

Program szkolenia : Psychologia pracy - jak radzić sobie ze stresem, obsługa trudnego klienta, problem wypalenia zawodowego.

1. Syndrom wypalenia zawodowego, jak odzyskać wewnętrzną energię i motywację

Cel: Uświadomienie uczestnikom czym jest wypalenie zawodowe.

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Objawy wypalenia zawodowego
- Fazy wypalenia zawodowego
- Formułowanie i planowanie wartościowych celów
- Jak odzyskać wewnętrzną energię, motywację
- Organizacja czasu

2. Czym jest stres? Źródła stresu

Cel: Uświadomienie uczestnikom wewnętrznych i zewnętrznych czynników stresowych.

- Uwarunkowanie odczuwania stresu typem osobowości – wewnętrzne czynniki stresowe, osobowość typu A (agresywna) i D (depresyjna)
- Czym jest stres; rodzaje stresu (eustres, dystres);
- Czy każdy stres jest zły? Proporcja poziomu stresu do wykonywanego zadania – Prawo Yarkesa i Dodsona
- „Koło życia” wg Aleksandra Lowena – co blokuje dostęp do naszych mocnych stron

3. Fizjologiczne i psychologiczne przejawy sytuacji stresogennej

Cel: uruchomienie doświadczeń w zakresie odczuwania stresu i jego wpływu na funkcjonowanie ciała i mózgu.

- Przyczyny chronicznego stresu
- Objawy stresu długotrwałego (objawy dostrzegalne w zachowaniu)
- Neurofizjologia reakcji stresowej – co się dzieje w moim mózgu, kiedy się denerwuję?
- Fizjologiczne przejawy reakcji stresowej (objawy dostrzegalne w funkcjonowaniu ciała)
- Psychologiczne przejawy reakcji stresowej (objawy dostrzegalne w zachowaniu)
- Fazy stresu – od „uciekać czy bić się” do „udawać martwego”
- Następstwa chronicznego stresu (frustracja, problemy z zapamiętywaniem i koncentracją, choroby stresowe, kłopoty ze snem, chroniczne zmęczenie, depresja, syndrom wypalenia, bezpłodność)

4. „Jak stres wpływa na mnie?” – moja osobista mapa sytuacji stresowych (Autodiagnoza)

Cel: pogłębienie samoświadomości uczestnika na temat własnych sposobów reagowania na stres i radzenia sobie z nim, wprowadzenie do budowania „antystresowej osobowości” na co dzień.

- Jakie sytuacje są dla mnie trudne? – typologia indywidualna
- Jak reaguję na sytuacje trudne? – schematy, nawyki działania
- Znaczenie inteligencji emocjonalnej dla skuteczności radzenia sobie ze stresem

5. Efektywność osobista a zarządzanie sobą w czasie

Cel: poznanie metod zarządzania sobą w czasie w celu przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu

- Bariery utrudniające skuteczne zarządzanie sobą w czasie, czyli które poglądy i nawyki powinniśmy zmienić
- Codzienna rutyna – ile czasu przecieka nam przez palce?
- Rozpraszacze czasu – analiza własna
- Elementy zarządzania sobą w czasie – uniknięcie stresu wywołanego presją czasu
- Ustalenie priorytetów – matryca Eisenhowera, zasada ABC
- Metoda planowania – planowanie dzienne i tygodniowe

6. Trening kontroli emocji w sytuacjach trudnych, techniki redukcji dużego stresu

Cel: wyposażenie uczestnika w praktyczne techniki obniżające poziom stresu.

- Ćwiczenia oddechowe – kontrola tętna, rozluźnianie mięśni
- Trening relaksacji neuromięśniowej
- Techniki umysłowe – wizualizacje, afirmacje
- Gimnastyka mózgu – ćwiczenia synchronizujące półkule mózgowe
- Office aerobik – ćwiczenia fizyczne poprawiające sprawność umysłową
- Ćwiczenia i zabawy ruchowe – żonglowanie piłeczkami, ćwiczenia Dennisona, technika Jacobsona
- Techniki automotywacyjne

7. W poszukiwaniu równowagi życia – kształtowanie „antystresowej osobowości” na co dzień

Cel: pogłębienie samoświadomości uczestnika na temat stylu życia i jego wpływu na poziom i częstotliwość przeżywanego stresu.

- FEEDBACK – jak wzbudzić motywację
- Efektywne radzenie sobie z przeciążeniem zadaniami
- Odpoczynek i sen
- Ćwiczenia fizyczne
- Energetyzująca dieta
- Muzyka relaksacyjna