

Omgaan Met Stressvolle Situaties

Een beetje spanning is normaal; het maakt dat we goed opletten, snel kunnen reageren en goed presteren. De ademhaling en hartslag gaan sneller en de bloeddruk gaat omhoog. Dit normaliseert enige tijd nadat de inspanning is geleverd; lichaam en geest herstellen zich. Maar soms willen we te veel, wordt er te veel van ons gevraagd of zijn er problemen op het werk of in de privésfeer. Zulke situaties zorgen voor extra spanning, zeker als deze te lang aanhouden. Vaak lukt het dan niet meer om zich goed te ontspannen. Stress is dan een probleem geworden dat de gezondheid en het werkplezier ernstig kan aantasten.

Doelgroep

De workshop *Omgaan met stressvolle situaties* is geschikt voor alle medewerkers die veelvuldig in aanraking komen met (potentiële) gasten en/of klanten; met name voor: campingmedewerkers, receptionisten en baliemedewerkers, degenen die *eerstelijnscontacten* hebben met uw gasten. De workshop wordt afgestemd op gemiddeld MBO-niveau.

Doel

Om over het algemeen goed te leren omgaan met stress, is het belangrijk om bepaalde signalen te herkennen. Door deze signalen tijdig te herkennen, kan men leren om keuzes te maken die een positieve uitwerking hebben op de stressbeleving. Het hoofddoel van deze training is om over het algemeen tijdig zicht te krijgen op stressverhogende factoren en te leren om deze - waar mogelijk - om te buigen. De werkdruk wordt dan weer beheersbaar.

Aanpak

Voorafgaand aan de workshop wordt van iedere deelnemer een gedragsprofiel gemaakt. Dit gebeurt d.m.v. een online vragenlijst, waarbij gekeken wordt hoe men meestal omgaat met probleemsituaties. Daarnaast wordt op de werkplek geïnventariseerd met welke stressverhogende situaties een deelnemer vaak te maken heeft. Tijdens de workshop wordt dan samen gezocht naar een pro-actieve benadering van de betreffende situaties (gedragsmatige oplossingen) waarmee men meer grip op de zaken krijgt. Overigens, ontdekt men tijdens zo'n workshop ook weleens dat het de deelnemer ontbreekt aan bepaalde kennis of vaardigheden om een situatie goed te kunnen aanpakken. Dit levert dan een ontwikkelpunt op waarmee de organisatie vrij snel aan de slag kan.

Duur

Een workshop van één dagdeel volstaat indien uw medewerkers vooral behoefte hebben aan meer inzicht in het begrip stress, stressverhogende factoren en in hun eigen stijl. Indien de stress veroorzaakt wordt doordat de deelnemer specifieke kennis of gedragscompetenties mist om een bepaalde taak naar behoren uit te voeren, dan dient een andere combinatie van training, opleiding en coaching te worden overwogen.

Follow-up

Met het oog op de persoonlijke ontwikkelpunten ontvangt iedere deelnemer een werkboek waarin een persoonlijk actieplan is opgenomen. Daarin werkt de deelnemer aan het einde van de sessie zijn / haar persoonlijke leerdoelstellingen uit volgens de SMART-methode. De leerdoelstellingen kunnen bestaan uit eigen inzichten en persoonlijke feedback van de overige deelnemers en de trainer(s). Eventueel zullen wij de werkgever adviseren om een aanvullende training of opleiding te overwegen om bepaalde hiaten weg te werken. Zodoende kan bijv. de directe leidinggevende een gerichte begeleidende rol vervullen op de werkvloer. Desgewenst - en tegen meerkosten - kan het effect van deze training ook worden versterkt d.m.v. enkele persoonlijke coachingsgesprekken door een van onze ervaren coaches.