УДК 054.351.78

М.О.Кульчицька
Львівський державний універсиетет безпеки життєдіяльності

ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У КОНТЕКСТІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ МНС

Проблему зв'язків з громадськістю розглянуто у статті з точки зору її інтенсивного розвитку у світі в контексті міждисциплінарної взаємодії. Зазначено потребу спеціальної підготовки працівників відповідних центрів та необхідність для працівників МНС володіти засадничими навиками комунікаційної застережливої діяльності. Накреслено потенційні перспективи розвитку зв'зків з громадськістю у сфері МНС на сучасному етапі суспільного розвитку.

Ключові слова: інформація, зв'язки з громадськістю, профілактика і підготовки населення до НС, професіоналізм.

Нашу епоху цивілізаційного розвитку називають "епохою інформації", бо саме інформація, а точніше уміння її створити, віднайти, сприйняти, інтерпретувати і використати стали засадничо необхідними передумовами виживання, існування та соціальної взаємодії у людському та технотронному вимірах. Спостерігаючи за складним багатоплановим процесом щоденної роботи з інформацією, її представлення, поширення, відбору та подачі населенню, а також за людськими реакціями на отримані повідомлення, можна узагальнити весь цей складний соціопсихоемоційний комплекс громадської рецепції фразою "інформація править світом". На жаль, люди часто недооцінюють зміст нової інформації, не беруть до уваги значущість кожного сегменту інформаційного повідомлення, не заглиблюються у підтекстове наповнення і рідко коли спостерігають за власною свідомою чи підсвідомою поведінковою та психоемоційною реакцією на отримані інформаційні фрагменти. При цьому ігнорується факт маніпулятивних, навіювальних та цілого комплексу інших саме інформаційних впливів, які використовують сформовані механізми формування суспільної думки та керування нею.

Прикметно, що найбільше про такі впливи ведуть мову стосовно політики й реклами. Однак є багато інших можливостей використання набутих знань зі специфіки роботи з інформацією для фахівців, на перший погляд, зовсім не пов'язаних із гуманітарною освітою. Достатньо лише вміло застосовувати вироблені методики, розуміючи, які цілі вони допоможуть реалізовувати й які результати дозволять отримати. Сказане безпосередньо стосується підготовки фахівців МНС.

Як спеціалісти технічного профілю вони переважно зосереджені на засвоєнні різноаспектних практичних рятувальних дій і коли йдеться про потребу спілкуватися із цивільним населенням, чомусь вважають, що їх це або омине, або якось воно шаблонно буде. Тобто вони засадничо не скеровані на моделі словесних рятувальних дій і не розуміють їх потенційних застережних можливостей. А їх чітко сформульовано у гаслі пожежно-рятувальної служби "Запобігти! Врятувати! Допомогти!" Аксіомою стало твердження, що без спілкування людина не засвоює набутий досвід, не проходить соціалізації, не отримує можливості розвиватися власне як Людина – гомо сапієнс. Нехтування цією загальновизнаною думкою призводить до того, що коли молоді фахівці МНС починають практичну професійну діяльність, вони не готові до реалізації її комунікативної складової тільки через те, що вважали її другорядною, непотрібною. Цю ситуацію посилює й відсутність відповідної системи контролю за необхідними наглядово-профілактичними заходами, які просто фіксуються як реалізовані без жодної помітки про якість виконаної роботи. Проте кращим варіантом все ж таки залишається попередження ситуації, що дозволяє спокійно й помірковано подати людям необхідну для їхньої ж власної безпеки інформацію і тим самим вже врятувати і допомогти – як кажуть "попереджений значить озброєний", готовий до непередбачуваних життєвих ситуацій. До того ж людина підготована, проінструктована з меншою ймовірністю може призвести своїми діями до трагедії, а якщо вона сталася під впливом зовнішніх факторів – зможе

надати першу допомогу собі і ближнім, зорієнтуватися у ситуації й не перешкоджати професійним діям рятувальників. Надто просто, проте такої уніфікованої, організованої в масштабах всієї країни профілактично-роз'яснювальної підготовчої діяльності зараз дійсно бракує. Люди переважно знають про заходи безпеки або якщо вже пережили подібне, або якщо це їх професійні вимоги (ефект соціальної пам'яті).

Слід зазначити, що кризи та надзвичайні ситуації у наш час стаються настільки часто – про них повідомляють ледь не щодня – що люди психологічно готові сприймати повідомлення профілактично-застережного змісту. Проблема в тому, як їх подавати, щоб люди не самотужки проходили ази безпеки, а отримували кваліфіковану допомогу і формували усвідомлення, що їм та їх дітям це вкрай необхідно. І щоб таке сприйняття інформації відбувалося не лише на рівні окремих особистостей, а у різних соціальних групах (не лише школярі) чи на різній території тощо. Якщо взяти до уваги дослідження із соціальної комунікації [5], то чітко продумана й системно організована робота у цьому напрямку дозволить сформувати індивідуальну та колективну систему поведінкових стереотипів безпечної життєдіяльності на індивідуальному та колективному, загальнонародному рівнях. Таким чином, перша проблема підготовки фахівців МНС до спілкування з цивільним населенням – це розуміння першочергової потреби уміти спілкуватися на профілактичну тематику, усвідомлення важливості відповідної підготовки та створення уніфікованої загальноорганізованої система комунікативних дій з різними соціальними групами та представниками різних територіальних одиниць.

Зазначене входить до форм і видів діяльності відділів зв'язків із засобами масової інформації та роботи з громадськістю при обласних управліннях МНС. Ці відділи виконують надзвичайно широкий спектр завдань, усю сукупність яких можна об'єднати одним визначенням "звя'зки з громадськістю". Проте їх діяльність багато в чому емпірично шаблонна. Оскільки спеціальної підготовки відповідних фахівців не відбувається, так само як бракує спеціальних методичних розробок, які б дозволили удосконалити чи оновити застосовувані методи і форми роботи. Прикладом такої спецлітератури може бути один з типових посібників для прес-служб МНС України [6], в якому зібрано дуже загальну й вузькоспрямовану інформацію про специфіку співпраці зі ЗМІ. Про інші параметри комунікативної діяльності жодного натяку. Більш конкретну інформацію, на яку, вирогідно, спираються відповідні фахівці, можна назвати сучасний підручник з організації пожежно-профілактичної роботи [2], де вказано значення, завдання, види та вимоги до протипожежної пропаганди, види та форми масово-роз'яснювальної роботи з питань профілактики пожеж та навчання населення правилам пожежної безпеки в житловому секторі. Базова інформація тут дається, але вона потребує самостійного доопрацювання. Тим більше, що на сьогодні вийшло багато монографій та навчальних посібників з питань масової комунікації, звя'зків з громадськістю, психології мовного впливу тощо. Можливо, поки що відсутні спеціальні відповідні галузеві розробки, варто запозичати досвід світу у цій галузі й через міждисциплінарні дослідження з теорії комунікації, прикладної лінгвістики, соціальної психології, соціальної комунікації та ін. створювати ґрунтовні методичні порадники щодо організації й проведення масово-роз'яснювальної, профілактичної, агітаційно-пропагандистської роботи. Тим більше що у сфері цивільного захисту ці терміни набувають нових відтінків значення, аніж, наприклад, у політиці чи економіці. Наочним прикладом дуже доброї бази для створення новітніх раціонально-практичних розробок у сфері звя'зків з громадськістю для потреб МНС є книги Ф.Джефкінса та Д.Ядина [1]. За їх допомогою можна чітко зрозуміти відмінності та специфіку звя'зків з громадськістю, реклами та пропаганди (кожен з цих видів масової комунікації задіяний у сфері МНС), отримати знання про види суспільного іміджу (а це одне з пріоритетних завдань прес-центрів МНС), уточнити чи виробити правила ефективної співпраці зі ЗМІ через радіо, телебачення, створення повідомлень для преси, використання виставок та конференцій, для передачі суспільно

значущих повідомлень, робота із фотографіями, дизайн і макет (для виготовлення інформаційних листків) тощо.

Ще одним аспектом співпраці з громадськістю, який у нашій країні на рівні захисту населення від НС розроблений недостатньо – кризові паблік рілейшнз. Розглядачи різні їх моделі у світі, один з найвідоміших спеціалістів з теорії комунікації Г.Почепцов [3] робить аналіз кризової комунікації у чорнобильській ситуації. Він, зокрема, наводить такі міркування: образ Чорнобиля суттєво впливає на політику атомної енергетики у інших країнах (тому можна поцікавитися їхніми напрацюваннями щодо подібної кризової ситуації); можлива поляризація масового настрою та громадські зрушення при повідомлення про подібні аварії; слід говорити мовою людей, демонструвати бажання допомогти їм, викликати довіру (до влади зокрема) й максимально уникати паніки, попереджати виникнення здогадів та чуток, задіювати вербальні, слухові та зорові канали сприйняття повідомлень; особливу увагу приділяти питанням захисту дітей; бути готовим до того, що певні дії влади чи рятувальників викличуть емоційну реакцію населення; може бути недостатнє розуміння того, що сталося, гіпертрофоване сприйняття події, тому повинно демонструватись розуміння ситуації і дії лише на рівні конкретної інформації; однозначно проявляється тенденція до сприйняття інформації як недостовірної, тому слід давати якомога більше реальної інформації, яка має однаковий зміст; згодом відбувається відносна стабілізація ситуації, коли люди можуть більш адекватно реагувати на нові повідомлення, сприймати характеристику реальних масштабів лиха. Особливу увагу в такі моменти слід приділяти іноземцям. З точки зору психології дослідник додає можливі типи реагування на ускладнену ситуацію, до яких повинні бути готові рятувальники – індиферентний, мобілізаційний, депресивний, підвищено активний, активно-депресивний, приховано панічний. Обов’язково звернути увагу на те, що бажання не допустити поширення настрою тривоги ще більше породжуватиме подібні настрої, оскільки відчуття страху у сучасної людини не менш активне й у загрозливих ситуаціях сильно активізується. До того ж людина дуже вибірково сприймає інформацію, яку їй подають. А обмеження інформації дозволяє керувати подіями лише в обмеженому часі.

Підсумовуючи, дослідник робить дуже важливий для фахівців МНС перспективний висновок: кризові комунікації відображають володіння метасітуацією, коли вдається керувати розвитком події, яка розвивається здебільшого за непрогнозованим сценарієм. Саме тому підготовка до криз включає великий обсяг виконаної заздалегідь роботи: від визначення набору можливих криз до тренування команд для дій в нових для них умовах. Такі команди можуть складатися навіть з однієї людини. Але важливою є саме попередня підготовка за всіма вищезгаданим параметрами. Тут є конкретна вказівка на ті необхідні для сучасних фахівців МНС апробовані знання, які слід методично закріпити у відповідній пам’ятці щодо дій населення/особового складу у разі аварії на атомній станції. Ситуацій, які слід ретельно покроково прописати, достатньо. Вони потребують відповідно аналітико-системного опрацювання й відпрацювання відповідних алгоритмів дій.

Інший дослідник В.Різун [4] характеризує особливості спілкування з великими масами людей, визначає типи професійних комунікантів у масовій комунікації, говорить про види, технології, засоби та методи масовокомунікаційного впливу тощо.

Як бачимо з’явилася ціла низка праць закордонних та вітчизняних дослідників, вивчення яких дозволить зробити квінтесенцію необхідного для фахівців МНС досвіду й удосконалити гуманітарну складову їх професійної підготовки. Єдине, без чого це буде неможливим – відсутність розуміння, усвідомлення важливості такої складової у підготовці фахівців з безпеки життя.

Отже питання Public Relations у структурі МНС постає надзвичайно гостро і потребує нагального вивчення та удосконалення. З метою налагодження ефективної профілактичної роботи, проведення протипожежної пропаганди, формування позитивного іміджу служби працівникам Відділу зв'язків із засобами масової інформації та роботи з громадськістю, з досягненням максимально позитивних результатів потрібно знати

специфіку зв'язків з громадськістю як рекламної, відкритої до живої комунікації інформаційно-маніпулятивної системи та уміти будувати комунікацію у надзвичайних/кризових ситуаціях. Найпростіші знання у даній сфері дозволять працівникам МНС успішно реалізовувати завдання, пов'язані з інформуванням людей, навчання їх методам самозбереження та запобігання виникненню пожеж та інших небезпечних для життя ситуацій, співпрацювати із засобами масової інформації, впливати на суспільство при кризових ситуаціях, подавати негативні новини з найменшою психологічною травмою для людей, контролювати поширення неправдивих чуток та виникнення загальносуспільної паніки, що може призвести до непередбачуваних наслідків. Отже слід звернути увагу на потребу гуманітарного розвитку галузі й підготовки кадрів для спеціальної діяльності у сфері зв'язків з громадськістю, а також вдосконалення дійсних засобів, методів і способів на основі міждисциплінарних наукових розробок. Адже життя соціуму постійно видозмінюється, з'являються нові наукові технології, які посилюють можливості впливу на людську свідомість й підсвідомість, що вкрай необхідно для переконання у необхідності самозабезпечення власної безпеки. Щоб надати особовому складу ці знання дуже актуальним є впровадження відповідного спецкурсу із ЗЗГ у вищих навчальних закладах МНС України як обов'язкового для вивчення з усіх напрямів підготовки у сфері цивільного захисту. При вивчені даного спецкурсу курсанти та студенти зможуть вивчити об'єктивно оцінити значення науки Public Relations і в подальшому ефективно застосовувати її у професійній діяльності.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик рилейшнз: Учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
2. Міллер О.В., Парубок О.М., Харчук А.І. Організація пожежно-профілактичної роботи: Навч. посібн. – Львів, 2009.
3. Почепцов Г.Г. Теория комуникации. – М.: Рефл-бук, К.: Ваклер, 2001.
4. Різун В. В. Теорія масової комунікації: Підручник. – К.: Видавничий центр "Просвіта", 2008.
5. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: Учеб. пособие. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002.
6. Як будувати ефективну співпрацю із ЗМІ: Посібн. для прес-служб МНС України. – К., 2011.