

Інтенсифікація діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні надзвичайної ситуації

Potapchuk N.D. The intensification of the executive authorities' activities concerning the reaction to rumors in extreme situations / N.D. Potapchuk // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufriieva. – Issue 31. – Kamianets-Podilskyi : Aksioma, 2016. – P. 377–392.

Н.Д. Потапчук. Інтенсифікація діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні надзвичайної ситуації. У статті обґрунтовано поняття «інтенсифікація діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні надзвичайних ситуацій». Автором статті розглянуто соціально-психологічні умови, які спонукають людей сприймати чутки; охарактеризовано психологічні результати дії поширення чуток на населення в умовах надзвичайних ситуацій. У статті визначено роль органів виконавчої влади у протидії чуткам та техніки інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні надзвичайної ситуації. Автором статті доведено, що засоби протидії поширенню чуток (як стихійному, так і навмисного) можна розділити на дві групи: профілактичні заходи й активні контрзаходи, які включають в себе: прогнозування потенційних і вивчення процесуальних та емоційних складових поширення чуток; індоктринація («щеплення від чуток»), тобто застосування превентивних дій; завоювання довіри в аудиторії офіційними джерелами інформації за рахунок використання психологічних механізмів; підтримка ефективного керівництва на всіх рівнях, підвищення авторитету представників влади та довіри до них. У статті наведено перелік основних заходів, які доцільно проводити органам виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні надзвичайної ситуації, а також заходів профілактичного та контрдієвого характеру. У статті обґрунтовано шляхи та умови протидії чуткам, визначено особливості поведінки суб'єктів цієї протидії. Автором статті доведено, що діяльність органів виконавчої влади в надзвичайних ситуаціях може розглядатися як індикатор, котрий перевіряє на міцність існуючий соціальний порядок, і тому метою цієї діяльності має бути зміна характеру освітлення надзвичайної ситуації у ЗМІ таким чином, щоб відповідні відомості не травмували свідомість населення, а мобілізували на боротьбу з наслідками самої ситуації.

Ключові слова: протидія чуткам, шляхи та умови протидії чуткам, надзвичайні ситуації, інтенсифікація діяльності органів виконавчої влади, профілактичні заходи, соціально-психологічні умови, засоби масової інформації, поведінка населення.

Н.Д. Потапчук. Интенсификация деятельности органов исполнительной власти по противодействию слухам при возникновении чрезвычайной ситуации. В статье обосновано понятие «интенсификация деятельности органов исполнительной власти по противодействию слухам при возникновении чрезвычайных ситуаций». Автором статьи рассмотрены социально-психологические условия, побуждающие людей воспринимать слухи; охарактеризованы психологические результаты действия распространения слухов на население в условиях чрезвычайных ситуаций. В статье определена роль органов исполнительной власти в противодействии слухам и техники интенсификации деятельности органов исполнительной власти по противодействию слухам при возникновении чрезвычайной ситуации. Автором статьи доказано, что средства противодействия распространению слухов (как стихийного, так и преднамеренного) можно разделить на две группы: профилактические мероприятия и активные контрмеры, которые включают в себя: прогнозирование потенциальных и изучение процессуальных и эмоциональных составляющих распространения слухов; индоктринация («прививка от слухов»), то есть применение превентивных действий; завоевание доверия аудитории официальными источниками информации за счёт использования психологических механизмов; поддержание эффективного руководства на всех уровнях, повышение авторитета представителей власти и доверия к ним. В статье приведен перечень основных мероприятий, которые целесообразно проводить органам исполнительной власти по противодействию слухам при возникновении чрезвычайной ситуации, а также мер профилактического и контрдейственного характера. В статье обоснованы пути и условия противодействия слухам, определены особенности поведения субъектов этого противодействия. Автором статьи доказано, что деятельность органов исполнительной власти в чрезвычайных ситуациях может рассматриваться как индикатор, который проверяет на прочность существующий социальный порядок, и поэтому целью этой деятельности должно быть изменение характера освещения чрезвычайной ситуации в СМИ таким образом, чтобы соответствующие сведения не травмировали сознание населения, а мобилизовали на борьбу с последствиями самой ситуации.

Ключевые слова: противодействие слухам, пути и условия противодействия слухам, чрезвычайные ситуации, интенсификация деятельности органов исполнительной власти, профилактические мероприятия, социально-психологические условия, средства массовой информации, поведение населения.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасне

життя настільки наповнене численними ризиками, що звести ймовірність виникнення надзвичайних ситуацій (НС) до нуля просто неможливо. Природним наслідком цього є необхідність вчитися жити в ризиконебезпечному суспільстві, що означає вироблення ефективних механізмів запобігання НС та захисту у разі їх виникнення, а також розробку ефективних технологій ліквідації їх наслідків. Особливу роль займають процеси протидії чуткам, з якими пов'язані підвищена сугестивність населення та зростання індуктивності емоцій. Відмітимо, що забезпечення громадської безпеки в умовах виникнення НС досягається шляхом проведення єдиної державної політики у галузі забезпечення внутрішньої безпеки держави, а отже, і громадської безпеки, реалізацією заходів економічного, політичного, організаційного та іншого характеру, що спрямовані на попередження загроз життєво важливих інтересів держави та суспільства. Одним із найважливіших елементів цієї системи заходів є діяльність органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС [2; 4].

Як свідчить практика, циркулюючі чутки здатні нанести дуже серйозний соціально-психологічний збиток населенню взагалі, і шкоду конкретним особам та справам, зокрема. В умовах НС нормальне функціонування населення та спокійне життя суспільства в цілому залежать від уміння запобігати чуткам та успішно протидіяти їм. Для цього необхідна інтенсифікація діяльності органів виконавчої влади [2; 3; 7]. Принципи протидії чуткам в умовах НС – це основні ідеї, що відображають закономірності у суспільних відносинах, пов'язаних із процесом урегулювання НС, а також забезпечення органами виконавчої влади належної безпеки громадян за таких умов. Слід відмітити, що «катастрофічні» настрої у людей в умовах НС можуть транслюватися всіма можливими способами, починаючи від панічних чуток і закінчуючи сталими негативними настроями у засобах масової інформації (ЗМІ). Без прийняття належних заходів протидії чуткам, через певний період зазначені настрої можуть мати негативні наслідки для населення.

Успіх боротьби з чутками в умовах НС обумовлений низкою ключових чинників, а саме: наявністю в органів виконавчої влади плану комунікації як складової частини алгоритму подолання кризи; формуванням спеціальної команди по боротьбі з розповсюдженням чуток; оцінкою каналів інформування населення з точки зору задоволення запитів засобів масової інформації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор, виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується запропонована стаття. У роботах І. Дзялошинського, Ю. Левади, О. Шаброва представлені основні політологічні підходи до визначення чуток як інструменту в політичній системі суспільства, досліджений взаємозв'язок соціально-політичних норм, їх вплив на суспільні відносини [3; 7; 12]. Інформація як чинник, що моделює психологічну реальність, у тому числі отриману в результаті пристосування індивіда до НС, вивчалася низкою вчених (Г. Черняков, Г. Йонас, П. Сидоренко).

Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури, присвяченої проблемі прихованого впливу чуток на масову свідомість, показав, що спектр інтересу дослідників зміщений у бік прикладного аспекту (опису безлічі маніпулятивних технологій та методів психологічного захисту від них), у той час як досліджень, присвячених розгляду світоглядного значення інформаційного впливу на людину, її компенсаторних можливостей та ролі органів влади щодо протидії чуткам при виникненні НС поки що проведено досить мало [2; 10]. Важливими для даного дослідження стали роботи низки авторів, де розглядаються питання соціального психоаналізу інформаційних процесів, психокорекції масової свідомості (В. Попов), феномена масової комунікації (Є. Тавокін), інформаційної стійкості (А. Шевченко), дій органів виконавчої влади під час виникнення НС (П. Киричок) тощо.

Постановка завдання дослідження. Вивчення заходів профілактики та ефективної боротьби з психічною дезадаптацією людей у НС повинно бути доповнено широким колом інформаційних і організаційних засобів, спрямованих на протидію чуткам.

Метою нашої статті є обґрунтування інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Чутки виникають тоді, коли не вистачає фактів. Їх появі сприяє стурбованість людей, а найпоширенішими темами стають проблеми, пов'язані з небезпекою для життя чи загрозою добробуту людей. Практика свідчить, що найчастіше поширенню чуток сприяють наступні обставини: відсутність автентичності між інформацією щодо надзвичайної ситуації з офіційних джерел і каналів масової комунікації; неповнота в змісті інформації; виникнення сумнівів внаслідок поширення неправдивої інформації; поява у населення

відчуття, що ситуація не контролюється. Перш, ніж приступити до планування коригувальних дій, центральним і місцевим органам виконавчої влади слід проаналізувати масштаби поширення, серйозність причин і джерела поширення чуток. Важливим завданням роботи органів влади є задекларувати свою стурбованість з приводу поширення чуток і готовність активно боротися з ними, а також без зволікання надати повну й автентичну інформацію з приводу надзвичайної ситуації [1; 5; 11].

Чутки є елементом інформаційного середовища, проте під час виникнення НС їх циркуляція дуже посилюється. Досить часто чутки містять інформацію, принципово замовчувану ЗМІ. Це специфічний вид неформальної міжособистісної комунікації, в процесі якої сюжет, що до певної міри відображає деякі реальні чи вигадані події, стає надбанням великої дифузної аудиторії. Чутки в умовах НС часто недостатньо відображають реальний стан справ або значно спотворюють їх. За допомогою чуток створюється і передається громадська думка, настроїв, соціальні стереотипи й установки аудиторії, інформаційна ситуація в регіоні. Слід відмітити, що чутки є засобом психологічного впливу (зміни думок, відносин, настроїв, поведінки, задоволення потреб людей і соціальних груп).

На сучасному кризовому етапі взаємодії суспільства і природи безпека може розглядатися як якісно новий вид суспільної цінності. При цьому слід виділити найважливішу її характеристику – особливу соціальну цінність. Право на соціально гарантований мінімум безпеки є універсальним і рівним для всіх категорій громадян; воно органічно входить в мінімальний стандарт життєзабезпечення в сучасному суспільстві. Особливістю забезпечення безпеки є колективний спосіб використання її результатів: на відміну від благ, що піддаються індивідуальному присвоєнню (споживанню), вона доступна або всім, або нікому, оскільки природа не знає соціальних, адміністративних та інших кордонів. Зазначене вище вимагає проведення досліджень з визначення ролі та місця проблеми забезпечення безпеки серед інших видів діяльності щодо забезпечення сталого розвитку і по виявленню важливості (пріоритету) інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС [1; 9].

Результати таких досліджень становлять не тільки науковий інтерес (в частині розробки методології), але й мають суто практичну спрямованість: на їх основі повинні розроблятися рекомендації щодо проведення першочергових заходів безпеки;

виділення фінансових та матеріально-технічних ресурсів; організаційно-правового забезпечення та строків проведення комплексу заходів щодо забезпечення безпеки населення. Вирішення зазначених питань досягається розробкою багаторівневої системи цілей із використанням принципів системного аналізу протидії чуткам.

Для інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС необхідно виділити соціально-психологічні умови, які спонукають людей сприймати чутки. До таких обставин належать:

1. Тривожні, напружені ситуації, що містять небезпеки, під час яких люди шукають шляхи захисту себе та своїх близьких.

2. Наявність психологічного групового тиску, ефекти наслідування, прагнення убезпечити себе разом з усіма.

3. Впевненість у достовірності повідомлення. Зазвичай, в умовах НС, люди схильні припускати, що інформація представлена з надійних джерел. Це створює ілюзію достовірності повідомлення і формує ефект помилкового консенсусу, тобто впевненості в тому, що чутки поділяють більшість людей.

4. Психологічні особливості людей, що призводять до сприйняття чуток. Слід виділити високу сугестивність значної частини людей, їхню нездатність самотійно та критично оцінити обґрунтованість чуток.

5. Соціально-психологічні особливості груп і спільної діяльності. Відзначається, що чутки активніше поширюються в тих групах, де панують бездіяльність, одноманітність, нудьга [1; 5].

Отже, «інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам» включає в себе необхідність достовірного інформування населення про НС, оскільки відсутність такої інформації може викликати негативні явища в суспільстві (паніку, недовіру до влади, масові заворушення тощо). Крім того, найважливішою складовою інформаційної політики є роз'яснення населенню позиції і намірів держави в галузі безпеки. Турбота держави про кожну конкретну людину – головна теза, на якій повинна будуватися робота з усіма засобами масової інформації. Повага населення до влади та підтримка державних ініціатив неможливі без розуміння населенням, що органи державної влади роблять все для забезпечення безпеки всіх громадян. Також за допомогою інформування про НС та протидії чуткам представляється можливим здійснювати профілактичну роботу, спрямовану на попередження НС, а також навчання населення поведінці у вказаних ситуаціях.

Загальновідомо, що найвищу ефективність має не усунення якогось небажаного явища, а його попередження, тобто профілактика. Отож, щодо поширення чуток під час НС можна виділити такі профілактичні заходи, які повинні здійснюватися органами виконавчої влади, зокрема правдиве і повне інформування населення про можливі психогенні чинники; обов'язкове завчасне ознайомлення людей із тим, що їх може очікувати; чіткість і оперативність у виконанні заходів захисту. Психологічна суть надзвичайних умов полягає у неможливості будувати звичайні ділові відносини з людьми, які потрапили в надзвичайну ситуацію [6; 8]. В цих умовах змінюється мотивація поведінки не тільки громадян, але і співробітників органів виконавчої влади. Змінюються правові, моральні, етичні норми поведінки. Натомість, в умовах НС відносини з громадянами повинні базуватись на дипломатичних здібностях, психічній рівновазі, знанні психічних особливостей поведінки людей в надзвичайних ситуаціях, а також на врахуванні місцевих звичаїв і норм поведінки.

Серед психологічних результатів дії поширення чуток на першому місці знаходиться різке підвищення в поведінці емоційного компонента. У значній кількості людей знижується здатність до самоуправління, підвищується нервово-психічне напруження, активізуються негативні емоції. В цих умовах виникають почуття страху, відчаю, безнадійності, гніву. Співробітникам органів виконавчої влади в надзвичайних умовах таким негативним почуттям треба протиставити холонокровність, здібність стримувати себе та попереджати некеровані емоції громадян.

На думку В. Кузнецова, для інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС необхідно:

- попереднє навчання людей дій у НС;
- правдива та повна інформація на всіх етапах розвитку НС;
- спеціальна підготовка активних лідерів, здатних у критичні моменти очолити розгублених людей, спрямувати їх дії на самопорятунок і порятунок інших постраждалих, тобто на самоорганізацію [6].

Аналіз наукової літератури дозволив нам з'ясувати, що більша частина населення не висловлює ніяких намірів зробити щонебудь в інтересах протидії чуткам в умовах розвитку НС, тому органи виконавчої влади повинні активізувати свої дії. Рекомендується створити спеціальний інформаційний центр, в якому журналісти зможуть не тільки отримувати, обробляти і відси-

лати інформацію своїм замовникам, але й отримати там харчування і необхідний транспорт. У процесі розвитку подій служби інформаційного оповіщення повинні випускати бюлетені, поширювати їх через ЗМІ і забезпечувати постійний потік інформації незалежно від того, змінюється ситуація чи ні. Уповноважені представники влади повинні бути доступні – слід повідомити населенню телефон для довідок в будь-який час. Вважається, що перші 24 години після початку НС є вирішальними – саме тоді формується позиція влади й оцінюється реакція на неї з боку суспільства. Головний принцип протидії чуткам – «говоріть правду і якомога швидше». Інтенсифікація діяльності органів виконавчої влади визначає необхідність бути попереду, а не позаду інформаційного потоку. Якщо ж надати інформацію не можливо, потрібно пояснити причини цього. В умовах НС дуже важливі чесність і відвертість – неприпустимо спотворювати або прикрашати факти. При цьому завжди доцільно підкреслювати позитивні моменти в діяльності органів влади щодо забезпечення захисту населення [7].

Боротьба з чутками має важливе значення і включає заходи профілактичного та контрдієвого характеру:

1. Прогнозування потенційних і вивчення процесуальних та емоційних складових поширення чуток. Фахівці, що вивчають чутки, повинні отримати відповіді на питання, серед яких соціальних груп поширюються чутки та який їх зміст.

2. Індоктринація («щеплення від чуток») найбільш вірогідних об'єктів-мішеней впливу передбачає початкове отримання аудиторією малої порції інформації про подію, вироблення людьми певної позиції прийняття або неприйняття з наступним пред'явленням основної маси інформації. Важливе профілактичне значення має оперативне інформування «групи ризику» за темами можливої дезінформації, тобто застосування превентивних дій.

3. Завоювання довіри в аудиторії офіційними джерелами інформації за рахунок використання психологічних механізмів: «первинність повідомлення», «авторитетний комунікатор», «голос пророка» тощо.

4. Підтримка ефективного керівництва на всіх рівнях, підвищення авторитету представників влади та довіри до них.

В. Христенко [10] 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 ме-

тою задоволення інтересу цільової аудиторії і створення розуміння слухової інформації в аудиторії. Для кожної людини чутки мають суб'єктивну значимість, вони актуалізують у різних людей різні емоційні стани, тому вони не відзначаються достовірністю. Крім того, їх інтерпретація вносить суттєві викривлення навіть у тих випадках, коли вихідні дані були достовірні. Зазвичай, у 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 спотворювати інформацію про НС.

Розробка багаторівневої ієрархічної структури системи взаємодії місцевих, районних (міських) та обласних органів виконавчої влади ґрунтується на особливостях ієрархічної структури безпеки, покладанням функцій щодо координації діяльності, розподілу ресурсів тощо між учасниками одного рівня структури на самих учасників. У органів виконавчої влади різних рівнів існує кілька форм інформування населення про НС. Найбільший обсяг інформації транслюється через ЗМІ. Однак існують й інші форми. Необхідність їх використання пов'язана з тим, що безпосередньо постраждале населення в період ліквідації надзвичайної ситуації може не мати доступу до телебачення або Інтернету, газети ж не володіють великою оперативністю [9; 11].

Місцеві органи виконавчої влади виконують завдання у сфері захисту населення і територій від НС, зокрема, шляхом протидії розповсюдженню чуток за допомогою відповідних підрозділів або працівників, спеціально уповноважених здійснювати зв'язки з населенням. Районні органи виконавчої влади координують створення центрів управління в кризових ситуаціях, інформаційних центрів, центрів управління в кризових ситуаціях органів у справах цивільної оборони і НС, чергово-диспетчерські служби організацій (об'єктів). Основні заходи, що проводяться обласними органами виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС: збір, обробка та обмін в установленому порядку інформацією у сфері захисту населення та територій від надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру; підготовка населення до дій у надзвичайних ситуаціях; пропаганда знань у сфері захисту населення і територій від надзвичайних ситуацій; прогнозування потенційних і вивчення процесуальних та емоційних складових поширення чуток; підтримка ефективного керівництва на всіх рівнях; підвищення авторитету представників влади та довіри до них.

Існує декілька шляхів інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам:

1. Найбільш ефективний засіб боротьби проти чуток – усунення приводів, що їх викликають. Якщо приводи усунути неможливо, то треба прагнути до їх скорочення.

2. Своєчасне оголошення найважливіших новин. Якщо чутки все ж поширилися, при спростуванні слід утриматися від їх переказу.

3. Краще враховувати наявність неформальних комунікативних каналів, їх організацію, характер переданої інформації, ніж не враховувати їх зовсім.

4. Починати протидію чуткам якомога раніше.

Засоби протидії поширенню чуток (як стихійному, так і навмисному) можна розділити на дві групи: профілактичні заходи й активні контрзаходи. Для систематизації першої групи засобів слід відмітити, що стійка до чуток інформаційна система повинна поєднувати високу оперативність повідомлень (щоб на кожен даний момент часу кількість офіційних повідомлень про НС виявлялася оптимальною) з незмінно високою достовірністю (щоб довіра до джерела завжди зберігалася на максимальному рівні) і з добре налагодженим активним зворотнім зв'язком між джерелами та аудиторією, яка забезпечувала б своєчасне реагування органів виконавчої влади на виникаючі в суспільстві інтереси. Зрозуміло, що практична реалізація такої системи пов'язана з низкою специфічних труднощів та можливих помилок органів виконавчої влади при організації заходів щодо протидії чуткам. Зокрема, підвищення оперативності інформування підвищує ймовірність проникнення в систему недостатньо перевірених відомостей і, отже, в тенденції може знижувати довіру населення до джерела. Тому мова повинна йти не про безмежне підвищення швидкості передачі повідомлень, а про досягнення такої оптимальної швидкості, при якій система залишається досить застрахованою від змістовних спотворень інформації. Цьому сприяє правильно побудована ієрархія підсистем, включаючи різні канали масових та публічних комунікацій, активну участь населення в роботі офіційних органів тощо. Загальним зниженням ймовірності виникнення чуток служить також широка залученість населення в корисну спільну діяльність, наповнену соціально значущими, емоційно насиченими подіями [5; 10].

Отже, роль органів виконавчої влади у протидії чуткам доцільно поділяти на профілактичну та контрдієву. Виходячи з

причин виникнення чуток, завдання профілактичних заходів органів виконавчої влади має зводитися до наступного:

1. Запобігання наростання високого рівня невизначеності і тривожності в суспільстві.

2. Створення та підтримання на належному рівні системи інформування, що володіє в аудиторії іміджем високої надійності та достовірності.

3. Створення стійкого зворотнього зв'язку від аудиторії до джерела інформації, своєчасне реагування на потреби і запити людей.

4. Формування такого емоційного середовища, яке виключило б можливість поширення чуток, навіть у тому випадку, якщо вони провокуються навмисно.

5. Якщо чутки вже виникли, слід не тільки спростувати і привести достовірні факти, але й обов'язково зняти ту тривожність у населення, яку вони породили.

Більш складною є задача активної протидії вже наявним чуткам. Припинення чуток передбачає здійснення різнопланових заходів, спрямованих на зниження поширеності та стійкості чуток. Органами виконавчої влади можуть бути використані наступні шляхи інтенсифікації діяльності щодо протидії чуткам при виникненні НС:

1. Ігнорування неправдивих чуток з одночасною демонстрацією фактів, що спростовують їх.

2. Підтвердження чуток. Іноді для запобігання подальшого нагромадження недостовірної інформації навколо НС краще підтвердити чутки. Часом чесне визнання підвищує довіру до джерела та допомагає контролювати подальший хід подій. Підтвердити чутки може представник органів виконавчої влади, що має довіру в суспільстві.

3. Спростування чуток. Офіційне спростування чуток доречно не лише за умови, що дане джерело користується повагою і довірою у населення, а також коли небезпечні чутки значно погіршують психологічний стан населення. Потрібно прямо вказати на зміст чуток, їх причину та викласти альтернативну версію подій. Без додаткових заходів цей метод рідко буває ефективний. Перш за все, це пов'язано з психологічними особливостями сприйняття людини: зруйнувати створені стереотипи значно складніше, ніж створити нові.

4. Усунення причин. Найбільш ефективний засіб боротьби проти чуток в умовах НС – усунення приводів, що їх викликають.

Отже, основними заходами, що доцільно проводити органам виконавчої влади щодо протидії чуткам при виникненні НС є: керівництво розробкою та здійсненням організаційних заходів щодо запобігання надзвичайних ситуацій, підвищення надійності потенційно небезпечних об'єктів; участь у розробці і здійсненні державних освітніх програм і науково-технічних програм у сфері захисту населення та територій від надзвичайних ситуацій; участь у забезпеченні готовності відомчих органів управління, сил і засобів до дій у НС; керівництво створенням та використанням відомчих резервів фінансових і матеріальних ресурсів для ліквідації надзвичайних ситуацій; участь у здійсненні заходів щодо соціального захисту населення, постраждалого в надзвичайних ситуаціях; спеціальна підготовка активних лідерів, здатних в критичні моменти очолити розгублених людей, спрямувати їх дії на самопорятунок і порятунок інших постраждалих, тобто на самоорганізацію, оперативне інформування «групи ризику» за темами можливої дезінформації, тобто проведення превентивних дій [4; 7; 12].

Проте, слід враховувати те, що протидія чуткам може сприяти їх поширенню [1; 5]. Адже спростування будь-якої інформації обов'язково містить два компоненти: доведення до аудиторії інформації, що спростовується, та її викриття. При цьому небажана інформація доходить і до тих, хто раніше з нею знайомий не був. У цьому випадку можливі два результати: спростування визнається істинним, а чутки – помилковими, або чутки розглядаються як достовірні, а спростування – як прагнення приховати істину.

При організації протидії чуткам потрібно враховувати, що існує певний мінімальний час, упродовж якого можна припинити поширення чуток при виникненні надзвичайної ситуації. Якщо цей час упущений, то навіть добре аргументоване спростування не здатне усунути наслідки поширення чуток. Деякі чутки несуть настільки сильний емоційний заряд, що розвіяти їх раціональними аргументами просто не можливо. Для зникнення подібних чуток необхідна або значна зміна самої соціальної ситуації, або поява в суспільній свідомості нових, але таких же за своєю суттю чуток.

Можна припустити, що діяльність органів виконавчої влади в НС може розглядатися як індикатор, котрий перевіряє на міцність існуючий соціальний порядок. Враховуючи те, що культура безпеки та життєдіяльності населення нашої країни знаходиться на низькому рівні, проблема розробки механізму інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам при

виникненні надзвичайної ситуації має своєю метою змінити характер освітлення НС у ЗМІ таким чином, щоб відповідні відомості не травмували свідомість населення, а мобілізували на боротьбу з наслідками НС.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок з цього напрямку. При виникненні НС чутки передаються за умови, що події мають високу значущість для людей, а доступна інформація є недостатньою або невизначеною. Для того, щоб протидіяти чуткам, слід інтенсифікувати діяльність органів виконавчої влади, спрямовуючи її на зменшення значимості чуток для населення та усунення невизначеності в їх змісті. Усунення невизначеності перенесе чутки в площину реальних подій, а зменшення їх значущості сповільнить їх поширення. Інтенсифікації діяльності органів виконавчої влади щодо протидії чуткам включає в себе необхідність достовірного інформування населення про характер НС, оскільки відсутність такої інформації може викликати негативні явища в суспільстві (паніку, недовіру до влади, масові заворушення тощо). Крім того, найважливішою складовою інформаційної політики є роз'яснення населенню позиції і намірів держави в галузі безпеки. Також за допомогою інформування про НС та протидії чуткам виникає можливість здійснювати профілактичну роботу, спрямовану на попередження НС, і навчання населення поведінці у вказаних ситуаціях. При цьому, основним механізмом корекції функціонування ЗМІ по вектору стабілізації масової свідомості у НС є регулювання діяльності преси ззовні – на основі відповідних нормативно-правових актів. До основних суб'єктів забезпечення громадської безпеки в умовах виникнення НС можна віднести органи виконавчої влади, діяльність яких безпосередньо направлена на здійснення заходів щодо забезпечення захисту громадських об'єктів за таких умов. Головними напрямками діяльності даних суб'єктів щодо протидії чуткам є наступні: забезпечення виконання законів та інших нормативно-правових актів з питань захисту населення від НС та забезпечення громадської безпеки за таких умов; розробка плану комунікації як складової частини алгоритму подолання кризи та оцінка каналів інформування населення з точки зору задоволення запитів засобів масової інформації.

Перспективним для подальших розвідок у даному напрямку є вивчення засобів психологічної допомоги населенню щодо корегування тривожних і панічних станів в умовах надзвичайної ситуації.

Список використаних джерел

1. Бердников И. П. PR-коммуникации: практ. пособие / И.П. Бердников. – 2-е изд. – М. : Дашков и К, 2013. – 208 с.
2. Воропаева Т. Исследование коллективной идентичности граждан Украины в контексте информационно-психологической безопасности / Т. Воропаева // Психология безопасности, психологическая безопасность личности: человек и общество. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. 13-14 октября 2011 г. // Под общей редакцией М. М. Далгатова. – Махачкала : ИП Овчинников (АЛЕФ). – 358 с.
3. Дзялошинский И. М. СМИ и органы местного самоуправления. Взаимодействие во имя информационной открытости власти / И. М. Дзялошинский. – М., 2002. – 305 с.
4. Йонас Г. Принцип відповідальності. У пошуках етики для технологічної цивілізації / Г. Йонас. – К. : Лібра, 2001. – 400 с.
5. Козяр М. М. Професійна підготовка до діяльності в екстремальних умовах : навчальний посібник / М. М. Козяр. – Львів : ЛДУ БЖД, 2009. – 220 с.
6. Кузнецов В. Ф. Связи с общественностью. Теория и технологии / В.Ф. Кузнецов. – М. : Аспект-Пресс, 2010. – 304 с.
7. Левада Ю. А. Пресса в обществе / Ю. А. Левада. – М., 2000. – 255 с.
8. Основи психологічного забезпечення діяльності МНС: Підручник / За заг.ред. В.П. Садкового. – Х. : УЦЗУ, 2009. – 244 с.
9. Потеряхин А. Понятие слухов и их признаки / А. Потеряхин // Справочник кадровика. – 2009. – №9. – С. 14–19.
10. Христенко В. Е. Психологические приемы нейтрализации слухов в очаге чрезвычайной ситуации / В. Е. Христенко // Проблемы экстремальной и кризисной психологии. Сборник научных трудов. – Выпуск 12, Часть 2. – Харьков : НУЦЗУ, 2012. – С. 143–150.
11. Черняков Г. О. Медицина катастроф / Г. О. Черняков, И. В. Кочин, П. И. Сидоренко. – К., 2002. – 340 с.
12. Шабров О. Ф. Политическое управление: проблема стабильности и развития / О. Ф. Шабров. – М., 2007. – 174 с.

Spysok vykorystanih dzherel

1. Berdnikov I. P. PR-kommunikacii: prakt. posobie / I.P. Berdnikov. – 2-e izd. – М. : Dashkov i K, 2013. – 208 s.

2. Voropaeva T. Issledovanie kollektivnoj identichnosti grazhdan Ukrainy v kontekste informacionno-psihologicheskoy bezopasnosti / T. Voropaeva // Psihologija bezopasnosti, psihologicheskaja bezopasnost' lichnosti: chelovek i obshhestvo. Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii. 13-14 oktjabrja 2011 g. // Pod obshej redakciej M. M. Dalgatova. – Mahachkala : IP Ovchinnikov (ALEF). – 358 s.
3. Dzjaloshinskij I. M. SMI i organy mestnogo samoupravlenija. Vzaimodejstvie vo imja informacionnoj otkrytosti vlasti / I. M. Dzjaloshinskij. – M., 2002. – 305 s.
4. Jonas G. Pryncyp vidpovidal'nosti. U poshukah etyky dlja tehnologichnoi' cyvilizacii' / G. Jonas. – K. : Libra, 2001. – 400 s.
5. Kozjar M. M. Profesijna pidgotovka do dijal'nosti v ekstremal'nyh umovah : navchal'nyj posibnyk / M. M. Kozjar. – L'viv : LDU BZhD, 2009. – 220 s.
6. Kuznecov V. F. Svjazi s obshhestvennost'ju. Teorija i tehnologii / V.F. Kuznecov. – M. : Aspekt-Press, 2010. – 304 s.
7. Levada Ju. A. Pressa v obshhestve / Ju. A. Levada. – M., 2000. – 255 s.
8. Osnovy psihologichnogo zabezpechennja dijal'nosti MNS: Pidručnyk / Za zag.red. V.P. Sadkovogo. – H. : UCZU, 2009. – 244 s.
9. Poterjahin A. Ponjatie sluhov i ih priznaki / A. Poterjahin // Spravochnik kadrovika. – 2009. – №9. – S. 14–19.
10. Hristenko V. E. Psihologicheskie priemy nejtralizacii sluhov v ochage chrezvyhajnoj situacii / V. E. Hristenko // Problemy jekstremal'noj i krizisnoj psihologii. Sbornik nauchnyh trudov. – Vypusk 12, Chast' 2. – Har'kov : NUCZU, 2012. – S. 143–150.
11. Chernjakov G. O. Medicina katastrof / G. O. Chernjakov, I. V. Kochin, P. I. Sidorenko. – K., 2002. – 340 s.
12. Shabrov O. F. Politicheskoe upravlenie: problema stabil'nosti i razvitija / O. F. Shabrov. – M., 2007. – 174 s.

N.D. Potapchuk. The intensification of the executive authorities' activities concerning the reaction to rumors in extreme situations. The concept of «intensification of the executive authorities' activities concerning the reaction to rumours in extreme situations» is substantiated in the article. The author of the article examined the social and psychological conditions which encouraged people to take rumours; described the psychological results of the spread of rumours on the population in emergency situations. The role of the executive authorities in counteracting rumours and

methods of intensification of the executive authorities' activities concerning the reaction to rumours in the event of an emergency are determined in the article.

The author of the article proved that the measures of combating the spread of rumours (both spontaneous and deliberate) could be divided into two groups: preventive measures and active countermeasures, which included: forecasting of potential and study of procedural and emotional components of spreading rumours; indoctrination («inoculation from the rumours»), that is, to undertake preventive actions; gain people's confidence by official sources of information and by the use of psychological mechanisms; by the support of effective leadership at all levels and the increase of the credibility of the authorities and confidence to them.

The article lists the main measures that are appropriate to be carried out by the executive authorities concerning the reaction to rumours in the event of extreme situations, as well as preventive and counteraction measures. The ways and conditions of counteraction to rumours are substantiated in the article; the peculiarities of individual behaviour of this counteraction are defined. The author of the article proved that the activities of the executive authorities in extreme situations could be considered as an indicator that checked the strength of the existing social order and therefore the purpose of this activity should be a change of nature of coverage of emergency in the media, so that the relevant information did not traumatize the population, and mobilized to combat the consequences of the situation.

Key words: countering rumours, ways and conditions of rumours' counteraction, extreme situations, intensification of the executive authorities' activities, preventive measures, socio-psychological conditions, the media, behaviour of the population.

Received December 01, 2015

Revised December 10, 2015

Accepted January 05, 2016