

Zagrożenia w sąsiedztwie Polski, szczególnie rola warszawskiego lotniska Okęcie, wzrastająca liczba informacji docierających do operatorów / dyspozytorów, wymagają podnoszenia kwalifikacji pracowników Służby Ochrony Lotniska. W odpowiedzi na te wyzwania Akademia Monitoringu Wizyjnego przeprowadziła 2-dniowe szkolenie „Profesjonalny dyspozytor” dla funkcjonariuszy SOL

Podstawowym celem szkolenia było podniesienie standardów przyjmowania informacji, udzielania dyspozycji i raportowania. Podczas dwóch grudniowych dni operatorzy / dyspozytorzy SOL, razem z trenerami pracowali nad następującymi zagadnieniami:

- podstawy organizacji służb dyspozytorskich / dyżurnych w podmiotach odpowiedzialnych za bezpieczeństwo publiczne, współpracujących z dyspozytorami (Państwowa Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Policja)
- zasady gromadzenia i sposoby przetwarzania informacji przez dyspozytorów
- organizacja pracy na stanowisku dyspozytorskim
- podstawy komunikacji interpersonalnej, ze szczególnym naciskiem na skuteczne przekazywanie i odbieranie komunikatów
- asertywność, kontrolowanie tempa rozmowy i budowanie zaufania w kontakcie z rozmówcą
- stres w pracy dyspozytora - przekazywanie informacji przy zmieniających się warunkach, presji czasu i presji wysokości potencjalnych strat
- ćwiczenia scenariuszowe mające na celu wypracowanie poprawnych schematów obsługi zdarzeń

Program szkolenia i kompetencje trenerów Akademii Monitoringu Wizyjnego zostały wysoko ocenione przez uczestników kursu. To kolejny projekt, który zrealizowaliśmy dla warszawskiego Okęcia i Przedsiębiorstwa Państwowego „Porty Lotnicze”. Wcześniej przeprowadziliśmy trzy edycje szkolenia „Sztuka prowadzenia nadzoru i mowa ciała”, których celem było zwiększenie kompetencji funkcjonariuszy SOL w zakresie wykrywania zdarzeń za pomocą kamer systemu monitoringu wizyjnego.

Szkolenie „Profesjonalny dyspozytor” dla Lotniska Chopina w Warszawie zostało sfinansowane ze środków Krajowego Funduszu Szkoleniowego.

Profesjonalni dyspozytorzy na Lotnisku Chopina w Warszawie

Paweł Wittich

11 grudnia 2017
