

Risultati generali / conclusioni del sondaggio

L'indagine aspecifica per i 112 invitati è stata effettuata in tutte le regioni di Cipro nei mesi di settembre, ottobre e novembre. I metodi utilizzati per condurre l'indagine sono stati attraverso interviste personali, tramite e-mail, e talvolta attraverso un post ordinario. Il gruppo di destinatari è stato chiamato a prendere parte a Cipro dal settore pubblico e privato nelle professioni rilevanti, come gli agenti di polizia, i vigili del fuoco, il personale infermieristico e alcuni formatori di tali professioni. Va notato che 112 sono chiamati in genere quelli che sono casualmente attivi in servizio nella loro unità. Siamo riusciti a raggiungere circa 205 partecipanti allo scopo del nostro sondaggio e siamo riusciti a ricevere 202 risposte. Questo è stato un numero relativamente elevato per Cipro e abbiamo dovuto studiare ampiamente professionisti del settore privato e delle ONG che dispongono di unità di risposta alle emergenze per raggiungere il numero di 200 questionari. Dai risultati del sondaggio abbiamo raggiunto alcune conclusioni chiave, che vengono analizzate in dettaglio nel paragrafo seguente.

Breve analisi dei risultati dell'indagine

1. L'indagine ha indubbiamente mostrato che la maggior parte degli intervistati, con lievi eccezioni, sperimenta una forma o forme di stress che naturalmente si rapportano alla difficoltà di lavoro. È il tipo di lavoro che da un lato è percepito come importante, utile con un sacco di responsabilità e dall'altro è di per sé tassando alla mente. Ciò che rende questa professione più tollerabile è il lavoro di squadra e l'organizzazione. I partecipanti all'inchiesta sanno generalmente che il loro lavoro è abbastanza significativo.
2. Tuttavia la maggior parte dei partecipanti a questo sondaggio riconosce che questa professione è stressante e tassativa. Di grande preoccupazione e di trasportare molti stress tossici sono casi (chiamanti-chiamate) per cui i casi sono legati alla morte e alla morte. Tali casi sono visibili o potrebbero essere considerati traumatici. Detto questo, i partecipanti si sentono fiduciosi e competenti nel trattare le chiamate che sono difficili e raramente si affrontano situazioni critiche che portano grandi preoccupazioni e difficoltà. Detto questo, la stragrande maggioranza dei partecipanti ritiene che la formazione psicologica continua per le operazioni sia un must in questa tonalità di business.

3. I partecipanti considerano la formazione continua su aspetti tecnici come l'apprendimento per una migliore decifrazione delle chiamate false o la priorità delle chiamate di emergenza come una grande necessità in questa professione. I partecipanti hanno nella grande maggioranza un'intesa comprensione per tenere il passo con tutti gli ultimi sviluppi sul campo. Hanno la percezione sul perché esista sempre la necessità di una formazione migliore e più efficiente. Ciò indica chiaramente che non esiste 'tutto l'atteggiamento'. Infatti c'è apprezzamento per tecniche innovative.
4. It appare anche che i partecipanti hanno una chiara comprensione di ciò che il numero medio di chiamate che ricevono potrebbe essere falso, sbagliato, critico e altro. Hanno sviluppato una comprensione intuitiva di cosa aspettarsi entro una settimana. Per esempio, gli incidenti stradali potrebbero essere la maggior parte delle chiamate seguite dalla violenza domestica ecc.
5. Gli intervistati comprendono chiaramente la necessità di una supervisione nella loro linea di lavoro. Solo una minoranza dei partecipanti la vede come inutile.
6. Il maggior numero di partecipanti non esprimono la paura reale di entrare o di trattare con persone in situazioni critiche. C'è la volontà di impegnarsi con i chiamanti in situazioni difficili. È facile supporre che i dispatcher possano percepirlo come una sfida per imparare a trattare efficacemente i chiamanti che sono casi complessi e difficili.
7. È anche trasparente che i partecipanti ritengano che il loro lavoro sia abbastanza importante e che a loro volta può salvare vite. In effetti si può facilmente estrapolare la comprensione della necessità di questo lavoro e del suo ruolo nella società.
8. La maggior parte dei partecipanti ha anche espresso la necessità che la loro professione diventi più come una specialità distinta in se stessa. Che ci sia bisogno che la formazione sia o sia istituzionalizzata quasi come una formazione specialistica. C'è apparentemente la credenza che sia necessario diventare più concreta e con grande profondità in tutti gli aspetti che implicano questa specifica professione. La formazione del dispatcher deve evolvere in un tipo più complesso e profondo di scolarizzazione per cui tutti i parametri saranno studiati a pieno titolo come hanno mostrato i risultati dell'indagine.
9. I risultati di un partecipante mostrano chiaramente che chiunque si occupi di questa professione deve avere nella sua personalità tratti specifici, come l'empatia, la comprensione, la calma e l'estrema pazienza. Riconoscono che questo lavoro comporta la necessità di una personalità specifica. In altre parole chiunque fa questo lavoro deve possedere questi elementi specifici nel suo carattere. Non tutti là fuori possono essere addestrati per questo lavoro perché si verificheranno errori se non si può gestire lo stress e la complessità del lavoro.