

Пилот, кинолог и оператор службы 112: как работают женщины-спасатели в Москве

30.03.2021

"Служба 112 города Москвы, оператор N, слушаю Вас", – с такой дежурной фразы начинается каждый диалог оператора с абонентом, позвонившим с просьбой о помощи. Главный специалист Татьяна Щербакова работает в службе 112 города Москвы на протяжении 6 лет. До прихода сюда за ее плечами уже был опыт работы на пульте 02 в дежурной части, поэтому со спецификой профессии Татьяна знакома давно.



Тем, кто только начинает работать оператором, всегда дают послушать запись реальных звонков, которые поступают на номер 112. Так будущий сотрудник может понять и оценить, с чем ему придется столкнуться в работе. На линии бывают крики о помощи, эмоциональные реакции и порой резкие нецензурные выражения от людей, находящихся в критической ситуации.

«Пока ты сам не принял первый звонок, не оказался один на один с абонентом, сложно понять до конца всю суть нашей работы. Со стороны может казаться легко, но на самом деле нет».

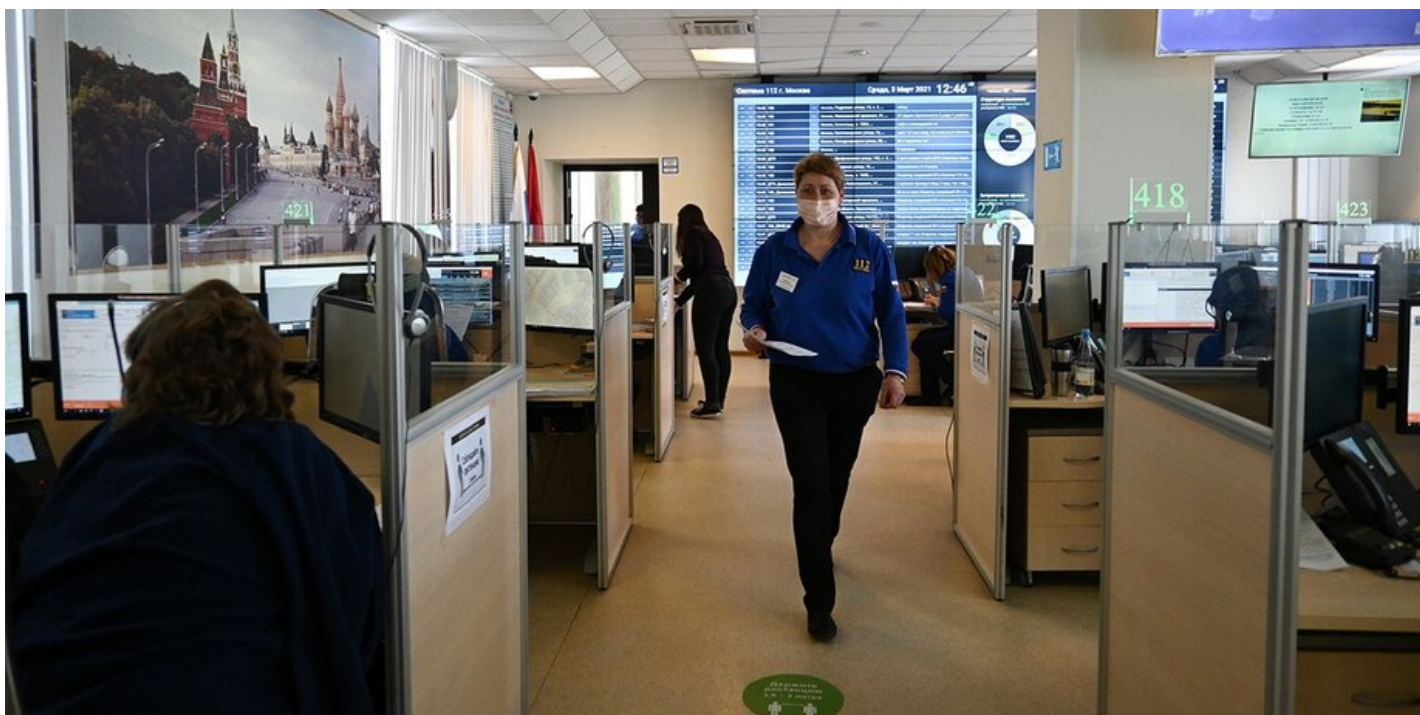
Даже опытным специалистам не всегда просто получить необходимую информацию от звонящего. Сложнее всего, когда абонент кричит, что он в беде, но при этом не идет на контакт. Операторам приходится прилагать немало усилий, чтобы успокоить человека и убедить предоставить хотя бы малейшую информацию о случившемся.

"В такой ситуации лучше сначала спросить, как его зовут, чтобы обращаться к человеку уже по имени. Не кричать и ни в коем случае не находиться с ним на одном эмоциональном уровне. Где-то можно добавить строгости в голосе, но все равно вести себя с абонентом спокойно и не поддаваться на его эмоции".

«Все мы люди: иногда человек, попавший в беду, звонит с просьбой о помощи и параллельно хочет, чтобы ему посочувствовали. Мы это чувствуем по голосу абонента. Жесткость в таких ситуациях применяем редко. Нужно знать, когда ее применять», - отмечает Татьяна.

В среднем один оператор принимает по 250–300 звонков в день. Это могут быть пожары, вызовы скорой, происшествия и ДТП или все сразу. Люди звонят по самым разным вопросам: "У меня разбился градусник, что делать?" "Как позвонить в поликлинику?" "Где можно выпisać лекарства?" Бывают и так называемые ложные вызовы, бывает, когда в процессе разговора человек сам понимает, что он ошибся. Но звонок оператор принимает в любом случае.

«Если абонент просит помощи, мы не ставим под сомнения его слова. Мы обязаны принять вызов и передать всю информацию в службы. Ложный звонок или нет, определяют уже на месте происшествия».



Однажды, когда на номер 112 еще не было возможности отправлять СМС, Татьяна приняла звонок с просьбой о помощи от немого человека, он просто мычал. Пришлось искать выход из ситуации – оператор попросила его отвечать на вопросы стуком в трубку. "Да" – один стук, "нет" – два стука. Так мужчине удалось спасти. "Если человек попал к нам, просто так я его не отпущу", – говорит Щербакова.

Еще один запоминающийся вызов приняла подопечная Татьяны. Звонила девушка, которую держал в заложниках сожитель. Говорила она шепотом, оператор еле расслышала слова: "Помощь-помощь". Диспетчер не стала просить девушку говорить громче и выяснять, что случилось. Она взяла на себя инициативу и стала задавать прямые вопросы: "Вам требуется помощь полиции? Скорой?" – и получала простые ответы – "да" или "нет".

"Я потом прослушивала звонок. Очень сложно было услышать в этом шепоте адрес, но все сложилось. Все происходило очень быстро, здесь и сейчас, буквально одна минута. Оператор сделала все четко и слаженно. Я потом к ней подошла и лично пожала руку, сказала: "Молодец!" – с гордостью вспоминает Щербакова.

Бывают и непростые ситуации, после которых сотрудники разбирают, что можно было изменить, как лучше работать в таких обстоятельствах.

«Однажды было ДТП с цистерной. Абонент долго не мог назвать адрес, поэтому принятие информации немного задержалось. В таких случаях коришь себя, думаешь: "Может, надо было какой-то другой вопрос задать, направить его?"

Татьяна признается, что особенно эмоционально тяжело реагировать на вызовы о потерявшихся детях. "Если вдруг происходит какая-то страшная ситуация, мы переживаем, обязательно ее проговариваем. Бывает, рассказываю ее дома. Мы же люди, и если там, не дай бог, горе, мимо нас это не проходит", – говорит оператор.

Есть мнение, что мужчины не выдерживают такой эмоциональной рабочей нагрузки. В службе 112 из 65 операторов в смене только 5–10 мужчин. "В природе так сложилось, что мужчины целенаправленные, – говорит Щербакова. – Женщинам легче выполнять несколько дел одновременно: воспринимать и записывать основную информацию, слушать звуки и шум улицы, другие голоса на фоне – распределять свое внимание не только на то, что говорит абонент. И женщины более спокойны в принятии решения".

При этом Татьяна отмечает, что люди, находясь в критической ситуации, лучше реагируют на мужской голос, особенно если с просьбой о помощи звонит мужчина. «У наших мужчин в смене тембр голоса очень четкий и ясный. Когда я слушаю звонок с разговором нашего оператора-мужчины, то сама готова ему довериться и убедиться, что все будет хорошо.»

Сегодня Татьяна не только сама принимает звонки, но и курирует молодых операторов, контролирует их действия и подсказывает, как лучше реагировать в разных ситуациях, если это необходимо. Щербакова отмечает, что важно научить молодых специалистов правильно оценивать суть проблемы, с которой обратился абонент. "Главное, чтобы человек понял, что за ним ответственность – не оставить человека в беде", – подчеркивает Щербакова.



Часто люди перезванивают в службу 112 просто для того, чтобы поблагодарить диспетчера за вовремя оказанную помощь. Это всегда приятно. Девушкам-операторам также приятно забота и внимание коллег-мужчин. "Мужчины нас не забывают, это точно. Каждый год на 8 Марта дарят нам цветы. Плюс в нашей смене всем женщинам дарят цветы на день рождения. Никто не обделен вниманием", – лучезарно улыбается Татьяна.

"Хочу поздравить всех женщин России с наступающим праздником! Если есть желание прийти в службу 112, пусть приходят, пытаются, проверяют себя, а там уже сами решат. Если наша работа выберет их, а они нашу работу, тогда все сложится", – заключила Татьяна Щербакова.

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/media-about-on/detail/9824982.html>

[ГКУ города Москвы «Система 112»](#)