

Папа дежурной смены и «летние» звонки: работники Службы 112 — об управлении большим коллективом и о том, как избежать происшествий

Сегодня, 3 июля Система 112 Москвы отмечает свое 11-летие. Главная задача учреждения — прием и обработка экстренных вызовов от жителей и гостей столицы, а также передача информации в необходимые службы города. За эти годы учреждение прошло немалый путь развития: количество операторов в смене увеличилось восьмикратно, что позволило сократить скорость ответа на вызов до 6 секунд.

В преддверии праздничной даты начальник дежурной смены Андрей Байков, рассказал, как ему удается управлять большим коллективом и сохранять бодрость духа во время работы, а оператор по приему и обработке экстренных вызовов Анастасия Хохлова — об особенностях сезонных вызовов.

Капитан корабля и внутренняя гармония коллектива

Андрей Байков возглавляет дежурную смену с 2013 года. На протяжении многих лет его многолетний опыт позволяет коллективу достигать отличных результатов в работе.

«В далеком 1998 году я завершил службу в армии, продолжил трудиться в военкомате, а через какое-то время принял решение переехать в Москву. Тут мне предложили пойти работать в Московскую службу спасения», — рассказывает Андрей Вадимович.

В службе спасения Андрей работал на должности оперативного дежурного, в его основные обязанности входил прием экстренных вызовов, а позже он стал руководителем дежурной смены.

Работнику Системы 112 посчастливилось встретить на своем пути настоящего наставника — оперативного дежурного Сергея Докучаева, который научил его принимать звонки, проверять информацию и правильно ее передавать. Эти знания и навыки помогают Андрею по сей день.

Как рассказывает герой, он никогда не думал, что станет капитаном большого корабля, ведь сначала в его подчинении было 25 человек, а сейчас под руководством Андрея Вадимовича трудится более 100 операторов Службы 112 Москвы.

«Не у каждого капитана есть такой личный состав, — улыбаясь продолжает Андрей Байков, — моя должность требует большой ответственности. Ведь я, как старший смены, должен знать о каждом своем подчиненном все — где он, как себя чувствует и многое другое — организовывать рабочий процесс всех операторов».

По словам Андрея, самое важное в управлении большим коллективом — это сплоченная команда и хорошая дисциплина, а также умение обеспечивать внутреннюю гармонию и находить особый подход к каждому из сотрудников.

«В этом мне помогают главные специалисты, которые контролируют работу операторов. За каждым из них закреплены около десяти человек. Они всегда помогут и поддержат ребят в сложной ситуации», — отметил Андрей Байков.

Андрей Вадимович советует операторам не пропускать сложные вызовы через себя, а переключаться на что-то другое. Сам герой справляется с профессиональной нагрузкой с помощью хобби, которых у него много, но самое основное — это коллекционирование моделей военной техники.

«Правда, моя коллекция давно уже не обновлялась — передал ее внуку. Сейчас свободное время люблю проводить в спортивном зале», — добавляет Андрей Байков.

Сохранять спокойствие и не поддаваться панике

Главный специалист Анастасия Хохлова трудится в столичной Службе 112 более трех лет. В профессию девушка пришла будучи студенткой третьего курса Технического пожарно-спасательного колледжа имени Героя Российской Федерации В.М. Максимука.

Анастасия родилась и выросла в семье пожарного и с детства мечтала помогать людям.

«Как и многие девчонки, я хотела стать врачом, а в подростковом возрасте решила связать свою жизнь со спасательным делом. Уже после поступления в колледж я узнала, что не смогу быть спасателем, но желание быть полезной окружающим не покидало меня, подумав, выбрала профессию оператора в Службе 112», — рассказывает Анастасия.

Девушка говорит, что их смена — это огромная семья, и даже если что-то не получается, ты всегда можешь подойти к главным специалистам или даже к «папе» (именно так они называют своего старшего смены) и поделиться тем, что тебя беспокоит: будь то рабочий момент или что-то личное.

Анастасия Хохлова отмечает, что вызовы, поступающие в Систему 112, можно разделить в зависимости от сезона.

«С наступлением лета жители столицы чаще обращаются по номеру “112” с сообщениями о нарушении правил безопасности на водных объектах, также поступают звонки, в которых говорится о людях, почувствовавших себя плохо из-за воздействия высокой температуры воздуха», — поделилась девушка.

Для того чтобы не допустить последнего, специалист рекомендует избегать чрезмерных нагрузок, надевать свободную одежду из легкой ткани и не забывать про головной убор, пить больше воды и по возможности передвигаться по тенистым местам.

«А вот уже в конце лета и осенью учащаются вызовы о горожанах, заблудившихся на природных территориях. Это связано с тем, что многие любители сбора грибов и ягод переоценивают свое знание территории. Заблудиться просто: стоит только на секунду задуматься и свернуть не на ту тропку, и человек оказывается в совершенно незнакомом ему месте», — рассказывает Анастасия.

Чтобы не попасть в такую ловушку, нужно соблюдать элементарные правила.

«Рекомендую перед походом в лес ознакомиться с картой, зарядить телефоны и портативные зарядные устройства, а также сообщить своим родным и близким о том, куда вы идете и когда планируете вернуться. Не менее важно запомнить, со стороны какого населенного пункта вы заходили. Если вы заблудились, главное — не паниковать, позвонить по номеру “112” и оставаться на месте», — резюмирует специалист.