

УДК 159.9:614.8

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПО ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ В СФЕРЕ МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Кремень М.А., д.психол.н., профессор, Герасимчик А.П., к.психол.н., доцент, Богданович А.Б., к.ист.н., доцент, Сергеев В.Н., к.ист.н.

Командно-инженерный институт МЧС Республики Беларусь

e-mail: mail@kii.gov.by

Ключевым объектом приложения усилий МЧС по обеспечению безопасности является население. Воздействие на последнее связано как с обеспечением информацией, так и с обучением основам безопасного поведения, а также с созданием безопасных условий труда, образования, жизнедеятельности через эффективную коммуникацию на всех уровнях общества. При этом важным посредником между уполномоченными службами министерства и населением являются средства массовой информации. Именно СМИ предоставляют многочисленные коммуникативные каналы для управляющего информационного воздействия со стороны органов и подразделений по чрезвычайным ситуациям на различные социальные группы. Такое воздействие становится системным лишь при учете психологических особенностей целевой аудитории и психологической компоненты самих коммуникативных процессов.

Key object of efforts of the MES for safety providing is the population. The influence over the population concerns providing with information, teaching safety behaviour, creation of safety conditions of labour, education and life through effective communication at all levels of the society. Important mediator between authorized services of the Ministry and the population is mass media. The mass media present multiple communicative channels for control information impact on various social groups carried out by units and subunits for emergency situations. Such impact can be systemic only taking into consideration psychological particularities of target group and psychological component of communication processes.

(Поступила в редакцию 12 января 2015 г.)

Введение. Чрезвычайные ситуации возникают неизбежно и в большинстве случаев непредсказуемо. Их развитие резко отличается от нормальных повседневных практик. Для них характерны высокая степень неопределенности, растерянность, ощущение необычности и экстремальности происходящего. С другой стороны, любая чрезвычайная ситуация сопровождается высоким социальным спросом на информацию, интенсификацией коммуникаций через средства массовой информации. Известны многочисленные примеры, когда сбои в коммуникации приводили к усилению негативных последствий природной или техногенной катастрофы, росту числа жертв, подрыву доверия к власти, затягиванию нормализации обстановки и восстановления докризисного положения вещей. Обеспечение на профессиональном уровне вопросов коммуникации является неотъемлемым элементом ликвидации последствий катастрофы.

В рамках Министерства по чрезвычайным ситуациям выработан и юридически закреплен алгоритм взаимодействия со СМИ, отраженный в информационном письме от 30.11.2006. Согласно этому алгоритму право самостоятельно представлять средства массовой информации комментарий деятельности органов и подразделений по чрезвычайным ситуациям, в частности, представлять журналистам комментированную информацию (информацию о действиях работы органов и подразделений по чрезвычайным ситуациям, о ходе ликвидации чрезвычайных ситуаций и их последствиях) и проблемный комментарий (реагирование на критику со стороны журналистов, граждан, официальных лиц) наделены первый заместитель министра, заместители министра, начальники

департаментов, их заместители, начальники областных (Минского городского) управлений МЧС, их заместители, пресс-секретарь МЧС, пресс-секретари областных (Минского городского) управлений МЧС. Работники органов и подразделений по чрезвычайным ситуациям являющиеся участниками мероприятий, проводимых МЧС или другими органами государственного управления, имеют право представлять конкретный событийный комментарий (информирование об официальных мероприятиях проводимых органами государственного управления) при установлении согласования комментирования с пресс-секретарем МЧС (в особенности представления комментария республиканским СМИ), пресс-секретарем областного (Минского городского) управления МЧС (в случае представления комментария областным СМИ и региональным корреспондентам республиканских СМИ).

В случае обращения за комментарием со стороны журналистов республиканских и областных СМИ, работники органов и подразделений по чрезвычайным ситуациям в обязательном порядке должны информировать пресс-секретаря МЧС или пресс-секретаря областного (Минского городского) управления МЧС. При этом важнейшим остается вопрос о том, какие закономерности лежат в основе коммуникативного взаимодействия в процессе информационной работы МЧС с населением и СМИ.

Совместная деятельность людей предполагает контакты между ними и обмен необходимой информацией. Для осуществления любой коммуникации необходимы как минимум две инстанции – отправитель информации (коммуникатор) и ее получатель (коммуникант или адресат). Вся деятельность по управлению представляет собой не что иное, как постоянные коммуникационные акты.

При изучении коммуникаций в организации обычно исходят из модели К. Шеннона – У. Уивера, в соответствии с которой можно выделить следующие основные элементы коммуникационной цепи:

- источник информации;
- передатчик;
- приемник;
- получатель информации,
- шумы, затрудняющие коммуникацию [1].

Под источником информации понимается, лицо или группа лиц составляющих определенное, организационное целое, и располагающих той или иной информацией. Эти данные кодирует на основе какой-либо системы знаков отправитель информации (коммуникатор) и передает далее сообщение соответствующему лицу или группе в целом. Иногда отправитель информации является в тоже самое время и ее источником, однако их не следует полностью отождествлять. Преобразование данных в те или иные сигналы производится отправителем информации посредством передатчика, в роли которого могут выступать биологические органы (например, голосовые связки) или технические устройства (например, автоматическое электротабло).

Эти сигналы поступают к приемнику, который, как и передатчик, представляет собой биологический орган или техническое устройство с функцией декодирования полученного сообщения. Коммуникационную цепь замыкает получатель (адресат) информации – лицо или группа лиц, учитывающих так или иначе в своей деятельности полученные сведения.

Весь путь от отправителя информации до его получателя называется каналом коммуникации (имеется ввиду как физическая, так и социальная среда).

Исходя из направления потока информации, различают коммуникации нисходящие – направленные «сверху-вниз» (от руководителей к подчиненным, от субъекта управления к объекту), восходящие – направленные «снизу-вверх» (от подчиненных к руководителям, от объекта управления к субъекту) и горизонтальные – осуществляемые между субъектами равного статуса.

Совокупность горизонтальных и вертикальных связей образует пирамиду коммуникаций, на вершине которой находится субъект управления, а в основании – объект. Взаимодействие субъекта и объекта управления осуществляется посредством вертикальных коммуникаций (нисходящих и восходящих).

Инстанциями, осуществляющими коммуникацию в контексте поднятой проблематики, являются уполномоченные службы МЧС, СМИ и различные категории населения. В этой связи можно сформулировать первую проблему информационного взаимодействия. С позиции каждого из упомянутых участников, именно этот участник находится на вершине пирамиды коммуникаций. Соответственно, воздействие на иных участников построено, с его точки зрения, на субъект-объектном принципе. Определенный стимул от субъекта должен вызвать ожидаемый отклик объекта. При этом первому приписывается инициатива, второму – реакция на него (инициатива МЧС – отклик СМИ и/или населения). Несовпадения ожидаемой и реальной реакций объясняется либо некорректностью стимула, либо спецификой объекта. Однако следует учитывать, что все участники взаимодействия в ряде случаев одновременно помещают себя на вершину пирамиды коммуникаций, т. е. воспринимают себя как субъект. Это может приводить к постоянному несовпадению отклика другого участника от ожидаемого (ведь он воспринимается как более пассивный по своей сути объект) и нарушению адекватности взаимного восприятия всеми участниками взаимодействия.

Разумеется, даже в рамках субъект-объектного принципа роли участников коммуникации нельзя разделить на активные и пассивные. Последние также должны проявлять определенную активность, чтобы адекватно интерпретировать информацию. Кроме того, отправитель информации и ее получатель могут меняться своими ролями в ходе коммуникационного процесса.

Одна из важнейших задач, с которыми встречается каждый коммуникатор, заключается в необходимости привлечь внимание адресата информации к предстоящему сообщению, т.е. обеспечение восприятия сообщения [2, с. 73]. В этом заключается вторая проблема коммуникативного взаимодействия. Можно назвать две очевидные характеристики коммуникаций, позволяющие удерживать внимание получателя информации. Это новизна и значимость для него данного сообщения. Таким образом, коммуникатору важно иметь ясное представление о том круге сведений, которым обладает будущий адресат информации.

Для адекватного понимания какого-либо сообщения необходимо определенная общность «тезаурусов» отправителя информации и адресата. В данном случае под тезаурусом понимается совокупность информации, которой располагает данный человек [3, с. 229]. В этой связи важным является оценка психологического компонента взаимодействия между субъектами, в контексте различных уровней психического отражения (см. рисунок).

Информационное взаимодействие начинается с построения эталонного оперативного образа – будущего идеального состояния объекта, к которому должно привести воздействие. Указанное состояние является ориентиром для планирования деятельности МЧС в области информационной работы. В результате повторяющихся воздействий эталонный образ подвергается корректировке на основании неинструментальной и (реже) инструментальной информации от объекта [4]. Основной сложностью при этом является адекватная оценка такой информации и ее четкая градация по принципу: поведение объекта как реакция на воздействие, поведение объекта как реакция на СМИ, поведение объекта как результат собственной активности. Еще одной проблемой является способность субъекта учитывать тот факт, что взаимодействие с ним со стороны иных участников строится по той же, приведенной на рисунке схеме, с той разницей, что на позиции субъекта стоит другой участник (социальные группы или СМИ). Это автоматически предполагает (при некорректно выбранных методах воздействия)

сопротивление со стороны объекта (вернее той стороны, которая принимается за объект, но считает себя субъектом). Кроме того эффективность взаимодействия может падать в связи с многочисленными помехами в коммуникации.

Эффективным коммуникациям могут препятствовать различные помехи. Иногда отправитель информации неправильно ее кодирует. Например, опирается на систему специальных понятий, по сути предназначенных для внутреннего использования и чуждых объекту.

Сам процесс передачи информации также может сопровождаться помехами, в итоге чего информация поступает к получателю в искаженном виде. Это бывает, например, тогда, когда информация проходит через большое число иерархических уровней организации, множество инстанций приносящих свои интерпретации. Наконец, человек, которому адресована информация, может просто ее неправильно понять.

При рассмотрении путей информации в социальной среде различают формальные (официальные) и неформальные (неофициальные) каналы. Формальные каналы устанавливают административно, они связывают людей как по вертикали, так и по горизонтали.

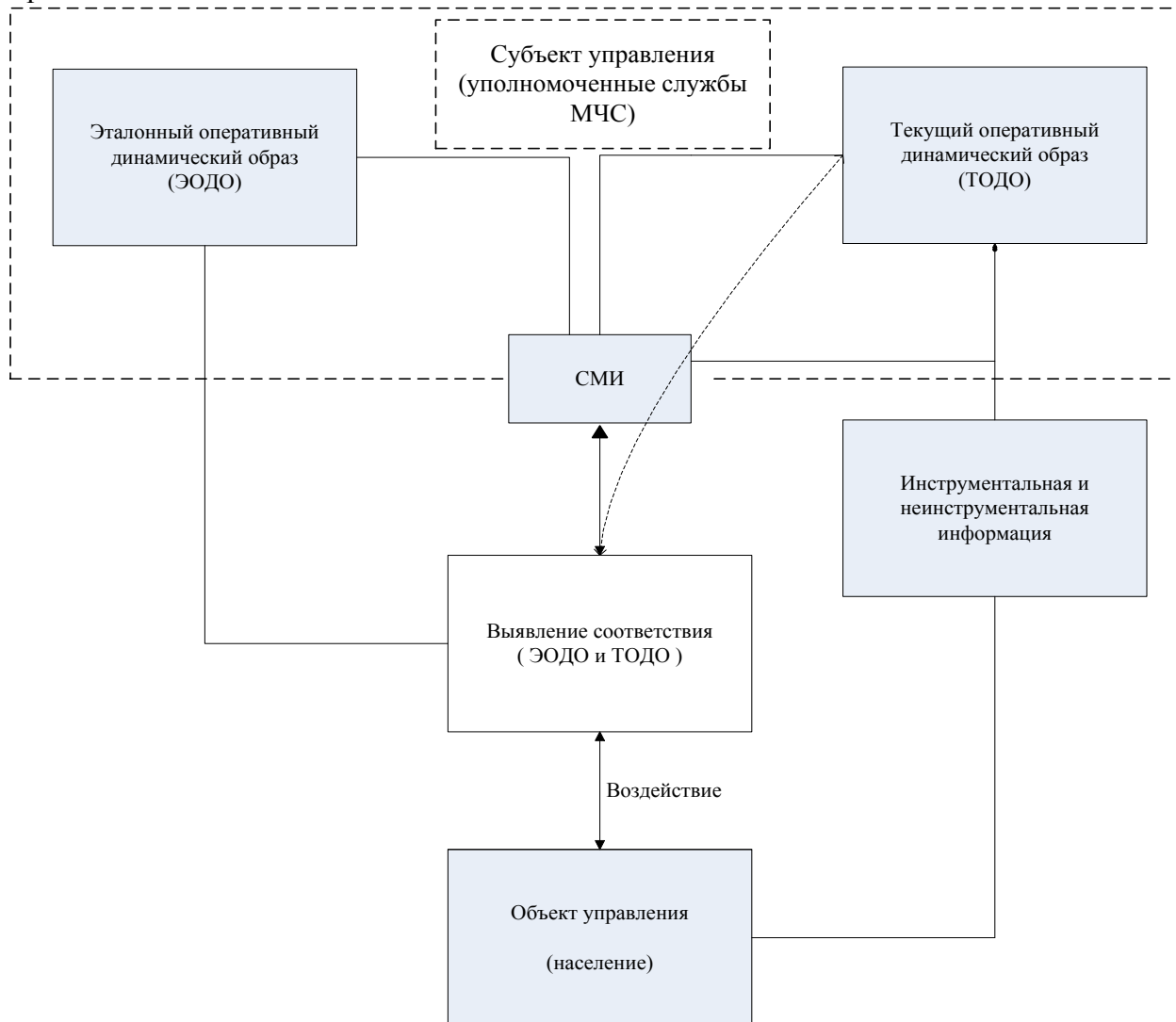


Рисунок – Информационное взаимодействие на различных уровнях психического отражения

К неформальным каналам коммуникаций относятся все те, которые не совпадают с официально установленными. Можно выделить две основные причины, побуждающие работников использовать неформальные каналы:

1) потребность в позитивных контактах, которые в пределах системы официальных коммуникаций никогда не удовлетворяются полностью;

2) низкая эффективность отдельных элементов официальной системы.

В пределах неформальных групп информация распространяется быстрее, чем в формальных.

Для эффективной информационно-коммуникационной работы необходимо наличие систем как формальных, так и неформальных коммуникаций. Если преобладает система формальных коммуникаций, процесс прохождения информации будет бюрократизироваться. Если же окажется превалирующей система неформальных коммуникаций, это приведет к распространению слухов и предположений, маскирующих действительность. Таким образом, необходимо прийти к оптимальному состоянию между каналами коммуникаций.

Воздействие на население связано либо с обеспечением информацией, либо с обучением основам безопасного поведения, либо (косвенно) – с созданием безопасных условий труда, обучения, жизнедеятельности через взаимодействие с руководством. Информационно-управленческая работа ОПЧС позволяет органам МЧС влиять на большую категорию рабочих, служащих и население, своевременно приковывая внимание к характерным пожарам, разъяснять правила пожарной безопасности и меры предосторожности в быту и на производстве. Пропаганда, агитация мер пожарной безопасности должна быть доходчивой, понятной и воспитывать в каждом человеке бережное отношение к имуществу.

Зачастую, служба спасения воспринимается как социальный субъект, действующий реактивно. В рамках этой (уже устаревшей, но все еще широко бытующей) логики пожарный-спасатель всегда действует после наступления чрезвычайной ситуации. Однако важнейшим условием эффективности в обеспечении безопасности является превентивная деятельность министерства: предупреждение, профилактика чрезвычайных ситуаций техногенного характера. Наиболее эффективным инструментом, обеспечивающим проактивность, является целенаправленная информационная работа, не просто по распространению в обществе информации, но и по управлению им. Значительный потенциал «управляемости» общества заложен в категории «культура безопасности жизнедеятельности», на формирование которой и должны быть направлены усилия министерства.

Безусловно, основой успеха в борьбе с чрезвычайными ситуациями являются умения и навыки предупреждать опасные явления на стадии их зарождения. Кроме того, чтобы обеспечить личную и общественную безопасность в различных чрезвычайных ситуациях человек должен обладать системой знаний, умений и отработанных на занятиях навыков (например, поведения при чрезвычайной ситуации). Однако все эти приобретенные знания, умения и навыки способны стать действенным, эффективным средством безопасности лишь в том случае, когда философия безопасности станет важнейшей мировоззренческой установкой каждого, когда каждый человек будет обладать развитым чувством ответственности за собственную жизнь, за безопасность себя и других.

Еще раз сформулируем: институциональная картина (модель) взаимодействия МЧС с основными участниками информационного взаимодействия в сфере безопасности включает в себя данные о субъекте управления (уполномоченные службы МЧС), объекте управления (население), посреднике (СМИ, интернет-ресурсы), состоянии внешней среды, конкретных информационных процессах. В основе воздействия со стороны субъекта лежит предварительное моделирование социальных и психологических эффектов такого воздействия, прогнозирование рисков.

При этом, в управляющее информационное воздействие заложен системный потенциал (информирование с места чрезвычайной ситуации – брифинг, пресс-конференция – система профилактических, пропагандистских мер, обучающих мероприятий), дающих эффект на выходе в средне- и долгосрочной перспективе. Для

достижения требуемого эффекта и целей формирования в мировоззрении населения необходимой картины, информационное воздействие должно опираться на ряд требований:

1. Прагматичность, т. е. привязка к конкретным ситуациям (доведение информации о чрезвычайной ситуации) и принципу полезности (формирование определенных знаний и навыков);

2. Адекватность задаче: предлагаемые министерством меры должны быть четко привязаны к приоритетам целевой аудитории;

3. Лаконичность: до населения доводится необходимая информация о ЧС, формируются базовые навыки безопасной жизнедеятельности.

4. «Функциональная деформация». Это условие означает отсутствие в большинстве случаев «прямого доступа» министерства к «умам» представителей целевой аудитории. Любая сообщаемая информация будет преломляться через ее социокультурный и личностный контекст. Это, в свою очередь, предполагает необходимость поддержания министерством устойчивой и гибкой обратной связи со СМИ и населением, а также периодической корректировки имеющегося арсенала средств воздействия (то, что сработало год назад, не обязательно сработает сейчас).

Информационная работа ОПЧС разнообразна, она включает:

- устную пропаганду мер пожарной безопасности (индивидуальные и групповые беседы, доклады, лекции);

- опубликование заметок, статей и объявлений на противопожарные темы в периодической печати, многотиражных и стенных газетах;

- создание и демонстрация кинофильмов, рекламных роликов на противопожарные темы;

- передачи по радио и телевидению;

- издание листовок, памяток, брошюр, пожарно-технической литературы инструктивного, агитационного и технического характера;

- выпуск наглядно-изобразительной продукции (плакаты, открытки, буклеты, стенды и витрины, электрические и газовые световые установки);

- массовую работу с населением: устройство пожарно-технических выставок, показ пожарной техники и демонстрирование способов тушения пожаров и загораний, пожарно-технические конференции и тематические вечера встреч работников ОПЧС с населением, проведение сельских сходов, выезды в сельские районы работников ОПЧС и др.

Основная цель информационно-управленческой работы – предупредить пожары от наиболее распространенных причин. Разъяснительная работа в первую очередь должна быть направлена на предупреждение пожаров от неосторожного обращения с огнем в быту и на производстве, от шалости детей и от оставления малолетних без присмотра, от несоблюдения мер предосторожности при пользовании печами и электронагревательными приборами. Мероприятия направленные на обучение населения не занятого в сфере производства и обслуживания не дают необходимых результатов. Поэтому необходимо разрабатывать новые формы и методы обучения.

Ключевой задачей министерства в свете обозначенных условий является подготовка специалистов, обладающих необходимыми компетенциями в области взаимодействия со СМИ. На ее обеспечение направлен, например, курс «Технологии эффективных коммуникаций», который читается в Командно-инженерном институте. Общей задачей дисциплины является формирование у обучаемых умений и навыков общения с отдельными работниками, с коллективами ОПЧС, с гражданским населением в повседневной служебной деятельности.

В учебной программе предусмотрено изучение слушателями системы психологических знаний и навыков их применения в ходе коммуникативной деятельности. Владение ими будет способствовать совершенствованию (формированию) профессионально-деловых и личностных качеств, обеспечивающих эффективность

взаимодействия руководителя и подчиненных при решении служебных задач, а также задач связанных с взаимодействием с работниками гражданских организаций.

Существующая система профилактической работы вкупе с технологическими (установка пожарной автоматики, автономных пожарных извещателей и т. д.) и административными (закрепление обязательного в государствах-членах Таможенного союза выпуска самозатухающих сигарет, пожаробезопасного постельного белья и т. д.) мероприятиями является единственно возможным механизмом воздействия на складывающуюся обстановку с чрезвычайными ситуациями и гибелью от них людей. Формат «прямого контакта» с гражданами через личные встречи или в сети интернет, подкрепленного наглядно-изобразительной продукцией, мультимедийными материалами, обучающими видеофильмами и мобильными приложениями, приобретает все большее значение и обладает значительным потенциалом. А проведение данной работы подготовленными специалистами позволит в значительной степени повысить ее эффективность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Почепцов, Г.Г.. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. – 656 с.
2. Касевич, В.Б. Теория коммуникации и теория языка / В.Б. Касевич // Говорящий и слушающий: Языковая личность, текст, проблемы обучения. – СПб, 2001. – с. 70-75.
3. Клиническая психология: учебник для вузов. 4-е изд. / Под ред. Б.Д. Карвасарского. – СПб: Питер, 2011. – 864 с.
4. Кремень, М.А. Инновационные технологии разработки, обоснования и принятия кадровых решений: пособие / М.А. Кремень. – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2014. – 174 с.