

Training „Stressmanagement mit mentalen Strategien“

Beschreibung

»Immer noch gelassen?«

Gerade in Unternehmen mit viel externen und internen Kundenkontakten gibt es vielfältige Formen von Stress: hohes Anrufvolumen, schwierige Gespräche, Großraumbüros, kaum Privatsphäre, schnelle Veränderung der Arbeitsaufgaben. Der Wechsel zwischen Home-Office und Unternehmen kann die Stresswahrnehmung verstärken.

Stress kann sich als psychische und körperliche Belastung auswirken und führt zu einer Erhöhung der Krankenquote und letztlich zu einer erhöhten Fluktuation.

60-70% aller Erkrankungen machen psychische Belastungen aus, häufig ist die Ursache negativer Stress. Nicht immer können in Unternehmen als erstes die Umweltbedingungen geändert werden, so dass in Stressmanagementtrainings als erstes auf den Menschen eingegangen und die Widerstandskraft gestärkt wird.

»Entspanntes Arbeiten – wie geht das?«

Vor allem Mitarbeiter*innen mit direktem Kundenkontakt stehen unter einer besonderen Anspannung im Arbeitsleben. Die Mitarbeiter*innen sollen kompetent und zuverlässig ihre Arbeit machen, dabei aber auch bei schwierigen Kunden und viel Stress entspannt und freundlich bleiben. Damit dies gelingt ist ein gutes Selbstmanagement wichtig. Das erfordert Wissen über mögliche Stressoren am Arbeitsplatz, deren Wirkungsweisen und den passenden Strategien zum besseren Stressmanagement.

Wir arbeiten mit präventiven und konkreten Konzepten. Vorab steht immer eine Analyse, um zu klären welcher Stresstyp die jeweilige Person ist. Dies ist notwendig, um so die passende Technik und Methode zum Stressmanagement zu finden. Die Mitarbeiter*innen lernen und optimieren im Training passende Entspannungstechniken.

Inhalte:

- **Selbst- und Fremdwahrnehmung**
 - 4 Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun) / Selektive Wahrnehmung/Innere Landkarten / Der eigene blinde Fleck: JoHari-Fenster
- **Definition von Stress und die Auswirkungen**
 - Auslöser von Stress am Arbeitsplatz (Stressoren) / Erkennen von Stressfaktoren und Symptomen / Schwierige Gesprächssituationen als Auslöser
- **Entspannungstechniken – welche Technik passt zu wem?**
 - Einsatz von Entspannungstechniken am Arbeitsplatz / Einsatz von geeigneten Methoden gegen Stress / Ressourcenmanagement gerade in Home-Office-Zeiten



Methoden

- Komplette Session mit Videokontakt im Plenum
- Virtuelle Gruppenarbeiten in breakout-rooms
- Diskussionen mit Videomoderation und Live-Dokumentation (Arbeitsergebnisse im Handout)

Zeitkonzept:

1. **Kick-off** Session 2-3 Stunden (Gruppenatmosphäre & Kennenlernen. Stresstest)
2. **Kerntraining** 2x3 Stunden (8.30h – 12.00h & 13.30h – 16.30h inkl. Kurzpausen)
3. **Follow-up Session** 2-3 Stunden (Umsetzung & Transfer)