

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПСИХОЛОГА В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

ФКУ ЦЭПП МЧС России

Темы курса



1. Введение в курс. Понятие экстремальной, чрезвычайной и кризисной ситуации.
2. Особенности реагирования людей в экстремальных ситуациях.
3. Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье.
4. Организационная структура деятельности психолога в ЧС. Экстренная психологическая помощь.
5. Особенности общения с пострадавшими.
6. Острые стрессовые реакции.
7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.
8. Информационная-разъяснительная работа.
9. Особенности переживания горя.
10. Посттравматическое стрессовое расстройство.



Тема 7: Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Острые стрессовые реакции имеют особенности, которые могут привести к неблагоприятным последствиям:

- ОСР могут привести к истощению ресурсов организма.
- ОСР могут переходить из одного вида в другой.
- ОСР могут быть опасны для человека, проявляющего их, а также для окружающих.
- ОСР могут напугать человека, проявляющего их.
- ОСР обладают эффектом заражения и могут «передаваться» другим людям.

Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Термин «толпа» вошел в социальную психологию во время революционного подъема масс в конце 19 века.

□ **Толпа** – это бесструктурное скопление людей, которые не имеют ясной и осознанной общей цели, но которые имеют сходное эмоциональное состояние и общий объект внимания.

«Толпа похожа на листья, поднимаемые ураганом и разносимые в разные стороны, а затем падающие на землю»

- *Лебон*





Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Особенности состояния и поведения человека в толпе:

1. снижение вербального общения;
2. бесцельная физическая активность: бесцельность перемещений и движений, стереотипные движения и т.д;
3. подражание движениям и поведению активных участников толпы, быстрое присоединение к ним;
4. высокая восприимчивость к импульсам изнутри толпы – быстрое улавливание и заражение этими импульсами;
5. эмоциональное возбуждение или частая смена эмоций;
6. снижение способности критично оценивать собственное поведение и поведение окружающих и его соответствие социальным нормам.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Виды толпы

<u>Пассивная</u> <u>(выжидательная)</u>	<u>Активная</u> <u>(действующая)</u>
случайная	агрессивная
конвенциональная	паническая
экспрессивная	стяжательная
	экстатическая

Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Пассивные толпы:

Случайная толпа- это неорганизованная общность людей, которая возникает в связи с неожиданным событием (ДТП, пожар, драка). Обычно случайную толпу образуют зеваки и очевидцы, основной эмоцией которых является любопытство.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Пассивные толпы:

Конвенциональная толпа - это такая разновидность толпы, поведение которой основано на определенных нормах и правилах поведения. Например, это толпа на митинге, политической демонстрации, концерте, спортивном состязании и т. д.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Пассивные толпы:

Экспрессивная толпа - это общность людей, для которой характерно сильное массовое проявление чувств и эмоций (радости, печали, любви, горя, негодования и пр.). Примерами такой толпы могут быть скандирующие футбольные или хоккейные болельщики.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Действующие толпы:

Агрессивная толпа - это скопление людей, которые стремятся к уничтожению, разрушению и даже убийству. Люди, составляющие агрессивную толпу, часто направляют свой гнев на случайные объекты.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Действующие толпы:

Паническая толпа - это скопление людей, охваченных неконтролируемым чувством страха, стремлением любым путем избежать воображаемой или реальной опасности. Людями, охваченными паникой, движет стремление к спасению своей жизни.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.



Виды паники

По степени зараженности паникой	По количеству человек
Легкая	Индивидуальная
Средняя	Групповая
Полная	Массовая

Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Действующие толпы:

Стяжательская толпа - это скопление людей, которые находятся в конфликте между собой из-за обладания определенными ценностями. При этом ценностей недостаточно для удовлетворения потребностей или желаний всех участников конфликта.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Действующие толпы:

Экстатическая толпа - толпа, в которой люди доводят себя до исступления в совместных молитвенных, ритуальных или иных действиях.

Частыми примерами являются: скопление молодежи во время концертов, представители некоторых религиозных направлений и сект.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.



Превращение пассивной толпы в действующую

Механизмы
образования
толпы

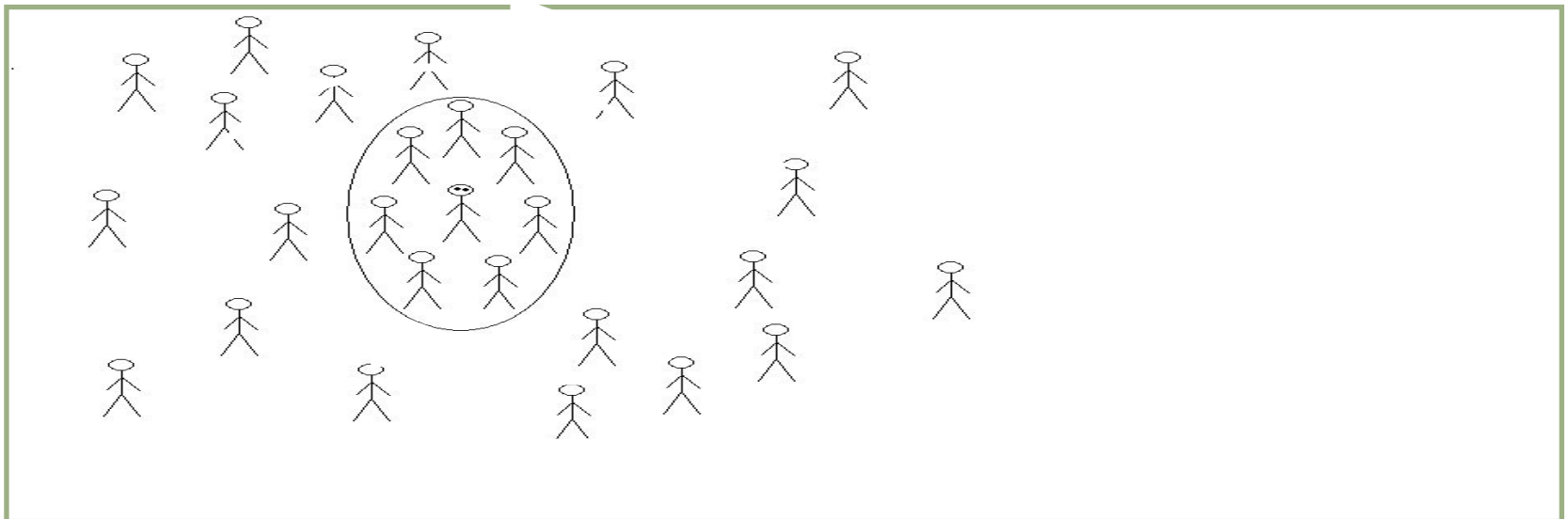
Слухи

Эмоциональное
кружение

Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Стадии превращения:

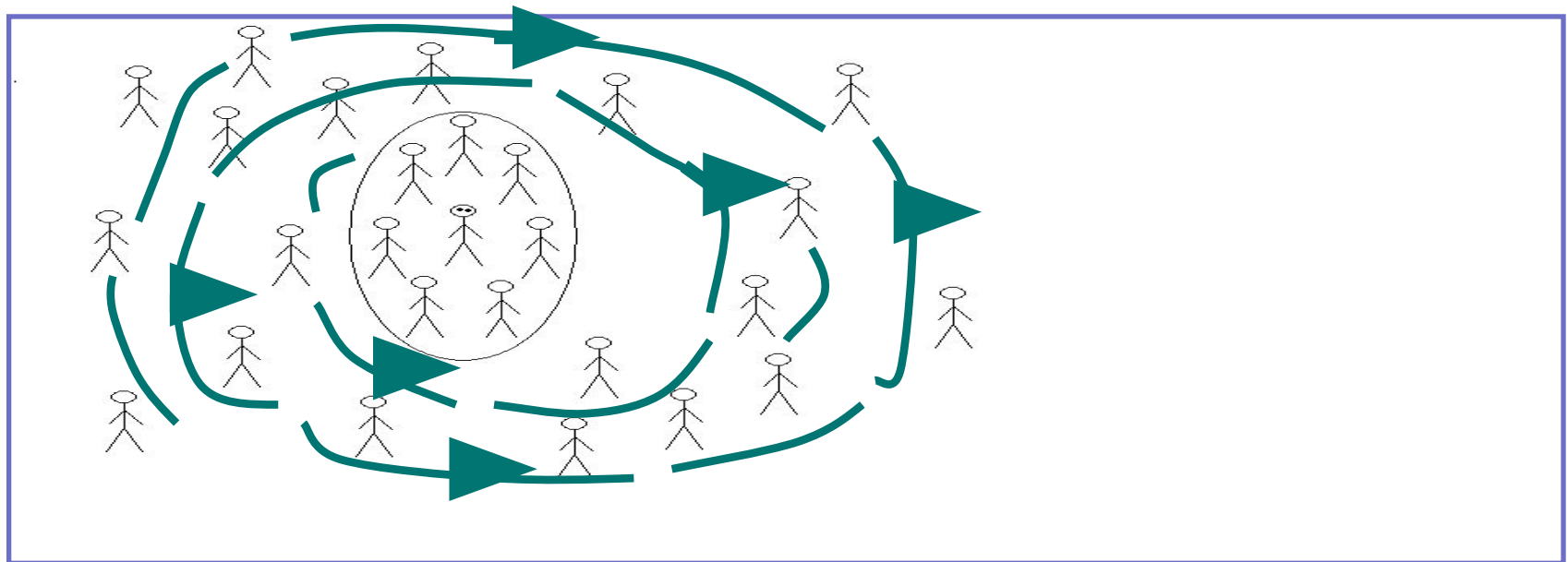
1. Границы толпы нечеткие, перемещения людей в толпе напоминают броуновское движение. Границы ядра толпы четко не выделяются;



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Стадии превращения:

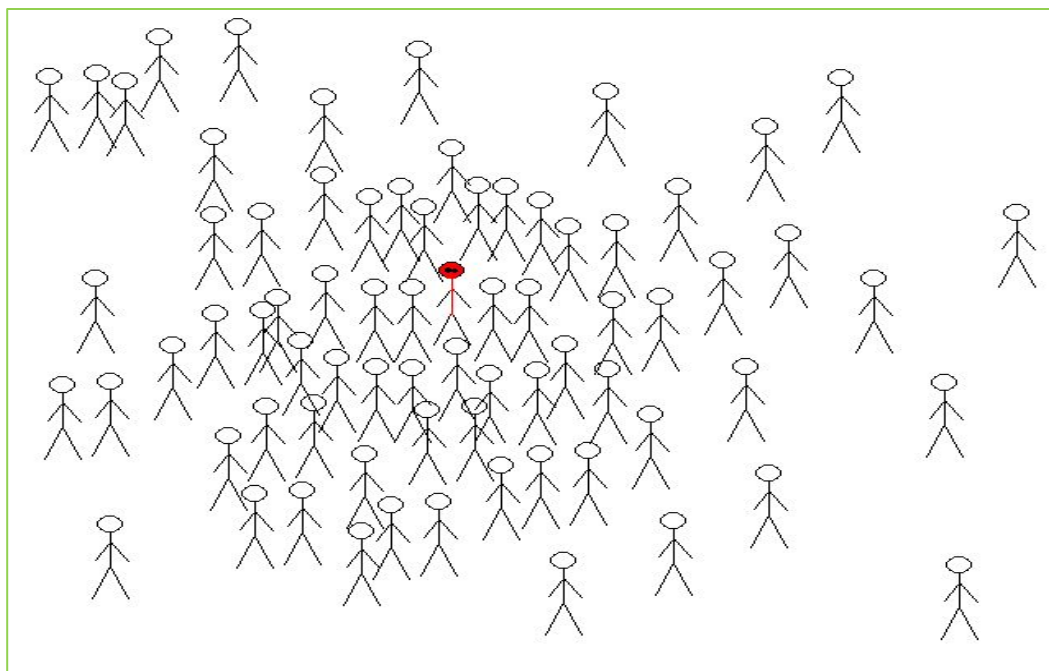
2. Эмоциональное заражение людей, при котором активизируется перемещение людей от периферии толпы к ее ядру, в результате ядро толпы расширяется и уплотняется, его границы становятся более четкими.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Стадии превращения:

3. Активизация лидера или лидеров толпы, появляется объект общего внимания.



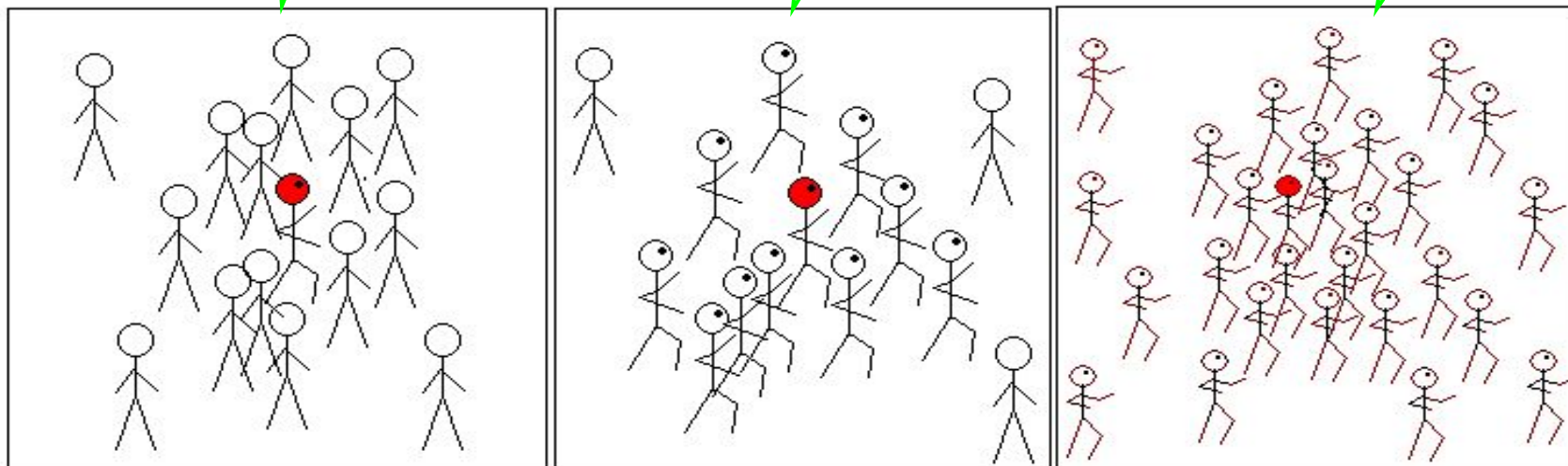
Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

4.

Действия
лидера

Активные
действия толпы с
подачи лидера

Действующая
толпа





Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Безопасное поведение в толпе.

1. Если вы оказались в толпе, сохраняйте спокойствие и не предпринимайте необдуманных действий. Оцените обстановку, осмотритесь и выберите направление, в котором будет легче двигаться и куда следует идти, для того чтобы выбраться из толпы.
2. Застегните наглухо всю одежду, снимите шарфы – уберите все, за что можно зацепиться. При давке надо освободить руки от всех предметов, согнуть их в локтях.
3. Не приближайтесь к агрессивно настроенным лицам и группам лиц.
4. Старайтесь выбраться из центра толпы к периферии. Это необходимо, поскольку именно в центре толпы наблюдается более мощный эффект эмоционального заражения. Оказавшись там, вы еще сильнее испытаете на себе влияние эмоционального заражения. Кроме того, именно в центре толпы находятся наиболее активные и готовые к решительным действиям участники толпы.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Безопасное поведение в толпе.

5. Если вы выходите из толпы с ребенком – возьмите его на руки.
6. Двигайтесь только по ходу толпы. Не влезайте на ограды, будьте дальше от витрин, не хватайтесь за деревья, столбы. Старайтесь избегать тех мест, где вас может зажать толпа.
7. Помните о том, что в толпе существует эмоциональное кружение, которое влияет на каждого человека, оказавшегося в ней – если у людей, пытающихся выйти вместе с вами из толпы, негативно изменяется состояние, то можно использовать директивные указания или юмор.
8. Вы, как человек, находящийся в толпе, тоже подвержены эмоциональному кружению. Лучшее средство этому противостоять – четко следовать вашей цели – выйти из толпы.
9. Не воздействуйте на людей в толпе какими-либо доводами. Состояние людей в толпе таково, что они чувствуют и думают «как все», не опираясь на логику или свой предшествующий опыт.



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

С активной толпой психологи не работают!



Тема 7. Толпа. Особенности психологического состояния людей в толпе.

Профилактика образования толпы.

1. оперативное выявление пострадавших с ОСР и работа с ними, демонстрирующими ОСР (особенно с эффектом заражения!)
2. индивидуальная работа с потенциальными лидерами толпы
3. организация пространства, в котором пребывают пострадавшие, их деятельности
 - удобное обустройство пунктов временного размещения
 - разделение людей в пространстве и во времени во время получения гуманитарной помощи или во время иных мероприятий
 - переориентация внимания на несколько объектов для разделения уже собравшихся людей на малые группы
 - организация отдельных входов и выходов, если предполагается большое количество людей в помещении. Желательно не допускать возможности возникновения встречных потоков.
 - включение людей в активные действия (обустройство ПВР, помощь в организации питания для других и т.д.)
4. грамотное построение информационно-разъяснительной работы
5. отслеживание собственного состояния
6. четкое управление, постоянный контакт руководителей со специалистами, участвующими в ликвидации последствий ЧС.



Тема 8: Информационно-разъяснительная работа.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Информационно-разъяснительная работа является одним из основных способов снижения риска возникновения негативных массовых явлений.

Для ведения информационно–разъяснительной работы необходимо знание и понимание ЧС и ее обстоятельств, понимание надежд и страхов пострадавших, учет культуральных особенностей.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Слух – это определенная информация, которая распространяется между людьми в устной форме, без предоставления доказательств ее истинности и воспринимается как достоверная.

При передаче слуха подразумевается, что он представляет собой достоверную информацию.

Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.



Слухи

Слух-желание

Слух-пугало

Агрессивные
слухи



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Факторы способствующие возникновению слухов:

- 1.** тревожная, напряженная обстановка, в которой пострадавшие ищут пути обезопасить себя и своих близких;
- 2.** стремление пострадавших предупредить наступление неприятных событий или уменьшить возможный урон;
- 3.** наличие эмоционального заражения, подражания;
- 4.** уверенность в достоверности сообщения;
- 5.** психологические особенности пострадавших: высокая внушаемость, неспособность оценить правдоподобность и обоснованность слуха;
- 6.** социально-психологические особенности групп и совместной деятельности.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

ИНТЕНСИВНОСТЬ слуха = заинтересованность * неопределенность.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Информирование пострадавших и специалистов в ЧС должно отвечать следующим условиям:

1. Оповещение должно быть своевременным;
2. Подача информации должна идти централизованно от официальных источников;
3. Должен осуществляться оперативный обмен информацией между специалистами, участвующими в ликвидации последствий ЧС;
4. Подача информации должна осуществляться дифференцированно.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

**Информация, которая доводится до пострадавших, должна
быть:**

- дозированной;
- достоверной;
- своевременной;
- лаконичной;
- точной;
- периодичной.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

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.)



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

В зависимости от имеющихся условий и особенностей групп пострадавших информирование организуется в разных формах и с использованием различных способов передачи информации:

- 1.** Выступление перед публикой (стихийное или заранее организованное)
- 2.** Размещение информации на стендах, листовках; передача информации через устройства громкой связи
- 3.** Информирование через СМИ



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

При информировании важно учитывать ряд принципов ведения информационно-разъяснительной работы.

Принципы, связанные с особенностями коммуникатора.

Специалисту важно:

- ✓ четко представлять цель коммуникации;
- ✓ собирать информацию о потребностях пострадавших, их актуальном состоянии, циркулирующих в среде пострадавших слухах;
- ✓ соотносить свои действия с целями информирования и особенностями пострадавшего населения;
- ✓ контролировать вербальные, невербальные и паравербальные характеристики своего выступления;
- ✓ осуществлять контроль за собственным эмоциональным состоянием.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Принципы, связанные с особенностями сообщения:

- ✓ 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;
- ✓ следует исключить из речи слова и фразы, способствующие усилению тревоги у аудитории, например: «паника», «катастрофа», «спасайся, кто может»;
- ✓ поза говорящего должна быть открытой (разворот всего тела говорящего к слушающим, выступающий устойчиво стоит на двух ногах, без частых покачиваний и переступаний, руки не скрещиваются);
- ✓ слова, интонации, жесты, поза говорящего должны быть согласованы между собой;
- ✓ не следует давать невыполнимых обещаний;
- ✓ при построении сообщения можно использовать прием «слоеного бутерброда», при котором сообщение делится на три части. 1 часть - позитивная или нейтральная информация, 2 часть – негативная информация, 3 часть - позитивная или нейтральная информация.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Принципы, связанные с особенностями канала передачи сообщения:

- учет особенностей, а именно преимуществ и ограничений разных каналов.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

При общении с представителями СМИ к вышеперечисленным принципам и приемам можно добавить следующие специфические аспекты:

- комментарии средствам массовой информации даются по согласованию с пресс-службой соответствующего уровня;
- комментарии могут касаться только зоны профессиональной деятельности специалиста;
- принципы построения информации, которая дается средствам массовой информации, должны соответствовать общим принципам общения с пострадавшими.
- необходим учет фона, на котором дается комментарий, контроль информации, которая может попасть в кадр либо в микрофон.



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

«Населенный пункт N насчитывал 15000 человек. В результате землетрясения в разной степени пострадали 50% жилых построек, инфраструктура населенного пункта N в зоне ЧС сильно разрушена. Количество погибших на данный момент насчитывает свыше 50 человек, неизвестна судьба порядка 100 человек, в числе которых дети.

Жители наиболее пострадавших домов (порядка 1000 человек) проживают в ПВР, вынесенном за черту населенного пункта N. Остальные жители города остались в своих домах.

Известно, что в населенном пункте активно работают спасатели, которые извлекли из-под завалов более 100 человек, пожарные, которые на данный момент потушили возникшие в связи с землетрясением 23 точки возгорания. Ожидается 2 самолета гуманитарной помощи на 2000 человек. В городе и ПВР работают психологи. На данный момент экстренная психологическая помощь оказана 40 пострадавшим, информационно-разъяснительная помощь – более 200 пострадавшим.

Имеется объективная информация о том, что ситуация стабилизировалась, и не ожидается повторение землетрясения. Возможны лишь небольшие афтершоковые толчки небольшой силы (2-3 балла по шкале Рихтера).»



Тема 8. Информационно-разъяснительная работа.

Если все-таки слух «просочился», то используются следующие приемы по пресечению:

- ✓ игнорирование неправдоподобных слухов (технология «Бойкот») с одновременной демонстрацией опровергающих фактов. Этот прием эффективен, если незначительная часть пострадавших охвачена этим слухом;
- ✓ активное разоблачение слухов с использованием технологий «Контраргументация». Этот прием нежелательно использовать в том случае, если слух стал только распространяться. Если же слух распространился среди значительной части пострадавших, то его использование может быть эффективным;
- ✓ «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 отражаться в настенной информации;
- ✓ «Клиника слухов» – это сбор будоражающих общественное мнение слухов, их обсуждение с группой пострадавших.
- ✓ снижение авторитета распространителей слухов, повышение авторитета руководителей и доверия к ним пострадавших.



Спасибо за внимание!