

Социальная психология

Лекция № 6 -В

«Профилактика образования толпы, основы работы с толпой»

Ковалев В.Н. – к.п.н., доцент
кафедры психологии МГУ
kovalev_vn@mail.ru



ПЛАН:

- 1. Сущность, структура и особенность толпы как социально-психологического феномена.**
- 2. Виды толпы и их характеристика.**
- 3. Механизмы образования толпы.**
- 4. Приемы управления толпой и правила поведения в ней.**
- 5.Профилактика стихийного поведения. Работа с пострадавшими.**
- 6. Слухи как социально-психологическое явление.**

ЛИТЕРАТУРА:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для вузов. 5-е изд., М., 2006.
2. Горбунова М.Ю. Социальная психология. М.: Влад-дос-Пресс, 2006.
3. Назаретян А.П. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи. СПб.: Питер, 2004.
4. Мокшанцев Р.И., Мокшанцева А.В. Социальная психология. Учебное пособие. М.: Высшее образование, 2001.

Понятие толпы

Толпа — это бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

Психологические особенности толпы

1. Кратковременное и бесструктурное скопление множества людей.
2. Эмоциональная возбудимость.
3. Сходство эмоционального состояния участников.
4. Пространственная близость.
5. Контактность.
6. Общий объект внимания.
7. Высокая степень конформизма.



Виды толпы

<u>Пассивная</u> <u>(выжидательная</u> <u>толпа)</u>	<u>Активная</u> <u>(действующая толпа)</u>
случайная	агрессивная
конвенциональная	паническая
экспрессивная	стяжательная
	экстатическая

Случайная (оказиционная) толпа

Случайная толпа — неорганизованная общность людей, возникающая в связи с каким-либо неожиданным событием, например дорожно-транспортным происшествием, пожаром, дракой и т.д.

Случайную толпу образуют зеваки, т.е. лица, испытывающие определенную потребность в новых впечатлениях, острых ощущениях. Основной эмоцией в подобных случаях является любопытство людей.

Случайная толпа может быстро собираться и так же быстро рассеиваться.



Конвенционная толпа

Конвенционная толпа — толпа, поведение которой основывается на явных или подразумеваемых нормах и правилах поведения — конвенциях.

Собирается по поводу заранее объявленного мероприятия, например митинга, политической демонстрации, спортивного состязания, концерта и т.д.

Людьми движет вполне направленный интерес и они должны следовать нормам поведения, соответствующим характеру мероприятия.





Экспрессивная толпа

Экспрессивная толпа — общность людей, отличающаяся особой силой массового проявления эмоций и чувств (любви, радости, грусти, печали, горя, негодования, гнева, ненависти и т.д.).

Обычно является результатом трансформации случайной или конвенциональной толпы, когда людьми, в связи с определенными событиями, свидетелями которых они стали, и под воздействием их развития овладевает общий эмоциональный настрой, выражаемый коллективно, часто — ритмически.

Наиболее характерными примерами экспрессивной толпы являются футбольные или хоккейные болельщики.

purgenrerecords.ru

Red Owl



Агрессивная толпа — скопление людей, стремящихся к уничтожению, разрушению и даже убийству.

Люди, составляющие агрессивную толпу, не имеют рациональной основы для своих действий, часто направляют свой слепой гнев или ненависть на совершенно случайные объекты, не имеющие никакого отношения ни к происходящему, ни к самим погромщикам.

Агрессивная толпа относительно редко возникает сама по себе. Чаще всего она является результатом трансформации пассивной толпы. Так, футбольные болельщики, раздосадованные и обозленные проигрышем любимой команды, легко могут превратиться в агрессивную толпу, которая начинает крушить все вокруг, ломать скамейки на стадионе, бить стекла ближайших домов и витрины магазинов, избивать случайных прохожих и т.п.









Паническая толпа

Паническая толпа — скопление людей, охваченных чувством страха, стремлением избежать некой воображаемой или реальной опасности.

Паника — это проявления группового неконтролируемого страха.

Основная черта любого панического поведения: стремление к самоспасению.

Паническая реакция

Паническую реакцию делят на: **легкую** (в случаях, когда задерживается транспорт, при спешке или внезапном, но не очень сильном сигнале); **среднюю** (характеризуется значительной деформацией сознательных оценок происходящего, снижением критичности, возрастанием страха, подверженностью внешним воздействиям); **полную** (паника с отключением сознания, аффективная, характеризующаяся полной невменяемостью - наступает при чувстве ужасной, смертельной опасности).



Стяжательная толпа

Стяжательская толпа — скопление людей, находящихся в непосредственном и неупорядоченном конфликте между собой из-за желаний обладать теми или иными ценностями, которых недостаточно для удовлетворения потребностей или желаний всех участников этого конфликта.



Экстатическая толпа

Экстатическая толпа — вид толпы, в которой люди, ее образующие, доводят себя до исступления в совместных молитвенных, ритуальных или иных действиях.

Чаще всего это случается с молодежью во время ярмарок-концертов, с верующими, представителями некоторых религиозных направлений или сект.

МЕХАНИЗМЫ
ОБРАЗОВАНИЯ
ТОЛПЫ

слухи

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ
заражение

Стадии превращения толпы в действующую

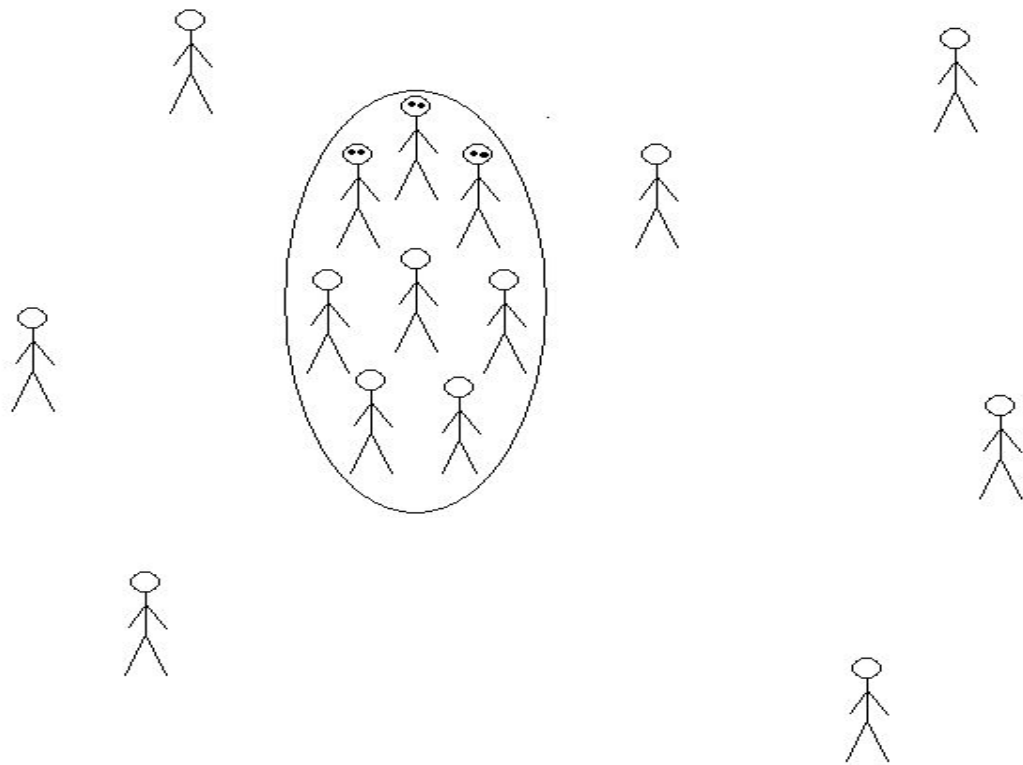
Границы толпы нечеткие, перемещения людей толпе напоминают броуновское движение. Границы ядра толпы четко не выделяются;

2. Эмоциональное заражение людей, при котором активизируется перемещение людей от периферии толпы к ее ядру. В результате ядро толпы расширяется и уплотняется, его границы становятся более четкими.

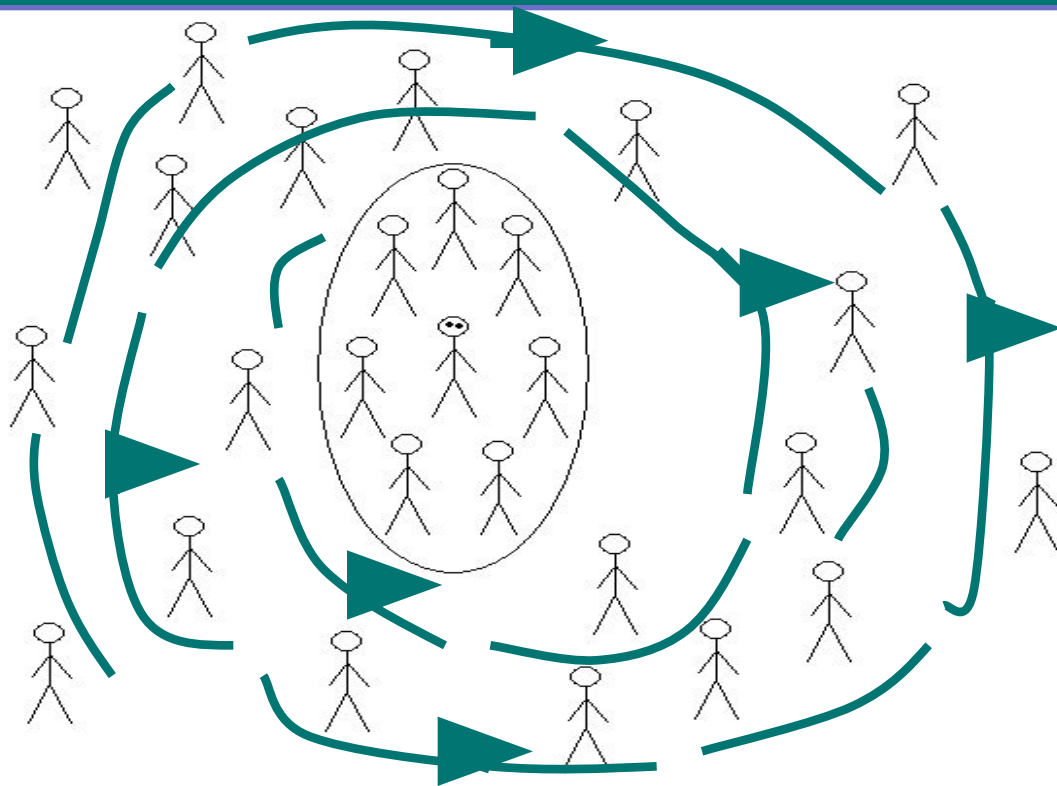
3. Активизация лидера или лидеров толпы, появляется объект общего внимания;

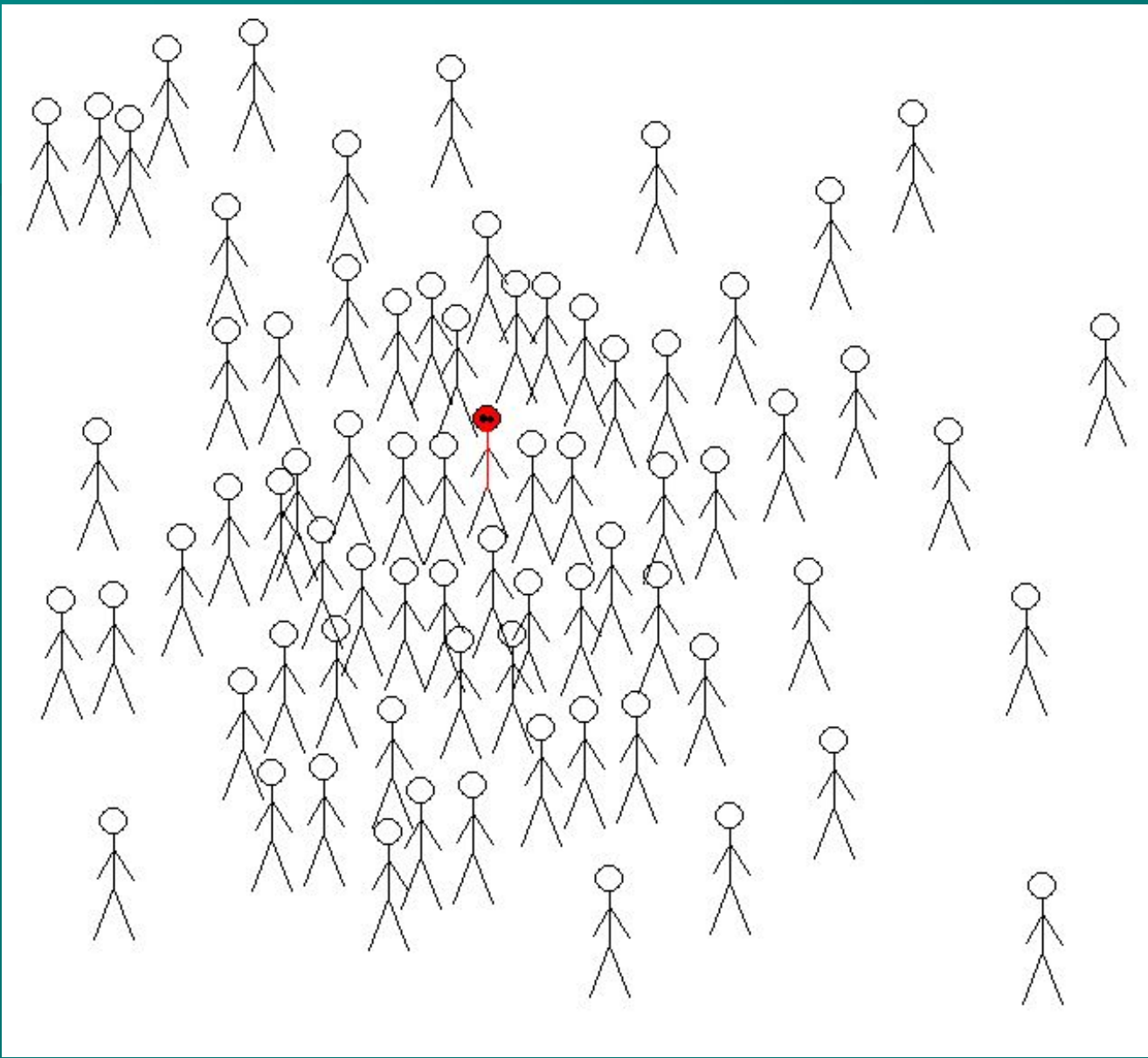
4. Активизация людей дополнительным стимулированием, чаще всего это делает лидер. Оно побуждает приступить к конкретным действиям. Толпа становится действующей.

Ядро толпы



Эмоциональное заражение



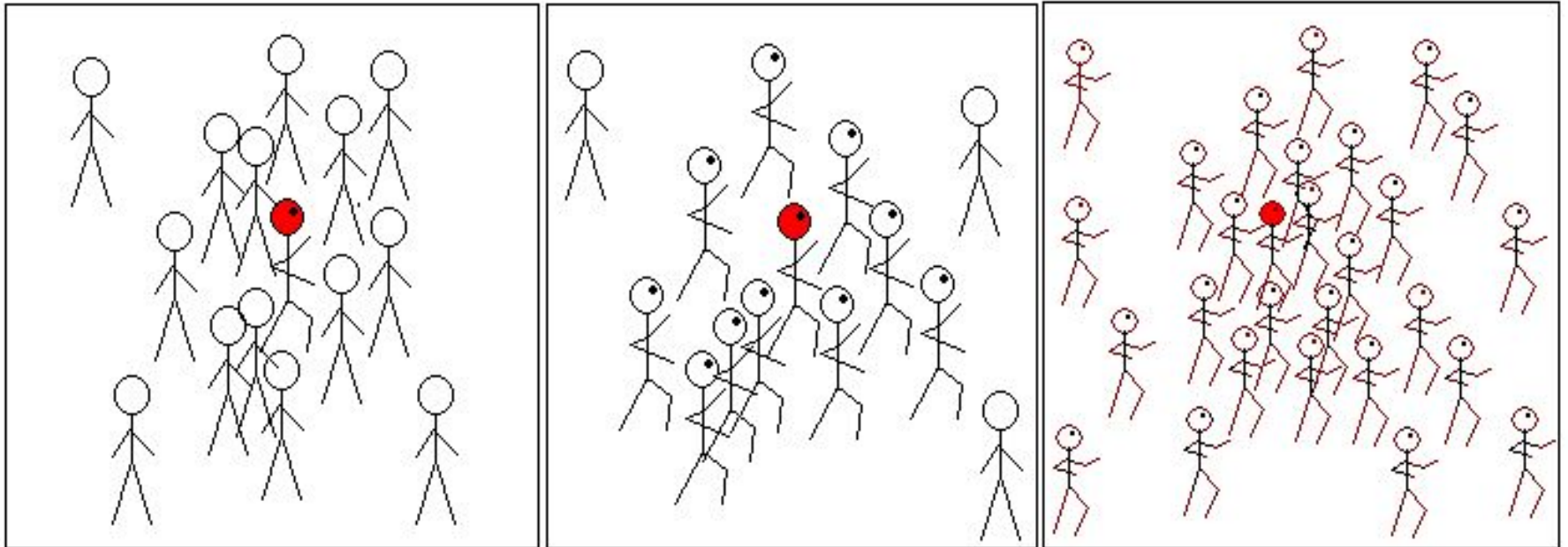


Лидер

Действия лидера

Активные действия
толпы с подачи
лидера

Действующая
толпа



Приемы управления действующей толпой (используются только правоохранительными органами)

- **Переориентирование внимания (как только внимание людей в толпе оказывается распределенным между несколькими объектами, сразу же образуются отдельные группы);**
- **Объявление по громкоговорителю о том, что скрытыми камерами осуществляется видеосъемка участников толпы;**
- **Обращение к участникам толпы с названием конкретных фамилий, имен, отчеств, наиболее распространенных в данной местности;**

- применение мер по локализации действий толпы;
- применение более сильного шокового воздействия;
- использование ритма, ритмичной музыки;
- изоляция лидеров толпы и т.д.

Правила поведения в толпе

- 1. Застегните наглухо всю одежду, снимите шарфы – уберите все, за что можно зацепиться. При давке надо освободить руки от всех предметов, согнуть их в локтях.**
- 2. Выходите из ядра толпы к периферии.**
- 3. Двигайтесь только по ходу толпы. Не влезайте на ограды, будьте дальше от витрин, не хватайтесь за деревья, столбы. Избегайте тех мест, где вас может зажать толпа.**
- 4. Не приближайтесь к агрессивно настроенным лицам и группам лиц.**

Правила поведения в толпе

- 5. Если Вы выходите из толпы с ребенком – возьмите его на руки.**
- 6. Помните об эмоциональном заражении и регрессе в толпе – если у людей, выходящих с Вами, негативно изменяется состояние можно использовать директивные указания или юмор.**
- 7. Вы, как человек находящийся в толпе, тоже подвержены эмоциональному заражению. Лучшее средство этому противостоять – четко следовать Вашей цели: выйти из толпы и по возможности вывести с собой других людей.**

Профилактика образования толпы

2. Работа спасательных подразделений и информационно-разъяснительная работа:
 - Подготовка руководящего состава формирований, спасателей к действиям в подобных ситуациях;
 - Четкое управление, постоянный контакт руководящего состава с оперативными и вспомогательными силами, участвующими в ликвидации;

Профилактика

- **Организация и адекватное включение в информационно-разъяснительную работу;**
- **обеспечение медицинской помощи душевнобольным, работа с острыми стрессовыми реакциями;**
- **исключение из обихода слов и фраз «паника», «катастрофа», «спасайся, кто может».**

Профилактика образования действующей толпы

- 1. Организованная информационно-разъяснительная работа. Важным аспектом этой работы простые и понятные указания о действиях и правилах поведения, возможных способах и средствах защиты в возникшей ЧС;**
- 2. Разделение больших групп пострадавших в пространстве или по времени.**

Профилактика образования действующей толпы

3. Если предполагается, что большое количество людей соберется в здании, помещении, ограниченном пространстве, то нужно предусмотреть отдельный вход и отдельные выходы.

Вход и выход людей должен быть организован и проконтролирован во избежание возникновения давки.

Профилактика образования действующей толпы

- 4. Вовлечение людей в активные действия. Если позволяет ситуация, то можно использовать профессиональные знания и опыт пострадавших: помощь поваров на пунктах питания, педагогов для организации досуга детей и т.д.**

Профилактика образования действующей толпы

- 5. Переориентация внимания людей на несколько объектов для разделения уже собравшихся людей на малые группы**
- 6. Если позволяют технические возможности в ряде случаев уместно использование соответствующей музыки.**

Профилактика образования действующей толпы

7. Передача медицинским работникам пострадавших, физическое состояние которых вызывает опасения, оказание помощи пострадавшим с острыми стрессовыми реакциями, характеризующимися эффектом заражения (истероидная реакция, агрессия, психомоторное возбуждение).

Информационно-разъяснительная работа с пострадавшими

Информационно-разъяснительная работа

Для ведения информационно–разъяснительной работы необходимо знание и понимание ситуации, понимание надежд и страхов пострадавших, учет культурных и гендерных различий.

При отсутствии объективной информации люди прогнозируют развитие событий на основе своих субъективных ощущений, страхов, надежд, в связи с чем, вероятность возникновения слухов возрастает.

Слух – это информационное сообщение, которое распространяется между людьми, как правило, в устной форме, без предоставления доказательств его достоверности.

Слухи

```
graph TD; A[Слухи] --- B[слух-желание]; A --- C[слух-пугало]; A --- D[агрессивные слухи]
```

Слухи

слух-желание

слух-пугало

агрессивные
слухи

Факторы, способствующие возникновению слухов

- **тревожная, напряженная, трудная обстановка, содержащая проблемы, угрозы, опасности, в которой пострадавшие ищут пути обезопасить себя и своих близких.**
- **стремление предупредить наступление неприятных событий.**
- **наличие эмоционального заражения, подражания, группового давления, стремления обезопасить себя вместе со всеми.**

Факторы, способствующие возникновению слухов

- **уверенность в достоверности сообщения.**
- **психологические особенности людей, предрасполагающие к восприятию слухов.**
- **социально-психологические особенности групп и совместной деятельности: бездеятельность, однообразие, скука.**

Информационно-разъяснительная работа

Интенсивность слухов (вероятность возникновения, скорость и размах распространения, их влияние на поведение толпы) **равна произведению степени заинтересованности людей в предмете слуха и уровня неопределенности имеющейся информации по интересующему людей вопросу.**

Интенсивность слуха = заинтересованность x неопределенность.

Профилактика слухов

- **Своевременное оповещение;**
- **Централизованная подача информации от официального источника;**
- **Оперативный обмен информацией между силами по ликвидации;**
- **Дифференцированная подача информации.**

Информация должна быть:



Достоверной;



Дозированной;



Лаконичной;



Точной;



Своевременной;



Периодичной.

Периодичность информирования:

в ситуации ожидания информации о судьбе родственников периодичность информирования **3 - 4 часа** в дневное время.

в ситуации медленно развивающейся **ЧС** пер-вые дни **2-3 раза** в день с третьего-четвертого дня **1-2** раза в день.

Информатором может быть уполномоченное лицо (администрация, духовенство, авторитетный родственник пострадавших, врачи, представители силовых структур и др.)

Приемы информационно-разъяснительной работы

- использовать четкие, короткие фразы (не более **11** слов в предложении), с элементами внушения;
- темп, ритм и громкость речи должны быть удобны для восприятия пострадавшими;
- интонация речи должна быть утвердительной;
- исключить из речи слова и фразы «паника», «катастрофа», «спасайся, кто может» и т.п.;

Приемы информационно-разъяснительной работы

- **поза говорящего должна быть открытой;**
- **жесты должны соответствовать смыслу сообщения;**
- **не давать невыполнимых обещаний;**
- **при построении сообщения можно использовать прием «слоеного бутерброда».**

Профилактика слухов

Прогнозирование распространения слухов

Среди каких социальных групп распространяются слухи? Каковы виды и содержание слухов? Какие чувства отражают слухи?

- 1. «Прививка от слухов» наиболее вероятных объектов-мишеней. Первоначальное представление аудитории малой порции информации о событии, «переваривание» ее людьми, выработку ими определенной позиции принятия или непринятия с последующим предъявлением основного массива информации.**

Оперативное информирование «группы риска» по темам возможной дезинформации, т.е. превентивные опровергающие действия.

Профилактика слухов

- 2. Завоевание доверия аудитории официальными источниками информации: «первичность сообщения», «авторитетный коммуникатор» и др.**
- 3. Обеспечение доступности информации.**
- 4. Поддержание эффективного руководства на всех уровнях, повышение авторитета руководителей и доверия к ним.**

Пресечение слухов:

1. Игнорирование неправдоподобных слухов (технология «Бойкот») с одновременной демонстрацией опровергающих фактов.

2. Активное разоблачение слухов с использованием технологий «Контраргументация», «Таблица слухов», «Клиника слухов».

«Таблица слухов» оформляется таким образом, чтобы в ней в одной колонке были перечислены «бродившие» некоторое время слухи, а в другой — реально наступившие события.

Такая таблица может публиковаться в СМИ и отражаться в настенной информации.

Прием «Клиника слухов» — это сбор будоражащих общественное мнение слухов, их обсуждение с группой пострадавших.

3. Снижение авторитета распространителей слухов.

Информационно-разъяснительная работа

«Не надо сразу бросаться в работу, нужно что-то знать заранее».

Необходимо:

- знание, понимание ситуации;**
- понимание надежд, страхов пострадавших;**
- учет культуральных, гендерных аспектов**



Спасибо за внимание!