В Службе 112 случайных людей не бывает. Мы продолжаем наш рассказ о почетных сотрудниках, которые пришли в нашу систему по зову души.

25.07.2022

Службе 112 в этом году исполнилось уже 10 лет, но многие специалисты работают в этой сфере намного дольше, ведь прием экстренных вызовов по принципу одного окна начался еще в Московской Службе спасения.

О том, как непроста профессия оператора, принимающего экстренные вызовы, какие ситуации возникают, как помогать людям и при этом самой не выгореть, сохранить себя рассказывает главный специалист дежурной смены Татьяна Кузьмина.

– Татьяна, как Вы пришли в Московскую Службу Спасения?

– А у нас просто семейный подряд! В Службе спасения, еще с того момента, когда она только создавалась, работала жена моего брата Ирина Буркова. Она была старшей третьей дежурной смены. Ирина долго звала меня в Службу, говорила, что эта работа буквально создана для меня, она была уверена, что у меня все получится. А мне на самом деле всегда хотелось помогать людям, но в молодости я была слишком впечатлительная.

Тогда еще в Службе Спасения были так называемые «корреспонденты» – внештатные сотрудники-добровольцы, ездившие по городу с радиостанцией в автомобиле и передавали в наш информационный центр дорожную обстановку, сообщали о происшествиях и помогали на месте аварий. Мой брат работал таким «корреспондентом». Позывной у него был «Тамбовский волк», потому что родня у нас по матери из Тамбова.

– Желание помогать людям уже было у Вас или это приобретенное?

Именно стремление помогать людям привело меня в Московскую Службу спасения. Жизненные ценности, что привили мне в детстве, тоже сыграли свою роль. Когда я росла, мы дружили всем подъездом. Мама пекла плюшки, и мы собирали знакомых и соседей на чаепитие. Эти взрослые люди учили меня, тогда еще совсем малышку, доброте, мудрости, состраданию. И мне бывает очень грустно, когда вижу, как люди часто неуважительно и безразлично относятся друг к другу, проходят мимо.

А задолго до работы здесь, я окончила техникум Московского городского хозяйства и строительства. После учебы по распределению недолго работала в ДЭЗ техником, до замужества и декретного отпуска. Затем работала на почте около 10 лет.

– Как родные отнеслись к тому, что Вы выбрали для себя такую непростую работу?

– К тому моменту, когда я пришла работать в Службу спасения, мамы уже не стало, но папа поддержал мой выбор. Единственное, что его смущало – это огромная ответственность за внука в то время, когда я уходила на работу. Но его поддержка очень мне помогла. Позже и папы не стало. Я осталась с сыном одна. Из-за этого пришлось больше времени уделять работе, чтобы обеспечить наше материальное благополучие, из-за чего сыну стала меньше уделять внимания. Так появилась напряжённость в отношениях, но сейчас все хорошо.

– Как начинались Ваши первые шаги в профессии?

– Сначала прошла собеседование. Попав впервые в зал, где сидели опытные операторы, я заслушалась, как они четко принимали вызовы, как «держались», как быстро вызывали службы. А как они грамотно разговаривали с хулиганами! Я сидела, открыв рот.

Затем началось обучение, которое длилось недели две, потом введение в профессию – стажировка в дежурной смене.

Когда в первый раз вышла в смену, первое мое ощущение – страх, что я сделаю что-то не так, направлю службы не туда. Этот страх держался достаточно долго. Со временем всё наладилось, страх прошел, осталась только ответственность. Помогло, наверное, чувство, что коллеги всегда поддержат во время работы со звонками. Сложные вызовы мы всегда отрабатывали все вместе: один разговаривает с абонентом, другие уже передают информацию в службы, кто-то в полицию, кто-то в скорую. И как я попала в третью, мою любимую, смену, так до сих пор в ней и работаю!

– А жена вашего брата, Ирина, старшая смены, помогала Вам? Давала рабочие советы?

– От Ирины была огромная поддержка! Она всегда была рядом, разъясняла трудные ситуации, объясняла, как делать правильно. Она со всеми была такая. Никогда не повышала голоса.

Взаимоотношения с ней были хорошие и в жизни. Когда я осталась одна с ребенком, она помогала

мне советами, материально и часто передавала вкусности для сына. Она была простой и доброй женщиной, с ней приятно было общаться. После закрытия Московской Службы спасения она ушла преподавать в Учебно-методический центр, но ненадолго. Сейчас ее, к сожалению, уже нет с нами. Но ее дело и династия продолжается - оператором работает ее дочь, Маша Вялкова.

– С чем ассоциируется у Вас Служба Спасения?

– Московская Служба Спасения – это теплота! Мы были как одна маленькая, единая семья, знали друг про друга все: дни рождения, кто как отдыхает, какие оценки в школе дети получают – поддерживали и понимали друг друга.

– Какие на Ваш взгляд качества необходимы оператору?

– Без находчивости в работе оператора никуда! Позвонил ночью мужчина и сказал, что его кошка, с перепугу, спрыгнула из окна на кондиционер, висящий на наружной стене дома этажом ниже. Я приняла информацию, передала спасателям, но они на этот вызов не поехали – животное не заблокировано и угрозы жизни нет. Как снять – вот вопрос… Тогда меня осенила идея: я спросила абонента, есть ли у него корзина и что-то вкусное, и предложила спустить эту корзину с лакомствами к коту на веревке. Позже мужчина перезвонил и поблагодарил за помощь в спасении любимой кошечки!

Не всегда нужно звонить в службы. Часто просто нужно «включить голову» и подумать, как действовать. Без этого в жизни никуда.

– А какие еще есть звонки, не требующие вызова экстренных служб?

– Бывает, звонят абоненты и просят вызвать скорую помощь на уколотый или порезанный пальчик. Раньше по таким поводам в Службу Спасения не обращались. Сейчас же перед оператором стоит задача, в том числе, объяснить заявителю, что подобная ситуация, хоть и очень человека взволновала, но не требует вызова экстренных оперативных служб. Его могут соединить со скорой, где дежурный врач абонента проконсультирует или направит в ближайший травмпункт.

– Какие качества Вы приобрели за время работы в спасении?

– Работая в 112, я обрела терпеливость. Раньше я была более эмоциональной, вспыльчивой, иногда могла и прикрикнуть, повысить голос, правда не на абонентов, это не допускалось, хотя во время разговора бывает много нервных моментов, а на своих коллег. Еще появилось некое чувство отчуждения, чтобы не принимать ситуации слишком близко к сердцу. Такая вот реакция самосохранения. Если этого не делать и проецировать любое происшествие на себя, то начинаешь постоянно бояться сделать ошибку, становится тяжелее работать.

– Вы помните свой самый трудный звонок?

– Бывают такие вызовы, о которых просто не можешь не думать. Я застала трагедию «Норд-Ост». Мне поступил вызов от девушки, она разговаривала шепотом, просила соединить с родителями. Это был второй или третий день теракта, звонок поступил ночью. Я соединила, и мы всей службой, в режиме конференции, слушали, как она говорила с близкими. Она прощалась с родителями. Мама, бабушка, папа, брат… Как они рыдали. Даже сейчас, когда я об этом вспоминаю, внутри все трясется. В тот момент я сдержала слезы, но, когда закончился звонок, меня успокаивала вся дежурная смена. Это очень тяжело, особенно когда понимаешь, что людей убивают, а ты просто выполняешь последнюю просьбу. Страшно. Я не знаю, что с ней случилось дальше, но вспоминаю о ней, хоть и прошло столько лет.

– Как после этого спокойно идти жить дальше? Что помогает Вам восстановиться?

– После трудной смены я люблю лицезреть виды спокойной природы и тишины. Например, раньше я уходила с маленьким сыном гулять в парк. Старалась это делать не в выходные дни, когда много народу, а в будни и ближе к вечеру, чтобы ни с кем не сталкиваться и не нарываться ни на что, люди же разные бывают. Час-полтора в парке, на природе хорошо приводят в чувство!

А еще раньше я пела! Приходила после смены, включала старые романсы и пела. Мама любила мой голос. Пение пробуждало воспоминания о родном человеке, вызывало теплые чувства из детства, да и самовыражение тоже помогает расслабиться. Когда начинала петь, мыслями я улетала туда, где пою. И тут уже о работе старалась не думать.

– Вне работы случались ситуации, когда Вам приходилось оказывать помощь людям?

– Помню, еще до работы в Службе спасения, гуляли мы компанией друзей в Измайловском парке и увидели, что женщине стало плохо. Мы посадили ее на лавочку, кто водички принес, кто платочком махал, кто бежал искать телефон-автомат, ведь мобильных телефонов тогда еще почти ни у кого не было, а кто-то бежал встречать карету скорой. Нас было 6 человек и, благодаря командной работе,

мы ее спасли, передали медикам. Хотелось бы, чтобы все действовали так же. Когда нам звонят абоненты: «Я, кажется, видел ДТП. Возможно, там есть пострадавшие. Наверно, им нужна помощь. Но я не остановился, я поехал дальше. Зачем мне это? Я вам сказал, позвонил, а вы решайте, что делать». Как так можно? Такого равнодушия я не могу понять. Мы, конечно, вызовем службы, но неужели человек не может остановиться, проверить скольким людям нужна помощь, есть ли там разлитие бензина и другие детали, которые важно знать для оказания полноценной помощи сразу? Я никогда мимо не пройду, даже если куда-то очень спешу. Помочь ближнему – это зов души! Я всегда помогала людям, деньгами, советом, делом. И я не могу иначе.

Адрес страницы: http://chertanovo-juzhnoe.mos.ru/safety-and-security/civil-defense/detail/10952761.html

---