

Звонки в центры чрезвычайных ситуаций

Признаки обычного телефонного разговора

- Обычно при беседе по телефону следуют вызов-ответ, идентификация-узнавание, приветствие и вопрос «Как дела?»
- Разговор более структурирован, возможен переход с темы на тему



Особенности звонков в центры чрезвычайных ситуаций

- Вступительная часть разговора сокращена
- процедуры узнавания, приветствия и стандартных вопросов о жизни не используются
- отношение к конкретным фактам, выявляемым вначале, намного серьезнее, чем при обычном разговоре
- Разговор в большинстве случаев непродолжительный, звонящий обычно прекращает разговор сразу после ответа диспетчера
- Бывают случаи, когда речь в разговоре звонящего полностью отсутствует, вместо нее возможно наличие иных звуков указывающих на опасность ситуации. Диспетчеры изначально трактуют такие факты как возможные признаки необходимости оказания помощи и, таким образом, как действительные или виртуальные просьбы .



Исследование

- В своем исследовании Уэйлен и Циммерман (Whalen, Zimmerman, & Whalen, 1988) рассмотрели особый тип телефонного разговора при чрезвычайной ситуации — когда разговор не удался, что привело к задержке выезда машины скорой помощи и летальному исходу звонившей женщины. СМИ полагали что это вина диспетчера, Уэйлен и Циммерман считают что проблема в сущности телефонных разговоров при чрезвычайных ситуациях: «В результате нашего исследования стало ясным, что участники по-разному понимали происходящее и имели разные ожидания относительно того, каким должен быть этот разговор. Через некоторое время несогласованность звонившего и сестры-диспетчера (а также ее начальника) стала более обширной и глубокой. Эта неверная установка решительным образом способствовала возникновению пререканий, подорвавших и трансформировавших активность участников» (Whalen, Zimmerman, & Whalen, 1988, p. 358).

Вывод

- Своеобразие телефонного разговора при чрезвычайной ситуации обуславливает изменения структуры обычного разговора.
- Участники имеют разное понимание происходящего и разные представления о том, каким должен быть этот разговор.
- На возникновение несогласованности и недопонимания во время такого разговора влияют не личные особенности диспетчера, а сам характер телефонных звонков в чрезвычайных ситуациях.

Список литературы

- Современные социологические теории. Ритцер Дж. 5-е изд. - СПб.: 2002. - 688 с, с зоб.