

# Звонки в центры чрезвычайных ситуаций

Подготовила студентка 2 курса  
группы СЦГ-17,18-2017  
Новикова Елена

# Отличия звонков в центры ЧС от обычных звонков

- Сокращение вступительной части разговора
- Приветствие, процедура узнавания и вопросы о жизни отсутствуют
- Большое внимание уделяется конкретным фактам

# Виртуальные просьбы

- это такие ситуации, когда звонящий вешает трубку после ответа диспетчера, или когда в трубке молчат, или слышен лай собак, споры и крики и тому подобные звуки, или 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 (Whalen and Zimmerman, 1987, p. 178).

# Исследование

- 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, Уэйлены и Циммерман усматривают проблему 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

Именно *характер конкретного вида разговора*, а не способности диспетчера, привели к несчастью.

# Задание

- В 2014 году пользователь под ником «CruX1836» в социальной сети Reddit разместил необычный 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

- Когда оператор перенаправил звонок в полицию, он сверил данные вызова и выяснил, что с этого телефона уже поступали звонки с жалобой на домашнее насилие. Прибывшие на место полицейские обнаружили женщину с многочисленными травмами и сильно пьяного мужчину, который сразу же был арестован, как только женщина призналась, что он её избивал.

# Вопросы

- Насколько структурирован данный диалог?
- Почему у диспетчера и пострадавшего возникли недопонимания?
- Как вы считаете, правильно ли поступила женщина, скрывая истинную причину своего звонка?