

# Hellas EAP New Services

## Occupational Health Psychology & Occupational Psychiatry

Το νέο Τμήμα Ψυχολογίας της Εργασιακής Υγείας/Ψυχιατρικής της Εργασίας (Occupational Health Psychology & Occupational Psychiatry), της Hellas EAP συστάθηκε με στόχο να συμπληρώσει τον ευρύτερο τομέα Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας προσφέροντας στις επιχειρήσεις ένα πολυδιάστατο σύστημα υπηρεσιών επικεντρωμένο αποκλειστικά στην πρόληψη, και έγκαιρη παρέμβαση για την προαγωγή της ψυχικής υγείας και «ψυχολογικής» ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον. Βαρύτητα δίνεται στην καλύτερη διαχείριση των κινδύνων (risks) που ελλοχεύουν και των υποχρεώσεων (liabilities) που ανακύπτουν και που συνδέονται κυρίως με ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και τις επιπτώσεις τους σε ατομικό και επιχειρησιακό επίπεδο. Απώτερος σκοπός του πολυδιάστατου αυτού συστήματος υπηρεσιών είναι η δημιουργία πλεονεκτημάτων για τις επιχειρήσεις και τον άνθρωπο, η επίτευξη της αποτελεσματικότερης λειτουργίας των συστημάτων, των δομών και διαδικασιών που άπτονται του ανθρώπινου παράγοντα και η άμεση και θετική επίπτωση στα αποτελέσματα, στην ανταγωνιστικότητα και στην παραγωγικότητα στον εργασιακό χώρο.



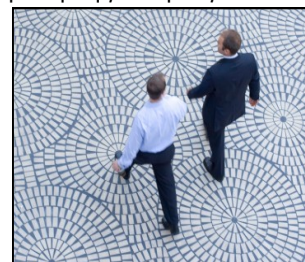
## Conflict Management & Mediation in the Workplace

Αναφέρεται στην παροχή ενός εύρους υπηρεσιών επίλυσης συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο που επικεντρώνονται κυρίως στην εκπαίδευση και απόκτηση δεξιοτήτων των στελεχών για τη διαχείριση των συγκρούσεων στο πρώτο στάδιο εμφάνισής τους, πριν κλιμακωθούν και δημιουργήσουν δυσμενείς σε όλα τα επίπεδα συνέπειες. Επιπρόσθετα, δίνεται έμφαση στην εφαρμογή της υπηρεσίας της Διαμεσολάβησης στον εργασιακό χώρο ως μια νέα προσέγγιση η οποία με τη χρήση ανεξάρτητων και πιστοποιημένων στη Διαμεσολάβηση συμβούλων, στοχεύει στη γρήγορη και δημιουργική επίλυση συγκρούσεων με τον πιο αποτελεσματικό, αμοιβαία αποδεκτό και ανέξοδο για όλα τα μέρη τρόπο. Απώτερος σκοπός της νέας αυτής υπηρεσίας είναι η σταδιακή ανάπτυξη κουλτούρας έγκαιρης επίλυσης διαφωνιών και συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο, η σημαντική μείωση του μη-παραγωγικού χρόνου που δαπανάται από τη Διοίκηση και τα στελέχη των επιχειρήσεων σε σχέση με τα ανωτέρω και η υιοθέτηση μίας αναπτυξιακής προσέγγισης με επίκεντρο τον άνθρωπο και τη συνεργατικότητα.



## Executive Growth Groups – Towards a Humanistic and Transformational Leadership

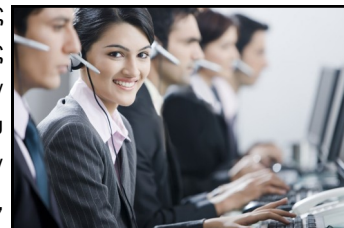
Η Hellas EAP διαφοροποιείται στον τομέα του Leadership προτείνοντας ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα ενίσχυσης και περαιτέρω ανάπτυξης δεξιοτήτων των υψηλόβαθμων στελεχών βάσει της θεωρίας του Humanistic Leadership και της βασικής αρχής της κατανόησης και αναγνώρισης των αναγκών, των αξιών και της συμπεριφοράς του Ανθρώπου/Εργαζόμενου. Απώτερος σκοπός του Προγράμματος είναι η μετάβαση σε μια “more open and solidarity to others” κουλτούρα στον εργασιακό χώρο πέρα από την έννοια της παραγωγικότητας και η δημιουργία ηγετικών στελεχών οι οποίοι «μετασχηματίζουν» τους άλλους μέσα από μια “humanistic” προοπτική και διάσταση. Ως φυσικό επακόλουθο, περισσότεροι ηγέτες θα αναδυθούν σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού και θα επέλθει η εδραίωση ενός περισσότερο αυθεντικού και “passionate” εργασιακού χώρου βασιζόμενου σε έννοιες όπως η αυτεπίγνωση, οι προσωπικές αξίες, το ήθος, η έμπνευση, η ανακάλυψη και συνεχής προσωπική ανάπτυξη, ο επαναπροσδιορισμός, το όραμα, η τόλμη, η δύναμη, η φιλοδοξία, η πνευματικότητα, η αφοσίωση κ.α.



## Hellas EAP New Services

### Εκπαιδευτικά Προγράμματα για Call Centres: (α) “Εργαστήριο Διαχείρισης Δύσκολων Κλήσεων” και (β) “Empowering Training and Coaching/Επιτυχημένες και Αποτελεσματικές Ομάδες Εργασίας”

Σκοπός της νέας αυτής υπηρεσίας είναι η αποφόρτιση των εργαζομένων σε Call Centres, η αποτελεσματική ανταπόκρισή τους στις προσδοκίες των πελατών, ο περιορισμός της πιθανότητας έκφρασης δυσαρέσκειας και παραπόνων, η ενίσχυση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών και η αύξηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων διατηρώντας και ενισχύοντας έτσι, τη θετική εικόνα του οργανισμού. Επιμέρους στόχος της υπηρεσίας είναι η ανάπτυξη κατάλληλων δεξιοτήτων σε εργαζόμενους και κατόχους θέσης ευθύνης (supervisors, team leaders, trainers) σε Call Centres προκειμένου να αντιμετωπίζουν σε καθημερινή βάση τις αυξημένες προκλήσεις ενός απαιτητικού εργασιακού περιβάλλοντος. Επιπλέον, η ενδυνάμωση εργαζομένων-κυρίως των νεοπροσλαμβανομένων-και στελεχών στο να διαχειρίζονται αποτελεσματικά δύσκολες και συναισθηματικά φορτισμένες τηλεφωνικές επικοινωνίες και καταστάσεις με απαιτητικούς πελάτες και να υιοθετούν αποτελεσματικές “self care” τεχνικές και μεθόδους.



### Family Wellness Program

Εξειδικευμένοι Σύμβουλοι της Hellas EAP με εμπειρία στον τομέα της εκπαίδευσης και του Family Wellness, παρέχουν ένα ολιστικό μοντέλο υπηρεσιών καλλιέργειας και περαιτέρω ανάπτυξης δεξιοτήτων των γονέων που περιλαμβάνει ενδεικτικά Σχολές Γονέων, Parenting Workshops, ομιλίες σε θέματα οικογένειας και παιδιού, Family Forums κ.α. Το πρόγραμμα πλαισιώνει, υποστηρίζει και μεγιστοποιεί την αξία του η πρόσβαση των γονέων σε υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης και καθοδήγησης για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των καθημερινών προκλήσεων της οικογένειας καθώς και την άμεση αντιμετώπιση κρίσιμων και ευαίσθητων οικογενειακών θεμάτων. Απώτερος σκοπός του προγράμματος είναι η παροχή γνώσεων και εργαλείων στους εργαζομένους για την αντιμετώπιση των στρεσογόνων καταστάσεων που προκαλούνται από οικογενειακά θέματα, - τα οποία συχνά μεταφέρουν στην εργασία τους-, η ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και του ρόλους τους ως σύντροφοι και γονείς και η εξισορρόπηση των απαιτήσεων της προσωπικής και επαγγελματικής τους ζωής.



HELLAS EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS

Ανδρέα Συγγρού 120

117 41, Αθήνα

Τηλ: (+30) 210 3222203

E-mail: [info@hellaseap.gr](mailto:info@hellaseap.gr), [www.hellaseap.gr](http://www.hellaseap.gr)

© Copyright Hellas EAP