Тема 14. Вплив у кризових та надзвичайних ситуаціях

План лекції

14.1. Вразливість до впливу, довіра до джерела та запобігання паніці

14.2. Психологічна підтримка, кризова комунікація й робота з чутками

14.3. Лідерство, групи, роль психолога та ризики маніпуляцій у кризі

Література: [2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12]

14.1. Вразливість до впливу, довіра до джерела та запобігання паніці

Кризова й надзвичайна ситуація характеризується загрозою життю, здоров'ю, майну, раптовістю, дефіцитом часу й інформації, порушенням звичного порядку. Психологічно вона збільшує потребу в безпеці, інформації й керівництві та водночас знижує здатність до критичного аналізу. Тому вплив у кризі має підвищену силу й підвищений ризик зловживання: ті самі механізми, які дають змогу швидко заспокоїти й мобілізувати людей, уможливлюють і маніпулювання ними [2; 5; 9].

Чинники підвищеної вразливості до впливу в кризі: гострий стрес і вегетативне збудження, що звужують увагу й знижують когнітивний контроль; невизначеність, що створює потребу в швидкому поясненні; залежність від джерел інформації та допомоги; соціальні норми, які змінюються; втома й недосипання; емоційне зараження; потреба в лідері. Дослідження стресових розладів підтверджують, що надмірний стрес порушує пам'ять, увагу й ухвалення рішень, збільшує навіюваність [4; 9].

Типові реакції населення в кризі: нормальна мобілізація та взаємодопомога (найпоширеніша), заціпеніння, розгубленість, тривога, гнів, пошук винних, відмова визнавати загрозу («упередження нормальності» – звичка вважати, що небезпеки не існує), необґрунтований страх, імпульсивні рішення. Панічна поведінка трапляється рідше, ніж зазвичай уявляють; її ймовірність зростає за

відчуття обмеженості виходів, відсутності керівництва й недовіри до інформації [5; 9; 12].

Довіра до джерела – ключова умова ефективного впливу в кризі. Вона визначається компетентністю (знання ситуації), щирістю (відкритість, визнання невизначеності), доброзичливістю (турбота про людей), узгодженістю і швидкістю реакції. Довіра формується завчасно, а в кризі швидко зростає або руйнується: затримка, суперечність, спроби приховати чи применшити загрозу підривають довіру надовго. Люди охочіше вірять тим, хто визнає, що знає не все, ніж тим, хто обіцяє більше, ніж може [3; 5].

Запобігання панічній поведінці: чітка й проста інформація про загрозу й дії («що відбувається, що робити, куди йти»); конкретні завдання, які протидіють безпорадності; помітні лідери й опорні особи; організація руху й порядку; контроль інформаційного поля; захист від чуток; доступ до укриттів і засобів зв'язку; нагадування про взаємодопомогу; заспокійливий тон. Ефект соціального доказу використовується позитивно: спокійна поведінка перших людей і організовані дії поширюються на групу [2; 5].

Оцінка вразливості й готовності спільноти: опитування щодо сприйняття загроз, довіри до джерел, обізнаності щодо дій, наявності планів; шкали стресу й тривоги; скринінг психічного стану; аналіз інформаційного поля; експертні оцінки; тренування й навчання з оцінкою часу реакції та помилок. Для колективу – оцінка стійкості, довіри до керівника, якості комунікації [4; 7].

Підтримка взаємодопомоги та соціальної згуртованості в кризі. Досвід катастроф свідчить, що люди швидко організовують взаємодопомогу, діляться ресурсами, підтримують вразливих. Соціальна згуртованість – капітал стійкості громади. Психологи сприяють їй через підтримку місцевих ініціатив, інформування, залучення мешканців до планування, ритуали вшанування, створення просторів спілкування.

Загрози згуртованості: чутки, звинувачення, нерівність доступу до ресурсів, несправедливість. Тому важливі прозорі правила розподілу допомоги,

чесна комунікація та залучення різних груп до рішень. Відновлення довіри після кризи потребує визнання помилок, відповідальності та послідовності.

У колективах згуртованість підтримують спільні цілі, повага, справедливість, турбота про потреби, ритуали й традиції. Втрата колег потребує спільного вшанування та підтримки. Психолог бере участь у плануванні таких заходів.

14.2. Психологічна підтримка, кризова комунікація й робота з чутками

Психологічна підтримка в кризі спирається на принципи першої психологічної допомоги: забезпечення безпеки; заспокоєння й стабілізація; задоволення базових потреб; зв'язок із близькими; інформація; відчуття власної ефективності; надія; підтримка зв'язків із соціальними ресурсами. Спокійна присутність, активне слухання, нормалізація реакцій та конкретні вказівки поєднуються без тиску на розповідь про переживання. Така підтримка виконує й функцію позитивного впливу: допомагає відновити контроль [2; 5; 6].

Кризова комунікація – система повідомлень, які передають населенню, постраждалим і персоналу інформацію про загрозу й дії у ході кризи. Принципи: швидкість (перші повідомлення мають надійти якнайшвидше), правдивість (не приховувати й не перебільшувати, визнавати невизначеність), узгодженість (єдина точка, одна версія), зрозумілість (проста мова без жаргону), практичність (що робити), емпатія (визнання почуттів, подяка), шанобливе ставлення, регулярне оновлення, діалог (канали зворотного зв'язку). Повідомлення адаптують до аудиторій (діти, літні люди, постраждалі) [3; 5].

Робота з чутками: чутки виникають за браку інформації, важливості теми й емоційної напруги, швидко поширюються мережами й спотворюються. Дії: моніторинг (збір і аналіз чуток); швидка оцінка (істинні, хибні, частково правдиві); відповідь (правдиве роз'яснення, джерело, застереження про хибність); залучення довірених лідерів думок; пояснення, як перевірити; уникання повторення чутки без потреби; відкритість і доступність офіційних

каналів. Спростування, яке не заповнює інформаційної прогалини альтернативним поясненням, дає слабкий ефект [3; 12].

Повідомлення про загибель і втрати: особисто, у безпечному місці, чесно, ясно, без евфемізмів, із підтримкою; публічні повідомлення – з повагою, без деталей, що травмують, зі спокійним тоном. Вшанування пам'яті, ритуали, спільні дії допомагають групі переживати втрату й підтримують ідентичність. Психологи допомагають керівникам готувати такі повідомлення [5; 6].

Інструктування під час загрози: короткі, чіткі, послідовні вказівки, які називають дію й адресата; повторення; демонстрація; уникання заперечень («не бійтеся» замінюють на «дихайте повільно, ідіть за мною»). Голос і невербальні сигнали узгоджені з повідомленням; керівник зберігає спокій, використовує коротку мову. Таке інструктування знижує ризик паніки й спрямовує увагу на дії [5; 7].

Психоосвіта в кризі – роз'яснення нормальності реакцій (серцебиття, тремтіння, порушення сну), порад із саморегуляції, ознак, що потребують допомоги, джерел підтримки. Вона знижує страх перед власними реакціями, допомагає зберегти контроль і є ненав'язливим видом впливу. Доцільні зрозумілі короткі матеріали, спрямовані на практичні кроки [6; 7].

Оцінювання ефективності комунікацій: опитування розуміння (що люди зрозуміли й що робитимуть), довіри до джерел, настроїв; аналіз охоплення й поширення чуток; експертні оцінки; аналіз звернень. На підставі результатів коригують повідомлення, канали, голоси [3; 5].

14.3. Лідерство, групи, роль психолога та ризики маніпуляцій у кризі

Лідерство в кризі – центральний чинник стійкості групи. Лідер задає тон спокою, структуру дій, смисл. Ефективність пов'язана зі швидкістю рішень, чіткістю, відкритістю щодо ризиків, піклуванням, послідовністю, готовністю брати відповідальність, делегуванням, залученням експертів. У надзвичайних

ситуаціях директивний стиль доречний, але зростання довіри й тривала ефективність пов’язані з поясненням рішень і визнанням внеску людей [2; 4].

Група в кризі змінюється: спочатку мобілізація й згуртованість, далі – втома, пошук винних, конфлікти, зменшення довіри. Вплив групи на індивіда посилюється: спільні норми, соціальний доказ, конформність і лояльність; саме тоді ризик групового мислення й «цапів-відбувайлів» зростає. Підтримка передбачає збереження ролей, ритуалів, визнання, відпочинок, відкриті обговорення, роботу з конфліктами [3; 4].

Ризики маніпуляцій у кризі: використання страху й невизначеності для просування інтересів; шахрайство й «допомога» з прихованою метою; вербування вразливих; дезінформація, яку поширюють недоброзичливі суб’єкти впливу; використання горя й провини; тиск на постраждалих із метою отримання інформації чи згоди; комерційні й політичні маніпуляції. Профілактика: інформування про схеми, перевірені канали допомоги, правила взаємодії з волонтерами й медіа, захист постраждалих [4; 11; 12].

Роль психолога: оцінка стану й ризиків; консультування лідерів із питань комунікації, режиму, розподілу навантаження; організація психологічної підтримки й групової роботи; профілактика паніки; психоосвіта; робота з чутками; допомога в підготовці повідомлень; спостереження за інформаційним полем і настроями; взаємодія зі службами; супровід персоналу; самообмеження й турбота про власний стан. Психолог діє в межах етики: не маніпулює вразливими людьми, дотримується конфіденційності, не підміняє керівника [2; 7].

Етичні вимоги до впливу в кризі: пріоритет безпеки й гідності людей; правдивість; пропорційність впливу ситуації; повага до вибору; уникання використання страху чи горя для досягнення стороннього інтересу; прозорість мети й методів; відповідальність за наслідки. Звернення до емоцій є допустимим як засіб мобілізації й підтримки, але не як спосіб обходу критичного мислення [6; 9].

Навчання й підготовка: сценарні тренування, симуляції кризових комунікацій, відпрацювання розпоряджень у стресових умовах, розбір реальних подій, тренування керівників та психологів. Підготовка знижує потребу в імпровізації й підвищує впевненість. Оцінюють швидкість реакції, зрозумілість повідомлень, узгодженість, поведінку груп [5; 7].

Реконструкція після кризи: підсумки (що вдалося, що ні), визнання внеску, повернення до звичного режиму, робота з наслідками, відновлення довіри. Прозорий аналіз помилок зміцнює довіру, а замовчування її послаблює [3; 5].

Методики. Шкала впливу події (переглянута, IES-R) містить 22 твердження про симптоми після травматичної події, які оцінюють від 0 до 4 за тяжкістю протягом останнього тижня; підшкали – інтрузії, уникнення й гіперзбудливість. Результати використовують для оцінки гострих реакцій у населення й колективів після подій. Загальний бал вище 24 розглядають як ознаку клінічної уваги; значення вище 33 вказує на ймовірний ПТСР. Інструмент не діагностує, а допомагає розставити пріоритети допомоги [6; 9].

Шкала психологічного дистресу Кесслера (K10) містить десять запитань про тривогу й депресивні симптоми за останні чотири тижні; кожне оцінюють від 1 до 5, сума 10–50. Загальноприйняті орієнтири: до 19 – відсутність чи мінімальний дистрес, 20–24 – легкий, 25–29 – помірний, 30 і більше – тяжкий. Скринінг доречний в умовах кризи завдяки короткому часу заповнення.

Коротка шкала стійкості (шість тверджень, оцінка 1–5, середній бал) вимірює здатність відновлюватися після стресу. Низькі значення вказують на потребу в додатковій підтримці, високі – на наявність ресурсів. Ця шкала доповнює оцінку симптомів і дає змогу визначити ресурсні групи, які можуть виконувати роль опорних осіб [7; 9].

Моніторинг чуток: щоденна таблиця «чутка – джерело – канал – оцінка достовірності – відповідь – результат». Для кожної чутки визначають обсяг поширення (кількість повідомлень), тональність (тривога, гнів, недовіра), аудиторію й відповідальну особу. Через 24–48 годин оцінюють зміни обсягу

після відповіді. Така практика дає змогу виявити слабкі місця комунікації й навчитися реагувати швидше [3; 5].

Оцінка довіри до джерела в кризі: три запитання із семибальною відповіддю («наскільки, на вашу думку, джерело компетентне?», «наскільки щире?», «чи піклується про людей?»); середнє значення за кожним виміром порівнюють у динаміці. Різке падіння одного з показників після повідомлення вказує на помилку в комунікації (суперечність, приховування, байдужий тон) і потребує коригування.

Керування настроями та підтримання психологічного стану колективу в кризі. Психологічний стан колективу – інтегральна характеристика готовності людей до виконання завдань. Він залежить від довіри до керівників, справедливості, забезпечення, інформування, спільної мети. Криза може як підвищити, так і знизити його. Підтримання здійснюється через прозору комунікацію, визнання внеску, турботу про потреби, чіткі завдання, спільні ритуали.

Керівники виступають моделями поведінки: спокій, рішучість, визнання складнощів. Психолог допомагає у виявленні проблем, плануванні заходів, навчанні комунікації. Для зміцнення стійкості використовують групові обговорення, відпочинок, підтримку зв’язку з родинами, вшанування пам’яті загиблих.

Показники стану: дисципліна, прояви тривоги, конфлікти, ставлення до керівництва, готовність до взаємодопомоги. Систематичний моніторинг та швидке реагування запобігають деморалізації.

Психологічні особливості різних типів надзвичайних ситуацій. Типи надзвичайних ситуацій (природні катастрофи, техногенні аварії, терористичні акти, епідемії) викликають різні психологічні реакції. Природні катастрофи сприймаються як неконтрольовані, але ненавмисні; техногенні – як наслідок помилок, що викликає гнів і недовіру; умисні акти насильства спричиняють сильніші травматичні реакції та підвищують тривожність у спільноті. Тривалі

ситуації (епідемії, затяжні кризи) призводять до хронічного стресу, втоми, соціальних змін. Знання цих особливостей дає змогу підбирати комунікацію й підтримку: у техногенних кризах підкреслюють прозорість і відповідальність, у разі загрози насильства – безпеку, єдність, надію, у тривалих – підтримку ритму життя та відновлення ресурсів. Психолог адаптує рекомендації під тип події й аудиторію.

Етична та правова відповідальність за інформування в кризі. Особи, відповідальні за інформування під час кризи, несуть відповідальність за точність, своєчасність і безпечність повідомлень. Необхідно уникати оприлюднення даних, що можуть поставити під загрозу людей чи рятувальні дії (місця, склад, час), а також відомостей, що травмують родини загиблих до їх офіційного повідомлення. Відкритість щодо невизначеності, поширення виправлень, повага до гідності постраждалих та захист персональних даних є складниками етичної комунікації. Психологи допомагають спікерам формулювати повідомлення так, щоб зберегти достовірність і підтримати аудиторію, а також навчають керівників збалансовано поєднувати безпеку з потребою людей в інформації.

Ключові поняття теми: *кризова ситуація; вразливість до впливу; упередження нормальності; довіра до джерела; паніка; кризова комунікація; робота з чутками; психоосвіта; лідерство в кризі; маніпуляції в кризі; перша психологічна допомога.*

Питання для самоперевірки

1. Чому в кризі зростає сприйнятливість до впливу?
2. Які чинники визначають довіру до джерела інформації в кризі?
3. Як запобігти панічній поведінці та використати соціальний доказ позитивно?
4. Які принципи першої психологічної допомоги й кризової комунікації?

5. Як організувати роботу з чутками?

6. Яким має бути лідерство в кризі та як змінюється поведінка груп?

7. Які ризики маніпуляцій виникають у кризі й як від них захищатися?

8. Яка роль психолога у кризовій комунікації та які етичні вимоги до нього?