

Онiщенко Н.В., к. психол. н., старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України

УМОВИ ВИНИКНЕННЯ ЧУТОК В ОСЕРЕДКУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Анотація. У статті подаються дані щодо розгляду особливостей виникнення чуток та їх впливу на психічний стан постраждалих від надзвичайної ситуації на прикладі аварії на шахті ім. О.Ф. Засядька м. Донецьк.

Ключові слова: чутки, надзвичайна ситуація.

Постановка проблеми. Будь-яка надзвичайна ситуація характеризується існуванням навколо неї інформаційного поля, що утворюється багатьма джерелами – як офіційними (достовірними), так і неофіційними (неперевіреними). Воно змінюється, трансформується та «живе» доки не буде поставлено крапки у процесі ліквідації наслідків трагічної події. Ми не помилимося, якщо скажемо, що абсолютно всі трагічні події, всі надзвичайні ситуації «супроводжувались» чутками, що утворювались навколо них.

Чутки можна віднести до соціально-психологічних явищ. Це інформація стосовно певної події, яка здебільшого не має підтвердження та передається усно від одної людини до іншої (інших) [4]. В деяких випадках чутки можуть поширюватись і навколо події, дефіциту інформації відносно якої не має. Тут чинником виникнення чуток може бути виказування власної інтерпретації подій, що відбуваються, конкретною людиною. В наслідок цього інформація може настільки змінюватись та деформуватись, що її початковий зміст та смисл майже повністю втрачаються.

Додамо, що детермінувати виникнення чуток можуть різні чинники. Поряд з цим зміст чуток, як правило, відрізняється високим рівнем значущості для великої кількості людей, стосується їх інтересів, їх безпеки, їх втрат

тощо [8]. Відмічається, що чим вище значущість змісту чуток, тим швидше та ширше такі чутки розповсюджуються.

Аналіз останніх досліджень. Загальний аспект психології чуток вивчався багатьма вченими.

Досить багато уваги приділялось вивченню такого аспекту чуток, який містив в собі особливості їх використання для пропаганди, маніпуляцій масовою свідомістю тощо [1; 4; 5; 10].

Проблеми виникнення чуток при міжособистісній взаємодії були розглянуті в роботах Головахи, Є.І., Почепцова Г.Г. та інших [3; 9].

Механізми розповсюдження чуток професійно вивчали в спецпідрозділах американської армії та Пентагоні. В посольствах працювали фахівці, які уважно відслідковували зміст, спрямованість та динаміку чуток в країні [6].

Конкретно питаннями виникнення чуток за умов надзвичайної ситуації переймалися вчені, вивчаючи здебільшого проблеми наслідків Чорнобильської трагедії [2; 11].

Мета статті. Проаналізувати особливості виникнення чуток в умовах надзвичайної ситуації та відстежити їх вплив на психічний стан постраждалих від трагедії.

Виклад основного матеріалу. Як було відмічено, чутки можуть виникати за різних обставин. Умови надзвичайної ситуації – це ті обставини, які характеризуються високим рівнем катастрофізації та несуть в собі суттєве негативне навантаження на всіх її учасників. Стихійні лиха, великі аварії, катастрофи та їх трагічні наслідки обумовлюють виникнення у постраждалих емоційної збудженості, зниження рівню критичності і здатності логічно та раціонально мислити. Важка картина трагічної події, безпосередня загроза життю негативно впливають на психічний стан постраждалої людини та можуть порушити процес її нормального мислення, послабити самоконтроль та спровокувати здійснення необдуманих вчинків.

Зауважимо, що основними психічними проявам у людей, які опинились в осередку надзвичайної ситуації та у тих, хто постраждав від її наслідків, можна

назвати психогенні розлади у вигляді стресових реакцій, невротичних реакцій та станів. Такі особливості можуть ускладнюватись «звичними» для надзвичайної ситуації обставинами, наприклад, високою концентрацією горя серед постраждалих. Головними емоціями в подібних ситуаціях можна назвати страх та тривогу. Ці емоційні прояви можна назвати деструктивними, тобто такими, що руйнують цілісність особистості та обумовлюють її дезадаптаційні процеси.

Саме в таких умовах, в умовах суцільного хаосу та страху ще одним фактором, який посилює такі явища, є чутки, що виникають навколо надзвичайної ситуації. Чутки розбурхують людей, можуть доводити їх до крайності, породжувати групові порушення громадського порядку. В умовах надзвичайної ситуації, як вже відмічалось, вони здатні викликати і паніку.

Чутки можна віднести до стихійних процесів передачі інформації [8]. Коли люди стикаються з чимось, чому не можуть знайти пояснення з боку офіційних джерел – вони несвідомо домислюють почуте, часто спотворюючи факти. Крім того, у здатності поширення чуток грає роль варіант доступності (що впливає на швидкість).

Нами, при роботі з постраждалими в наслідок трагедії на шахті ім. О.Ф.Засядька, яка відбулась у 2007 році у м. Донецьк, був проведений аналіз впливу чуток на психічний стан постраждалих різних категорій. Нагадаємо, що в наслідок цієї трагедії загинуло більше 100 людей. Пошуково-рятувальні роботи в осередку цієї трагічної події тривали більш ніж 5 діб та ускладнювались цілою низкою факторів. Для ліквідації наслідків цієї надзвичайної ситуації було залучено велику кількість фахівців з різноманітних служб швидкого реагування, в тому числі і психологів науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України, які упродовж трьох діб надавали екстрену психологічну допомогу всім категоріям постраждалих від трагедії.

Нами проводились різноманітні види робіт з родичами загиблих шахтарів, в числі яких були заходи щодо купірування негативних психічних

станів у постраждалих, інформаційна терапія, психологічна підтримка близьких та родичів загиблих шахтарів тощо. Зауважимо, що на перших етапах проведення пошуково-рятувальних робіт особливо важливим видом психологічної роботи стало проведення інформаційної терапії з постраждалими. Саме цей вид психологічної допомоги на початку проведення рятувальних робіт став найбільш ефективним, адже інформації про перебіг подій з офіційних джерел до очікуючих майже не надходило.

Отже, саме інформаційний вакуум став чинником виникнення першої хвилі чуток серед людей, які очікували звісток стосовно долі своїх близьких. У натовпі стали з'являтися люди, які говорили, що якщо до них ніхто з керівництва шахти не виходить, значить насправді ніякі рятувальні роботи не проводяться. Ці звістки вмиг поширювались, адже розташування родичів шахтарів було локальним. Це одразу викликало хвилювання серед очікуючих звісток людей і провокувало зростання незадоволення та агресії у натовпі. Через деякий час такого інформаційного вакууму рівень загальної напруги у натовпі підвищився настільки, що більша частина з усіх, хто був поряд з адміністративним корпусом шахти, стала здійснювати спробу прорватися до оперативного штабу та отримати всю інформацію відносно заходів, які здійснювались для ліквідації наслідків аварії та пошуку шахтарів, що опинились під землею.

В такому випадку саме екстремальним психологам довелось звертатись до офіційних представників, які координували проведення пошуково-рятувальних робіт в осередку надзвичайної ситуації, з проханням надати людям всю інформацію, якою вони володіють. Також нами було надано рекомендацію щодо необхідності проведення регулярного інформування родичів загиблих шахтарів з метою профілактики виникнення панічних настроїв у натовпі.

Зауважимо, що чутки стосовно особливостей проведення рятувальних робіт виникали регулярно. Основним змістом цих чуток були повідомлення відносно того, що гірничорятувальники не поспішають розшукувати та рятувати шахтарів, що більшість з загиблих так не піднімуть на поверхню, що

може статись ще один вибух тощо. Вся ця інформація сприймалась тими, хто був в осередку трагедії, як абсолютна правда, яка, в свою чергу, обумовлювала виникнення у постраждалих негативних станів у зв'язку з додатковою травматизацією.

Наступна досить помітна хвиля чуток була зафіксована вже майже по завершенню пошукових робіт, на етапі, коли психологи МНС супроводжували родичів загиблих у морзі для проведення упізнання тіл загиблих шахтарів. В цей час раптом стали поширюватись чутки відносно того, що під землею ще залишились живі шахтарі і вони подають сигнали про себе, стукаючи по трубах. Такі дані спровокували нову хвилю паніки серед родичів та свідків трагедії, яку ще досить тривалий час не вдавалось припинити. Особливий негативний вплив подібними чутками було спричинено тій категорії постраждалих, які втратили своїх близьких при аварії та ще чекали звісток про їх долю.

Наведений приклад можна пояснити тим, що чутки, виникаючи в екстремальних (в нашому випадку, в надзвичайних) ситуаціях, чинять переважно негативний вплив на людей, підвищуючи психологічну напруженість, тривожність, невпевненість, нездорові настрої, розгубленість, страх, відчай. Вони підштовхують людей до невиправданих дій. Зазначений приклад виникнення чуток показав, що вони були малодостовірні та містили в собі більше неправди, ніж правди. А отже, прислухаючись до таких чуток, більшість постраждалих відмічали появу у себе невиправданої надії на диво, руйнування якої виявлялось досить болісним та травматичним.

Відмітимо, що на сьогодні відомі дві фундаментальні умови, збіг яких робить можливим виникнення і поширення чуток:

- 1) Інтерес аудиторії. Наявність інтересу масової аудиторії до певної проблеми, яку відрізняє висока актуальність і зв'язок з потребами людей. Вважається, що навіть найнеймовірніше з усіх отриманих повідомлення, має шанси бути підхопленим і передаватися в якості чуток, якщо воно викликає інтерес і відповідає потребам людей.

2) Дефіцит надійної інформації, який викликає незадоволеність інтересу та інформаційних потреб людини. Відчуття незадоволеності інтересу виникає в двох випадках. Або це відсутність інформації стосовно конкретної події взагалі, або ж це ситуація, в якій наявна інформація не представляється аудиторії надійною та правдивою [7].

Крім того, чутки можуть бути наслідком явної недовіри до джерела інформації. Досить частий і типовий варіант – це недовіра до офіційних, урядових джерел інформації. Саме в таких випадках спонтанно виникає альтернативне офіційній інформації джерело у вигляді великої кількості чуток на найбільш актуальні теми.

Зауважимо, що довіра до чуток збільшується при підвищенні рівню їх конфіденційності. Зміст інформації має бути в якійсь мірі невизначеним, тобто давати привід для гіпотез і домислів. Чутки з'являються ненавмисно при напруженій обстановці, коли люди відчують потребу в її проясненні.

Є й соціально-психологічні умови, які в осередку надзвичайної ситуації спонукають людей поширювати слух:

1. тривожна, напружена, важка обстановка, що містить загрозу. Серед них можна відмітити небезпеки, проблеми, в яких люди шукають шляхи захистити себе;

2. прагнення спрогнозувати та випередити наступ неприємних подій і завчасно підготуватися до них, зменшити можливу шкоду, якщо уникнути її неможливо;

3. механізми зараження, наслідування, групового тиску;

4. уявлення про достовірність слуху (його анонімність, поширеність, приклад вчинків деяких постраждалих, якими вже приймаються заходи у відповідь на чутки);

5. легка сугестивність певної частини людей, некритичність через невисоку освіченість та інтелектуальну нездатність самотійно і тверезо оцінити правдоподібність і обґрунтованість чуток. Всупереч розхожому слововживанню, ступінь достовірності не має ніякого відношення до того, чи

кваліфікуємо ми певну інформацію як чутки. Важливо те, що вони передається по мережах міжособистісного спілкування.

Як вже зазначалось, психологами МНС при роботі з родичами загиблих шахтарів проводилась і інформаційна терапія. Саме тому фахівці-психологи повинні бути в курсі подій, що відбувались в зоні пошуково-рятувальних робіт, знати які сили задіяні для їх проведення, що планується робити в подальшому.

Оскільки трагедія на шахті ім. О.Ф. Засядька у м. Донецьк отримала досить великий резонанс, окремим блоком в роботі екстремального психолога з постраждалими став їх «захист» від контактів з представниками ЗМІ. Виконуючи свою роботу, фахівці мас-медіа не можуть зрозуміти стану постраждалої людини та своїм втручанням можуть ускладнити їх психічний стан, обумовити виникнення додаткових негативних станів, особливо таких, як агресія. З іншого боку, саме ЗМІ в кризових ситуаціях стають першим джерелом інформації, визначаючи рівень її достовірності. Отже, головним питанням, з точки зору психологічної науки, в цьому випадку є те, як та яким чином особливості подання і трансляції інформації, стосовно надзвичайної ситуації, впливають на психічний стан населення.

Надзвичайні ситуації порушують звичний перебіг життєдіяльності населення, що в свою чергу обумовлює необхідність забезпечення контролю над поведінкою людей як на території надзвичайної ситуації, так і за її межами. Зазвичай, людей, які опинились в осередку трагедії можна умовно розділити на тих: 1) хто будь-яку інформації стосовно надзвичайної ситуації сприймає як керівництво до дій. І чим більше інформації відносно трагедії отримує людина, тим ефективнішими будуть її дії стосовно зниження або уникнення збитків від НС, та стосовно збереження власного психічного здоров'я; 2) хто не здатний сам приймати адекватні та вірні рішення в умовах надзвичайної ситуації. Саме в цих випадках дії представників ЗМІ повинні зводитись до того, щоб за допомогою інформації, яка ними транслюється, чинити вплив на реципієнтів з метою зниження негативного впливу від надзвичайної ситуації.

Оскільки, досить важливим є контроль над поведінкою людей як на територіях в зоні надзвичайної ситуації, так і за її межами, в таких умовах повинні формуватись спеціальні канали розповсюдження новин відносно трагедії, які б враховували стан постраждалих від надзвичайної ситуації, стан свідків трагічної події та суспільства взагалі. Адже, завдяки засобам масової інформації, будь-яка трагічна подія отримує великий резонанс, який з одного боку може посилювати катастрофічність того, що трапилось, з іншого боку – допомагає проводити щось на зразок психотерапії.

Зауважимо, що для людей, які знаходяться у безпосередній близькості від трагедії, специфічним джерелом інформації є власні спостереження, а також повідомлення очевидців. Відмітимо, що саме в таких умовах досить часто розповсюджуються чутки. І в цих випадках ЗМІ, з одного боку може виступати як підігрівач цих слухів, якщо буде надавати двозначну та незрозумілу інформацію. З іншого боку – саме засоби масової інформації здатні спростувати недостовірну інформацію та показати найоб'єктивніші дані стосовно трагедії.

Загальна стратегія профілактики чуток полягає у тому, щоб протидіяти умовам, які сприяють їх виникненню та поширенню. Саме тому, враховуючи вище описані умови, необхідно: домагатися високого ступеня інформованості великої скупченості людей про найбільш важливі для них події, соціальні умови життя тощо; інформація при цьому повинна бути доступною для розуміння, що дозволить знизити невизначеність; в екстремальних умовах необхідно організувати регулярну роботу спеціальних джерел інформації; цілеспрямовано знижувати значущість тих соціальних об'єктів, подій чи явищ, навколо яких прогнозується виникнення чуток; в ситуаціях, коли чутки вже виникли, важливо з'ясувати їх дійсні причини і тільки після цього проводити роз'яснювальну роботу, зробити ці причини відомими для людей, що дозволить зрозуміти ситуацію, а отже менш емоційно будуть до неї ставитися; в умовах, сприятливих для чуток, з'являються їх активні розповсюджувачі (число і рівень їх активності збільшуються з зростанням ступеня екстремальності умов життя

людей), які можуть представляти серйозну загрозу, тому необхідно виявляти розповсюджувачів чуток і нейтралізовувати їх вплив на групу тощо.

Відмітимо, що існують додаткові фактори поширення чуток:

1) фактор особистісного статусу. Повідомляючи цікаві відомості, людина привертає до себе увагу, демонструє близькість до предмету загального інтересу, до референтної групи або до органів, які приймають рішення, підтримує свій статус неформального лідера думки, підвищує або підтверджує значимість власної персони в очах оточуючих, а тим самим і у власних очах;

2) фактор емоційного балансу. Чутки здатні тимчасово оптимізувати емоційний баланс в групі людей, тобто знижувати або підвищувати емоційне напруження до оптимального рівня.

Таким чином, практичне завдання управління чутками стає максимально важливим саме в екстремальних умовах, небезпечних для нормальної життєдіяльності людей, а це можуть бути різні стихійні лиха, катастрофи, великі аварії, місця великого скупчення людей і т. п.

Додамо, що при вивченні чуток використовуються різні підстави їх класифікації: тривалість життя слуху, величина, структура аудиторії і т. д. [7]. При цьому відмічається, що проблема, яка відповідає гострим актуальним потребам та настроям, спонукає масу людей до негайних дій, тим самим впливає на хід подій навколо надзвичайної ситуації.

Розглядаючи види чуток за експресивним параметром, можна виділити наступні: чутки-бажання; чутки-страхи; агресивні чутки [8].

Відповідно до назви, чутки-бажання відображають надії, очікування аудиторії. В нашому випадку такі чутки спостерігались в момент появи інформації, що під землею є живі шахтарі тоді, коли з офіційних джерел вже надійшла зворотна інформація.

Чутки-страхи є обов'язковою ознакою подій, які можна назвати екстремальними – це і надзвичайні ситуації, і складні соціально-психологічні умови у суспільстві тощо.

Агресивні чутки виникають там, де є напруження між соціальними групами. Такі чутки також спостерігались нами під час ліквідації наслідків трагедії на шахті ім. О.Ф.Засядька – головна напруга існувала між групою представників штабу, який координував проведення пошуково-рятувальних робіт та групою родичів загиблих шахтарів, які чекали будь-якої інформації стосовно долі їх близьких.

Висновки. Отже, як вже було вказано, відсутність або дефіцит інформації в осередку надзвичайної ситуації сприяють виникненню чуток та панічних настроїв, які можуть привести іноді до більш негативних наслідків, ніж сама трагедія. Основним завданням в умовах надзвичайної ситуації є збереження спокою людей, які опинились в зоні лиха. Це досягається шляхом регулярного сповіщення населення – люди повинні знати і розуміти, що робиться для пошуку і порятунку їхніх близьких. Крім того, на наш погляд, всі інформаційні повідомлення для населення, яке постраждало від трагедії, повинні проходити оперативну психологічну експертизу. Для всіх джерел інформації слід готувати відповідні рекомендації, засновані на знанні психологічних закономірностей сприйняття і переробки людьми інформації в умовах стресу. Головною серед таких рекомендацій повинно бути те, що брак інформації про надзвичайну подію сприяє виникненню чуток та їх подальшому розповсюдженню.

ЛІТЕРАТУРА

1. **Беззубцев, С. А.** Управление слухами: как промывают мозги / Сергей Беззубцев. – М.: Спорт и культура, 2000. – 357 с.
2. **Бугрім, В. В.** Чорнобильська катастрофа у засобах масової інформації / В.Бугрім // Чорнобиль і преса: реалії взаємодії. Матеріали Першої Міжнародної науково-практичної конференції «Чорнобиль у засобах масової інформації». – Київ.: Хрещатик, 1992. – С.11-17.
3. **Головаха, Е. И.** Психология человеческого взаимопонимания / Е.И. Головаха, Н. В. Панина. – Киев: Политиздат Украины, 1989. – 187с.

4. Горбатов, Д. С. Психология слухов: теоретические аспекты : монография / Д. С. Горбатов. – Воронеж: Научная книга, 2010. – 150 с.

5. Крысько, В. Г. Секреты психологической войны: (Цели, задачи, методы, формы, опыт) / Владимир Крысько; Под общ. ред. А.Е. Тараса Минск : Харвест, 1999. – 446 с.

6. Назаретян, А. П. Психология стихийного массового поведения: толпа, слухи, политические и рекламные кампании: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / А.П. Назаретян. – М.: РГБ, 2008. – 152с.

7. Ольшанский, Д. В. Политическая психология / Д.В. Ольшанский. – СПб.: Питер, 2002. – 575 с.

8. Попкова, О. В.Онтология слухов: Монография / О.В. Попкова. М-во образования Рос. Федерации. Моск. гос. ун-т сервиса, Поволж. технол. ин-т сервиса. – Тольятти, 2002. – 121 с.

9. Почепцов, Г. Г. Информационные войны / Георгий Почепцов. – М. : Рефл-бук: Ваклер, 2000. – 573 с.

10. Шибутани, Т. Импровезированные новости: социологическое исследование слухов (отрывки) // Почепцов Г.Г. Как ведуться тайне войны. Психологические операции в современном мире. – Ровно: ППФ «Волинські обереги», 1999. – С.227-281.

11. Яковенко, С. І. Психологія людини за умов радіоекологічного лиха. / С.Яковенко. – К.: Чорнобильінтерінформ, 1996. – 173 с.