

Приоткрываем завесы профессиональных тайн московской Службы 112

25.03.2020

Дежурная смена – живой «организм» и самое ценное звено Службы 112 Москвы. Внутри дежурной смены существует своя иерархия. Есть специалисты и старшие специалисты, основной работой которых является прием и обработка экстренных вызовов по номеру «112». Есть ведущие специалисты, их должностные обязанности уже несколько шире. Помимо приема вызовов они являются инструкторами и наставниками для вновь прибывающих и обучающихся операторов. А есть главный специалист. Главный – значит, знает и умеет больше всех, отвечает за всё и за всех. И это правда.



Все главные специалисты Службы 112 Москвы – это люди, которые работают в сфере приема экстренных вызовов уже очень давно и имеют колоссальный жизненный и профессиональный опыт.

Поэтому мы решили узнать из первых уст, что значит быть главным специалистом дежурной смены Службы 112 Москвы. Наша героиня имеет 24-летний стаж, а к операторам Службы относится как к своим родным «детям».

– Это вот мой «непослушный» ребенок, это мой самый спокойный ребенок, и это тоже мой ребенок, хотя в Службе 112 Москвы уже давно – показывает Марьяна Карпухина на специалистов своей дежурной смены, кто подошел посоветоваться по рабочим вопросам.

– Сколько работаю, к нам постоянно приходят новые люди, которые растут, расцветают, обрастают новыми знаниями на твоих глазах. Кто-то успешно работает, кто-то, к сожалению, уходит. Но я всегда за них спокойна, так как уверена, что опыт и знания, полученные здесь, всегда пригодятся в жизни.



В обязанностях главного специалиста дежурной смены находится организация и контроль работы операторов-112, помощь в приеме сложных вызовов, распределение нагрузки в условиях графика трудового дня и поддержание дисциплины внутри смены. Но кроме этого, главный специалист всегда помогает новеньким влиться в рабочий процесс и адаптироваться внутри коллектива. Несмотря на то, что на дежурство приходят работать, каждому человеку все равно нужны понимание, поддержка и забота. Это залог здорового, дружного коллектива.

– Я всегда вижу смену, вижу каждого человека, вижу его настроение, самочувствие, – рассказывает Марьяна, – и если что-то не так, то обязательно подойду и поинтересуюсь, что случилось. Ведь все это может повлиять на работу. Да, я дотошная. Мне проще сразу признаться, – смеется она, – Если это что-то личное, то лезть, конечно, не буду, но добрым словом поддержу. Если же возникает какое-то разногласие, то обязательно попытаюсь его уладить. Но на моей памяти, ничего серьезного не было. Да, я могу обидеть. Сделала замечание по работе – на меня обиделись. Но в таких случаях достаточно после просто поговорить, и все налаживается.

В Службу 112 Москвы приходит много молодежи. Молодые специалисты учатся у «старой гвардии», погружаясь в безбрежный океан профессиональных тайн.

«В такие моменты чувствую себя древней мудрой черепахой, которая все знает и умеет, - смеется Марьяна Сергеевна, - Но как бы мы ни были профессионально всесторонне развиты, мы все равно дети разных поколений. Поэтому и нам бывает чему поучиться у молодых».

– Чему же можно научиться у молодежи?

– Например, была такая ситуация: предположительно нетрезвый мужчина, говорил, что он тонет, вода у него уже по «педали», а он решил «покататься». Я понимала его так: он выехал куда-то на машине и где-то встал, а может, вовсе заперт в ней, а машина уходит под воду вместе с ним. Но все мои уточняющие доводы он отрицал. Разобраться в ситуации помогла молодежь. Они объяснили мне, что «педали» в данной ситуации – это ноги, и что человек стоит ногами в воде и не может из нее выбраться.

Так что, мы – «старая гвардия» – и молодые специалисты просто жизненно необходимы друг другу.

– Когда человек долго работает в одной сфере деятельности, он сталкивается с такой проблемой как профессиональное выгорание. Что можете сказать по этому поводу?

– В любой профессии существует синдром эмоционального выгорания. В оперативной службе – в первую очередь. Как говорят профессионалы – 3 года. Потом происходит деформация личности. Но это не значит, что человек перестает выполнять свои должностные обязанности, просто он начинает смотреть на многие вещи по-другому. Да цинично, да, где-то появляется «черный» юмор. Если в первый год человек может с трясущимися руками закончить сложный вызов, а потом практически сидеть и плакать, то через 3 года – он уже спокойно выполнит свою работу, и не будет заострять внимания на том, что там произошло.

– Трясущиеся руки могут плохо отразиться на работе?

– Нет. Ведь мы не дадим человеку с трясущимися руками допустить критической ошибки. Мы это всегда видим и слышим, вовремя подхватываем, подсказываем и помогаем, и он все сделает правильно и вовремя. Единственное, такому человеку понадобится больше времени, чтобы восстановиться и успокоиться.

– Что помогает операторам в таких ситуациях?

– Конечно же, важно в сам момент приема информации абстрагироваться. После, если нужно – 5 минут перерыва. Если нужно – выпить чашку кофе. Если нужно – выговориться. Даже не обязательно кому-то. Достаточно просто в никуда. Да, со стороны это выглядит странно, но это как один из приемов борьбы со стрессом.

Марьяна Сергеевна не просто так говорит об этом, ведь по образованию она «психолог». Хотя сама она считает, что профессиональные знания о психологии лишь немного дополнили ее природную предрасположенность: «Есть такое понятие, как человек по жизни. Вот я психолог по жизни».

Марьяна Карпухина пришла работать в сферу приема экстренных вызовов в 1996 году со времен Московской службы спасения.

За достижение высоких показателей в служебной и трудовой деятельности, образцовое выполнение своих трудовых обязанностей и безупречное соблюдение служебной и трудовой дисциплины Марьяна Сергеевна имеет награды Правительства Москвы, а по итогам 2019 года занесена на доску почета Департамента по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Москвы.



Служба 112 Москвы является центром приема и обработки экстренных вызовов по номеру «112» в Москве. Ежедневно на дежурство заступает до 50 операторов, а среднесуточное количество принимаемых вызовов составляет 8,5 тысяч.

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/news/detail/8784559.html>

[ГКУ города Москвы «Система 112»](#)