



Программа тренинга «Профилактика профессионального выгорания»

Эмоциональное выгорание — это симптом нашего времени. Это состояние истощения, приводящее к параличу наших сил, чувств и сопровождающееся утратой радости жизни.

Какую опасность представляет выгорание для организации? Специалисты дают однозначный ответ: выгорание работников сказывается на снижении динамичности развития бизнеса и потере прибыли. Отмечается связь выгорания персонала с «упущенной прибылью» организации. Это сопряжено с тем, что последствиями выгорания работников становятся ухудшение качества работы, обслуживания клиентов или их потеря, снижение репутации компании, уменьшение преданности или лояльности персонала по отношению к организации, текучесть кадров, необходимость новых затрат на подбор персонала и его обучение и др.

Синдром выгорания наиболее характерен для представителей социальных или коммуникативных профессий – системы «человек—человек» (это медицинские работники, учителя, менеджеры всех уровней, консультирующие психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий).

К симптомам выгорания относятся: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте, хроническая усталость, скука, истощение, раздражительность, нервозность, беспокойство, дистанцирование от клиентов и коллег, опоздания и др.



Тренинг построен на основе трехфакторной модели (К. Маслач и С. Джексон).

На этапе подготовки к тренингу проводится предварительное тестирование участников на уровень профессионального выгорания.

Тренинг предназначен для менеджеров всех уровней, представителей различных сервисных профессий.

Цель тренинга – снижение уровня профессионального выгорания у сотрудников коммуникативных профессий – системы «человек—человек» (менеджеры всех уровней, представители различных сервисных профессий).

ПРОЦЕСС:

Тренинг состоит из трёх модулей.

Модуль 1: Преодоление эмоционального истощения и восстановление эмоциональных ресурсов.

Будут рассмотрены следующие темы:

- методы релаксации (медитация, дыхательные практики);
- техники повышения позитивного эмоционального фона (настроя);
- техники визуализации ситуаций эмоционального комфорта и телесно-ориентированной терапии (ресурсные техники, якорение);
- повышение эмоциональной устойчивости/ стрессоустойчивости.

Модуль 2: Профилактика и преодоление деперсонализации

Будут рассмотрены следующие темы:

- развитие навыков эффективного межличностного взаимодействия;
- уменьшение негативных установок по отношению к клиентам;
- техники сближения (нахождение общего между клиентом и менеджером по продажам);
- развитие эмпатии;



- работа с когнитивными ограничениями, иррациональными установками и убеждениями.

Модуль 3: Повышение самооценки в сфере персональных достижений и обучение эффективным моделям преодолевающего поведения в профессионально трудных ситуациях.

Будут рассмотрены следующие темы:

- упражнения на формирование умения уверенного поведения (эффективная самопрезентация, ситуации установления новых контактов, умение сказать «нет», противостояние манипуляциям);
- обучение коммуникативным навыкам;
- усиление «Я-концепции» (колесо жизненного баланса; дневник стресса и выгорания).

РЕЗУЛЬТАТ:

Участники тренинга:

- получают представление о профессиональном выгорании и причинах его возникновения.
- проанализируют негативные последствия профессионального выгорания и его связь с неконструктивными моделями преодоления конфликта, разрешения стрессовых (кризисных) ситуаций, ведущих к истощению внутренних ресурсов.
- разовьют навыки конструктивного поведения преодоления конфликтов и стрессовых ситуаций.
- получают представление о ресурсах личности (когнитивных, эмоциональных и поведенческих) и ситуациях их неэффективного использования, осознают собственные ресурсы.



- раскроют значение копинг-стратегии поиска и принятия социальной поддержки для восстановления эмоциональных ресурсов и развития «Я-концепции».
- обучатся техникам эффективного самоуправления в эмоционально напряженных ситуациях профессионального общения с клиентами.
- проанализируют типичные стереотипы мышления и поведения, устранят предубеждения и неадекватные социальные установки в контактах с клиентами.
- обучатся коммуникативным навыкам, необходимым в профессиональном общении.

Продолжительность тренинга: 1 день (8 часов)