

## Как сделать мир добрее

03.03.2021

*Татьяна Нефедова, оператор Службы 112 Москвы, в шутку называет себя «динозавром» в сфере приема и обработки экстренных вызовов. Первого января 2021 года исполнится 15 лет, как она пришла в Службу 112.*

До этого Татьяна 18 лет работала в типографии «Детская книга», за что и имеет статус «Ветеран труда». В конце 90-х, по стечению обстоятельств, Татьяна сменила печатную деятельность на прием экстренных вызовов по номеру «112». И не ошиблась.

«Когда я пришла в Службу 112, у меня не было какой-то особой цели, - рассказывает она, - но, окунувшись в эту профессию, я нашла здесь свое место. В первую очередь я научилась относиться к людям внимательнее и быть терпимее».

Татьяна не может пройти мимо человека на улице, если видит, что тому стало плохо. Она обязательно подойдет, спросит, чем ему помочь, и по необходимости вызовет «скорую»: «Я стала видеть больше хорошего в людях, спокойнее и с пониманием относиться ко многим вещам. Вдруг у человека горе случилось в семье, поэтому он такой агрессивный и звонит нам, чтобы как-то выместить свои эмоции».

Действительно, в Службу 112 Москвы звонят люди в самых разных эмоциональных состояниях. Крики и истерика в наушнике - обычное дело для операторов. В таких ситуациях главное самому держать себя в руках, и Татьяна - лучший пример спокойствия в таких ситуациях.

«Если ты разговариваешь с таким человеком спокойно, то он и сам начинает успокаиваться, - делится она опытом. - Люди просто постепенно понимают, что их крики только всех задерживают, в том числе и прибытие служб к ним на место. А вот если человек начинает со сплошного мата в твою сторону и не отвечает на вопросы, то тут уже стараешься побыстрее закончить разговор, не вступая в дебаты. Только следует убедиться, что ему не требуется никакой помощи».

За мягкость и корректность в общении Татьяну очень ценит как руководство учреждения, так и те, кто обращаются за помощью.

«Как-то принимала вызов, который перевели нам с другой службы. Мужчина был чем-то сильно раздражен. Я спокойно с ним поговорила, смогла подсказать, куда обращаться с его проблемой. Под конец он мне сказал: «Слушайте, вы прямо какая-то адекватная», - смеется Татьяна.

Как говорит Татьяна, чтобы быть хорошим оператором Службы 112, нужно обладать самоконтролем, дисциплинированностью и терпимостью к людям. А вот понять, обладаешь ли ты психологической выносливостью, считает оператор, можно только самостоятельно приняв какой-нибудь тяжелый вызов.

Когда Татьяна еще занималась обучением стажеров, в Службу 112 приходила девушка с безудержным желанием помогать людям.

«Она буквально спала и видела себя оператором Службы 112 и все время говорила о том, как она хочет здесь работать, - вспоминает Татьяна. - Только вот не сложилось. Обучение шло хорошо, но однажды, во время стажировки в смене, ей попался вызов, где требовалось «скорая» маленькому ребенку. Что-то там серьезное было. Так эта девушка настолько разнервничалась, что ее аж всю затрясло. Она вскочила, резко сорвала с головы гарнитуру, бросила ее на стол и сказала:» Все. Не могу больше ничего принимать!». И ушла».

Однако пережить какой-то сложный вызов всегда помогут коллеги по дежурной смене.

«Мы все друг друга поддерживаем, - улыбается наша героиня. - Дежурная смена вообще как большая семья. Мы сразу даем понять человеку, что он не один. Нет такого, что он пришел на работу, и пыхтит себе тихо в трубочку. Можно подойти к любому, особенно к нам, старшим коллегам, что-то спросить, выговориться, получить совет или поддержку».

Оператору важно сохранять спокойствие в любой ситуации, ведь от этого зависит качество и скорость отработки вызова. Но даже когда все службы вызваны, операторы стараются не заикливаться на том, с чем только что столкнулись, особенно если это что-то из ряда вон выходящее. Это помогает оградиться психологически от профессионального выгорания. К тому же, сейчас в Службе 112 Москвы настолько много вызовов, что в памяти мало что держится. Из последнего Татьяне запомнилась такая ситуация: «Звонила пожилая женщина, кажется, 1927-го года рождения. Она говорит мне: «Деточка, я решила с вами посоветоваться. У меня давление очень большое, но стоит ли мне врачей сейчас вызывать?». А на фоне пандемии у нас стало много вызовов скорой медицинской помощи. Часто безосновательных. Например, звонит мужчина среднего возраста с температурой 37,1 и начинает истерику: срочно мне спасателей, «скорую», я умираю. А тут бабушка с давлением 200 на 120 звонит, чтобы спросить, а стоит ли ей вообще «скорую» вызывать, ведь врачам сейчас и так тяжело».

Конечно, не обязательно становиться оператором Службы 112, чтобы внимательно относиться к окружающим. Особенно актуально в наши дни стать более заботливым. Однако вызов пожилой женщины, о котором рассказала Татьяна - лучший пример тому, как важно в наше время научиться сопереживанию и пониманию всех сложившихся обстоятельств. А «скорую» пожилой женщине она, конечно, вызвала...

И все-таки истории операторов Службы 112 позволяют нам взглянуть на мир с другой стороны и лучше понять, как сделать его лучше и добрее.

Подробнее <https://moydom.moscow/2020/12/20/112/>

---

Адрес страницы: <http://timiryazevskiy.mos.ru/safety/moe/detail/9756591.html>

---

[Управа Тимирязевского района города Москвы](#)