

«Здесь я стала взрослой»: как работа с экстренными вызовами меняет молодых людей

10.10.2018

В рамках построения системы-112 города Москвы и подготовки ее к вводу в постоянную эксплуатацию в ГКУ «Система 112» (Службе 112) непрерывно ведется поиск и подготовка кадров – специалистов по приему и обработке экстренных вызовов, среди которых немало молодых людей. Часть из них – выпускники Технического пожарно-спасательного колледжа им. В.М. Максимчука. Все они приходят в Службу 112 юными и наивными, имея небольшой жизненный опыт, а, трудового опыта, зачастую, и вовсе не имея. Поэтому, можно уверенно говорить, что в Службе 112 молодые работники совершают свои первые шаги во взрослую жизнь.

Помогает адаптироваться к режиму работы и особенностям трудового процесса система наставничества, существующая в учреждении. Она направлена на создание благоприятных условий для работников, делающих свои первые шаги, и на раскрытие их профессионального потенциала. К наставничеству привлекаются не только специалисты, имеющие многолетний опыт работы, но и молодые, успешно освоившие программу подготовки и прошедшие все испытания. Их «свежесть воспоминаний» позволяет передать новичкам все тонкости освоения профессии, поделиться своим личным уникальным опытом. Близкий контакт с молодыми специалистами вселяет юным работникам уверенность в том, что и они смогут пройти трудный путь освоения новой профессиональной деятельности.



Среди тех, кто совсем недавно начал работать, но уже добился немалых успехов – Виктория Четверикова. Она пришла в Службу 112 в первом потоке курсантов колледжа, когда ей было 19 лет. Всего за какие-то полтора года Виктория стала ведущим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов. И сейчас она – наставник! Виктория проводит ознакомительные занятия для соискателей и практические занятия по моделированию экстренных ситуаций для стажеров. Чтобы добиться таких успехов, Виктория прошла серьезные испытания, как в профессиональном, так и в личном плане.

В интервью Виктория рассказала, с чего начиналась ее работа в Службе 112 Москвы.

– Когда я пришла сюда работать, то еще училась в колледже. Оставалось полтора года до выпуска - делится своей историей Виктория, - Этим летом защитила диплом. Теперь я официально техник-спасатель по защите в чрезвычайных ситуациях. Пока училась, найти работу помогал наш директор. Ребята часто его об этом просили. Никто не хотел сидеть на шее у родителей, возраст же такой – 18-19 лет. И когда появилась возможность, нас направили сюда, в Службу 112. Меня как раз интересовало что-то, связанное с работой диспетчера, оператора. Я думала тогда только об одном - хочу. Безумно хочу. Хочу работать.

– Как ты считаешь, на тот момент ты соответствовала требованиям к этой работе?

– Честно говоря, из всех требований, я обладала, наверное, только шустростью. Но я готова была учиться. Я могу быстро научиться и быстро делать, а при приеме звонков важно умение быстро и четко их отрабатывать. От этого зависит чья-то жизнь.

– При приеме на работу, проверяются знания транспортной и объектовой инфраструктуры Москвы и Московской области. Каковы были твои знания на тот момент?

– Абсолютно никакие. Абсолютный «географический кретинизм», - смеется Виктория. – Я плохо ориентировалась на местности. Только с навигатором и то с затруднениями. Но, начав работать здесь, все изменилось.

Чтобы разбираться в картах, я много их изучала, тренировалась. У нас в зале висит интерактивный экран, где отображаются актуальные карточки происшествий. Обычно, если выдавалась минутка между звонками, я смотрела адреса из этих карточек, искала их на карте, изучала. Еще у меня есть привычка записывать для себя вызовы, которые я отрабатываю. Я работаю уже полтора года, но все равно продолжаю записывать. Это помогает запоминать, будь то алгоритм отработки, объекты на карте, пересечения трасс, расположения улиц по районам Москвы. Много чего.



– Какой твой первый самостоятельно принятый вызов?

– Честно, говоря, плохо помню свои первые вызовы. Помню только сильнейшее волнение, когда меня допустили к самостоятельному приему звонков. Я просто не понимала, что происходит. Даже во время обучения такого не было. Ведь там ты сидишь с наставником, который может в любой момент тебе помочь и подсказать.

– А есть вызов, который запомнился тебе больше всего?

– Да, есть такой. Звонок простой, я бы даже сказала – забавный. Молодой человек, сообщил, что с другом увидели на обочине одинокую пони, которая пытается перейти дорогу. Говорил, что пытается приманивать пони, подкармливая, чтобы та не вышла на проезжую часть, а она кусается. Я поблагодарила его за предоставленную информацию, сообщила, что передаю ее в полицию, все,

как положено, и тут, вдруг, он говорит: «Девушка! Я вас люблю!». Меня это немного смутило, но заставило улыбнуться.

Вроде ничего особенного, но такие звонки смягчают эмоциональное напряжение, неизбежное во время нашей работы.

– Тебе повезло, попался действительно доброжелательный заявитель. А как ты справляешься со сложными абонентами?

– Заявители бывают разные. Бывают такие, кто ругается матом, когда ты с ними разговариваешь. С одной стороны, первые мгновения я на них злюсь и думаю про себя: «Да что ж такое, почему вы меня так оскорбляете, я же ничего плохого не сделала?», а с другой – понимаю, почему они так себя ведут. Лучше всего это осознаешь уже после рабочей смены, когда приходишь домой, когда спадает весь пережитый за сутки стресс. Ведь люди, попадая в экстренные ситуации, зачастую не знают, что им делать, они находятся в панике, и, в принципе, можно понять, почему они в таких ситуациях кричат и ругаются.

Если мне попадаются такие заявители, то, чтобы сохранить эмоциональное равновесие, я на секунду-другую тихонечко так зажимаю микрофон, делаю глубокий вдох-выдох, а потом продолжаю принимать вызов. Именно секунда этого выдоха. Другой возможности во время оперативной работы просто нет. Уже после, когда вызов отработан, бывает, выпадет минутка, чтобы посидеть спокойно и прийти в себя. А потом приходит новый вызов, и ты продолжаешь работать.

Бывает, что граждане совершенно не хотят тебя слушать, кричат или отвлекаются на кого-то рядом. Это тратит наше время, но мы не имеем права положить трубку, пока не выясним, что случилось. Ведь одно дело, если они не ответят, другое – если ты не спросишь. Поэтому приходится как-то «переманивать» их внимание на себя. Говорить, например: «Вы меня слышите? Отвечайте, пожалуйста, только на мои вопросы». Кого-то приходится успокаивать.

– По-твоему, какими качествами должен обладать оператор, и какие из них наиболее важны? На основе твоего личного опыта.

– Скорей всего, наиболее важное качество – умение контролировать себя в стрессовых ситуациях. Это важно, чтобы самому не запаниковать во время приема вызова.

Важна также отлаженность действий: знать, что делать и как делать. Этому можно научиться, когда проходишь обучение и стажировку. Но здесь ни в коем случае нельзя, как бывает у студентов, отложить что-то на «потом», типа: «Ай, потом сделаю», «Потом выучу».

– Чему лично тебя научила твоя работа?

– Думать своей головой, – не раздумывая, ответила Виктория, – Не паниковать в стрессовых ситуациях. А еще, благодаря этой работе, появилась уверенность в себе и своих действиях. Раньше я была достаточно неуверенным в себе человеком, но здесь, на этой работе, многое изменилось. Даже близкие мне люди говорили, что я стала другая, после того как начала работать в Службе 112. Здесь я стала взрослой.

– Как ты стала ведущим специалистом?

– Честно? Я просто работала, – смеется Виктория, – В момент, когда мне сказали, что хотят повысить, я была очень удивлена. Я никак такого не ожидала, даже не думала о чем-то подобном. Я не ставила себе высоких целей. Просто работала и, главное, хотела работать.



Заместитель начальника отдела по приему и обработке экстренных вызовов Айдыгуль Жамалидденова, рассказала, что

Викторию на повышение до ведущего специалиста выдвинули главные специалисты и начальник смены:

– Как руководитель стажировки, я лишь поддержала это предложение. Потому что человек действительно профессионально вырос. Первоначально были, конечно, трудности, но без них никуда. Замечания к работе, волнение, с которым Виктория не могла сразу справиться, даже слезы. Но это понятно – они ведь, все, кто приходит с колледжа, еще совсем дети. Однако, если люди настроены серьезно, как, например, Вика, а она оказалась очень целеустремленной и упорной девочкой, то неоперившиеся птенцы вырастают в знающих свое дело и ответственных взрослых людей.

Вика кардинально изменилась за последний год. Появилась удивительная собранность и главное уверенность в себе. В своей работе она делает все правильно и в разговоре с абонентами, и в принятии каких-либо решений. Исполнительна и рассудительна. По количеству принятых вызовов у нее всегда хорошие и стабильные показатели.

Казалось бы, такие молодые люди работают в такой серьезной профессии. Сейчас в Службе 112 более 130 молодых специалистов. При этом, молодость – только «плюс»! Молодежь быстрее воспринимает и осваивает любую информацию, что крайне важно в работе с экстренными вызовами. Конечно, только при условии, что человек искренне готов работать и помогать людям. И здесь можно брать пример с Виктории. Про нее точно можно сказать, что желание и труд – все перетрут!

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/news/detail/7624949.html>

[ГКУ Система 112](#)