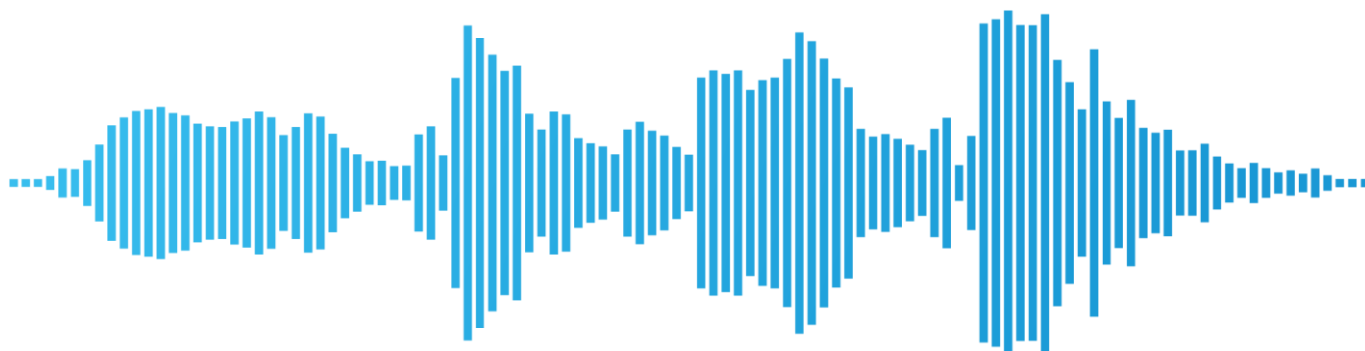




Диана Санцевич

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

РАЗВИТИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Санцевич Диана, бизнес-тренер ООО «Мастер телеком», автор и разработчик программ обучения и деловых игр. Опыт работы в области организационного консультирования, обучения и развития персонала с 1999 года.

Специализация:

- Консалтинговые услуги в области внедрения колл- и контактных центров (КЦ) различных типов, планирования инфраструктуры КЦ, управления и оптимизации КЦ.
- Подбор руководителей и персонала для КЦ, отделов продаж, отделов по обслуживанию клиентов.
- Организация системы подбора персонала, воронки подбора. Разработка профиля должности и другой необходимой документации.
- Организация системы контроля качества в КЦ, отделах продаж, отделах по обслуживанию клиентов. Аудит качества обслуживания клиентов. Анализ бизнес-процессов клиентского сервиса/продаж. Разработка и внедрение Стандартов сервиса/продаж, скриптов разговоров, инструментов оценки и развития персонала. Проведение оценочных мероприятий.
- Разработка и внедрение систем обучения, наставничества, базовых и специализированных программ обучения. Подготовка методических материалов для участников обучающих программ, внутренних тренеров компаний-заказчиков. Коучинг руководителей и персонала КЦ. Посттренинговое сопровождение участников, анализ эффективности обучения.
- Анализ эффективности взаимодействий в команде, формирование команд.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Разработка и оптимизация систем клиентского сервиса, карт клиентского пути. Подбор и организация работы с цифровыми инструментами сервиса.

Программа обучения «Развитие стрессоустойчивости» рекомендуется для специалистов, испытывающих повышенные стрессовые нагрузки (руководители, медицинские работники, менеджеры по продажам, операторы контакт-центров и др.).

Цель курса: обучение участников предотвращению и уменьшению неадаптивных стрессовых реакций, помощь в выработке индивидуальной стратегии противостояния стрессу.

Проект предусматривает:

- ✓ диагностику эмоционального состояния обучаемых
- ✓ анализ участниками существующих трудностей в преодолении профессиональных стрессов
- ✓ самонаблюдение за неадаптивными мыслями, образами, чувствами и поведением
- ✓ помощь в усвоении знаний, а также в выработке умений и навыков, актуальных для совладания с различными типами стрессоров
- ✓ тренировки по преодолению стресса с разыгрыванием ролей; с использованием образов, музыки, движений, художественного творчества
- ✓ индивидуализацию и расширение антистрессового репертуара участников.

ПРОГРАММА

I. Введение

- Знакомство. Цели и задачи обучения по программе «Развитие стрессоустойчивости».
- Установки участников.
- Правила и регламент работы.

II. Понятие стресса

- Стресс как естественная реакция организма. Стресс как событие. Стресс как реакция. Стресс как промежуточная переменная. Стресс как транзактный процесс.
- Формы проявления стресса.

III. Оценка уровня стресса, состояния эмоционально-волевой сферы. Интроспекция

IV. Классификация индивидуальных стресс-факторов сотрудников компании. Методы их преодоления

V. Степень контролируемости и локализация стрессора

VI. Общение как источник стрессов. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций

VII. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания

- Специфика стрессов в зависимости от профессиональной деятельности (руководители, менеджеры по продажам, секретари и др.).



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- Признаки развития синдрома эмоционального выгорания.
- Диагностика эмоционального выгорания.

VIII. Антистрессовые методы

1. Классификации методов нейтрализации стресса по:
 - природе антистрессового воздействия;
 - способу применения антистрессового воздействия.
2. Арсенал методов преодоления стресса
 - Концентрация внимания.
 - Дыхательные техники.
 - Визуализация.
 - Диссоциация.
 - Упражнения на расслабление мышц лица.
 - Мышечная релаксация.
 - Физические упражнения.
 - Интеллектуальная саморегуляция.
 - Творческое самовыражение.
 - Терапия искусством.
 - Саморегуляция эмоционального состояния в процессе взаимодействия с клиентом.
 - Первая помощь после стрессового разговора.
 - Тактика преодоления стресса в зависимости от его временной локализации.

IX. Индивидуальная стратегия предупреждения стрессов

- Развитие самооценки.
- Ассертивное поведение.
- Антистрессовый стиль общения.
- Антистрессовый стиль работы.
- Индивидуальный образ жизни и стресс.

X. Заключение

- Анализ эффективности участия в семинаре-практикуме.
- Подведение итогов работы.
- Постановка индивидуальных целей на ближайший месяц.

Продолжительность программы: 8-30 часов, согласовывается индивидуально, в зависимости от задач компании-заказчика и формата обучения.

Форматы обучения: корпоративное - очные занятия с тренером, смешанное - очные занятия с тренером и обучение с помощью цифровых технологий, индивидуальное.

Структура программы: модульная, что обеспечивает гибкий подход к содержанию программы, объёму каждого модуля и форматам обучения.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

График проведения: занятия проводятся 1 раз в неделю. Перерывы между ними используются для закрепления тренируемых умений.

Закрепление результатов обучения: домашние задания, обратная связь сотрудникам в результате тренируемых умений.

Оценка результатов обучения: самооценка тренируемых умений участниками, анализ результатов тестирования стрессоустойчивости сотрудников до и после семинара-практикума.

Методические материалы: индивидуальные тетради по программе обучения, учебные пособия и электронная библиотека, необходимые в каждом отдельном случае для выполнения задач обучения.

Оборудование: спортивный инвентарь, материалы для творчества, проектор, колонки, доска, маркер.