

Тот же учитель, только на рабочем месте: как работает система наставничества в Службе 112 Москвы

Кто такие наставники Службы 112 Москвы и в чем заключается их основная задача – рассказываем в нашем материале.

Год педагога и наставника в России посвящен профессии преподавателя в учебных заведениях, но не стоит забывать, что в каждой организации тоже есть своего рода учителя, которые обучают новых сотрудников и помогают им адаптироваться на рабочем месте.

В Службе 112 Москвы система наставничества интегрирована в процесс профессиональной подготовки специалистов по приему и обработке экстренных вызовов, который организован на базе Учебно-методического центра ГО и ЧС и самого учреждения.

Обучение оператора начинается с изучения основ, нормативных документов, специфики работы экстренных оперативных служб, видов происшествий и другой базовой информации.

Введение в практическую часть подготовки стартует еще на уровне ознакомления с транспортной и объектовой инфраструктурой города, алгоритмами опроса заявителей и работой в электронном журнале системы-112. С новичками проводят занятия по моделированию различных ситуаций. Инструктор предстает в роли условного заявителя, при этом он может вести себя как не самый «идеальный» абонент, а изображать стрессовую реакцию или вовсе отказываться отвечать на вопросы. А обучающийся должен подобрать нужные слова и суметь получить необходимые для вызова служб данные.

Но одно дело – моделировать прием вызова с инструктором, а другое – вести диалог с настоящим человеком. И тут в Службе 112 Москвы также созданы комфортные условия для новичка. Его не погружают в реальную работу сразу же после изучения теории, ведь на оператора возложена ответственность за жизнь и здоровье других людей. Введение в процесс происходит постепенно и называется это практическая подготовка в дежурной смене.

Именно на этом этапе на сцену выходят наставники – опытные ведущие специалисты по приему и обработке экстренных вызовов, которые становятся учителями для своих подопечных, осваивающих профессию.

«Когда человек достигает этой должности, он уже владеет достаточным количеством знаний и навыков, чтобы обучать других, поэтому особенного отбора у нас нет», – объясняет куратор этого направления, заместитель начальника отдела приема и обработки экстренных вызовов Айдынгуль Жамалидденова.

Одна из наставников – Софья Богданова, она стала ведущим специалистом, работая в Службе 112 всего год.

Девушка всегда хотела связать свою жизнь со спасательным делом: ее дедушка был пожарным, она выросла на его историях и фильмах об огнеборцах. Поэтому Софья поступила в Технический пожарно-спасательный колледж им. В.М. Максимчука, а с четвертого курса начала трудиться в Службе 112 Москвы. Она быстро овладела профессией, хотя первые месяцы ей было непросто: нужно было освоить очень много информации. Но сейчас девушка является одной из лучших специалистов по приему и обработке вызовов.

Прежде чем стать наставником, оператор проходит дополнительную стажировку, где учится передавать свой опыт другим. Для этого он становится помощником инструктора на занятиях с группами: узнает, как организовывать процесс подготовки, заполнять отчетные документы, в том числе те, что наставники пишут по итогу каждого стажировочного дня, осваивает другие нюансы занятий с новичками.

Софья успешно прошла такую стажировку, поработала инструктором одной из учебных групп. В качестве наставника она подготовила 60 человек.

«Особенность нашей деятельности заключается в том, что обучающийся не прикрепляется к какому-то одному оператору. Это невозможно, потому что первые занятия проходят каждый день, а значит, в разных дежурных сменах. Но лучше работать с разными наставниками, чем с одним. Так новичок может посмотреть на различные подходы в приеме вызова и при общении с заявителями, а также на другие аспекты, которые помогают человеку в его работе», – говорит ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов.

В первый день стажировки в дежурной смене будущие операторы учатся представляться: «112 Москва, оператор [номер]. Что у вас случилось?», а потом наблюдают за работой наставников. На второй день стажеры уже самостоятельно узнают адрес, а остальной опрос продолжает опытный коллега. Далее они постепенно начинают принимать вызовы полностью, в зависимости от пройденной темы. К примеру, изучив категорию «ДТП», стажер может обработать такой звонок самостоятельно.

«Чаще всего сложности возникают не из-за нехватки знаний, а из-за того, что обучающиеся боятся сделать что-то не так или стесняются говорить с заявителем громко. Поэтому я всегда стараюсь создать комфортную для человека обстановку, наладить с ним контакт, предлагаю сразу перейти на «ты», чтобы сократить дистанцию, подбадриваю, говорю, что я всегда рядом,

все вижу, все слышу и всегда готова «подхватить» вызов, помочь, объяснить», – говорит Софья.

На рабочем месте оператора Службы 112 Москвы все устроено таким образом, что наставник полностью слышит разговор стажера с абонентом и может в любой момент переключить звонок на себя.

Все недочеты в действиях новичка потом обязательно разбираются и обсуждаются: почему растерялся, в чем была трудность, как лучше что-то запомнить и так далее.

«Наставник должен быть стрессоустойчивым, терпеливым, коммуникабельным и дружелюбным, уметь найти подход к любому человеку, уметь объяснить ему информацию или алгоритм доступно и оценить, усвоил он материал или стоит переформатировать подачу. Тут важен и подход самого стажера: ему надо быть честным перед наставником и самим собой. Лучше переспросить, чем потом допустить ошибку», – говорит Софья Богданова.

Несмотря на свой молодой возраст и небольшой опыт, Софья отлично проявляет себя как педагог и обладает всеми необходимыми для этого качествами. Она быстро находит общий язык с людьми разных возрастов.

Наставники сопровождают стажеров до окончания их профессиональной подготовки и определяют, готовы ли они к самостоятельной работе. После этого собирается комиссия, которая принимает решение о допуске человека к самостоятельному несению дежурства.

Но и после этого новичок не остается один. На целый год к нему прикрепляется уже постоянный наставник, который помогает сотруднику освоиться в дежурной смене, привыкнуть к коллективу, наладить общение с коллегами и приспособиться к внутреннему трудовому распорядку.

Дать человеку уверенность в том, что он может делать все самостоятельно – это одна из главных задач наставников в Службе 112 Москвы, а итоговый результат взаимодействия с куратором – независимость и продуктивность нового специалиста по приему и обработке экстренных вызовов.