

---

# 新形势下管理人员的压力与情绪管理

## 【课程背景】

站在市场竞争前沿，业务、服务、营销、信息、资源等的竞争，从根本上说，就是市场、客户和管理者管理能力的能力竞争。一线的管理者承载着巨大的服务压力和管理压力，能否在竞争中脱颖而出？如何管理和缓解管理人员的压力与情绪，提升工作的品质和效率？本课程也许会给您一些经验。

## 【课程目标】

- ✓ 分析管理者主要压力来源，帮助其找到管理压力的技巧和方法
- ✓ 明确压力现状和具体表现
- ✓ 找对方法，有效疏导，巧用策略，有效提升团队业绩
- ✓ 明确目标，抗疲劳、化压力为动力，创造轻松愉快的工作环境和工作氛围
- ✓ 保持和谐、健康、快乐的心境，快速提升个人销售业绩



## 【课程形式】

现场讲授 + 自我测试 + 案例讨论 + 小组学习 + 经验分享

## 【课程对象】

---

一线管理者及后备管理干部

## 【课程长度】

1天（6课时）

## 【课程内容】

### 管理者对压力的正确认知

压力管理自我测试一：管理者的压力状况调查

管理者的压力是如何产生的？

- ✓ 压力的本质
- ✓ 压力的产生过程

压力出现之后管理者的常见反应

- ✓ 生物上的表现
- ✓ 精神上的表现
- ✓ 社会行为上的表现

压力的两大特性

- ✓ 压力的双重性——对管理者的启示
- ✓ 压力的累积效应——对管理者的启示

压力的最终影响

- ✓ 压力对管理者的影响
- ✓ 压力对公司的影响

### 管理者的自我压力管理

压力源的管理

---

✓ **个体因素**

1. A/B 型人格特性
2. 自身能力与个性与工作要求的匹配度
3. 自身能力与经验对自信心的影响
4. 追求完美
5. 工作与家庭冲突

**压力管理自我测试二：管理者的 A/B 型人格特性测试**

✓ **工作因素**

1. 严格的 KPI 考核指标
2. 工作标准过高
3. 缺乏绩效反馈
4. 客户期望值的提升
5. 服务失误导致的投诉
6. 服务需求的波动
7. 不合理的客户需求

✓ **人际因素**

1. 缺乏接纳与支持
2. 团队成员之间的竞争不合作
3. 上司对管理者的需求不关心

✓ **社会、组织环境因素**

1. 企业文化
2. 组织结构
3. 物理环境

**压力反应的管理**

✓ **认知——心态策略——主动积极心态的培养**

1. 积极心态和消极心态的本质区别
2. 压力状况下管理者常见的消极心态表现

---

3. 管理者如何保持积极心态？

✓ **情绪——情绪策略——个人的情绪纾解**

1. 情绪与压力的关系
2. 情绪的钟摆效应
3. 情绪的无效循环
4. 管理者自我情绪管理四力
5. 情绪管理的应对策略

✓ **生理——反应策略——暂时性的应对方法**

1. 肌肉放松法
2. 深度呼吸法
3. 音乐与冥想
4. 胡思乱想法

✓ **行为——变革策略——消除或减弱压力源**

1. 事件控制
2. 合作、团队建设
3. 冲突管理
4. 工作再设计
5. 设置目标

✓ **自我——主动策略——增强个人自身的弹性**

1. 管理者的生理弹性培养
2. 管理者的心理弹性培养
3. 管理者的社会弹性培养

## 管理者对员工的压力疏导

正确看待管理者 8 个不容回避的需求

- 
- ✓ 我知道政企中心对自己有什么期望
  - ✓ 我有把工作做好必需的方法和途径
  - ✓ 我有机会做我认为有意义的事情
  - ✓ 我出色工作得到中心的承认和表扬
  - ✓ 领导把我当作一个有用的人来关心
  - ✓ 我提出的意见或请求能够得到及时反馈
  - ✓ 中心有一群和我一样想做好工作的人
  - ✓ 我能够在工作中得到学习和进步

#### **尊重员工，注意倾听意见并及时反馈信息**

- ✓ 尊重员工的优点
- ✓ 尊重员工的意见
- ✓ 尊重员工渴望被重视的心理

#### **关爱员工，深入了解他们的实际生活状况**

- ✓ 带着真心的关怀和真情的帮助对待员工
- ✓ 对员工“动之以情”

#### **信任员工，根据其工作能力充分授权**

- ✓ 信任的力量
- ✓ “疑人不用，用人不疑”

#### **激励员工，对其出色表现及时给予赞美和奖励**

- ✓ 激励的本质
- ✓ 激励的方法