

## **В Москве начались тренинги по конфликтологии для диспетчеров столичных поликлиник**

08.09.2015

Программа психологической подготовки столичных диспетчеров поликлиник, принимающих заявки москвичей на вызов врача на дом, стартовала в конце апреля и расписана до конца октября. Она включает тренинг по конфликтологии от профессиональных психологов, в результате которого диспетчеры смогут научиться общению с пациентами, разрешению спорных ситуации и методикам снятия собственного стресса, передает [Агентство "Москва"](#).

По словам директора Московской службы психологической помощи населению Антонины Ляшенко, программа обширная, она включает в том числе, тренинги для работников столичной "скорой помощи", которые научат фельдшеров научат, как правильно общаться с пациентами, справиться с стрессом и психологическим выгоранием. Профессиональная помощь будет оказана 1,5 тысячам сотрудников "скорой" из ГБУ "Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова". Эта услуга для медицинского учреждения будет платной. Средняя стоимость 16-часового тренинга для 20 работников "скорой" составляет 40 тысяч рублей.

Сотрудники "скорой" общаются с расстроенными людьми, переживающими за здоровье своих близких, которые могут кричать на врачей, быть с ними агрессивными или, наоборот, говорить невнятно. На тренингах рассказывают, как уходить от конфликта, успокоить родственников и пациентов, и при этом не травмировать свою психику. Также психологи центра проведут диагностику психологического состояния и определят, есть ли у врачей признаки выгорания. Также для них будут психологические деловые игры, где смоделируют ситуацию общения врача с пациентами и в форме игры "попробуют" различные форматы конструктивного общения.

Сотрудники скорой помощи постоянно работают с пациентами сутками при высокой нагрузке, кроме выездных бригад, это же касается и диспетчеров. Как правило диспетчерами работают женщины, за сутки они обрабатывают огромное количество звонков, в том числе хулиганских, и должны быстро принимать решение, нужно ли послать бригаду, переключить на специалиста для консультации по телефону или адресовать в службу для психологической помощи.

---

Адрес страницы: <http://ryazansky.mos.ru/presscenter/news/detail/2138161.html>

---

[Управа Рязанского района города Москвы](#)