



Профилактика образования толпы, основы работы с толпой

ГУ ЦЭПП МЧС России





Понятие толпы

Толпа — это бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.



Психологические особенности толпы

1. Кратковременное и бесструктурное скопление множества людей.
2. Эмоциональная возбудимость.
3. Сходство эмоционального состояния участников.
4. Пространственная близость.
5. Контактность.
6. Общий объект внимания.
7. Высокая степень конформизма.



Виды толпы



| <u>Пассивная</u> <u>(выжидательная</u> <u>толпа)</u> | <u>Активная</u> <u>(действующая толпа)</u> |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| случайная | агрессивная |
| конвенциональная | паническая |
| экспрессивная | стяжательная е н |
| | экстатическая |



Случайная толпа

Случайная толпа — неорганизованная общность людей, возникающая в связи с каким-либо неожиданным событием, например дорожно-транспортным происшествием, пожаром, дракой и т.д.

Обычно случайную толпу образуют так называемые зеваки, т. е. лица, испытывающие определенную потребность в новых впечатлениях, острых ощущениях. Основной эмоцией в подобных случаях является любопытство людей. Случайная толпа может быстро собираться и так же быстро рассеиваться.





Конвенционная толпа

Конвенциональная толпа — толпа, поведение которой основывается на явных или подразумеваемых нормах и правилах поведения — конвенциях.

Такая толпа собирается по поводу заранее объявленного мероприятия, например митинга, политической демонстрации, спортивного состязания, концерта и т.д. В подобных случаях людьми обычно движет вполне направленный интерес и они должны следовать нормам поведения, соответствующим характеру мероприятия.







Экспрессивная толпа

Экспрессивная толпа — общность людей, отличающаяся особой силой массового проявления эмоций и чувств (любви, радости, грусти, печали, горя, негодования, гнева, ненависти и т.д.).

Экспрессивная толпа обычно является результатом трансформации случайной или конвенциональной толпы, когда людьми, в связи с определенными событиями, свидетелями которых они стали, и под воздействием их развития овладевает общий эмоциональный настрой, выражаемый коллективно, часто — ритмически. Наиболее характерными примерами экспрессивной толпы являются футбольные или хоккейные болельщики.

purgenrecords.ru





Агрессивная толпа

Агрессивная толпа — скопление людей, стремящихся к уничтожению, разрушению и даже убийству.

Люди, составляющие агрессивную толпу, не имеют рациональной основы для своих действий, часто направляют свой слепой гнев или ненависть на совершенно случайные объекты, не имеющие никакого отношения ни к происходящему, ни к самим погромщикам.

Агрессивная толпа относительно редко возникает сама по себе. Чаще всего она является результатом трансформации пассивной толпы. Так, футбольные болельщики, раздосадованные и обозленные проигрышем любимой команды, легко могут превратиться в агрессивную толпу, которая начинает крушить все вокруг, ломать скамейки на стадионе, бить стекла ближайших домов и витрины магазинов, избивать случайных прохожих и т.п.











Паническая толпа

Паническая толпа — скопление людей, охваченных чувством страха, стремлением избежать некой воображаемой или реальной опасности.

Паника — это проявления группового неконтролируемого страха.

**Основная черта любого панического поведения:
стремление к самоспасению.**



Паническая реакция

Паническую реакцию можно разделить на:

- легкую (в случаях, когда задерживается транспорт, при спешке или внезапно, но не очень сильном сигнале);
- среднюю (характеризуется значительной деформацией сознательных оценок происходящего, снижением критичности, возрастанием страха, подверженностью внешним воздействиям);
- полную (паника с отключением сознания, аффективная, характеризующаяся полной невменяемостью - наступает при чувстве ужасной, смертельной опасности).





Стяжательная толпа

Стяжательская толпа — скопление людей, находящихся в непосредственном и неупорядоченном конфликте между собой из-за желания обладать теми или иными ценностями, которых недостаточно для удовлетворения потребностей или желаний всех участников этого конфликта.





Экстатическая толпа

Экстатическая толпа — вид толпы, в которой люди, ее образующие, доводят себя до исступления в совместных молитвенных, ритуальных или иных действиях.

Чаще всего это случается с молодежью во время ярмарок-концертов, с верующими, представителями некоторых религиозных направлений или религиозных сект.



механизмы
образования
толпы

слухи

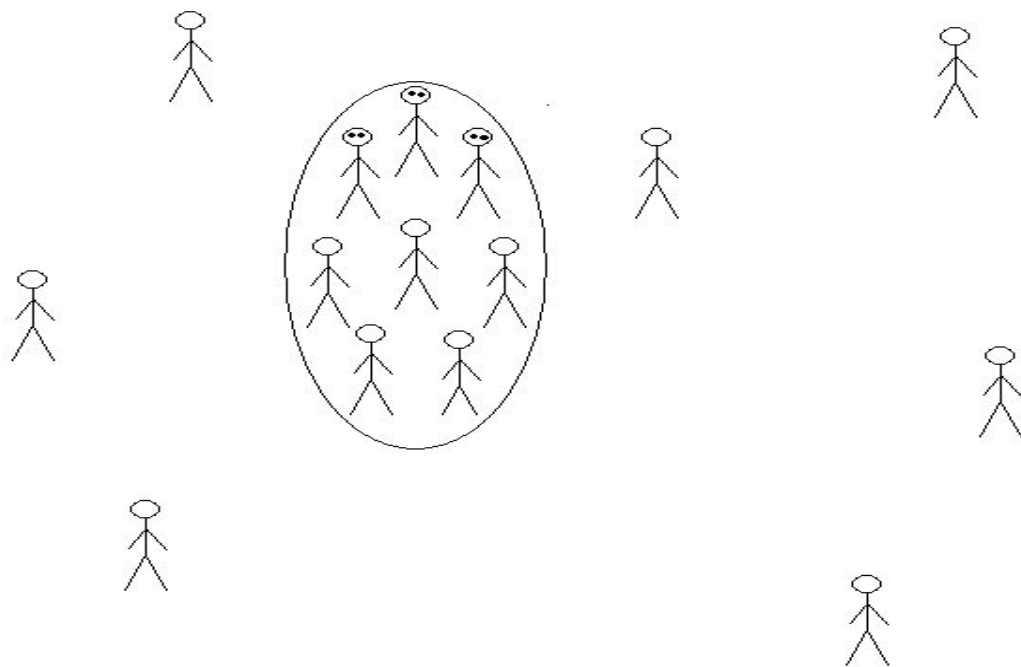
эмоциональное
заражение

Стадии превращения толпы в действующую

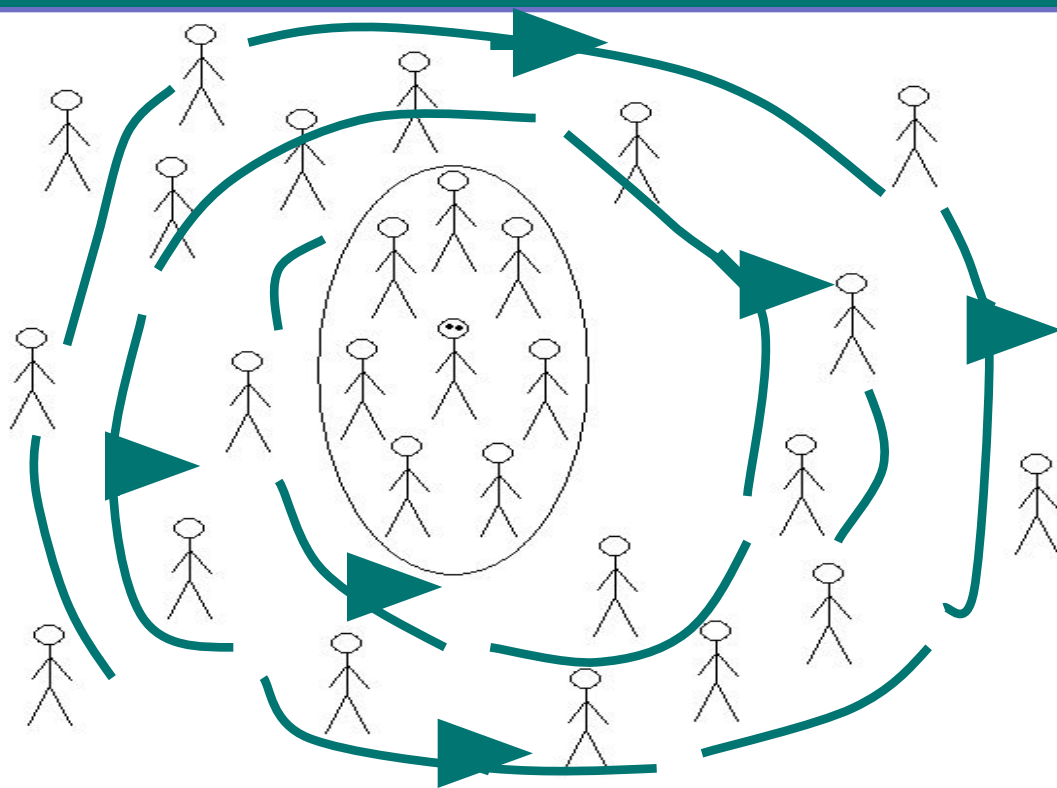


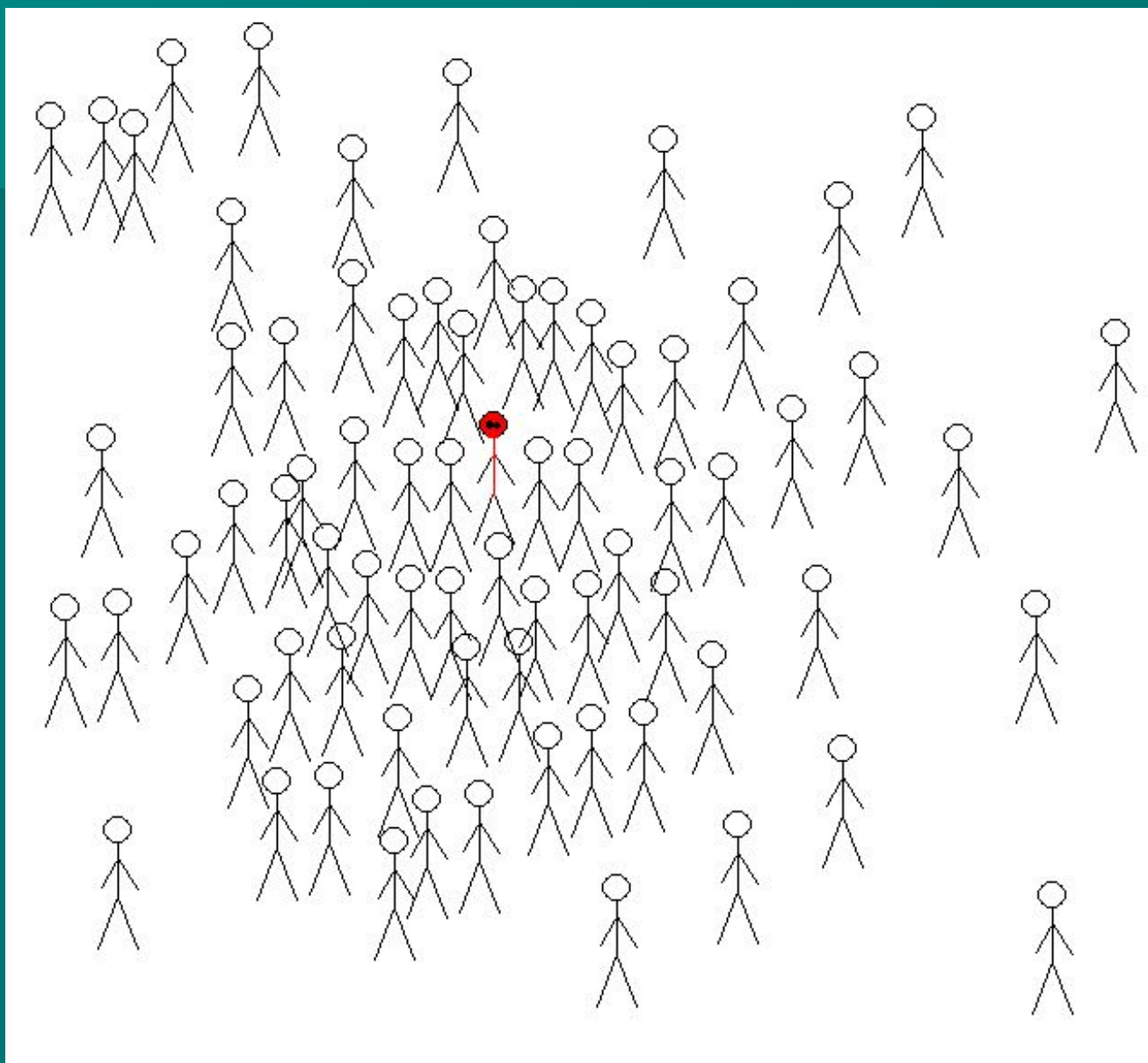
1. Границы толпы нечеткие, перемещения людей толпе напоминают броуновское движение. Границы ядра толпы четко не выделяются;
2. Эмоциональное заражение людей, при котором активизируется перемещение людей от периферии толпы к ее ядру, в результате ядро толпы расширяется и уплотняется, его границы становятся более четкими.
3. Активизация лидера или лидеров толпы, появляется объект общего внимания;
4. Активизация людей дополнительным стимулированием, чаще всего это делает лидер. Оно побуждает приступить к конкретным действиям. Толпа становится действующей.

Ядро толпы



Эмоциональное заражение



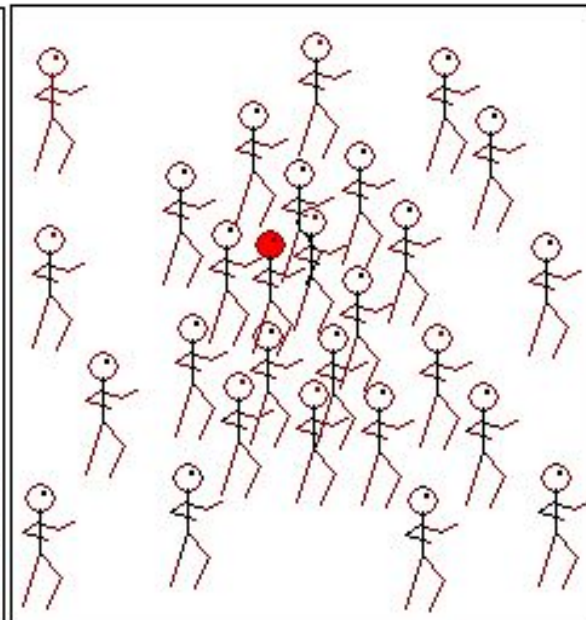
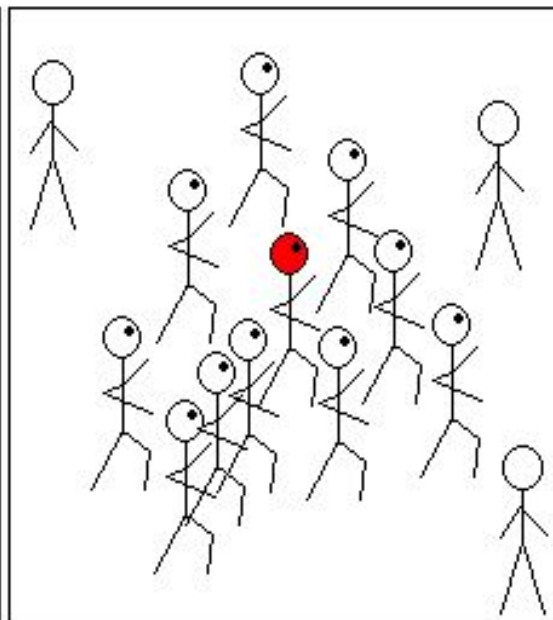
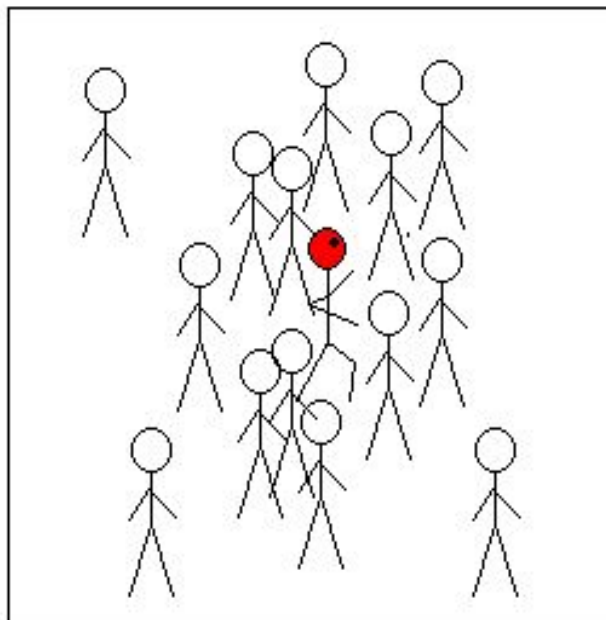


Лидер

Действия лидера

Активные действия
толпы с подачи
лидера

Действующая
толпа



Приемы управления действующей толпой (используются только правоохранительными органами)



- переориентирование внимания (как только внимание людей в толпе оказывается распределенным между несколькими объектами, сразу же образуются отдельные группы);
- объявление по громкоговорителю о том, что скрытыми камерами осуществляется видеосъемка участников толпы;
- обращение к участникам толпы с названием конкретных фамилий, имен, отчеств, наиболее распространенных в данной местности;
- применение мер по локализации действий толпы;
- применение более сильного шокового воздействия;
- использование ритма, ритмичной музыки;
- изоляция лидеров толпы и т.д.

Правила поведения в толпе



1. Застегните наглухо всю одежду, снимите шарфы – уберите все, за что можно зацепиться. При давке надо освободить руки от всех предметов, согнуть их в локтях.
2. Выходите из ядра толпы к периферии.
3. Двигайтесь только по ходу толпы. Не влезайте на ограды, будьте дальше от витрин, не хватайтесь за деревья, столбы. Избегайте тех мест, где вас может зажать толпа.
4. Не приближайтесь к агрессивно настроенным лицам и группам лиц.

Правила поведения в толпе



5. Если Вы выходите из толпы с ребенком – возьмите его на руки.
6. Помните об эмоциональном заражении и регрессе в толпе – если у людей, выходящих с Вами, негативно изменяется состояние можно использовать директивные указания или юмор.
7. Вы, как человек находящийся в толпе, тоже подвержены эмоциональному заражению. Лучшее средство этому противостоять – четко следовать Вашей цели: выйти из толпы и по возможности вывести с собой других людей.

Профилактика образования толпы



2. Работа спасательных подразделений и информационно-разъяснительная работа:

- подготовка руководящего состава формирований, спасателей к действиям в подобных ситуациях;
- четкое управление, постоянный контакт руководящего состава с оперативными и вспомогательными силами, участвующими в ликвидации;
- организация и адекватное включение в информационно-разъяснительную работу;
- обеспечение медицинской помощи душевнобольным, работа с острыми стрессовыми реакциями;
- исключение из обихода слов и фраз «паника», «катастрофа», «спасайся, кто может».

Профилактика образования действующей толпы



1. Организованная информационно-разъяснительная работа. Важным аспектом этой работы простые и понятные указания о действиях и правилах поведения, возможных способах и средствах защиты в возникшей ЧС;
2. Разделение больших групп пострадавших в пространстве или по времени.

Профилактика образования действующей толпы



3. Если предполагается, что большое количество людей соберется в здании, помещении, ограниченном пространстве, то нужно предусмотреть отдельный вход и отдельные выходы. Вход и выход людей должен быть организован и проконтролирован во избежание возникновения давки.

Профилактика образования действующей толпы



4. Вовлечение людей в активные действия. Если позволяет ситуация, то можно использовать профессиональные знания и опыт пострадавших: помощь поваров на пунктах питания, педагогов для организации досуга детей и т.д.

Профилактика образования действующей толпы



5. Переориентация внимания людей на несколько объектов для разделения уже собравшихся людей на малые группы
6. Если позволяют технические возможности в ряде случаев уместно использование соответствующей музыки

Профилактика образования действующей толпы



7. Передача медицинским работникам пострадавших, физическое состояние которых вызывает опасения, оказание помощи пострадавшим с острыми стрессовыми реакциями, характеризующимися эффектом заражения (истероидная реакция, агрессия, психомоторное возбуждение).



Информационно-разъяснительная работа с пострадавшими

Информационно-разъяснительная работа



Для ведения информационно–разъяснительной работы необходимо знание и понимание ситуации, понимание надежд и страхов пострадавших, учет культурных и гендерных различий.

При отсутствии объективной информации люди прогнозируют развитие событий на основе своих субъективных ощущений, страхов, надежд, в связи с чем, вероятность возникновения **слухов** возрастает.



Слух – это информационное сообщение, которое распространяется между людьми, как правило, в устной форме, без предоставления доказательств его достоверности.



Слухи

Слухи

слух-желание

слух-пугало

агрессивные
слухи

Факторы, способствующие возникновению слухов



- тревожная, напряженная, трудная обстановка, содержащая проблемы, угрозы, опасности, в которой пострадавшие ищут пути обезопасить себя и своих близких.
- стремление предупредить наступление неприятных событий.
- наличие эмоционального заражения, подражания, группового давления, стремления обезопасить себя вместе со всеми.
- уверенность в достоверности сообщения.
- психологические особенности людей, предрасполагающие к восприятию слухов.
- социально-психологические особенности групп и совместной деятельности: бездеятельность, однообразие, скука.

Информационно-разъяснительная работа



Интенсивность слухов
(вероятность возникновения, скорость и размах
распространения, их влияние на поведение
толпы) равна
произведению степени заинтересованности
людей в предмете слуха и уровня
неопределенности имеющейся информации по
интересующему людей вопросу.

**интенсивность слуха =
заинтересованность * неопределенность.**



Профилактика слухов

- Своевременное оповещение;
- Централизованная подача информации от официального источника;
- Оперативный обмен информацией между силами по ликвидации;
- Дифференцированная подача информации.



Информация должна быть:



Достоверной;



Дозированной;



Лаконичной;



Точной;



Своевременной;



Периодичной.

Периодичность информирования:



в ситуации ожидания информации о судьбе родственников периодичность информирования 3 - 4 часа в дневное время.



в ситуации медленно развивающейся ЧС первые дни 2-3 раза в день
с третьего-четвертого дня 1-2 раза в день

Информатором может быть уполномоченное лицо (администрация, духовенство, авторитетный родственник пострадавших, врачи, представители силовых структур и др.)

Приемы информационно-разъяснительной работы



- использовать четкие, короткие фразы (не более 11 слов в предложении), с элементами внушения;
- темп, ритм и громкость речи должны быть удобны для восприятия пострадавшими;
- интонация речи должна быть утвердительной;
- исключить из речи слова и фразы «паника», «катастрофа», «спасайся, кто может» и т.п.;

Приемы информационно-разъяснительной работы



- поза говорящего должна быть открытой;
- жесты должны соответствовать смыслу сообщения;
- не давать невыполнимых обещаний;
- при построении сообщения можно использовать прием «слоеного бутерброда».

Профилактика слухов



Прогнозирование распространения слухов

Среди каких социальных групп распространяются слухи?

Каковы виды и содержание слухов?

Какие чувства отражают слухи?

- 1. «Прививка от слухов» наиболее вероятных объектов-мишеней.**
Первоначальное представление аудитории малой порции информации о событии, «переваривание» ее людьми, выработку ими определенной позиции принятия или непринятия с последующим предъявлением основного массива информации.
Оперативное информирование «группы риска» по темам возможной дезинформации, т.е. превентивные опровергающие действия.
- 2. Завоевание доверия аудитории официальными источниками информации:** «первичность сообщения», «авторитетный коммуникатор» и др.
- 3. Обеспечение доступности информации.**
- 4. Поддержание эффективного руководства на всех уровнях,** повышение авторитета руководителей и доверия к ним.

Пресечение слухов:



1. Игнорирование неправдоподобных слухов (технология «Бойкот») с одновременной демонстрацией опровергающих фактов.
2. Активное разоблачение слухов с использованием технологий «Контраргументация», «Таблица слухов», «Клиника слухов».

«Таблица слухов» оформляется таким образом, чтобы в ней в одной колонке были перечислены «бродившие» некоторое время слухи, а в другой — реально наступившие события. Такая таблица может публиковаться в СМИ и отражаться в настенной информации.

Прием «Клиника слухов» — это сбор будоражающих общественное мнение слухов, их обсуждение с группой пострадавших.

3. Снижение авторитета распространителей слухов.

Информационно-разъяснительная работа



«Не надо сразу бросаться в работу,
нужно что-то знать заранее»

Необходимо:

- знание, понимание ситуации
- понимание надежд, страхов пострадавших
- учет культуральных, гендерных аспектов

Государственное учреждение
Центр экстренной психологической помощи
МЧС России



Спасибо за внимание.

ГУ ЦЭПП МЧС России

8 (495) 626-38-96

серрорр@mail.ru