



**Учебно-методический центр
по гражданской обороне,
чрезвычайным ситуациям
и пожарной безопасности
Красноярского края**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ
ПОВЕДЕНИЕМ НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ЧС**

Введение

Поведение людей в экстренных ситуациях делится на две категории.

Случаи рационального, адаптивного поведения человека с психическим контролем и управлением эмоциональным состоянием поведения. Во многих экстремальных ситуациях не наблюдалось патологического поведения людей и отмечалась адаптация людей к обстановке, сохранялась спокойствие и выполнялись меры защиты, взаимопомощи. Такое поведение является следствием точного выполнения инструкций и распоряжений руководства в случаях ЧС. Выполнение инструкций и распоряжений предупреждает распространение тревоги и беспокойства.

Случаи, носящие негативный, патологический характер, отличаются отсутствием адаптации к обстановке, когда люди своим нерациональным поведением и опасными для окружающих действиями увеличивают число жертв и дезорганизуют общественный порядок. В этом случае масса людей становится растерянной и безынициативной, а то и просто обезумевшей. Частым случаем «шоковой заторможенности» является **паника**. Оно может сопровождаться настоящим неистовством, особенно, если на пути встречаются препятствия, преодоление которых сопровождается большим количеством жертв.



ское явление гневом Пана.

Слово «паника» происходит от имени Пана, греческого бога пастухов. Пастухи часто становились свидетелями того, как вследствие самой незначительной причины, особенно ночью, стада овец или коз, полностью выйдя из-под контроля, бросались в воду, в огонь, или животное одно за другим прыгали в пропасть. Пастухи объясняли это демониче-

**Факторы, влияющие
на поведение населения в ЧС**

В самом общем определении паника – это состояние ужаса, сопровождающееся резким ослаблением волевого самоконтроля.

Выделяют 4 компонента факторов превращения более или менее организованной группы в паническую толпу.

1. Социальные факторы – общее напряжение в обществе, вызванное происшедшими или ожидаемыми природными, экономическими, политическими бедствиями. Это может быть землетрясение, наводнение, резкие изменения валютного курса. Например, люди, побывавшие в эпицентре землетрясения, при одном упоминании повторных толчков поддаются паническим настроениям.

2. Физиологические факторы: усталость, голод, длительная бессонница, алкогольное и наркотическое опьянение, сниженный уровень индивидуального самоконтроля, что при массовом скоплении людей чревато особенно опасными последствиями.

3. Общепсихологические факторы: неожиданность, удивление, испуг, вызванный недостатком информации о возможных опасностях и способах противодействия.

4. Социально-психологические факторы: отсутствие ясной и высоко значимой общей цели, эффективных, пользующихся общим доверием лидеров, низкий уровень групповой сплочённости.

Сплочённый коллектив единомышленников способен даже при смертельной опасности и крайнем истощении сил сохранять единство действий, не проявляя симптомов паники. Специальными исследованиями показано, что среди членов пожарной, медицинской команд и других организаций, которым поручено оказание помощи пострадавшим от землетрясений, никогда не имеет места паника.

Исследователи отмечают, что структура и динамика потребностей таковы, что люди могут, потеряв волю и достоинство, впасть в животное состояние. И те же люди, при появлении высоко значимых целей, например, спасение детей, способны в буквальном смысле стоять насмерть.

Механизмы развития поведения населения в ЧС

Наблюдения и описания многочисленных эпизодов коллективного поведения в чрезвычайной ситуации позволили выявить некий «усреднённый» сценарий.

1. Шокирующий стимул, очень сильный или повторяющийся, вызывает испуг сначала у одного или нескольких человек. Их испуг проявляется криками – односложными фразами «Пожар!», «Горим!» или междометиями, выражением лиц и суетливыми телодвижениями.

2. В толпе минимальный порог возбудимости имеют женщины и дети.

3. Эти люди становятся источником, от которых страх передаётся остальным. Происходит взаимное заражение и нагнетание эмоционального напряжения.

4. Масса окончательно деградирует, люди теряют самоконтроль, и начинается паническое бегство, которое кажется спасительным, хотя в действительности только усугубляет опасность.

5. В редких случаях, когда шокирующий стимул необыкновенно силён, массовая паника может возникнуть сразу, без промежуточных стадий. Судя по описаниям, именно так произошло в Хиросиме, среди тех, кто находились неподалеку от места ядерного взрыва, но не были сразу накрыты взрывной волной.

6. Гораздо типичнее ситуация, когда люди ожидают какого-то страшного события, средства избегания которого неизвестны, стимулом паники может стать словесное обозначение ожидаемого события.

7. В театрах или других многолюдных местах достаточно кому-либо произнести слово «пожар», чтобы возникла целая эпидемия страха и паники, которые молниеносно охватывают всех и вызывают тяжёлые последствия.

Сразу после шокирующего стимула обычно наступает так называемый психологический момент. Люди оказываются как бы во взвешенном состоянии («оторопь») и готовы следовать первой реакции.

Психологический момент является самым подходящим для перелома ситуации.

**Методы психологического управления
населением в ЧС**

Психологические методы управления связаны с учётом предпосылок ЧС.

Если речь идёт о сформировавшейся группе, нацеленной на работу в стрессовых ситуациях, например, отряде спасателей, то, прежде всего, следует уделять внимание идейной и организационной подготовке к возможным опасностям, обеспечению эф-

эффективного руководства и воспитанию лидеров, пользующихся высоким доверием.

Но при массовых уличных мероприятиях, где участвует множество более или менее случайных людей такая подготовка в принципе невозможна. В таких ситуациях особое значение приобретает учёт физиологических и общепсихологических факторов.

Специалисты рекомендуют при управлении поведением населения уделять внимание следующим моментам:

1. Нельзя затягивать массовые мероприятия. При высокой социальной напряжённости, некомфортных климатических условиях или неоднозначном прогнозе синоптиков надо подумать о динамизме митинга или демонстрации, чтобы свести к минимуму утомление людей и связанные с ним неожиданности.

2. Необходимо быть внимательным к физическому состоянию участников (усталость, алкогольное опьянение и проч.). Службе охраны рекомендуется препятствовать проникновению в ряды нетрезвых людей, предвидя возможные иррациональные реакции.

3. Желательно избегать совпадения по времени с другими зрелищными событиями в городе (футбольный матч, карнавал). Возможно, с одной стороны, переключение внимания, «перетягивание» значительной части толпы, с другой стороны, вероятное столкновение толп (например, политическая демонстрация столкнётся с возбуждёнными болельщиками, вышедшими со стадиона).

4. Необходимо своевременно информировать людей о возможных опасностях и имеющихся способах противодействия.

Меры для приостановления паники должны быть самыми решительными. Для противодействия паническим настроениям рекомендуется использовать следующие приёмы:

1. Убеждение (если позволяет время и обстановка).

2. Объяснение несущественности опасности (опять же при наличии времени).

3. Категорический приказ (громким командным голосом, например, «Прекрати!», «Возьми себя в руки!»).

4. Использование силы и даже нейтрализация наиболее злостных паникёров.

5. Юмор может быть продуктивно использован в преддверии и на ранней стадии развития паники.

6. Коллективное пение хорошо известной ритмичной песни. Для блокировки массовой агрессии применяются быстрые ритмы, для противодействия паники – размеренный ритм марша или гимна. Также можно использовать ритмичное скандирование фразы, например, «Не-тол-кай!».

7. Сценка локтями, ощущение физической близости товарищей повышает психологическую устойчивость, предотвращает появление ощущения растерянности и беспомощности.

Методы профилактики панических реакций

1. Профотбор для лиц на опасных видах труда и особенно руководителей производственных коллективов (существуют личности с повышенным уровнем риска). Накопленный опыт изучения катастрофических ситуаций позволяет утверждать положение о наличии лиц (психопатия, нервность), склонных к созданию несчастных случаев и к неадекватным действиям в угрожающей ситуации.

2. Обучение проблемам безопасности и воспитательная работа по формированию в сознании людей осторожности, предупреждению и разумному поведению в аварийных и чрезвычайных ситуациях. Человек, работающий на опасных производствах, должен:

знать свои обязанности по профилактике ЧС и нести ответственность за возникновение несчастных случаев, и за характер своих действий при руководстве людьми при пожарах и других ЧС;

иметь психологическую готовность к действиям в ЧС, сознавать, что взрыв, пожар или другие явления – это реальная опасность, и быть готовым не только для профилактики или

остановки катастрофического процесса, но и для руководства людьми;

знать графики работы смен и схемы действий в критических ситуациях;

участвовать в деловых и аварийных играх, что способствует автоматизму действий.

3. Основной задачей в ЧС и во время катастрофы является сохранение спокойствия людей и быстрая разумная деятельность. Это достигается информационными средствами и примером действий окружающих людей. Люди должны знать и понимать, что народ в условиях давки гибнет.

В структуре руководства массой людей большую роль играет система оповещения: громкоговорящее оповещение, световые и звуковые сигналы, указатели выходов, направления движения и другие средства. Кстати, для противодействия панике, коллективной и индивидуальной, лучше служит низкий мужской голос, чем высокий женский.

Необходимо знать, что заранее принятые меры предосторожности не могут полностью гарантировать отсутствие паники, но могут её существенно уменьшить, поэтому принятие таких мер обязательно.

Информационно-психологические рекомендации воздействия на людей в чрезвычайных ситуациях

Эмоциональное состояние человека, при опасности, в огромной степени определяется субъективным образом ситуации и, главное, представлением своей роли в ней.

Паника может возникнуть тогда, когда ситуация для человека необычна и неожиданна, неизвестны способы преодоления опасности, отсутствует план действий и человек видит себя *пассивным объектом* событий. Но при наличии знания человек чувствует себя *активным субъектом* – и ситуация решительно меняется. Образуется другая доминанта, внимание переключается со страха и боли на предметную задачу, в итоге же страх уходит совсем, а болевой порог значительно повышается.

Объективно успокаивает любая информация, исходящая из доверительного источника. Люди и, в первую очередь, взрослые нуждаются в правдивой информации, исходящей от властей или от компетентных специалистов.

Заключение

Знание вопросов психологии человека в чрезвычайной ситуации является обязательным условием работы спасателей, руководителей, работников на производственно-опасных объектах. Каждая чрезвычайная ситуация является уникальной, и невозможно предугадать реакцию людей. Но знание общих закономерностей поведения и приёмов управления позволит контролировать ситуацию более эффективно.



Краевое государственное казённое образовательное учреждение «Учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Красноярского края» находится по адресу: 660100, г. Красноярск, ул. Пролетарская, 155. Остановка транспорта: ул. Луначарского. Автобусы 2, 76, 12, 14, 43, 49, 68, 80, 89, 91; троллейбусы 5, 13, 15 т. (391) 243-85-29, т/ф. (391) 243-85-38