

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**МДК. 01.01. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТА  
ПО ПРИЁМУ И ОБРАБОТКЕ ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ**

Специальность 20.02.05 Организация оперативного (экстренного)  
реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация выпускника: специалист по приему и обработке экстренных  
вызовов

Кафедра техносферной безопасности

Форма обучения: очная

Кострома  
2026

Фонд оценочных средств по МДК. 01.01. Психологическая подготовка специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов разработан:

- на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2023 г. № 842;
- в соответствии с учебным планом по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденным ученым советом КГУ 23.12.2025 г., протокол № 10, год начала подготовки 2026.
- в соответствии с рабочей программой дисциплины Психологическая подготовка специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

к.т.н., доцент, заведующий кафедрой  
техносферной безопасности

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

## 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

- развить компетенции **ОК 01- ОК 07, ОК 09**
- освоить компетенции:

**ПК 1.1.** Определять характер обращения заявителя в целях выявления явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.

**ПК 1.2.** Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания и служб жизнеобеспечения населения (при наличии).

**ПК 1.3.** Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы).

**ПК 1.4.** Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю либо привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

**ПК 1.5.** Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психология экстремальных ситуаций.</li> <li>2. Основные понятия и классификацию экстремальных ситуаций, их влияние на психику человека.</li> <li>3. Психологические реакции и особенности поведения человека в условиях стресса, шока, паники, страха.</li> <li>4. Механизмы формирования и проявления деструктивного поведения (агрессия, апатия, истерика).</li> <li>5. Психология личности и групп в условиях чрезвычайных ситуаций.</li> <li>6. Основы первой психологической помощи и дистанционной психологической поддержки.</li> <li>7. Принципы и методы саморегуляции и профилактики профессионального выгорания.</li> <li>8. Психологические аспекты профессиональной деятельности (с учетом</li> </ol>	Контрольные тесты, контрольные вопросы

	<p>ПК):</p> <p>9. ПК 1.1: Психологические приемы эффективного опроса, активного слушания и выявления истинных потребностей заявителя, находящегося в стрессе. Признаки явных и потенциальных угроз, определяемые по эмоциональным и поведенческим реакциям заявителя.</p> <p>10. ПК 1.2: Психологические особенности концентрации внимания и работы с информацией в условиях стресса при использовании аппаратно-программных средств.</p> <p>11. ПК 1.3, ПК 1.4: Психологические критерии оценки срочности и характера необходимой помощи, влияния психологического состояния заявителя на выбор привлекаемых служб.</p> <p>12. ПК 1.5: Психологическая ответственность и готовность к принятию решений о присвоении статуса ЧС и передаче критически важных данных.</p> <p>13. ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4: Психологические принципы принятия решений о необходимости оповещения конкретных служб, исходя из анализа ситуации и потребностей.</p> <p>14. ПК 1.5: Психология эффективной межведомственной коммуникации, координации действий специалистов в стрессовых условиях. Правила передачи информации, учитывающие психологические особенности восприятия.</p> <p>15. Методы определения психологического состояния заявителя для формирования адекватных рекомендаций по правилам поведения.</p> <p>16. Психологические аспекты выбора и оценки достоверности информации в условиях дефицита времени.</p> <p>17. Психологические приемы убеждения, успокоения, мотивации заявителя к самостоятельному решению проблем, с учетом его состояния.</p> <p>18. Этика: Профессиональная этика и деонтология в работе с людьми, оказавшимися в экстремальных ситуациях.</p>	
Уметь	<p>1. Проводить психологически грамотный опрос (ПК 1.1).</p> <p>2. Выявлять психологическое состояние заявителя по косвенным признакам.</p>	Контрольные тесты, контрольные вопросы

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Применять техники активного слушания и эмпатии для установления доверительного контакта.</li> <li>4. Определять характер угроз и потенциальных рисков, основываясь на психологическом анализе обращения.</li> <li>5. Эффективно использовать информационные ресурсы (ПК 1.2).</li> <li>6. Сохранять концентрацию внимания и оперативность при работе с аппаратно-программными средствами в условиях психологического давления.</li> <li>7. Быстро находить и анализировать необходимую справочную информацию и методические материалы, критически оценивая их пригодность.</li> <li>8. Определять потребности в помощи (ПК 1.3, ПК 1.4).</li> <li>9. На основе психологического анализа ситуации и состояния заявителя определять необходимость привлечения экстренных оперативных, аварийно-восстановительных и других служб.</li> <li>10. Оценивать потребность в справочно-консультативной помощи или прямой психологической поддержке.</li> <li>11. Работать с информационными потоками (ПК 1.5).</li> <li>12. Принимать ответственные решения о присвоении признака ЧС и автоматизированной передаче данных, осознавая психологические последствия.</li> <li>13. Координировать действия и взаимодействовать со службами (ПК 1.3, ПК 1.4):</li> <li>14. Передавать сообщения и информацию в службы четко, лаконично и психологически грамотно, с учетом особенностей межведомственного взаимодействия.</li> <li>15. Координировать действия специалистов служб, используя навыки эффективной коммуникации и понимание психологии группы.</li> <li>16. Организовывать коммуникацию заявителя со специалистами служб, предварительно психологически подготовив обе стороны.</li> <li>17. Оказывать справочно-консультативную помощь (ПК 1.4).</li> <li>18. Формировать перечень рекомендаций по правилам поведения, учитывая психологическое состояние заявителя и особенности его восприятия.</li> </ol>	
--	--	--

	<p>19. Передавать справочную информацию и рекомендации заявителю в доступной, убедительной форме, способствующей самостоятельному решению проблемы.</p> <p>20. Использовать приемы дистанционной психологической поддержки для снижения уровня тревоги и паники у заявителя.</p> <p>21. Применять навыки саморегуляции:</p> <p>22. Сохранять спокойствие и профессионализм в стрессовых и критических ситуациях.</p> <p>23. Применять приемы эмоциональной саморегуляции и профилактики профессионального выгорания.</p>	
--	--	--

## 1.2. Программа оценивания контролируемых компетенций

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Вид оценочного средства
1	Профессиограмма специальности.	ПК 1.1. ПК 1.3.	Практические задания
2	Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях.	ПК 1.1- ПК 1.3	Контрольные вопросы (устно)
3	Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы.	ПК 1.1- ПК 1.5.	Тест (электронный)
4	Психологические особенности работы в коллективе.	ПК 1.1- ПК 1.5	Тест (электронный)

## 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Название оценочного мероприятия	Вид оценочного средства	Объект контроля
Текущий контроль	Контрольные вопросы Электронное тестирование	Задания и вопросы по темам занятия. Задания на самостоятельную работу.
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	Знания и умения, полученные за семестр. Сформированность компетенций.

## 1.4. Шкала оценивания сформированности компетенций

Для оценки сформированности компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система согласно Внутреннему регламенту кафедры техносферной безопасности о балльно-рейтинговой оценке результатов освоения компетенций по дисциплинам. Максимальное количество баллов за каждое выполненное задание определяется преподавателем. Учитываются степень эффективности проведенной студентом работы, активность студента в течение семестра, качество и своевременность выполнения контрольных мероприятий по дисциплине. К зачету допускаются студенты выполнившие все контрольные мероприятия по дисциплине.

Итоговая оценка выставляется с учетом работы в семестре в соответствии со следующей шкалой:

«отлично» – 100 – 90% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;

«хорошо» – 89 – 79% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;

«удовлетворительно» – 78–68 % от максимально возможного количества баллов по дисциплине;

«неудовлетворительно» – 67% и ниже от максимально возможного количества баллов по дисциплине.

Если обучающийся не согласен с результатами балльно-рейтинговой оценки, он имеет право сдать зачет с оценкой устно. При этом все набранные баллы в течение семестра обнуляются.

При оценке сформированности компетенций у обучающегося не набравшего достаточного количества баллов, может быть применена 4-х балльная шкала.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, свободно и грамотно изложившему ответы на все вопросы, а также полный и четкий ответ на один дополнительный вопрос. Отсутствие пропусков занятий по неважной причине.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся за хорошие ответы (не совсем полные, либо незначительные неточности в формулировках) на все вопросы экзаменационного билета, а также за хороший (не полный) ответ на один дополнительный вопрос. Отсутствие систематических пропусков занятий по неважной причине.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся за ответы на вопросы экзаменационного билета путем наводящих вопросов преподавателя; неполные ответы, допускаемые ошибки при ответе, но исправленные им путем наводящих вопросов преподавателя. Пропуски занятий по неважной причине.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся за неудовлетворительные знания и отказ от ответа, затруднения с ответом на наводящие вопросы преподавателя. Невыполнение контрольных мероприятий и неудовлетворительные оценки за контрольные мероприятия. Пропуск занятий по неважной причине более 50%.

## **2. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине**

*(фрагмент)*

### **2.1 Практические задания по теме «Профессиограмма специальности».**

*Практические задания учитывают специфику работы диспетчерских служб, подразделений пожарной охраны, полиции, скорой помощи и МЧС, а также акцентируют межведомственное взаимодействие, инцидент-менеджмент и работу в условиях ЧС.*

#### **Задание 1. Разработка профессиограммы должности специалиста оперативной службы в экстренных службах (например, дежурный диспетчер 112/дежурный офицер)**

Цель: сформировать профессиограмму для должности, которая обеспечивает оперативное реагирование на ЧС и координацию ресурсов.

Что сделать:

- Собрать и проанализировать регламенты экстренных служб (112/дежурная часть, инструкции по взаимодействию пожарной охраны, полиции, скорой помощи, МЧС).
- Определить функции на всех стадиях: прием вызова, первичная оценка ситуации, классификация уровня опасности, координация использования ресурсов (пожарно-спасательные расчёты, медицинские бригады, наряды полиции, техника связей), взаимодействие с населением и оперативное документирование.
- Выделить компетенции: когнитивные (оперативное принятие решений, анализ риска), технические (работа с диспетчерскими и GIS/КИС системами, радиосвязь, работа с информационными системами ЧС), социально-психологические (стрессоустойчивость, коммуникации, работа в команде, межведомственное взаимодействие).

- Указать квалификационные требования: образование, наличие курсов 112/управления реадaptацией ресурсов, курсы по первой помощи, допуски к работе с информационными системами, физическая подготовка.
- Описать условия труда и риски (ночные смены, высокая нервно-психическая нагрузка, работа в условиях ЧС, требования к безопасности).
- Сформировать критерии отбора и способы оценки компетенций.
- Deliverables:
- 1 страница краткой профессиограммы должности и развернутая версия (1–2 страницы) с разделами: цели, обязанности, требования к компетенциям, квалификация, условия труда, критерии отбора.
- Карта компетенций (матрица: компетенция – уровень владения – методы оценки).
- Критерии оценки: полнота охвата функций, ясность формулировок, соответствие нормативным требованиям, применимость в кадровой службе экстренных служб.

## **Задание 2. Сравнение и унификация профессиограмм между подразделениями экстренных служб**

Цель: привести к единому стандарту компетенций для специалистов оперативной службы и устранить дублирующие/разночитаемые элементы между 112/дежурной частью, пожарной охраной, полицией и медицинскими службами.

Что сделать:

- Собрать 3–5 примеров профессиограмм из разных подразделений (112 диспетчер, дежурный офицер полиции, сменный врач/медицинский диспетчер, командир пожарной части).
- Сопоставить функции, компетенции, требования к квалификации и условия труда.
- Выявить дублирующиеся элементы, пробелы и противоречия между ними.
- Разработать унифицированную профессиограмму с градацией уровней (например: Базовый, Продвинутый, Эксперт) и для каждого уровня определить конкретные требования и должностные обязанности.
- Предложить план внедрения изменений и переходного периода (порядок обновления инструкций, обучение персонала, синхронизация систем).
- Deliverables:
- Сводная сравнительная таблица по функциям, компетенциям, уровням и требованиям.
- Унифицированная профессиограмма с описанием уровней.
- Рекомендации по внедрению и изменениям должностных инструкций.
- Критерии оценки: полнота сопоставления, обоснованность унификации, практичность предложений для межведомственной кадровой службы.

## **Задание 3. Связь профессиограммы с обучением и отбором персонала в экстренных службах**

- Цель: выстроить прямую связь между профессиограммой и программами подготовки, отбора и оценки персонала для экстренных служб.
- Что сделать:
- Проанализировать каждую компетенцию из профессиограммы и определить соответствующие учебные модули и обучающие мероприятия (например, модули по правовым основам и этике в ЧС, тактика реагирования на ЧС, работа со средствами связи, медицинская помощь на месте происшествия, использование технических средств, стресс-менеджмент).
- Разработать пример учебного плана курса для подготовки специалистов оперативной службы (модули и расписание), учитывая специфику экстренных служб и межведомственное взаимодействие.

- Разработать методы оценки владения компетенциями: сценарные задачи, кейсы, ролевые игры, полевые задания, аттестации на рабочих местах, тесты.
- Сформировать критерии отбора (минимальные требования, психометрические тесты, ситуационные задачи) и схему аттестации по окончании обучения.
- Создать шаблон карты соответствия компетенций обучению и видам оценивания.
- Deliverables:
- Учебно-методический план (программа курса) и расписание модулей.
- Матрица соответствия компетенций профилю модулям обучения и видам оценивания.
- Примеры заданий для контроля знаний и навыков: кейсы, ролевые игры, тесты.
- Критерии оценки: полнота связи компетенций с обучением, реализуемость учебного плана, ясность критериев оценки и отбора.
- Дополнения и советы:
- Включайте в регламенты понятные и измеримые формулировки: «уровень владения», «конкретные действия», «показатели эффективности».
- Учитывайте требования к межведомственному взаимодействию и совместным операциям (ICS/инцидент-менеджмент).
- При необходимости добавляйте примеры конкретных сценариев ЧС, чтобы показать работу специалиста в эскалации и коммуникациях с населением.

Если хотите, могу адаптировать задания под конкретную структуру вашей службы (например, только пожарная часть, только полиция, или конкретные роли внутри 112/112-подразделения) или под ваш формат обучения (корпоративная программа, учебный модуль, дистанционное обучение).

Общие принципы, шкала баллов и конкретные критерии для каждого задания.

#### 1) Общие принципы оценки

- Верификация цели: работы должны соответствовать формулировкам задания и быть применимыми в реальной работе экстренных служб.
- Полнота и структурированность: должны быть представлены все необходимые разделы (обязанности, компетенции, требования, условия труда, способы оценки и т.д.), структура понятна и логически выстроена.
- Практичность внедрения: документы и планы должны быть реализуемыми в рамках действующих регламентов и существующей кадровой практики.
- Ясность формулировок: использованы конкретные, измеримые формулировки (уровни владения, показатели эффективности, примеры действий).
- Согласованность с регламентами: соответствие нормативным требованиям и регламентам экстренных служб; корректное упоминание межведомственного взаимодействия и инцидент-менеджмента.
- Документация и качество Deliverables: формат, понятная визуализация (таблицы, карты компетенций), наличие примеров, ссылок на регламенты, версия документа.
- Оценочные критерии: прозрачные критерии оценки по каждому разделу, возможность повторной проверки и верификации.

#### 2) Шкала оценки

- Баллы по критерию: от 0 до 5
- 0: не выполнено
- 1: крайне частично выполнено, основополагающие элементы отсутствуют
- 2: частично выполнено, заметные пропуски
- 3: средний уровень, часть элементов присутствует, но без глубины
- 4: хорошее выполнение, ключевые элементы учтены, без существенных недостатков

- 5: отличное выполнение, полнота, конкретика, обоснование, готовность к внедрению
- Максимальная сумма баллов по заданию = сумма баллов по всем критериям (указана ниже как ориентировочная).

### **Задание 1: Разработка профессиограммы должности специалиста оперативной службы в экстренных службах**

Критерии оценки (6 критериев)

- Полнота функций и обязанностей

Что учитывается: полный перечень стадий операции (прием вызова, оценка, координация ресурсов, взаимодействие с населением, документирование).

Оценка по шкале 0–5: охват функций, точность формулировок, соответствие обычным сценариям ЧС.

- Ясность и структурированность формулировок

Что учитывается: логическая структура, разделение на задачи/функции, использование понятной терминологии, отсутствие двусмысленностей.

- Соответствие регламентам и нормативам

Что учитывается: отражение требований регламентов 112/управления ресурсами, регламентов межведомственного взаимодействия, требований к допускам и безопасности.

- Определение компетенций и критериев оценки

Что учитывается: конкретика по когнитивным/техническим/социально-психологическим компетенциям, уровни владения, показатели эффективности, методы оценки.

- Требования к квалификации и условия труда

Что учитывается: образование, курсы, допуски к информационным системам, физическая подготовка, риски и условия труда.

- Deliverables и карта компетенций

Что учитывается: наличие краткой и развернутой версий профессиограммы, карта компетенций (матрица), прозрачность форматов и полей.

### **Задание 2: Сравнение и унификация профессиограмм между подразделениями экстренных служб**

Критерии оценки (6 критериев)

- Полнота сопоставления функций и компетенций

Что учитывается: сбор примеров из разных подразделений, полнота перечня функций, сопоставление уровней.

- Обоснование дубликатов, пробелов и противоречий

Что учитывается: выявление повторяющихся элементов, отсутствующих элементов, противоречий между профессиограммами.

- Унификация и градация уровней

Что учитывается: выбор подходящей градации (Базовый/Продвинутый/Эксперт или иной), конкретика по каждому уровню.

- План внедрения изменений

Что учитывается: план перехода, синхронизация инструкций, обучение персонала, сроки.

- Форматы Deliverables

Что учитывается: таблица сравнений, единая унифицированная профессиограмма, рекомендации по внедрению и изменениям.

- Практичность и межведомственная применимость

Что учитывается: реалистичность подхода к межведомственному взаимодействию, совместимости информационных систем, следование регламентам безопасности.

### **Задание 3: Связь профессиограммы с обучением и отбором персонала в экстренных службах**

Критерии оценки (6 критериев)

- Связь компетенций с учебными модулями

Что учитывается: полнота привязки каждой компетенции к конкретным учебным модулям или мероприятиям.

- Разработка учебного плана и расписания модулей

Что учитывается: последовательность модулей, логика взаимодействий, временные рамки, учёт межведомственного взаимодействия.

- Методы оценки владения компетенциями

Что учитывается: наличие кейсов, сценариев, ролевых игр, тестов, полевых заданий, аттестаций.

- Критерии отбора и схема аттестации

Что учитывается: минимальные требования, ситуационные задачи, психометрические тесты, интервью, практические испытания.

- Карта соответствия компетенций обучению и видам оценивания

Что учитывается: полнота сопоставления, ясность связей и критериев.

- Примеры заданий для контроля знаний и навыков

Что учитывается: наличие конкретных примеров (кейсы, сценарии, тесты) и их релевантность для ЧС и межведомственного взаимодействия.

- Дополнительные рекомендации для всех заданий

- Приводите примеры конкретных действий для каждого уровня владения.

- Учитывайте сценарии ЧС с эскалацией, взаимодействием с населением и координацией между службами.

- Обеспечьте наличие версий документов и возможности обратной связи (укажите дату версионирования, автора, элемент для двусторонней правки).

- При необходимости обозначьте практические шаги внедрения: какие регламенты нужно обновить, как обучать, какие системы поддерживают новую профессиограмму.

Если хотите, могу оформить эти критерии в виде готовых rubrics (таблиц) с конкретными шкалами и примером баллов для каждого критерия, чтобы вы могли напрямую использовать их для оценки работ.

## **2.2. Контрольные вопросы.**

**Тема «Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях».**

*(фрагмент)*

1. Каковы основные психологические характеристики, отличающие экстремальную ситуацию от обычной?

2. Опишите типичные психологические и физиологические проявления острого стресса, возникающего в экстремальных условиях.

3. В чем заключаются различия между копинг-стратегиями, ориентированными на проблему, и копинг-стратегиями, ориентированными на эмоции, применительно к экстремальным событиям?

4. Объясните концепцию психологической устойчивости (резильентности) и назовите не менее трех факторов, способствующих ей у людей, сталкивающихся с экстремальными ситуациями.

5. Каким образом методы когнитивной реструктуризации могут быть использованы для подготовки человека к возможным негативным мыслям и убеждениям в экстремальных ситуациях?

6. Опишите процесс использования техник визуализации или мысленного репетирования как инструмента психологической подготовки. Каковы их потенциальные преимущества и ограничения?

7. Назовите и кратко объясните две различные техники релаксации, которым можно обучить для управления тревогой до и во время экстремальных ситуаций.
8. Проведите различие между психологическими состояниями страха и паники. Почему важно различать их при подготовке и реагировании?
9. Какова роль групповой сплоченности и межличностного доверия в повышении психологической готовности и эффективности команды, действующей в экстремальной среде?
10. Каковы психологические преимущества реалистичных тренировок методом симуляции или учений для подготовки людей к экстремальным ситуациям?
11. Как прошлый опыт человека, связанный с травмой или стрессом, может повлиять на его психологическую реакцию на новую экстремальную ситуацию?
12. Определите конкретные черты личности, которые обычно считаются полезными для психологической адаптации к экстремальным ситуациям, и объясните почему.
13. Что такое психологическая дебрифинг (разбор ситуации) и каковы его основные цели после воздействия экстремальной ситуации?
14. Каковы предупреждающие признаки или симптомы, которые могут указывать на развитие посттравматического стрессового расстройства (ПТСР) после экстремального события?
15. Объясните важность навыков саморегуляции (эмоциональной, аттенционной, поведенческой) для эффективного функционирования в экстремальных ситуациях.
16. Как стресс в экстремальных ситуациях обычно влияет на когнитивные функции, такие как принятие решений и решение проблем? Какая подготовка может это смягчить?
17. Обсудите взаимосвязь между физической подготовленностью и психологической готовностью к деятельности в экстремальных ситуациях.
18. Какие этические соображения существуют для психологов, участвующих в подготовке людей к потенциально опасным экстремальным ситуациям?
19. Как можно обучить людей справляться с предвосхищающей тревогой – тревогой, испытываемой до ожидаемой экстремальной ситуации?
20. Кратко опишите принципы управления стрессом при критических инцидентах (CISM) как основу психологической поддержки в экстремальных ситуациях.

### **2.3 Тестовые вопросы. Электронное тестирование (фрагмент)**

Ключевые аспекты профессионального здоровья специалистов оперативных служб. Это часто включает:

1. Специфические риски для здоровья: физические (травмы, истощение), психологические (стресс, выгорание, травмы), социальные (влияние на семейную жизнь).
2. Факторы, способствующие ухудшению здоровья: характер работы (длительные часы, сменная работа, высокие риски), рабочая среда, организационная культура, индивидуальные факторы.
3. Стратегии профилактики и поддержания здоровья: мониторинг здоровья, физическая подготовка, программы психологической поддержки, методы управления стрессом, адекватный отдых и питание, пропаганда здорового образа жизни.
4. Последствия ухудшения здоровья: снижение производительности, увеличение ошибок, дисциплинарные проблемы, долгосрочные проблемы со здоровьем, прекращение карьеры
5. Роль организации: создание благоприятной среды, предоставление ресурсов, внедрение политик в области здоровья и безопасности.
6. Роль отдельного человека: принятие ответственности за свое здоровье, использование доступных ресурсов.

- Вопрос 1: Сосредоточимся на общих психологических рисках.  
Вопрос 2: Сосредоточимся на физических рисках.  
Вопрос 3: Сосредоточимся на профилактических мерах (организационных).  
Вопрос 4: Сосредоточимся на профилактических мерах (индивидуальных).  
Вопрос 5: Сосредоточимся на факторах, влияющих на здоровье.  
Вопрос 6: Сосредоточимся на последствиях.  
Вопрос 7: Сосредоточимся на специфических синдромах, таких как выгорание.  
Вопрос 8: Сосредоточимся на важности мониторинга.  
Вопрос 9: Сосредоточимся на взаимодействии работы и личной жизни.

1. Какой из перечисленных факторов представляет наибольший риск для психологического здоровья специалистов оперативной службы?

- a) Регулярное получение благодарностей от руководства.
- b) Участие в плановых учениях.
- c) Воздействие на места происшествий с высоким уровнем травматизма и насилия. +
- d) Ежегодная диспансеризация.

Обоснование: этот вопрос затрагивает основной психологический стрессор, уникальный для этих профессий.

2. Наиболее частой причиной профессиональных травм у специалистов оперативной службы, таких как пожарные и полицейские, является:

- a) Недостаток сна.
- b) Неправильное питание.
- c) Физическое перенапряжение и риски, связанные с выполнением служебных обязанностей. +
- d) Конфликты в коллективе.

Обоснование: это фокусируется на физических требованиях и непосредственных опасностях работы.

3. Какая организационная мера наиболее эффективна для поддержания профессионального здоровья специалистов оперативной службы?

- a) Увеличение продолжительности рабочего дня.
- b) Внедрение программ психологической поддержки и регулярного мониторинга состояния здоровья. +
- c) Снижение количества отпусков.
- d) Усиление дисциплинарных мер за незначительные нарушения.

Обоснование: этот вопрос оценивает понимание проактивных организационных вмешательств.

4. Какое индивидуальное действие специалиста оперативной службы является ключевым для сохранения его профессионального здоровья?

- a) Игнорирование признаков усталости для выполнения плана.
- b) Соккрытие информации о проблемах со здоровьем от руководства.
- c) Ведение здорового образа жизни, включая достаточный сон, правильное питание и управление стрессом. +
- d) Полное сосредоточение только на работе, пренебрегая личной жизнью.

Обоснование: это подчеркивает индивидуальную ответственность в управлении здоровьем.

5. Какую роль играет посменная работа и ненормированный рабочий день в состоянии профессионального здоровья специалистов оперативной службы?

- a) Положительно влияет на режим дня.

- b) Способствует улучшению качества сна.
  - c) Может приводить к нарушению циркадных ритмов, усугублению стресса и снижению иммунитета. +
  - d) Не оказывает существенного влияния.
6. К каким последствиям для работоспособности и карьеры специалиста оперативной службы может привести хроническое переутомление и высокий уровень стресса?
- a) Повышению внимательности и скорости реакции.
  - b) Улучшению навыков командной работы.
  - c) Снижению производительности, увеличению числа ошибок, проблемам со здоровьем и возможным дисциплинарным взысканиям. +
  - d) Получению внеочередных повышений.
- Rationale: Focuses on the negative outcomes of neglecting professional health.
7. Синдром выгорания у специалистов оперативной службы чаще всего проявляется как:
- a) Повышенный энтузиазм и мотивация к работе.
  - b) Улучшение способности справляться со стрессом.
  - c) Эмоциональное истощение, цинизм и ощущение собственной неэффективности. +
  - d) Активное стремление к профессиональному росту.
8. Регулярный медицинский осмотр (диспансеризация) специалистов оперативной службы важен для:
- a) Увеличения нагрузки на рабочем месте.
  - b) Выявления заболеваний на ранних стадиях и своевременной коррекции состояния здоровья. +
  - c) Получения дополнительного выходного дня.
  - d) Оценки строгости соблюдения формы одежды.
9. Какой аспект здорового образа жизни особенно важен для специалистов оперативной службы, работающих в условиях повышенного риска и стресса?
- a) Полный отказ от физической активности.
  - b) Регулярное употребление энергетических напитков.
  - c) Соблюдение режима сна и восстановления, а также сбалансированное питание. +
  - d) Игнорирование сигналов организма об усталости.
10. Как профессиональная деятельность специалистов оперативной службы может влиять на их личную и семейную жизнь?
- a) Только положительно, благодаря уважению в обществе.
  - b) Никак не влияет, так как работа и личная жизнь разделены.
  - c) Может приводить к трудностям в отношениях, дефициту времени для семьи и повышенному уровню стресса в семье. +
  - d) Способствует укреплению семейных уз за счет совместного переживания трудностей.

#### **2.4 Ситуационные задачи по теме «Психологические особенности работы в коллективе.» (фрагмент)**

Ключевые психологические аспекты командной динамики, которые можно использовать для построения этих сценариев. К ним относятся:

1. Этапы формирования и развития группы (формирование, штурм, нормирование, выполнение).

2. Роли в команде (например, роли Беббина: Плантатор, Исследователь ресурсов, Координатор, Формообразователь, Монитор-Оценщик, Командный игрок, Исполнитель, Завершитель).
3. Паттерны коммуникации в командах (эффективные и неэффективные, барьеры).
4. Разрешение и управление конфликтами в командах.
5. Стили лидерства и их влияние на динамику команды.
6. Мотивация и сплоченность в команде.
7. Процессы принятия решений в группах (групповое мышление, поляризация).
8. Работа с трудными членами команды или дисфункциональной динамикой команды.
9. Влияние разнообразия на эффективность команды.
10. Командные нормы и культура.

Сценарий 1: Фокус на конфликте и различных ролях.

Сценарий 2: Фокус на разрыве в коммуникации и процессе принятия решений.

Сценарий 3: Фокус на мотивации и сплоченности в команде.

Для каждого сценария сформулированы вопросы, которые побуждают к анализу психологической динамики и предлагают возможные действия или объяснения.

### **Задача 1:**

В отделе маркетинга сформирована новая проектная группа для разработки рекламной кампании. В группе три человека: Анна – креативный дизайнер, всегда полная нестандартных идей, но часто не доводящая их до конца; Борис – опытный менеджер, ориентированный на результат и сроки, предпочитающий проверенные решения; и Виктор – аналитик, который детально изучает каждый аспект, но склонен к затягиванию процесса из-за боязни ошибок. На начальном этапе возникли серьезные разногласия: Анна предлагает радикально новые подходы, которые Борис считает слишком рискованными и нереалистичными, а Виктор настаивает на проведении дополнительных исследований, что замедляет работу. Атмосфера в группе напряженная, участники избегают прямого обсуждения проблем.

### **Вопросы:**

- а) Какие психологические особенности (например, роли в команде, стили работы) проявляются у Анны, Бориса и Виктора?
- б) Какие возможные причины конфликта и напряженной атмосферы в этой группе?
- в) Какие шаги может предпринять руководитель (или сами участники) для улучшения взаимодействия и разрешения конфликта?

### **Задача 2:**

Контекст: Команда разработчиков ПО уже несколько месяцев работает над крупным проектом. Коммуникация между членами команды в основном происходит через мессенджеры и электронную почту, редкие общие встречи проводятся в спешке. В последнее время участились случаи недопонимания, когда реализованные функции не соответствуют ожиданиям заказчика или других членов команды. Один из программистов, Сергей, часто предлагает решения, которые кажутся оптимальными ему, но игнорирует мнение коллег, считая их менее компетентными. Недавно из-за такого недопонимания была допущена серьезная ошибка, которая потребовала значительных временных затрат на исправление. Чувствуется спад общего настроения и взаимное недоверие.

Вопросы:

- а) Какие нарушения в коммуникации и процессе принятия решений в этой команде можно выделить?
- б) Как отсутствие эффективной обратной связи и, возможно, феномен «группового мышления» (groupthink) или его противоположность (например, поляризация мнений) могут влиять на работу команды?
- в) Какие меры можно предпринять для налаживания эффективной коммуникации и улучшения процесса принятия решений в команде?

### **Задача 3:**

В производственном цехе работает сплоченная команда опытных рабочих. Однако недавно в коллектив пришли несколько молодых специалистов, которые работают по новым технологиям и имеют другой подход к организации труда. Старшие сотрудники считают, что новички недостаточно уважительны к опыту старших, допускают ошибки из-за недостатка знаний и не разделяют «корпоративные ценности» коллектива. Молодые специалисты, в свою очередь, чувствуют, что их идеи и методы работы не принимаются, а старшие коллеги излишне консервативны и не хотят делиться знаниями. В результате снизилась общая производительность, возникло разделение на «старую» и «новую» гвардию, что негативно сказывается на моральном климате.

### **Вопросы:**

- а) Какие психологические барьеры (например, возрастные, культурные, связанные с опытом) мешают интеграции новых членов в существующий коллектив?
- б) Как отсутствие единства и сплоченности в команде влияет на мотивацию и общую эффективность работы?
- в) Что может сделать руководитель цеха или сами члены коллектива для преодоления существующих разногласий и формирования единой, эффективной команды?

## **2.5 Практическое занятие «Алгоритмы действий специалиста экстренных служб при различных стрессовых ситуациях заявителя (плач, истерика)»**

Основные цели, когда специалист сталкивается с тревожным звонящим:

1. Обеспечить безопасность звонящего и спасателей.
2. Дезэскалировать эмоциональное состояние звонящего, чтобы обеспечить коммуникацию.
3. Собрать необходимую информацию для оценки ситуации и направления соответствующих ресурсов.
4. Предоставить успокаивающие слова и инструкции.
5. Поддерживать профессионализм и сопереживание.

Основные принципы, на которые следует обратить внимание:

- Активное слушание: Уделять полное внимание, демонстрируя понимание.
- Сопереживание: Признавать и подтверждать чувства, не обязательно соглашаясь с интерпретацией ситуации.
- Спокойное поведение: Собственное эмоциональное состояние специалиста имеет решающее значение.
- Чёткая и простая коммуникация: Избегать жаргона, говорить медленно и размеренно.
- Заверения: Демонстрировать компетентность и готовность помочь.

### **Алгоритм 1: Общий подход к тревожным звонящим (плач, истерика)**

Шаг 1: Первоначальный ответ и установление контакта

Действие. Отвечать на звонок быстро и профессионально. Называть своё имя и должность (например, «Служба 112, оператор [Имя]»).

Обоснование. Устанавливает авторитет и профессионализм, сигнализирует о том, что помощь доступна.

Шаг 2: Признание тревожного состояния и проявление сопереживания

Действие. Немедленно признавать эмоциональное состояние звонящего. Использовать фразы, такие как:

- «Я слышу, что вы очень расстроены/напуганы.»
- «Я понимаю, что это очень тяжелая ситуация.»
- «Пожалуйста, постарайтесь немного успокоиться, я здесь, чтобы помочь.»

Обоснование. Подтверждает чувства звонящего, начинает процесс деэскалации, показывая, что вы признаёте их тревожное состояние. Избегает пренебрежительных заявлений, таких как «Не плачь».

Шаг 3: Установление контроля и задание тона

Действие. Говорить спокойным, уравновешенным и немного более низким голосом. Избегать спешки. Эффективно использовать паузы. Вежливо, но твёрдо направлять разговор.

Обоснование. Ваше спокойное поведение может быть заразительным и помогает звонящему чувствовать себя более безопасно. Медленная, размеренная речь легче воспринимается, когда кто-то сильно эмоционален.

Шаг 4: Активное слушание и сбор информации (начальная фаза)

Действие. Позволить звонящему говорить, даже если это фрагментарно. Слушать ключевые детали ситуации (что произошло, где, кто вовлечён, непосредственная опасность). Использовать минимальные стимулирующие фразы (да, угу, понятно).

Обоснование. Позволить им выразить свою тревогу на начальном этапе может помочь снять некоторый эмоциональный стресс. Одновременно вы пытаетесь собрать критическую информацию.

Шаг 5: Фокусированные вопросы и методы деэскалации

Действие. После того, как первоначальный эмоциональный всплеск немного утихнет, начинайте задавать чёткие, простые, закрытые вопросы (да/нет или короткие ответы), чтобы собрать необходимые факты.

Примеры: «Где вы находитесь?», «Кто-нибудь пострадал?», «Есть ли непосредственная опасность?», «Вы один/одна?»

Адаптация для истерии. Если истерия очень выражена и мешает нормальной речи, возможно, потребуется использовать более наставнические, но при этом сочувственные фразы: «Слушайте меня внимательно. Мне нужен адрес. Повторите адрес.» Или, если возможно, попросить кого-нибудь из присутствующих передать информацию.

Адаптация для плача. Для постоянного плача осторожно подскажите: «Я понимаю, что вам тяжело говорить. Можете ли вы сказать мне, что случилось?»

Обоснование. Прямые вопросы помогают структурировать поток информации. Разбиение сложных запросов на простые части облегчает их ответы. Направление разговора позволяет специалисту восстановить контроль.

Шаг 6: Предоставление успокоения и инструкций

Действие. Успокойте звонящего, что помощь уже в пути или находится в процессе организации. Дайте четкие, краткие инструкции относительно немедленных мер безопасности.

Примеры. «Помощь уже направлена к вам. Они скоро будут на месте.», «Пожалуйста, оставайтесь в безопасном месте, если это возможно.», «Не подходите к [источнику опасности].»

Обоснование. Уменьшает беспокойство, подтверждая, что действия предпринимаются, и предоставляет практические рекомендации по снижению рисков.

#### Шаг 7: Продолжение сбора информации и проверки

Действие. Продолжайте задавать необходимые вопросы, чтобы предоставить диспетчеру полную картину (например, количество вовлеченных людей, характер травмы/инцидента, конкретные угрозы). Проверьте критические детали, такие как адрес.

Обоснование. Обеспечивает точную и своевременную отправку правильного типа и количества ресурсов.

#### Шаг 8: Поддержание контакта до прибытия помощи

Действие. Оставайтесь на линии, предлагая постоянную поддержку и успокоение, пока помощь не прибудет или ситуация не стабилизируется. Предотвратите совершение звонящим опасных действий, которые могут ухудшить их положение или подвергнуть их опасности.

Обоснование. Предотвращает преждевременное прерывание звонящим или совершение действий, которые могут ухудшить их ситуацию или подвергнуть их опасности.

#### Шаг 9: Передача вызова и дебрифинг (внутренний)

Действие. Передайте вызов диспетчерской или полевым подразделениям, предоставив краткую сводку ситуации и состояния звонящего. (Внутренний шаг для оператора).

Обоснование. Обеспечивает непрерывность ухода и информации для реагирующих команд.

#### Ключевые соображения для специалистов:

Саморегуляция: Специалисты должны управлять своими собственными эмоциональными реакциями. Они не могут позволить себе быть перегруженными беспокойством звонящего. Модуляция голоса: Тон, высота и темп речи являются важными инструментами для деэскалации.

Конфиденциальность: Всегда соблюдайте конфиденциальность.

Осознание ресурсов: Знайте, какие ресурсы могут быть отправлены и какая информация важна для каждого типа чрезвычайной ситуации.

Безопасность прежде всего: Абсолютный приоритет — безопасность звонящего, общественности и ответных сотрудников. Если звонящий находится в непосредственной опасности или представляет опасность для себя, это имеет приоритет.

Общий алгоритм действий со специфическими соображениями для плача и истерии. Он следует логической последовательности от первоначального контакта до разрешения, подчеркивая эмпатию, четкую коммуникацию и сбор информации.

#### 2. Признание и валидация эмоций:

Действие. Немедленно признать эмоциональное состояние заявителя. Использовать фразы, выражающие эмпатию и понимание, например: «Я слышу, что вы очень расстроены/испуганы», «Я понимаю, что это очень тяжелая ситуация», «Пожалуйста, постарайтесь немного успокоиться, я здесь, чтобы помочь». Избегать фраз типа «Не плачьте», «Успокойтесь».

Обоснование. Позволяет заявителю почувствовать, что его эмоции принимают во внимание, инициирует процесс снижения эмоционального напряжения.

### 3. Управление голосом и темпом речи:

Действие: Говорить спокойным, ровным, немного замедленным голосом. Избегать спешки. Использовать паузы. Поддерживать низкий тон голоса.

Обоснование: Спокойствие оператора может передаваться заявителю. Медленная, размеренная речь легче воспринимается в состоянии стресса.

### 4. Активное слушание и сбор первичной информации:

Действие. Дать заявителю возможность высказаться, даже если речь обрывиста. Слушать, улавливая ключевые детали: что произошло, где, кто затронут, есть ли непосредственная опасность. Использовать минимальные вербальные подтверждения («Да», «Угу», «Понятно»).

Обоснование. Позволяет заявителю выплеснуть эмоции, одновременно извлекая критически важные сведения.

### 5. Фокусированный сбор информации и техники деэскалации:

Действие. После первичного эмоционального пика начать задавать простые, четкие, закрытые вопросы (требующие ответа «да» или «нет», или короткого ответа) для получения конкретных фактов.

Примеры: «Где вы находитесь?», «Кто-нибудь пострадал?», «Есть ли непосредственная опасность?», «Вы один/одна?»

Адаптация при истерике: если истерика настолько сильна, что мешает говорить, использовать более директивные, но эмпатичные фразы: «Слушайте меня внимательно. Мне нужен точный адрес. Повторите адрес, пожалуйста.» Или попросить кого-то другого, находящегося рядом, передать информацию.

Адаптация при плаче: если плач непрекращающийся, мягко подтолкнуть к ответу: «Я понимаю, что говорить тяжело. Можете ли вы сказать, что случилось?»

Обоснование. Четкие вопросы структурируют процесс сбора информации. Разделение сложных запросов на простые облегчает ответ. Направление разговора помогает оператору вернуть контроль над ситуацией.

### 6. Предоставление заверений и инструкций:

Действие. Убедить заявителя, что помощь уже направлена или организуется. Дать четкие, краткие инструкции по немедленным мерам безопасности.

Примеры: «Помощь уже в пути. Скоро они будут на месте.», «Пожалуйста, оставайтесь в безопасном месте, если это возможно.», «Не приближайтесь к [источнику опасности].»

Обоснование. Снижает тревогу, подтверждая предпринятые действия, и дает практические указания для минимизации рисков.

### 7. Продолжение сбора информации и верификация:

Действие. Задавать дальнейшие необходимые вопросы для полноты картины (количество пострадавших, характер травм/инцидента, конкретные угрозы). Верифицировать критически важные данные, такие как адрес.

Обоснование. Обеспечение точной и своевременной отправки соответствующих служб.

### 8. Поддержание контакта до прибытия помощи:

Действие. Оставаться на линии, поддерживая заявителя и давая заверения, пока помощь не придет или ситуация не стабилизируется. Предотвращать опасные действия со стороны заявителя.

Обоснование. Предотвращение преждевременного отключения или опасных самостоятельных действий.

9. Передача информации и завершение контакта:

Действие. Передать информацию в диспетчерскую или непосредственно выезжающим бригадам, предоставив краткое резюме ситуации и состояния заявителя. (Внутренний этап оператора).

Обоснование. Обеспечение непрерывности помощи и информированности реагирующих команд.

Ключевые аспекты для специалиста:

Саморегуляция: умение управлять собственными эмоциями и сохранять спокойствие.

Голосовая модуляция: использование тона, темпа и громкости голоса как инструмента деэскалации.

Конфиденциальность: Строгое соблюдение режима конфиденциальности.

Знание ресурсов: Понимание, какие службы могут быть задействованы и какая информация для них критична.

Приоритет безопасности: ббезопасность заявителя, окружающих и самих сотрудников экстренных служб всегда является главным приоритетом.

## **2.6. Вопросы к зачету с оценкой**

1. Какова основная цель психологической подготовки специалиста по приему и обработке экстренных вызовов?
2. Перечислите не менее трех ключевых психологических трудностей, с которыми сталкивается специалист при работе с экстренными вызовами.
3. Опишите основные психологические состояния заявителей (например, страх, паника, гнев, горе), с которыми специалисту необходимо уметь работать.
4. Объясните принципы активного слушания в контексте экстренных вызовов и обоснуйте их важность.
5. Назовите и кратко опишите две эффективные техники деэскалации эмоционального состояния звонящего.
6. Какие методы саморегуляции и управления стрессом может использовать специалист непосредственно во время и сразу после трудного вызова?
7. Каковы основные признаки профессионального выгорания у специалистов данного профиля и какие превентивные меры существуют?
8. Как стресс может влиять на когнитивные функции (внимание, память, принятие решений) специалиста, и какие стратегии могут минимизировать это влияние?
9. Каково значение соблюдения конфиденциальности и беспристрастности при обработке экстренных вызовов?
10. Сформулируйте основные принципы оказания психологической первой помощи, которые могут быть применены (прямо или косвенно) специалистом во время вызова.
11. Каким образом специалист может обеспечить точность и оперативность принятия решений в условиях высокого эмоционального давления и ограниченного времени?
12. Объясните разницу между эмпатией и симпатией при взаимодействии с заявителями и обоснуйте, почему эмпатия является ключевым навыком.
13. Опишите алгоритм действий специалиста при работе с заявителем, который намеренно предоставляет ложную информацию или пытается манипулировать системой.
14. Почему важны структурированные процедуры после завершения сложного вызова (например, короткий отдых, возможность обсуждения ситуации)?

15. Как психологическая подготовка специалиста влияет на эффективность его взаимодействия с другими службами экстренного реагирования (диспетчерами, полевыми бригадами)?

## 2.7. Типовое задание для оценки сформированности компетенций

Формируемая компетенция (или ее часть)	Задание для оценки сформированной компетенции (или ее части)
ПК 1.1 - ПК 1.5	<p>Название сценария: «Неясная угроза в жилом доме»</p> <p>Описание сценария:            Вы - специалист службы приема и обработки экстренных вызовов 112. Поступает звонок с мобильного телефона. Голос звонящей (предположительно женщины) явно напряжён, слышны приглушённые звуки плача, прерываемые резкими выкриками, похожими на детский плач и мужской гневный голос. Говорящая говорит быстро, неразборчиво, в панике.</p> <p>Заявитель: «Алло... помогите... здесь... он (мужчина) опять... кричит... ребёнок плачет... он его трясёт... я боюсь... он сказал, что...» (звук резкого удара, затем громкий детский плач). «Он меня тоже ударил... я не знаю, где точно... кажется, пятый этаж... дом 12... улица Лесная... или 14? Не знаю точно... у нас в подъезде... пожалуйста, быстрее!» (звонок обрывается).</p> <p>Описание ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Телефон: Мобильный.</li> <li>- Заявитель: предположительно женщина, в состоянии сильного стресса, плачет, слышны звуки, похожие на детский плач и гневный мужской голос, звук удара.</li> <li>- Угрозы: Потенциальное насилие в семье (в отношении женщины и ребенка), возможное причинение вреда ребенку, возможное причинение вреда заявителю. Возможно, угроза самоповреждения или повреждения имущества (неясно из слов «он сказал, что...»).</li> <li>- Местоположение: Указаны две возможные улицы («Лесная 12» или «14»), этаж – пятый. Требуется уточнение.</li> <li>- Дополнительно: Заявитель испуган, говорит несвязно, звонок оборвался.</li> </ul> <p>Задание для специалиста:            Вам необходимо провести полный цикл обработки данного обращения, начиная с момента поступления звонка и заканчивая передачей информации в соответствующие службы. Ваши действия должны соответствовать установленным компетенциям.</p> <p>Инструкции:            Опишите последовательность ваших действий, включая:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ваши первые слова и действия для установления контакта и деэскалации состояния заявителя.</li> <li>2. Как вы будете уточнять место происшествия и другую критически важную информацию, учитывая состояние заявителя и обрыв связи (ПК 1.1, ПК 1.2).</li> <li>3. Какие угрозы вы идентифицируете (явные и потенциальные) и как их классифицируете (ПК 1.1).</li> <li>4. Какие экстренные оперативные службы (ЭОС), аварийно-восстановительные службы (АВС), единые дежурно-диспетчерские службы (ЕДДС) и/или другие службы (например, скорая помощь, полиция, служба по делам несовершеннолетних, психологическая служба) необходимо привлечь и почему (ПК 1.3).</li> <li>5. Определите, есть ли основания для присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и необходимости автоматизированной передачи данных (ПК 1.5).</li> <li>6. Какую справочно-консультативную помощь или рекомендации по правилам поведения вы можете предоставить заявителю (или другому лицу на месте происшествия), если связь удастся восстановить или через других служб (ПК 1.4,)?</li> <li>7. Как вы будете использовать аппаратно-программные средства для определения местоположения, регистрации данных и направления вызова (ПК 1.2)?</li> <li>8. Как вы будете координировать действия служб и/или заявителя, если это потребует (ПК 1.3)?</li> <li>9. Опишите, как вы будете регистрировать факт передачи сообщения и уточняющих данных (ПК 1.2).</li> </ol> <p>Критерии оценки:            Оценка будет производиться на основе того, насколько полно и корректно ваши действия и решения соответствуют следующим компетенциям:</p>

	<p>ПК 1.1: Точность определения характера обращения, угроз (явных и потенциальных).</p> <p>ПК 1.2: Эффективность использования систем для определения местоположения и регистрации данных.</p> <p>ПК 1.3: Обоснованность выбора привлекаемых служб.</p> <p>ПК 1.4: Обоснованность определения необходимости справочно-консультативной помощи.</p> <p>ПК 1.5: Корректность определения признака ЧС.</p> <p>ПК 1.3: Правильность выбора служб для оповещения.</p> <p>ПК 1.2: Корректность использования систем для передачи информации и регистрации факта передачи.</p> <p>ПК 1.4: Адекватность предложенных мер координации.</p> <p>ПК 1.2: Правильность определения необходимости автоматизированной передачи данных о ЧС.</p> <p>ПК 1.1-1.5: Адекватность, полнота и своевременность предоставления рекомендаций и помощи заявителю, включая поиск информации и организацию связи с другими специалистами.</p> <p>Формат представления ответа:  Обучающийся должен предоставить письменный отчет, описывающий последовательность своих действий, обоснование принятых решений и указание на конкретные компетенции, которые реализуются на каждом этапе.</p>
--	--