

II KOOLITUSPÄEVA PEALKIRI (01.10.2024): Kuidas säilitada teeninduses töötades oma vaimset tervist?

II KOOLITUSPÄEVA EESMÄRK: selle koolituspäeva eesmärk on aidata osalejatel arendada oskusi ja strateegiaid, kuidas toime tulla stressi, pingete ja keeruliste emotsioonidega tööl. Kokkuvõttes on selle koolituspäeva eesmärk varustada osalejad praktiliste vahenditega, mis aitavad neil tulla toime stressi, pingete ja keeruliste emotsioonidega tööl ning parandada emotsionaalset heaolu ja töö tulemuslikkust.

MIKS SEE TEEMA ON OLULINE: teema on oluline, sest see mõjutab otseselt töötajate heaolu, töökeskkonda, tööjõu säilimist ja ettevõtte tulemuslikkust ning aitab luua paremaid ja tervislikumaid töötingimusi kõigile osapooltele.

KODUTÖÖ, MILLE OSALEJA SOORITAB JA MILLES SEE SEISNEB

- Läbipõlemise riski skriiningtest – test annab prognoosi töötaja läbipõlemise ohule.

KOOLITUSPÄEVA KIRJELDUS:

ÕPIVÄLJUNDID. Koolituse lõpuks õppija:

- *Mõistab, kuidas toibuda "raske" kliendiga suhtlemisest ja vältida iseenda kui teenindaja läbipõlemist.*
- *Õpib hoiduma ja ennast kaitsma negatiivsete emotsioonide eest tööl. Mõistab viha ja teiste negatiivsete emotsioonide toimet ja toimetulekut. Õpib lõõgastumis- ja keha kontrollimise tehnikaid emotsionaalse tasakaalu taastamiseks.*
- *Rakendab psühholoogilisi tehnikaid emotsionaalse kontrolli taastamiseks. Õpib tundma märke, mis näitavad, et emotsionaalne kontroll on taastunud.*
- *Õpib tulemuslikult toime tulema tööl tekkinud pingetega. Tutvub tööstressi tunnuste ja põhjustega. Õpib erinevaid stressi vähendamise tehnikaid ning stressi esmaabi osutamist.*

	Teemad
9.45-10.00	Registreerimine
10.00-11.30	<ul style="list-style-type: none">• Kuidas pärast "raske" kliendiga suhtlemist toibuda ja mitte läbi põleda?• Kas olete pigem ekstravertse või introvertse isiksuse tüübiga töötaja? Kas olete pigem A-tüüpi või B-tüüpi isiksusega töötaja?• Kuidas ennast tööl negatiivsete emotsioonidega ja pingelistes olukordades• hoida?• Vihaga või teiste negatiivsete emotsioonidega toimetulek.• Emotsionaalne taust tööl: tööga seotud positiivsed ja negatiivsed emotsioonid

Koolituse programm

	<p>(<i>PE Konsult uuring, 2019</i>). Muretsemine. Tööga seotud emotsionaalne heaolu ja töö tulemuslikkus.</p> <ul style="list-style-type: none">• Lõõgastumine, keha kontrollimise tehnikad.• Psüühika kontrollimise tehnikad, automaatsed mõtted, visualiseerimine.• Kuidas teada, et emotsionaalne kontroll on taastunud?
11.30-11.45	Paus
11.45-13.15	<ul style="list-style-type: none">• Kuidas tööl tekkinud pingetega toime tulla?• Stress, tööstress ja läbipõlemine. Stressi toimimine.• Läbipõlemise riski skriiningtest (analüüs tehakse koolitusel).• Tööstressi tunnused (<i>PE Konsult uuringud, 2021</i>).• Tööstressi peamised põhjused (<i>PE Konsult uuringud, 2018-2022</i>).• Kuidas tulla tööstressiga toime?• Stressi esmaabi.• Praktiline õppus: stressi esmaabi tegevused ja „kultuurivitaminid“.• Tegelik toimetulek stressi ja tööpingetega: probleemide lahendamine, sotsiaalne toetus, töö- ja pereelu tasakaal.• Levinud stressi vähendamise tehnikad (32 erinevat tehnikat).