

高级人力资源管理师复习第七章第四节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/54/2021_2022__E9_AB_98_E7_BA_A7_E4_BA_BA_E5_c37_54743.htm 第四节 工作压力管理

1、工作压力概念：以反应为基础的模式（报警阶段、抵抗阶段、消耗阶段）、以刺激为基础的模式（压力源有：工作本身、组织中的角色、职业发展、组织结构与环境、组织中的人际关系）、交互作用模式。2、压力的来源与影响因素：环境因素、组织因素和个人因素三个方面。环境因素：经济的不确定性、政治的不确定性、技术的不确定性。组织因素：角色模糊、角色冲突、任务超载、任务欠载、人际关系、企业文化、工作条件。个人因素：家庭、经济问题、生活条件、个性特点。如何承受压力：一种称为A型行为、一种称为B型行为。外在控制（结果不由个人努力所决定的一种普遍信念）、内在控制（认为事情结果与个人努力相一致）。3、工作压力后果：压力与绩效的关系可用类似于耶基斯 - 多德森法则的倒U形关系表示。它对工作绩效有积极的一面（使人集中注意力，提高忍耐力，增强肌体活力，减少错误的发生）、也有消极的一面（生理症状、心理症状、行为症状）。4、工作压力管理 1) 个体压力管理的主要策略 压力源导向（主要从对工作环境的管理和生活方式管理进行）：列出每天要完成的工作任务；根据工作重要程度和紧急程度对事情排序；根据工作的优先顺序进行日程安排；了解自己的日常活动周期状况。压力反应导向（从生理、情感、认知三个方面进行）：心理训练、寻求社会支持、挑战压力源。个性导向：行为矫正、建立内部控制源和自我效能感。2) 组织

水平上的压力管理策略 任务和角色需求：控制组织氛围；提供控制能力；提供社会支持；强化员工正式的组织沟通；目标设置；工作再设计。 生理和人际关系需求：弹性工作制、参与管理、放松训练。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com