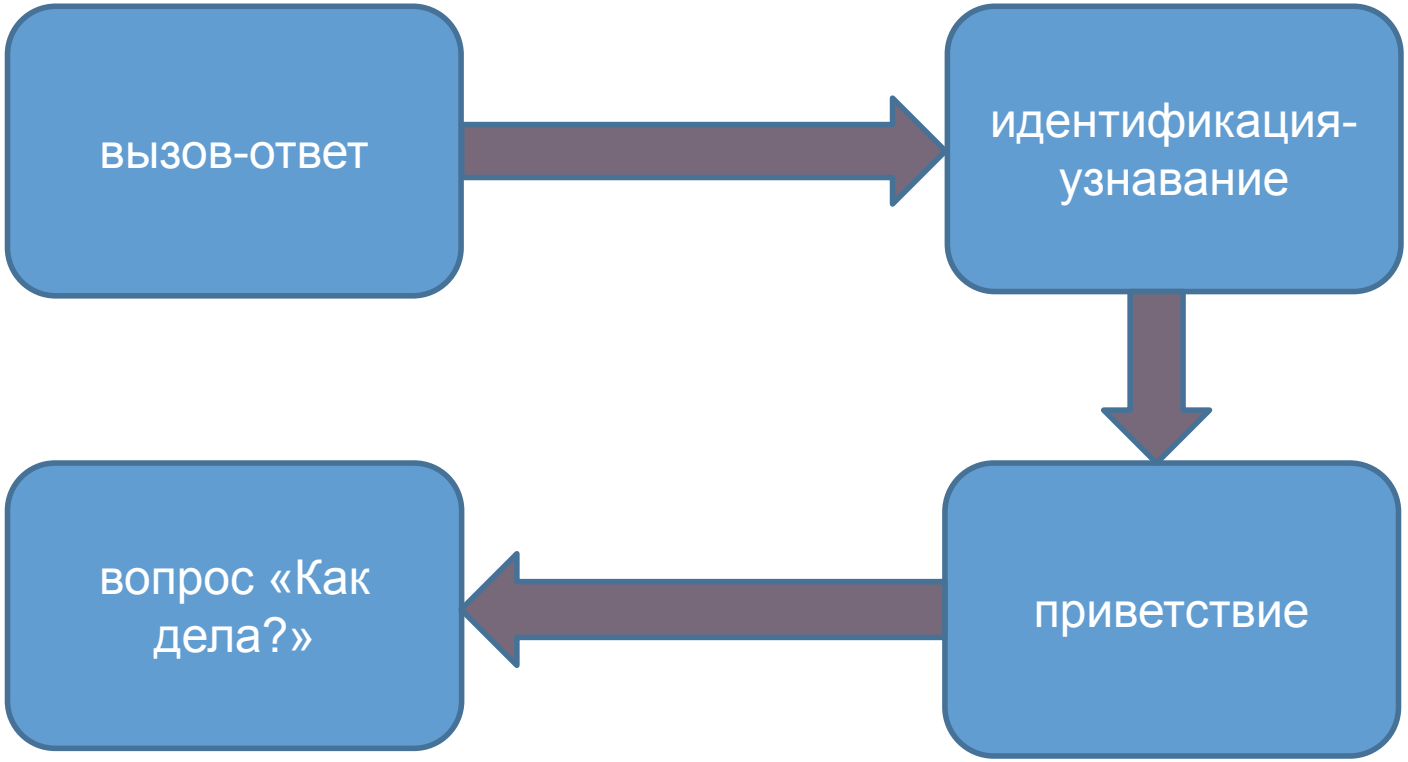
ЗВОНКИ В ЦЕНТРЫ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

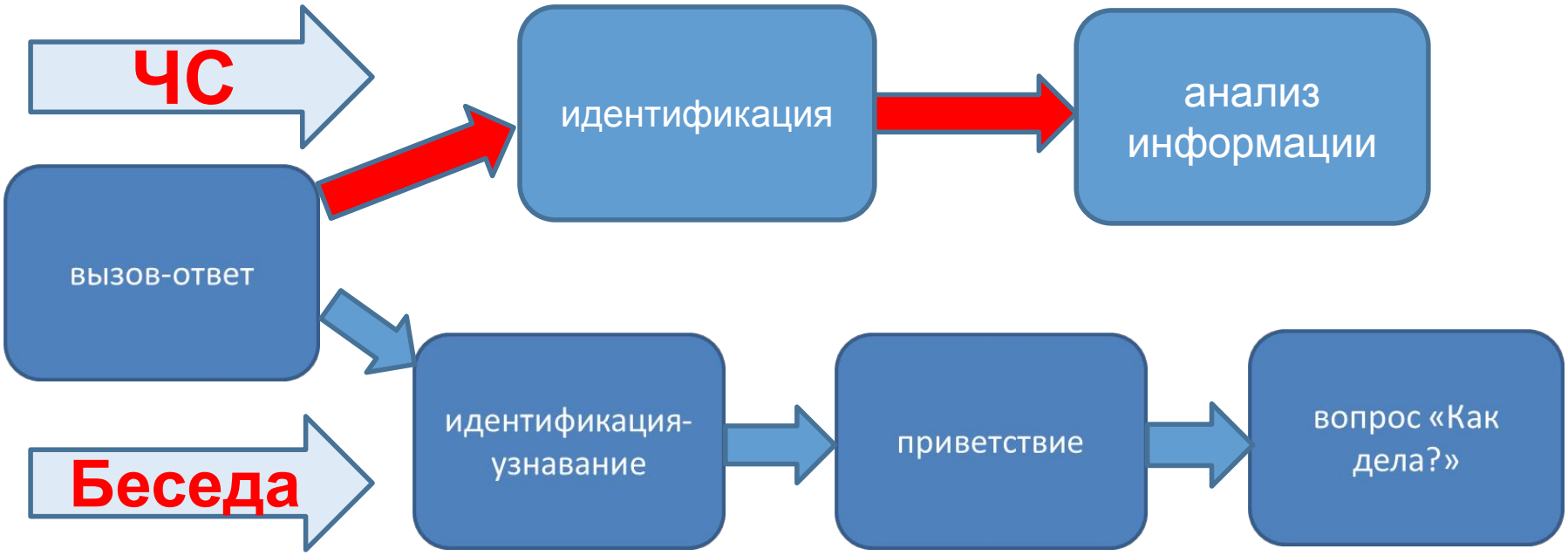
Лехотина Анастасия
СЦГ-1,2-2019 НБ

Уэйлен и Циммерман изучали телефонные звонки в центры экстренной помощи. Контекст обусловливает сокращение вступительной части телефонных разговоров

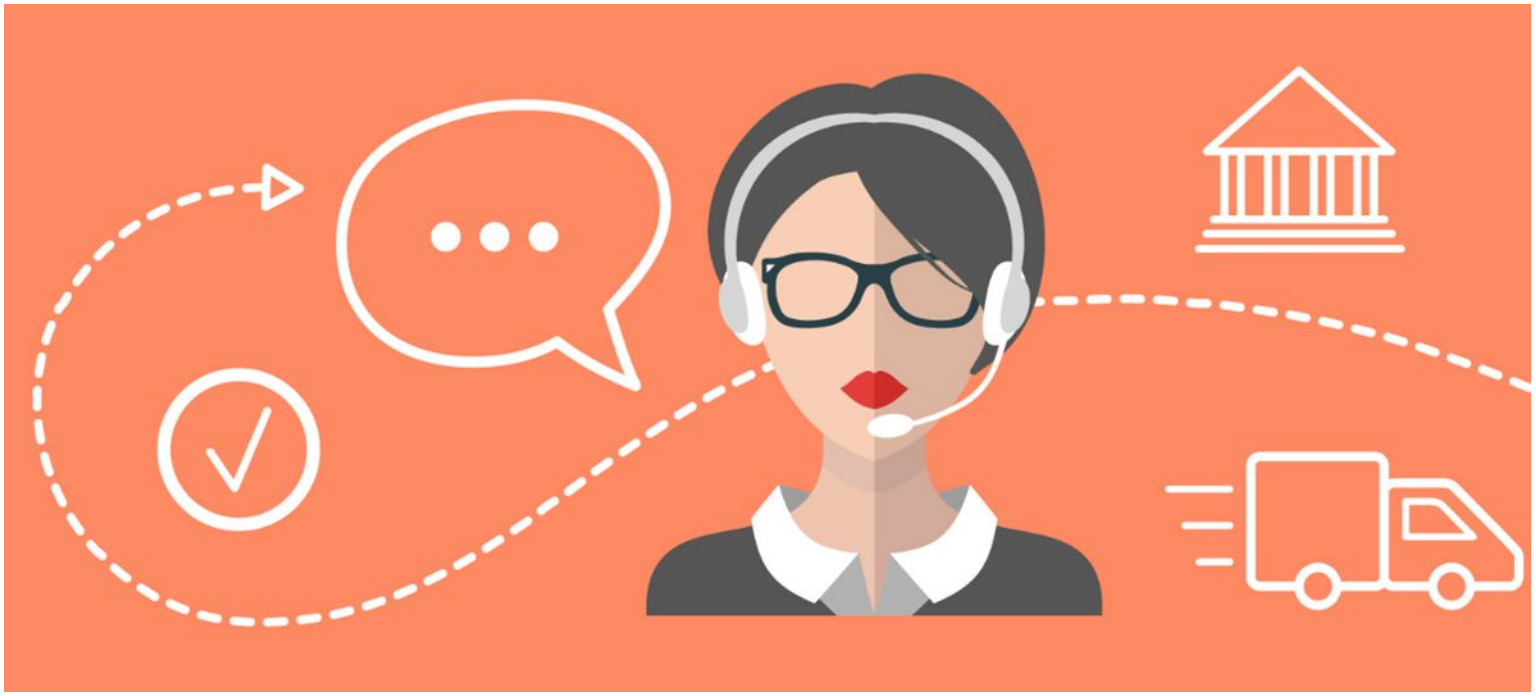
Обычно при беседе по телефону, разговор следует по принципу:



Однако в случае **со звонками при чрезвычайных ситуациях** вступительные реплики сокращены, а процедуры узнавания, приветствия и стандартных вопросов о жизни отсутствуют.



Другой интересный аспект телефонных звонков такого рода состоит в том, что **отношение к конкретным фактам, выявляемым вначале, куда серьезнее, чем при обычном разговоре, где ими пренебрегают.**



То есть диспетчер при звонке обращает внимание на множество факторов и мелочей

звонящий вешает трубку после ответа диспетчера

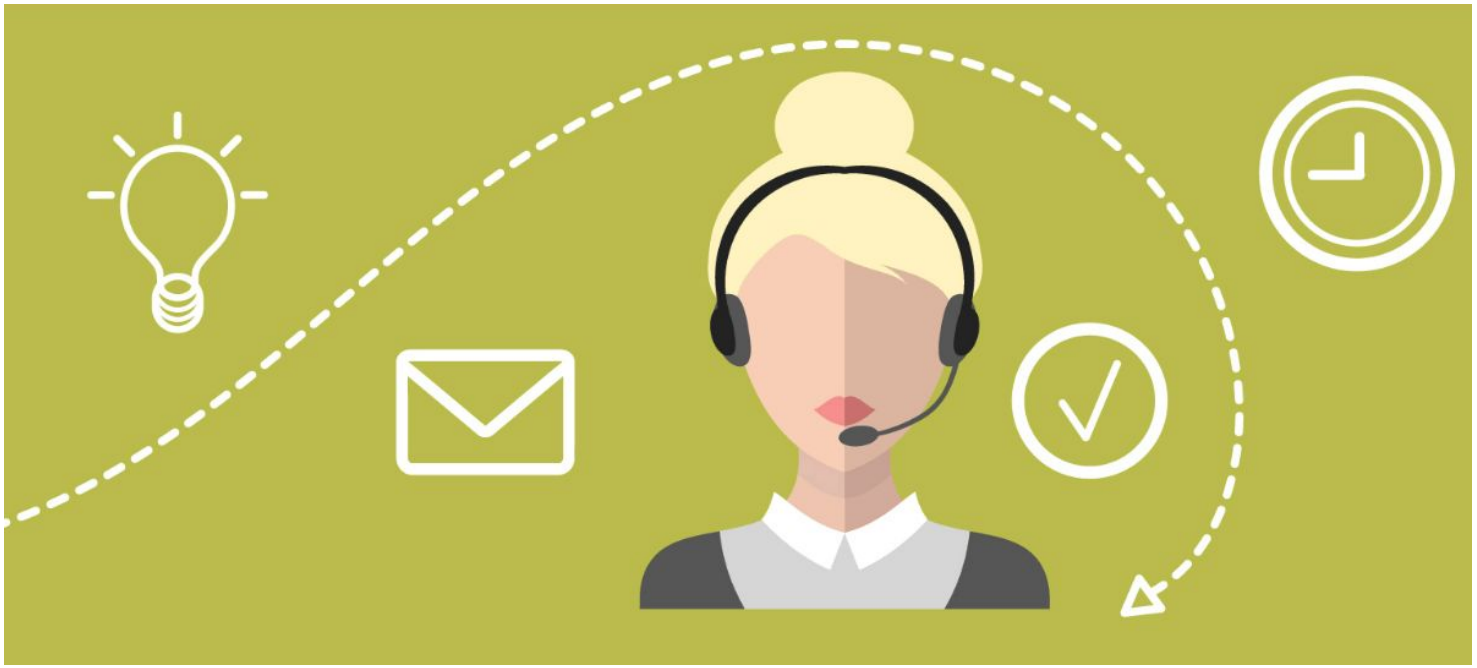
молчание в трубке

споры и крики

лай собак

звонок пожарной сигнализации

Несмотря на то что непосредственно речь отсутствует, диспетчеры изначально трактуют такие факты как возможные признаки необходимости оказания помощи и, таким образом, как действительные или виртуальные просьбы



Исследование

В исследовании Уэйлен и Циммерман рассмотрели особый тип телефонного разговора при чрезвычайной ситуации — когда разговор не удался, что привело к задержке выезда машины скорой помощи и смерти женщины

Исследование

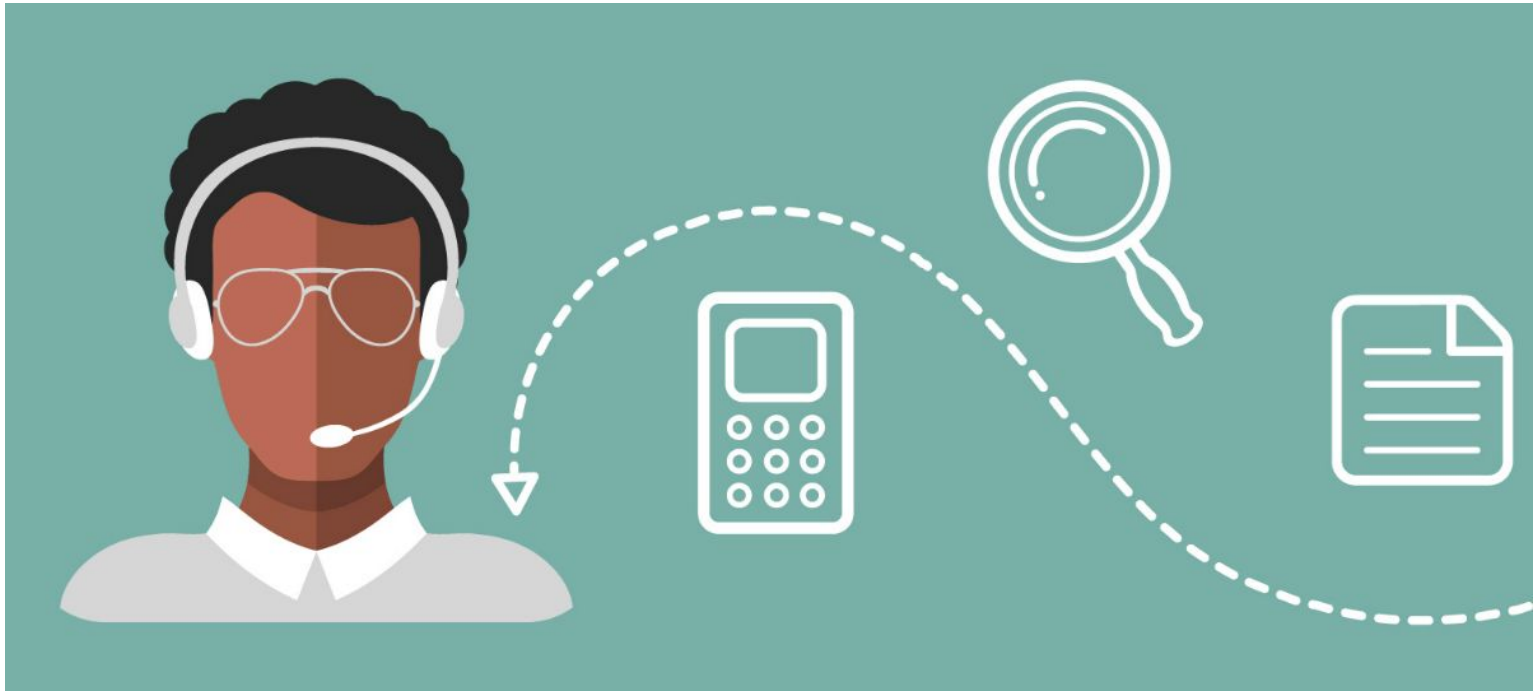
В то время как средства массовой информации были склонны обвинить в этом происшествии диспетчера, Уэйлен и Циммерман усматривают проблему в сущности телефонных разговоров при чрезвычайных ситуациях

В результате выяснилось, что:

- участники по-разному понимали происходящее
- имели разные ожидания относительно того, каким должен быть этот разговор
- через некоторое время несогласованность звонившего и диспетчера стала более обширной и глубокой

Эта неверная установка решительным образом способствовала возникновению пререканий, подорвавших и трансформировавших активность участников

И рассмотрев данные исследования Уэйлен и Циммерман сделали вывод о том, что именно характер конкретного вида разговора, а не способности диспетчера, привели к несчастью



Задание

Диалог между оператором службы 911 и звонившей женщиной.

-Служба 911, адрес происшествия?

-123 Мэйн Стрит.

-Понял, что у вас случилось?

-Я хотела бы заказать доставку пиццы.

-Мэм, вы звоните в 911.

-Да, я знаю. Могу я заказать большую пиццу пепперони с грибами и перцем?

-Ммм... Вы точно понимаете, что позвонили в 911?

-Да, как вы думаете, сколько времени это займёт?

-Так. Мэм, у вас там все в порядке? Вы в опасности?

-Да.

-И вы не можете говорить об этом, потому что в комнате с вами кто-то есть?

-Да, верно. Сколько времени это займет?

-Дежурный офицер сейчас находится в миле от вас. В вашем доме есть оружие?

-Нет.

-Вы можете оставаться у телефона со мной?

-Нет. До встречи, спасибо.

Задание

Прочитав данный отрывок ответьте на пару вопросов:

1. Какую самую важную характеристику диспетчера вы заметили в данном диалоге? Почему она важна?
2. Соответствует ли разговор схеме при звонке в чрезвычайной ситуации данной Уэйленом и Циммерманом? Почему?
3. Согласны ли вы с принципом этнометодологии, что «инструкции и предписания для всякой ситуации не охватывают и не могут целиком охватить её многообразия», объясните свою позицию опираясь на фрагмент?