



МЧС РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра философии и гуманитарных наук

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника института
по учебной работе
полковник внутренней службы

А. В. Пешков

« 12 » 02 2024 г.

Рабочая (учебная) программа междисциплинарного курса (МДК)

**Психологическая подготовка специалиста приёма и обработки
экстренных вызовов**

в составе профессионального модуля ПМ. 01

20.02.05 Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

На базе основного общего образования - 2 года 10 месяцев

Год начала реализации программы ОПОП: 2024

Екатеринбург
2024

Составители:

Старший преподаватель кафедры
философии и гуманитарных наук,
кандидат психологических наук


(Подпись)

Газизова Ю.С.
(И.О. Фамилия)

Рассмотрено на заседании кафедры философии и гуманитарных наук
«15» июля 2024 г., протокол № 11.

Рассмотрено на заседании методического совета института
«17» июля 2024 г., протокол № 11.

Код ООП (ОПОП)	Направление подготовки / специальность	Квалификация специалиста среднего звена	Индекс дисциплины по рабочему учебному плану
20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов	МДК.01.01

1. ПАСПОРТ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА «Психологическая подготовка специалиста приёма и обработки экстренных вызовов»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса (МДК) «Психологическая подготовка специалиста приёма и обработки экстренных вызовов» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

1.2. Место МДК в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Укрупненная группа специальностей	Специальность	Индекс МДК по рабочему учебному плану
20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство	20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях	МДК.01.01

1.3. Цели и задачи МДК – требования к результатам освоения дисциплины

Ознакомление обучающихся с технологиями оперативного взаимодействия с гражданами в чрезвычайных ситуациях, формирования умений и навыков самостоятельного принятия решений по организационным вопросам, оказанию психологической помощи и поддержки абонентам.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

- формирование положительного образа профессии, позитивных установок на успешную профессиональную деятельность;
- овладение обучающимся знаниями правовых актов и методических документов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ а также перечня общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);
- овладение правилами русской письменной и устной речи, а также этическими нормами общения, речевого и делового этикета;
- развитие практических навыков, нравственных и психологических качеств личности, необходимых специалистам Государственной противопожарной службы МЧС России;

– развитие умений кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю, оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, а также оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; навыков публичных выступлений и дискуссий;

– формирование у обучающихся навыков использования контактных данных общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);

– выработка способности к социальной адаптации, коммуникативности, толерантности, управления речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек.

При освоении дисциплины обучающиеся должны основываться на научных основах понимания психологии и управления, общечеловеческих ценностей, принципов гуманизма и законности, диалектического развития, а также используя свои знания в области других гуманитарных дисциплин.

Содержание компетенций	Результаты освоения
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	<i>Знать:</i> основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии;
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	<i>Уметь:</i> кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя.

1.4. Количество часов на освоение программы МДК

Виды работ	Количество часов по рабочему учебному плану
Максимальная учебная нагрузка обучающегося:	108
- обязательная учебная нагрузка обучающегося	52
- самостоятельная учебная нагрузка обучающегося	38
- контроль	18

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объем междисциплинарного курса и виды учебной нагрузки

Вид учебной нагрузки	Объем часов / в т.ч. в интерактивной форме
Максимальная учебная нагрузка	108
Обязательная учебная нагрузка	52/52
в том числе:	
- лекции, уроки	8/8
- практические занятия	44/44
- самостоятельная учебная нагрузка обучающегося	38
Промежуточная аттестация: экзамен (за счет часов, выделяемых ФГОС))	18

2.2. Тематический план и содержание междисциплинарного курса

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов в т.ч. в интерактивной форме	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Психологические особенности деятельности диспетчера МЧС России.		22	
1.1	Лекция Психологические особенности в организация работы службы 112. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Психологические особенности работы диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС. Статус специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в структуре взаимодействия специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в ЧС. Факторы, воздействующие на диспетчеров в условиях профессиональной деятельности. Влияние монотонии, гипокинезии, гиподинамии и других факторов, на психическое состояние и работоспособность диспетчеров. Критерии к профессионально-психологическим характеристикам личности диспетчера. Психограммы (психологические требования, предъявляемые к диспетчерам). Понятие профессионально-важных качеств, профессиональной пригодности.	2/2	<i>Ознакомительный</i>
1.2	Практическое занятие Психологические особенности в организация работы службы 112. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб.	2/2	<i>Репродуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
1.3	Практическое занятие Психограммы (психологические требования, предъявляемые к диспетчерам). Квалификационные требования и функциональные обязанности. Профессионально-значимые качества специалиста	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
1.4	Практическое занятие. Нормативная документация, регламентирующая работу диспетчеров МЧС России при оказании ЭПП пострадавшим.	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
1.5	Практическое занятие Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека.	2/2	<i>Продуктивный</i>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов в т.ч. в интерактивной форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций. Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения.		
	Самостоятельная работа	2	
1.6	Практическое занятие Психологические задачи, решаемые диспетчером. Решение ситуационных задач.	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Контроль	2	
Тема 2. Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях		28	
2.1	Лекция 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. Интеллибельность в системе межличностного общения диспетчера и характеристика интеллибельных объектов в общественных отношениях	2/2	<i>Репродуктивный</i>
2.2	Практическое занятие 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.	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
2.3	Практическое занятие Культура профессиональной речи. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. Особенности телефонной коммуникации. Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. Общие принципы общения с абонентом.	2/2	<i>Продуктивный</i>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов в т.ч. в интерактивной форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов.. Искажение информации, устранение барьеров общения. Дистанционные методы психологического консультирования и информационной поддержки.		
	Самостоятельная работа	2	
2.4	Практическое занятие Виды общения и компоненты общения: вербальное, невербальное, паравербальное. Практика применения общих принципов общения с абонентом. Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших. Практика применения приемов конструктивного общения. Активное слушание.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
2.5	Практическое занятие Конфликтное общение. Межличностный конфликт, динамика развития конфликта. Практика применения приемов бесконфликтного общения. Стратегии бесконфликтного общения. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
2.6	Практическое занятие Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. Взаимодействие с абонентами при острых стрессовых реакциях. Практика применения приемов общения с абонентами при различных острых стрессовых реакциях. Предупреждение панических настроений.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
	Контроль	2	
2.7	Практическое занятие Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. Особенности общения с человеком, переживающим горе, утрату. Взаимодействие с абонентом-суицидентом. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством. Работа с ресурсом.	2/2	Продуктивный
	Контроль	2	
Тема 3. Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы		26	
3.1	Лекция	2/2	Репродуктивный

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов в т.ч. в интерактивной форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	Понятие профессионального здоровья. Понятие «стресс», фазы развития стресса, виды стресса. Механизмы накопления профессионального стресса у диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС. Негативные последствия профессионального стресса: в профессиональной, личной и семейной сферах.		
3.2	Практическое занятие Система мероприятий и принципы профилактики негативных последствий профессионального стресса в МЧС России. Организация труда и отдыха диспетчеров как средство профилактики нарушений профессионального здоровья.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
3.3	Практическое занятие 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.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
3.4	Практическое занятие Применение приемов саморегуляции. Приемы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Снижение мышечного напряжения, субъективного ощущения тревоги. Визуализация.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
3.5	Практическое занятие Комплексное использование приемов саморегуляции. Самовнушение. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация. Виды дыхания. Дыхательная гимнастика.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
	Контроль	2	
3.6	Практическое занятие Тренинг-практикум на стрессоустойчивость.	2/2	Продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
	Контроль	2	
Тема 4. Психологические особенности работы в коллективе		26	
4.1	Лекция. Психологические аспекты и особенности работы в составе	2/2	Репродуктивный

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов в т.ч. в интерактив ной форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	команды оперативных служб. Принципы работы, критерии эффективности. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность. Адаптация нового сотрудника.		
4.2	Практическое занятие Организованность командной работы. Психологическая поддержка, социально-психологический климат. Культура общения. Кодекс профессиональной этики.	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
4.3.	Практическое занятие Профилактика конфликтных ситуаций.	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
4.4	Практическое занятие Решение ситуационных задач	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
4.5	Практическое занятие Сплочённость в коллективной работе Деловая игра.	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
4.6	Практическое занятие Наблюдение за работой специалистов службы. Анализ наблюдений. Решение ситуационных задач	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Самостоятельная работа	2	
4.7	Практическое занятие Решение ситуационных задач	2/2	<i>Продуктивный</i>
	Контроль	2	
Экзамен		6	
Всего		108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. Материально-техническое обеспечение

Номер учебного помещения	Наименование	Количество рабочих мест	Оборудование
Л-208	Учебная аудитория	28	Мультимедийный проектор, компьютер, веб-камера, экран
Л-205	Учебная аудитория	28	Мультимедийный проектор, компьютер, веб-камера, экран

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Психологическая подготовка: настольная книга психолога МЧС России / И. Н. Елисеева, Т. В. Лернер; ред. Ю. С. Шойгу. - М.: ЦЭПП МЧС РФ, 2011. - 128 с.

2. Сергеев, В. С. Чрезвычайные ситуации и защита населения: терминологический словарь / В. С. Сергеев. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 348 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/26241>

Дополнительная литература

1. Маслова, Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787>

2. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194>

3. Методические рекомендации "Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке сотрудников ВГСЧ": метод. рекомендации / Е. Т. Пак; под ред. И. Н. Елисеева. - М.: ФГБУ Объединенная редакция МЧС России, 2012. - 120 с.

Интернет-ресурсы

1. <https://psi.mchs.gov.ru/> (Интернет-служба Экстренной психологической помощи МЧС России).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, курсового проектирования, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<i>Знать</i> 1. основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; 2. основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; 3. основы конфликтологии. <i>Уметь</i> 1. оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; 2. использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса.	Отлично: В полном объеме усвоил материал учебных вопросов. Исчерпывающе раскрыл их теоретическое содержание. Способен пояснить решение вопроса разными методами с полным учетом существующих условий, которые при этом выявляются самостоятельно. При выполнении практических заданий, допустил незначительные ошибки. Хорошо: знает материал темы. Раскрыл теоретическое содержание учебных вопросов (задания). Способен решать задачи разными методами с учетом существующих условий задачи, которые формулируются дополнительно. Удовлетворительно: освоил только основные положения программного материала. Поверхностно раскрыл теоретическое содержание учебных вопросов (задания). Способен решать задачи, ограниченно ориентируясь в условиях. Неудовлетворительно: не раскрыл значительной части теоретического содержания учебных вопросов (задания). Не владеет методами решения задач по теме занятия. Не смог ответить на большинство дополнительных вопросов. Отказался от ответа на вопрос.	- Наблюдение за деятельностью обучающихся в ходе выполнения практических работ. - Устный опрос. - Тестирование. - Оценка выполненных практических работ. - Экзамен.

Примерное наполнение фондов оценочных средств для разных видов и форм контроля

1. Текущий контроль успеваемости

Форма контроля	Примерные варианты наполнения фондов оценочных средств / Наименование темы	Оцениваемая (ые) компетенция (и)
Контрольная работа	Тема 1-3. Перечень вопросов для контрольной работы 1. Цели и задачи общения в профессиональной деятельности диспетчера. 2. Система информирования населения в профессиональной деятельности диспетчера и ее роль. 3. Интеллигентность в системе межличностного общения диспетчера и характеристика интеллигентных объектов в общественных отношениях. 4. Виды, функции, структура и средства общения диспетчера с пострадавшими от пожара. 5. Единство общения и деятельности в профессиональной деятельности диспетчера. 6. Основные приемы и правила общения, применяемые для предотвращения слухов, предупреждения неблагоприятных реакций. 7. Вынужденные и превентивные формы общения, направленные на предупреждения конфликта. 8. Организация коммуникативного процесса диспетчером. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь». 9. Понятие социальной перцепции в психологии чрезвычайных ситуаций (антропологическая катастрофа). 10. Факторы (искажения), оказывающие влияние на восприятие оппонента по общению. Предупреждение распространения слухов. 11. Психологические механизмы восприятия. Предупреждение панических форм поведения населения. 12. Влияние имиджа на восприятие оппонента по общению диспетчером. 13. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. 14. Ориентация на предупреждение острых стрессовых реакций (понимание и контроль возникновения приступов тревоги, различных страхов и панических атак). 15. Психологические особенности личности абонента. Сущность понятий: характер, темперамент, познавательные и другие	ПК-1.1 ПК-1.4

	психические процессы, исходное психическое состояние и т.п. 16. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного взаимодействия диспетчера с абонентом. 17. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в профессиональной деятельности диспетчера. 18. Установление психологического контакта (правила развития волевых усилий, для совершения действий в состоянии острого психического и нервного напряжения (дефицит времени), усталости, неудовлетворенности, страха в целях повышения эффективности общения). 19. Нейтрализация навязчивости и защита от некорректных форм общения собеседников. 20. Стили общения в профессиональной деятельности диспетчера. 21. Понятие ритуального, манипулятивного и гуманистического общения в профессиональной деятельности диспетчера. 22. Понятие конфликта, его сущность и способы разрешения конфликтов: внутриличностный конфликт; межличностный конфликт. 23. Психологическая мобилизация, переключаемость с обычного режима деятельности на экстремальный. 24. Взаимодействие как организация совместной деятельности. 25. Работа с базовыми убеждениями (иллюзии) и психологическими травмами абонентов, разновозрастных групп. 26. Вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры. Крушение и восстановление базисных убеждений. 27. Невербальная коммуникация и барьеры невербальной коммуникации. Возрастные особенности восприятия и (переживания) преодоления горя. 28. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Методы развития коммуникативных способностей. 29. Виды, правила и техники слушания. Тактики противодействия манипулятивному воздействию. 30. Методы психологического консультирования и информационной поддержки пострадавших по телефону. Принципы психологического посредничества. 31. Установление контакта. Фаза диалога. Фаза решений и поиска выхода из сложившейся ситуации.	
--	---	--

	32. Внутриличные конфликты (содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция) и способы их разрешения. 33. Психологические аспекты выбора стиля эффективного общения и конструктивного поведения диспетчера в конфликтном взаимодействии с абонентом. 34. Психологические барьеры коммуникативного взаимодействия. Роль посредничества и толерантности в разрешении конфликтной ситуации. 35. Психология консультирования: деловая беседа; формы постановки вопросов диспетчером. 36. Психологические аспекты аргументированных воздействий диспетчера на аудиальный канал восприятия абонента. 37. Особенности ведения деловых дискуссий, консультаций и публичных выступлений диспетчером с клиентами, переживающими существенное ухудшение условий жизни вследствие ЧС.	
Доклад, реферат, проект	Тема 1-4. Перечень вопросов для сообщений, докладов и проектов 1. Деловой этикет и мораль (принципы) в профессиональной деятельности диспетчера. Диалог о чувствах диспетчера, его отношения с умершим, выстраивание перспектив ближайшего будущего. 2. Система ценностей осмысленной жизни: творчество, переживание, отношения к своей судьбе. 3. Принципы гармоничных отношений с абонентом. 4. Модели (стратегии) поведения диспетчера в конфликтном взаимодействии с абонентом и их характеристика. 5. Понятие, особенности, показатели внутриличного конфликта в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах личности абонента. 6. Формы регулирования конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. 7. Типы конфликтных личностей. Основные правила бесконфликтного общения. 8. Профилактика стрессов в деловом общении. 9. Психологические приемы влияния. Модели поведения в переговорном процессе: избегающий, уступающий, отрицающий, наступающий. 10. Особенности взаимоотношений между мужчиной и женщиной в процессе делового общения.	

	11. Установление коммуникативного контакта в профессиональной деятельности диспетчера. Умение выйти из контакта. 12. Невербальное проявление конфликтного состояния диспетчера в ситуациях профессиональной деятельности. 13. Классификация психических состояний, переживаемых оппонентом в экстремальных условиях. 14. Стратегии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности диспетчера. 15. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах (гнев и агрессия). Разрядка эмоций. 16. Каковы особенности психологической помощи людям, переживающим утрату? 17. Правила поведения в конфликтах. Тактики противодействия манипулятивному воздействию. 18. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 19. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. 20. Технологии общения в переговорном процессе. 21. Технологии управления конструктивными и деструктивными конфликтами. 22. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении диспетчера и абонента. 23. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. 24. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. 25. Регуляция профессиональных коммуникаций диспетчером посредством использования информационных технологий для анализа и хранения данных. 26. Постановка вопросов и техника ответов в профессиональной деятельности диспетчера. 27. Особенности общения диспетчера с иностранцами. 28. Консультирование абонентов, родственники которых: числятся в списках, пропавших без вести; находятся в зоне ЧС и еще не получили необходимой помощи. 29. Работа диспетчера с данными экономического характера. 30. Обсуждение конкретных возможностей и вариантов действий, которые абонент намеревается предпринять самостоятельно. 31. Порядок работы диспетчера с пострадавшими от пожара.	
--	--	--

	32. Консультирование клиентов, переживающих существенное ухудшение условий жизни вследствие ЧС.	
Деловая игра	Тема 4. Психологические особенности работы в коллективе	ПК-1.1 ПК-1.4
Ситуативные задачи	Тема 2. Задача на отработку навыка вступления в контакт с пострадавшим в период острого горя. <i>Задача группы</i> – предложить варианты вступления в контакт и дальнейшей работы с пострадавшим. Ситуация: Мужчина потерял своего старшего брата, с которым они были очень близки. После похорон мужчина оборвал все нити, связывающие его с внешним миром. Мир, по его мнению, стал опасен, верить нельзя никому. Близких родственников у мужчины не осталось, друзей со временем он растерял. Мужчина перестал выходить без лишней надобности из дома, сократив выходы до посещения магазинов. А «на хлеб» зарабатывает переводами, общаясь с издателем через курьера, приходящего в определенный день.	ПК-1.1 ПК-1.4
Презентация	Тема 1. 1) Ситуации стресса в профессии диспетчера. 2) Статус специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в структуре взаимодействия специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в ЧС. 3) Факторы, воздействующие на диспетчеров в условиях профессиональной деятельности. 4) Влияние монотонии, гипокинезии, гиподинамии и других факторов, на психическое состояние и работоспособность диспетчеров Тема 2. 1) Вмешательство диспетчера в ситуации суицидального поведения. 2) Проблемы конфликта в профессиональной деятельности диспетчера. 3) Манипулятивные технологии в переговорном процессе. 4) Дистанционные методы психологического консультирования и информационной поддержки. 5) Консультирование абонентов, переживающих потерю близкого человека. 6) Работа с ресурсом. Тема 3. 1) Организация труда и отдыха диспетчеров как средство профилактики нарушений профессионального здоровья. Синдром профессионального выгорания. 2) Психосоматика. 3) Отсроченные реакции на травматический стресс.	ПК-1.1 ПК-1.4

	Тема 4. 1) Адаптация нового сотрудника. социально-психологический климат. 2) Социально-психологический климат в коллективе 3) Кодекс профессиональной этики.	
Тестовые задания	Выберите несколько правильных ответов 1. К компонентам общения относятся: 1) паравербальный 2) паранормальный 3) невербальный 4) довербальный 5) вербальный Выберите один правильный ответ 2. Острая стрессовая реакция, симптомами которой являются непреодолимая усталость, когда любое движение, сказанное слово дается с трудом, заторможенность, медленная речь: 1) плач 2) агрессивная реакция 3) страх 4) психомоторное возбуждение 5) нервная дрожь 6) истероидная реакция 7) апатия Выберите несколько правильных ответов 3. Психограмма сотрудников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб включает в себя различные элементы: 1. устойчивость функций зрительной и слуховой систем 2. высокая концентрация внимания, его быстрая переключаемость и высокое распределение 3. категоричность в оценке возникающих ситуаций 4. устойчивость к гипокинезии, монотонии и политонии 5. критичная оценка собственных действий 6. способность организовывать свою деятельность в условиях оперирования большим потоком информации 7. стрессоустойчивость 8. способность к установлению контактов 9. высокая чувствительность Выберите один правильный ответ 4. Напряжение, возникающее при частом переключении внимания в неожиданных направлениях: 1. монотония 2. гипотония 3. политония 4. гипокинезия	ПК-1.1 ПК-1.4

	Выберите несколько правильных ответов 5. На степень адекватности информации, передаваемой абонентом, влияет: 1. психическое и физическое состояние абонента 2. технические характеристики связи 3. мотивационная направленность абонента 4. психологическое состояние диспетчера 5. квалификация диспетчера Выберите несколько правильных ответов 6. К объективным факторам, оказывающим влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров относятся: 1. технические условия деятельности 2. функциональное состояние специалиста до смены и во время нее 3. режим труда и отдыха 4. особые условия работы 5. мотивация профессиональной деятельности Выберите один правильный ответ 7. Номер приказа «Об утверждении порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах». 1. 691 приказ МЧС России от 14.11.2008 2. 525 приказ МЧС России от 20.09.2011 3. 500 приказ МЧС России от 25.09.2007 Выберите несколько правильных ответов 8. К индивидуально-психологическим факторам, оказывающим влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров относятся: 1. наличие и сформированность профессионально важных качеств 2. мотивация профессиональной деятельности 3. длительность ЧС 4. функциональное состояние специалиста до смены и во время нее 5. особенности информационного обеспечения 6. нагрузка на специалиста в период смены Выберите один правильный ответ 9. Если толпа превращается в действующую, основная задача человека, находящегося в толпе, –: 1. постараться остановить формирование действующей толпы 2. выйти из толпы безопасно 3. выйти из толпы быстро, расталкивая	
--	---	--

	остальных участников толпы 4. остаться в толпе, по возможности вести себя как остальные участники толпы, для того чтобы не выделяться и этим обезопасить себя Выберите несколько правильных ответов 10. К острым стрессовым реакциям относят: 1. истероидную реакцию 2. агрессивную реакцию 3. апатию 4. страх 5. психотическую реакцию 6. плач 7. нервную дрожь 8. психомоторное возбуждение 9. депрессивное состояние Выберите несколько правильных ответов 11. Для успешного телефонного взаимодействия важно соблюдение следующих правил: 1. доброжелательность по отношению к абоненту 2. отслеживание в ходе разговора собственного эмоционального состояния. 3. отстраненность и не включенность диспетчера в предмет разговора 4. демонстрация заинтересованности в предмете разговора; 5. исключительно активная позиция диспетчера 6. демонстрация своего эмоционального состояния абоненту Выберите несколько правильных ответов 12. При взаимодействии с абонентом, который проявляет ОСР, необходимо: 1. сохранять самообладание 2. применять известные приемы активного слушания, первоначально сформировав атмосферу доверия. 3. уверять абонента, что у него «все будет хорошо» 4. сообщать абоненту актуальную для него информацию из всех возможных источников 5. говорить спокойным и уверенным голосом, четкими и короткими фразами в побудительном наклонении. 6. избегать произнесения фраз с частицей «не». 7. внимательно выслушать абонента и дать ему обратную связь, в том числе, сообщив ему достоверную и актуальную для него информацию 8. руководствоваться принципом «не навреди» 9. говорить с абонентом директивно, в повелительном наклонении	
--	---	--

	Выберите один правильный ответ 13. Вопросы: «Вам нужна помощь?», «Это произошло на ваших глазах?», «Вы сейчас в безопасности?», являются: 1. закрытыми 2. общими 3. открытыми 4. нераскрытыми Выберите один правильный ответ 14. Раппорт – это: 1. присоединение к абоненту по паравербальным (интонации, темпу, громкости) и по вербальным (словам) речевым характеристикам 2. высказывание своего мнения относительно озвученной абонентом информации 3. подытоживание основных идей абонента 4. формулирование той же мысли абонента, но иными словами Выберите один правильный ответ 15. Установите правильную последовательность стадий стресса: 1. резистентность, истощение, общая тревога 2. общая тревога, истощение, резистентность 3. общая тревога, резистентность, истощение 4. истощение, резистентность, общая тревога Выберите несколько правильных ответов 16. Требования, которым должны отвечать формулы самовнушения: 1. хорошо, если фраза носит несколько иронично-веселый характер или заранее зарифмована 2. фраза должна произноситься в ритм дыхания, при этом решающая ее часть на выдохе 3. фраза должна содержать такие выражения, как: «Я не волнуюсь», «Я не допущу ошибку» 4. фраза должна носить позитивный характер, без содержания частицы «не» 5. формула должна быть четкой, короткой, отражать самую суть 6. фраза должна быть максимально полной, содержательной, исключаящей любое недопонимание 7. четкое знание цели, которую нужно достичь во время сеанса само внушения Выберите несколько правильных ответов 17. Мероприятия, проводимые психологом в системе профилактики профессионального здоровья:	
--	--	--

	1. психологическая диагностика 2. психологическая подготовка 3. психологические игры 4. психологическое консультирование 5. психологическое воспитание 6. психологическая реабилитация 7. психиатрическая профилактика Выберите один правильный ответ 18. Прогрессивная нервно-мышечная релаксация проводится: 1. с ног – до середины тела, а затем с головы 2. с ног – до головы 3. с головы – до ног Выберите несколько правильных ответов 19. К социально – психологическим факторам, оказывающим влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров, относятся: 1. особенности взаимодействия диспетчеров между собой, 2. технические условия деятельности 3. организационно-управленческие недостатки в ходе работы 4. функциональное состояние специалиста до смены и во время нее Выберите один правильный ответ 20. Психограмма – это: 1. структурированная система противопоставлений к профессиональной деятельности в научных психологических понятиях 2. система требований профессии к психологическим, психофизиологическим качествам человека и мере их выраженности в научных психологических понятиях 3. научно-обоснованная идеальная модель профессионала 4. описание особенностей конкретной профессии, раскрывающее специфику профессионального труда и требований, которые предъявляются к человеку Выберите несколько правильных ответов 21. К основным принципам бесконфликтного общения относятся: 1. общение без «ярлыков» 2. ориентация на противодействие 3. общение по заранее выстроенной тактике 4. ориентация на результат сотрудничества 5. избегание манипуляций	
--	--	--

	Выберите несколько правильных ответов 22. Действия по оказанию допсихологической помощи абоненту с агрессивной реакцией: 1. дать возможность абоненту «выпустить пар» 2. демонстрировать благожелательность и не противоречить абоненту 3. объяснить возможные негативные последствия его поведения, в случае если у абонента нет цели получить выгоду от такого поведения, и он не заинтересован, чтобы подобные последствия возникли 4. объяснить возможные негативные последствия его поведения, в случае если абонент открыто провоцирует диспетчера и хочет получить выгоду от негативного исхода ситуации 5. открыто конфликтовать с абонентом, если этот способ приведет к получению информации от него. Выберите несколько правильных ответов 23. Психиатрическая помощь необходима пострадавшим, у которых наблюдается: 1. страх 2. бред 3. галлюцинации 4. истерика 5. апатия 6. нервная дрожь Выберите один правильный ответ 24. Острая стрессовая реакция, симптомами которой являются беспорядочное и бесцельное движение человека, ненормально громкая и бессвязная речь: 1. плач 2. агрессивная реакция 3. страх 4. психомоторное возбуждение 5. нервная дрожь 6. истероидная реакция 7. апатия Выберите несколько правильных ответов 25. Интенсивность стресс-реакции зависит от особенностей: 1. стресс-фактора 2. гуморально-психологической устойчивости 3. физиологического состояния 4. физического состояния 5. психологического состояния 6. психиатрической стабильности	
--	--	--

	Выберите несколько правильных ответов 26. Для специалистов ЕДДС наиболее эффективны перерывы, во время которых специалист: 1. выполняет упражнения на «разгрузку» органов слуха и зрения 2. применяет приемы саморегуляции 3. выполняет активные физические упражнения 4. бездействует для накопления сил 5. активно общается с коллегами 6. переключается на другую деятельность Выберите несколько правильных ответов 27. К методам и приемам саморегуляции относятся: 1. управление дыханием 2. визуализация 3. управление вниманием 4. самовнушение 5. управление речью 6. управление мышечным тонусом 7. принятие успокоительных препаратов 8. идеомоторная тренировка 9. аутогенная тренировка 10. идеорегуляционная тренировка 11. медитация Выберите один правильный ответ 28. Напряженное состояние работника, возникающее в процессе трудовой деятельности – это стресс: 1. семейный 2. экологический 3. финансовый 4. профессиональный Выберите один правильный ответ 29. При необходимости взбодриться после монотонной работы, снять усталость, используется дыхание: 1. брюшное, где вдох и выдох осуществляются ртом 2. брюшное, где вдох осуществляется носом, а выдох ртом 3. брюшное, где вдох и выдох осуществляются носом 4. ключичное, где вдох и выдох осуществляются ртом 5. ключичное, где вдох осуществляется носом, а выдох ртом 6. ключичное, где вдох и выдох осуществляются носом	
--	---	--

	Выберите несколько правильных ответов 30. При взаимодействии с абонентами, переживающими горе, важно: 1. помнить об особенностях переживания горя на каждой фазе горевания 2. дать абоненту ощущение поддержки, искреннего участия 3. вызвать ориентировочную реакцию абонента (посредством задавания ему неожиданного вопроса, называния его по имени), а затем задать интересующий вопрос 4. избегать фраз «я вас понимаю», «я вам сочувствую» 5. выслушать абонента, в случае если у него возникло желание высказаться, используя знакомые приемы активного слушания 6. быть готовым к возникновению острых стрессовых реакций, с которыми необходимо совладать по схеме работы с ОСР 7. дать состояться реакции плача 8. успокаивать абонента, объясняя ему, что таковы законы мироздания Выберите один правильный ответ 31. Самой адаптивной острой стрессовой реакцией, позволяющей отреагировать негативные эмоции, является: 1. плач 2. агрессивная реакция 3. страх 4. психомоторное возбуждение 5. нервная дрожь 6. истероидная реакция 7. апатия Выберите один правильный ответ 32. Вид манипуляций, характеризующийся попыткой навесить «ярлыки» на партнера по общению, упрекнуть или обвинить его в чем-либо: 1. «побуждающие обвинения» 2. «запутывание» 3. «ультиматум» 4. «эмоциональная провокация» («жалоба») 5. «похвала» Выберите несколько правильных ответов 33. К основным приемам активного слушания относятся: 1. раппорт 2. правильная постановка вопросов 3. поддакивание «угу», «ага»	
--	---	--

	4. резюмирование 5. своевременная пауза 6. отражение чувств, эмпатия 7. интервьюирование 8. перефразирование полученной информации 9. критика высказываний партнера, если они кажутся неверными Выберите несколько правильных ответов 34. Увеличение в речи количества пауз может быть связано с: 1. переживанием сильного эмоционального волнения 2. нежеланием озвучивать информацию 3. переходом к официальной речи 4. необходимостью собраться с мыслями и сформулировать информацию 5. желанием привлечь к себе внимание 6. негативным отношением человека к себе, другим, жизни Выберите один правильный ответ 35. Паравербальный компонент – это передача информации через: 1. тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов 2. жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения 3. произносимые слова 4. запах, вкус Выберите несколько правильных ответов 36. При взаимодействии с абонентом важно избегать: 1. слов-паразитов 2. лаконичности изложения 3. профессионально-специфических выражений 4. четко сформулированных вопросов 5. фраз, в которых много слов с частицей «не» Выберите один правильный ответ 37. Паравербальные характеристики: 1. создают изначальный фон для восприятия информации, который может оказать влияние на полноту получаемой и передаваемой информации 2. передают основное содержание информации через сказанные слова 3. мешают взаимодействовать с абонентом, создавая излишние помехи для восприятия полноты информации.	
--	---	--

	4. не имеют большого значения при взаимодействии с абонентом из-за малой значимости той информации, которую они содержат Выберите один правильный ответ 38. Быстро проходящее расстройство значительной степени тяжести у людей без психических отклонений в ответ на психологический или физиологический стресс, исключительный по своей интенсивности – это: 1. посттравматическое стрессовое расстройство 2. профессиональное выгорание 3. острая реакция на стресс 4. психотическая реакция Выберите несколько правильных ответов 39. Действия по оказанию допсихологической помощи абоненту с истероидной реакцией: 1. «пассивно» слушать абонента 2. говорить уверенным тоном, короткими фразами в побудительном наклонении 3. избегать такого приема активного слушания, как «поддакивание» 4. вызвать ориентировочную реакцию абонента (посредством задавания ему неожиданного вопроса, называния его по имени), а затем задать вопрос открытого типа (на который требуется развернутый ответ) 5. вызвать ориентировочную реакцию абонента (посредством задавания ему неожиданного вопроса, называния его по имени), а затем задать вопрос закрытого типа (на который требуется ответ «да» или «нет») 6. «активно» слушать абонента Выберите несколько правильных ответов 40. К фазам горевания относятся фазы: 1. шока и оцепенения 2. страдания, острого горя 3. подготовительная 4. остаточных толчков 5. завершения 6. сопротивления Выберите один правильный ответ 41. Два процесса, составляющих стресс-реакцию: 1. активация и стабилизация 2. активация и стимуляция 3. мобилизация и стабилизация 4. активация и мобилизация 5. стимуляция и мобилизация	
--	---	--

	Выберите один правильный ответ 42. Профессиональное здоровье – это: 1. совокупность способностей человека, позволяющих ему справляться с экстремальными ситуациями в профессиональной деятельности 2. способность регулировать собственное поведение с целью гармонизации личностного бытия 3. процесс сохранения и развития регуляторных свойств организма, его физического, психического и эмоционального благополучия, обеспечивающий высокую надежность профессиональной деятельности, профессиональное долголетие и максимальную длительность жизни 4. особое состояние человека, достигшего высокого уровня самообладания, гармоничности внутреннего мира, уверенности в себе и эмоциональной уравновешенности, способного взять на себя ответственность и эффективно выполнять профессиональную деятельность. Выберите один правильный ответ 43. Определите правильную последовательность этапов взаимодействия в условиях телефонной коммуникации: 1. установление контакта, начало разговора, развитие темы, конец разговора 2. начало разговора, развитие темы, установление контакта, конец разговора 3. начало разговора, установление контакта, развитие темы, конец разговора Выберите один правильный ответ 44. Напряжение, возникающее при выполнении однообразных действий: 1. монотония 2. гипотония 3. политония 4. гипокинезия Выберите один правильный ответ 45. Люди, изолированные в очаге ЧС, относятся к группе пострадавших: 1. «жертвы» 2. пострадавшие 3. очевидцы 4. зеваки 5. телезрители 6. специалисты Выберите несколько правильных ответов	
--	--	--

	46. Действия по оказанию допсихологической помощи абоненту в состоянии страха: 1. сделать акцент на формировании чувства безопасности 2. задать несколько вопросов закрытого типа, чтобы войти во взаимодействие с абонентом 3. узнать у абонента как его зовут и в дальнейшем чаще называть его по имени 4. «пассивно» слушать абонента 5. узнать, есть ли рядом с абонентом кто-нибудь, кто мог бы его под держать 6. говорить, что вы сделаете все, для того чтобы абонент оказался в безопасности 7. убеждать абонента, что его страх неоправданный 8. описать те шаги, которые вы предпримите для того, чтобы помочь абоненту 9. сообщить абоненту достоверную информацию о ЧС, в случае если вы ею обладаете из официальных источников и если данная информация будет полезна для абонента 10. убеждать абонента, что «все будет хорошо» Выберите один правильный ответ 47. Неспецифическая реакция организма на любое предъявляемое ему требование – это: 1. горевание 2. паника 3. страх 4. травма 5. стресс Выберите несколько правильных ответов 48. Конфликт возникает при обязательном присутствии двух компонентов: 1. противодействие между участниками конфликта 2. негативные эмоции участников конфликта по отношению друг к другу 3. тесное взаимодействие участников конфликта друг с другом 4. возникновение ситуации, требующей разрешения Выберите несколько правильных ответов 49. Если абонент испытывает нервную дрожь, диспетчеру важно донести до него, что нервная дрожь – это: 1. нормальная реакция, которая возникает у многих людей в случае сильных переживаний	
--	---	--

	2. временная реакция, которой нужно дать состояться и тогда она пройдет 3. опасная реакция, которая требует срочного медицинского вмешательства 4. временная реакция, но для того, чтобы она прошла, нужно постараться максимально сдерживать дрожь Выберите один правильный ответ 50. Стресс, при котором дезорганизуется поведение человека, ухудшается протекание психофизиологических процессов: 1. аутостресс 2. моностресс 3. эустресс 4. дистресс Выберите один правильный ответ 51. Визуализация – это способ саморегуляции, предполагающий: 1. процесс сознательного воздействия, заключающийся в логическом обосновании практической пользы того или иного действия 2. самовнушение на фоне максимального мышечного расслабления 3. умение произвольно создавать яркий мысленный образ, зрительный образ, образ в ощущениях, звуках 4. мысленное представление предстоящей деятельности Выберите несколько правильных ответов 52. Для формирования индивидуального подхода к профилактике негативных последствий профессионального стресса необходимо придерживаться следующих принципов: 1. ответственное отношение к собственному здоровью – физическому и психическому 2. развитие навыка самонаблюдения 3. поддержание как физического, так и психологического благополучия 4. осознание жизни как predeterminedности, принятие неизбежности событий 5. преимущественное поддержание физического здоровья в сравнении с психическим Выберите несколько правильных ответов 53. Правилами безопасного поведения для людей, находящихся в толпе, являются: 1. застегнуть одежду, снять предметы, которыми можно зацепиться 2. не приближаться к агрессивно настроенным	
--	---	--

	лицам и группам лиц 3. стараться выбраться из центра толпы к периферии 4. «вооружиться» тяжелым предметом, позволяющим «пробиться» сквозь толпу 5. двигаться только по ходу толпы 6. помнить о том, что существует эмоциональное кружение, которому можно противостоять только четким следованием своей цели – выйти из толпы 7. ждать помощи, стараясь оставаться на одном месте Выберите один правильный ответ 54. Качества субъекта, которые влияют на эффективность выполнения профессиональной деятельности и которые могут формироваться в процессе обучения и овладения профессиональной деятельностью – это: 1. профессиональное здоровье 2. профессионально важные качества 3. профессиональная пригодность 4. профессионально надежные качества 5. индивидуально-вычислительные качества Выберите несколько правильных ответов 55. К источникам стресса относят: 1. эмоциональный 2. физиологический 3. психиатрический 4. информационный Выберите один правильный ответ 56. Осознанный способ совладания со стрессовой ситуацией называется: 1. копингом 2. защитным механизмом 3. стресс-реакцией 4. культивированием Выберите один правильный ответ 57. Экстренная психологическая помощь – это: 1. комплекс лечебно-профилактических, реабилитационных и оздоровительных мероприятий, направленных на восстановление и сохранение психофизиологических функций, оптимальной трудоспособности, социальной активности лиц, пострадавших в чрезвычайном событии 2. система долгосрочных мероприятий, направленных на снятие эмоционального напряжения у пострадавших в чрезвычайном событии, а также родственников и близких	
--	--	--

	погибших и пострадавших в условиях ЧС, целью которых является профилактика неблагоприятных массовых явлений и массовых реакций; 3. система краткосрочных мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в условиях ЧС, снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику отдаленных негативных психических последствий, включающая в себя как отдельные специальные методы психологического воздействия, так и организацию особой среды, окружающей пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС, в процессе ликвидации последствий ЧС Выберите несколько правильных ответов 58. Психологические задачи, которые необходимо решить горюющему в процессе переживания утраты: 1. признать факт и обстоятельства утраты 2. вступить в наследство 3. пережить боль утраты 4. наладить взаимоотношения с тем окружением, в котором произошла утрата 5. выстроить новое отношение к объекту утраты 6. найти замену объекту утраты как можно скорее Выберите один правильный ответ 59. Стресс, возникающий при непрерывном или регулярном стрессовом воздействии, сила которого, как правило, невелика: 1. острый 2. отложенный 3. накопленный 4. положительный Выберите один правильный ответ 60. Выберите правильную последовательность стадий развития конфликтной ситуации: 1. предконфликтная стадия; стадия непосредственного конфликта; постконфликтная стадия 2. стадия непосредственного конфликта; предконфликтная стадия; постконфликтная стадия 3. постконфликтная стадия; стадия непосредственного конфликта; предконфликтная стадия	
--	--	--

	4. предконфликтная стадия; неконфликтная стадия; стадия непосредственного конфликта; постконфликтная стадия. Выберите один правильный ответ 61. Параэкстремальный режим работы диспетчера это: Варианты ответов: а). Переходный режим оптимального к экстремальному, возникает тогда, когда поступает сообщение о ЧС. б) Процесс изучения диспетчером оперативной обстановки. в. Режим работы возникающий в период получения диспетчером сообщений с места ЧС. Выберите один правильный ответ 62. Группе пострадавших «жертвы» присущи следующие психологические реакции: Варианты ответов: а) Речевая активность и поиск виновных в происшедшем. б). Болевой шок и острые психические реакции. в) Реакция избегания. Выберите один правильный ответ 63. Благодаря какому компоненту общения человек получает наибольший объем информации: Варианты ответов: а) вербальному б) паравербальному в) невербальному Выберите один правильный ответ 64. Какие три основные модальности выделяют: а) вербальная, невербальная, паравербальная б) открытая, закрытая, скрытая в) аудиальная, визуальная и кинестетическая. Выберите один правильный ответ 65. К приёмам конструктивного общения относятся: Варианты ответов: а) активное слушание, правильная постановка вопросов, перефразирование б) побуждение, отрицание, восклицание в) отстраненность, не эмоциональность, замкнутость Выберите один правильный ответ 66. В чем заключается смысл техники косвенного внушения «Трех «да» а.) в сознании человека тройное согласие ведет к согласию с последующим высказыванием	
--	--	--

	б) дает возможность пострадавшему увидеть, что его правильно понимают в) помогает в поиске ресурса и построении перспективы на будущее Выберите один правильный ответ 67. Слух – это: Варианты ответов: а) Дифференцированная подача информации б) информационное сообщение, которое распространяется между людьми, как правило, в устной форме, без предоставления доказательств его достоверности. в) Централизованная подача информации от официального источника 68. Выберите один правильный ответ В чем заключается смысл техники косвенного внушения «Или-или»: Варианты ответов: а) предполагает подстройку под совершаемые человеком действия б) представляет собой иллюзию выбора б) убеждает пострадавшего в том, что всё будет хорошо 69. Выберите один правильный ответ Какие виды психотравмирующих факторов Вам известны: Варианты ответов: а) затяжные, острые, невротический б) информационные, физиологические, экономические в) природные, техногенные, социальные Выберите один правильный ответ 70. Поддержать работоспособность и снизить утомление помогут специальные физические упражнения, выполняемые самостоятельно. Наиболее эффективными считаются: Варианты ответов: а) упражнения для мышц плечевого пояса, шеи, вестибулярного аппарата (медленные повороты, наклоны, вращения головы и туловища), б) упражнения, связанные с регулированием дыхания, массажи мышц шеи и головы. в) оба варианта	
--	---	--

2. Промежуточная аттестация

Форма контроля	Оцениваемая компетенция	Примерные варианты наполнения фондов оценочных средств
Экзамен	ПК-1.1	1. Психологические особенности в организация работы службы 112. 2. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Психологические особенности работы диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС. 3. Статус специалистов по приему и обработке экстренных

		вызовов в структуре взаимодействия специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в ЧС. 4. Факторы, воздействующие на диспетчеров в условиях профессиональной деятельности. 5. Влияние монотонии, гипокинезии, гиподинамии и других факторов, на психическое состояние и работоспособность диспетчеров. 6. Критерии к профессионально-психологическим характеристикам личности диспетчера. 7. Психограммы (психологические требования, предъявляемые к диспетчерам). 8. Понятие профессионально-важных качеств, профессиональной пригодности. 9. Приём, обработка, оповещение экстренных оперативных служб жизнеобеспечения населения. 10. Интеллигентность в системе межличностного общения диспетчера и характеристика интеллигентных объектов в общественных отношениях. 11. Порядок взаимодействия с пострадавшими. 12. Психологические особенности и алгоритм действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе или возникновении сложной ситуации. 13. Обеспечение дистанционной психологической поддержки обратившимся. 14. Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий. 15. Правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб. 16. Правила приёма вызова в случае его последующей переадресации. 17. Правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации. Правила приёма вызова в случае комплексного реагирования. 18. Культура профессиональной речи. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. 19. Особенности телефонной коммуникации. 20. Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. 21. Общие принципы общения с абонентом. 22. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов. 23. Искажение информации, устранение барьеров общения. 24. Дистанционные методы психологического консультирования и информационной поддержки. 25. Виды общения и компоненты общения: вербальное, невербальное, паравербальное. 26. Практика применения общих принципов общения с абонентом. 27. Возрастные особенности общения. 28. Психологические состояния пострадавших. 29. Практика применения приемов конструктивного общения. 30. Активное слушание
--	--	---

	ПК-1.4	1. Типология ситуаций. Стадии развития. 2. Влияние сложных ситуаций на психику человека. 3. Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций. 4. Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях. 5. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения. 6. Психологические задачи, решаемые диспетчером. 7. Нормативная документация, регламентирующая работу диспетчеров МЧС России при оказании ЭПП пострадавшим. 8. Конфликтное общение. 9. Межличностный конфликт, динамика развития конфликта. 10. Практика применения приемов бесконфликтного общения. 11. Стратегии бесконфликтного общения. 12. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. 13. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. Взаимодействие с абонентами при острых стрессовых реакциях. 14. Практика применения приемов общения с абонентами при различных острых стрессовых реакциях. 15. Предупреждение панических настроений. 16. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. 17. Особенности общения с человеком, переживающим горе, утрату. 18. Взаимодействие с абонентом суицидентом. 19. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством. 20. Работа с ресурсом. 21. Понятие профессионального здоровья. 22. Понятие «стресс», фазы развития стресса, виды стресса. 23. Механизмы накопления профессионального стресса у диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС. 24. Негативные последствия профессионального стресса: в профессиональной, личностной и семейной сферах. 25. Система мероприятий и принципы профилактики негативных последствий профессионального стресса в МЧС России. 26. Организация труда и отдыха диспетчеров как средство профилактики нарушений профессионального здоровья. 27. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личностной сферах. 28. Профессиональные кризисы. 29. Синдром профессионального выгорания. 30. Психосоматика. 31. Отсроченные реакции на травматический стресс. 32. Применение приемов саморегуляции. 33. Приемы концентрации внимания. 34. Нервно-мышечная релаксация. Снижение мышечного
--	--------	---

		напряжения, субъективного ощущения тревоги. 35. Визуализация. 36. Комплексное использование приемов саморегуляции. 37. Самовнушение. 38. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация. 39. Виды дыхания. Дыхательная гимнастика. 40. Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб. 41. Принципы работы, критерии эффективности. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность. 42. Адаптация нового сотрудника. 43. Организованность командной работы. 44. Психологическая поддержка. 45. Социально-психологический климат. 46. Культура общения. 47. Кодекс профессиональной этики. 48. Профилактика конфликтных ситуаций. 49. Сплочённость в коллективной работе 50. Система информирования населения в профессиональной деятельности диспетчера и ее роль.
--	--	---

Примерные варианты билетов

Уральский институт ГПС МЧС России	БИЛЕТ № 1 Кафедра философии и гуманитарных наук МДК: Психологическая подготовка специалиста приёма и обработки экстренных вызовов	Утверждаю Заведующий кафедрой _____ О.В. Шмурыгина «___» _____ 2024 г.
1. Постановка вопросов и техника ответов в профессиональной деятельности диспетчера. 2. Методы управления конфликтами. Стили поведения в конфликтных ситуациях.		

Уральский институт ГПС МЧС России	БИЛЕТ № 18 Кафедра философии и гуманитарных наук МДК: Психологическая подготовка специалиста приёма и обработки экстренных вызовов	Утверждаю Заведующий кафедрой _____ О.В. Шмурыгина «___» _____ 2024 г.
1. Техники бесконфликтного общения.		

Критерии оценивания

1. Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок за устный ответ.

«Отлично» ставится, если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает, приводит примеры, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, не допускает ошибок.

«Хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных

ошибок в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, допускает неточности в ответе.

«Удовлетворительно» ставится, если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, не совсем правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2. Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок по тестовым заданиям.

«Отлично» – если правильность ответов составляет 85-100 %.

«Хорошо» – если правильность ответов составляет 70-84 %.

«Удовлетворительно» – если правильность ответов составляет 51-69 %.

«Неудовлетворительно» – если правильность ответов составляет 50 % и менее.

3. Шкала оценивания результатов выполнения контрольных работ.

«Отлично» – если обучающийся дал полное и правильное решение задач (заданий) контрольной работы.

«Хорошо» – если обучающийся при выполнении задач (заданий) контрольной работы допустил неточности в расчетах, формулировках.

«Удовлетворительно» – если обучающийся представил неполное решение задач (заданий), допустил грубые ошибки, или не полностью решил задачи (задания).

«Неудовлетворительно» – если обучающийся представил последовательность решения задач (заданий), но решение оказалось неправильным.

4. Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок по курсовым работам (проектам).

«Отлично» ставится, если обучающийся:

– рассматриваемые вопросы раскрыл полностью, обстоятельно и подробно;

– расчеты выполнил, верно, с подробными пояснениями;

– пояснительную записку оформил в соответствии с требованиями;

– чертежи выполнил верно;

– исчерпывающе и грамотно изложил материал проекта и ответил на все вопросы, не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов.

«Хорошо» ставится, если обучающийся:

- рассматриваемые вопросы раскрыл полностью, но без подробных пояснений;
- расчеты выполнил, верно, но допустил некоторые недочеты и неточности;
- допустил отдельные незначительные недочеты в оформлении пояснительной записки;
- чертежи выполнил с незначительными ошибками;
- грамотно и по существу изложил материал проекта, ответил на подавляющее большинство вопросов, не допустил существенные неточности при ответах.

«Удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- раскрыл только основную суть вопросов;
- основные расчеты выполнил, верно, но допустил ошибки, недочеты, нерационально выбрал расчетные коэффициенты и параметры;
- пояснительную записку в основном оформил, верно, но допустил отклонения от требований;
- основная компоновка и построения чертежа выполнены, верно, но имеет место некачественное графическое исполнение и оформление чертежа, соблюдаются требования лишь основных стандартов Единой системы конструкторской документации, допущены не принципиальные инженерные просчеты;
- изложил только основной материал работы, ответил на меньшую часть вопросов, допустил ошибки при ответах.

«Неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- не раскрыл тему работы;
- большую часть расчетов выполнил не верно;
- оформил пояснительную записку не в соответствии с требованиями;
- графическую часть проекта выполнил не верно;
- не ориентируется в материале проекта, не ответил на большую часть вопросов.

5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

Реализация программы междисциплинарного курса в особых условиях (чрезвычайные ситуации, неблагоприятные эпидемиологические условия, введение военного положение и др.) осуществляется в соответствии с Положениями института. При необходимости, на основании локальных нормативных актов института, используются учебные и тематические планы по образовательным программам сокращенного обучения на особый период времени.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ФиГН
№ 9 от 14.05.2026

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины «Психологическая подготовка специалиста по приему экстренных вызовов» по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (квалификация специалиста среднего звена «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов») в 2026/2027 учебном году

1. В п. **3.1. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ** вносятся следующие изменения:

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине «Психологическая подготовка специалиста по приему экстренных вызовов» включает в себя следующие компоненты:

Виды занятий	Сведения о помещении	Перечень оборудования	Перечень технических средств обучения
Лекционные занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 30.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.
Практические занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 30.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Промежуточная и итоговая аттестация	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 30.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.
-------------------------------------	--	---	--

Составитель:

Заведующая кафедрой
философии и гуманитарных наук,
кандидат философских наук, доцент



О.В. Шмурыгина