

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
КГУ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**МДК.01.01 ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТА  
ПО ПРИЕМУ 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

Рабочая программа дисциплины «Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов» разработана:

- 1) 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;
- 2) 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.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

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

**УТВЕРЖДЕНО:**

На заседании кафедры техносферной безопасности

Протокол заседания кафедры № 5 от 26.12.2025 г.

Заведующий кафедрой техносферной безопасности

Лустгартен Татьяна Юрьевна, к.т.н., доцент

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

### Цель дисциплины:

Формирование у обучающихся комплексных знаний о психологических особенностях поведения человека в экстремальных условиях, методах психологической поддержки и эффективной коммуникации в кризисных ситуациях, а также развитие умений применять эти знания для профессионального выполнения задач по приему и обработке обращений, координации экстренных служб и оказанию справочно-консультативной помощи заявителям в соответствии с требованиями профессиональных компетенций.

### Задачи дисциплины:

- Изучить основы психологии стресса, кризисных состояний, деструктивного поведения и психологических реакций человека в экстремальных условиях.
- Освоить методики психологически грамотного опроса заявителей для точного определения характера угроз и потребностей, с учетом их эмоционального состояния (ПК 1.1).
- Сформировать навыки эффективной коммуникации и дистанционной психологической поддержки заявителей, находящихся в стрессовом или шоковом состоянии (ПК 1.4).
- Научиться использовать психологические знания для оперативного принятия решений о необходимости привлечения различных служб и оказания справочно-консультативной помощи (ПК 1.3, ПК 1.4).
- Изучить психологические аспекты взаимодействия и координации действий специалистов экстренных служб, а также механизмы передачи информации в условиях повышенной ответственности (ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4).
- Приобрести умения по выявлению признаков ЧС и психологической готовности к автоматизированной передаче данных в ЦУКС (ПК 1.5, ПК 1.2).
- Развить способности к саморегуляции, стрессоустойчивости и профилактике эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:**

1. Психология экстремальных ситуаций.
2. Основные понятия и классификацию экстремальных ситуаций, их влияние на психику человека.
3. Психологические реакции и особенности поведения человека в условиях стресса, шока, паники, страха.
4. Механизмы формирования и проявления деструктивного поведения (агрессия, апатия, истерика).
5. Психология личности и групп в условиях чрезвычайных ситуаций.
6. Основы первой психологической помощи и дистанционной психологической поддержки.
7. Принципы и методы саморегуляции и профилактики профессионального выгорания.
8. Психологические аспекты профессиональной деятельности (с учетом ПК):
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.
10. ПК 1.2: Психологические особенности концентрации внимания и работы с информацией в условиях стресса при использовании аппаратно-программных средств.
11. ПК 1.3, ПК 1.4: Психологические критерии оценки срочности и характера необходимой помощи, влияния психологического состояния заявителя на выбор привлекаемых служб.
12. ПК 1.5: Психологическая ответственность и готовность к принятию решений о присвоении статуса ЧС и передаче критически важных данных.
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.
14. ПК 1.5: Психология эффективной межведомственной коммуникации, координации действий специалистов в стрессовых условиях. Правила передачи информации, учитывающие психологические особенности восприятия.
15. Методы определения психологического состояния заявителя для формирования адекватных рекомендаций по правилам поведения.
16. Психологические аспекты выбора и оценки достоверности информации в условиях дефицита времени.
17. Психологические приемы убеждения, успокоения, мотивации заявителя к самостоятельному решению проблем, с учетом его состояния.
18. Этика: Профессиональная этика и деонтология в работе с людьми, оказавшимися в экстремальных ситуациях.

**Уметь:**

1. Проводить психологически грамотный опрос (ПК 1.1).

2. Выявлять психологическое состояние заявителя по косвенным признакам.
3. Применять техники активного слушания и эмпатии для установления доверительного контакта.
4. Определять характер угроз и потенциальных рисков, основываясь на психологическом анализе обращения.
5. Эффективно использовать информационные ресурсы (ПК 1.2).
6. Сохранять концентрацию внимания и оперативность при работе с аппаратно-программными средствами в условиях психологического давления.
7. Быстро находить и анализировать необходимую справочную информацию и методические материалы, критически оценивая их пригодность.
8. Определять потребности в помощи (ПК 1.3, ПК 1.4).
9. На основе психологического анализа ситуации и состояния заявителя определять необходимость привлечения экстренных оперативных, аварийно-восстановительных и других служб.
10. Оценивать потребность в справочно-консультативной помощи или прямой психологической поддержке.
11. Работать с информационными потоками (ПК 1.5).
12. Принимать ответственные решения о присвоении признака ЧС и автоматизированной передаче данных, осознавая психологические последствия.
13. Координировать действия и взаимодействовать со службами (ПК 1.3, ПК 1.4):
14. Передавать сообщения и информацию в службы четко, лаконично и психологически грамотно, с учетом особенностей межведомственного взаимодействия.
15. Координировать действия специалистов служб, используя навыки эффективной коммуникации и понимание психологии группы.
16. Организовывать коммуникацию заявителя со специалистами служб, предварительно психологически подготовив обе стороны.
17. Оказывать справочно-консультативную помощь (ПК 1.4).
18. Формировать перечень рекомендаций по правилам поведения, учитывая психологическое состояние заявителя и особенности его восприятия.
19. Передавать справочную информацию и рекомендации заявителю в доступной, убедительной форме, способствующей самостоятельному решению проблемы.
20. Использовать приемы дистанционной психологической поддержки для снижения уровня тревоги и паники у заявителя.
21. Применять навыки саморегуляции:
22. Сохранять спокойствие и профессионализм в стрессовых и критических ситуациях.
23. Применять приемы эмоциональной саморегуляции и профилактики профессионального выгорания.

### **3. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина относится к блоку Профессиональная подготовка. Входит в профессиональный модуль ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). Дисциплина изучается в 3 семестре.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Безопасность жизнедеятельности».

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

| Виды учебной работы                      | Очная форма         |
|--|---------------------|
| Общая трудоемкость в зачетных единицах   | 3,16                |
| Общая трудоемкость в часах               | 114                 |
| Аудиторные занятия в часах, в том числе: | 112                 |
| Лекции                                   | 16                  |
| Практические занятия                     | 96                  |
| Лабораторные занятия                     | -                   |
| Самостоятельная работа в часах           | 2                   |
| Форма промежуточной аттестации           | Зачет с оценкой (3) |

##### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

| Виды учебных занятий | Очная форма |
|----------------------|-------------|
| Лекции               | 16          |
| Практические занятия | 96          |
| Лабораторные занятия | -           |
| Консультации         | -           |
| Зачет/зачеты         | -           |
| Экзамен/экзамены     | -           |
| Всего                | 112         |

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

##### 5.1. Тематический план учебной дисциплины

| №  | Название раздела, темы  | Всего, час | Аудиторные занятия |              |              | Самостоятельная работа, час |
|----|---|------------|--------------------|--------------|--------------|-----------------------------|
|    |   |            | Лекции             | Практические | Лабораторные |                             |
| 1. | <b>Профессиограмма специальности.</b>                                       | 28         | 4                  | 24           | -            | --                          |
| 2. | <b>Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях.</b> | 28         | 4                  | 24           | -            | -                           |
| 3. | <b>Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы.</b>           | 28         | 4                  | 24           | -            | -                           |
| 4. | <b>Психологические особенности работы в коллективе.</b>                     | 28         | 4                  | 24           | -            | -                           |
|    | <b>Подготовка к зачету</b>  | <b>2</b>   |                    |              |              | <b>2</b>                    |
|    | <b>Итого:</b>   | <b>114</b> | <b>16</b>          | <b>96</b>    | <b>-</b>     | <b>2</b>                    |

##### 5.2. Содержание

## **Раздел 1. Профессиограмма специальности**

### **Тема 1.1. Психологические критерии отбора. Психологические особенности в организации работы службы 112**

Психологическая составляющая деятельности. Квалификационные требования. Профессионально-значимые качества специалиста. Функциональные обязанности. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. Психологические задачи, решаемые диспетчером. Профессиональное становление, профилактика профессионального стресса.

## **Раздел 2. Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях**

**Тема 2.1.** Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций. Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека. Психологические особенности участников экстремальных ситуаций. Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения (индивидуально-типологические, возрастные, этнокультурные).

### **Тема 2.2. Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях**

Приём, обработка, оповещение экстренных оперативных служб жизнеобеспечения населения. Порядок взаимодействия с пострадавшими. Психологические особенности и алгоритм действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе или возникновении сложной ситуации. Обеспечение дистанционной психологической поддержки обратившимся.

### **Тема 2.3. Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации**

Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий. Правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб. Правила приёма вызова в случае его последующей переадресации. Правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации. Правила приёма вызова в случае комплексного реагирования. Искажение информации, устранение барьеров общения. Культура профессиональной речи. Предупреждение панических настроений.

### **Тема 2.4. Общение с пострадавшими**

Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов. Приёмы конструктивного общения. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. Взаимодействие с абонентом суицидентом. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

## **Тема 3. Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы**

### **Тема 3.1. Профессиональный стресс**

Профессиональное здоровье. Стресс, виды, фазы развития. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личной сферах. Профессиональные кризисы. Синдром профессионального выгорания. Психосоматика. Отсроченные реакции на травматический стресс.

### **Тема 3.2. Профилактика профессионального стресса**

Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья. Психологическая поддержка. Психологическое сопровождение. Психологическая реабилитация.

## **Тема 4. Психологические особенности работы в коллективе**

### **Тема 4.1. Личность в коллективе**

Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб. Принципы работы, критерии эффективности. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность. Адаптация нового сотрудника. Элементы психологии управления. Организованность командной работы. Психологическая поддержка, социально-психологический климат. Культура общения. Кодекс профессиональной этики.

## **5.3. Тематика практических занятий**

**Тема 1.1. Психологические критерии отбора. Психологические особенности в организация работы службы 112**

*Практическая работа № 1.* Наблюдение за работой специалистов службы.

*Практическая работа № 2.* Анализ наблюдений. Разработка проекта «Я и моя будущая профессиональная деятельность»

**Тема 2.1. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций**

*Практическая работа № 3.* Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших.

*Практические работы № 4, 5.* Решение ситуационных задач.

**Тема 2.4. Общение с пострадавшими**

*Практическая работа № 6.* Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение.

*Практические работы № 7, 8.* Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях.

*Практическая работа № 10.* Наблюдение за работой специалистов службы. Анализ наблюдений.

*Практические работы № 11.* Решение ситуационных задач.

**Тема 3.2. Профилактика профессионального стресса**

*Практическая работа № 12.* Приёмы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Комплексное использование приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация.

*Практическая работа № 13.* Тренинг на стрессоустойчивость.

**Тема 4.1. Личность в коллективе**

*Практическая работа № 14.* Профилактика конфликтных ситуация. Решение ситуационных задач.

**6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

**6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

*(не предусмотрено)*

**6.2. Методические рекомендации для изучающих дисциплину**

Обучающемуся рекомендуется регулярно посещать учебные занятия. Обучение складывается из изучения материалов лекций, рекомендуемой литературы и выполнения заданий, выдаваемых преподавателем на занятии. Систематическая подготовка к занятиям гарантирует глубокие знания по изучаемой дисциплине.

Для лекций и лабораторных работ необходимо иметь тетрадь не менее 48 листов, клей-карандаш или степлер для фиксирования раздаточного материала в тетрадь, калькулятор, ластик, карандаш, ручку.

При оценке результатов изучения дисциплины учитываются степень эффективности проведенной работы, активность в течение семестра, качество и своевременность выполнения контрольных мероприятий по дисциплине и рейтинг обучающегося (при использовании балльно-рейтинговой оценки результатов обучения).

**7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

| № п/п | Наименование | Количество/ссылка на электронный ресурс |
|-------|--------------|---|
|-------|--------------|---|

| <i>а) основная:</i>       |   |  |
|---------------------------|---|--|
| 1.                        | Кадыров, Р. В. Психология экстремальных ситуаций и состояний. Посттравматическое стрессовое расстройство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Р. В. Кадыров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 644 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20196-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | URL: <a href="https://urait.ru/bcode/569270">https://urait.ru/bcode/569270</a> (дата обращения: 11.11.2025). |
| 2.                        | Психология служебной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под общей редакцией А. В. Кокурина, В. Е. Петрова, В. И. Екимовой, В. М. Позднякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18675-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].                              | URL: <a href="https://urait.ru/bcode/568974">https://urait.ru/bcode/568974</a> (дата обращения: 11.11.2025). |
| <i>а) дополнительная:</i> |   |  |
| 3.                        | Одинцова, М. А. Психология экстремальных ситуаций : учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Е. В. Самаль. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 294 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16773-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].  | URL: <a href="https://urait.ru/bcode/561137">https://urait.ru/bcode/561137</a> (дата обращения: 11.11.2024)  |
| 4.                        | Собольников, В. В. Психология профессиональной деятельности в особых и экстремальных условиях : учебник для вузов / В. В. Собольников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08656-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].   | URL: <a href="https://urait.ru/bcode/564007">https://urait.ru/bcode/564007</a> (дата обращения: 11.11.2025)  |

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

*Информационно-образовательные ресурсы:*

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации: [Электронный ресурс], URL: <https://minzdrav.gov.ru/>
2. МЧС России: [Электронный ресурс], URL: <http://www.mchs.gov.ru>
3. Все о первой помощи (проект Национального совета по реанимации и Партнерства профессионалов первой помощи): [Электронный ресурс], URL: <https://allfirstaid.ru/>
4. Российский Красный Крест (официальный сайт): [Электронный ресурс], URL: <https://www.redcross.ru/>
5. Официальный интернет-портал правовой информации: [Электронный ресурс], URL: <http://pravo.gov.ru/>
6. Федеральная служба государственной статистики: [Электронный ресурс], URL: <http://www.gks.ru/>
7. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Костромской области: [Электронный ресурс], URL: <http://kostroma.gks.ru/>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, URL: <https://elibrary.ru/>
9. КиберЛенинка – Научная электронная библиотека, URL: <https://cyberleninka.ru/>

*Электронные библиотечные системы:*

1. Адрес системы дистанционного обучения: <https://sdo.kosgos.ru/>

2. Электронные библиотечные ресурсы [Электронные ресурсы - Костромской государственный университет](#)
3. Университетская библиотека ONLINE [Университетская библиотека ONLINE](#)
4. <http://znanium.com/>
5. Лань <https://e.lanbook.com/>
6. Электронная библиотека КГУ <http://library.kosgos.ru>

## 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  |
|---|--|
| Кабинет педагогики, общей психологии и психологии социальной работы, аудитория № 273 учебного корпуса 156000, Костромская область, г. Кострома, п. Новый, д. 1  | Количество посадочных мест – 50.<br>Оборудование: интерактивная доска – 1 шт., компьютер Benq DL202 – 1 шт., демонстрационная система Benq; доска ученическая двухсторонняя (мел/маркер), и специальные пособия - картотека методической и учебной литературы по педагогическим и психологическим дисциплинам; учебники и учебно-методические пособия  |
| Помещения для самостоятельной и воспитательной работы: библиотека, читальный зал с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, аудитория № 278 учебного корпуса 156000, Костромская область, г. Кострома, п. Новый, д. 1 | Количество посадочных мест - 50.<br>Оборудование: стол компьютерный – 7 шт., компьютерное кресло – 7 шт. Система затемнения дневного света, персональные компьютеры: монитор, системный блок, мышь, клавиатура, принтер, сканер<br>(Системный блок N УО1361658, Системный блок N УО1361616, Системный блок N УО1361660, Системный блок N УО1361665, Системный блок N УО1361663, Системный блок N УО1361664, Монитор Proview N УО1361640, Монитор Proview N УО136164, Монитор Proview NYO1361638, Монитор Proview N УО1361637, Монитор Proview N УО1361639, Монитор ProviewNYO1361635) – 6 комплектов, безлимитный интернет, зона Wi-Fi; ксерокс «Hewlett-Packard» – 1 шт.<br>Стационарная демонстрационная система |