

Масово поведение при кризисни ситуации

Автор: Петя Илиева

В историческия ход на физическото си съществуване като разумни същества, хората от незапомнени времена полагат всевъзможни грижи и полагат максимални усилия да осигурят мир, сигурност и спокойствие на себе си и близките си. Човекът като “социално животно” е участвал винаги, независимо от желанията си, в определени групи, йерархии и организации, стремейки се да запази най-ценните си природни дадености като живота и здравето. В този смисъл, хората постигат целите си, планирайки ежедневието си безопасно и по-важното – предвидимо. Умението да контролираме събитията от живота си, да планираме дори най-малките детайли от всекидневието и да правим избори с какво да се занимаваме, ни кара да се чувстваме сигурни и контролиращи собствената си съдба. Обаче не винаги се получава по план. Съществуват събития, които могат трайно да променят живота, плановете, намеренията, приоритетите, възприемането на себе си и света по стресиращ и внезапен начин. Планетата ни, нашият роден дом, съвсем не е толкова статична и сигурна, колкото сме свикнали да я приемаме. Тя постоянно е в движение, и то не само около слънцето и оста си, но

и като процеси в самата нея - движение на земните пластовете, вулканични изригвания, сблъсъци, катаклизми. Макар и тези неща да звучат като от учебник по природни науки, те са действителни факти, обръщащи живота ни на 180 градуса, една борба за оцеляване, приспособяване и донякъде късмет... Въпреки че живеем в информационния век на високите технологии и не е проблем да се свържем чрез подходящата техника с някого на другия край на света или да изпратим хора в космоса, да построим изкуствени острови или да заменим части от човешкото тяло с роботизирани такива, ние все още сме под влияние на произвола на майката природа и нашата собствена дейност в желанията ни да покоряваме, да се налагаме и преуспяваме. Планетата ни, такава, каквато я познаваме и населяваме, често е разтърсвана от всевъзможни природни бедствия като циклони, тайфуни, вулканични изригвания, земетресения и събития с участието на човека като пожари, войни, терористични заплахи, химически аварии, размирици и пр. застрашава живота ни и подлага на тежки изпитания волята и психическата ни устойчивост. От латински, crisis има всъщност старогръцки про-

изход и означава прелом, решителен момент. Основният смисъл на кризата е промяна. Една промяна е критична, когато е много категорична, радикална, значима и настъпва внезапно и неочаквано.

От значение е човек да е наясно с приликите и разликите между различните животозастрашаващи ситуации, което е и държавна практика за осведомяване на населението. Главна дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ към МВР ни информира за основните критични ситуации, в които може да се озовем, както и как да реагираме адекватно в тях: **„Бедствие“** е всяко природно явление като земетресение, наводнение, свличане на земни пластове, бури, снежни виелици, лавини, специфични пожари, продължителни суши и епидемии. Характер на бедствие имат радиационното, химическото и бактериологичното заразяване, когато са причинени жертви и тежки материални щети на собствеността или са застрашени здравето и живота на населението.

„Авария“ е внезапна технологична повреда на машини, съоръжения и агрегати, съпроводена със спиране или сериозно нарушаване на технологичния процес, с взривове, пожари, замърсяване на околната среда, разрушения, жертви или заплахи за живота и здравето на населението.

„Катастрофа“ е внезапно събитие, съпроводено с тежки последствия, жертви, наранявания, разрушения и повреди, които причиняват загуби, налагащи незабавна, спасителна и не-

посредствена възстановителна намеса в широк мащаб.

Важно е да е направи разграничение и между понятията “тълпа” и “маса”, за да не се припокриват двете понятия. Под маса се разбира относително трайна общност от хора, която е с разнороден състав и в нея съществуват трайни интереси и вярвания. Народите и нациите са типични примери за маса. Макдугъл извежда определени принципи на организираната маса, които могат да се сравнят с характеристиките на тълпата, описани от Льо Бон, за да се направи по-голямо разграничение. Според Макдугъл съществуват пет основни принципа на организираното множество /**маса**/, които са: постоянство в състава; участниците в масата да имат представа за функциите, дейността и целите на масите; масата да има връзка с други такива маси; да има изградени традиции и обичаи и да има разпределение на функциите. Масата като социалнопсихологическо явление отразява общия колективен дух, където съзнателната личност се ликвидира, според Льо Бон.

При **тълпата**, Тард говори за общност, формирала се на инцидентен принцип, която е с хетерогенен състав, събрана по определен повод, моментен интерес и действа спонтанно и ирационално. Съществуват няколко етапа в образуването на тълпата: някаква екстремна ситуация, която да поставя човешкия живот в опасност без ясни представи за справяне и преодоляване като така от страх личността търси подкрепа и сигур-

ност в другите. Друг етап е образуването на множество, в което човешките страхове се редуцират - Азът преминава в Ние, повлияно от анонимността и груповата мощ, като така се подсилва усещането за единство. □

Разположението на всеки човек в близост до другите и стесняването на личностното пространство прави хората податливи на внушение, подражание и заразяване, което е характерно за всички големи групи. Важен фактор за разграничаването на тълпата от масата е т. нар. *“закон за душевното единство на тълпите”* или това е процесът на заличаване на индивидуалността, докато чувствата и мислите на тълпотворението се насочват в еднаква посока и се формира една своеобразна колективна душа, караща хората да мислят и чувстват корено различно, отколкото ако са извън тълпата. Така се появява едно *“усещане за непобедима мощ”*, което е по-скоро инстинктивно, на което човек не би отдал значение.

Жертването на собствената индивидуалност има за цел да намали тревожността, напрежението и негативните емоции върху психиката. Появяват се спонтанни, импулсивни идеи и желания, които по начало човек не би възпроизвел, ако не е в структурата на тълпата и така се създава илюзията, че действа по своя воля и същевременно го освобождава от задръжки и отговорност. Приемайки идеите на Платон за ирационалността на масите, Льо Бон и Тард определят тълпата като аморфна, разрушителна и престъпна.

Друга форма на групово обединение в социалнопсихологически план е **ко-**

лективът, синтезиращ най-положителните страни и характеристики на масовата психика – пълна хармоничност между личността и другите хора, между отделния индивид и обществото. Според украинския учен А. Макаренко, теоретически и практически посветен на колективните отношения, е важно всеки отделен член и цялата група да възприеме, асимилира и изпълнява в дейността си определената обща цел и задача. Има случаи на формирана група с поставена обща цел, но тя не е колектив. Приемането на колективната задача като лична и установяване на поведение в полза на колективната дейност, е изключително сложен процес за социалнопсихологически анализ, включващ определени фактори като: обстойно изясняване на целта, ползата, значението и смисъла на конкретната задача за колектива и обществото; ангажиране не само на рационалния, но и емоционалния аспект на личността за възприемане и осмисляне на целите и задачите; включване на конкретната цел и задача в индивидуалния опит, създавайки предпоставки за убеждение в полезността и важността ѝ; въздействието на чуждия опит като пример за подражание, стремеж за личен престиж и желание за високи нравствени качества (трудолюбие, хуманност, решителност, смелост).

Подражанието е друга често срещана форма на поведение за тълпите и малките групи или това са определени природно обусловени функции, които се превръщат в социално значещи форми на поведение. Тук в дейст-

вие влиза *“световният закон на повторението”*, който по принцип се рационализира, но в своята първична форма е ирационален - индивидът се сравнява с другите, които са в сходна ситуация, а ръководен принцип са приликите, а не разликите. В ситуации на опасност или надежда, индивидът е заинтересован, колкото и останалите, затова посоченото обстоятелство засилва чувството му за подражание и какво правят другите. При наличие на страх и надежда се увеличава желанието да се наблюдават другите и да има присъединяване, сливане, за да не се пропусне случаят.

Друг специфичен за тълпата ирационален феномен се явява **заразяването** - изпадането на множество индивиди в дадено психично състояние, под въздействие на възприемането на външен еталон на това състояние, но в друго лице. Така един член се превръща в стимул за имитативното поведение на другите, а след това те на него. Предизвиква се от стремежа на дадено лице да използва опита на другите като индивидите най-вече се влияят един от друг, когато са в необикновена ситуация със силно привличаща информационна стойност. В тълпата всяко едно чувство или действие са заразителни и човек е способен да жертва с лекота собствения си интерес в името на общата цел и кауза и води до циркулиращата реакция или повишаването на емоциите. Ако една личност е интелигентна, критична и зряла, то тя много по-трудно би се поддала на **заразяване**.¹

1 http://www.nspbzn.mvr.bg/Pravila_povedenie/Pri_bedstvia/default.htm

Страхът и паниката са естествени форми на индивидуално и масово поведение по време на кризи и бедствия. Страхът е общественозначима тема, изучавана от древни времена, привлякла интереса на множество именити учени и изследователи. Подробно е изучен от Ч. Дарвин, който описва морфологичните промени на организма и физиологичните реакции, причинени от него. Страхът е изучен и от Т. Рибо, разглеждайки го в две направления – наследствен (от биологични причини) и вторичен (от преживяването на силна уплаха). З. Фройд също се занимава с тази тема, лансирайки наследствения му произход с акта на раждането на детето като първо усещане на страх чрез опасността и неприятните усещания при раждането. Изучаване на страха в лабораторни условия предприема известният руски учен И. Павлов, изследвайки експериментално околната среда и формирането на поведението, според нея, а също и отношението между наследственост и изменчивост, организъм и среда. Той и екипът му разделят кученца от едно котило непосредствено след раждане в условия на пълна свобода, а други – в клетка като това се отразява на поведението им след време. Изолираните в клетка кученца са извънредно страхливи, оказвайки се за първи път във външна среда, развивайки специфичен рефлекс, наричан още панически или рефлекс на естествената предпазливост.

Като цяло страхът оказва разрушително, вредно въздействие върху дейността чрез ужаса и паниката, възникващи при силен дразнител. В

състояние на ужас и паника се описват основно два начина на реагиране, предизвикващи буйни, хаотични действия или е възможно оставане на място, вкаменяване, подобно на шок.²

Според изследвания в тази област се установява, че колкото по-уплашен е човек от дадена информация, толкова по-вероятно е той да вземе конкретни предпазни мерки.

Когато обаче информацията, която се поднася, е със заплашителен за сигурността и живота характер, е необходимо да има конкретни предписания за това какво да се прави. В противен случай може да се стигне до паника, силна тревожност и неконструктивни действия. Опасно е да се повтарят смътни предупреждения, които се оказват фалшива тревога, което може да доведе до състояние на отрицание, отегчение и ще престанат да обръщат внимание на предупрежденията. Убедителни се оказват тези предупреждения и указания, които почиват върху надеждни доказателства и са представени от достоверен комуникатор като трябва да се каже ясно каква е заплата и какви конкретни действия трябва да се предприемат, за да се избегне катастрофа.

Едно предупреждение не дава ефект, ако не казва ясно каква е заплата, откъде идва или какво могат да направят хората, за да я избегнат. Ефективни са предупрежденията, в които има достатъчно информация какво, къде, кога и как може да се направи за бла-

гоприятни резултати.³

Хаосът и паниката, породени в бедствени ситуации са изключително опасни и неконтролируеми. Според Сава Джонев, паниката е крайна форма на “страх, при която индивидите загубват адаптивните си възможности за адекватно поведение и реагират хаотично или със ступор”⁴. При възникването на такъв тип тълпа, хората смятат, че са в животозастрашаваща ситуация и могат да се спасят в точно този критичен момент, а не дори и малко по-късно, има липса на предварително известни модели на поведение, които да гарантират положителен резултат. Съществуват и различни етапи, характеризиращи паническата тълпа:

1. Предпаническо състояние, при което изброените по-горе условия водят до възбуждане на емоциите, а оттам следва стесняване на съзнанието и пробуждане на въображението. Налице е дефицит от информация за размера на опасността, което води до преувеличения от всякакъв род, нагнетяващи допълнително обстановката.
2. Възбуждащо начало, при което паниката започва от един или няколко психически нестабилни или саботиращи индивиди и поради липсата на модел на поведение и крайната потребност от него, това води до приемане на първия предложен вариант.
3. Лавинообразно разпространение на паниката се получава чрез механизма на заразяването - обхваща цялата маса, поради ефекта на взаимното отразение и води до пълна деградация

2 Градев, Д. Социална психология на масовото поведение. УИ “Св.Климент Охридски”. С’2000.

3 Йолов, Г, Критичните ситуации и масовата психика, С., 1973

4 Пак там.

на множеството.

Паниката може да се определи като състояние на масовата психика, отразявайки колективния ум, чувства и воля върху личността. Паниката избухва изведнъж и се разпространява за секунди върху десетки и стотици хора, трансформирайки ги в объркана и дезорганизирана тълпа. Може да отпаднат и най-елементарните обществени норми и правила като егоизмът взима превес, непрекъснато подтикван от инстинкта за самосъхранение. □

При възникването на подобни ситуации е от изключително важно значение да се познават средствата, нужни за **предотвратяване или редуциране на паниката**: Начинът за поднасяне на възбуждащата паника информация е от първостепенно значение - медиите могат да спомогнат за разпространение на информацията, която се отнася се до предстоящо или възникнало бедствие и да опровергават зараждащите се или вече съществуващи слухове. В случая звуковият сигнал и направеното съобщение, действат социално заучените модели на поведение като бягство, търсене на потвърждение, очакване на помощ. Друг важен момент е поемането на ръководството и внасяне на йерархичност в масовото поведение или изнасяне на ефективни модели на поведение, които да се справят с възникналите реакции на по-слабите и психически лабилни хора. Лидерските фигури, които да са компетентни, действени, емоционално стабилни, подготвени за справяне със ситуацията играят ключова роля в преодоляване на паника-

та.

При отсъствие на информация за съществуващия проблем, се изостря нуждата от сведения за него и това поражда **слуховете и мълвите**, които като явления от масовата психика отразяват най-вече отрицателните страни на общественото мнение. **Слухът** се основава на реална или не информация, чиято истинност в момента на разпространение е не може да бъде проверена и се предава от човек на човек неформално, удовлетворявайки нуждата от сведения за събитието и създавайки потребност от такива. Слухът нерядко паразитира върху страховете, предразсъдъците и това допълнително влияе върху безкритичното му приемане. От значение е, че в ситуация на изключително напрежение, слухът е новина и информация, макар и вероятно лъжлива и необективна, която се разменя с цел групата да изясни съществуващата обстановка. Този, който разпространява слуха добива по-висок статус, удовлетворявайки нуждата на другия от знание и собствената си потребност от внимание. Затова често в тълпата възникват и циркулират слухове, които проявяват регенериращи свойства. В критични ситуации слухът формира общественото мнение, подхранвайки се от тревогите. И се създава в ситуация на “информационен вакуум”, когато се знае много малко за обекта на слуха и се обуславя готовност за безкритично възприемане на всякаква информация. Слуховете и мълвите се делят според съдържанието си на: Мълва страх, която възниква и се раз-

пространява върху основата на колективната опасност и е свързана пряко с инстинкта за самосъхранение, когато при потенциална или реална опасност се появява колективен страх. Пример са слуховете и мълвите, разпространявани след някое природно бедствие, когато липсва все още пълна информация и се преувеличават броят жертви, материалните щети и последиците.

Мълва надежда, при която се приема доверчиво дори най-невероятната информация в полза на масите. Тя е дългоочаквана, желана, необходима в критичните моменти на силно изживян страх не само при индивидуалната, но и масовата психика. Типичен пример може да е откриването на ново лекарство за борба с рака, свързано със страха от него.

Мълвата отмъщение се формира върху афекта гняв и омраза, придружени с импулсивност и стихийност в поведението, дори и с груби, жестоки действия. Може да възникне при сложни политически обстановки за дискредитиране на политическата система или конкретен неин представител, а също и при изострени взаимоотношения между началници и подчинени, колеги, съседи.⁵

Пример за влиянието на слуховете и мълвите е земетресение в Индия, когато изследователи събират и анализират разпространяваните слухове. Индийският психолог Джамуна Прасад открива, че многобройни слухове за надвиснала гибел

плъзват из селото, чиито жители усещали

трусоевете от земетресението в съседно село, но не били в непосредствена опасност. Жителите на това село вярвали и спомагали да се разпространяват следните слухове: 1) към тях стремително се приближава наводнение; 2) 26 февруари ще бъде ден на потоп и разрушения; 3) в деня на лунното затъмнение ще има ново земетресение; 4) след няколко дена ще има циклон; 5) на хоризонта се задават неописуеми нещастия. Подобни слухове не помагат на хората да се чувстват спокойни и сигурни. Едно доста убедително обяснение на това явление е, че хората са били ужасно изплашени и тъй като не са имали достатъчно основание за страха си, измислили собствено

оправдание. Така те не биха се чувствали глупави, оправдавайки поведението си.

Друг пример е изследването върху слуховете, проведено от Дургананд Синха, който

анализира слуховете, които се разпространявали в индийско село след бедствие с подобна сила. Основната разлика между ситуацията в анализа на Прасад и на Синха е, че изследваните от Синха лица действително са преживели бедствието и с очите си са видели разрушенията. Те били изплашени, но имали основателни причини за това — не им е било необходимо да търсят допълнително оправдание на страховете си. В техните слухове нямало предсказания за надвиснала катастрофа, нито големи преувеличения. Дори обратното, слуховете били успокояващи. Един от тях предсказвал (погрешно), че много скоро ще

5 Пак там.

бъде възстановено водоснабдяването. Тези два примера свидетелстват за справянето на хората с друг интересен психологичен феномен – когнитивният дисонанс: състояние на напрежение, което възниква винаги когато даден индивид поддържа едновременно два познавателни елемента (идеи, нагласи, убеждения, мнения), намиращи се в психологическо несъответствие.⁶

Масовите реакции и поведение **при екстремни и бедствени ситуации** като цяло не са изолирани и независими от средата, която е предопределяща за различните социални фактори като семейство, образователна система, възпитателни модели, обществено-културни влияния и разбирания. Именно тези фактори са обуславящи и за формирането и развитието на личността, групите и колективите, които са повлияни в крайно негативен и стресов аспект по време на подобни ситуации. Понятия като **ситуация и ситуативна** психика не могат да бъдат разгледани без значимата връзка между среда и личност в тяхното променливо, динамични и изменящо се взаимодействие, тъй като поведението на личността се проявява винаги в контекста на определена ситуация, която се променя и видоизменя. Това определя и различните форми и степени на афективни състояния, адаптация и приспособяване в различните ситуации, които, според Йолов, могат да бъдат условно разделени на стандартни, сложни, ек-

стремни, критични и послекритични.⁷

В екстремните ситуации се включват събития и явления, които са нещо ново, неочаквано и непознато като не винаги носят риск за живота, въпреки че тестват нравствените, мирогледните и физическите характеристики на индивида и групите. Освен положителните форми на активност и решителност, в ситуативната психика се проявяват също страх, неадекватност и паника, възникващи от неподготвеност за екстремната ситуация, неизвестност, изненада и неочакваното ѝ въздействие върху хората, които могат да доведат и до т. нар. ситуативен удар.

Критичните ситуации се определят вече като връхната точка на най-опасния и рискован момент, със заплаха за живота и сигурността, когато възможните разумни и логични опции за решение и изход са неосъществими. В такива моменти се проявяват някои специфични социалнопсихологически феномени като групова идентификация, групова солидарност, взаимоотношения между лидери и подчинени и на една малка група в системата на по-голяма. Груповата солидарност, например, е разгледана от И. Дженис, според когото, при екстремна опасност, хората увеличават склонността си към нея и идентифицират собствените си убеждения, идеология, ценности с тези на групата. В критични ситуации често се наблюдава заличаване на собствената индивидуалност, за да се слее човекът с новосъздалата се общност под формата на маса, тълпа, група, където масовата психика

⁶ Арънсън, Е., Човекът – социално животно, 2009.

⁷ Джонев, С., Социална психология, 2006.

може да варира от масовия героизъм до паническо бягство и истерия. Типични житейски примери се откриват в историческото минало под формата на множество въстания, революции и героични прояви на личности, жертвали собствения си живот, в името на важна и общозначима кауза и идея.

При **послекритичните ситуации** са налице по-скоро негативно, неблагоприятно следствие и неуспех по отношение на поставените цели и задачи за реализиране. Тук най-важни са нравствено-психическата и физическа издръжливост, самоконтрол и хладнокръвие, докато превес в критичните ситуации вземат съобразителността, решителността и поемането на рискове.⁸

Важно е да се отбележат **адаптивните и неадаптивни форми на поведение**.

За **неадаптивно поведение** могат да се определят ригидността (когато индивидът има ясна представа за събитието, но изпада в състояние на персервация и фиксация върху предхождащата дейност, което блокира адаптивните действия) и пасивността (което може да се дължи на неосъзнаване на опасността при наличие на навременна информация, или при пълна осъзнатост на опасността, но при задействане на чувство за безизходица и безнадеждност). Най-неадаптивни и издръжливи като темперамент са меланхолиците, при които и възбудата, и задържането са слаби, а при опасност са суетливи и двоумящи се. Висшата нервната дей-

8 Йолов, Г, Критичните ситуации и масовата психика, С., 1973

ност е слаба, при което в състояние на страх и силни дразнителни, остават сковани и пасивни в действията си. При **адаптивните форми на поведение** се наблюдава директна или косвена идентификация на събитието и незабавна реакция на преодоляване на опасността, следвайки се собствен модел на поведение или се изгражда такаъв, чрез механизмите на заразяване и подражание. Нормално е при подобна ситуация да се стигне до състояние на фрустрация, предизвикана от непреодолими или оценявани така трудности. Н. Левитов описва толерантно поведение в такива ситуации, наблягайки върху спокойното, устойчиво, разсъдъчно състояние, напрежението и потискането на отрицателните импулси и пренебрежението на трудностите. Противоположното и негативно поведение на фрустрация е агресията, импулсивността, водещи до напрежение, паника, несигурност. Съществува и инициативно поведение, което е адекватно и е налице адаптивна реакция, насочена към собственото оцеляване, а също и ориентиране към действия за помощ на пострадалите. Конструктивното поведение в бедствени ситуации се осъществява като спонтанно, неформално структурирано действие и като институционалното, утвърдено и формално контролирано действие на специализираните за такива ситуации звена. Не е уместно противопоставянето на институционалното и неинституционалното поведение в ситуации на бедствия, понеже това води до негативни резултати като създаване на

нагласа у масата, че отговорността за справяне с бедствията е главно на специализираните звена, а това може да доведе до намаляване готовността на масовия човек за самозащита в подобни ситуации. От друга страна неадекватните очаквания към институционалните звена могат да породят много негативни прояви – враждебност, недоволство и членовете на институционалните звена действащи в трудни условия, също не са застраховани от появата на страх, паника и дезорганизирано поведение. Затова е важно разработването на програми за развиване на умения за справяне със стреса и развиване на умения за работа в екип, както и лидерски умения с условието, че не всеки човек е пригоден за работа в екип, а при бедствени ситуации това е от съществено значение. Затова е необходим подбор на хора, пригодни за работа в екип, притежаващи съответните качества, за да се сформират предварително екипите и в критична ситуация да реагират своевременно и адекватно. Сравнително най-пригоденият и издръжлив на силни дразнители личностен тип е сангвиникът, отличаващ се със силен тип нервна дейност, уравновесеност и подвижност.

Според изследванията, **неподходящи качества за работа в екип** притежават хора, които са прикрити, проявяват индиферентно, безучастно поведение към останалите, нямат реална представа за способностите си, емоционално лабилни, в отношенията с останалите са черногледни, завистливи, неблагодарни, неблаго-

надеждни, некоректни и като цяло не изпитват радост от груповата работа и успех. От най-голямо значение за тях са реализирането предимно на своите егоистични амбиции, които могат да са открито изразени или прикрити и не могат да намерят хармония между личните и общите цели и интереси.

Подходящи личности са оптимистите, откритите хора, които са жизнерадостни, емоционално уравновесени, креативни, честни, добронамерени, прями и отзивчиви, действени, с интерес към предизвикателствата и имат представа за възможностите си. Проявяват готовност при излагане на риск и носят лична отговорност, а изпълнението на задачите им носи радост и вътрешно удовлетворение. Комуникативни или мълчаливи, те работят за екипа и организацията, влагайки своя опит и способности в качествено изпълнение на общите задачи, постигайки хармония между личните и общите цели и интереси.

Използвана литература:

- Арънсън, Е., Човекът – социално животно. 2009.
- Градев, Д., Социална психология на масовото поведение . УИ “Св.Климент Охридски”. С., 2000.
- Джонев, С., Социална психология. Дамян Яков, 2006.
- Йолов, Г., Критичните ситуации и масовата психика. С., 1973
- Льо Бон, Г., Психология на тълпите. Жарава, 2002.
- Посетено на 27.11.2013г от http://www.nspbzn.mvr.bg/Pravila_povedenie/Pri_bedstvia/default.htm