

Наталія ПОТАПЧУК,

кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник,
Національна академія Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький

ВРАХУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗНАНЬ В ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОТИДІЇ ЧУТКАМ, ЩО ВИНΙΚАЮТЬ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Стаття присвячена проблемі врахування психологічних знань в організації протидії чуткам, що виникають в умовах надзвичайної ситуації. У статті обґрунтовано думки науковців стосовно особливостей використання психологічних знань під час надання допомоги постраждалим в умовах надзвичайної ситуації. Також у статті охарактеризовано роль психологічних знань в реалізації функцій управління процесом запобігання та нівелювання чуток в умовах надзвичайної ситуації членами штабу з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації. Автор статті доводить необхідність врахування психологічних знань в законодавчих актах, що регулюють діяльність по наданню допомоги постраждалим внаслідок надзвичайної ситуації, а також інформуванню населення про ситуацію.

Ключові слова: *надзвичайна ситуація, члени штабу з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, протидія чуткам, психологічні знання, функції управління, населення.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Успішне застосування способів і засобів забезпечення людей при надзвичайних ситуаціях (НС), а також розробка оптимальної стратегії поведінки учасників цієї ситуації багато в чому залежить від знання психологічних аспектів поведінки людини в екстремальних умовах. Адже раптова зміна зовнішніх психологічних чинників викликає або підвищення внутрішньої мобілізації, рішучості та стійкості людини, або ж призводить до погіршення психічних функцій та появи апатії, страху, паніки, загальмованості аж до повної відмови від дій. Люди, які опинилися в надзвичайній ситуації, поведуть себе по-різному: не підкоряються вказівкам, створюють нервозну атмосферу, кричать, плачуть, придумують певну негативну інформацію та поширюють її серед інших. З огляду на це, членам штабу з ліквідації наслідків НС, представникам органів влади,

працівникам ДСНС, священикам та активістам, які працюють з постраждалими в зоні лиха, варто бути добре обізнаними з психологічними особливостями поведінки людей у НС та активно застосовувати методи і прийоми протидії таким негативним явищам, як паніка та чутки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Проблемі протидії чуткам в умовах НС присвячені праці вітчизняних та зарубіжних вчених: Н. Клушиної [1], О. Тімченка [2], В. Христенка [6], О. Чекригіна [7], Т. Шибутані [8] та ін. Так, зокрема, В. Христенко розробив та обґрунтував психологічні прийоми нейтралізації чуток в осередку надзвичайної ситуації [6]. Науковець О. Чекригін, розглядаючи соціально-психологічні закономірності поширення чуток в організаціях, визначив методи протидії та спростування чуток [7]. В свою чергу, Т. Шибутані розробила власну теорію, в якій стверджує, що за допомогою чуток відбувається встановлення контролю над реальністю, що загрожує змінами, тобто саме за допомогою передачі і обговорення чуток відбувається процес адаптації людей до зміненої реальності [8]. Проте, аналіз напрацювань вчених показав, що на сьогоднішній день недостатньо дослідженим залишається таке важливе питання як врахування психологічних знань учасниками НС при організації діяльності щодо протидії чуткам.

З огляду на це, **метою даної статті** є обґрунтування необхідності оволодіння та застосування психологічних знань суб'єктами протидії чуткам в умовах надзвичайної ситуації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ефективна організація протидії чуткам в умовах надзвичайної ситуації (НС) потребує всебічного врахування сучасних психологічних знань. Це стосується як законодавчої сфери, так і безпосередньо практичної. Під поняттям «психологічні знання» ми розуміємо узагальнені, раціональні, обґрунтовані професійним досвідом знання психології, які потрібні для глибшого розуміння себе та інших. Про важливість врахування цих знань наголошує також Н. Оніщенко [3, с. 141], яка вважає, що

використання психологічних знань під час надання допомоги постраждалим в умовах НС може сприяти:

- підвищенню адаптаційних можливостей постраждалої людини при «виході» з зони надзвичайної ситуації;
- стабілізації психоемоційного стану постраждалого;
- регуляції актуального психічного, психофізіологічного стану і негативних емоційних переживань, пов'язаних з екстремальною або надзвичайною ситуацією, за допомогою професійних методів, які відповідають вимогам конкретної ситуації;
- запобіганню відстроченим несприятливим реакціям постраждалої людини;
- профілактиці виникнення та розповсюдження масових негативних реакцій серед постраждалого контингенту (панічні прояви);
- сприянню інформованості постраждалого населення щодо перебігу процесу ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, щодо само- та взаємодопомоги тощо;
- попередженню розвитку посттравматичних розладів.

Як зазначає О. Чекригін [7], *протидія чуткам* – це не тільки процес їх спростування, але й ретельний аналіз інформаційної ситуації. Науковець вважає, що для правильної протидії чуткам необхідно просто їх спростувати, вибрати ту стратегію, що відповідає певній ситуації. У своїх дослідженнях він наводить такі методи спростування чуток:

1. *Підтвердження чуток*. В деяких ситуаціях, як вважає вчений, буває ефективніше підтвердити чутку, ніж її спростувати. Іноді визнання адекватності реальності чуток повертає довіру до її джерела, але навіть якщо цього не відбувається, попереджається подальше «нашарування» її сюжету.

2. *Офіційне спростування чуток*. Цей метод доречний тільки в тому випадку, якщо дане джерело має довіру в аудиторії. Необхідно прямо вказати на отримання чуток, її причину і викласти альтернативну версію подій.

На нашу думку, протидія чуткам в умовах НС не можлива без застосування психологічних знань безпосередніми суб'єктами запобігання та нівелювання чуток: членами штабу з ліквідації наслідків НС, активістами, представниками влади, працівниками ДСНС та священиками. Тому вони повинні володіти певними психологічними знаннями при висвітленні подій та наданні допомоги постраждалим. Тобто, маємо на увазі, що суб'єкти протидії чуткам мають бути психологічно підготовленими та вміти так подавати інформацію, щоб в нікого не виникало сумнівів щодо її правдивості. А при взаємодії з представниками ЗМІ вони повинні застосовувати такі психологічні прийоми спілкування, як: правильна побудова фраз, чіткий напрям погляду при телеінтерв'ю, спокійний темп і тональність мовлення, вміння викладати думки чітко і коротко, здатність керувати своїми почуттями та емоціями та ін.

В контексті нашого дослідження варто зауважити, що суб'єкти протидії чуткам в умовах НС повинні враховувати й той факт, що поширення чуток знаходиться в кількісній залежності від двох основних чинників – значимості і невизначеності. Інтенсивність поширення чуток змінюється в залежності від ступеня значущості предмета чуток для конкретних слухачів, помноженої на невизначеність фактичних даних, що містяться в чутці. Відношення між значимістю і невизначеністю не адитивне, а мультиплікативне, якщо один із цих чинників дорівнює нулю, то чуток не існує. Чуток не може існувати при наявності тільки чинника невизначеності або тільки чинника значущості.

Швидкість поширення чуток в осередку НС у великій мірі залежить від їх важливості для населення. Адже все, що відбувається під час НС, має важливіше значення, ніж під час звичайного мирного життя. Тому чуток в осередку НС поширюються набагато швидше.

Поряд зі швидкістю поширення чуток важливо знати швидкість спотворення інформації. Людина отримала інформацію, і, начебто не спотворюючи її, передала далі. Але справа в тому, що кожна людина розуміє інформацію трохи по-своєму, тому іноді навіть правдива інформація, передана

через декількох людей, спотворюється, іноді дуже істотно, і правдива інформація перетворюється на чутку.

Тому діяльність суб'єктів протидії чуткам в умовах НС повинна базуватися на «правилі 45 хвилин – 6 годин – 3 дні – 2 тижні» [6]. По суті, це періоди поширення чуток, знаючи які, можна керувати чутками і зменшувати значення негативної і почасти правдивої інформації. Якщо був пропущений хоча б один період, то запобігти подальшому поширенню інформації до наступного періоду стає набагато складніше.

45 хвилин. Протягом перших 45 хвилин (може бути на кілька хвилин більше або менше) існує можливість найбільш повного контролю ситуації. Чутка ще не поширилася широко, і цієї інформацією володіє обмежена кількість людей, можливо, тільки журналіст, який працює над статтею. Якщо зуміти переконати журналіста не писати цю статтю, то велика вірогідність того, що ситуація не буде розвиватися далі. Якщо ж цього не вдалося, то журналіст, швидше за все, буде дзвонити іншим людям, намагаючись знайти підтвердження чутці. У розмові він перекаже її цим людям, а вони можуть передати інформацію іншим журналістам, і ця історія отримає широкий резонанс. З цього моменту управління чутками перейде з площини приватного спілкування з журналістом в сферу публічного спілкування з багатьма репортерами (а через них – із зацікавленими групами людей).

6 годин. Після того, як інформація набула широкого розголосу, ситуація вже виходить з-під контролю. Ще існує можливість управління чутками, але робити це набагато складніше, потрібно більше часу. Як правило, якщо інформація потрапила до загального доступу, вона активно обговорюється в ЗМІ, щонайменше, протягом шести годин. В цей період все більше журналістів почнуть працювати над цією темою, відповідно, чутки будуть поширюватися з великою швидкістю. Якщо історія з'явилася на одному каналі телебачення, то висока ймовірність того, що вона з'явиться і на інших каналах, а також у регулярних випусках новин та в радіоефірі.

3 дні. Коли інформація про НС потрапить в щоденні газети, вона буде на слуху в 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 чутками протягом трьох днів, то вони будуть активно поширюватися і обговорюватися ще як мінімум два тижні.

2 тижні. Слідом за щоденними газетами, новини та статті на цю тему 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.

Таким чином, знання «правила 45 хвилин – 6 годин – 3 дні – 2 тижні» може запобігти розповсюдженню чуток і зменшити ту шкоду, яку вони завдають психічному здоров'ю населення в умовах НС.

Зважаючи на результати досліджень фахівців з психології управління О. Сафіна та О. Урбановича [4; 5], керівництво процесом запобігання та нівелювання чуток в умовах НС потребує від членів штабу з ліквідації наслідків НС чіткої реалізації функцій управління, а саме: планування, організації, мотивації, контролю. Детальне вивчення цих функцій дозволило нам обґрунтувати їхній зміст у контексті запобігання та нівелювання чуток в умовах НС.

Планування заходів щодо протидії чуткам в умовах НС є процесом підготовки до змін, формування майбутніх варіантів дій щодо запобігання та нівелювання чуток в різних умовах НС. У результаті планування повинен з'явитися план майбутніх дій, в якому в логічній послідовності відображається: що потрібно робити для запобігання та нівелювання чуток, хто і коли буде це робити, яким чином ці заходи проводити. Плануючи таку роботу, потрібно обов'язково враховувати рівень *психологічної підготовленості* тих, хто буде її

проводити (наявність психологічних знань, умінь і навичок в роботі з постраждалими, психофізіологічну здатність особи виконувати таку діяльність). Врахування цих особливостей дозволить уникнути формалізму при проведенні запланованих заходів.

Організація діяльності членів штабу з ліквідації наслідків НС передбачає розподіл доручень між начальником штабу та прес-секретарем; визначення завдань і повноважень виконавців, встановлення взаємозв'язків цих повноважень; організацію дисципліни, відповідальності за доручену справу, оптимізація діяльності активістів, авторитетних представників влади, ЗМІ, працівників ДСНС, священнослужителів. Важливо зазначити, що організація діяльності забезпечує спільність дій усіх учасників НС в досягненні мети – нівелюванні чуток, що виникають під час настання НС та постійно її супроводжують. До сфери цієї функції також належить широкий спектр *психологічних проблем*, необхідних для реалізації управлінського завдання: вміння і здатність людини приймати рішення, враховувати психофізіологічні особливості при підборі виконавців, вміння розподіляти завдання та вибирати оптимальні засоби діяльності.

Мотивація діяльності полягає в пошуку таких *психологічних засобів* впливу на людей, щоб вони свідомо, добровільно, без нагадувань і підказок докладали всіх зусиль для реалізації поставлених перед ними завдань. Крім цього, мотивація перевіряє начальника штабу з ліквідації наслідків НС на зрілість, визначає його вміння об'єднати людей, мобілізувати їх на виконання завдань, поставлених перед ними. Мотивація діяльності людей як суб'єктів запобігання та нівелювання чуток є динамічним процесом, який стимулює й підтримує поведінкову активність широкого кола осіб щодо протидії поширення чуток.

Контроль за проведенням заходів щодо запобігання та нівелювання чуток передбачає спостереження за цим процесом, оцінку фактичних результатів та їх співставлення з визначеною метою. Слід зазначити, що контроль – творчий процес, що вимагає від керівника максимального врахування особливостей

протікання НС: характеру розв'язуваних задач (важливість, терміновість, складність тощо), рівня організаційної культури (соціальна зрілість, морально-психологічний клімат, цінності) та психосоціальних характеристик окремих виконавців (кваліфікація, досвід, ставлення до праці). Контроль дає змогу керівникові вчасно виявити недоліки і проблеми запобігання та нівелювання чутток в умовах НС.

При здійсненні усіх визначених нами функцій управління важливим є врахування не тільки психологічних знань в організації протидії чуткам та наданні безпосередньої допомоги постраждалим, але й законодавчих актів, в яких відображені питання запобігання та протидії чуткам при виникненні НС. На наш погляд, ці акти потребують доповнення психологічними знаннями в контексті протидії чуткам в умовах НС. Тому, виходячи з результатів нашого дослідження, ми розробили пропозиції щодо внесення до нормативно-правових актів низки змін, пов'язаних із запобіганням та протидією чуткам. Зокрема, пропонуємо правки до:

– Статуту дій у надзвичайних ситуаціях органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 25 травня 2012 року № 835/21147);

– Кодексу України про адміністративні правопорушення від 7 грудня 1984 року № 8074-10 – редакція від 3 листопада 2016 року № 1727-VIII;

– Кодексу цивільного захисту України від 2 жовтня 2012 року № 5403-VI – редакція від 2 червня 2016 року № 1404-VIII.

Розроблені нами пропозиції наведені в таблиці.

Таким чином, як бачимо, доповнення психологічними знаннями законодавчих актів, які пов'язані з запобіганням та нейтралізацією чутток, що виникають внаслідок надзвичайної ситуації, допоможе уникнути таких негативних явищ, як поява та поширення паніки, тривоги й страху серед населення. Адже надання населенню через засоби масової інформації оперативної та достовірної інформації в доступній формі допоможе зберегти порядок і попередити появу вуличних мітингів і демонстрацій.

Таблиця – Пропозиції щодо внесення до нормативно-правових актів змін, пов'язаних із запобіганням та протидією чуткам

Чинна редакція нормативно-правового акту	Пропозиції щодо змін до нормативно-правового акту
Статут дій у надзвичайних ситуаціях органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту, zareєстровано в Міністерстві юстиції України 25 травня 2012 р. за № 835/21147	
<p>6.1.17. Психологічне забезпечення передбачає: мобілізацію рятувальників на сміливі, ініціативні та вмілі дії, найшвидший розшук постраждалих, своєчасне надання їм медичної допомоги та евакуацію в безпечні райони; своєчасне піклування про збереження сил рятувальників, їх харчування, відпочинок, дотримання встановленого режиму робіт і заходів безпеки при їх виконанні; організацію та здійснення заходів з надання екстреної психологічної допомоги постраждалим внаслідок надзвичайної ситуації, персоналу об'єктів, який працює в умовах ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, а також рятувальникам; припинення і рішучу боротьбу з мародерством, панікерством, залучення місцевого населення до свідомої і активної участі у проведенні робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації.</p>	<p>6.1.17. Психологічне забезпечення передбачає: мобілізацію рятувальників на сміливі, ініціативні та вмілі дії, найшвидший розшук постраждалих, своєчасне надання їм медичної допомоги та евакуацію в безпечні райони; своєчасне піклування про збереження сил рятувальників, їх харчування, відпочинок, дотримання встановленого режиму робіт і заходів безпеки при їх виконанні; організацію та здійснення заходів з надання екстреної психологічної допомоги постраждалим внаслідок надзвичайної ситуації, персоналу об'єктів, який працює в умовах ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, а також рятувальникам; припинення і рішучу боротьбу з мародерством, панікерством, <i>поширенням чуток</i>, залучення місцевого населення до свідомої і активної участі у проведенні робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації; <i>запобігання та нейтралізація чуток, що виникають внаслідок надзвичайної ситуації.</i></p>
<p>6.1.18. Керівник органу управління (підрозділу) при організації психологічного забезпечення визначає: завдання керівникам усіх рівнів щодо підтримання постійного контакту з підлеглими під час виконання завдань, перш за все з особами, котрі відчувають емоційну напруженість, невпевненість, врахування настрою особового складу при розподілі завдань, чіткого доведення до підлеглих умов обстановки, в яких доведеться діяти, інформації щодо шкідливих і небезпечних факторів, заходів захисту та першої допомоги при їх проявах; організацію надання медичної допомоги особовому складу, який отримав травми при виконанні робіт або захворів; порядок проведення заходів щодо</p>	<p>6.1.18. Керівник органу управління (підрозділу) при організації психологічного забезпечення визначає: завдання керівникам усіх рівнів щодо підтримання постійного контакту з підлеглими під час виконання завдань, перш за все з особами, котрі відчувають емоційну напруженість, невпевненість, врахування настрою особового складу при розподілі завдань, чіткого доведення до підлеглих умов обстановки, в яких доведеться діяти, інформації щодо шкідливих і небезпечних факторів, заходів захисту та першої допомоги при їх проявах; організацію надання медичної допомоги особовому складу, який отримав травми при виконанні робіт або захворів; порядок проведення заходів щодо</p>

<p>нейтралізації чуток, боротьби з мародерством, панікерством та іншими негативними явищами, надання екстреної психологічної допомоги постраждалому внаслідок надзвичайної ситуації населенню та персоналу об'єктів.</p>	<p><i>запобігання та нейтралізації чуток, виявлення джерел розповсюдження недостовірної інформації та інформування правоохоронних органів про них, боротьби з мародерством, панікерством та іншими негативними явищами, надання екстреної психологічної допомоги постраждалому внаслідок надзвичайної ситуації населенню та персоналу об'єктів.</i></p>
<p>Кодекс України про адміністративні правопорушення</p>	
<p>Стаття 262. Органи (посадові особи), правомочні здійснювати адміністративне затримання. Адміністративне затримання особи, яка вчинила адміністративне правопорушення, може провадитися лише органами (посадовими особами), уповноваженими на те законами України. Адміністративне затримання провадиться: органами внутрішніх справ (Національною поліцією) – при вчиненні дрібного хуліганства, вчиненні насильства в сім'ї, порушення порядку організації і проведення зборів, мітингів, вуличних походів і демонстрацій, при поширюванні неправдивих чуток.</p>	<p>Стаття 262. Органи (посадові особи), правомочні здійснювати адміністративне затримання. Адміністративне затримання особи, яка вчинила адміністративне правопорушення, може провадитися лише органами (посадовими особами), уповноваженими на те законами України. Адміністративне затримання провадиться: органами внутрішніх справ (Національною поліцією) – при вчиненні дрібного хуліганства, вчиненні насильства в сім'ї, порушення порядку організації і проведення зборів, мітингів, вуличних походів і демонстрацій, при поширюванні неправдивих чуток, <i>негативного впливу на психіку населення.</i></p>
<p>Кодекс цивільного захисту України</p>	
<p>Стаття 19. Повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування у сфері цивільного захисту 1. До повноважень Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій у сфері цивільного захисту належить: ... 7) забезпечення оповіщення та інформування населення про загрозу і виникнення надзвичайних ситуацій, у тому числі в доступній для осіб з вадами зору та слуху формі.</p>	<p>Стаття 19. Повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування у сфері цивільного захисту 1. До повноважень Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій у сфері цивільного захисту належить: ... 7) забезпечення оповіщення та інформування населення про загрозу і виникнення надзвичайних ситуацій, <i>про поширення неправдивої інформації</i>, у тому числі в доступній для осіб з вадами зору та слуху формі.</p>
<p>Стаття 31. Інформування у сфері цивільного захисту 2. Органи управління цивільного захисту зобов'язані надавати населенню через засоби масової інформації оперативну та достовірну інформацію, зазначену в частині першій цієї статті, а також про свою діяльність з питань цивільного захисту, у тому числі в доступній для осіб з вадами зору та слуху формі.</p>	<p>Стаття 31. Інформування у сфері цивільного захисту. 2. Органи управління цивільного захисту зобов'язані: надавати населенню через засоби масової інформації оперативну та достовірну інформацію, зазначену в частині першій цієї статті, а також про свою діяльність з питань цивільного захисту, у тому числі в</p>

<p>5. Оприлюднення інформації про наслідки надзвичайної ситуації здійснюється відповідно до законодавства про інформацію.</p>	<p>доступній для осіб з вадами зору та слуху формі; <i>виявляти джерела розповсюдження недостовірної інформації, здійснювати спростування чуток та інформування правоохоронних органів про суб'єктів розповсюдження чуток.</i></p> <p>5. Оприлюднення інформації про наслідки надзвичайної ситуації здійснюється відповідно до законодавства про інформацію з <i>врахуванням можливості ймовірного впливу інформаційних повідомлень про НС на психіку читачів чи слухачів.</i></p>
---	---

Висновки. Отже, розглянувши проблему врахування психологічних знань в організації протидії чуткам, що виникають в умовах надзвичайної ситуації, можемо з впевненістю стверджувати, що ця проблема є надзвичайно актуальною та малодослідженою. Науковці по-різному оцінюють роль психологічних знань в нейтралізації чуток в осередку лиха, а також визначають власні методи та способи протидії чуткам в умовах НС. Ми вважаємо, що керівництво процесом запобігання та нівелювання чуток під час НС потребує від членів штабу з ліквідації наслідків НС чіткої реалізації функцій управління: планування, організації, мотивації, контролю. Дані функції, в свою чергу, передбачають оволодіння та застосування відповідних психологічних знань, без яких їх реалізація буде малоефективною і недієвою. Також організація діяльності щодо протидії чуткам в умовах НС потребує законодавчого підґрунтя, в якому б на державному рівні забезпечувалися психологічні аспекти не тільки надання допомоги постраждалим, але й проведення заходів щодо запобігання появі і поширенню неправдивої інформації про ситуацію.

Перспективи подальших розвідок у даному напрямку полягають у проведенні емпіричного дослідження проблеми протидії чуткам, що виникають в умовах НС, а також в уточненні концептуальних засад запобігання та подолання чуток в таких умовах.

Список використаної літератури

1. Клушина Н. И. Власть, СМИ и общество (стратегии и тактики формирования общественного мнения) / Клушина Н. И. // Язык СМИ и политика / под ред. Г. Я. Солганика. – М. : Изд-во Московского университета; Факультет журналистики МГУ имени М. В. Ломоносова, 2012. – С. 262–283.
2. Кризова психологія : навч. посібн. / за заг. ред. О. В. Тімченка. – 2-е вид. – Х. : НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2013. – 380 с.
3. Оніщенко Н. В. Теорія і практика екстреної психологічної допомоги постраждалим у надзвичайних ситуаціях : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.09 / Оніщенко Наталія Вікторівна. – Х. : ДСНС, НУЦЗ України, 2015. – 451 с.
4. Сафін О. Д. Психологія управлінської діяльності командира : навч. посіб. / О. Д. Сафін. – Хмельницький : Вид-во Академії ПВУ, 1997. – 149 с.
5. Урбанович А. А. Психология управления : учеб. пособ. / А. А. Урбанович. – Мн. : Харвест, 2001. – 640 с.
6. Христенко В. Є. Психологічні прийоми нейтралізації чуток в осередку надзвичайної ситуації / В. Є. Христенко // Проблеми екстремальної та кризової психології : зб. наук. праць / голов. ред. Перелигіна Л. А. – Харків : НУЦЗУ, 2012. – Вип.12. Частина 2. – С. 143–150.
7. Чекрыгин А. С. Социально-психологические закономерности распространения слухов в организации : дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Чекрыгин Александр Сергеевич. – М. : РГБ, 2007. – 243 с.
8. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани ; пер. с англ. В. Б. Ольшанского. – Ростов н/Д : Феникс, 2002. – 544 с.

Стаття надійшла до редакції 7.12.2016

Потапчук Н. Учет психологических знаний в организации противодействия слухам, возникающих в условиях чрезвычайной ситуации

Статья посвящена проблеме учета психологических знаний в организации противодействия слухам, возникающих в условиях чрезвычайной ситуации.

В статье обоснованы мнения ученых относительно особенностей использования психологических знаний во время оказания помощи пострадавшим в условиях чрезвычайной ситуации. Также в статье охарактеризована роль психологических знаний в реализации функций управления процессом предотвращения и нивелирования слухов в условиях

чрезвычайной ситуации членами штаба по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации. Автор статьи доказывает необходимость учета психологических знаний в законодательных актах, регулирующих деятельность по оказанию помощи пострадавшим вследствие чрезвычайной ситуации, а также информированию населения о ситуации.

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, члены штаба по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации, противодействие слухам, психологические знания, функции управления, население.

Potapchuk N. Consideration of psychological knowledge in the organization countering the rumors in an emergency situation

The article is devoted to the problem of psychological knowledge in the organization countering the rumors during the emergency. It was justified the opinions of scientists regarding the details of the use of psychological knowledge in providing help to victims in emergency situations. The author also determined the concept of «psychological knowledge» and the subjects of prevention and elimination of rumors in emergency situations.

In the article it was described the role of psychological knowledge in the implementation of the functions management the process of preventing and leveling of rumors in emergency situations members of staff on elimination of consequences of emergency situations.

The author believes that the implementation of all identified control functions important is the consideration not only of psychological knowledge in organizations countering rumors and providing direct assistance to victims, but also of the legislative acts concerning the prevention and countering rumors during the emergency situation. The author has developed suggestions to amend the regulatory legal acts of a number of changes related to the prevention and combating rumors. In particular, the author proposes amendments to the Charter of emergency response management bodies and divisions of Operational rescue service of civil protection, Code of Ukraine on administrative offences and the Code of civil protection of Ukraine. According to the author, these changes in legislation will help to avoid such negative phenomena as spread of panic, anxiety and fear among the population.

The author concludes that the organization of activities to counter rumors in an emergency situation requires the acquisition and application of relevant psychological knowledge from the staff on liquidation of consequences of the situation, without which their actions will be ineffective.

Key words: emergency, members of the staff for liquidation of consequences of emergency situations, countering the rumors, psychological knowledge, management functions, population.