



Научно-исследовательский журнал «Педагогическое образование» / *Pedagogical Education*

<https://po-journal.ru>

2025, Том 6, № 10 / 2025, Vol. 6, Iss. 10 <https://po-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / *Original article*

Шифр научной специальности: 5.8.7. Методология и технология профессионального образования (педагогические науки)

УДК 614.8.01

## Особенности общения сотрудника ЕДДС с абонентом

<sup>1</sup> Родионов И.А.,

<sup>1</sup> Кулек Н.В.,

<sup>1</sup> Дальневосточная пожарно-спасательная академия

**Аннотация:** в представленной обзорной статье изучаются особенности взаимодействия диспетчера Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) с абонентами в условиях чрезвычайных ситуаций. Актуальность темы обусловлена важностью совершенствования коммуникации специалистов экстренных служб с людьми, испытывающими острое стрессовое состояние, влияющее на быстроту и эффективность оказания экстренной помощи специалистом ЕДДС.

Также в данной статье анализируются психофизиологические особенности реакций абонентов, которые включают в себя нарушения в эмоционально-поведенческом плане и физиологические проявления острых стрессовых реакций. Особое внимание уделяется классификации таких состояний как агрессия, плач, апатия, истероидное состояние и других, а также их влиянию на процесс общения.

Предлагается универсальный алгоритм общения для диспетчера с абонентом, адаптируемый под любой тип стрессовой реакции. Алгоритм действий включает в себя элементы установления контакта, способы эмоциональной стабилизации, сбора критически важных данных и передачи конкретных инструкций к действию. Также подчеркивается необходимость проявления эмпатии к абоненту, проявления речевого контроля и когнитивного управления взаимодействием в экстремальных условиях ограниченного времени и чрезмерно высокого эмоционального напряжения.

Прикладная польза данной работы состоит в реализации методических рекомендаций для специалистов единой дежурно-диспетчерской службы, которые позволят повысить эффективность коммуникации с пострадавшими людьми в чрезвычайных ситуациях. Полученные данные могут быть применены при подготовке и обучении специалистов, а также при модернизации нынешних алгоритмов коммуникации в условиях экстремальных ситуаций. Так, данная статья может открыть новые перспективы для повышения качества оказания экстренной помощи.

**Ключевые слова:** чрезвычайные ситуации, острые стрессовые реакции (ОСР), алгоритм взаимодействия, экстренная помощь, диспетчерская служба

**Для цитирования:** Родионов И.А., Кулек Н.В. Особенности общения сотрудника ЕДДС с абонентом // Педагогическое образование. 2025. Том 6. № 10. С. 275 – 281.

Поступила в редакцию: 27 июля 2025 г.; Одобрена после рецензирования: 26 августа 2025 г.; Принята к публикации: 30 сентября 2025 г.

## Features of communication between a unified duty dispatcher and a subscriber

<sup>1</sup> Rodionov I.A.,

<sup>1</sup> Kulek N.V.,

<sup>1</sup> Far Eastern Fire and Rescue Academy

**Abstract:** this review article examines the features of interaction between the dispatcher of the Unified Dispatch Service (EDDS) and subscribers in emergency situations. The relevance of the topic is due to the importance of

improving communication between emergency services specialists and people who have experienced acute stress, affecting the speed and effectiveness of emergency care.

This article also analyzes the psychophysiological features of subscribers' reactions, which include emotional and behavioral disorders and physiological manifestations of acute stress reactions. Special attention is paid to the classification of such conditions as aggression, crying, apathy, hysterical state and others, as well as their impact on the communication process.

A universal algorithm for communication between the dispatcher and the subscriber is proposed, adaptable to any type of stress reaction. The algorithm of actions includes elements of establishing contact, methods of emotional stabilization, collecting critical data and transmitting specific instructions for action. It also emphasizes the need to show empathy for the subscriber, to show speech control and cognitive management of interaction in extreme conditions of limited time and excessively high emotional stress.

The applied benefit of this work is the implementation of methodological recommendations for specialists of the unified duty and dispatch service, which will improve the effectiveness of communication with affected people in emergency crisis situations. The data obtained can be applied in the training and education of specialists, as well as in the modernization of current communication algorithms in extreme situations. So, this article may open up new prospects for improving the quality of emergency care.

**Keywords:** emergencies, acute stress reactions, interaction algorithm, emergency assistance, dispatch service

**For citation:** Rodionov I.A., Kulek N.V. Features of communication between a unified duty dispatcher and a subscriber. Pedagogical Education. 2025. 6 (10). P. 275 – 281.

The article was submitted: July 27, 2025; Approved after reviewing: August 26, 2025; Accepted for publication: September 30, 2025.

### Введение

Единая дежурная диспетчерская служба (далее – ЕДДС) – орган повседневного управления местного (городского) звена РСЧС, являющийся центральным звеном в Единой системе оперативно-диспетчерского управления в чрезвычайных ситуациях (ЕСОДУ). Главной задачей данной службы является непосредственное взаимодействие с гражданами в виде принятия информации о различного рода происшествиях, качественная обработка и оценка полученной информации с дальнейшим определением объема экстренных мер, состава привлекаемых сил и средств, а также уровня оповещения [3]. Режим работы ЕДДС круглосуточный, ведь экстренные ситуации не приемлют отлагательства и требуют немедленного реагирования. Как правило, сообщения, поступающие от населения в ЕДДС, имеют эмоциональный окрас и практически всегда диспетчеру ЕДДС необходимо применять свои коммуникативно-когнитивные навыки общения с гражданами. Прежде всего, это важно для грамотной обработки информации и представления всего объема работ, необходимых для принятия экстренных мер.

Существующие исследования в области работы ЕДДС чаще всего сосредоточены на изучении и совершенствовании технических и организационных моментах работы ЕДДС, а когнитивные и психолингвистические способности чаще всего остаются в стороне, хотя являются таким же проблемным вопросом.

Целью исследования данной статьи стало выявление ключевых коммуникативных стратегий диспетчеров ЕДДС, а также разработка рекомендаций по оптимизации когнитивных и эмоциональных факторов. Научная новизна и актуальность заключается в применении методов когнитивной лингвистики и психолингвистики для анализа речевых паттернов, а также в предложении нейролингвистических техник для повышения эффективности взаимодействия.

### Материалы и методы исследований

В качестве материалов исследования применялись такие источники, как ведомственные рекомендации и методические указания для диспетчеров ЕДДС (в том числе программа подготовки дежурно-диспетчерского персонала единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования (одобренная протоколом заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 31 октября 2023 г. № 9), включая внутренние инструкции; типовые сценарии диалогов, используемые в практике ЕДДС, а также научные и методические публикации по направлениям психология экстремальных ситуаций, а также эффективные стратегии сбора информации.

Для разработки усовершенствованного алгоритма взаимодействия диспетчеров ЕДДС с абонентами были применены теоретические (индукция, дедукция, абстрагирование), эмпирические (наблюдение) и аналитические (анализ типовых сценариев) методы исследования.

Для достижения качественного взаимодействия между диспетчером ЕДДС и абонентом в чрезвычайной ситуации специалисту необходимо не только четко следовать служебной инструкции, но и применять грамотный алгоритм общения для добычи точной и важной информации для дальнейших действий. Также, следует отметить, что в отличие от диспетчеров других служб, таких как пожарная охрана, скорая помощь, полиция, у которых имеется узконаправленная специфика работы – диспетчер ЕДДС должен быть готов к любому профилю и виду оказываемой помощи гражданам.

Так, в отличие от своих коллег других специальностей, диспетчер ЕДДС берет на себя ответственность в принятии вызова, качественной обработке и принятии решения по перенаправлению вызова согласно полученного запроса, в последнем действии и состоит сложность работы диспетчера ЕДДС – от правильного выбора зачастую зависят здоровье и жизни людей.

Ярким примером того, что диспетчер ЕДДС должен быть психологически подготовленным для любого рода сообщения и уметь грамотно принимать решения в стрессовой ситуации является террористический акт, произошедший в г. Москва в 2002 году во время мюзикла «Норд-Ост» в театральном центре на Дубровке – люди, которые попали в число заложников, звонили в службу спасения и просили соединить их с родственниками, чтобы они смогли попрощаться, думая, что это их последний разговор. В это время диспетчеры были проводниками и слушали содержание диалога – любая дополнительная информация могла помочь и оказаться полезной для силовых структур [15].

Когда человек находится в стрессовой для него ситуации он склонен к передаче более «эмоционально-насыщенной» информации, чем в обычной жизни, так как экстремальная ситуация заставляет проявлять его нормальную реакцию на ненормальные обстоятельства – плач, истеродная реакция, гнев, ступор и прочие, поэтому зачастую переданные данные могут носить неопределенный характер и требовать уточнения.

По мнению Розеновой М.И., Екимовой В.И., Кокурина А.В., Огнева А.С., Ефимовой А.С., экстремальная ситуация – это исключительно опасное событие или совокупность опасных событий, создающих угрозу жизни или здоровью, протекающих в ограниченном временном континууме [9].

Серпик В.Д. в своей работе, посвященной теме стресса, указывает, что стресс бывает физиологическим и психологическим, что определяется видом воздействий стрессоров. Стрессором выступает фактор, под влиянием которого появляется ответная реакция организма [1]. Психологические стрессоры, Серпик В.Д. разделяет на информационные и эмоциональные (переизбыток насыщенной информации, ожидание угрозы жизни или наоборот, пережитая угроза жизни) [11].

Таким образом, абонент, попавший в экстремальную ситуацию, попадает под влияние различного рода стрессоров, у него может нарушаться стабильность психоэмоционального состояния, характеризующаяся трансформацией мотивационной сферы, дезорганизацией фундаментальных эмоциональных реакций, что впоследствии вытекает в нарушение моторных и речевых функций организма [14]. Наиболее интенсивное проявление такого рода изменений достигает степени аффективного состояния человека, в это время он утрачивает способность к осознанному контролю своих действий – этот момент может совпасть с вызовом и общением с диспетчером ЕДДС. Именно поэтому так важно специалисту грамотно различать реакцию абонента и уметь, в зависимости от вида реакции, выяснить необходимые сведения для оказания помощи пострадавшим.

Острые стрессовые реакции (далее – ОСР), как правило, носят кратковременный характер и проявляются в ответ на воздействие стрессоров, которые носят адаптивный характер. Их можно разделить по следующим видам: плач, агрессия, истероидная реакция, апатия, страх, тревога, психомоторное возбуждение, нервная дрожь [7, 8].

ОСР, как правило, носят кратковременный характер, но, несмотря на это, они имеют четко выраженные характерные признаки. Например, плач отражается в всхлипываниях, часто – в закрытых позах, прерывистой речи. Истероидная реакция характеризуется демонстративным поведением, чрезмерной театральностью – все это происходит по причине стремления привлечь к себе внимание. В состоянии агрессии человек повышает тон своего голоса, высказывает угрозы собеседнику и имеет мышечное перенапряжение. Абсолютно каждый вид ОСР абонента требует особенного подхода при взаимодействии, а при контакте с диспетчером важную роль играют ограничение во времени и ответственность специалиста за оперативное принятие решения.

Все данные реакции индивидуальны и специфичны, имеют определенные проявления. Так, когда абонент попадает в экстремальную ситуацию и подвергается комплексному воздействию стрессоров, у него

происходит значительная дестабилизация психоэмоционального состояния. Все это проявляется через ряд характерных изменений, например, на когнитивном уровне наблюдается «туннельное мышление», когда человек концентрируется только на наиболее значимых, с его точки зрения, аспектах ситуации, и упускает важные моменты [5]. Помимо этого, нарушаются логические цепочки, и затрудняется процесс анализа ситуации и информации, а также снижается концентрация внимания.

В том числе, влиянию стресса подвержена и эмоционально-поведенческая сфера. Абонент может вести себя так и демонстрировать нерациональные действия, которые не соответствуют реальной обстановке, также для них характерно проявление эмоциональной лабильности – быстрого перехода от одной эмоции к другой (от тревоги к агрессии, от плача к истерике).

На физиологическом уровне организм ощущает стресс через вегетативные формы проявления, а именно учащается сердцебиение, нарушается дыхательный ритм [10]. Психомоторное возбуждение заставляет организм проявлять мелкий тремор, иногда это может выражаться в полном нарушении координации. Но самое главное для абонента во время разговора с сотрудником ЕДДС – нарушение речевых функций, что значительно усложняет процесс добычи информации для последнего, это может характеризоваться чрезмерной говорливостью (логорея) либо, совсем наоборот, в полном молчании, когда у человека нет сил даже выговаривать слова (мутизм, апатия) [12].

В момент обращения абонента в острой стрессовой реакции в службу ЕДДС и взаимодействия с оператором проявляется важность проявления профессиональных навыков оператора – ему необходимо диагностировать тип стрессовой реакции, адаптировать стиль коммуникативного общения к конкретной экстремальной ситуации и эффективно извлечь необходимую информацию.

Разберем стандартный алгоритм взаимодействия диспетчера ЕДДС с абонентом. Специалисту ЕДДС, в начале общения, необходимо назвать свою службу и должность, при этом сосредоточиться на последующей поступившей информации, темп речи диспетчера должен быть умеренным и спокойным – все это необходимо для установления четкого контакта с абонентом. С самых первых секунд определяется эмоциональное состояние заявителя, это возможно благодаря характерным признакам – скорость речи, степень связанности предложений, тембр и тон голоса. Необходимо уделить внимание таким ключевым моментам как всплески эмоций, прерывистое дыхание абонента, нелогичные паузы посреди высказываний. После услышанной информации и определения состояния абонента диспетчер ЕДДС переходит к этапу эмоциональной стабилизации и вступает в активный диалог, применяя при этом различные тактики общения. Например, в случае сильной тревоги или плача специалист может применить успокаивающие речевые обороты, которые подчеркивают контроль над ситуацией. При агрессии заявителя чаще всего используются нейтральные пути общения, которые переключают внимание на решение проблемы. С апатичной реакцией абонента эффективно применять метод активизации через прямое обращение и четкие инструкции, поскольку внимание при таком виде реакции рассеянное и требует конкретных призывов к действию и подчеркивание важности роли человека в данной экстремальной ситуации для помощи другим людям. При работе с абонентами, у которых нарушены когнитивные функции используются упрощенные формулировки и альтернативные вопросы. Далее следует ответная реакция заявителя и следующий критически важный этап – структурированный сбор информации о происшествии. Специалисту ЕДДС необходимо последовательно и четко выяснять месторасположение (локализацию) происшествия, его характер, наличие опасных факторов (как имеющихся, так и возможных). Каждый блок информации завершается кратким выводом для подтверждения понимания – специалист уточняет и озвучивает свое восприятие ситуации. Финальным этапом взаимодействия являются четкие инструкции по действиям до прибытия экстренных служб, повторение ключевых моментов и эмоциональную поддержку. Специалист ЕДДС должен сохранять контроль над коммуникацией с заявителем до момента передачи вызова другим оперативным службам, при этом оставаясь профессионально собранным и эмпатичным. Данный алгоритм позволяет эффективно работать с любым типом ОСР, при этом обеспечивает полноту и достоверность полученной информации.

Но, не всегда общение между диспетчером ЕДДС и абонентом по стандартному алгоритму бывает удачным и дает возможность собрать полную информацию о происшествии. Мы предлагаем использовать нейролингвистические методы оптимизации коммуникации.

### Результаты и обсуждения

Метод лингвистического якорения является одним из наиболее действенных способов и предполагает применение специально подобранных речевых формул с определенным ритмическим рисунком [6]. Такие формулы произносятся с четко выверенной интонацией и предполагают стабилизацию эмоциональ-

ного состояния по причине активации соответствующих нейронных связей. В этом методе особое место занимает техника семантического перефрейминга [2], которая трансформирует случайные эмоциональные предложения в четко выстроенную (структурированную) информацию. К примеру, яркое паническое восклицание о пожаре или о любом чрезвычайном происшествии преобразуется в конкретный запрос о локализации возгорания.

Синхронизация речевого темпа специалиста ЕДДС играет важную роль в нейролингвистическом взаимодействии. Диспетчер на сознательном уровне подстраивается под исходную скорость речи абонента и затем постепенно замедляет темп, при этом применяя специальные паузы (продолжительность примерно 1,5 секунды). Такие замедления приводят в действия функцию когнитивной перезагрузки и позволяют абоненту взять контроль над собственными мыслительными процессами. При этом применяется метод мультимодальной сенсорной интеграции – в речевое взаимодействие включаются обращения к различным каналам восприятия – визуальному, аудиальному и кинестетическому [13].

При работе с различными типами стрессовых реакций используются различные дифференцированные подходы. С абонентами в состоянии тревоги при взаимодействии уделяется особое внимание интонационному рисунку речи – завершающие высказывания должны иметь нисходящую интонацию, такой трюк помогает снизить эмоциональное напряжение. При вербальной агрессии такой способ не подойдет, в этом случае эффективно применять пассивные конструкции и безличные предложения, это поможет снизить конфронтацию. При апатичных, безразличных состояниях необходимо применять императивные формы с временными маркерами, которые активируют префронтальную кору головного мозга [4].

Применение данных методов имеет необходимость специальной подготовки, которая включает в себя анализ акустических параметров вызовов, тренинг с моделированием стрессовых ситуаций. Когда когнитивно-лингвистические и нейролингвистические техники применяются в комплексе, это позволяет улучшить эффективность взаимодействия и сокращает время установления контакта с абонентом и улучшает качество информации и скорость ее получения. Данные способы имеют базис на глубоком понимании нейрофизиологических механизмов речевой деятельности и их изменений под воздействием стрессоров.

### Выводы

Проведенная работа позволила выявить ключевые закономерности взаимодействия и особенности общения между диспетчером ЕДДС и абонентами в состоянии ОСР. Разработанный алгоритм взаимодействия возможен в дальнейшем применении в работе ЕДДС, где необходима эффективность диалога с потерпевшими в условиях ограниченности времени и эмоционального напряжения. Также установлено, что дифференцированный подход к разным видам ОСР позволяет сократить время сбора критически важной информации и повысить точность ее передачи, при этом одновременно снижается эмоциональная нагрузка на абонента.

Практическая значимость проведенной работы заключается в возможности внедрения уникальных алгоритмов взаимодействия, дальнейшей разработке специализированных тренингов для специалистов и создании новых методических рекомендаций по работе с абонентами в кризисных состояниях. Перспективы дальнейших разработок могут быть связаны с реализацией использования цифровых инструментов в виде анализа голосового стресса и созданием адаптивных систем поддержки принятия решений. Полученные результаты в данной работе имеют важное практическое значение для улучшения работы экстренных служб и повышения качества оказания помощи населению в экстремальных и чрезвычайных ситуациях.

### Список источников

1. Агапова Е.А., Новикова Т.В., Сергеев Т.В., Куропатенко М.В. Современный взгляд на проблему стресса с учётом исторической перспективы // Вестник психофизиологии. 2024. № 4. С. 34 – 52.
2. Беляевская А.Г. Фрейм? Фрейм... Фрейм! // Когнитивные исследования языка. 2021. № 4 (47). С. 17 – 24.
3. Бойченко О.В., Иванюта Д.В. Единая дежурно-диспетчерская служба в системе безопасности муниципального образования // Дистанционные образовательные технологии. Ялта: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. С. 302 – 306.
4. Золотарева А.А. Теоретический анализ проблемы диагностики апатии // Клиническая и специальная психология. 2021. № 3. С. 17 – 30.
5. Крупчак М.М., Массерова И.В. Психологическая саморегуляция в условиях чрезвычайных ситуаций // Актуальные вопросы медико-биологической и экологической защиты. Химки: Академия гражданской защиты Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий имени генерал-лейтенанта Д.И. Михайлика, 2025. С. 42 – 49.

6. Кухтина К.А. Исследование нейролингвистических приемов для повышения эффективности коммуникации: подходы и результаты // Дни студенческой науки. М.: ООО «Директ-Медиа», 2024. С. 69 – 73.
7. Неврычева Е.В. Первая помощь. Понятие. Нормативно-правовая база. Принципы оказания первой помощи // Здоровоохранение дальнего востока. 2020. № 3 (85). С. 75 – 86.
8. Пискунова В.В. Острые психологические реакции на стресс как основание оказания первой помощи // Вестник прикамского социального института. 2024. № 3 (99). С. 46 – 50.
9. Розенова М.И., Екимова Е.И., Кокурин А.В., Огнев А.С., Ефимова О.С. Стресс и страх в экстремальной ситуации // Современная зарубежная психология. 2020. № 1. С. 94 – 102.
10. Саиева А.Х., Масляков В.В. Психические расстройства у пораженных при ЧС // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. № 12-4 (87). С. 65 – 67.
11. Серпик В.Д. Состояния, переживаемые человеком, находящимся в состоянии стресса // Актуальные вопросы науки и образования. М.: Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр развития образования и науки», 2024. С. 94 – 101.
12. Смирнова Ю.Е. Нейропсихологические маркеры интеллектуальных нарушений // Молодой ученый. 2021. № 1 (343). С. 135 – 147.
13. Ткаченко Л.В. Сенсорная интеграция. Дисфункция сенсорной интеграции // Воспитание и дополнительное образование в Новосибирской области. 2021. № 4 (83). С. 49 – 51.
14. Харламенкова Н.Е., Никитина Д.А. Психологические последствия влияния стрессоров высокой интенсивности разного типа // Ярославский педагогический вестник. 2020. № 5 (116). С. 110 – 120.
15. Шищенко П.С. Совершенствование механизма поддержки граждан, пострадавших в результате террористических актов (на примере Норд-оста и "Крокус сити холл") // Вестник науки. 2024. № 5 (74). С. 654 – 660.

#### References

1. Agapova E.A., Novikova T.V., Sergeev T.V., Kuropatenko M.V. A modern view on the problem of stress taking into account the historical perspective. Bulletin of psychophysiology. 2024. No. 4. P. 34 – 52.
2. Belyaevskaya A.G. Frame? Frame... Frame! Cognitive studies of language. 2021. No. 4 (47). P. 17 – 24.
3. Boychenko O.V., Ivanyuta D.V. Unified duty dispatch service in the security system of a municipality. Distance educational technologies. Yalta: Limited Liability Company "Arial Publishing House Printing House", 2020. P. 302 – 306.
4. Zolotareva A.A. Theoretical Analysis of the Problem of Diagnosing Apathy. Clinical and Special Psychology. 2021. No. 3. P. 17 – 30.
5. Krupchak M.M., Masserova I.V. Psychological Self-Regulation in Emergency Situations. Current Issues of Medical, Biological and Environmental Protection. Khimki: Civil Defense Academy of the Ministry of the Russian Federation for Civil Defense, Emergencies and Elimination of Consequences of Natural Disasters named after Lieutenant General D.I. Mikhailik, 2025. P. 42 – 49.
6. Kukhtina K.A. Study of Neurolinguistic Techniques to Enhance Communication Efficiency: Approaches and Results. Days of Student Science. Moscow: ООО Direct-Media, 2024. P. 69 – 73.
7. Nevrycheva E.V. First Aid. Concept. Regulatory Framework. Principles of First Aid. Healthcare of the Far East. 2020. No. 3 (85). P. 75 – 86.
8. Piskunova V.V. Acute Psychological Reactions to Stress as a Basis for First Aid. Bulletin of the Kama Social Institute. 2024. No. 3 (99). P. 46 – 50.
9. Rozenova M.I., Ekimova E.I., Kokurin A.V., Ognev A.S., Efimova O.S. Stress and Fear in Extreme Situations. Modern Foreign Psychology. 2020. No. 1. P. 94 – 102.
10. Saieva A.Kh., Maslyakov V.V. Mental Disorders in Victims of Emergencies. International Journal of Humanitarian and Natural Sciences. 2023. No. 12-4 (87). P. 65 – 67.
11. Serpik V.D. States experienced by a person under stress. Current issues in science and education. Moscow: Autonomous non-profit organization of additional professional education "Center for the Development of Education and Science", 2024. P. 94 – 101.
12. Smirnova Yu.E. Neuropsychological markers of intellectual disabilities. Young scientist. 2021. No. 1 (343). P. 135 – 147.
13. Tkachenko L.V. Sensory integration. Sensory integration dysfunction. Education and additional education in the Novosibirsk region. 2021. No. 4 (83). P. 49 – 51.

14. Kharlamenkova N.E., Nikitina D.A. Psychological consequences of the influence of high-intensity stressors of different types. Yaroslavl Pedagogical Bulletin. 2020. No. 5 (116). P. 110 – 120.

15. Shishchenko P.S. Improving the mechanism of support for citizens affected by terrorist acts (on the example of Nord-Ost and Crocus City Hall). Herald of Science. 2024. No. 5 (74). P. 654 – 660.

### **Информация об авторах**

Родионов И.А., старший преподаватель, Дальневосточная пожарно-спасательная академия – филиал Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России имени Героя Российской Федерации генерала армии Е.Н. Зиничева, [irodionovy@mail.ru](mailto:irodionovy@mail.ru)

Кулек Н.В., старший преподаватель, Дальневосточная пожарно-спасательная академия – филиал Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России имени Героя Российской Федерации генерала армии Е.Н. Зиничева, [kulekn@mail.ru](mailto:kulekn@mail.ru)

© Родионов И.А., Кулек Н.В., 2025

---