

ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

Komplexní vzdělávací program zaměřený na stres a stresové situace na pracovišti



ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

Rozdělení vzdělávacího programu

Vzhledem ke komplexnosti problematiky stresu na pracovišti považujeme za vhodné rozdělit celý program do tří částí. Nestačí stresu pouze předcházet nebo ho naopak jen řešit. Pokud má být vzdělávací program s touto problematikou účinný, je potřeba řešit prevenci před stresem, zamyslet se nad tím, co se stresem když už je tu a najít způsob, jak relaxovat a stresu se zbavit. Níže je uvedeno základní rozdělení, na dalších stránkách je pak detailní popis jednotlivých bloků.

- **Část 1.** řeší problematiku vzniku stresu a stresových situací. V této části se účastníci seznámí s tím, jak stresové situace rozpoznávat již v počátcích a naučí se jim předcházet. A aby tomu tak mohli učinit, je nutné se seznámit také se základy efektivní komunikace, pomocí které lze předejít řadě krizových situací, které stres působí. Pokud budou účastníci s přehledem zvládat problematiku jednání a budou úspěšně předcházet agresi ze strany zákazníků, sníží se tím jejich stresová zátěž a zároveň u zákazníků vzroste mínění o celé organizaci, kterou zaměstnanci zastupují.
- **Část 2.** se zabývá stresem jako takovým, jeho působením na naši psychiku a jednání a způsoby, jak se stresu zbavit. Důležitým krokem je pak identifikace stresových faktorů, protože přeměna stresových faktorů na faktory motivační může zaměstnancům naopak pomoci zvýšit jejich pracovní výkonnost.
- **Část 3.** se zaměřuje na lepší hospodaření s naší vnitřní energií a nalezení jejich nových zdrojů. Během této části se účastníci naučí, jak lépe a rychleji zrelaxovat, odpočinout si a načerpat nové síly během náročného pracovního dne i v soukromí.

Garance kvality

Seminář či školení se platí až po jeho ukončení. V případě, že nebudete s lektorem nebo jinými službami spokojeni, můžete seminář kdykoliv během poloviny prvního školícího dne zrušit, aniž by Vám vznikly jakékoliv závazky. V případě nespokojenosti zákazníka jdou náklady k naší tíži.

PROTISTRESOVÝ A RELAXAČNÍ PROGRAM

Lektor: PhDr. Lenka Čadová

Blok 1. - předcházení stresových situací na pracovišti, prevence a řešení pracovních krizí

Určení programu

Program je určen zaměstnancům, jejichž pracovní náplň zahrnuje komunikaci s klienty a vyřizování jednoduchých i problematických záležitostí, zejména je pak vhodný pro pracovní pozice, na kterých se pracovníci často dostávají do stresových situací způsobených agresí a nevhodným chováním ze strany klienta.

Co budou účastníci umět dělat po tréninku jinak a lépe?

Po absolvování tohoto programu budou účastníci seznámeni se všemi technikami, které mohou vést k bezproblémové komunikaci a úspěšnému vyjednávání nebo řešení problémových situací a budou schopni plnit svěřené úkoly při zachování klidu a spokojenosti klienta. Zároveň si budou vědět rady i v případě jeho neoprávněné i oprávněné reklamace, nespokojenosti či agresivity.

Hlavní výstupy

- umění identifikovat a předcházet konfliktům
- když už konflikt nastane, tak ho umět řešit ke spokojenosti zákazníka při dosažení vytyčených cílů
- schopnost udržování a rozvoje dobrých vztahů i s problematickými zákazníky
- minimalizace stížností na pracovníky, kteří jsou ve styku s klienty

Zaměření a forma tréninku

- praktické řešení modelových a reálných situací
- workshopy a skupinová cvičení s následným rozбором a teoretickým zobecněním
- intenzivní interaktivní výcvik
- individuální a skupinová řešení zadaných úkolů a případových studií
- aplikace modelových situací na praxi účastníků formou diskuse a doporučení

ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

Program zahrnuje:

- identifikace situace
 - jaký je partner, se kterým jednám
 - jaká je pozice jednotlivých účastníků?
- rozpoznání konfliktní situace
 - konfliktní typy lidí
 - konfliktní situace
- konflikty
 - rozbor konfliktních situací
 - jak konfliktům předcházet
 - identifikace rolí účastníků v konfliktu
- argumenty
 - argumentace, práce s argumenty
 - protiargumentace
 - pochopení postojů partnera
- jednání pod tlakem a stres
 - jak získat prostor v krizových situacích
 - jak získat více času na odpověď
- agrese
 - varovné příznaky
 - jak se vyhnout agresi
 - jak čelit agresivnímu jednání
- patologie komunikace
 - komunikace s problematickými lidmi
 - konflikty v komunikaci
 - nedorozumění
 - neshoda témat (jeden o voze, druhý o koze)
- komunikační podtexty
 - jak nenechat se sebou manipulovat

Délka bloku

Pro kvalitní vyložení celé problematiky včetně několika ukázek a řešení modelových situací je potřeba jeden školící den v rozsahu cca 7 hodin..

ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

Blok 2. - Protistresový a relaxační program

Určení programu

Problémem není jen to, že mu musíme stresu čelit, ale hlavně způsob, jakým mu čelíme. A právě tento poznatek je jedna z cest, která nám může pomoci zkvalitnit náš dosavadní život.

Když se naučíme se stresem správně pracovat, nejen že nebude našim protivníkem, ale stane se z něj náš kvalitní a účinný pomocník.

Cíle programu

- naučit se psychicky a fyzicky uvolnit
- rozpoznat stres a zvládat ho pomocí relaxačních a mentálních cvičení
- vnesení více harmonie do rodinného a pracovního života
- zdokonalení chápání sebe a druhých
- naučit se některé z relaxačních technik jako základ rovnováhy
- seznámit se se strategií pro neutralizaci stresu
- ovládnutí mentálních technik pro vytvoření harmonického pracovního a rodinného prostředí

Délka bloku

Délka tohoto bloku je cca 4,5 hodiny

ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

Průběh programu

V první, teoretické, části se účastníci dozví jaké jsou subjektivní a objektivní projevy a příčiny nejběžnějších druhů stresu a naučí se tyto projevy a příčiny rozpoznávat. Pomocí jednoduchých metod se účastníci naučí jak analyzovat právě prožitý den nebo týden a jak, dle způsobu svého života, zjistit jejich nejvíce stresující faktory.

V průběhu této první části všichni účastníci také absolvují test, pomocí kterého mohou zjistit jak se jich stres dotýká a jaký má vliv na jejich život. Na závěr teoretické části lektorka uvede stres jako příčinu chorob a seznámí účastníky s nejčastějšími zdravotními komplikacemi způsobenými právě stresem.

V druhé, praktické části, se účastníci seznámí s možnostmi práce se stresem a způsoby, jak využít stres ke svému prospěchu.

Orientační obsah

- co znamená, když se řekne stres?
- příznaky stresu, stresové reakce
- preventivní opatření, využití stresu
- rovnováha psychické a fyzické námahy
- probuzení svého nitra – přístup sám k sobě
- jak vytvářet neohrožující atmosféru a pozitivní vztahy
- štěstí není náhoda

ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

Blok 3. - Relaxační a protistresové techniky

Motto:

Bohové nám dali dlouhý život, ale my jsme si jej zkrátili.

Seneca

Zaměření programu

Interaktivní dvouhodinový seminář zaměřený na lepší hospodaření s naší vnitřní energií a nalezení jejích nových zdrojů.

Na tomto semináři máte možnost se naučit jak lépe a rychleji zrelaxovat, odpočinout si a načerpat nové síly během náročného pracovního dne i v soukromí.

Orientační body programu

- myšlenky jako podněty pro relaxaci
- hospodaření s energií
 - proč hospodařit
 - jak hospodaření využívat
- hledání eustresu (pozitivní stres)
 - činnosti vyvolávající eustres
- dýchání
- vizuální meditace
- vizualizace barev a světla
- myšlenkové bubliny
- mé budoucí já
- aromaterapie a její využití (relaxační oleje)

Délka bloku

Délka tohoto bloku je cca 2,5 hodiny

ADRESA:
Krystalová 561
196 00 Praha 9

TEL./FAX:
283 931 541

MOBIL:
606 613 186

Email:
info@profitraining.cz

PhDr. Lenka Čadová – profil lektora

Od roku 1994 pracovala jako klinický psycholog na Hemodialyzačním centru (výzkum v Thanatologie), poté jako vedoucí Krizového centra a terapeut. Patří mezi dlouholeté spolupracovníky MV a MŠ v oblasti prevence kriminality a vede rozsáhlá psychologická školení vedoucích zaměstnanců.

Kromě aktivit ve vzdělávání dospělých vede soukromou psychologickou praxi. Také působí jako pedagog na VŠ. Její postgraduální vzdělání zahrnuje specializaci psychologie a média, relaxační a meditační techniky, neurolinguistické programování a hypnózu.

Patří také mezi aktivní spolupracovníky médií - pravidelné konzultace a semináře pro TV a Český rozhlas, konzultantka MF Dnes a Lidové noviny, pravidelné příspěvky a konzultace pro časopisy Cosmopolitan, Elle a Vita.

Praxe

1994 - 1996	klinický psycholog na Hemodialyzačním centru (výzkum v oblasti thanatologie)
1996 - 1998	vedoucí Krizového centra, terapeut - spolupracovník MV a MŠ v oblasti prevence kriminality - psychologická školení vedoucích zaměstnanců
1998	do současnosti soukromá psychologická praxe
2000	pedagog VŠ, psychologické semináře

Speciální postgraduální vzdělání

- psychologie a média, relaxační a meditační techniky, muzikoterapi, bodyterapie, arteterapie, neurolinguistické programování, hypnóza

Reference lektora a tohoto programu

-  Microsoft ČR
-  Vítra, a.s.
-  Johnson & Johnson
-  IPB (po celé ČR, nyní ČSOB)
-  Komerční Banka
-  Pražská energetika a.s.
-  IIR Vídeň
-  mnoho dalších ...