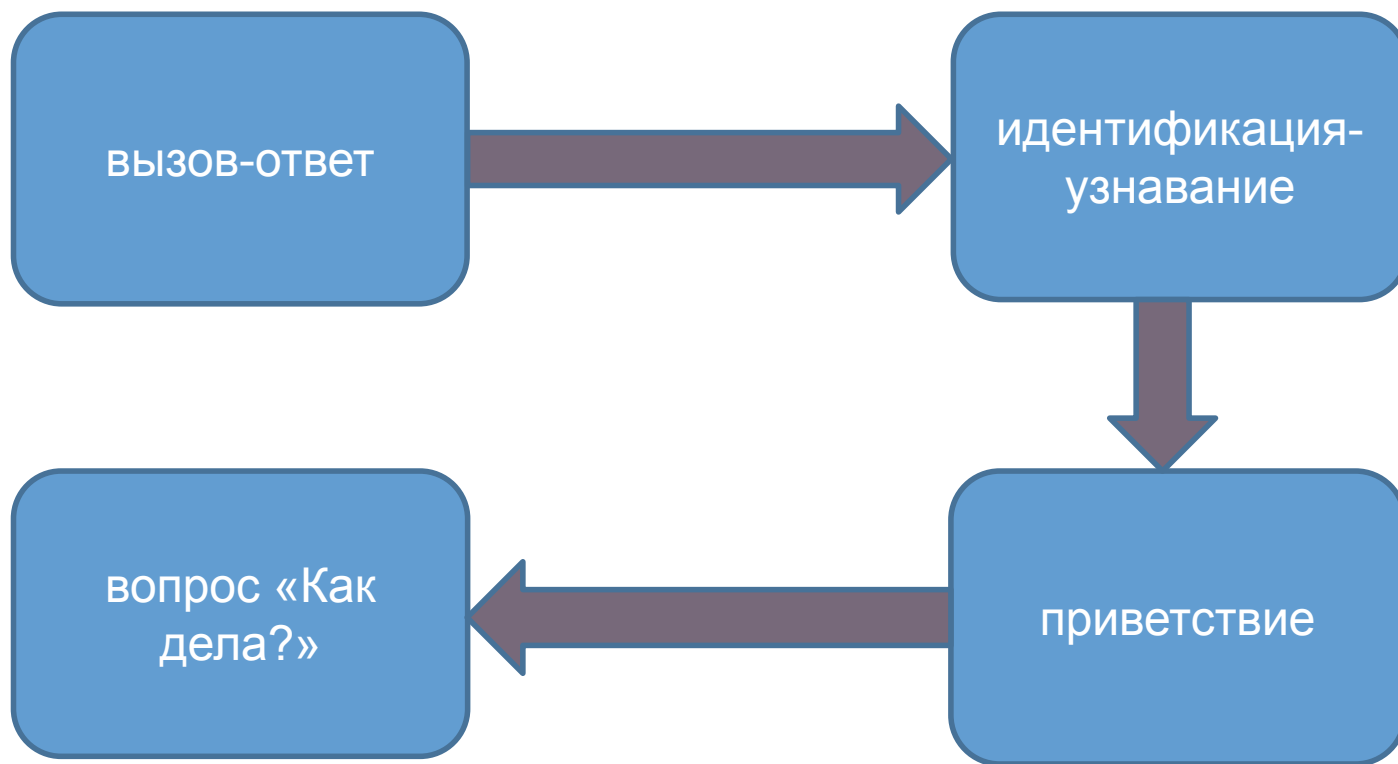


ЗВОНКИ В ЦЕНТРЫ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

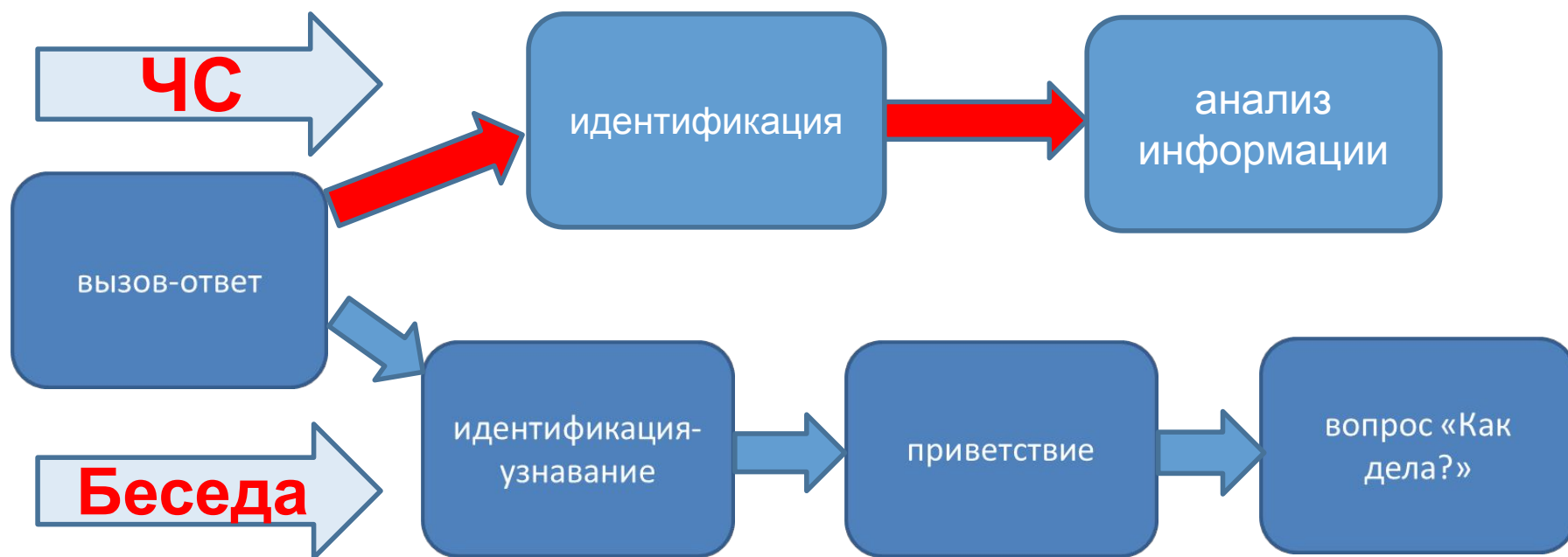
Лехотина Анастасия
СЦГ-1,2-2019 НБ

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

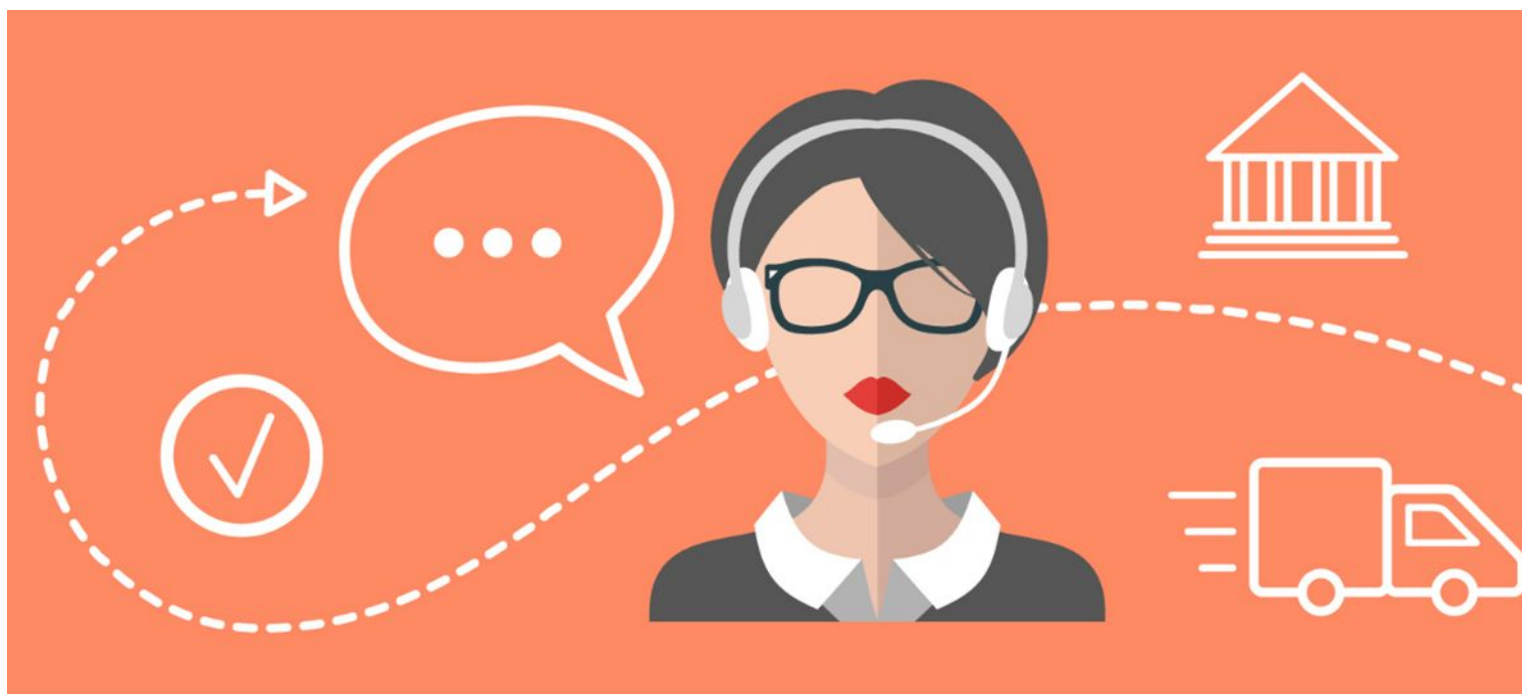
Обычно при беседе по телефону, разговор следует по принципу:



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

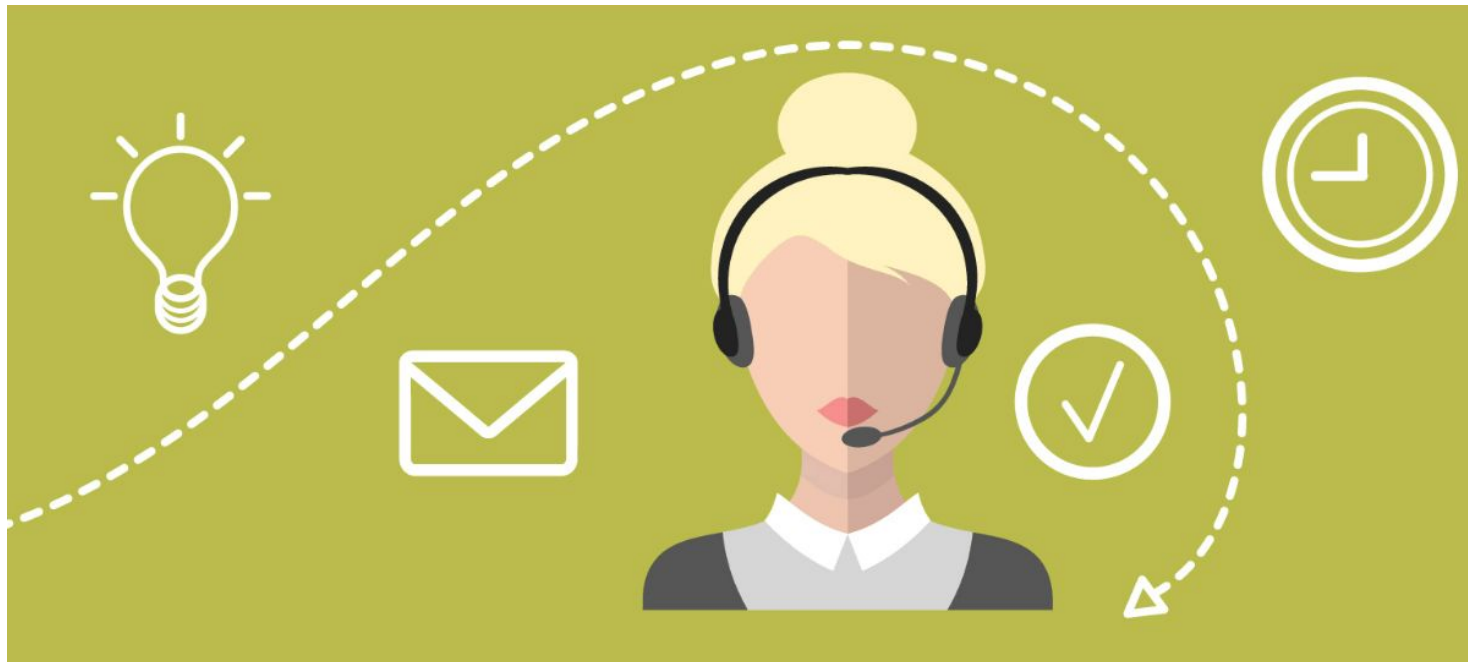
молчание в
трубке

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:

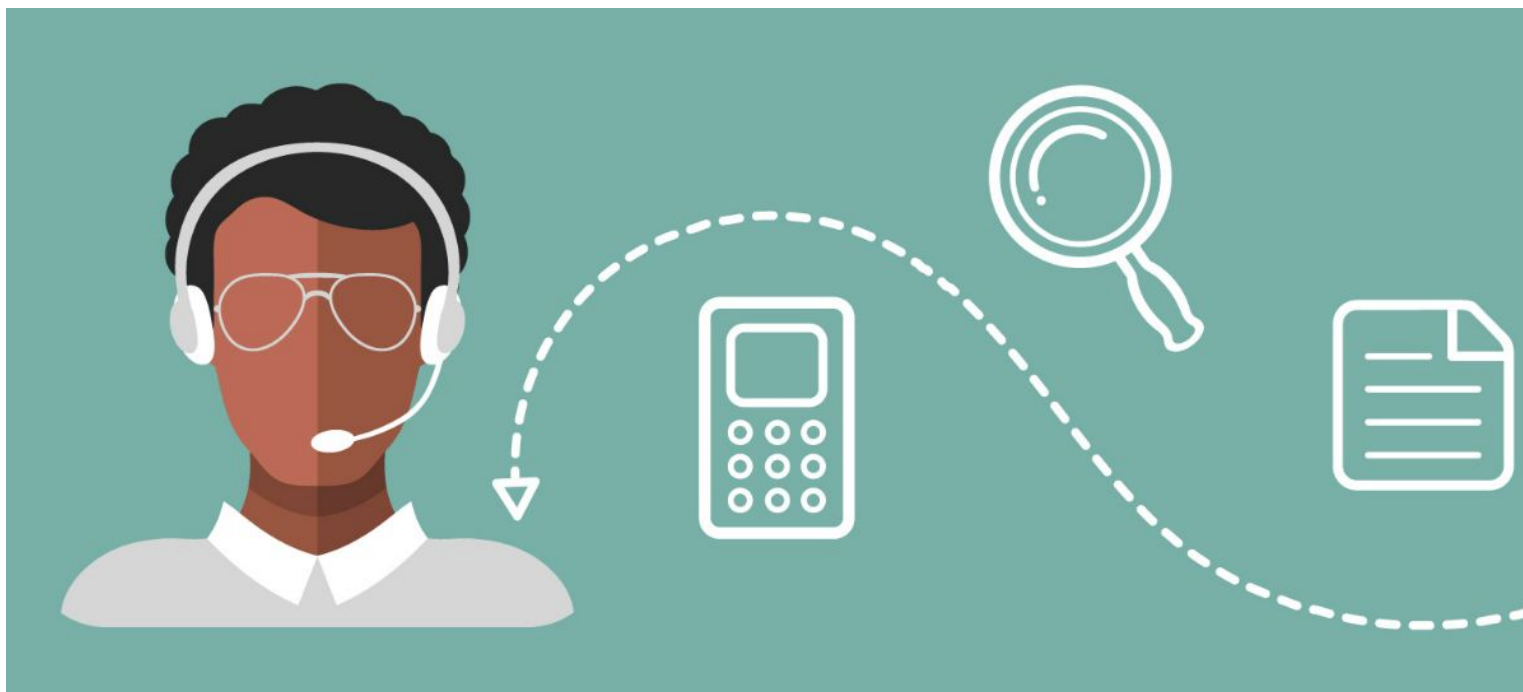
участники по-разному понимали
происходящее

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?