

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

О. Ю. Демченко, И. Я. Удилова, С. А. Шевцов

*Рассмотрены основные формы информирования населения. Выделены и обобщены основные характеристики информации о чрезвычайной ситуации. Рассмотрены психологические закономерности восприятия и переработки людьми информации в условиях чрезвычайной ситуации, а также формы работы специалистов психологической службы в области информирования населения в условиях чрезвычайной ситуации.*

**Ключевые слова:** информирование населения, информация о чрезвычайных ситуациях, субъективная информация, психологическая служба в области информирования населения в условиях чрезвычайной ситуации.

**Введение.** В Российской Федерации продолжает сохраняться тенденция ежегодного роста числа чрезвычайных ситуаций, обусловленных опасными природными явлениями, стихийными бедствиями, авариями и техногенными катастрофами. Это зачастую влечет за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности человека. Одной из важнейших задач выполнения мероприятий по защите населения при угрозе или возникновении стихийных бедствий, крупных производственных аварий и катастроф является своевременное информирование населения о возможной либо уже сложившейся обстановке, правилах поведения и способах защиты.

Так, согласно «Концепции создания комплексной системы информирования и оповещения населения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций», информирование населения — дове-

дение до населения информации о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера, мерах по обеспечению безопасности населения и территорий, приемах и способах защиты, а также проведение пропаганды в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах по средствам массовой информации и по иным каналам. Необходимо отметить, что информирование населения в отличие от оповещения населения не требует немедленного принятия мер по защите населения и, согласно законодательству Российской Федерации, является обязанностью всех федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций [1].

**1. Формы информирования населения.** На сегодняшний день существуют разнообразные формы информирования населения, такие как:

1) вербальное информирование — проводится, главным образом, в форме публичных выступлений руководителей информационных структур территориальных органов, представителей надзорных органов и других служб МЧС России, а также лекторов по тематике безопасности жизнедеятельности перед различными группами населения с использованием таких форм, как лекции, семинары, конференции, тематические вечера, вечера вопросов и ответов, викторины, научные консультации, встречи со специалистами, игровые и обучающие занятия для детей, подростков и молодежи;

2) информирование путем публикации в периодических и других изданиях выступлений руководства МЧС России, авторитетных экспертов в области безопасности жизнедеятельности, ученых, представителей общественных организаций, а также издание пособий, брошюр, памяток по правилам поведения в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций;

---

**Демченко Ольга Юрьевна**, канд. психол. наук, ст. научный сотрудник отделения информационного обеспечения и информационной поддержки РСЧС и пожарной безопасности, Уральский институт ГПС МЧС России; Россия, г. Екатеринбург, тел.: 8-922-112-79-16; e-mail: olga-dem78@mail.ru

**Удилова Инна Яковлевна**, ст. научный сотрудник — начальник отделения информационного обеспечения и информационной поддержки РСЧС и пожарной безопасности; Уральский институт ГПС МЧС России; Россия, г. Екатеринбург, тел.: 8-912-676-47-79; e-mail: inna-udilova@yandex.ru

**Шевцов Сергей Александрович**, канд. техн. наук, ст. научный сотрудник — начальник отделения информационного обеспечения населения и технологий информационной поддержки РСЧС и пожарной безопасности, Воронежский институт ГПС МЧС России; Россия, г. Воронеж, тел.: 8-920-212-20-43; e-mail: shevtsov\_sa@vigps

3) информирование через СМИ (электронные и печатные) — осуществляется с использованием всех возможных информационных ресурсов (информационные агентства, телевидение, радио, газеты, журналы). К основным формам информирования через СМИ относятся: тематические рубрики в печатных СМИ, на сайтах информационных агентств, в печатных СМИ; специальные репортажи; циклы телевизионных и радиопрограмм с участием экспертов;

4) опосредованная реклама — находит свое выражение в организации стационарных и передвижных выставок, оборудовании комнат, классов, музеев, стендов.

К средствам массовой информации в условиях чрезвычайной ситуации относятся радио, телевидение, интернет, сотовая связь, то есть большая часть социальной коммуникации, выполняющая устные, письменные, аудиовизуальные функции. Однако непосредственно пострадавшее население в период ликвидации чрезвычайной ситуации может не иметь доступа к телевидению или интернету, газеты же не обладают большой оперативностью, в связи с этим представляется возможным использование телефонов горячих линий, а также непосредственной информационно-психологической работы с населением.

Безусловно, если речь идет об информировании населения о чрезвычайных ситуациях и пожарах, то в этом контексте очень важен учет особенностей влияния такой информации или ее отсутствия на население. Так, хаотичное распространение информации о чрезвычайной ситуации может привести к серьезным негативным процессам в обществе, таким как слухи, паника и др.

Психологи МЧС России отмечают, что воздействие новостных программ ощущают на себе люди с разным уровнем образования, возрастным и социальным положением. Особо в этом ряду выделяются телезрители, поскольку зрительные стимулы в совокупности со всеми остальными, дают наибольшую эмоциональную нагрузку на психику человека и вызывают наибольший эмоциональный отклик. Так, у людей, просматривающих выпуски новостей со специальными репортажами о чрезвычайных ситуациях и катастрофах, наблюдается симптоматика, схожая с симптоматикой пострадавших людей, оказавшихся в эпицентре подобных событий. Информация о чрезвычайных происшествиях в данном случае «примеривается» на себя и своих близких. Специалисты психологической службы МЧС России выделяют телезрителей в группу «вторично пострадавших» в чрезвычайной ситуации. В то же время отсутствие информации об обстоятельствах происходящего дает плодородную почву для фантазий и домыслов. Согласно исследованиям П. В. Симонова, при дефиците наличной информации появляется отрицательная эмоция, достигающая максимума в случае полного отсутствия информации. Положительная эмоция возника-

ет, когда наличная информация превышает информацию, необходимую для удовлетворения данной потребности.

Таким образом, в ряде случаев знания, информированность личности снимают эмоции, изменяют эмоциональный настрой и психическое состояние личности, открывают доступ к внутренним ресурсам человека [5].

**2. Основные характеристики информации о ЧС.** Заметим, что СМИ передают не только объективную, но и субъективную информацию, так как содержание информации — результат процесса мышления [4]. Субъективная же информация в большей степени будет отражать не столько сам предмет информации, сколько специфику ее восприятия. Общение посредством СМИ, как отмечают некоторые исследователи [3, 8] предполагает отсутствие обратной связи между коммуникатором (ведущим телепередачи, автором программы) и массовой аудиторией (разными группами населения, получающими видеoinформацию, речевое, тестовое или аудиовизуальное послание о действиях в условиях ЧС). Это происходит вследствие односторонности передачи информации и утраты части ее содержания в процессе, чему способствуют различные факторы, в частности психологические особенности восприятия, неготовность объекта к приему информации, технические помехи.

Итак, к основным характеристикам информации о чрезвычайных ситуациях можно отнести:

– оперативность, то есть своевременность доведения информации до населения; В случае крупномасштабной ЧС необходимо заявление общественного лидера, поскольку чем быстрее прозвучит именно оценка ситуации лидером, тем меньше слухов и домыслов будет звучать в СМИ, тем скорее население поверит, что ситуация под контролем. Тогда в зоне бедствия, что крайне важно, будет меньше панически настроенных людей, и ситуация станет управляемой;

– открытость и достоверность. Отсутствие или неполная информация является основной причиной напряженности, агрессии, домыслов, слухов, возникновения массовой паники. Дефицит информации, ее недостоверность, противоречивость порождают недоверие населения к официальным источникам. Недобросовестная информационная работа может стать причиной недоверия к представителям власти. Образовавшийся вакуум быстро заполняется неофициальной информацией, что приводит к появлению слухов, преувеличений, окрашенных эмоциями. В связи с этим информационные сообщения для жителей населенных пунктов, подвергшихся стихийному бедствию, должны проходить оперативную психологическую экспертизу;

– четкость. Информация должна предоставляться так, чтобы ее понимала целевая аудитория. Грамотное освещение чрезвычайной ситуации (пожара) дает населению уверенность в том, что ситуация под контролем, что делается все необхо-

димое для спасения людей и оказания им необходимой помощи;

– непрерывность. Если информация не обновляется регулярно, то она забывается или сбивает с толку. В каждом выпуске новостей, на лентах информационных агентств, в газетах и интернете должны размещаться последние сведения о пострадавших, горячих линиях, больницах, пунктах эвакуации, выдачи продуктов питания, питьевой воды, гуманитарной помощи и т. д.;

– объективность. Информация в СМИ должна исходить от официальных лиц. Необходимо приглашать для комментариев руководителей, экспертов и других официальных лиц, непосредственно отвечающих за конкретные участки работы. Важно, чтобы информация из различных источников не противоречила друг другу, это подрывает доверие населения к информации. Если новые факты противоречат прежним заявлениям, необходимо признать данный факт, но сообщить что будет конкретно сделано по этому поводу.

Необходимо отметить, что повышение качества оперативного информирования населения через СМИ и интернет требует увеличения объемов и периодичности подачи информации (в том числе фото- и видеоматериалов) с использованием новейших информационно-коммуникационных технологий. В этих целях используются такие современные информационные ресурсы, как:

– онлайн-рубрика «режим ЧС» на официальном портале МЧС России, информационный интернет-телеканал «МЧС-112»;

– трансляция видео- и фотосъемки из зоны ЧС посредством Интернет и спутниковой связи;

– распространение предупреждений по разработанным шаблонам с помощью SMS и MMS;

– передача карты пожаров в регионы с помощью GPS-навигаторов для водителей автомобилей при их въезде в населенный пункт, другие имеющиеся системы и серверы.

Важное значение в этой деятельности отводится интернет-порталам (сайтам территориальных органов) которые должны работать в режиме

информационного агентства и являться для журналистов и представителей социальных медиа главным источником оперативной и достоверной информации.

**3. Формы работы специалистов психологической службы.** На сегодняшний день существуют различные формы работы специалистов психологической службы в области информирования населения в условиях чрезвычайной ситуации. Одной из таких форм является информационно-психологическая поддержка. Она направлена на создание системы информирования и профилактики развития слухов; информирование пострадавших, а также их близких об особенностях психического состояния и возможной динамике его изменения. Результатом работы специалиста является коррекция актуального психического состояния. Основным инструментом является достоверная, своевременная, достаточная, доступная, однозначная информация о сложившейся ситуации и прогнозе её развития, а также профессиональные методы и техники [2].

Другой, не менее важной формой работы психолога МЧС является дистанционная информационно-психологическая поддержка, заключающаяся в работе с пострадавшими, а также другими людьми, вовлеченными в ситуацию, осуществляемая по телефону горячей линии и направленная на психологическую поддержку, профилактику возникновения негативных социальных явлений, профилактику развития слухов, результатом которой является коррекция актуального психического состояния.

**Выводы.** Таким образом, при информировании населения в условиях ЧС для всех источников информации следует готовить соответствующие рекомендации, основанные на знаниях психологических закономерностей восприятия и переработки людьми информации в условиях стресса.

Необходимо продолжать изучать и обобщать опыт (в том числе и зарубежный) психологического информационного воздействия на население в период различных ЧС.

#### Библиографический список

1. **Концепция** создания комплексной системы информирования и оповещения населения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций (принята протоколом заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 18.06.2013 № 4) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: официальный сайт. — ([http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_157081](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_157081)). — (20.12.2013).

2. **О Порядке оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах** [Электронный ресурс]: межведомственная инструкция [утв. Правительственной комиссией по предупреждению и ликвидации ЧС и обеспечению пожарной безопасности, протокол от 19.12.2012 № 9] // МЧС России: официаль-

#### References

1. **Koncepciya** sozdaniya kompleksnoj sistemy informirovaniya i opoveshheniya naseleniya pri ugroze i vznikovenii chrezvychajnyx situacij (prinyata protokolom zasedaniya Pravitel'stvennoj komissii po preduprezhdeniyu i likvidacii chrezvychajnyx situacij i obespecheniyu pozharnoj bezopasnosti ot 18.06.2013 № 4) [E'lektronnyj resurs] // Konsul'tantPlyus: oficial'nyj sajt. — ([http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_157081](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_157081)). — (20.12.2013).

2. **O Poryadke okazaniya e'kstretnoj psixologicheskoj pomoshhi postradavshemu naseleniyu v zonax chrezvychajnyx situacij i pri pozharax** [E'lektronnyj resurs]: mezhvedomstvennaya instrukciya [utv. Pravitel'stvennoj komissiej po preduprezhdeniyu i likvidacii ChS i obespecheniyu pozharnoj bezopasnosti, protokol ot 19.12.2012 № 9] // MChS Rossii: oficial'-

ный сайт. — (<http://www.mchs.gov.ru/document/396339>). — (20.12.2013).

3. **Богомолова, Н. Н.** Социальная психология печати, радио и телевидения / Н. Н. Богомолова. — М.: МГУ, 1991. — 125 с.

4. **Брайант, Дж.** Основы воздействия СМИ / Дж. Брайант, С. Томпсон. — Вильямс, 2004. — 432 с.

5. **Ильин, Е. П.** Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. — СПб, 2001. — 752 с.

6. **Информационно-коммуникативные технологии обеспечения безопасности жизнедеятельности** / под общ. ред. П. А. Попова. — М.: ФГУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2009. — 272 с.

7. **Оповещение и информирование в системе мер гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности** / под общ. ред. Г. Н. Кириллова. — М.: Институт риска и безопасности, 2011. — 320 с.

8. **Шадриков, В. Д.** Информационно-телекоммуникационные технологии в образовании / В. Д. Шадриков // ИТТО-2002: материалы междунар. конф. — М., 2002.

nyj sajt. — (<http://www.mchs.gov.ru/document/396339>). — (20.12.2013).

3. **Bogomolova, N. N.** Social'naya psixologiya pechati, radio i televideniya / N. N. Bogomolova. — M.: MGU, 1991. — 125 s.

4. **Brajant, Dzh.** Osnovy vozdejstviya SMI / Dzh. Brajant, S. Tompson. — Vil'yams, 2004. — 432 s.

5. **Il'in, E. P.** E'mocii i chuvstva / E. P. Il'in. — SPb, 2001. — 752 s.

6. **Informacionno-kommunikativnye tehnologii obespecheniya bezopasnosti zhiznedeyatel'nosti** / pod obshh. red. P. A. Popova. — M.: FGU VNII GOChS (FC), 2009. — 272 s.

7. **Opoveshhenie i informirovanie v sisteme mer grazhdanskoj oborony, zashhity ot chrezvyčajnyx situacij i pozharnoj bezopasnosti** / pod obshh. red. G. N. Kirillova. — M.: Institut riska i bezopasnosti, 2011. — 320 s.

8. **Shadrikov, V. D.** Informacionno-telekommunikacionnye tehnologii v obrazovanii / V. D. Shadrikov // ITTO-2002: materialy mezhdunar. konf. — M., 2002.

## PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF INFORMING POPULATION IN EMERGENCIES

**Demchenko O. Yu.,**

PhD in Psychological, Senior Research fellow,  
Ural Institute of State Fire Service of EMERCOM of Russia;  
Russia, Yekaterinburg, tel.: 8-922-112-79-16; e-mail: olga-dem78@mail.ru

**Udilova I. Ya.,**

Senior Research fellow — Head of department,  
Ural Institute of State Fire Service of EMERCOM of Russia;  
Russia, Yekaterinburg, tel.: 8-912-676-47-79; e-mail: inna-udilova@yandex.ru

**Shevcov S. A.,**

PhD in Engineering, Senior Research fellow, Head of department,  
Voronezh Institute of State Fire Service of EMERCOM of Russia;  
Russia, Voronezh, tel.: 8-920-212-20-43; e-mail: shevtsov\_sa@vigps

*The article describes the main forms of public informing. It is focused on and summarized the main characteristics of the emergency information. It is examined the psychological patterns of perception and information processing of people in emergency situations, as well as forms of psychological service specialists in the field of public information in an emergency situation.*

**Keywords:** public informing, information about emergencies, subjective information, forms of psychological service experts in the field of public information in an emergency situation.

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ

19—20 марта в ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ) (г. Москва, ул. Давыдовская, д.7) состоится общественное обсуждение проектов технических требований и проектов нормативно-технических документов по проектированию информационно-коммуникационных технологий, разработки и внедрению систем диспетчеризации системы «112» в субъектах Российской Федерации.

Целью разработки документов является унификация межведомственного, межуровневого и

межсетевого информационного взаимодействия в системе «112» и обеспечение единства технической политики в этом вопросе.

На общественном обсуждении будут рассмотрены проекты нормативных, регламентирующих документов, типовых положений, соглашений, регламентов, технических протоколов и требований к обмену данными при межведомственном, межсубъектовом, межсетевом информационном взаимодействии в системе «112», разработанные в 2013 г.