

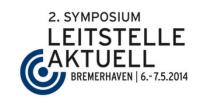
Fortbildung für Leitstellen Personal

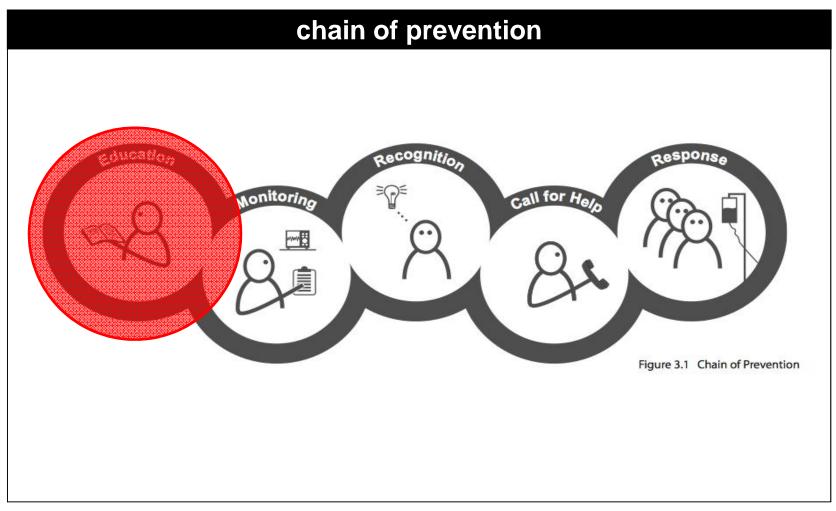
Ein Blick über die Grenzen

Inhaltsverzeichnis

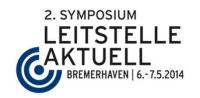


01	Aus- und Fortbildung
02	Der Trainer
03	zum nachdenken
04	Burnout und Boreout
05	Edu- tainment
06	Emotionsarbeit
07	Leitstelle Tirol GmbH
08	Ausblick





www.amls.at



Methodenkompetenz

Methodos (griechisch) = richtiger Weg

Methoden sind pädagogisch betrachtet Wege die zu einem Ziel führen- es können unterschiedliche Wege geeignet sein

In der beruflichen Weiterbildung wird oft die "Schnellstraße" bevorzugt, weil meist für konkrete berufliche Zwecke gelernt wird.

Erwachsene sind lernfähig, aber unbelehrbar.

Die richtigen Methoden können die Neugier am Lernen fördern, aber mit Methoden alleine, lassen sich die Lernprozesse nicht steuern.



Was meinen Sie dazu?

Ist Lernen eine aktive Tätigkeit?



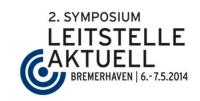
Immer die richtige Entscheidung! nein



Immer die richtige Entscheidung! ja

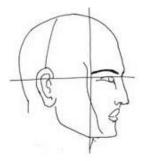


Immer die richtige Entscheidung! teils/teils



Ist lernen eine aktive Tätigkeit?

JA (Aktivität des Gehirns/Körpers) *und* **NEIN**: (unbewusster Ablauf)

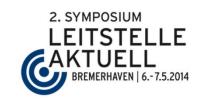






Man kann nicht nicht lernen.

Erwachsene lernen großteils informell, unbewusst und *en passant* (impliziertes Lernen).



Informationswege

"Sage es mir, und ich werde es vergessen!

Zeige es mir, und ich werde mich daran erinnern!

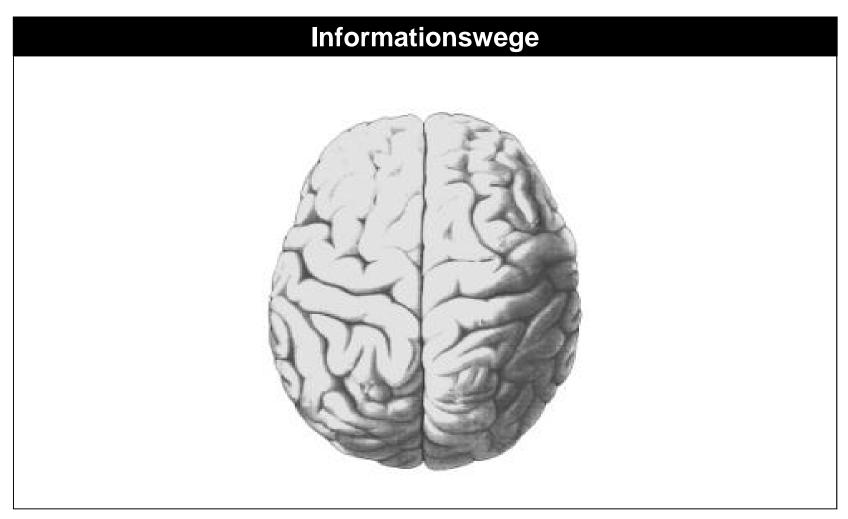
Laß es mich tun, und ich werde es behalten!"

(Lao-Tse)

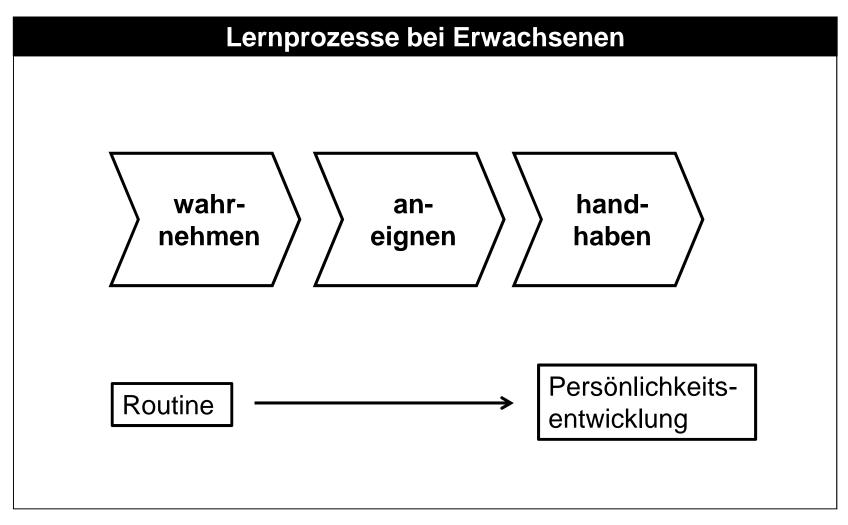
Hören und sehen

Praktische Übung









Der Trainer

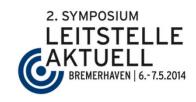


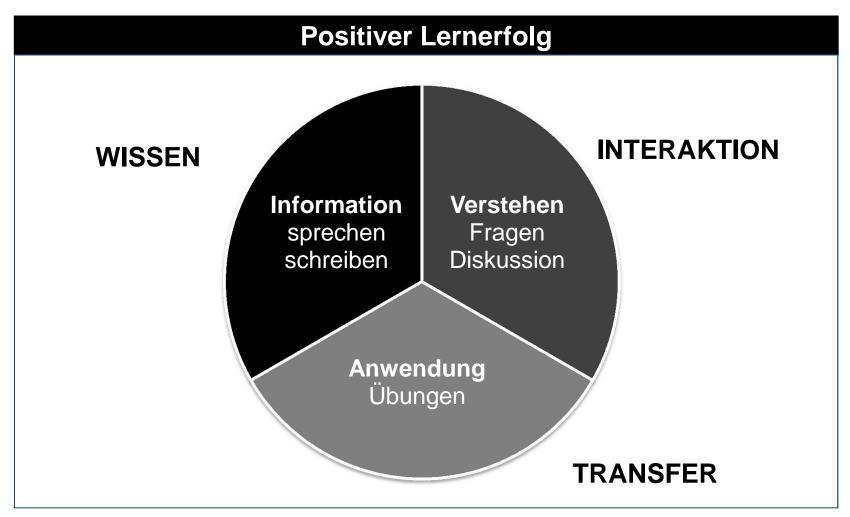
Weg von der Belehrungsdidaktik- hin zu einer "Ermöglichungsdidaktik"



Lernen Erwachsener zeichnet sich durch große Lernerfahrung, ausgeprägtes Vorwissen und das Bedürfnis nach Selbstgestaltung von Lernprozessen aus.

Der Trainer





...zum Nachdenken...



Der Leitstellen Disponent muss sich ein Bild von vor Ort machen!?

Wo entsteht dieses Bild tatsächlich?







www.tirol.orf.at

...zum Nachdenken...



Was meinen Sie dazu?



Immer die richtige Entscheidung!

Bild entsteht am Telefon



Immer die richtige Entscheidung!

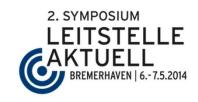
Bild entsteht bei Alarm



Immer die richtige Entscheidung!

Bild entsteht bei Eintreffen

...zum Nachdenken...







Definition

Die eingehenden Notrufe kommen zufällig immer alle auf einmal herein."

"...Andererseits kann das stundenlange Warten in ruhigeren Zeiten auf heimtückische Art und Weise genauso zermürbend sein."

"Es scheint, als ob die Leitstellen entweder mit Arbeit überhäuft werden oder Leerlauf haben."

"Es ist schwierig, die Balance zischen Auslastung und Überlastung zu finden."

Clawson, Dernocoeur, Rose 10.2 ff



Definition Boreout

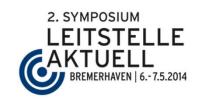
Langeweile

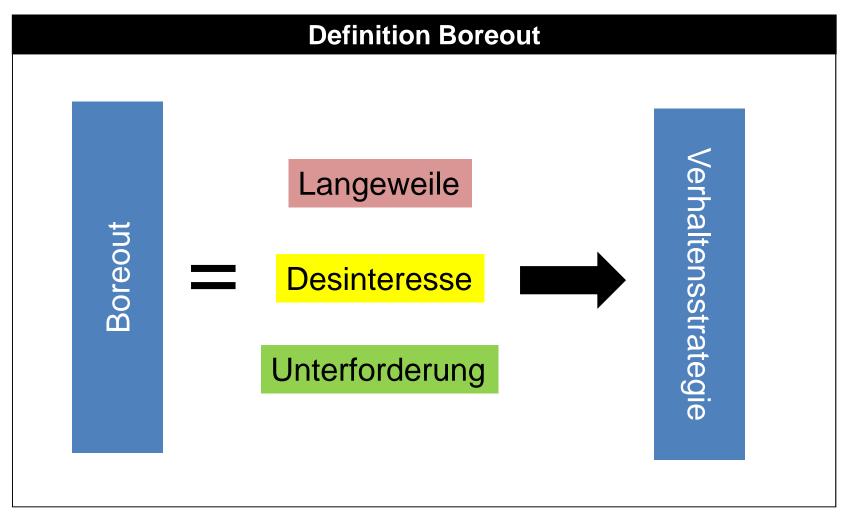
Desinteresse

Unterforderung

... am Arbeitsplatz

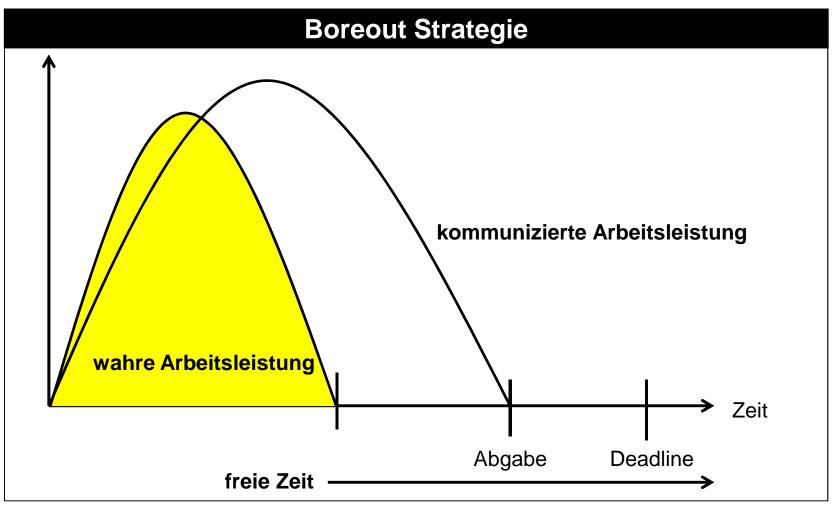
Diagnose Boreout





Diagnose Boreout





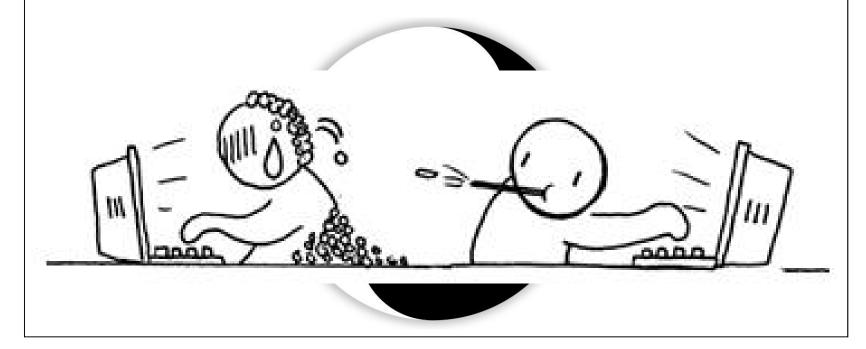
Diagnose Boreout



Verhältnis von Burnout und Boreout

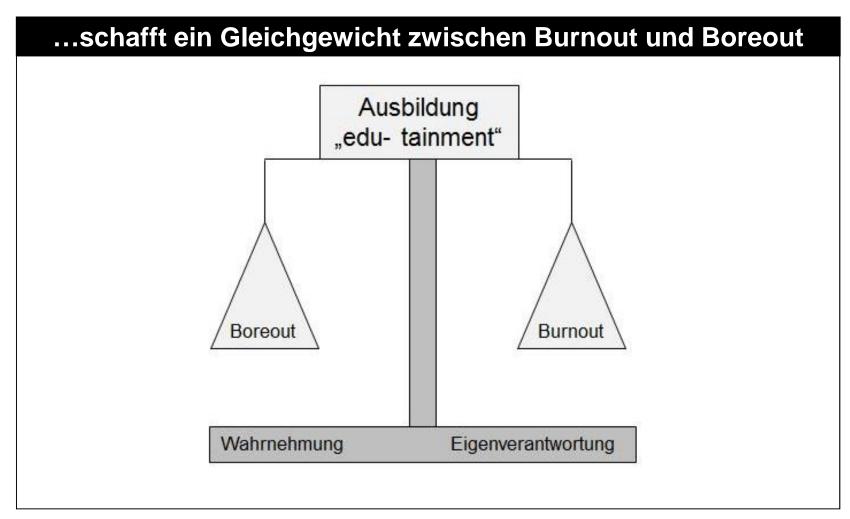
Der Stress desjenigen der am Burnout leidet, bedingt die Langeweile des Kollegen mit einem Boreout.

Und umgekehrt.



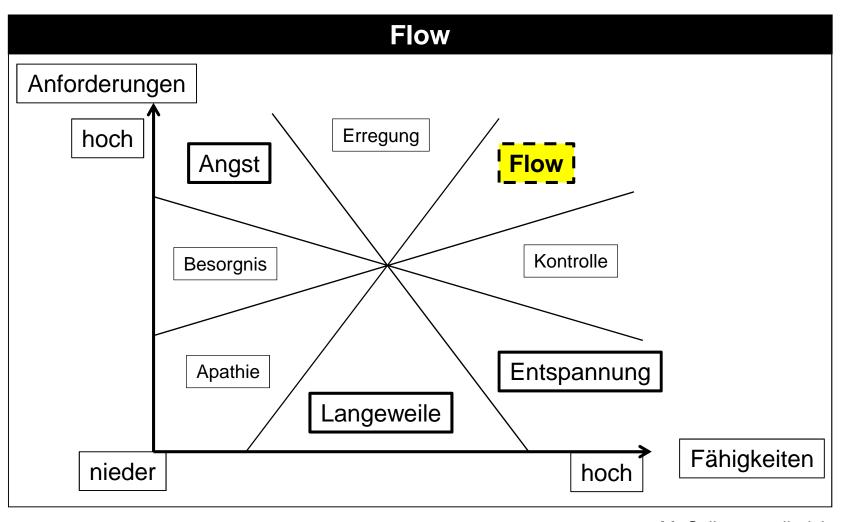
Edu-tainment





Emotionsarbeit





M. Csikszentmihalyi

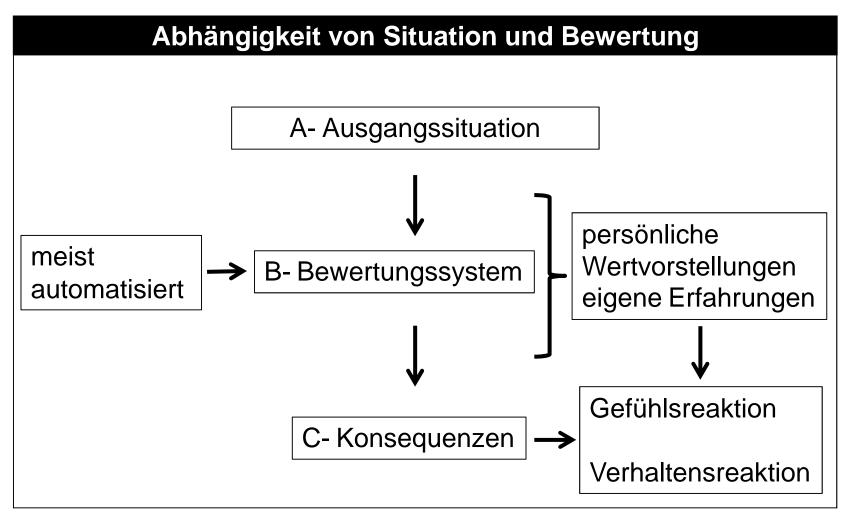
Edu-tainment





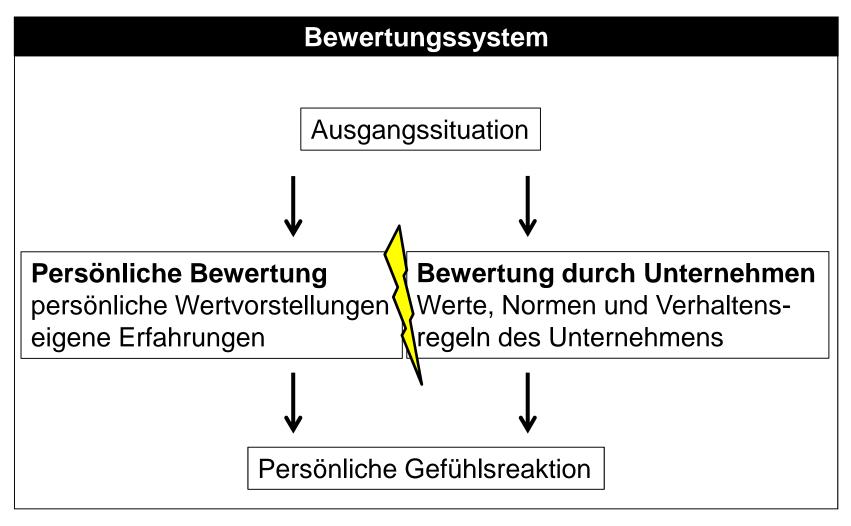
Entstehung von Emotionen





Entstehung von Emotionen





Maßnahmen



man kann Mitarbeiter nicht von allen Belastungen fern halten

Personalauswahl

Ausbildung

Arbeitszufriedenheit

Job Rotation

Personalentwicklung und soziale Unterstützung

Entschärfen von display rules

die Servicerolle einnehmen

rechtliche Schritte

Maßnahmen



Was meinen Sie dazu?



Immer die richtige Entscheidung!

gibt es bei uns derzeit nicht



Immer die richtige Entscheidung!

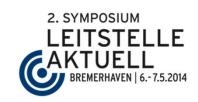
finden bereits Anwendung



Immer die richtige Entscheidung!

Umsetzung scheitert

Leitstelle Tirol GmbH



Aus- und Fortbildung

Grundausbildung

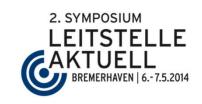
Notrufausbildung

Dispositionsausbildung

	KT Telefonie		Notrufausbildung Notruftelefonie			DispoAB	Praktikum FB	Zuteilung Fachbereich und Arbeit lt. Dienstplan						
2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2013	2013	2013	201
ebruar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner	Februar	März	April
Grund- ausbildung	Grund- ausbildung	KT Telefonie	EMD/EFD Kombikurs		ECCA 3 Telefonie	Dispo- Ausbildung	Fachbereichs- Praktikum	25500 950	Fachbereich	Fachbereich	Fachbereich	Fachbereich	Fachbereich	Fachbereich
1	02.03.2012 Überprüfung ELS	HF Lawinen- übung	EMD/EFD internes			incl. 140	Mo-Fr 08-16 1 Wo. pro FB	Mo-Fr 08-	mit Coach It. Dienstplan					01.04.2012 kommissionelle Prüfung dispachter FB
	23.03.2012 Überpürfung Arbeitsproz.		28.05.2012 kommissonelle Prüfung ECCA				27.09.2012 Prüfung dispatcher							

Leitstelle Tirol GmbH





Aus- und Fortbildung

Modulare Ausbildung

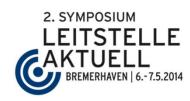
Module: von Geografie, über Systempartner bis hin zu physiologische und psychologische Grundlagen

Spezifische Kurse pro Team und Aufgabenbereich

5 Jahres- Ausbildungsplan

Leitstelle Tirol GmbH





Aus- und Fortbildung



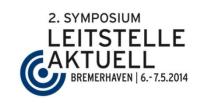




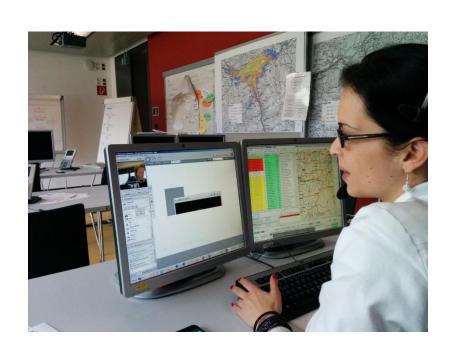


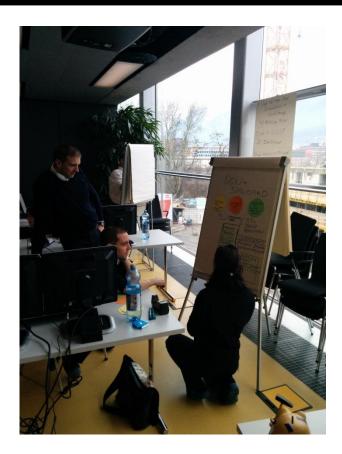
Evaluierung





distant learning und problem based learning





Evaluierung



Was meinen Sie dazu?



Immer die richtige Entscheidung!

distant learning ist undenkbar



Immer die richtige Entscheidung!

haben wir bereits



Immer die richtige Entscheidung!

kann auch in LT eingesetzt werden

Ausblick



Termine und Literatur



Rothlin P. & Werder P. (2007).
Diagnose Boreout. *Warum Unterforderung im Job krank macht*.
Redline GmbH.: Heidelberg

Rothlin P & Werder P. (2009). Die Boreout Falle. *Wie Unternehmen Langeweile und Leerlauf vermeiden*. Redline Wirtschaft: München

Ausblick



Termine und Literatur





Titel: "Berufsbild Leitstellen Disponent"- die Erstellung von Ausbildungsrichtlinien



Danke für Ihre Aufmerksamkeit

barbara.mayr@leitstelle-tirol.at

mayr.barbara@gmx.at