



Столыпинский  
вестник

Научная статья

Original article

УДК 614.8.084

## ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТОРОВ «СИСТЕМЫ 112» PSYCHOLOGICAL SUPPORT FOR 112 DISPATCHER CALL-TAKERS

**Наумова Татьяна Евгеньевна**, старший научный сотрудник центра «Развитие РСЧС» ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (федеральный центр науки и высоких технологий) (121352, Москва, ул. Давыдовская, 7, тел. 8(495)287-73-05, e-mail:emercom-t@yandex.ru, SPIN-код: 3684-7106

**Naumova Tatiana Evgenievna**, Senior Researcher at the Center “RSCoS development” of the Federal State Budgetary Institution "All-Russian Research Institute for Civil Defense and Emergencies of the Ministry of Emergency Situations of Russia" (Federal Center for Science and High Technologies) (7 Davydkovskaya Str., Moscow, 121352, tel. 8(495)287-73-05, e-mail:emercom-t@yandex.ru , SPIN code: 3684-7106

**Аннотация.** В статье рассматриваются вопросы психологической поддержки операторов «системы 112», чья работа связана с приемом звонков о чрезвычайных происшествиях, дается анализ специфики работы операторов, которым приходится принимать неформальные, интуитивные решения в постоянно эмоционально заряженной обстановке, а также даются некоторые рекомендации,

как справляться со стрессом для того, чтобы эффективно поддерживать процесс принятия решений.

**Abstract.** The article discusses the issues of psychological support for 112 dispatcher call-takers, whose work is related to receiving calls about emergencies, analyzes the specifics of the work of operators who have to make informal, intuitive decisions in a constantly emotionally charged environment, and also gives some recommendations on how to cope with stress in order to effectively support the decision-making process.

**Ключевые слова:** чрезвычайные ситуации, система 112, оператор, ресурс реагирования, силы и средства, экстренный вызов, оперативные службы, психологическая поддержка

**Keywords:** emergencies, 112 dispatcher call-taker, operator, response resource, forces and means, emergency call, operational services, psychological support

В обязанности оператора «системы 112» (далее – оператор) входит сортировка входящих звонков, предоставление квалифицированной систематизированной информации звонящему и проведение опроса с целью определения вероятной серьезности проблемы, болезни или травмы, чтобы наиболее точно запустить соответствующий тип реагирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Этот процесс может быть дополнительно осложнен тем, что охваченные паникой звонящие кричат, плачут или выдвигают необоснованные требования.

Обученный оператор использует навыки межличностного общения и кризисного управления, чтобы разобраться с этими отвлекающими факторами, взяв под контроль разговор, успокаивая звонящего и извлекая необходимую информацию. Разговор начинается с очевидных вопросов, касающихся ситуации или пациента и продолжается до тех пор, пока принимающий звонки не будет в состоянии квалифицировать потенциально опасное для жизни состояние, для которого должна быть наиболее скорая адекватная реакция, и после этого к месту происшествия направляет необходимые ресурсы службы экстренной помощи

(например, машину скорой помощи, пожарно-спасательную службу или наряд полиции).

Во многих случаях принимающий вызов связывается с несколькими реагирующими подразделениями одновременно, а также параллельно дает рекомендации по оказанию первой помощи или другие советы, которые потенциально могут спасти жизнь абонента. Это требует постоянного уровня осведомленности о местоположении и статусе каждого реагирующего подразделения, чтобы на вызов были отправлены ближайšie доступные и подходящие ситуации силы и средства, а также эффективные коммуникативные навыки, солидная база знаний, позволяющая оператору, принимающему вызов, оказывать активную поддержку звонящему, столкнувшемуся с чрезвычайной ситуацией.

Оператор, как правило, также отвечает за предоставление информационной поддержки силам реагирования, включая реакцию на запросы от бригады спасательных служб на месте о предоставлении вспомогательных ресурсов, таких как дополнительные машины скорой помощи, спасательное оборудование или вертолет. Принимающий вызов также играет ключевую роль в обеспечении безопасности персонала на территории. Он первым имеет возможность оценить ситуацию, на которую реагируют чрезвычайные службы, поддерживая связь на месте происшествия для обеспечения безопасности самих служб реагирования.

И еще оператор должен в установленном порядке обеспечить сохранность информации о каждом вызове, как в юридических целях, так и в целях дальнейшего повышения качества работы службы. Записи диспетчерских радио- и телефонных переговоров считаются правоустанавливающими документами и часто являются предметом интереса в судебных разбирательствах, особенно в отношении полученной исходной информации, заявлений, сделанных вызывающим абонентом, и времени реагирования соответствующими службами.

Собранная информация может быть в какой-то момент затребована уголовным или гражданским судом, а также общественностью для дальнейшего

расследования. Нередко операторы вызываться в суд для дачи показаний в отношении своей деятельности.

Многозадачность является главной чертой, характеризующей работу диспетчерской службы по приему звонков, и психологические факторы на индивидуальном уровне, такие как навыки межличностного общения, адаптивное поведение играют чрезвычайно важную роль. Принятие быстрых решений одновременно с принятием сложных аналитических решений может сказаться на качестве таких решений. Принятие решений может быть затруднено, а уровень стресса может повышаться из-за отсутствия доступных ресурсов и институциональной поддержки (перегрузка по звонкам, нехватка персонала, решения о приоритетном статусе, нехватка ресурсов реагирования, императив точности, отсутствие времени на отдых).

Операторы экстренных служб должны обладать множеством медицинских, технических и эмоциональных навыков, но также иметь доступ к непрерывному образованию (обучению) и психологической поддержке.

Обработка экстренного вызова требует последовательности сложных когнитивных, эмоциональных и поведенческих действий. Реакция оператора, собирающего ключевую информацию о чрезвычайной ситуации, часто в эмоциональном плане социально сложная. Ситуационный анализ требует процесса синтеза, абстракции, спецификации и приоритизации полученной информации в контексте процесса принятия решений.

Казалось бы, простая задача приема звонков требует быстрой, эффективной и гибкой координации умственных процессов. Каждый звонок предъявляет довольно высокие требования к точному восприятию органов чувств (в основном слух и зрение), хорошей координации восприятия органов чувств и мелкой моторики, которые используются при общении и параллельной работе с компьютером, концентрация и быстрое разделение внимания, пространственная ориентация (в работе с картами), воображение, умение быстро запоминать и дифференцировать услышанные факты от собственных интерпретаций. Крайне необходимы синтетическое и аналитическое мышление, а также логика.

Факторами стресса при приеме звонков могут быть:

✓ чувство беспомощности в критических ситуациях с ограниченными возможностями влияния на ситуацию звонящего, столкновение с чрезвычайными ситуациями и эмоциональным напряжением экстремальных ситуаций (например, инциденты с гибелью детей, массовые аварийные ситуации и инциденты со многими тяжелоранеными);

✓ требование выполнения быстрых и одновременно точных оценок при работе с ограниченными возможностями получения более обширной доступности к информации;

✓ частые ложные звонки, трудности в разговоре с абонентами в стрессовом эмоциональном состоянии, в том числе с ограниченными возможностями;

✓ злоупотребление линией экстренной помощи и, таким образом, увеличение нагрузки на операторов;

✓ звонки от людей, находящихся в состоянии алкогольного опьянения;

✓ точность информации осложняется быстро меняющимися особенностями места происшествия;

✓ сбои в работе вспомогательных систем (таких как линии связи, программное обеспечение), отсутствие резервных вариантов, устаревшее оборудование;

✓ отсутствие необходимых ресурсов для использования в чрезвычайной ситуации (например, машин скорой помощи);

✓ проблемы в организации труда: перегруженность задач, неадекватные условия труда (и, как следствие, неспособность физически снять стресс), неадекватное вознаграждение, конфликтные отношения в коллективе;

✓ неадекватное формальное обучение и подготовка к задачам и как следствие возникающая неуверенность и проблемы в принятии решений;

✓ отсутствие общественного признания работы операторов экстренных служб (внимание СМИ обычно сосредоточено на спасательных подразделениях на месте), кажущаяся недооценка степени стресса, с которым сталкиваются операторы.

В литературе о профессиональном стрессе среди сотрудников экстренных оперативных служб подчеркивается, что прямой контакт с человеческим горем, травмами, насилием и смертью является основной причиной стресса. Они находятся в постоянном противоречии между необходимостью действовать мгновенно, не выходя при этом за пределы полномочий по принятию решений, в сочетании с недостаточными ресурсами, что способствует эскалации бессилия и кумулятивного уровня стресса.

Работа операторов представляет собой комплекс сложных задач, требующих повышенной выносливости и высокого стрессового фактора операторов и имеющая риск эмоционального выгорания.

Сигналы о наступлении риска эмоционального выгорания различны для каждого человека и могут быть настолько тонкими, что их часто игнорируют до тех пор, пока не становятся слишком поздно.

Опыт показывает, что операторы, принимающие звонки, чувствуют себя намного комфортнее, когда оказывают помощь другим, а не просят ее. Им жизненно необходимо использовать методы управления стрессом на индивидуальном уровне, которые могут включать в себя такие методы, как мышечная релаксация, медитация, когнитивные стратегии, которым обучают сотрудников как средства снижения психофизиологических нагрузок, дают человеку навыки распознавания и преодоления стресса, связанного с работой.

Реакции на нагрузку и стресс оператора могут быть адекватными, неадекватными или патологическими и могут при определенных обстоятельствах привести к острой стрессовой реакции, посттравматическому стрессу или синдрому выгорания.

Исследования показали, что для облегчения и предотвращения стресса в контексте управления стихийными бедствиями эффективны следующие общие стратегии:

- строго соблюдать график сна/работы. Если вы «выключены», используйте время для отдыха, физических упражнений или иного расслабления;

- питайтесь регулярно, через равные промежутки времени и по возможности ешьте здоровую пищу;
  - обязательные физические упражнения в любой форме для снятия стресса;
  - для снятия стресса, где и если это уместно, использовать юмор;
  - делайте перерывы для общения с членами своей команды и другими собеседниками. Отвлечение от работы и возможность поговорить с другими в похожей ситуации поможет снять стресс.
- тем, кто лучше справляются со стрессом в одиночку, найти возможность уединиться и просто игнорировать ситуацию.

Изменения сна, аппетита, взаимоотношений, повторяющиеся сны или другие признаки депрессии могут быть признаками длительной эмоциональной травмы и должны рассматриваться как сигналы для поиска поддержки. Долгосрочные последствия того, что сотрудник вовремя не обратился за помощью в случае необходимости, могут привести к ряду физических и психических заболеваний.

К сожалению, специалисты спасательных служб (включая операторов) часто очень независимы и редко признают, что им нужна помощь. Их роль в нашей жизни чрезвычайно важна, и специальные службы поддержки, в том числе психологической должны учитывать все факторы социального взаимодействия, конфликты и фрустрирующие переживания с абонентами.

### Литература

1. Профотбор, психологическая подготовка и создание климата в коллективе: как работают психологи Службы 112  
<https://www.mos.ru/news/item/116365073/?ysclid=1l278b5pa2775579586>
2. Жизненно важный номер: как служба 112 помогает людям  
<https://ria.ru/20230703/nomer-1881458399.html?ysclid=1l27hjv7am231073339>
3. Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. N 488-ФЗ "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"
4. Качанов С. А., Агеев С. В., Ковтун О. Б., Грачев В. Л. Основные подходы по созданию системы-112 в рамках реализации федеральной целевой

программы «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013—2017 годы» // Технологии гражданской безопасности : журнал. — 2013. — Т. 10, вып. 2 (36). — С. 10—16. — ISSN 1996-8493.

5. 911 and 112 are the world's standard emergency numbers, ITU decides, The Verge. <https://www.theverge.com/2012/12/12/3758760/itu-911-112-standard-emergency-numbers>
6. Картавцев Д. В, Колбашов М. А. Особенности внедрения систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»: проблемы и перспективы // Современные технологии обеспечения гражданской обороны и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций: журнал. — 2013. — Т. 1, № 4. — С. 20—24.

#### References

1. Professional selection, psychological preparation and creating a climate in the team: how the psychologists of Service 112 work <https://www.mos.ru/news/item/116365073/?ysclid=ll278b5pa2775579586>
2. Vital number: how the 112 service helps people <https://ria.ru/20230703/nomer-1881458399.html?ysclid=ll27hvj7am231073339>
3. Federal Law of December 30, 2020 N 488-FZ "On ensuring the call of emergency operational services to a single number" 112 "and on amendments to certain legislative acts of the Russian Federation"
4. Kachanov S. A., Ageev S. V., Kovtun O. B., Grachev V. L. The main approaches to the creation of the system-112 in the framework of the federal target program "Creation of a system for providing calls to emergency operational services by a single number" 112" in the Russian Federation for 2013-2017" // Civil Security Technologies: Journal. - 2013. - Vol. 10, no. 2 (36). - P. 10-16. — ISSN 1996-8493.
5. 911 and 112 are the world's standard emergency numbers, ITU decides, The Verge. <https://www.theverge.com/2012/12/12/3758760/itu-911-112-standard-emergency-numbers>



6. Kartavtsev D. V., Kolbashov M. A. Features of the implementation of systems for ensuring the call of emergency operational services by a single number “112”: problems and prospects // Modern technologies for civil defense and emergency response: journal. - 2013. - V. 1, No. 4. - S. 20-24.

© Наумова Т.Е., 2023 Научный сетевой журнал «СтолЫпинский вестник» № 8/2023.

**Для цитирования:** Наумова Т.Е. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТОРОВ «СИСТЕМЫ 112»// Научный сетевой журнал «СтолЫпинский вестник» № 8/2023.