

**OFENSYWA JAKOŚCI**  
dla hoteli i pensjonatów

[http:// www.vip.karr.pl](http://www.vip.karr.pl)



# PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA



# Stres psychologiczny

***Tomasz Kozłowski***  
***psycholog***

**OFENSYWA JAKOŚCI**  
dla hoteli i pensjonatów



**EQUAL**



**EFS**  
Europejski Fundusz Społeczny



**STRES**

# STRES

*Określona reakcja między osobą a otoczeniem, która oceniana jest przez osobę jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi.*

# **STYLE RADZENIA SOBIE ZE STRESEM**

***1. STYL SKONCENTROWANY NA ZADANIU***

***2. STYL SKONCENTROWANY NA EMOCJACH***

***3. STYL SKONCENTROWANY NA UNIKANIU***

*czynności zastępcze      kontakty towarzyskie*

# MODALNOŚĆ RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

UKIERUNKOWANIE RADZENIA SOBIE	MODALNOŚĆ RADZENIA SOBIE	
	MYŚLI	DZIAŁANIA
PROBLEM	<b>Poznawcze zbliżanie się</b> np. myślenie o różnych sposobach rozwiązywania problemu	<b>Behawioralne zbliżanie</b> np. sporządzanie planu działania i postępowanie
EMOCJE	<b>Poznawcze unikanie</b> np. próba zapomnienia o całej sprawie	<b>Behawioralne zbliżanie</b> np. zaangażowanie się w inne przedsięwzięcia

# **CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NEGATYWNIE NA PROCES RADZENIA SOBIE**

- ***CZYNNIKI OSOBISTE,***
- ***CZYNNIKI DOTYCZĄCE ŚRODOWISKA  
SPOŁECZNEGO,***
- ***CZYNNIKI ZWIĄZANE ZE ZDARZENIEM.***

**Jak zmniejszyć ryzyko  
wystąpienia trudności  
psychologicznych?**



- **psychoedukacja,**
- **pomoc w czasie wydarzenia,**
- **pomoc po wydarzeniu.**