

大学生情商现状调研及提升策略探讨

王阿卉 袁建昌

(上海工程技术大学高等职业技术学院 上海 200437)

【摘要】近几年在校大学生的抑郁、焦虑、悲观、暴躁等情绪问题有增加趋势，尤其疫情以来表现的更为明显，引起了家庭、学校、社会的普遍关注。通过对426名在校大学生的情商现状进行问卷调查发现，不少同学自我情感认知欠佳、同理心缺乏、容易出现强烈情绪、存在消极或抑郁倾向等。研究中针对常见问题提出了自我情感管理的四象限法、倾听四步法练习同理心能力、乐观思维训练、延长导火索降低强烈情绪、协作模式提升他人情感管理技能等策略。

【关键词】大学生；情商；调查研究；情商策略

【基金项目】本文是上海工程技术大学2021年度大学生创新训练项目“大学生情商现状调研及提升策略研究”（项目编号CX2116004）的部分研究成果。王阿卉为项目负责人，袁建昌为指导教师。

【作者简介】1.王阿卉，上海工程技术大学高等职业技术学院2019级中瑞合作办学国际商务（旅游及商务管理）专业学生。

2.袁建昌，上海工程技术大学高等职业技术学院 教授，研究方向为企业管理、情商管理。

【中图分类号】G641 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-9574(2022)13-000112-03

一、研究背景

自2020年新冠肺炎疫情以来，我们全力抗击着疫情，疫情对我们大学生情商也有所影响，从忙碌的学习工作中，突然的降落到了极度空闲的生活，精神层面会浮现巨大的空虚，于是晚睡、失眠、发呆占据了生活中的三分之一的时间，还有一些会玩游戏、追剧填补精神的空虚，殊不知玩厌烦了之后这种空虚感会双倍的返还。我们有些时候被迫限制出门，只能在家面对着手机和电脑这些虚拟的物品，从而降低了与人面对面沟通的能力，从而降低了情商。于是反映出了当代大学生有非常多的心理问题，抑郁、焦虑等层出不穷的心理问题都不同程度的显露出来了，从而出现了很多的强烈情绪，展现给了家长、学校、社会。因此也更需要大学、家庭、个人和社会关注情绪管理方面的教育训练。因此，本研究把大学生情商现状及提升策略作为研究主题。

二、样本统计分析

本次调查时间是2021年11月12日-2021年11月27日，共调查426名大一至大四的学生，主要来自上海市，少部分来自长三角地区以及其他地区。调查采取的是线上问卷调查方式，通过微信、QQ等社交软件、以及线下扫码填写问卷的方式。调查问卷共设计题目22项，问卷的主要内容是对大学生情商中的自我情绪认知、同理心、自我情绪管理、他人情绪管理等。

1. 样本一般信息统计概述

调查问卷前5题为基础信息题。根据性别统计：其中男生占比56.1%，总平均分为46.4。女生占比43.9%，总平均分为51。根据学历统计：本科生占比24.41%，总平均分为45.18。专科生占比75.59%，总平均分为48.78。根据年级统计：大一

学生占比42.49%，总平均分49.34。大二学生占比20.66%，总平均分47.41。大三学生占比23.47%，总平均分45.93。大四学生占比13.38%，总平均分47.56。根据地区统计：上海市占比88.5%，总平均分47.88。长三角地区占比5.63%，总平均分49.38。西北、华南地区0.94%，总平均分50.5。东北、华北地区占比2.11%，总平均分45。华中、华南地区占比2.82%，总平均分47.08。根据专业大类统计：其中理工农医类占比35.68%，总平均分为47.78。人文社科类占比18.31%，总平均分为49.03。艺术体育类占比4.23%，总平均分为44.61。其他专业类占比41.78%，总平均分为47.85。

2. 根据调研内容统计结果描述

根据情商内容共设17题六大类：同理心、自我情感控制（强烈情绪）、自我情感管理、自我情感认知、他人情感管理、他人情感认知。采用五级量表打分从低0分到高4分，中位数是2分。

(1) 关于同理心大类的题目共四题，平均分得分为2.58，是七大类中最低的。其中最低分为2.06，第7题：“当你在欣赏一部好电影时，你是否容易站在某个主角的立场去感受他的心情？”平均分得分为2.06。其中有3.05%选择“不可能”，28.87%选择“有一定可能”，46.48%选择“看的入迷的话会带入角色”，2.35%选择“不会被左右”，19.25%选择“感同身受，但不会被电影所左右情绪”。

(2) 关于自我情感控制（强烈情绪）共三题平均分得分为2.8。其中最低分为2.39，第九题：“当学校里有关于你的流言蜚语时，你是否会生气？”其中6.57%选择很生气，会在当场质问他人的行为。18.78%选择没感觉，自己活得开心就行，不在乎别人的闲话。28.87%选择有一丝芥蒂，但会随着时间

淡忘小事。20.89%选择心里会不舒服，但远远不到生气的程度。24.88%选择会在乎，私底下会去了解为什么会有自身的留言蜚语。

(3) 关于自我情感管理共三题平均分得分为3.09。最低分为2.65，第二十二题：“你是否能有意识地专注于自己设定的人生目标？”其中4.69%选择“没有人生目标，过一天算一天”。8.69%选择“找不到人生目标，感到很迷茫”。27%选择“有时候有目标，但容易被打断”。36.38%选择“有现阶段的小目标”。23.24%“有人生目标，并坚定地沿着目标前进”。

(4) 关于自我情感认知只有一题，平均分得分为2.93。“你是否能觉察到一些你所厌恶的事情会给你带来的负面情绪？”其中3.76%选择“完全觉察不了，我的情绪状态不是我能掌控的”。15.96%选择“觉得莫名其妙，情绪来得快，去得也快”。8.69%选择“偶尔能够觉察到，但不知道原因”。26.53%选择“能够觉察到自己的负面情绪，但还是无法控制”。45.07%选择“能够很快的觉察到自己的负面情绪，冷静思考后，决定先控制自身的情绪”。

(5) 关于他人情感管理共二题平均分得分为3。其中最低分为2.97，“你作为小组作业的组长，你的组员不愿意分工合作，你会怎么做？”其中4.93%选择“非常气愤，并向任课老师反映情况，选择不做”。7.51%选择“不予理会，自行完成小组作业上交”。20.42%选择“退而求其次，自己完成最重的任务，给大家分配最简单的”。20.19%选择“给大家分工后，分别和每位同学共同完成每个部分”，46.95%选择“和大家分析小组作业如何去做，找到每个人最适合的部分，调动大家的积极性”。

(6) 关于他人情感认知只有一题。平均分得分为2.95。“在日常生活中，你是否容易感知到他人情绪的变化？”其中3.52%选择“难”。3.29%选择“比较难”。21.36%选择“有时感觉得到”。38.5%选择“比较容易”。33.33%选择“经常容易”。

(7) 针对大学生遇到的心理问题，自我情感控制（焦虑、抑郁倾向等），共三题。平均分为2.67。“由于疫情影响，学校延迟开学，教学计划有所调整，开学后前四周的课从原本只有四天下午的课，调整到一周六天的满课，后面教学计划照旧，你会有以下哪种表现？”本题平均分：2.81。38.73%的人选择了无奈接受日程安排，选择和朋友吐槽。“在日常生活学习中，努力总是得不到回报，你会怎么样？”本题平均分：2.52。37.79%适当宣泄，通过自我解压手段合理调整心态情绪，14.08%选择了悲观消极的行为。针对大学生遇到的心理问题，自我情感控制（抑郁）有一题：“当你出现抑郁情绪时，你会

怎么处理？”本题平均分：2.73。13.74%选择感到自身无能为力，思维产生混乱，自我封闭，沉默不语。

三、存在问题及原因分析

1. 缺乏同理心。

同理心是识别并恰当地回应他人的情绪。表面看是换位思考，看到东西。深层次是从冰山下面，要一起创造一种共同空间，放入更多的情绪，引起共鸣。调查结果显示共有78.4%的人选择会不由自主地被电影中的情绪所支配。但是并没有与电影的主人公产生共鸣。电影的音效和镜头容易把人带入其中，感性的人容易被这种情绪所渲染，从而容易失去对电影本身想要向观众传达的内容。

2. 自我情感控制不够稳定，较容易产生强烈情绪。

自我情感控制是有效控制自身强烈情感的技能。有50.23%的在校大学生会产生强烈情绪或者无法察觉自己的情绪。无法控制强烈情绪会让自己不理智，人们通常在遇到与自身相关的事情是无法置之不理的，因此更容易产生强烈情绪。

3. 没有一个大方向的长远目标，做事容易被打断。

自我情感管理是指有效管理自己情感的技巧。情商高的人能够清晰的知道自己想要的是什么，有个明确的大方向，始终朝着这个目标前进。调查结果中有40.38%的在校大学生对于自己的人生方向很迷茫，不能坚持自己的目标。大学有很多丰富多彩的活动，也会认识来自五湖四海的朋友，但是也使得身边的环境复杂化，不再像高中时期有明确的人生目标。

4. 部分同学自我情感认知欠佳，无法马上察觉自身的情绪。

自我情感认知是感知和理解自身情绪的技能。调查结果总共有28.4%的在校大学生不能够觉察到自身的负面情绪，这类同学属于过一天算一天，对于自身的关注度不够。

5. 少部分人在他人情感管理有些极端化，在团队合作上处理欠佳，喜欢自己消化。

他人情感管理是影响他人情绪/情感的技巧。帮助他人对使人产生负面情感的事件做出积极性的回应，让团队的成员良好的相互合作是情商高的表现。调查结果中虽然有67.14%的同学选择了更为恰当的方式来给小组作业进行分工，但是仍然有32.86%的同学选择了较为极端和怯懦的选项。大学生活中总是少不了小组作业，很多同学会抱有多一事不如少一事的心态，常常有“摆烂”、“划水”的现象。

6. 对于他人的情绪感知不够。

他人情感认知是指通过倾听和面部表情识别他人的情绪。调查结果中有28.17%的在校大学生不能很好的感知他人的情绪。进入大学后，大家步入了成年阶段，不再喜形于色，有些

人不愿去表达自己的情绪，从而无法进一步了解他人。

7. 少部分人会产生焦虑的困扰，找不到适当的方式去缓解焦虑。

自我情感控制能力强的人可以做到遇到焦虑时保持专注，及时调整心态，找到适当的方法去缓解焦虑。调查结果中有23.95%的在校大学生在面对焦虑时无所适从，心态不好。因为新冠肺炎疫情的影响使生活充满了不确定性，不再那么自由，受拘束的生活会使得大家一时难以接受，从而产生焦虑。

8. 少部分人不能恰当的处理抑郁倾向问题

抑郁情绪严重者甚至对自己持自我否定、自我怀疑，从而产生一种心理疾病。调查结果中有39.66%的在校大学生存在不同程度的抑郁情绪，并且找不到合适的方法进行调节。在这个飞速发展的时代，课业压力生活压力越来越大，存在抑郁情绪的在校大学生在我们的问卷调查样本中虽然占比不大，但在整体的大环境下，已经不是少数人了。

四、大学生提升情商技能的主要策略

1. 运用倾听四步法提升同理心

要在日常沟通中注意训练，首先对方至上，将对方放在第一位；其次用心去听，认真听对方讲话，不随意打断别人的讲话；第三目不转睛注视对方，真诚地倾听；最后同时用耳朵听，观察他（她）的一言一行，用心去感受。在疫情防控常态化下更要提升同理心。为了疫情防控，必须要约束自己。最重要的就是能不能够设身处地，将心比心。如果能，很多东西是可以理解的；但如果不能，真的就很痛苦。

2. 使用四象限策略提升自我情绪管理技能

(1) 思考导向策略，调节情绪与感觉最有效的方法之一：思考对感觉的影响，用不同的视角思考，寻找更加平衡的思维方式。例如可以将接触新事物看作是一种新的学习方向。(2) 体能导向策略。积极调整生理状态，感到压力大时可以做伸展运动、跑步、打篮球、游泳等。(3) 环境导向策略，有不良情绪时适当变换环境，当感到不堪重负时，去看一场电影、去旅游等。(4) 关系导向策略，可以借助关系好的朋友，例如在演讲前与他人讨论有助于更好地准备。在做决策之前，与好友讨论能够收集更多意见。

3. 通过延迟反应学会管理强烈情绪

首先要明白产生强烈情绪的来源，找出原因后，延长“导火索”。找到最容易让你产生强烈情绪事情通过练习应激反应从而达到有效的控制。寻找导致强烈情绪产生的“扳机”，有些事情我一遇到，哪些话我一听到就会产生强烈情绪？有意识地重复体验“扳机”会降低“扳机”的触发速度。延长你的“导火索”，推迟6秒再做反应，给理智判断以时间。

4. 运用理性协作提高他人情感管理的技能

理性地帮助他人解决情绪问题，回顾最近他人所遇到影响到他们状态的情绪问题的情境。在每个情境中，思考其根本的原因。为什么会在那时发生？有谁参与当中？为什么是他们？之后引发了别的事件吗？下次当有同学在学习中对无助的情绪问题时，花点时间去发现对其问题的客观理解。最后向当事人表达出你对造成其情绪的因素（如处境，人物，意见和原因）的理解。与相关人一起找出可以解决问题的方法。获得响应度，从而实施最有效的解决方案。帮助他人处理使他们感到沮丧的事情，下次当他人感到沮丧时，思考其根本原因。表现出你对他（她）情感的理解。与他（她）一起寻找解决方案。

5. 坚持进行乐观思维训练

对自己有一个正确的评价后，能够产生出一种坚定的自我信任的感觉。凡事往好处想、往好处做，就有好结果。自然专注地去做你正在做的事情，就会有平常心。平常心不容易得到的一个很大的原因，是我们常常受干扰。乐观思维是以积极主动的视角，看待希望与可能性。2020年新冠疫情以来，大学生们精神层面已经浮现了巨大的空虚，他们会觉得无所事事甚至不思进取。乐观思维可以提升大家对于生活的幸福感。主观幸福感也就是将人们的生活质量通过情感的方式进行的一种综合性评价。增设相关的书籍能够帮助大家提升乐观思维，从而减少抑郁和焦虑的情绪。

此外，大学生的某些情绪管理能力较弱不完全是自身原因，也有环境导致的结果。因此，一方面，高校要充分了解学生的成长背景与环境，对情商较低的学生给予适当的纠正；另一方面，学校、家庭、社会都要为学生营造温暖的、健康的、积极的生活学习环境，让学生感受到充满尊重、关怀、友善、和谐的氛围。只有在这样的环境下，学生才能逐渐改正自身的错误，放弃思想中的偏见、狭隘，学会换位思考，不断提高自己的情商。让情商教育为大学生成长的铺路，在进入社会后，能更快更好地融入社会，取得更好的成绩，有更好的发展前途。

参考文献

- [1]陈霞, 杨学伟. 高职院校大学生的情商培养途径探索[J]. 济南职业学院学报, 2019(3)
- [2]李鲁宁, 王婧慧. 当代大学生情商及教育现状调查分析[J]. 锦州医科大学学报 (社会科学版), 2017(3)
- [3]王玉. 情感职能与领导力[M]. 北京: 台海出版社, 2018.10