



Balance in Bewegung

Dipl. Psych. Astrid Wilhelm

Mitarbeiter- und Teamseminare



Stressmanagement in Dienstleistungsberufen

Nach Ergebnissen der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAUA) sind die Belastungen in Dienstleistungsberufen besonders hoch.

Besonders beansprucht sind Dienstleister generell durch den kommunikationsintensiven Kontakt zu ihren Kunden oder Patienten. Sich permanent auf andere einstellen und angemessen reagieren zu müssen, fordert höchste Professionalität und kostet vor allem Kraft.

Professionelles Handeln im Dienstleistungssektor erfordert ggf. auch das Zurückstellen eigener Emotionen zugunsten der Erwartung an die jeweilige Rolle. Diese Emotionsarbeit ist zusätzlich zu den normalen Arbeitsbelastungen fordernd.

Dieser Praxisworkshop widmet sich der Frage, wie Emotionsarbeit je nach Kontext besser zu bewältigen ist.

Zielgruppe: Mitarbeitende in Dienstleistungsberufen

Ziel: Bessere Bewältigung von Emotionsarbeit

Inhalte Block 1: 1 Tag in Präsenz

- Herausforderung Dienstleistungsberuf
- Resilienzfaktoren und Ressourcen nutzen
- Emotionsarbeit als Dienstleister
- Empathie Müdigkeit vorbeugen - Emotionsarbeit bewältigen ohne auszubrennen
- Sofortmaßnahmen und langfristige Stressbewältigung

Inhalte Block 2: 3 x 1,5 h online

- Stressbalance im Alltag - was konnte ich umsetzen?
- Dran bleiben - Widerstände und Hindernisse überwinden
- Erinnerungs- und Umsetzungshilfen effektiv nutzen

Methoden:

Vortrag, Anleitung zur Selbstreflektion, Erfahrungsaustausch, Bewegungs-, Achtsamkeits- und Entspannungsübungen, Unterstützung beim Transfer in den Alltag.

Referentin:

Dipl. Psychologin Astrid Wilhelm, approbierte psychologische Psychotherapeutin, Trainerin und Coach. Zertifizierte Entspannungstrainerin