刷题掌握

M 求学圆梦教育  
Schooing And Dreaming Education

考情分析:

单选: 4次【1610/1704/1804/2010】  
案例: 2次【1110/1504: 职业倦怠概念】

## (1) 职业倦怠的概念:

个体因**不能**有效地缓解工作压力或处理工作中的挫折形成的**情绪衰竭、人格解体、个人成就感下降、身心疲惫**的综合症状

## (2) 国外的大量研究资料表明:

职业倦怠**最容易**发生在**助人行业**的从业者身上, 出现情绪性耗竭的症状

## (3) 职业倦怠的特征:

工作**满意度低**、工作**热情和兴趣的丧失**, 以及**情感的疏离、冷漠与人格解体**等

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本张图片源于网络

第六章 第三节

## 一、职业倦怠与心理压力

## 考点1: 职业倦怠★

刷题掌握

M 求学圆梦教育  
Schooing And Dreaming Education

考情分析:

可能会考单选、多选

## (4) 职业倦怠与心理压力相关:

当人们认知到威胁或者无法应付的危险、挫折与紧急情境时, 所产生的生理、心理、行为上的体验、感受和紧张反应就是**很强的心理压力**或应激;

## (5) 工作压力的症状和后果的四大类:

**生理症状; 心理症状; 行为症状; 工作绩效**  
(由安德鲁·杜布林提出)

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

第六章 第三节

## 一、职业倦怠与心理压力

## 考点1: 职业倦怠★★★

(6) 谢尔耶最早提出了系统的应激学说。包括:

- ①**警戒反应** 生物有机体自身会动员起来进行适应性的**防御**反应, 也称动员阶段
- ②**抵抗阶段** 有机体在肾上腺素分泌增加后, 出现**呼吸加快、血压升高、血糖含量增加**等变化, 抵抗阶段也称**抵抗反应期**
- ③**衰竭阶段** 紧张刺激所致的威胁继续存在, 抵抗就会持续下去, 机体的**适应能力耗尽**, 最后出现**崩溃**, 导致疾病发生, 故衰竭期也称**适应性疾病发生期**

刷题掌握

考情分析:

单选: 3次 [1301/1504/1904]

## 考实例

第六章 第三节

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 真题实战

【1904·单选】小张毕业后参加应聘考试时十分紧张, 感觉到自己

**呼吸加快、血压升高**。这时小张正处于应激中的( )。

- A. 警戒阶段 **防御**
- B. 抵抗阶段
- C. 适应阶段
- D. 衰竭阶段 **崩溃**

B

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页面图片来源于网络

## 真题实战

【1804·单选】国外大量的研究资料表明, 职业倦怠最容易发生的行业是( )。

- A. 金融行业
- B. 助人行业
- C. 地产行业
- D. 资源行业

B

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页面图片来源于网络

## 一、职业倦怠与心理压力

## 考点2: 职业倦怠与心理压力的原因★

(1) 马斯勒奇的职业倦怠

马匹

- ①**工作匹配理论**表明: 职业倦怠由**情绪衰竭、去人性化、个人成就感降低**构成;
- ②职业倦怠产生原因: 员工与工作负荷不匹配、控制感不匹配、报酬不匹配、团体不匹配、公平不匹配、价值观不匹配。

【注意】职业倦怠这一概念最早由**费登伯格**在1974年提出。

刷题掌握

考情分析:

单选: 2次 [1310/1810]

第六章 第三节

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页面图片来源于网络

## 一、职业倦怠与心理压力

## 考点2: 职业倦怠与心理压力的原因★

(2) 紧张状态的交互作用理论认为紧张源有:

**生理的、心理的、社会的和文化的;**紧张源的三种水平: **潜在的、未被注意的和显而易见的, 能清晰意识的。**(3) 安德鲁·杜布林认为有**四种**人格特质会让人陷入工作压力:**A型行为或性格、消极情绪、知觉性控制能力低下以及自我效能感低下;**

(4) 罗宾斯的压力理论模型提出潜在压力源为:

**环境因素、组织因素、个人因素。****压力反应包括: 生理症状、心理症状和行为反应。**

了解即可

考情分析:

可能会考单选、多选

第六章 第三节

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 模拟演练

【例3·单选】最早提出“职业倦怠”这一概念的是( )。

- A. 马斯勒奇
- B. 谢尔耶
- C. 费登伯格
- D. 安德鲁

C

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本页面图片来源于网络

## 真题演练

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第六章  
第三节

【1810·单选】职业倦怠工作匹配理论的主要提出者是（ ）。

- A. 马斯勒奇
- B. 德鲁克
- C. 费洛姆
- D. 马斯洛

A

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面片源主理师

## 一、职业倦怠与心理压力

熟练背诵

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第六章  
第三节

考点3：职业倦怠与心理压力的缓解★★★。

考情分析：

简答：2次【1604/2104】

案例：2次【1110/1504】

(1) 改变产生职业倦怠的应激源；

给予员工更多的人本关怀，营造宽松的环境与和谐组织气氛，倡导良性的竞争，适度的工作压力，以及公平的激励措施等；

(2) 提升自我效能感水平，改善自我的应激能力；

通过培训提高员工的能力与技术水平，帮助他们提升认识自我与提高自我调控的能力与水平，寻找合适的应对倦怠与心理压力的方式；

(3) 重视情商管理，建立EAP系统，开展员工帮助计划。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 二、情商管理

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第六章  
第三节

考点1：情商的概念★★

考情分析：

单选：1次【1910】

多选：2次【1201/1504】

(1) 情商（EQ）是个体控制和调节自身情绪体验的能力；

(2) 情商（情绪智力）包括：自我意识、自我控制和自我激励能力、

移情能力（理解别人情感）和社交技巧。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 二、情商管理

刷题掌握

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第六章  
第三节

考点2：情商管理与情绪调节★★

考情分析：

多选：3次【1110/2008/2010】

简答：1次【1810】

(1) 领导者进行情商管理的方法：

①以情商来提升领导者的亲和力和影响力和领导力；

②领导要重视提升全员的情商水平，协调人际关系，营造和谐组织气氛，以情商来促进团队与组织的绩效；

③要将EAP服务系统的建立完善与情商的管理紧密联系起来。

(2) 情绪调节的基本过程：

生理调节、情绪体验的调节、行为调节、认知调节、和谐人际关系的调节。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

## 真题演练

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第六章  
第三节

【1110·多选】情绪调节的基本过程包括（ ）。

- A. 生理调节
- B. 情绪体验的调节
- C. 行为调节
- D. 认知调节
- E. 和谐人际关系的调节

ABCDE

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页面片源主理师

## 二、情商管理

关键词记忆

求学圆梦教育  
ShouXueYuanMengJiaoYu第六章  
第三节

考点3：消极情绪调控的具体方法★★

考情分析：

论述：1次【1404】

(1) 要认识思维方式是负面情绪产生的一个重要根源：

a. 认识自己存在哪些不合理的思维方式；

b. 认识不合理思维方式与行为模式的危害性，并下定决心改变它。

(2) 从以下着手改变不合理的思维方式：

a. 用全面、本质、辩证发展的观点与实事求是的态度来分析认识问题；

b. 合理地采用多种思维方式，改变单一的思维模式；

c. 从积极的乐观方面来考虑与处理问题，避免采用消极悲观的思维模式。

认识

改变

调节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com



## 二、情商管理

### 考点3: 消极情绪调控的具体方法★★

(3) 根据不同的负面情绪体验, 采用多种具体方法来**调节不良情绪**:

- ①用**合理解放**和有效宣泄的方法来调节愤怒与悲伤情绪;
- ②采用注意与**活动转移**方法, 来摆脱负面情绪;
- ③用**自我安慰**与防卫的合理理由法化解负面情绪的困扰;
- ④采用化**悲痛**为**动力**, 变消极为积极的艺术升华法;
- ⑤用**理智**战胜负面情绪的理智消解法;
- ⑥**心态平和**、与世无争以及心理境界高远的悟性方法。

认识

改变

调节

关键词记忆

M 求学圆梦教育

考情分析:  
论述: 1次【1404】

第六章 第三节

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 三、EAP (员工帮助计划)

刷题掌握

### 考点1: EAP的概述

**EAP**直译为**员工帮助计划**, 又称**员工心理援助项目**、**全员心理管理技术**。

对员工提供专业指导、培训, 旨在帮助**解决员工及其家庭成员的各种心理**和行为问题, 提高员工在企业中的工作绩效。



考情分析:  
可能会考单选

第六章 第三节

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本图图片源于网络

## 三、EAP (员工帮助计划)

### 考点2: EAP在管理中的应用

了解即可

M 求学圆梦教育

考情分析:  
可能会考单选、案例

第六章 第三节

(1) 完整的EAP包括: **压力评估**、**组织改变**、**宣传推广**、**教育培训**、

**压力咨询**等几项内容。具体可以分成:

- ①针对造成问题的**外部压力源**本身去处理, 即**减少不适当的管理**和环境因素;
- ②**处理压力所造成的反应**, 即情绪、行为及生理等方面症状的**缓解和疏导**;
- ③**改变个体自身的弱点**, 即**改变不合理的信念**、行为模式和生活方式等。

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

了解即可

M 求学圆梦教育

考情分析:  
可能会考单选

第六章 第三节

(2) 解决员工个人问题核心目的在于使员工在复杂的个人问题中得到解脱, 管理和**减轻员工的压力**, 维护其心理健康;

(3) EAP服务的具体流程: 为员工提供**咨询**与服务;

问题的**察觉**与评估;

使用EAP的**建设性技术**;

**转介服务**;

为**组织机构**提供**咨询**;

EAP**矫正**和**治疗**;

确认EAP服务的有效性 with 效果**评估**。

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

## 模拟演练

【例1·单选】由企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目是 ( )。

- A. 员工培训计划
- B. 转介服务
- C. 员工帮助计划
- D. 咨询服务

C

M 求学圆梦教育

第六章 第三节

求学圆梦邮箱: QXYMYX@126.com

本图图片源于网络