

Воспитатель, учитель и друг: система наставничества Службы 112 Москвы

21.01.2019

Подготовке специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в ГКУ «Система 112» г. Москвы уделяется большое внимание. Здесь со всей ответственностью подходят к наращиванию профессиональных кадров.

В [прошлый раз](#) мы рассказывали о молодом ведущем специалисте по приему и обработке экстренных вызовов Службы 112 Москвы Виктории Четвериковой, которая достигла профессиональных успехов благодаря личной целеустремленности и действующей в учреждении системе наставничества.

Кто же такие наставники Службы 112 Москвы? В чем их основная задача? И как становятся специалистами по приему и обработке экстренных вызовов? Мы решили узнать ответы на эти вопросы напрямую у наших специалистов-наставников.

Начнем с того, что большинство соискателей приходят в Службу 112 Москвы, плохо представляя, что это такое. Поэтому первоначально людей знакомят с деятельностью учреждения. Показывают работу в оперативном зале, рассказывают о направлении деятельности, целях, задачах, структуре учреждения и, конечно же, о требованиях к работе. Заинтересовавшиеся кандидаты, которых не испугали трудности, переходят на следующий этап отбора: прохождение первичных испытаний в форме индивидуальных бесед, тестирований и выполнения домашних заданий. После успешного прохождения отбора вновь прибывший работник приступает непосредственно к процессу обучения и стажировке в составе дежурной смены.

Именно во время обучения новичок впервые знакомится с наставниками. Кто же они?

Сами наставники, почти все, как один, говорят, что, в первую очередь, наставник – это старший товарищ и друг. Мы попытались составить из их ответов обобщенный портрет наставника. Получилось примерно следующее.

Наставник – это человек, который довольно давно работает в Службе 112, знает теоретическую и практическую часть работы. Это человек, у которого есть понимание и желание делиться теми знаниями и уникальным опытом, которыми он обладает. Человек, способный доступными и простыми словами объяснить любую информацию. Это тот, кто ведет процесс обучения нового работника с самого начала до становления его самостоятельным специалистом. Наставник способен найти индивидуальный подход к каждому и помочь адаптироваться новичку в коллективе. Он тот, кто направляет. Он - правая рука и опора тех, кто только познает профессию оператора службы вызова экстренных служб.



Интересное мнение о наставничестве выразила главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов Марьяна Карпущина, за время своей работы «воспитавшая» немало специалистов: «Когда обучающийся приходит в дежурную смену, вольно или невольно он воспринимает наставника, как маму. Маму, которая привела его в новый класс. Постепенно, в процессе общения с коллективом, «мама» уходит на второй план.

Наставник помогает адаптироваться новому работнику в коллективе, помогает адаптировать те знания, которые тот получил во время обучения, учит применять их на практике, дополняет эти знания, если есть необходимость и отпускает в «свободное

плавание». Задача наставника сделать так, чтобы человек даже не заметил тот переход от периода, когда ему постоянно требовались подсказки и помощь, к моменту, когда он начал принимать самостоятельные решения, совершать самостоятельные действия, при этом, не замечая, что он все делает сам. Это как в плавании. Сначала мы помогали, потом отпустили, а дальше он плывет сам».

В оперативный зал за рабочее место оператора Службы 112 Москвы стажеры садятся практически сразу. Начинается все с азов – приветствия. Все это время рядом со стажером на «втором ухе» (наушнике) сидит специалист-наставник. Он полностью контролирует действия стажера, он «суфлирует», а в любой непонятной ситуации помогает или вовсе забирает вызов себе. А позже объясняет и подробно разбирает ситуацию. По мере обучения наставник дает новичку все больше и больше самостоятельности.

«Дать человеку уверенность в том, что он может делать все самостоятельно, это, наверное, одна из главных задач наставника, а его главный результат, чтобы стажер стал независим и продуктивен, – говорит Ольга Кривенкова, ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов и наставник Службы 112, – Для этого в ход идут разные приемы. Например, иногда я демонстративно отворачиваюсь, как будто меня вообще нет рядом. Человека сначала настигает жуткая паника, как же он тут один. Потом он понимает, что раз от него отвернулись, значит, он когда-то эту тему проходил и должен знать, что делать. Он мобилизуется. У него получается. Потом они удивляются: «Надо же! Я сделал это сам! Я так волновался!». Но ведь это же очевидно, что ты можешь это сам».

Работать в Службу 112 Москвы приходят абсолютно разные люди, с разными характерами, разной мотивацией, разными способностями и психологическими качествами. Наставники видят всё. Оценивают и составляют портрет работника, как с профессиональной, так и с личностной точки зрения. Определяют, подходит ли человек для этой работы. Интересна ли она ему? Как человек себя ведет в стрессовой ситуации? Испытывает ли он страх перед звонками? Как реагирует на ошибки и замечания? И многое другое.



«Если это твое, твоя работа – тебе интересно, ты быстроходишь в ритм, и у тебя все получается. На моей практике были стажеры, которые уже на 2-ю или 3-ю смену начинали самостоятельно работать. Я их просто слушала и не вмешивалась. Это норма. Так и должно быть, – говорит Ольга Кривенкова, – Важно, чтобы человек не пытался что-то доказать. Мне, себе или человеку, который позвонил в Службу 112. Чтобы, когда нужно, он спрашивал совета. Чтобы он не шел наперекор своей гордости. Из-за того, что стажер что-то не спросит или не уточнит у наставника, могут последовать серьезные ошибки и последствия».

Опять же – все индивидуально. Зачастую, и таких примеров в Службе 112 немало, все зависит от целеустремленности нового работника.

«От самого человека многое зависит. Хочет ли он работать, и может ли. Я считаю, что если человек хочет, – он многого добьется. Он, конечно, не будет таким, как я, – смеется Елена Толкачева, главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов, – Мои меня все время спрашивают: «Елена Александровна, когда мы будем работать как вы?». Я так посмотрю на них, молчу, потом говорю: «Скоро». А хочется сказать что? Да никогда!» – смеется.

«Была девочка на обучении, – приводит пример Майя Казинкина, главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов, – Приходила, обкладывалась всеми своими записями, и ни на что более не отвлекалась, ни вправо, ни влево. Появлялась у

нее минуточка, она открывает, смотрит чужую карточку, звонок, смотрит, как его отработали. Поэтому у нее невероятный карьерный рост. Она сейчас уже ведущий специалист. Гордость за нее невероятная, хотя пришла она не так давно».

«Или, – рассказывает Лина Никулкина, ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов, инструктор и наставник Службы 112, – был стажер, женщина. У нее все совсем плохо было. Ничего не получалось, не могла никак влиться в работу. А скорость печати так вообще ужас – 50-60 знаков в минуту. Это же невозможно! Однако у нее было стремление работать. И она смогла. Закончила обучение. Вышла в дежурную смену и была допущена к самостоятельному несению дежурства. Человеку нужна была эта работа, и она делала все, чтобы добиться своей цели. Человек преодолел себя».

Всем, кто приходит работать в Службу 112, приходится сталкиваться и преодолевать различные трудности профессии. В чем им, конечно же, помогают наставники.

В первую очередь сложности возникают с выработкой или применением определенных навыков: умением применить теоретический материал на практике при работе с реальным вызовом, умение коротко записать суть сообщения, быстро и правильно определить адрес места происшествия, грамотно сформулировать информацию для передачи ее в службы по телефону.

«Все это преодолевается только практикой, – говорит Светлана Платонова, ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов и наставник Службы 112, – Каждый звонок, с которым возникли трудности, детально разбирается, приводятся наводящие примеры, задаются дополнительные вопросы. После таких проработок следующий вызов схожей тематики уже принимается без проблем. Он [стажер] уже знает, что сказать, что написать, и как передать информацию».

«Проблемы начинаются в зале, потому что им [стажерам] нужно научиться быть ведущими в разговоре. Если человек не может вести разговор, то бывает так, что не может дальше работать, – считает Лина Никулкина, – Некоторые входят в ступор, когда возникает нестандартная ситуация. Например. Ребенок. Грудной. Не дышит. Без сознания. Мама в истерике. Что нужно сделать в первую очередь? Маму вернуть в чувства, чтобы она адрес сказала. А второе – самой не впасть в истерику. Соответственно не каждый может с этим справиться».

Не редкость, когда в процессе разговора абонент может нахамить оператору Службы 112, нецензурно выругаться, обзывать или высказать негативное отношение к родным. Мало кто готов к такому. Для многих это сильный стресс, так как человек принимает все на себя.

«Если вам нахамили, чем наставник может помочь? – рассуждает Марьяна Карпухина, – Только ободрить, помочь абстрагироваться, объяснить, что человек посылал не тебя, а какой-то голос по телефону, ведь он не знает тебя лично».

Еще одна трудность, с которой сталкиваются новички – работа в сутках. В течение 24-х часов, пусть и с перерывами на еду и короткий сон, специалист Службы 112 должен находиться в сидячем положении, постоянно разговаривать, быть сосредоточен и внимателен.

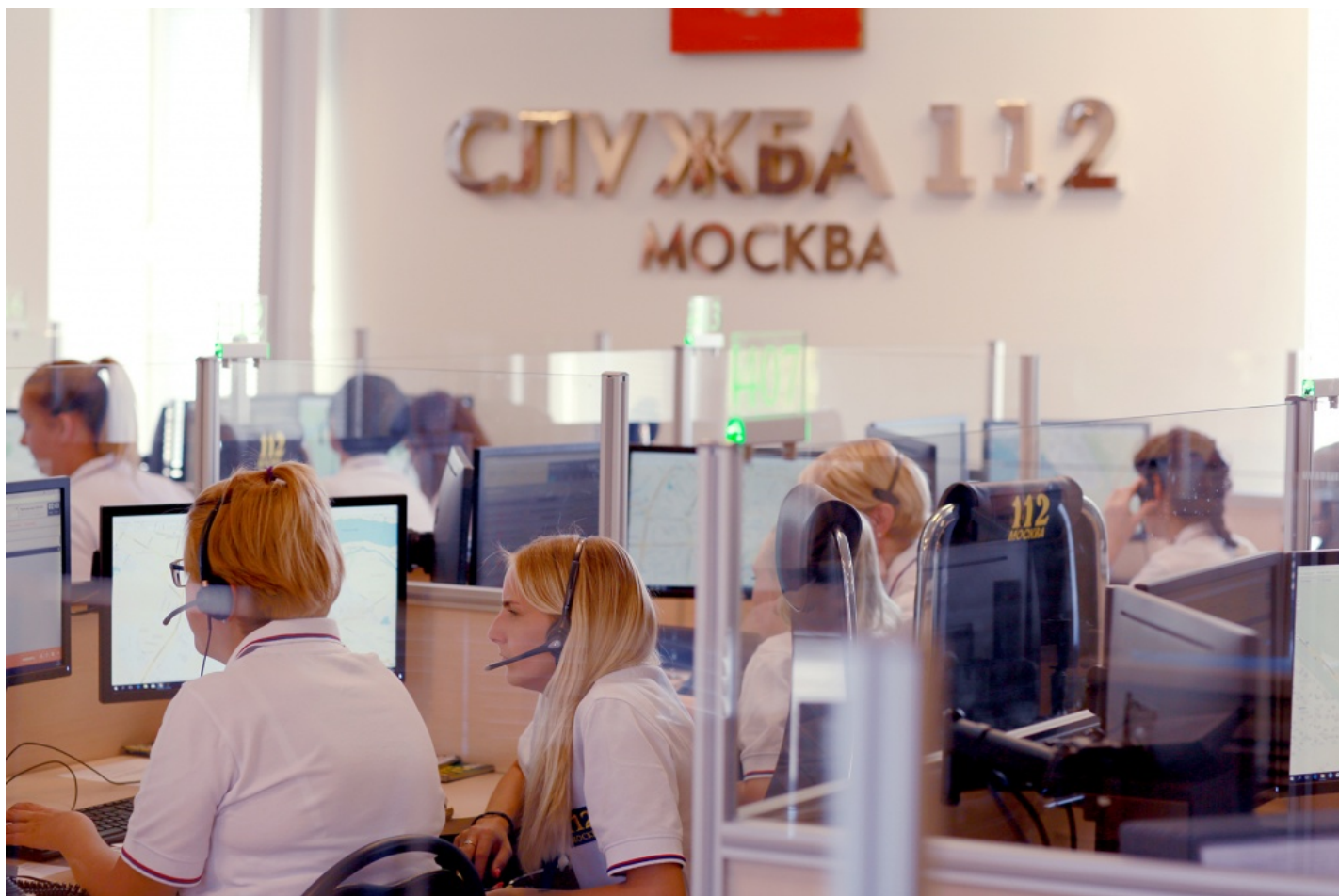
Становление и воспитание профессиональных навыков это, безусловно, важно, но не стоит забывать о том, что в первую очередь новый человек приходит в сложившийся коллектив. А Служба 112 Москвы – это одна большая семья. «В каждой дежурной смене есть свой уклад, – говорит Татьяна Секевич, ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов и наставник Службы 112, – Как ни крути, но мы проводим много времени вместе».

«Я все время говорю: важно, чтобы каждый стажер с первого дня знал, что наша работа – работа в команде. Какой бы ни был человек – он тебе поможет. Ты руку поднимешь – к тебе подойдут, – рассказывает Лина Никулкина, – Потому что у нас ошибки недопустимы. У нас нет индивидуальной ошибки. Конечно, она твоя, личная, она на твоей совести, но работа настолько серьезная, что ответственность за нее несут все. Главное донести до новичков истину, что их поддержат, что они не останутся одни».

«Очень хорошо, когда сразу возникает понимание, – говорит Майя Казинкина, главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов, – У нас же в основном девочки. Мальчики есть, но меньше. В редкие минуты затишья можно поговорить и про дом и про семью. Комфортнее себя чувствуешь, когда с тобой по-человечески общаются. Когда не «наезжают», не запрещают: туда не ходи, туда не смотри, не вдохнуть, не выдохнуть, пять секунд «перекур», и больше ничего. Адаптация в коллективе очень важна. Бывает, конечно, пересаживаем стажера к другому наставнику, когда чувствуем, что у кого-то «не срослось», не сошлись характерами».

Здесь хочется отметить, что наставником может быть не каждый. Это как в преподавании – кому-то дано, а кому-то нет. Конечно, возможность попробовать себя в этом направлении дается каждому, кто дорос до определенного профессионального уровня. При этом определить, хороший ты наставник или нет, можно лишь по тому, какие специалисты выходят из-под твоего «крыла». Как выразилась Елена Толкачева: «Качество работы оценивается на выходе. Главное, что должен уметь наставник – уметь научить. А какими способами – это уже другой вопрос. Главное результат: на выходе руда какая будет».

Продолжая эту мысль, Елена уточняет, что в первую очередь, наставник готовит в лице стажера достойную смену себе: «Наследство, так сказать. Стараешься вносить коррективы, фильтровать информацию, потому что мы знаем очень много и умеем очень много, и видим, что пред нами «сырой продукт», который надо привести к удобоваримому результату».



Наставничество – это не только помощь новичкам в адаптации в профессии и коллективе, это также уникальная возможность избежать «синдром профессионального выгорания».

Наставничество – кардинальная смена деятельности. Работа с абонентами и работа со стажерами – это совершенно разные вещи. Обучая других, учишься сам. Все имеющиеся знания выстраиваются в определенную структуру, все «раскладывается по полочкам», возвращается понимание тех вещей, которые делались уже на автомате. При этом все собеседники отметили, что работа со стажером более энерго- и эмоционально затратна. Наставник несет ответственность за троих – и за человека на том конце провода, и за стажера, и за себя, так как наставник полностью контролирует действия стажера.

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов – профессия серьезная и ответственная, человеку непросвещенному абсолютно чуждая и незнакомая. Поэтому система наставничества – это как подушка безопасности, спасательный круг для новичка, и что еще более важно, для самих специалистов Службы 112.

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/news/detail/7831692.html>

[ГКУ города Москвы «Система 112»](#)