



# Stresa pārvarēšana darba vietā

ANDA ŠVINKA  
KRĪŽU UN KONSULTĀCIJU CENTRS "SKALBES"  
KRĪZES TĀRUŅA KONSULTANTE- KOORDINĀTORE  
KRIZES INTERVENČES APMĀCĪBU VADĪTĀJA

# Darbs zvanu centros



- Klienta emocijas
- Problēmu risināšana - atbildība
- Ātra reaģēšana – laika spiediens
- Tehnoloģiju apgūšana
- Informācijas daudzums
- Darbinieka personiskās dzīves **stabilitāte**
- Un vēl citi...



# Vadlīnijas sarunām ar agresīviem klientiem



- Neaizstāviet sevi un neuzbrūciet
- Neuztveriet personiski
- Nedominējiet sarunas laikā
- Uzmanīgi klausieties zvanītājā
- Atspoguļojiet zvanītāja jūtas, piemēram - *es dzirdu, Jūs jūtaties nīkns par (saturs)*
- Saglabājiet mieru
- Fokuss uz šī brīža problēmu
- Ko vēlas zvanītājs?
- Saglabājiet savu un zvanītāja pašcieņu

*Pārrunāt grūtās sarunas ar kolēģiem –  
kovīzijas/supervīzijas*

# Izdegšanas sindroma pazīmes



## *Izdegšana ir sekas ilgstošam emocionālam diskomfortam*

- Vispārējs satraukums
- Emociju trulums – apātija
- Daļēja norobežošanās no sabiedrības
  
- Samazinās spēja kontrolēt savas emocijas
- Miega traucējumi
- Aizkaitinātība
- Depresīvs garastāvoklis

# Vidēja izdegšana



- Vispārējs fizisks nespēks
- Emociju izvirdumi
- Spēcīga nomāktība
- Izsitumi uz ādas
- Apetītes zudums
- Palielinās alkohola lietošana
- Neracionālas bailes/fobijas
- Grūtības personiskajās attiecībās
- Fiziski simptomi

# Nopietna izdegšana



- Nopietnas veselības problēmas
- Pilnīga norobežošanās no apkārtējiem cilvēkiem
- Emocionāla nestabilitāte
- Smaga depresija
- Pašnāvnieciskas domas un darbības

# Iekšējie resursi, kuri piepilda



- ❖ Hobiji
- ❖ Tikšanās ar draugiem
- ❖ Fiziskās aktivitātes
- ❖ Interesešu pulciņi
- ❖ Pozitīva domāšana
- ❖ Iesaistīšanās brīvprātīgajā darbā



# Informācija un emocionālais atbalsts



- Krīžu un konsultāciju centra “Skalbes” emocionālā atbalsta tālrunis:

**67222922**

**2 7722292**



- [www.nenoversies.lv](http://www.nenoversies.lv)





Paldies par uzmanību!

