

---

# 情绪和压力管理

## 课程背景：

在现代社会激烈的市场与职场竞争环境下，企业中弥漫着迷茫、失望、沮丧、挫败、疲惫等令人不安的情绪，这些压力与情绪已经开始影响企业的有效运转，甚至威胁到企业的生存与发展。如何在复杂多变的管理环境中进行有效的员工压力与情绪管理，实现企业经营目标并塑造竞争优势，成为管理者最关心的问题。

消极的情绪疏导不及时，轻则败坏兴致，重则使人走向崩溃；而积极的情绪则激发人们工作的热情和潜力。只有了解了情绪，才能管理好情绪，从而最终实现企业的高效管理。

## 课程目标：

**目标 1：**对引起情绪及压力的原因有更透彻及积极的了解和掌握

**目标 2：**改变被自己情绪控制的无力状态

**目标 3：**减少工作及生活的挑战带来的压力

**目标 4：**建立更和谐积极、轻松有效的工作气氛

**目标 5：**生活工作更轻松、处事更专注有效、和更有自信与解决问题的能力

**目标 6：**愿意更正面地看待事情，因而更有效地解决问题

**目标 7：**对他人的情绪及压力更能接受、适应和有效引导

## 第一部分：心理分析：压力感产生的深层次原因

- 1、什么是压力
- 2、压力的来源
- 3、压力的预警信号
  - 情绪信号
  - 行为信号
  - 生理信号

## 第二部分：不良情绪与压力舒泻的系列技巧

## 第三部分：内源性与物源性压力管理方法

- 活在当下
- 停止消极想象，用积极的心理活动挤掉忧虑的心理空间
- 不追求完美，心理上预先接受并适应不可避免的事实
- 通过放松肌肉来减少焦虑和紧张情绪
- 减少 A 型行为
- 学会倾诉性的宣泄
- 转移注意力或花时间娱乐
- 为别人做点有益的事情
- 参加体育锻炼
- 外源性心理压力的系列调试技巧
- 四种良好的工作习惯
- 把眼前的忧虑化为事前的思考和行动
- 建立支持性的人际关系

## 第四部分：积极的心态管理技巧

- 
- 1、主动追求心理平衡
  - 2、培育自己豁达、开阔的胸怀
  - 3、凡事从正面来考虑和对待
  - 4、用宁静的修养打造接受现实的柔和个性
  - 5、主动营造动力性的好心情：人生中有力的十种情绪
  - 6、学会进行自我激励与激励他人

**案例讨论：如何为张经理排除烦恼**

## **第五部分：沟通管理**

- 1、中高层管理人员能力的核心——沟通能力
- 2、先理解别人再表达自己的沟通原则
- 3、**角色扮演：下属主动找你谈话时**
- 4、如何有效的与上司沟通
- 5、如何有效的与同级沟通
- 6、如何有效的与下级沟通
- 7、倾听、提问、回应技能训练

**优秀企业案例分享：通用公司的“反复沟通”**