

НА ЛИНИИ ОГНЯ

КАК РАБОТАЕТ ПРОТИВОПОЖАРНАЯ СЛУЖБА
И КТО СПАСАЕТ ЖИЗНИ КАЖДЫЙ ДЕНЬ

ии

Антон Дудин

Антон Дудин

На линии огня: Как работает противопожарная служба и кто спасает жизни каждый день

<https://litres.ru/74598999>

SelfPub; 2026

Аннотация

Что делать, если в подъезде пахнет дымом и за дверью может быть человек? В чрезвычайной ситуации важны минуты — и точная информация, которую очевидец передаст диспетчеру.

«На линии огня» показывает путь от звонка до спасения: работу диспетчерской и расчёта, распределение ролей, разведку, оценку рисков и тактику тушения. Вы узнаете, почему дым опасен до появления пламени, как экипировка и техника помогают, но не делают пожарного неуязвимым, зачем команде связь и согласованность. Книга рассказывает и о вызовах на ДТП и аварии, профилактике, подготовке пожарных, физической и психологической цене службы, новых технологиях.

Книга адресована тем, кто хочет понимать работу пожарных и действовать осмысленнее при угрозе. Она поможет сообщить главное, не подвергать себя риску и увидеть за каждым выездом слаженную работу команды.

Книга создана с помощью ИИ. Обложка: GPT Image -
Лицензия

Содержание

Не только огонь: задачи и границы противопожарной службы	6
Кто выезжает на вызов: роли, подразделения и устройство службы	16
От звонка до тревоги: как работает диспетчерская и начинается выезд	28
Как развивается пожар: огонь, дым и опасные изменения обстановки	38
Конец ознакомительного фрагмента.	42

Антон Дудин
На линии огня: Как
работает противопожарная
служба и кто спасает
жизни каждый день

**На линии огня: Как работает противопожарная
служба и кто спасает жизни каждый день**

Антон Дудин

Не только огонь: задачи и границы противопожарной службы

В 03:17 в диспетчерской звучит сигнал вызова. Из трубы — сбивчивый голос: из-под двери квартиры тянет дымом, на лестничной площадке пахнет горелым, внутри, возможно, кто-то есть. Адрес и этаж записаны. Больше заявитель сказать не может.

В части просыпаются быстро. Кто-то застёгивает куртку, кто-то проверяет оборудование, водитель уже занимает место в кабине. За окном ещё темно, а машина вырывается на улицу с включёнными маячками. Что ждёт экипаж за дверью — забытая на плите сковорода, неисправная проводка или огонь, который уже перебрался на соседнюю комнату, — пока неизвестно. В этом и состоит первая работа тех, кто принимает вызов: не угадать причину, а добраться до места и безопасно выяснить, что происходит.

Дежурство, которое станет опорой для этой главы, — собирательная сцена, а не хроника конкретной пожарной части. В разных странах, регионах и даже соседних муниципалитетах порядок работы может отличаться. Но одна закономерность повторяется: людей вызывает пожарная служба не только тогда, когда они видят пламя. Её вызывают, когда есть угроза, времени мало, а понять, что делать, трудно.

Смена начинается не с диагноза

На месте дым действительно идёт из квартиры. Экипажу нужно оценить обстановку, определить возможный источник, выяснить, есть ли внутри люди, и не допустить, чтобы опасность распространилась дальше. В этой собирательной истории источник оказывается на кухне; пожарные проверяют помещение и убеждаются, что угрозу удалось устранить. Но до выяснения причин дым — не «просто запах», а сигнал, который стоит проверить.

Огонь опасен не только пламенем. При горении образуются горячие газы, частицы и токсичные вещества. Дым ухудшает видимость, затрудняет дыхание и мешает человеку ориентироваться. Угарный газ не имеет ни цвета, ни запаха: собственный нос не может служить прибором, который надёжно определит, безопасно ли в помещении. Поэтому не следует входить в задымлённую квартиру, чтобы «только посмотреть», и нельзя считать отсутствие видимого пламени доказательством, что опасности нет.

Пожарные приезжают не затем, чтобы подтвердить версию заявителя. Они выясняют обстоятельства и действуют по обстановке. Человек может позвонить, сообщив о дыме, а выяснится, что сработал датчик, кто-то готовил или неисправен электроприбор. Иногда угроза подтверждается, иногда нет. Добросовестная проверка — не напрасная суета: на ранней стадии признаки опасного происшествия часто выглядят неоднозначно.

Пожары остаются важной частью работы: горят квартиры, дома, склады, транспорт, трава и лесные территории. Пожарные помогают людям эвакуироваться, ищут тех, кто мог остаться внутри, ограничивают распространение огня и защищают соседние здания. В некоторых системах пожарные подразделения также участвуют в профилактике, обучении населения или проверках безопасности. Но эти функции могут быть распределены между разными организациями — например, между выездными экипажами и специальными надзорными ведомствами.

Когда горит не машина, а время

К полудню той же собирательной смены поступает другой вызов: столкнулись автомобили, один из них съехал с дороги. Заявитель не уверен, сколько людей внутри. Сообщает лишь, что машины сильно повреждены и проехать мимо трудно.

В такой ситуации пожарно-спасательное подразделение может понадобиться, если людям требуется помощь, есть риск возгорания, утечки опасных веществ или нужно извлечь человека из повреждённой машины. Но всё зависит от оснащения и местного порядка реагирования: где-то пожарные выполняют техническое деблокирование, где-то к этому привлекают специализированных спасателей. Медицинскую оценку и лечение пострадавших ведёт бригада скорой помощи. Полиция обычно организует безопасность движения и выполняет свои задачи на месте происшествия.

Это не три службы, которые спорят, чья очередь работать. Это несколько разных видов помощи, каждому из которых нужна своя подготовка. Пожарные могут оценивать опасность, помогать при спасательной операции и оказывать первую помощь в пределах обучения и полномочий. Но они не заменяют скорую помощь и не ставят медицинский диагноз. Медики сосредоточены на состоянии пострадавших. Полицейские отвечают за правопорядок, движение и другие задачи, которые определены местными правилами. В реальной работе их действия координируются; конкретная организация зависит от региона и характера происшествия.

Для вызвавшего помощь различия между службами могут быть неочевидны. И не обязательно разбираться в них в момент аварии. Достаточно сообщить диспетчеру факты: где произошло столкновение, сколько машин видно, есть ли люди, которые не могут выбраться, перекрыта ли дорога, замечены ли дым, огонь или пролившаяся жидкость. Если тип автомобиля известен — например, электрический или гибридный, — об этом тоже полезно сказать. Если неизвестен, так и нужно ответить. Диспетчер уточнит остальное и определит, кого направить.

Не одна служба на все случаи

После аварии вызовы не заканчиваются. В другой части смены сообщение приходит из жилого дома: человек застрял в лифте. В некоторых местах на такой вызов отправят пожарных или спасателей, в других порядок может предусмат-

ривать участие специализированной службы и управляющей организации. Человеку внутри важно сообщить, где находится лифт, сколько людей заперто и нужна ли кому-то медицинская помощь. Самостоятельно раздвигать двери и пытаться выбраться между этажами опасно: положение кабины может быть неизвестно.

Похожая неопределённость возникает при запахе газа. Пожарные или спасатели могут участвовать в оценке угрозы, эвакуации и обеспечении безопасности, а устранением утечки занимаются аварийные специалисты газовой организации. В такой ситуации следует выйти в безопасное место и позвонить оттуда; не стоит включать или выключать электроприборы в помещении и пытаться искать утечку самостоятельно. Кто именно приедет и в какой последовательности, зависит от местного порядка реагирования — поэтому сообщить о признаках опасности важнее, чем угадать название нужной службы.

При упавшем дереве, повреждённом проводе или затоплении тоже может понадобиться несколько организаций. Пожарные могут помочь, если людям угрожает непосредственная опасность или нужна спасательная операция. Коммунальная или аварийная служба устраняет неисправность на сети, а полиция может оградить место или управлять движением. Оборванный провод нужно считать опасным: не приближаться и не трогать его, даже если он кажется обесточенным. Следуйте указаниям диспетчера и дождитесь специа-

листов.

Пожарная служба часто оказывается частью ответа на происшествие, но не всегда является единственной службой, которая должна его завершить. Её задача может быть срочной и жизненно важной — например, спасти человека, ограничить развитие пожара или сделать место безопаснее. Однако ремонт газовой трубы, лечение травмы, установление виновника аварии и восстановление электроснабжения относятся к другим видам работы.

Полномочия — это не безразличие

У пожарной службы есть оборудование, подготовка и опыт работы в опасной обстановке. Но у этой готовности есть границы. Во-первых, полномочия определяются законом и правилами конкретной страны или региона. Во-вторых, не каждая бригада оснащена для любого вида спасательных работ. Специализированные операции могут требовать особой техники, подготовки и дополнительных подразделений. В-третьих, даже хорошо подготовленный экипаж должен оценивать риск: спасатели не могут устранить опасность, просто перестав её замечать.

Это не означает, что пожарные будут бездействовать перед сложной задачей. Они оценивают обстановку, выбирают способ работы и, когда нужно, запрашивают подкрепление или специалистов. Но очевидно не стоит рассчитывать, что любой вопрос решится одним экипажем. Пожарные не обязаны становиться слесарями, врачами, электриками и следо-

вателями одновременно. Координация между службами — часть спасения, а не признак того, что помощь «перекидывают» друг другу.

Границы есть и у просьб, которые выглядят простыми. Можно попросить пожарных открыть дверь, достать вещь с балкона или помочь с бытовой проблемой. Если за просьбой стоит непосредственная угроза жизни и здоровью, она может потребовать срочного реагирования. Если угрозы нет, вызов могут направить другой службе или предложить иной порядок действий. Вопрос о вскрытии двери, например, зависит от обстановки и местных правовых правил: одной просьбы владельца не всегда достаточно.

Как говорить с диспетчером

Пусть диспетчер решает, какая служба и какое подразделение нужны. Задача звонящего — сообщить наблюдаемые факты, а не ставить диагноз происшествию. Не «там точно горит проводка», если вы этого не знаете, а «из-под двери идёт дым, внутри слышен сигнал датчика, этаж такой-то». Не «человек без сознания», если этого не видно, а «человек лежит и не отвечает, подойти близко я не могу».

Полезно запомнить четыре вопроса:

1. Где это происходит? Точный адрес, подъезд, этаж, ориентиры, место на дороге.

2. Что вы видите или слышите? Дым, пламя, удар, запах, повреждённый провод, человека, который зовёт на помощь.

3. Кто может быть в опасности? Сколько пострадавших или людей, которые могут оставаться внутри; что известно, а что только предполагается.

4. Что может угрожать тем, кто приедет? Огонь, движение транспорта, газ, электричество, обрушение или иная опасность.

Пример ясного сообщения: «Я у дома по адресу ..., третий этаж. На лестнице дым, он идёт со стороны квартиры 12. Соседей внутри я не вижу и не знаю, есть ли там люди. Сам нахожусь на улице». Такая формулировка не обещает больше, чем известно, и помогает диспетчеру уточнить важное.

Не нужно откладывать звонок, чтобы выяснить, кто «правильно» должен приехать. Если вы в России, вызвать экстренную помощь можно по номеру 112; для пожарной охраны действует также номер 101. В другой стране используйте местный экстренный номер. Сообщите адрес, отвечайте на вопросы и оставайтесь на связи, если диспетчер просит об этом. Если ситуация изменилась — например, огонь стал виден или выяснилось, что внутри человек, — сообщите об этом. Не подвергайте себя опасности ради дополнительных подробностей: не входите в дым, не приближайтесь к оборванному проводу и не стойте на проезжей части.

Ошибиться в оценке — не значит ошибиться с вызовом

Автоматическая сигнализация может сработать из-за пара, неисправности или технического сбоя. Запах гари мо-

жет оказаться не признаком пожара. Свидетель ДТП может неверно оценить состояние пострадавшего. Такие ошибки возможны, потому что человек звонит не из диспетчерской с полной картиной, а из ситуации, где информации мало, а последствия промедления могут быть тяжёлыми.

Важно различать добросовестное сообщение об угрозе и заведомо ложный вызов. Если вы не уверены, что именно произошло, это не повод молчать: прямо скажите диспетчеру, чего вы не знаете. Он задаст уточняющие вопросы и оценит необходимость реагирования. А если тревога оказалась ложной, сообщите об этом и следуйте указаниям. Безопасность важнее поспешного решения «наверное, ничего страшного».

Вот простое упражнение, которое можно выполнить заранее: выберите знакомый адрес — дом, работу или дачу — и попробуйте за полминуты назвать диспетчеру, как туда добраться. Добавьте этаж, номер подъезда, ближайший ориентир и место, где безопасно встретить экипаж. Не нужно разыгрывать настоящий вызов или звонить в службу для тренировки. Достаточно мысленно проверить, сможете ли вы быстро сообщить, где находитесь и что видите.

Пожарная служба — не служба «на все случаи жизни», но её работа шире, чем тушение видимого огня. Пожарные и спасатели могут бороться с пожаром, участвовать в спасательных работах, помогать при авариях и действовать вместе с медиками, полицией, коммунальными и аварийными

организациями. Какие именно задачи возьмёт на себя конкретное подразделение, определяют местные правила, оснащение и обстановка.

Практический ориентир для читателя прост: при угрозе сообщайте факты, не выбирайте службу вместо диспетчера и не рискуйте собой ради проверки. Универсальная готовность помочь — это способность оценить опасность и подключить нужные ресурсы, а не обещание решить любую проблему силами одного экипажа. За каждым таким ответом стоит своя система: люди, подразделения и порядок взаимодействия. Чтобы понять, кто именно приезжает на вызов и как распределяются роли, теперь нужно заглянуть внутрь этой системы.

Кто выезжает на вызов: роли, подразделения и устройство службы

В дежурной части утро начинается не с тишины, а с проверок. Один человек осматривает автомобиль, другой сверяет комплектность оборудования, третий проверяет связь. Командир смены проходит по помещениям и уточняет, все ли готовы. В этот момент тревоги ещё нет. Но команда уже работает.

Потом звучит сигнал. Разговоры обрываются, привычные движения становятся быстрыми и точными. Водитель направляется к автомобилю, командир принимает сообщение и распределяет обязанности, остальные занимают свои места и готовятся к задаче. Снаружи это может выглядеть как одно мгновение: люди в одинаковой защитной одежде садятся в машину. Внутри этого мгновения — множество отдельных действий, каждое из которых должно совпасть с действиями других.

На вызов выезжает не просто группа пожарных. Выезжает часть системы, в которой у каждого есть зона ответственности, а у всей команды — общий порядок работы. Именно поэтому один и тот же автомобиль на разных вызовах может означать разную работу, а человек в одинаковой экипировке

— выполнять совершенно разные задачи.

До сигнала: команда уже складывается

Представим небольшую городскую часть. Здесь служит командир смены Елена, водитель Павел, пожарный Миша и специалист по спасательным работам Амина. Их имена и должности вымышлены, а устройство такой части — лишь один из возможных вариантов. В разных странах, регионах и даже соседних подразделениях названия должностей, численность смены и распределение обязанностей могут отличаться.

Зато неизменна сама логика: к вызову нужно быть готовыми до того, как он поступит.

Павел проверяет автомобиль и отвечает за его исправность в пределах своей компетенции. Он знает, как поведёт себя машина, где находится необходимое оборудование и какие замечания требуют внимания. Для окружающих водитель часто просто «тот, кто везёт». Но его работа не заканчивается поворотом ключа. Надёжность выезда зависит от состояния техники, а безопасное движение — от внимательности и соблюдения правил. Когда машина прибывает, водитель может выполнять дополнительные обязанности, предусмотренные порядком именно этой службы.

Миша осматривает снаряжение и участвует в поддержании готовности оборудования. Его задача — не только быстро взять нужную вещь, но и понимать, где она хранится, исправна ли она и подходит ли для предполагаемой работы.

Если оборудование после предыдущего вызова не приведено в порядок, это может обнаружиться в самый неподходящий момент. Поэтому проверка — не скучная формальность, а способ заранее найти проблему, пока она ещё не стала частью происшествия.

Амина — специалист по спасательным работам. В одной службе это отдельная квалификация, в другой подобные задачи выполняют сотрудники с дополнительной подготовкой, а где-то спасательные функции распределены по нескольким подразделениям. Сегодня Амина проверяет специализированное оснащение и уточняет, всё ли готово к работе, которая может потребоваться помимо тушения пожара: например, к помощи людям после дорожного происшествия или к поисково-спасательной задаче — если такие вызовы входят в полномочия местной службы.

Елена следит за общей готовностью смены. Она уточняет, кто на месте, какие вопросы требуют решения, и проверяет, чтобы все понимали свои обязанности. Командир не заменяет каждого специалиста и не делает всё собственными руками. Его работа — соединять действия людей в общий план, принимать решения в пределах полномочий и поддерживать понятную систему управления.

Готовность устроена как предрейсовая проверка в сложной авиации или как подготовка медицинской бригады: важны не только знания отдельных людей, но и то, что команда умеет действовать согласованно. Чек-листы и привычные

проверки помогают не полагаться исключительно на память. Под нагрузкой внимание может сужаться, а мелкие пропуски легче заметить, если порядок проверки заранее определён.

Когда приходит вызов

Сигнал делит время на «до» и «после». Диспетчерская передаёт информацию о происшествии и адрес, а порядок дальнейших действий зависит от правил конкретной службы. Где-то на связь выходит отдельный связист или радиооператор; где-то связь с диспетчером поддерживает командир, водитель или другой назначенный сотрудник. Не в каждой части есть отдельная должность «связиста».

Елена собирает сведения, которые получила команда, и распределяет обязанности. Павел готовит автомобиль к выезду и сосредоточивается на дороге. Миша и Амина занимают назначенные места, надевают или проверяют необходимые элементы экипировки и готовятся к работе. Каждый делает своё — и одновременно должен слышать, что делает команда.

При этом расчёт не обязан быть одинаковым на каждом вызове. На одно происшествие может отправиться одна машина, на другое — несколько подразделений с разным оснащением. Если информации недостаточно или характер задачи требует дополнительных сил, диспетчерская направляет дополнительные ресурсы по установленным правилам. Набор техники и специалистов зависит от сообщения, доступности подразделений, уровня риска и местного порядка ре-

агирования.

Здесь важно различать несколько понятий.

Пожарная часть — это прежде всего место, откуда подразделения несут службу: здания, техника, помещения и дежурные смены. В ней может быть один выездной экипаж или несколько.

Выездное подразделение — команда, которая отправляется на происшествие на определённом автомобиле или комплекте техники. В некоторых системах для неё используют слова «расчёт», «отделение» или другие термины. Их смысл и официальный статус различаются.

Специализированная группа — сотрудники с особой подготовкой или оборудованием для определённых задач. Это могут быть, например, техническое спасение, работа на воде, реагирование на опасные вещества или иные направления — если такая специализация предусмотрена в регионе. Эти группы не обязательно находятся в каждой части и не обязательно выезжают на каждый вызов.

Руководство службы обеспечивает организацию работы в более широком масштабе: готовность подразделений, распределение ресурсов, взаимодействие между частями, подготовку и управление при крупных происшествиях. Начальник пожарной службы не обязательно лично приезжает на обычный вызов. На месте происшествия руководителем становится тот, кому это поручено местной системой управления.

На месте: не одинаковые люди, а связанные роли

Когда машина прибывает, работа расчёта не превращается в импровизацию. Участники действуют в пределах подготовки и полномочий, а задачи распределяются согласно обстановке и установленному порядку. Конкретная тактика — дело обученных специалистов и действующих инструкций; универсальных схем, которые можно безопасно применять без подготовки, не существует.

Елена оценивает обстановку в рамках своих полномочий, определяет дальнейшие действия команды и поддерживает связь с диспетчерской и другими руководителями. Если на место прибывают дополнительные подразделения, важно, чтобы они понимали, кто координирует работу и как распределены задачи. На крупных происшествиях управление может расширяться: появляются руководители отдельных направлений или участков. Названия и порядок передачи руководства зависят от местной системы.

Павел отвечает за автомобиль и может помогать поддерживать связь или выполнять другие назначенные функции. Но эти обязанности не везде одинаковы. В одних экипажах водитель сосредоточен прежде всего на технике и её обеспечении; в других он имеет дополнительные функции. Нельзя исходить из того, что водитель любой пожарной машины одновременно связист или руководитель определённого участка.

Миша работает как член расчёта: выполняет порученную

часть задачи, следит за обстановкой вокруг себя и сообщает командиру о важной информации. От него требуется не просто физическая готовность, но и понимание границ собственной роли. Если что-то меняется, своевременно передать это команде так же важно, как выполнить первоначальное поручение.

Амина применяет свою подготовку там, где нужны спасательные компетенции. Она взаимодействует с командиром и коллегами, а при необходимости — с другими специалистами на месте. Даже человек с узкой специализацией остаётся частью общей команды: его знания полезны именно тогда, когда встроены в согласованные действия.

Один из ключевых инструментов такой согласованности — понятная коммуникация. Короткое подтверждение полученного поручения, точное сообщение о выполнении или своевременный доклад о перемене обстановки уменьшают риск, что разные люди будут исходить из разных предположений. Это не вопрос особой красноречивости. Это рабочая дисциплина, которая помогает команде сохранять общую картину происходящего.

Схема: роль, зона ответственности, взаимодействие

Участник или функция

За что отвечает

С кем взаимодействует

Командир экипажа или смены

Организует работу команды, распределяет задачи в пределах полномочий, поддерживает управление

С членами расчёта, диспетчером, руководителями других подразделений

Водитель

Готовность и эксплуатация автомобиля, безопасное движение; дополнительные обязанности зависят от службы

С командиром, расчётом, техническими специалистами

Пожарный — участник расчёта

Выполняет назначенные задачи, использует закреплённое оснащение в рамках подготовки, сообщает об изменениях

С командиром и другими членами команды

Связист или радиооператор, если такая функция выделена

Поддерживает обмен сообщениями по установленному порядку

С диспетчерской, командиром, подразделениями на месте

Специалист по спасательным или иным профильным работам

Применяет специальную подготовку и оборудование в

пределах допуска

С командиром, расчётом, профильными и смежными службами

Это не штатное расписание и не универсальная инструкция. В небольшой смене один человек может совмещать несколько функций; в крупном подразделении обязанности могут быть разделены между несколькими сотрудниками. Главный принцип в обоих случаях один: команда должна знать не только «кто что делает», но и кому сообщить, если обстоятельства изменились.

Почему важны роли и подчинение

Распределение ролей нужно не ради чинов и не для того, чтобы ограничить инициативу. Оно снижает путаницу в обстановке, где одновременно много звуков, задач и источников информации. Если два человека считают, что важную функцию выполняет другой, она может остаться невыполненной. Если все принимают решения независимо, действия начнут противоречить друг другу.

Управление помогает удерживать общую картину. Командир не обязательно знает больше всех о каждой отдельной специальности, зато его задача — соединить знания команды и определить, как они работают вместе. Специалист может предложить решение в своей области, а руководитель должен учитывать его вместе с информацией от остальных участников и требованиями безопасности.

Это особенно заметно, когда к происшествию подключаются другие службы. Полиция может обеспечивать общественную безопасность и регулировать доступ; медицинские бригады — оказывать помощь пострадавшим; коммунальные или энергетические службы — заниматься своей инфраструктурой. Кто, когда и за что отвечает, определяется местными правилами и характером происшествия. Смысл взаимодействия не в том, чтобы все делали всё, а в том, чтобы полномочия и информация не терялись на границах между службами.

При масштабном событии к работе могут подключаться дополнительные пожарные подразделения, руководители более высокого уровня и специалисты по отдельным направлениям. Первоначальный руководитель может продолжить управление или передать его в установленном порядке. Важно не само звание прибывшего человека, а ясность: кто руководит сейчас, какие задачи назначены и как информация поступает к тем, кому она нужна.

После вызова: работа не заканчивается у ворот части

Когда непосредственная работа завершена и команда возвращается, наступает менее заметная часть службы. Технику и оборудование приводят в готовность, фиксируют необходимые сведения, проверяют состояние экипировки. Если обнаружена неисправность, её нельзя просто отложить в надежде, что она не понадобится в следующий раз. Подразде-

ление должно восстановить готовность так, чтобы следующий вызов не застал его с пустым местом там, где должно быть исправное оборудование.

Команда также разбирает выполненную работу — формально или в коротком разговоре, в зависимости от порядка службы и сложности происшествия. Что прошло по плану? Где информация оказалась неполной? Что стоит учесть в будущем? Такой разбор нужен не для поиска виноватого, а для обучения и своевременного обнаружения проблем. После тяжёлых событий может понадобиться дополнительная поддержка сотрудников; способы такой поддержки различаются, но забота о состоянии людей — часть общей безопасности.

На одном происшествии расчёт может выполнить свою задачу и больше не соприкоснуться с другими службами. На другом его работа будет частью большой операции, где участвуют несколько экипажей, диспетчерская, медики и другие специалисты. В обоих случаях важно одно: результат складывается из действий людей, которые понимают свои обязанности и умеют работать в общей системе.

Упражнение: увидите команду за формой

Вспомните любой знакомый рассказ о пожарном вызове — из новостей, фильма или собственной жизни. Попробуйте задать пять вопросов:

1. Кто организует работу прибывших специалистов?
2. Кто отвечает за автомобиль и оборудование?

3. Кто выполняет основную назначенную задачу?

4. Кто поддерживает связь и передаёт сведения?

5. Какие другие службы могут быть нужны и где начинается их зона ответственности?

Если ответ на некоторые вопросы неизвестен, это нормально. В разных местах устройство службы различается. Упражнение не предлагает угадывать тактику или оценивать действия профессионалов по кадрам из кино. Его цель — научиться видеть за группой в одинаковой форме людей с разной подготовкой и взаимосвязанными обязанностями.

Один расчёт действительно может быть похож на единый механизм, но это не механизм из взаимозаменяемых деталей. Это команда, где водитель, командир, пожарный, связист или профильный специалист вносят разный вклад. Подготовка позволяет каждому действовать уверенно в своей роли; управление связывает эти роли; уважение к общей системе помогает не спутать самостоятельность с самовольством.

Когда сирена выводит машину за ворота, наружу выезжает видимая часть большой службы. Позади остаются диспетчерская, другие подразделения, правила взаимодействия и часы подготовки. А впереди каждого участника ждёт конкретная задача — своя, но никогда не изолированная от работы остальных.

От звонка до тревоги: как работает диспетчерская и начинается выезд

В подъезде пахло горячей пылью. На третьем этаже за закрытой дверью квартиры кто-то кашлял, а из-под соседней двери тянулась тонкая серая полоска. Ирина достала телефон, но первые секунды только слушала собственное дыхание. Адрес. Какой подъезд? Этаж? Есть ли внутри люди? Кажется, простой вопрос — что сказать? — вдруг рассыпался на десяток вопросов.

На другом конце линии диспетчер услышал не историю, а обрывок: «В доме дым... что-то горит...» Он не стал угадывать. За короткой паузой последовали вопросы — один за другим, спокойные и конкретные. Пока Ирина отвечала, диспетчер уже начал действовать по процедуре. Время не остановилось, чтобы дожидаться идеально составленного рассказа. Оно пошло дальше — к тревоге, к выезду, к спасателям.

В экстренном звонке человек редко говорит так, как говорил бы на спокойной репетиции. Страх сжимает внимание: человек замечает дым, но забывает номер дома; знает, что кто-то был в квартире, но не уверен, кто именно; пытается рассказать всё сразу и пропускает самое важное. Это не глу-

пость и не слабость. В сильном стрессе труднее удерживать в голове несколько сведений и выстраивать их в порядок. Поэтому задача звонящего — не провести расследование и не подобрать идеальные слова. Его задача — сообщить факты и отвечать на вопросы.

А задача диспетчера — собрать из разрозненных фрагментов рабочую картину и передать её тем, кто может помочь.

Первые секунды: где вы?

— Скажите, пожалуйста, адрес. — Улица... номер... Я не знаю, что горит, там просто дым! — Я вас слышу. Назовите населённый пункт и номер дома. — Дом номер восемнадцать, улица Лесная. Третий подъезд. — На каком этаже дым? Вы сами сейчас в безопасности?

В разговоре Ирины диспетчер не требует от неё определить источник дыма, оценить его цвет по шкале или угадать, есть ли огонь за дверью. Ему прежде всего нужно понять, **куда направлять помощь**. «Лесная» без номера — недостаточно. Номер без города или посёлка может оказаться неоднозначным. В многоквартирном доме важны подъезд, этаж, номер квартиры, если он известен. Если точного адреса нет, помогают ориентиры: ближайший перекрёсток, заметное здание, въезд во двор, название объекта.

Это не мелочь для заполнения бланка. Адрес — первая часть маршрута, который должен привести расчёт не просто к нужному кварталу, а к нужному подъезду или воро-

там. Диспетчер может сверять адрес с электронной картой, базой объектов и данными вызывающего абонента, если такие инструменты доступны. Но телефонная геолокация не всегда указывает на нужную дверь: она может быть приблизительной, особенно внутри здания. Поэтому лучше произнести адрес вслух и добавить ориентиры, чем надеяться, что система всё определит сама.

— Лесная, восемнадцать, третий подъезд, — повторяет Ирина. — Дым идёт из квартиры на четвёртом этаже, дверь рядом с лифтом. Номер я не вижу.

«Не вижу» — полезный ответ. «Наверное, там кухня» — уже догадка. Диспетчер не просит угадать причину: ему важно отделить наблюдение от предположения. Он записывает то, что известно, и уточняет то, что может изменить реагирование.

Что происходит — и насколько это опасно?

После адреса нужно назвать само происшествие простыми словами: дым в подъезде, запах гари, открытое пламя, дым из окна, сработавшая сигнализация. Не нужно подбирать профессиональные термины. Фраза «из квартиры валит чёрный дым» информативнее, чем «там, кажется, короткое замыкание»: первое — наблюдение, второе — версия, которую ещё предстоит проверить.

— Вы видите огонь? — Нет. Только дым из-под двери. — Дверь горячая? — Я не трогала. — Хорошо. Не открывайте её. Вы находитесь внутри дома? — Да, у лестницы. — Дым

вокруг вас усиливается? — Пока нет.

Вопросы диспетчера могут идти быстро, но у каждого есть назначение. Есть ли пламя? Откуда идёт дым? Он усиливается или распространяется? Есть ли звук сигнализации, хлопki, запах топлива или другие признаки опасности? Не всякий вопрос будет задан в каждом разговоре: порядок и перечень зависят от местных протоколов, характера вызова и уже полученных ответов.

Важно другое: **не приближайтесь к опасности ради ответа**. Не нужно открывать дверь, заходить в задымлённое помещение или подниматься выше, чтобы «проверить». Диспетчеру вполне можно сказать: «Не знаю, я это не вижу». Его задача — действовать с учётом неопределённости, а не заставить очевидца добыть сведения любой ценой. Собственная безопасность важнее полноты сообщения.

Наблюдения стоит обновлять. Если дым резко усилился, появился огонь, человек вышел из здания или, наоборот, кто-то сообщил, что остался внутри, скажите об этом диспетчеру. Обстановка может измениться быстрее, чем успевает доехать помощь, и свежая информация способна повлиять на оценку ситуации.

Кто может быть в опасности?

— Вы сказали, что у двери слышали кашель. Вы знаете, кто находится в квартире? — Нет. Соседка иногда бывает дома. Но я не уверена. — Понял. Не пытайтесь войти. Есть ли кто-нибудь ещё в подъезде, кому нужна помощь? — На

первом этаже мужчина, он собирался выходить. — Вы сами можете безопасно покинуть здание?

Здесь особенно важно различать факт и возможность. «В квартире точно человек» и «там может быть человек» — не одно и то же, но оба сведения имеют значение. Если есть дети, пожилые люди, человек с ограниченной подвижностью или кто-то, кто не может самостоятельно выйти, об этом нужно сказать. Если известно, что помещение пустое, это тоже стоит сообщить. Не нужно скрывать неопределённость: формулировка «не знаю, но обычно соседка дома вечером» лучше, чем уверенное заявление без оснований.

Диспетчер не видит подъезд глазами Ирины. Он не знает, кто уже вышел, какая дверь открыта и насколько густой стал дым, пока ему об этом не скажут. Разговор превращает отдельные наблюдения в общую картину, доступную тем, кто организует реагирование и едет на вызов.

Один из центральных вопросов — может ли звонящий безопасно находиться там, где он находится. Если оставаться на месте опасно, нужно отойти в безопасную зону и сообщить об этом. Следовать следует указаниям диспетчера, если они даны, но нельзя подвергать себя риску ради того, чтобы не прерывать разговор. Если говорить уже невозможно или небезопасно, сначала нужно уйти от непосредственной угрозы; повторно связаться со службой следует, когда это станет безопасно.

Сообщение запускает работу, а не просто попадает

в очередь

Внешне работа диспетчерской может казаться разговором одного человека с другим. Внутри это ещё и управление потоком информации. Диспетчер фиксирует вызов, уточняет местоположение, оценивает характер происшествия по установленным правилам, передаёт сведения подразделению и поддерживает связь. В одних системах приём вызова и направление сил выполняют разные сотрудники; в других одним разговором занимается оператор, который одновременно координирует дальнейшие действия. Техника, названия должностей и порядок оповещения различаются по регионам.

Есть важная деталь: диспетчеру не всегда нужно дожидаться ответов на все вопросы, прежде чем начнётся реагирование. Если уже ясно, где происходит событие и в чём его срочность, направление подразделения может начаться параллельно с уточнением деталей — в соответствии с местными правилами. Ирина ещё отвечает, есть ли люди в подъезде, а сведения об адресе и дыме уже передаются дальше. Это не означает, что все службы везде запускаются одинаково или в одну и ту же секунду. Это означает, что порядок работы устроен так, чтобы существенная информация не задерживала помощь без необходимости.

Данные могут заноситься в систему управления вызовами — электронную карточку происшествия, связанную с адресом, отметками времени и сведениями, полученными от за-

явителя. Затем сообщение передаётся экипажу по радиосвязи, через бортовую систему или другим предусмотренным способом. Иногда слышен короткий сигнал тревоги, после которого называют адрес и характер вызова. За этим кратким сообщением стоит работа: выделить главное, произнести его ясно, принять подтверждение и при необходимости передать обновления.

Диспетчер не заменяет руководителя работ на месте и не может осмотреть здание вместо пожарных. Но до их прибытия он помогает связать очевидца, систему реагирования и выезжающее подразделение. Хорошо принятый вызов — не полный отчёт о происшествии, а надёжная отправная точка для действий.

В разговоре с Ириной диспетчер также просит номер телефона для обратной связи. Иногда вызов обрывается: связь пропадает, человеку приходится срочно отходить, телефон оказывается повреждён. Возможность перезвонить может помочь уточнить сведения, хотя порядок обратной связи в разных системах тоже различается. Если оператор спрашивает контакт, полезно продиктовать номер и проверить, что он назван верно.

Один звонок — два участника, общая задача

— Мы направили помощь, — говорит диспетчер. — Оставайтесь на линии, если это безопасно. Не входите в квартиру и не пользуйтесь лифтом. Есть ли рядом выход на улицу? — Да, лестница ведёт прямо к выходу. — Хорошо. Отойдите

от дыма и сообщите людям, которых видите, чтобы они не приближались к этой двери. Не возвращайтесь внутрь. Если обстановка изменится — сразу скажите мне.

Это пример, а не универсальная инструкция на все случаи. Конкретные рекомендации зависят от того, где находится человек и что происходит. Диспетчер может задавать вопросы и давать указания по утверждённым процедурам; звонящий должен выполнять их, если это безопасно, и сообщать, когда выполнить указание невозможно. Не нужно спорить с самим собой о том, «достаточно ли серьёзно» происшествие, если уже видны признаки опасности. Лучше точно назвать то, что наблюдаете, и дать диспетчеру оценить сообщение по протоколу.

Не кладите трубку только потому, что услышали слова «помощь направлена». Если диспетчер задаёт вопросы или просит оставаться на линии, связь может быть нужна для уточнений и инструкций. Разговор завершают, когда оператор говорит, что можно отключиться. Исключение — непосредственная опасность для самого звонящего: тогда нужно прежде всего уйти в безопасное место и, когда появится возможность, сообщить об этом или связаться снова.

Памятка на случай, когда мысли разбегаются

Чтобы не пытаться удержать в голове всё сразу, запомните четыре пункта:

Адрес. Где происходит происшествие? Назовите населённый пункт, улицу, номер дома, подъезд, этаж или ближай-

ший заметный ориентир — насколько это известно.

Что происходит. Что вы видите или слышите прямо сейчас? Дым, огонь, запах гари, сработавшую сигнализацию? Отделяйте наблюдение от догадки.

Кто в опасности. Есть ли люди внутри или рядом? Кто-то уже вышел? Кому может быть трудно покинуть здание? Если не знаете — так и скажите.

Как с вами связаться. Назовите номер телефона, если его спрашивают. Оставайтесь на линии, отвечайте на вопросы и обновляйте информацию, если ситуация меняется.

Короткое ясное сообщение может звучать так:

«Лесная улица, дом восемнадцать, третий подъезд. На четвёртом этаже дым из-под двери квартиры у лифта, открытого огня не вижу. Не знаю, есть ли кто-то внутри. Я нахожусь на лестнице, могу выйти. Мой номер — тот, с которого звоню».

А вот расплывчатое сообщение:

«У нас тут что-то страшное, приезжайте скорее, в доме проблема».

Так говорят не потому, что не хотят помочь, а потому, что испуганы. Вторая фраза передаёт эмоцию, но почти не даёт маршрута и картины происходящего. Диспетчер начнёт задавать вопросы и всё равно постарается извлечь нужные сведения. Если вы звоните сами, можно помочь этому разговору, назвав сначала место, а затем то, что происходит.

Полезно однажды мысленно потренироваться: представь-

те знакомый дом и вслух назовите его адрес, подъезд, ближайший ориентир. Не нужно разыгрывать бедствие или учить длинный сценарий. Достаточно привыкнуть к простому порядку: **где, что, кто, как связаться**. Это маленькое упражнение снижает нагрузку в момент, когда внимание и так занято тревогой.

Ирина выходит из подъезда. Она не знает, что именно горело и что обнаружат прибывшие спасатели. Но диспетчер получил адрес, признаки опасности, сведения о возможных людях внутри и возможность связаться с ней. Он не сделал неизвестное известным — он отделил известное от неизвестного и передал дальше то, что могло помочь.

Так начинается выезд: не с сирены, а с нескольких фраз, произнесённых в правильном направлении. Диспетчер не должен угадать всё по одному слову, а очевидец не обязан владеть профессиональной терминологией. Нужны точные факты, честное «не знаю», готовность отвечать и внимание к собственной безопасности. За спокойным голосом в трубке работает человек, который собирает картину по частям. За коротким сигналом тревоги — команда, получившая маршрут и первые сведения о том, что может ждать её на месте.

Как развивается пожар: огонь, дым и опасные изменения обстановки

Вечером в обычной комнате тихо гудит телевизор. На столе — чашка, у стены — диван, на полу — ковёр. Где-то возле кресла начинается небольшое возгорание. Сначала его никто не замечает: в соседней комнате закрыта дверь, а человек на кухне занят своими делами. Когда он наконец чувствует запах дыма, пламя ещё не видно. Но это не значит, что опасности нет. Дым уже поднимается к потолку, расползается по комнате и ищет выход дальше.

В такие минуты многие представляют пожар как неподвижную точку: вот огонь — здесь опасно, а в нескольких шагах уже безопасно. На самом деле пожар меняет пространство вокруг себя. Температура растёт, дым перемещается, привычные проходы становятся непроходимыми, а состояние помещения может быстро ухудшиться. Комната, которую человек знает до последнего угла, перестаёт быть знакомой.

Чтобы понять, почему так происходит, проследим за одной условной комнатой. Это не расписание, по которому развивается каждый пожар, и не прогноз для конкретного здания. На скорость и характер событий влияют материалы,

планировка, двери и окна, работа вентиляции, место возгорания и множество других обстоятельств. Наша задача — увидеть логику перемен, а не угадать, сколько минут остаётся до опасности.

Комната — не просто место, где горит

Для горения нужны тепло, горючий материал и кислород. Но пожар не ограничивается пламенем, которое видно на фотографии. Нагревая окружающие предметы, огонь передаёт им тепло. Некоторые материалы начинают выделять горючие пары; другие тлеют, дымят или воспламеняются. Чем больше нагревается помещение, тем активнее могут становиться эти процессы.

Представим, что огонь возник рядом с мебелью. Вначале он может занимать небольшую площадь. Над ним поднимается поток горячих газов — вместе с частицами сажи и продуктами горения. У потолка этот поток растекается в стороны. Постепенно образуется слой горячего дыма. Он способен закрыть верхнюю часть комнаты, а затем опускаться ниже, смешиваясь с воздухом.

Пожарная среда поэтому не всегда выглядит как ровная стена дыма от пола до потолка. Где-то дым гуще, где-то он движется быстрее, где-то на первый взгляд почти не заметен. Граница между сравнительно чистым воздухом и опасной зоной может смещаться. И сам факт, что огня не видно, ничего надёжного не говорит о том, насколько безопасно оставаться внутри.

Дым — это не просто неприятный запах и не только помеха для зрения. В нём могут содержаться угарный газ, раздражающие и токсичные вещества, мелкие частицы и горячие газы. Состав зависит от того, что горит. Угарный газ не имеет цвета и запаха; поэтому по запаху нельзя определить, есть ли он в воздухе и в какой концентрации. Вдыхание дыма может затруднить дыхание, нарушить ориентацию и лишить человека сил. Насколько быстро это произойдёт, заранее сказать нельзя: условия в каждом помещении разные.

Есть и другая опасность: ухудшение видимости. В знакомой комнате легко удариться о мебель, потерять направление, не найти дверь или не заметить ступеньку. Если человек растерялся, он может потратить драгоценное время на попытки разобраться, откуда идёт дым, вместо того чтобы сообщить о пожаре и выйти.

Условная шкала: как меняются условия

Сначала — незамеченное начало. Возгорание может возникнуть внезапно, но не всякий пожар сразу становится большим и ярким. Иногда сначала тлеет материал, появляется дым и только позднее — открытое пламя. Иногда огонь виден почти сразу. Время обнаружения имеет значение: чем дольше пожар остаётся незамеченным, тем больше тепла и дыма может накопиться. Датчик дыма способен предупредить раньше, чем человек увидит огонь или почувствует запах, но его наличие не отменяет необходимости быстро покинуть опасное место.

Затем — первые признаки распространения. Дым поднимается, собирается у потолка и выходит через открытые двери или другие отверстия. Его путь не обязательно совпадает с тем, куда распространяется пламя. Дым может попасть в коридор, лестничную клетку или соседнее помещение, в то время как сам очаг остаётся внутри комнаты. В зданиях на движение дыма влияют двери, шахты, вентиляционные каналы, лестницы и различия температуры и давления.

Поэтому сообщение «дым идёт из-под двери, пламени не видно» — не противоречие и не повод считать ситуацию незначительной. Это важные сведения о том, что условия за дверью могут быть опасными, хотя сам очаг не виден.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.