



УДК 159.9.019.У:159.942

ПРОГРАМА ДІЙ ЧЛЕНІВ ШТАБУ З ЛІКВІДАЦІЇ НАСЛІДКІВ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ТА НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ЧУТОК СЕРЕД НАСЕЛЕННЯ

Потапчук Н.Д., к. психол. н.,
старший науковий співробітник науково-дослідного відділу
Національна академія Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького

У статті обґрунтовується програма дій членів штабу з ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій щодо запобігання та нейтралізації чуток серед населення. Також у статті подано змістовну характеристику аналітично-планового, організаційно-виконавчого та контрольного-корегуючого етапів програми.

Ключові слова: надзвичайна ситуація, програма, запобігання, нейтралізація, чулки.

В статье обосновывается программа действий членов штаба по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций по предотвращению и нейтрализации слухов среди населения. Также в статье представлена содержательная характеристика аналитико-планового, организационно-исполнительного и контрольно-корректирующего этапов программы.

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, программа, предотвращение, нейтрализация, слухи.

Potapchuk N.D. THE PROGRAM OF ACTION OF THE MEMBERS OF THE STAFF FOR LIQUIDATION OF CONSEQUENCES OF EMERGENCY SITUATIONS FOR PREVENTING AND NEUTRALIZING RUMORS AMONG THE POPULATION

The article explains the program of action of the members of the staff for liquidation of consequences of emergency situations for preventing and neutralizing rumors among the population. The article also presents conceptual characteristics of analytical-planning, organizational, executive and control and adjustment stages of the program.

Key words: emergency, program, prevention, neutralization, rumors.

Постановка проблеми. Проблематика організації діяльності щодо запобігання та нейтралізації чуток при виникненні надзвичайних ситуацій (далі – НС) є надзвичайно актуальною та важливою. Адже, як свідчить практика, НС здатні забирати життя людей і завдавати величезних матеріальних збитків. Часто це трапляється через слабку готовність відповідних державних структур до боротьби з ними. Крім цього, важливо врахувати ще один негативний момент НС: там, де вони відбуваються, формуються кризові зони розповсюдження чуток, що здатні спровокувати людей на паніку чи інші негативні поведінкові реакції. Необхідною і достатньою умовою виникнення чуток найчастіше виявляється наявність незадоволеної актуальної потреби людей або загрози безпеки їх життєдіяльності. У цих ситуаціях навіть найнеймовірніші повідомлення, що передаються неформально, можуть викликати інтерес і набувати поширення у вигляді чуток.

Багато країн, і Україна зокрема, часто зіштовхуються з необхідністю ліквідації в найкоротші терміни наслідків НС різного характеру [3; 5]. Крім розширення масштабу діяльності попередження і ліквідації НС, різко зросла і гострота проблем, пов'язаних з організацією цієї діяльності. По суті, проблема чіткої організації діяльності щодо

запобігання та нейтралізації чуток при виникненні НС стає найважливішим питанням дотримання безпеки та збереження здоров'я населення. Пріоритетністю безпеки взагалі стає захист людини і суспільства в цілому. Саме цим і обумовлюється сутність діяльності щодо запобігання та нейтралізації чуток. Звідси виникає потреба говорити про створення дієвої системи запобігання та нейтралізації чуток [1; 2; 9; 10; 11].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Як свідчить практика, запобігання та нейтралізація чуток стає невід'ємною частиною всієї системи дій з ліквідації наслідків НС при різних природних і соціальних лихах, техногенних катастрофах. У таких умовах люди перш за все потребують чіткої і зрозумілої інформації, що не тільки пояснює причину чуток, але й, головне, дає об'єктивний аналіз ситуації, чим знижує рівень емоційної напруженості при її сприйнятті. Важливо не просто спростувати ті чи інші чулки, але й заповнити інформаційний вакуум максимально повною і переконливою інформацією. Крім того, в умовах НС необхідно також виявляти розповсюджувачів чуток і домагатися зниження їх впливу на людей [5; 10].

Попередній аналіз наукової літератури дає нам змогу з'ясувати, що дослідники

певною мірою переймаються питаннями протидії чуткам в різних ситуаціях. Зокрема, це питання розглядали Д. Новіков (проти-дія слухам) [6, с. 30–31], Е. Русаєв (психологічні особливості поведінки населення в НС) [9], О. Тімченко (стратегія організації протидії чуткам) [11, с. 246], В. Христенко (психологічні прийоми нейтралізації слухів в епіцентрі НС) [12].

Постановка завдання. Характерні особливості системи організації в умовах НС впливають зі специфіки діяльності, спрямованої на попередження і ліквідацію НС та їх наслідків, особливо щодо нейтралізації чуток. Аналіз розвитку НС і прийняття оперативних рішень ускладнюються істотною невизначеністю оцінок їх основних чинників, неоднозначністю у виборі способів їх ліквідації, складністю кількісної оцінки ефективності прийнятих рішень. З огляду на це завдання дослідження полягає в обґрунтуванні програми дій членів штабу з ліквідації наслідків НС щодо запобігання та нейтралізації чуток серед населення.

Виклад основного матеріалу дослідження. За свідченням дослідників, формування адекватних думок і настроїв, особливо в надзвичайних умовах, є складним процесом. Фахівці відзначають, що він тим ефективніше, чим краще цей процес організований, чим ясніше керівники представляють його елементи, структуру, прямі і зворотні зв'язки з населенням на різних його етапах. Знизити негативний вплив НС на громадську думку можуть тільки добре організоване інформування і швидкі, чіткі і грамотні дії як місцевих керівників, так і представників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Дуже важливо уникнути вакууму в інформаційному полі, взяти інформаційну ініціативу в свої руки. В іншому випадку починають працювати домисли, розпалені емоціями та фантазіями, і процес управління інформаційним середовищем значно ускладнюється. Інформаційне забезпечення НС необхідно готувати завчасно і на регулярній основі. Як свідчить практика, доцільно покращити навчання населення діям при техногенних і природних катастрофах. Вагомий внесок у підготовку громадян до дій в умовах НС повинні внести місцеві і регіональні ЗМІ. У масовій пресі, на радіо і телебаченні корисно в ігровій формі моделювати різні НС та правильні дії людей, що опинилися в умовах природної або соціальної стихії. Всі коментарі фахівців повинні носити чіткий і однозначний характер [6; 12].

Варто зазначити, що для безпосередньої організації і координації аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт з

ліквідації наслідків НС створюється Штаб з ліквідації наслідків НС (далі – Штаб з НС) [8]. Цю роботу належить організувати Уповноваженому керівнику з ліквідації НС, який утворює робочий орган, визначає порядок та режим його роботи і приступає до безпосередньої організації і координації аварійно-рятувальних робіт з ліквідації НС. У разі виникнення НС регіонального або місцевого рівня спеціальна комісія з ліквідації НС та штаб розміщуються на відповідних пунктах управління або безпосередньо на місці подій. Керівництво організацією та проведенням робіт у зоні НС до прибуття Уповноваженого керівника покладається на комісію з питань техногенно-екологічної безпеки та НС держадміністрації, на території якої виявлено об'єктивні передумови або факт виникнення НС.

Водночас запобігання та нейтралізація чуток серед завдань та функцій робочого органу з ліквідації НС чітко не прописані. Так, серед основних завдань Штабу з НС, визначених в Наказі Міністерства внутрішніх справ України «Про затвердження Положення про штаб з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації та Видів оперативно-технічної і звітної документації штабу з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації» від 26 грудня 2014 року № 1406 [8] є лише прогнозування розвитку НС та їх наслідків, а також обробка та подання інформації про хід ліквідації НС. *Проте зовсім не відображено моделювання різних НС та правильних дій людей, що опинилися в умовах НС.* Крім того, Штабом з НС визначено завдання організувати оповіщення та інформування населення через ЗМІ та іншими засобами. *Водночас завдання оцінки достовірності та своєчасності інформації від різних ЗМІ, а також можливості її ймовірного впливу на психіку населення залишилося поза його повноваженнями.* Отже, така важлива функція, як нейтралізація негативних інформаційних потоків і виключення можливості маніпуляцій масовою свідомістю, залишається нереалізованою. Це, в свою чергу, може породжувати різні чутки та виникнення паніки серед населення.

Звертає на себе увагу й те, що найчастіше поширенню чуток сприяють такі обставини, як відсутність автентичності між інформацією з офіційних джерел і каналів масової комунікації; виникнення сумнівів внаслідок поширення неправдивої інформації; відсутність задоволення, необхідного людському «Его» (задоволення від володіння інформацією «для службового користування») [1; 4; 6; 10]. Ефективність робіт з ліквідації НС безпосередньо залежить від правильного планування та організації ро-



боти, основним змістом якої має бути збір даних про обстановку, аналіз і оцінка обстановки, підготовка висновків і пропозицій для прийняття рішення щодо проведення відповідних робіт; організація взаємодії з суб'єктами, які залучаються для запобігання та нейтралізації слухів, та авторитетними представниками ЗМІ [6; 7].

Теоретичне осмислення досвіду роботи членів Штабу з НС дає змогу дійти висновку, що питання організації взаємодії органів управління і сил, які беруть участь в ліквідації НС, потрібно вирішувати в процесі постановки їм конкретних завдань з ліквідації НС, зокрема щодо запобігання та нейтралізації можливих чуток. Керівники чи представники взаємодіючих сил повинні уточнювати місця і порядок проведення робіт, дані обстановки, місця розташування пунктів управління, способи зв'язку, порядок інформування про зміни обстановки на відповідних ділянках робіт під час виконання завдань та інші питання.

Інформаційне забезпечення має організовуватися прес-службами місцевих органів виконавчої влади, відповідними структурними підрозділами ГУ МНС в областях, інших суб'єктів реагування на НС з метою своєчасного і об'єктивного інформування населення, залучених організацій і установ про обстановку у зоні НС, хід ліквідації її наслідків і можливий розвиток подій через територіальні засоби масової інформації.

Слід звернути увагу на те, що при управлінні громадською думкою важливо враховувати «правило 45 хвилин – 6 годин – 3 днів – 2 тижнів». По суті, це періоди поширення чуток, знаючи які можна керувати чутками і зменшувати значення негативної і почасти правдивої інформації. Якщо пропущений один період, то запобігти подальшому поширенню інформації до наступного періоду стає набагато складніше.

Протягом перших 45 хвилин (може бути на кілька хвилин більше або менше) існує можливість найбільш повного контролю ситуації. Чутка ще не поширилася, і цією інформацією володіє обмежена кількість людей, можливо, тільки журналіст, який працює над статтею. Якщо зуміти переконати журналіста не писати цю статтю, то існує велика вірогідність того, що ситуація не буде розвиватися далі. Якщо ж цього не вдалося, то журналіст, швидше за все, буде телефонувати іншим людям, намагуючись знайти підтвердження чуток. У розмові він перекаже чутку цим людям, а вони можуть передати її іншим журналістам, і ця історія набуде широкого розголосу. З цього моменту управління чуточкою перейде з площини приватного спілкування з

журналістом у сферу публічного спілкування з багатьма репортерами (а через них – із зацікавленими групами).

Після того як інформація набула широкого розголосу, ситуація вже виходить з-під контролю. Ще існує можливість управління чуточкою, але робити це набагато складніше, потрібно більше часу. Як правило, якщо інформація потрапила в загальний доступ, вона активно обговорюється в ЗМІ щонайменше протягом шести годин. Протягом цього часу все більше журналістів почнуть працювати над цією темою, відповідно, чутка буде поширюватися з великою швидкістю. Якщо історія з'явилася на одному каналі телебачення, то існує висока ймовірність того, що вона з'явиться і на інших каналах, а також у регулярних випусках новин та в радіоефірі [1; 9; 12].

Коли інформація про НС потрапить у щоденні газети, вона буде на слуху у громадськості ще кілька днів. З'являться коментарі експертів на телебаченні та радіо, а також плітки. На наступний день після публікації газети, які не висвітлювали історію в перший день, швидше за все, повідомлять про неї. А ті газети, які розповіли про неї в перший день, продовжать обговорення цієї теми, якщо вона виявиться актуальною. Якщо не вдається керувати чуточкою протягом трьох днів, то вона буде активно поширюватися і обговорюватися ще як мінімум два тижні.

Слідом за щоденними газетами новини та статті з цієї теми зазвичай публікують щотижневі журнали та видання, які виходять раз на два тижні. У цьому випадку історія «про непрофесійні дії рятувальників», «катастрофічні наслідки конкретної надзвичайної ситуації» може бути «роздута» до масштабів грандіозного скандалу. Отже, знання «правила 45 хвилин – 6 годин – 3 днів – 2 тижнів» може запобігти розповсюдженню чуток і зменшити шкоду, яка завдається психічному здоров'ю потерпілих, їх родичів, обивателів.

Успіх комунікації в умовах НС обумовлений ключовими чинниками, а саме наявністю *плану комунікації* з населенням як складової частини плану подолання НС та використанням однієї людини, що виконує функцію прес-секретаря протягом всього процесу ліквідації НС. Тому важливим кроком є призначення прес-секретаря, котрий користується заслуженою репутацією у населення. Прес-секретаря потрібно підбирати залежно від змісту і масштабів НС, і він повинен представляти штаб з ліквідації НС протягом всієї кризи. Щодо плану комунікації, то він може складатися з таких основних пунктів, які залежно від ситуації

можна розвинути і доповнити: спосіб інформаційного обміну; вид і обсяг переданих відомостей; періодичність офіційних інформаційних контактів з населенням [1; 2].

Під час будь-якої НС представники штабу з ліквідації цієї НС періодично стикаються з необхідністю виступити перед представниками ЗМІ з якоюсь узагальнюючою інформацією про хід аварійно-відновлювальних робіт. Ці виступи зазвичай хоч і швидко, але все ж готуються. Тому для отримання громадськістю достовірної та одночасно нейтрально забарвленої інформації рекомендується, щоб всі ключові офіційні повідомлення піддавалися психологічній експертизі [6; 12]. У цьому аспекті заслуговує на увагу думка В. Христенка [12], який вважає, що для інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС слід використовувати такі техніки: виключення мотивуючої ситуації або інтересу до цієї ситуації; оприлюднення фактів з метою задоволення інтересу цільової аудиторії і створення розуміння слухової інформації у аудиторії. Для кожної людини чутки мають суб'єктивну значимість, вони актуалізують у різних людей різні емоційні стани, тому вони не відзначаються достовірністю. Більш того, їх інтерпретація вносить суттєві викривлення навіть у тих випадках, коли вихідні дані були достовірні. Зазвичай в процесі поширення чутки піддаються фільтрації, люди можуть вибирати деталі, які становлять для них першочерговий інтерес, а також додавати нові подробиці, щоб висловити свої власні відчуття, емоції, міркування, що можуть повністю спотворити інформацію про НС.

Чутки виникають тоді, коли не вистачає фактів. Чутки викликаються стурбованістю, їх найпоширенішими темами стають збуджуючі емоції проблеми, пов'язані з небезпекою для життя або загрозою добробуту людей. Перш ніж приступити до планування та певних коригуючих дій щодо нейтралізації чуток серед населення, слід проаналізувати масштаби поширення, серйозність причин та вплив чуток, негайно надати повну і автентичну інформацію щодо актуальної ситуації. Група взаємодії із засобами масової інформації створюється в штабі з ліквідації НС для об'єктивного і своєчасного інформування ЗМІ про обстановку в зоні НС і вжиття заходів щодо ліквідації їх наслідків. Вона організовує та координує роботу з представниками ЗМІ, взаємодіє з прес-службами центральних та місцевих органів виконавчої влади, а також з підрозділами з питань взаємодії із ЗМІ МНС і ГУ МНС, готує прес-релізи для ЗМІ та здійснює моніторинг публікацій про НС в ЗМІ.

Хоча чутки здебільшого є феноменом неформальної (міжособистісної або групової) комунікації, ЗМІ здійснюють досить виражений вплив на циркуляцію чуток. Замовчування інформації ЗМІ призводить до появи і циркулювання чуток. Крім цього, ЗМІ також можуть бути безпосереднім джерелом чуток, публікуючи недостовірну інформацію. Маніпулювання масовою свідомістю за допомогою цілеспрямованого використання недостовірної інформації дає змогу сьогодні говорити про «політику чуток». Вона не тільки включає передачу свідомо невірної інформації, але й використовує такі методи дій: навмисне звуження спектра інформації; свідоме приховування частини відомостей; пропагандистське трактування важливих даних [7; 10].

Дуже часто керівники не розуміють важливості регулярного інформування про хід ліквідації НС. Це призводить до того, що в умовах браку інформації люди самі додумують якісь елементи події. Саме відкритість офіційних осіб, достовірність і регулярність інформації, що повідомляється ними, є запорукою зменшення чуток. Представники Штабу з ліквідації НС іноді повідомляють інформацію в такому вигляді, що вона сама стає чуткою. Паніка, неадекватна поведінка потерпілих та їхніх родичів можуть виникнути в результаті поширення чуток в осередку НС та за його межами. Родичі постраждалих, користуючись неперевіреною інформацією, отриманою ними з чуток, можуть заважати роботі аварійно-рятувальних підрозділів, знижуючи ймовірність порятунку всіх, хто потребує термінової допомоги професіоналів.

Неправдива інформація може призвести і до прийняття неправильного рішення при організації пошуково-аварійних робіт, утруднення робіт з ліквідації НС. Це, у свою чергу, може призвести до ненадання допомоги нужденним і до загибелі постраждалих. Тому важливо не допускати чуток в умовах НС, а якщо вони виникли, то нейтралізувати їх. Під час будь-якої НС представники Штабу з ліквідації цієї НС періодично стикаються з необхідністю виступити перед представниками ЗМІ з інформацією про хід аварійно-відновлювальних робіт. До таких виступів важливо правильно готуватися. Тому для отримання громадськістю достовірної та одночасно нейтрально забарвленої інформації потрібно, щоб всі ключові офіційні повідомлення піддавалися психологічній експертизі.

Результати нашого дослідження, зокрема опитування учасників ліквідації наслідків НС, свідчать про те, що найбільш характерними помилками в діяльності членів Штабу



з ліквідації НС щодо нейтралізації чуток серед населення можуть бути:

- затримка з повідомленням відповідних органів управління і сил МНС;
- необ'єктивна оцінка ступеня загрози розповсюдження чуток;
- відсутність прогнозу щодо появи можливих слухів через виникнення НС та стратегії організації протидії чуткам;
- невміле практичне використання плану комунікації з урахуванням наслідків та масштабів НС;
- незнання психологічних прийомів та технік запобігання чи протидії чуткам при виникненні НС;
- відсутність взаємодії з авторитетними представниками ЗМІ;
- відсутність контролю за інформацією про НС та заходаів щодо нейтралізації чуток.

Зважаючи на те, що подібного роду помилки здатні посилювати негативні наслідки НС, виникає потреба у посиленні психологічної складової у роботі членів Штабу. Йдеться про організацію роботи членів Штабу з урахуванням низки психологічних закономірностей роботи з населенням (інформаційної ідентичності, випереджаючого інформаційного відображення, наявності єдності свідомого, підсвідомого та несвідомого тощо). У процесі обґрунтування змістовної частини такої роботи нами було розроблено окрему програму дій членів Штабу з ліквідації наслідків НС щодо запобігання та нейтралізації чуток серед населення. Під час її розробки було застосовано системний підхід, при якому діяльність членів штабу має бути присвячена досягненню конкретної мети – *запобігання та нейтралізація чуток серед населення, що виникають внаслідок НС*. Досягнення такої мети тісно пов'язано з вирішенням низки завдань: аналіз, оцінка НС та визначення стратегії організації протидії чуткам, а також першочергових заходів для їх запобігання і нейтралізації; організація та реалізація заходів щодо запобігання і нейтралізації чуток серед населення; моніторинг інформації про події, пов'язані з НС; спростування чуток та вплив на джерела їх розповсюдження.

Під час розробки програми ми також враховували те, що вона повинна відображати всі аспекти роботи з ліквідації наслідків НС щодо запобігання та нейтралізації чуток серед населення. Адже чутки спроможні тимчасово оптимізувати емоційний баланс в певній групі населення, тобто знизити або підвищити емоційну напругу до оптимального рівня. Якщо певна група населення тривалий час живе у напруженому стані, люди відчувають непоборне

бажання обговорювати між собою можливі загрози. Поширення «чуток-страхів» може на певний період знизити емоційну напругу – спрацьовує ефект афіліації, відчуття приналежності до групи. Однак зрештою, це найчастіше призводить до дисфункціональних наслідків: нагнітаються страхи та посилюються панічні настрої [5; 6; 10].

Результати нашого дослідження свідчать про те, що дієвість роботи щодо запобігання і нейтралізації чуток серед населення зумовлюється:

- постійним збором, аналізом, об'єктивною оцінкою обстановки в зоні лиха і наслідків НС та своєчасним проведенням заходів щодо виявлення потенційних джерел розповсюдження чуток;
- точною і чіткою постановкою завдань членам штабу з проведення заходів щодо своєчасного виявлення, вивчення та протидії чуткам;
- стійким і безперервним керуванням силами, які залучаються до проведення заходів щодо запобігання і нейтралізації чуток серед населення.

Враховуючи загальноприйняті вимоги до розробки відповідних програм, ми дійшли висновку, що загальна структура програми дій членів штабу з ліквідації наслідків НС щодо запобігання та нейтралізації чуток серед населення має включати аналітично-плановий, організаційно-виконавчий та контролюючо-корегуючий етапи. Кожен із визначених нами етапів повинен мати конкретну мету і своє змістовне наповнення.

Аналітично-плановий етап. Його головною метою є аналіз, оцінка НС та визначення стратегії організації протидії чуткам, а також першочергових заходів для їх запобігання і нейтралізації.

Основні завдання аналітично-планового етапу:

- 1) аналіз та оцінка НС: аналіз обстановки в зоні лиха і наслідків НС; оцінка загрози від НС (залежно від її виду та масштабу);
- 2) прогнозування появи можливих чуток через виникнення НС (за типом емоційної реакції, за інтенсивністю, за мірою впливу на психіку людей);
- 3) виявлення потенційних джерел розповсюдження чуток (газети, інтернет-видання, телебачення, радіо) та інших носіїв чуток (особи, що вважають себе постраждалими від НС; особи, що вважають себе експертами; особи, що полюбляють пліткувати);
- 4) відбір ефективних психологічних прийомів та технік запобігання чи протидії чуткам при виникненні НС: офіційне спростування чуток через авторитетні джерела інформації; негласне неофіційне спросту-

вання чуток шляхом поширення контрчуток і дезінформації; конкретизація, деталізація інформації з навмисним додаванням неімовірних фактів до чуток; проведення переговорів з учасниками масових виступів в зоні виникнення НС (при необхідності); відволікання уваги інформацією про інші події тощо; виключення мотивуючої ситуації або інтересу до НС; оприлюднення фактів з метою задоволення інтересу цільової аудиторії і створення розуміння слухової інформації в аудиторії;

5) визначення суб'єктів, які можуть залучатися до запобігання чи нейтралізації чуток (активісти, авторитетні представники влади, працівники ДСНС України, священнослужителі);

6) визначення авторитетних представників ЗМІ, які можуть залучатися до запобігання чи нейтралізації чуток;

7) визначення стратегії організації протидії чуткам (аналіз масштабів поширення чуток та їхніх можливих негативних наслідків; виявлення можливих причин появи чуток, мотивів і каналів їх поширення; визначення категорії населення, які можуть стати жертвами чуток; проведення бесід з особами, які страждають від них; роз'яснення питань, які є предметом чуток; планування заходів, які доцільно провести для запобігання чи нейтралізації чуток);

8) визначення першочергових заходів організаційно-виконавчого та контрольно-корегуючого етапів, які доцільно провести для запобігання чи нейтралізації чуток.

Організаційно-виконавчий етап. Його головною метою є організація та реалізація заходів щодо запобігання і нейтралізації чуток серед населення.

Основні завдання організаційно-виконавчого етапу:

1) призначення з працівників ДСНС України прес-секретаря;

2) розробка *плану комунікації* з урахуванням наслідків та масштабів НС;

3) організація взаємодії з суб'єктами, які залучаються для запобігання та нейтралізації чуток: проведення інформування (інструктажу); узгодження порядку взаємодії; доведення оперативної інформації для повідомлень та роз'яснень населенню;

4) організація взаємодії з авторитетними представниками ЗМІ, які можуть залучатися до запобігання чи нейтралізації чуток: визначення відповідальних осіб від ЗМІ, які будуть подавати повідомлення про події, пов'язані з НС (прізвища, контакти); узгодження порядку взаємодії з відповідальними особами від ЗМІ; організація прес-конференцій; доведення оперативної інформації для офіційних повідомлень;

5) проведення психологічної експертизи офіційних повідомлень, що плануються до друку чи виходу в ефір (зіставлення інформації про НС з критеріями її допустимості для поширення в ЗМІ; проведення психосемантичного аналізу змісту інформаційних повідомлень; розгляд можливих варіантів подачі інформації для населення; визначення можливості ймовірного впливу інформаційних повідомлень про НС на психіку читачів чи слухачів; прийняття рішення про допуск (недопуск) офіційного повідомлення про НС в ЗМІ).

Контрольно-корегуючий етап. Його головною метою є моніторинг інформації про події, пов'язані з НС, спростування чуток та вплив на джерела їх розповсюдження.

Основні завдання контрольно-корегуючого етапу:

1) моніторинг інформації про події, пов'язані з НС (газети, інтернет-видання, телебачення, радіо, думки населення);

2) виявлення джерел розповсюдження недостовірної інформації про НС (газети, інтернет-видання, телебачення, радіо тощо);

3) заслуховування головних редакторів ЗМІ, які розповсюджують недостовірну інформацію про НС;

4) оперативна підготовка повідомлень для спростування чуток (при необхідності);

5) проведення роз'яснювальної роботи з виявленими суб'єктами розповсюдження чуток;

6) інформування правоохоронних органів про осіб, які за допомогою чуток розбурхують громадську думку та провокують антигромадську поведінку.

Висновки з проведеного дослідження.

Результати проведеного дослідження засвідчили, що спроможність членів штабу з ліквідації наслідків НС результативно організувати запобігання та нейтралізацію чуток серед населення залежить від їх готовності системно та послідовно реалізувати таку роботу. Розроблена нами програма дає їм змогу отримати уявлення про чіткий порядок дій в ролі суб'єкта запобігання та нейтралізації чуток. Загальна структура авторської розробки включає *аналітично-плановий етап* (мета – аналіз, оцінка НС та визначення стратегії організації протидії чуткам, а також першочергових заходів для їх запобігання і нейтралізації); *організаційно-виконавчий етап* (мета – організація та реалізація заходів щодо запобігання і нейтралізації чуток серед населення); *контрольно-корегуючий етап* (мета – моніторинг інформації про події, пов'язані з НС, спростування чуток та вплив на джерела їх розповсюдження).



Серед перспективних напрямів подальших досліджень означеної проблеми є експериментальна перевірка ефективності авторської програми дій членів штабу з ліквідації наслідків НС щодо запобігання та нейтралізації чуток серед населення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Грачев Г. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. Грачев. – М. : Алгоритм, 2002. – 308 с.
2. Дзялошинский И. СМИ и органы местного самоуправления. Взаимодействие во имя информационной открытости власти / И. Дзялошинский. – М., 2002. – 305 с.
3. Євсюков О. Екстремальна психологія : [підручник] / О. Євсюков ; за заг. ред. О. Тімченка. – К. : Август Трейд, 2007. – 502 с.
4. Корольчук М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах : [навч. посібн. для студентів ВНЗ] / М. Корольчук, В. Крайнюк. – К. : Ніка-центр, 2006. – 580 с.
5. Кризова психологія : [навч. посібн.] / за заг. ред. О. Тімченка. – 2-ге вид. – Х. : НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2013. – 380 с.
6. Новиков Д. Психология массовых коммуникаций : [учебное пособие] / Д. Новиков, А. Иванов. – Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВПО «КНАГТУ», 2012. – 71 с.
7. Панарин И. Информационная война, PR и мировая политика / И. Панарин. – М. : Горячая линия – Телеком, 2006. – 352 с.
8. Про затвердження Положення про штаб з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації та Видів оперативної-технічної і звітної документації штабу з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 26 грудня 2014 року № 1406 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.mns.gov.ua/content/laws_dmc.html.
9. Русаев Э. Психология человека в экстремальных ситуациях : [учебное пособие] / Э. Русаев. – Уфа : ГУ МЧС России по Республике Башкортостан, 2003. – 183 с.
10. Сухов А. Психология больших социальных групп и движений / А. Сухов // Основы социально-психологической теории / под общ. ред. А. Бодалева, А. Сухова. – М., 1995. – С. 228–245.
11. Тімченко О. Синдром посттравматичних стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування : [монографія] / О. Тімченко. – Х. : Вид-во Ун-ту внутр. справ, 2000. – 268 с.
12. Христенко В. Психологические приемы нейтрализации слухов в очаге чрезвычайной ситуации / В. Христенко // Проблемы экстремальной та кризової психології : зб. наук. праць / голов. ред. Л. Перелигіна. – Вип. 12. – Ч. 2. – Х. : НУЦЗУ, 2012. – С. 143–150.