



# Звонки в центры чрезвычайных ситуаций

Работу выполнила  
Леухина Анна  
ФС/О СЦГ-1-2018

# Главные характеристики обычного телефонного разговора

Обычно при беседе по телефону следуют вызов-ответ, идентификация-узнавание, приветствие и вопрос «Как дела?».

В качестве вступления возможны вопросы о жизни собеседников

# Особенности звонков в центры ЧС:

Отсутствие процедур узнавания и приветствия

Вступительные реплики сокращены

Более серьезное отношение к конкретным фактам



# «Виртуальные просьбы»

- Звонящий вешает трубку после ответа диспетчера
- В трубке молчат
- Слышен лай собак
- Слышны споры и крики
- 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 Уэйлены 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

Средства массовой информации были склонны обвинить в этом происшествии диспетчера, но Уэйлены и Циммерман усматривали проблему именно в сущности телефонных разговоров при чрезвычайных ситуациях.



# Результаты исследования

Участники по-разному понимали происходящее и имели разные ожидания от разговора.



Через некоторое время несогласованность звонившего и диспетчера стала более обширной.



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

# Вывод

Исходя из результатов, полученных в проведенном исследовании, можно сделать вывод о том, что именно характер конкретного вида разговора, а не способности диспетчера, могут привести к несчастью.



# Задание

В Китае девушка позвонила в службу 911 с жалобой на то, что ее бойфренд не хочет ей растереть замерзшие ступни. Через несколько минут после этого звонка позвонил бойфренд и сказал, что, мол, девушка слишком много хочет. Офицер Ксиао Денг (Xiao Deng), принявший звонок, поехал на место происшествия и обнаружил, что пара все еще ссорится. Он начал объяснять молодому человеку, что массаж ступней девушке - это одна из его почетных обязанностей, а девушке посоветовал не вредничать и помириться. Удивительно, но пара все-таки помирилась, возможно, советы офицера сделали свое дело.

# Задание

- Какие признаки необходимости выезда специалиста центра чрезвычайных ситуаций можно увидеть в данном примере?
- Как бы вы оценили поступок офицера?
- Какие последствия этой ситуации можно представить в случае трактовки звонка как ложного вызова?