



**« Профвыгорание»
для диспетчеров
экстренных служб**

Феномен «выгорания» является кризисным состоянием. Он свойственен людям, которые по роду своей специальности (помогающие профессии) постоянно сталкиваются с негативными переживаниями людей и оказываются в большей или меньшей степени лично вовлеченными в них.

Характеризуется душевной и физической усталостью, утратой веры в свои силы и, как следствие, невозможностью осуществлять работу.

Симптомы профсгорания

- Чувство истощенности и усталости.
- Психосоматические расстройства.
- Нарушение сна.
- Негативное отношение к клиенту.
- Негативное отношение к своей работе.
- Снижение качества работы.
- Увеличение потребления стимуляторов (кофе, алкоголь, табак) и других лекарственных средств.
- Плохой аппетит или формирование привычки к перееданию.
- Низкая самооценка.
- Агрессивные чувства (напряженность, гнев), «пассивные» чувства (цинизм, пессимизм, апатия).
- Чувство вины.

- **Все перечисленные симптомы профсгорания являются нересурсными состояниями для работы диспетчера.**

- **Максимальная психологическая грамотность диспетчеров в вопросах, связанных с феноменом «сгорания», является важным шагом для его профилактики.**

ПЕРВЫЕ СИМПТОМЫ СГОРАНИЯ

- **Равнодушие и (или) негативизм к абоненту;**
- **Повышенный тон голоса в разговоре с абонентом;**
- **Агрессивные установки в разговоре с абонентом.**

Как предотвратить профвыгорание?

- Мы введем понятие «Профессиональная позиция». В работе диспетчера важно дистанцироваться от позиции «Я-личность, (Иванова Светлана-напр.)» к нейтральной позиции «Я-специалист».
- В случае агрессии абонента или иного неадекватного поведения мы должны понимать, что подобное поведение свойственно данному абоненту и не адресовано именно вам.

Позиция «Я-специалист» является нейтральной территорией, отталкиваясь от которой вы выполняете рабочие функции.

ЛОВУШКИ(РИСКИ) ДИСПЕТЧЕРА

1. Диспетчер(консультант) чувствует себя жертвой.

2. Помочь любой ценой.

- В такие «ловушки» мы можем попасть, находясь в позиции «Я-личность».
- (напр. диспетчер объясняет невозможность помощи, и слышит в ответ «..- девушка,
- Вы должны меня понять, у вас такой добрый голос..)-

- и мы слыша комплимент, решаем сделать все, что в наших силах...

Признаки «ловушек»:

- Чувства – страх и агрессия. Перестает быть самим собой. (Например- абонент грубит нам).
- Сильные чувства, нахлынувшие на консультанта в такой степени, что теряется нить разговора. Когда задевается болевой момент или затрагиваются наши глубинные убеждения.
- Когда консультант слышит какие-то ключевые слова.

- **Как не попадать в ловушки?**

- Держать дистанцию, не вовлекаясь эмоционально. (Позиция «Я-специалист»)
- Знать и уметь работать со своими чувствами (раздражение, агрессия, страх).
- Отследить, когда мы чувствуем превосходство и начинаем доминировать.
(Командуем, воспитываем, отчитываем Абонента).

ВЫГОДЫ ПОЗИЦИИ «Я-СПЕЦИАЛИСТ»

- Вы не втягиваетесь в конфликт, не «идете» за агрессией абонента или его попыткой манипулировать Вами.
- Вы лишь отражаете происходящее.
- - «Правильно ли я Вас понимаю, что Вы настаиваете на....?»
- Мне понятно Ваше намерение , но я действую исходя из правил (инструкций) нашей службы...»
- В случае оскорблений и угроз:
- «Я слышу злость в Ваших словах. В таком случае. Я буду вынуждена прекратить разговор, согласно правилам нашей службы».
- В случае розыгрыша: «Вы занимаете линию экстренной службы, продолжение Ваших звонков будет расцениваться как телефонное хулиганство и Ваш номер будет передан

в полицию, для дальнейшего разбирательства.

В случае желаниа пообщаться (дефицит общения у пожилых):

«...извините, но Мы с Вами занимаем линию экстренной службы, в этот момент может понадобится помощь другим людям.. Я с Вами прощаюсь, всего доброго.

Это примерная тактика работы с обращениями.

Надеемся Вам понятен принцип работы из позиции «Я-специалист».

• Психологические защиты телефонного консультанта:

- Любить себя, не жертвовать.
- До разговора – вся наша подготовка:
физическая и эмоциональная.

- Внутреннее состояние готовности к работе :

- Отсутствие стресса у себя.
- Быть готовым ко всему.
- Эмоциональная устойчивость.
- Умение выслушать абонента.
- Профессионализм.
- Умение вникнуть в ситуацию.
- Не отвергать человека, дать ему эмоциональную поддержку в рамках регламента и инструкций.
- Культура общения.

СПОСОБЫ СНЯТИЯ НАПРЯЖЕНИЯ

- Подвигайтесь, смените место ;
 - Попейте чай (воду);
- Слушайте успокаивающую музыку;
- Вспомните свои мечты- отвлекитесь;
- Используйте метод глубокого дыхания.

Если напряжение накапливалось в течение
долгого времени- и вы чувствуете, что
самостоятельно справиться не в силах-
обратитесь к психологу.

ТИПЫ СЛОЖНЫХ АБОНЕНТОВ И ИХ ОСОБЕННОСТИ

- **В общем**, все абоненты, обратившиеся за помощью в экстренные службы- сложны.
- Часто имеет место «туннельное мышление»-человек в ситуации ЧС, внезапного происшествия, угрожающего безопасности человека(людей) находится в состоянии острого стресса, паники, страха. Т.е мышление находится в плену негативных эмоций и разумно четко рассуждать не может.
- Человек теряется, забывает нужные слова, адрес, может дать волю эмоциям. Спокойный тон диспетчера, правильные вопросы помогут ему правильно изложить нужную информацию.

Особенности консультирования по телефону алкоголиков

- 1. Помните, что возможно алкоголик не запомнит ничего, что вы скажете.
- 2. Алкоголик подвержен высокому риску.
- 3. Если нет угрозы немедленного суицида, предложите алкоголику перезвонить, когда он протрезвеет.

ТИП «ЗЛОЙ АБОНЕНТ»

- Если Вы следуете за злобой - раздуваете огонь.
- Помните, злоба направлена не на Вас .
- Отрадите его эмоцию- «Я слышу злость в Вашем голосе..» « Вы-испытываете злость?»».
- (отражение негативной эмоции человека снижает ее интенсивность).

ОСОБЕННОСТИ ПОЖИЛЫХ АБОНЕНТОВ

- 1. Физических жалоб не меньше, чем эмоциональных.
- 2. Потребность в общении, мобильности
- 3. Часты чувства изоляции - "никто не заботится".
- 5. Ригидности (вы можете почувствовать тяжесть).
- 6. Потеря независимости - болезнь, потеря мобильности.
- Часто они ценят независимость и вынужденная зависимость переживается тяжело.
- 7. Наличие ограничительных целей.
- 8. Часто имеет место плохое обращение с пожилыми людьми.
- 9. Пожилых людей мало среди абонентов, среди них высок процент самоубийств.
- 10. Часты важные или невосполнимые потери.
- 11. Нарушения самооценки, такие как вынужденный отдых, потеря престижа и т. п.
- 12. Чувства собственной ненужности, нежеланности.

Важное значение для работника экстренной службы, а в частности- диспетчера, имеет такое качество как толерантность.

- **Толерантность** означает принятие и правильное понимание других культур, способов самовыражения и проявления человеческой индивидуальности.
- Под толерантностью не подразумевается уступка, снисхождение или потворство. Проявление толерантности также не означает терпимости к социальной несправедливости, отказа от своих убеждений или уступки чужим убеждениям, а также навязывания своих убеждений другим людям

ВЛАДЕНИЕ ГОЛОСОМ

- Слыша нас голос собеседник составляет примерный «образ». На что это влияет?
- На установление контакта.
- Равно как и мы можем достроить примерный образ собеседника.

Влияние голосом :

Можете ли вспомнить примеры влияния голосом?

Как и почему Вы поддавались убеждениям?

- «Словом можно лечить, а можно – калечить».
- ИНТОНАЦИЯ – с помощью интонации задеть или успокоить человека.
- Используйте диапазон голоса и интонаций и Вы станете мастером убеждения.

- И в завершение уточним, что знания данной презентации в рамках курса входят в более глобальное понятие «Психогигиена трудовой деятельности».

ПСИХОГИГИЕНА ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Это раздел **психогигиены**, изучающий пути оптимизации **трудовых** нагрузок, ускорения процесса восстановления умственной работоспособности, психических функций и укрепления нервно-психического здоровья в свободное от работы время (также в период регламентированных перерывов и после работы).

ВОССТАНОВИТЬ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ ВНЕ РАБОТЫ ПОМОГУТ:

- ХОББИ;
- БЛИЗКИЕ, ДРУЗЬЯ;
 - РЕЛАКСАЦИЯ;
- МУЗЫКА, КНИГИ и т.д.
- ПРИРОДА, ПРОГУЛКИ ;
- КРЕАТИВНЫЕ ЗАДАЧИ.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!