

**АКАДЕМИЯ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПРИ
ГЕНЕРАЛЬНОЙ ПРОКУРАТУРЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ
Учебно-методические рекомендации

Астана 2018

УДК 159.9
ББК 88.4
Ж 27

Рецензенты:

Кемали Е.С. - кандидат юридических наук, старший советник юстиции, главный научный сотрудник Межведомственного научно-исследовательского института Академии правоохранительных органов при Генеральной Прокуратуре Республики Казахстан.

Бужеева АК. – старший прокурор, психолог Управления – Центра правоохранительных услуг Генеральной Прокуратуры Республики Казахстан.

Жанатаева У.К., Шакимова Л.С.

Психология толпы: учебно-методические рекомендации./ У.К. Жанатаева, Л.С. Шакимова; под общ. Ред. Н.С. Даниева – Астана: Академия правоохранительных органов при Генеральной Прокуратуре Республики Казахстан, 2018. – 44 с.

Учебно-методические рекомендации состоят из трех частей, в первой, теоретической - исследуется феномен толпы, анализируются ее специфические черты и разновидности. Во второй - рассматриваются правила управления и психологические методы воздействия на толпу. Третья часть посвящена анализу ситуационных задач (case-study), а также даны советы сотрудников правоохранительных органов, имеющих практический опыт работы с толпой.

Для сотрудников, обучающихся и слушателей Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан.

Могут быть полезны для сотрудников правоохранительных органов, а также для всех интересующихся проблемами психологии толпы и массовых беспорядков.

*Рекомендовано к опубликованию решением
Ученого совета Академии правоохранительных органов при
Генеральной Прокуратуре Республики Казахстан*

ISBN 978-601-80739-5-3

Содержание

Введение.....	4
I. Теория толпы.....	6
II. Приемы и методы воздействия на толпу.....	22
III. Анализ ситуационных задач. Советы практика.....	29
Вопросы для повторения. Тесты.....	39
Глоссарий	40
Библиография.....	41



Введение

*«Когда голос берёт толпа, уже не важно,
что она хотела сказать».*

Опальский Доминик

Академией правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре РК для обучающихся и слушателей курсов повышения квалификации внедряются практикоориентированные модули, нацеленные на формирование актуальных компетенций сотрудников правоохранительных органов.

При обучении необходимо вырабатывать такие качества как умение публично выступить перед населением, в том числе - деструктивно настроенными гражданами, быстро устанавливать контакт с «тяжелыми» оппонентами, избрать эффективную модель поведения, принимать конструктивные решения в кризисных ситуациях.

Один из модулей, внедренных в 2017 году, называется «Психология толпы».

Интерес представленного курса определен следующими факторами.

Во-первых, анализ феномена «психологии толпы» играет важную роль в понимании, и соответственно - предотвращении массовых беспорядков и различных проявлений «цветных революций».

Во-вторых, созданные в органах прокуратуры Центры правоохранительных услуг, актуализировали поиски ответов на вопросы: «Как эффективно работать с заявителями? Как организовать работу с «тяжелыми», деструктивно настроенными гражданами?»

В-третьих, в Казахстане отсутствуют прикладные исследования феномена толпы, поведения людей в толпе.

Практика показала (*массовые несанкционированные митинги граждан против новых поправок Земельного кодекса, обманутые дольщики строительной компании «Азбуки жилья», конфликт рабочих на объекте Абу Даби и др.*), что сотрудники правоохранительных органов, как и представители исполнительных органов власти не имеют достаточных знаний феномена толпы, не владеют инструментами эффективных переговоров с деструктивно настроенными гражданами, главным образом, по причине новизны этих негативных событий в нашей стране.

Из сказанного следует, что анализ проблемы психологии толпы имеет большую научно-практическую значимость. Данное исследование будет способствовать выработке эффективных механизмов в переговорном процессе с деструктивно настроенными гражданами.

В работе анализируются теоретические проблемы феномена толпы, дана ее характеристика, и предлагается алгоритм управления толпой.

Разработанные механизмы и инструменты (практические рекомендации) могут быть применены в практической деятельности сотрудниками правоохранительных органов.

Результаты данного исследования используются в учебном процессе в

Академии правоохранительных органов в преподавании специальных курсов и повышении квалификации.

Что такое толпа? Почему человек оказывается в толпе?

Довольно часто поддавшись обычному любопытству, человек присоединяется к группе, рассматривающей и обсуждающей какое-то событие. Возрастая количественно, заражаясь общим настроением и интересами, группа людей постепенно превращается, в нестройное, неорганизованное скопление – толпу.

Термин «толпа» вошел в психологию в период мощного революционного подъема масс в конце XIX-начале XX века. Под толпой, в то время, психологи понимали, слабо организованные выступления трудящихся против эксплуататоров[1].

В СССР среди многих табуированных тем наиболее закрытыми были методы управления народными массами и сфера манипуляций общественным сознанием.

Насколько серьезным было отношение властей к этим видам проявлений советской цивилизации, свидетельствует тот факт, что даже ведение первичных профсоюзных собраний проходило по утвержденному сценарию. Поэтому, все исследования по этой тематике, даже дореволюционного времени, были недоступны широкой публике[1].

Первыми авторами фундаментальных работ, посвященных психологии толпы, способам воздействия на нее являются французские ученые: социолог, антрополог Гюстав Лебон и Габриель Тард.

Определенный вклад в разработку теории толпы внесли немецкие ученые Ф.Ницше, З.Фрейд.

В России подход в социальной психологии (которая включает раздел «психологии толпы») основывался на понимании, что все психологические процессы могут быть представлены в виде отдельных человеческих рефлексов и их комбинаций. Начало рефлексологии головного мозга было положено И.Сеченовым, а продолжено трудами И.Павлова и В. Бехтерева. Работу последнего в советское время курировал один из членов Политбюро. Уже это факт свидетельствует о том внимании, которое большевики уделяли различным научным подходам по управлению народным сознанием[1].

События на украинском Майдане, в Грузии, погромы, чинимые футбольными фанатами и др. актуализируют изучение данной проблемы.

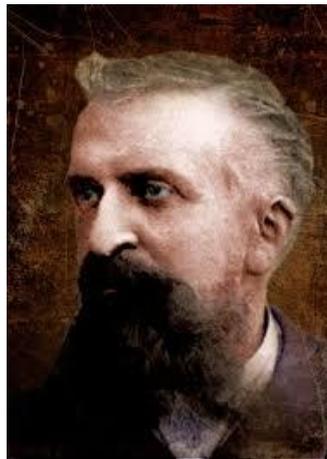
Сегодня психология толпы, а также массовых беспорядков активно разрабатывается российскими учеными А.Назаретян, В.Вахниной, А. Забариним и др.

В Казахстане тема психологии толпы долгое время не являлась объектом исследования, либо данная проблематика, мы полагаем, изучалась под грифом «для служебного пользования» и потому отсутствует информация о работах в открытых источниках.

I. Теория толпы

В данном разделе собраны выдержки из работ классиков политической и психологической мысли; рассматриваются теоретические аспекты психологии толпы, что такое «толпа», каковы ее характерные черты, каков механизм формирования толпы, каким образом лидеры - вожаки оказывают воздействие на толпу.

Гюстав Лебон (1841-1931)
французский психолог, историк, социолог, антрополог.



Основные труды: Психология народов (1894); Психология масс (1895).

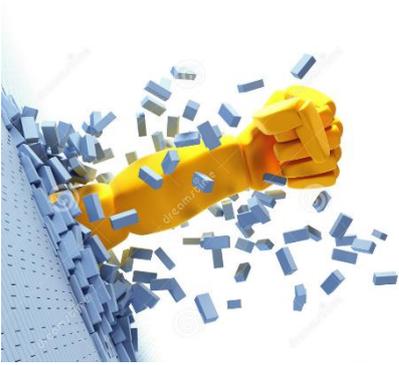
Основателем теории психологии толпы считается Гюстав Лебон.

Пророческие слова ученого: «Эра, в которую мы входим, - поистине эра масс» действительно нашли свое подтверждение в дальнейшем [2]. Миллионы людей во всем мире либо вошли в массы как их неотъемлемая часть, либо посредством массовых коммуникаций ежедневно являются свидетелями таких феноменов, как:

- массовая концентрация людей в быстро растущих городских центрах, что ведет к загромождению улиц транспортом и к пробкам на дорогах;
- социальные движения, проявляющиеся в массовых походах, демонстрациях протеста, забастовках, а также в коллективном насилии и политическом терроре;
- массовые разрушения, произведенные «смертоносными толпами» во время двух мировых войн и бесчисленных гражданских войн, включая массовые казни [2].

Основные теоретические положения Г.Лебона

1. Характерные черты толпы [2]:



Сила толпы направлена лишь к разрушению. Благодаря своей исключительно разрушающей силе толпа действует, как микробы, ускоряющие разложение ослабленного организма или трупа.



Толпой нельзя руководить посредством правил, основанных на чисто теоретической справедливости, а надо отыскать то, что может произвести на нее впечатление и увлечь ее.



В толпе «сознательная личность исчезает, причем чувства и идеи всех отдельных единиц, образующих единое целое, именуемое толпой, принимает одно и то же направление.

2. Причины появления новых специальных черт, характерных для толпы[2]:

Первая причина – индивид в толпе приобретает только благодаря численности, **сознание неопределенной силы,** и это сознание позволяет ему поддаваться таким инстинктам, которым он никогда не даёт волю, когда бывает один. Чувство ответственности индивида совершенно исчезает в толп [2].

Вторая причина – заразительность или зараза – также способствует образованию в толпе специальных свойств и определяет их направление. В толпе всякое чувство, всякое действие заразительно, и притом в такой степени, что индивид легко приносит в жертву свои личные интересы интересу коллективному.

Третья причина – самая главная – это восприимчивость к внушению.

Главные черты, характеризующие индивида в толпе:

Что происходит с человеком, попавшим в толпу?

Г.Лебон отмечает следующие особенности:

- исчезновение сознательной личности,
- преобладание личности бессознательной,
- одинаковое направление чувств и идей, определяемое внушением, и стремление превратить немедленно в действия внушенные идеи [2].

Индивид перестаёт быть самим собой и становится автоматом.

Следовательно, становясь частицей организованной толпы, человек спускается на несколько ступеней ниже по лестнице цивилизаций. В изолированном положении он, быть может, был бы культурным человеком; в толпе – это варвар, т.е. существо инстинктивное [2].

Следующая важная черта индивида, попавшего в толпу «прежде чем он потеряет независимость, в его идеях и чувствах должно произойти **изменение**, и притом настолько глубокое, что он может превратить скупого в расточительного, скептика – в верующего, честного человека – в преступника, труса – в героя [2].

Таким образом, **толпа в интеллектуальном отношении всегда стоит ниже изолированного индивида**, но с точки зрения чувств и поступков, вызываемых этими чувствами, она может быть лучше или хуже его, смотря по обстоятельствам. Все зависит от того, какому внушению повинуется толпа.

Толпа часто бывает преступна – но часто также она бывает героична. Толпа пойдет на смерть ради торжества какого-нибудь верования или идеи; в толпе можно пробудить энтузиазм и заставить ее ради славы и чести, идти без хлеба и оружия, как во время крестовых походов [2].





Свойства толпы

1. Импульсивность, изменчивость и раздражительность толпы [2].

Так как возбудители, действующие на толпу, разнообразны и толпа всегда им повинует, то отсюда вытекает ее чрезвычайная *изменчивость*. Толпа может внезапно перейти от самой кровавой жестокости к великодушию.

Из-за этой изменчивости толпой очень трудно руководить.

Толпа не только импульсивна и изменчива; как дикарь, она не допускает, чтобы что-нибудь становилось между ее желаниями и реализацией этого желания.

Для индивида в толпе понятия о невозможности не существует. Изолированный индивид сознает, что он не сможет один поджечь дворец, разграбить магазин, а если даже он почувствует влечение сделать это, то легко устоит против него. *В толпе же у него является сознание могущества*, доставляемое ему численностью, и достаточно лишь внушить ему идеи убийства и грабежа, чтобы он тотчас же поддавался искушению.

2. Податливость внушению и легковерие толпы.

Как бы ни была нейтральна толпа, она все таки находится чаще всего в состоянии выжидательного внимания, которое облегчает всякое внушение. Блуждая на грани бессознательного, легко подчиняясь всяким внушениям, обладаю буйными чувствами, *толпа чрезвычайно легковерна*.

В глазах толпы самое простое событие принимает совсем другие размеры. Толпа мыслит образами, и вызванный в ее воображении образ в свою очередь, вызывает другие, не имеющие никакой логической связи с первым.

Толпа совсем не отделяет субъективное от объективного; она считает реальным образы, вызванные в ее уме и частую имеющие лишь очень отдаленную связь с наблюдаемым ею фактом [2].

3. Преувеличение и односторонность толпы.

Каковы бы ни были чувства толпы, хорошие или дурные, характерными чертами являются односторонность и преувеличение. Индивид в толпе приближается к примитивным существам.

Односторонность и преувеличение чувств толпы ведут к тому, что она не ведает ни сомнений, ни колебаний.

Сила чувств толпы еще более увеличивается отсутствием ответственности.

Обладая преувеличенными чувствами, толпа способна подчиняться влиянию таких же преувеличенных чувств. **Оратор, желающий увлечь ее, должен злоупотреблять сильными выражениями [2].**

Преувеличивать, утверждать, повторять и никогда не пробовать доказывать что-нибудь рассуждениями – способы аргументации, известные ораторам. Толпа желает видеть в своих героях такое же преувеличение чувств.

4. Нетерпимость, авторитетность и консерватизм толпы[2].

Толпе знакомы только простые и крайние чувства; всякое мнение, идею или верование, внушенные ей, толпа принимает или отвергает целиком и относится к ним или как к абсолютным истинам, или же как к столь же абсолютным заблуждениям.

Не испытывая никаких сомнений относительно того, что есть истина и что заблуждение, толпа выражает такую же авторитетность в своих суждениях, как и нетерпимость...

В публичных собраниях малейшее прекословие со стороны какого-нибудь оратора немедленно вызывает яростные крики и бурные ругательства в толпе, за которыми следуют действия т изгнание оратора, если он будет настаивать на своем[2].

Массы уважают только силу, и доброта их мало трогает.

Симпатии толпы всегда были на стороне тиранов, подчиняющих ее себе, а не на стороне добрых властителей.

Всегда готовая восстать против слабой власти, толпа раболепно преклоняется перед сильной властью.

Предоставленная самой себе толпа, толпа скоро утомляется своими собственными беспорядками и инстинктивно стремится к рабству[2].

5. Нравственность толпы.

Если часто толпа подпадает под влияние низших инстинктов, то всё же иногда она в состоянии явить примеры очень высокой нравственности. Если считать нравственными качествами бескорыстие, покорность и абсолютную преданность химерическому или реальному идеалу, то надо признать, что толпа очень часто обладает этими качествами [2].

Способы воздействия вожаков на толпу

Когда бывает нужным на мгновение увлечь толпу, заставить ее совершить какой-нибудь акт, надо действовать посредством быстрых внушений, и *самым лучшим внушением является личный пример*. Однако **толпа, чтобы повиноваться внушению, должна быть подготовлена к этому раньше известными обстоятельствами**, а главное надо, чтобы тот, кто хочет увлечь ее собой, обладал особенным качеством, известным под именем обаяния [2].

...Идеи или люди, подчинявшие себе мир, господствовали над ним преимущественно благодаря обаянию.

...Обаяние может слагаться из противоположных чувств, например, *восхищения и страха*.

Различные виды обаяния можно подразделить на две категории: *обаяние, приобретенное и обаяние личное*.

Приобретенное обаяние – то, которое доставляется именем, богатством, репутацией; оно может совершенно не зависеть от личного обаяния[2].

Личное обаяние носит более индивидуальный характер и может существовать одновременно с репутацией, славой, богатством, но может обходиться и без них.

Приобретенное или искусственное обаяние больше распространено. Уже одного того факта, что какой-нибудь индивид занимает известное социальное положение, обладает известным богатством и титулами, бывает зачастую достаточно, чтобы придать ему обаяние [2].

Личное обаяние совершенно отличается от искусственного; ...оно составляет достояние лишь немногих лиц и сообщает им какое-то **магнетическое очарование, действующее на окружающих**.



Г.Лебон предлагает следующую классификацию толпы[2].

Классификация толпы

А. Толпа разнородная [2]:

1. анонимная (например, уличная);
2. не анонимная (присяжные, парламентские собрания и т.д.).

Б. Толпа однородная [2]:

3. секты (политические, религиозные и т.д.);
4. касты (военные, духовенство, рабочие и т.д.);
5. классы (буржуазия, крестьянство и т.д.).

Краткие выводы по Г.Лебону:

1. Деструктивно настроенная толпа имеет разрушительную силу.
2. Толпой нельзя руководить посредством правил либо ссылаясь на нормативно-правовые документы.

Рекомендация сотруднику правоохранительных органов: при общении с толпой свои мысли озвучивать простыми предложениями (*избегать сложноподчиненные, причастный, деепричастный обороты*).

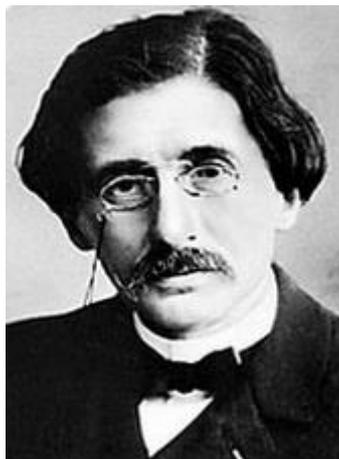
3. В толпе законопослушный гражданин превращается в правонарушителя.
4. Действия толпы заразительно (*если один начинает противоправные действия, другие моментально их повторяют*).
5. Толпа восприимчива, легко поддается внушению (*этим свойством толпы пользуются лидеры, руководители оппозиционных групп/объединений*).
6. Толпа уважает авторитет и силу.
7. Сотруднику правоохранительных органов: чтобы воздействовать на толпу необходимо использовать своё обаяние.



Классификация видов толпы (А.В. Забарин)



Жан Габриель Тард (1843-1904)
французский социолог и криминолог



Основной труд «Преступления толпы».

В своей главной работе ученый рассматривает причины возникновения толпы.

«Каким чудом масса лиц, так еще недавно рассеянных и совершенно индифферентных друг другу, вдруг соединяется в одно целое, образует род магнитной цепи, издает одни и те же крики, бежит в одном и том же направлении, действует по одному и тому же плану»[3]?

«Единственно благодаря симпатии, этому источнику раздражительности, этому животворящему началу социальных тел. **Одного мановения руки вожака достаточно, чтобы пробудить эту спящую силу и направить ее к определенной цели**» [3].

«Но для того, чтобы первичный импульс мог повлечь за собой дальнейшие последствия, **необходимо, чтобы умы были подготовлены** к тому предварительной, может даже бессознательной работой мысли.

Общая вера, общая страсть, общая цель – такова жизненная основа толпы»[3].

«Толпы и тайные сообщества, хотя бы только случайно принявшие преступный характер, часто становятся **наиболее опасными и разрушительными**, так как именно они распространяются наиболее широко и поражают странным сочетанием величины и силы с чудовищной жестокостью [3].

Даже возникшая среди наиболее цивилизованного народа толпа является существом диким, бешеным, несдержанным зверем, слепой игрушкой своих инстинктов и рутинных привычек, а иногда напоминает собой беспозвоночное низшего порядка, род какого-то чудовищного червя, обладающего распространенной чувствительностью и извивающегося даже после отделения головы.

Толпа никогда не бывает существом лобным (мыслящим), редко она бывает существом затылочным (чувственным), но почти всегда спинно-

мозговым (или рефлекторным), однако она слагается из индивидов лобных и затылочных [3].

Толпа, состоящая из взрослых, представляет в своих действиях характер чего-то детского или ребяческого: ее гнев и ее злодейство напоминают выходки испорченного ребенка, **она часто разрушает ради самого процесса разрушения**[3].

Коллективная преступность отличается жестокостью, иногда вероломством, представляя, таким образом, явление регрессивное.

Толпа, как дикари, не знает ни сомнений, ни колебаний, ни полужеланий, ни полуверований; она по существу отличается характером догматизма и страстности. Но зато подобно женщинам и детям она всегда склонна к самым странным иногда прямо бессознательным противоречиям.

Весьма вероятно, что **в нравственном и умственном отношении люди в толпе стоят ниже, чем когда они изолированы**[3].

Почему, в чем причина этого? Сначала нужно ответить на частные вопросы:

Во-первых, какие психические состояния заразительны?

Во-вторых, какие люди по самой природе обладают наибольшей способностью оказывать на других влияние [3]?

Нет ничего **заразительнее смелости**, которая, в сущности, представляет комбинацию страстного желания с глубоким убеждением или гордости, которая точно так же слагается из живого стремления к господству над другими, с одной стороны и грубой уверенности в личном превосходстве - с другой. Что может быть заразительнее чувств надежды или страха, о чем свидетельствуют, паники и резкие колебания биржи.

Изучение народных скопищ приводит к заключению, что ненависть в отношении заразительности вообще берет перевес над любовью, злословие – над похвалой, свистки – над аплодисментами отрицательные убеждения - над положительными.

К несчастью, из всех человеческих действий – самое заразительное – это убийство.

Зрелище убийства гораздо заразительнее, чем зрелище полового акта[3].

Ответ на вопрос: какие люди по самой природе обладают наибольшей способностью оказывать на других влияние.

Народные массы увлекаются не избранными представителями, не сливками данного общества, а скорее его подонками. Сколько раз человек, превосходящий других и умом и сердцем, позволяет овладеть собой самоуверенным посредственностям, бесцеремонно распоряжающимся им и заставляющим его делать то, что прикажут! В этом отношении сила воли играет большую роль, нежели способности и степень развития; но вероятно к этому присоединяется еще и, то неведомое, чисто физическое влияние, которое обуславливается особенностями в жестах, чертах лица и в самом строении человек» [3].

Краткие выводы по Ж.Гарду:

1. Причина формирования толпы: общая идея, общие интересы.
2. Толпу формирует лидер и его роль в ней велика (*поэтому, в первую очередь, важно выявить лидеров/ организаторов, отрезать их от масс и вести переговоры с ними*).
3. Действия толпы зачастую противоречивы.
4. Толпа «не знает ни сомнений, ни колебаний»; действия толпы отличаются жестокостью и вероломством.
5. Толпа воспринимает сильного, волевого человека. Поэтому *идя на переговоры с деструктивно настроенными гражданами сотруднику правоохранительных органов необходимо, на невербальном уровне (жесты, мимика, голос) «транслировать» уверенность и смелость.*



**Назаретян Акоп Погосович (род. 1948)
российский ученый**



Акоп Назаретян - специалист по политической психологии, исследовал феномены социального насилия, а также стихийного массового поведения: агрессивная толпа, массовая паника, слухи и т. д.

Консультировал политических лидеров различного уровня в России, СНГ и других странах по вопросам проведения избирательных кампаний, предотвращения и оперативного устранения социальных конфликтов.

По его мнению, **толпа – скопление людей, не объединенных общностью целей и единой организационно-ролевой структурой, но связанных между собой общим центром внимания и эмоциональным состоянием**[4].

«Толпа иногда (в редких случаях) способна структурироваться и приобрести групповое качество, а организованная группа (чаще) – деградировать в толпу.

Как появляется толпа? Что оказывает влияние на ее появление. Акоп Назаретян выделяет два основных механизма образования толпы.

Механизм образования толпы:

1. Слухи.

2. Эмоциональное кружение (синоним – циркулярная реакция).

Эмоциональное кружение (циркулярная реакция) – это взаимное заражение, т.е. передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне контакта между организмами [4].

Циркулировать может не только веселье, но и, например, скука (если кто-то начинает зевать, аналогичное желание испытывают окружающие), а также изначально более зловещие эмоции: страх, ярость и т.д.

Для лучшего понимания того, что такое циркулярная реакция, целесообразно сравнить ее с коммуникацией – контактом между людьми на семантическом уровне. При коммуникации имеет место та или иная степень взаимного понимания, интерпретации текста, участники процесса приходят или не приходят к согласию, но в любом случае *каждый остается самостоятельной личностью*. Наоборот, *эмоциональное*

кружение стирает индивидуальные различия. Ситуативно снижается роль личностного опыта, индивидуальной и ролевой идентификации, здравого смысла. Индивид чувствует и поведенчески реагирует, «как все». Происходит эволюционная регрессия: актуализуются низшие более примитивные пласты психики[4].

«Сознательная личность исчезает, – писал по этому поводу Г. Лебон, – причем чувства всех отдельных единиц, образующих целое, именуемое толпой, принимает одно и то же направление». Поэтому «в толпе может происходить только накопление глупости, а не ума». То же наблюдение можно встретить в трудах других исследователей. Например, у З. Фрейда читаем: «Похоже, достаточно оказаться вместе большой массе, огромному множеству людей для того, чтобы все моральные достижения составляющих их индивидов тотчас рассеялись, а на их месте остались лишь самые примитивные, самые древние, самые грубые психологические установки». У человека, охваченного эмоциональным кружением, повышается восприимчивость к импульсам, источник которых находится внутри толпы и резонирует с доминирующим состоянием, и одновременно снижается восприимчивость к импульсам извне. Соответственно усиливаются барьеры против всякого рационального довода. *Поэтому в такой момент попытка воздействовать на массу логическими аргументами может оказаться несвоевременной и просто опасной [4].*

Добавлю, что циркулярная реакция, как всякий социальный и психологический феномен, не является однозначно негативным фактором. Она сопровождает любое массовое мероприятие и групповое действие: совместный просмотр спектакля и даже фильма, дружеское застолье, боевую атаку (с криками «Ура!», воинственным визгом и прочими атрибутами), митинг, деловое или партийное собрание и т.д.[4]

И последнее. **Вероятность возникновения циркулярной реакции возрастает в периоды социальной напряженности.** Логично было бы полагать, что напряженность, в свою очередь, возникает тогда, когда обстановка объективно становится очень плохой. Однако исследования историков и психологов показывают, что это не всегда так и даже чаще всего не так.

Еще великий французский ученый XIX века Алексис де Токвиль указал на то, что революционному кризису обычно предшествует длительный период повышения экономических и политических показателей (объем политических свобод, доступ к информации, перспектива вертикальной мобильности и т.д.). Например, уровень жизни французских крестьян и ремесленников перед началом Великой французской революции был самым высоким в Европе; к началу антиколониальной революции в Северной Америке это были самые богатые и хорошо управляемые колонии мира и т.д.

Основное свойство толпы

Превращаемость - наиболее важное свойство толпы. Раз толпа образовалась, она способна сравнительно легко превращаться из одного вида (подвида) в другой [4].

Превращения могут происходить спонтанно, т.е. без чьего-либо сознательного намерения, но могут быть спровоцированы умышленно. На использовании свойства превращаемости и строятся по большей части приемы манипуляции толпой с теми или иными целями.

Пример спонтанных превращений - на футбольном матче. С началом игры конвенциональная толпа превращается в экспрессивную, и важнейшая задача организаторов – принять все необходимые меры, чтобы по ходу дела или по окончании матча предотвратить ее превращение в агрессивную, в стяжательную (когда тысячи возбужденных болельщиков одновременно устремляются к единственному выходу) или в паническую (спровоцированную дракой, пожаром, стрельбой и т.д.) [4].

Существуют различные классификации толпы. Рассмотрим некоторые из них.

Виды толпы

1.Окказиональная толпа (англ. *occasion* – «случайность») – скопление людей, собравшихся поглазеть на неожиданное происшествие. Это самая обыденная из ситуаций стихийного массового поведения.

По данным кросс-культурных исследований, склонность к образованию окказиональных толп зависит не только от текущей социально-политической ситуации, но и от целого ряда исторических факторов [4].

2.Конвенциональная толпа (англ. *convention* - условность) собирается по поводу объявленного события: боксерский или футбольный матч, митинги, концерт рок-группы и т.д. и т. п. Здесь уже преобладает направленный интерес, и люди до поры (пока толпа сохраняет качество конвенциональности) готовы следовать определенным условностям (конвенциям)[4].

Не следует путать конвенциональную толпу с публикой, собравшейся в драматическом, оперном театре, в консерватории и т.п. Терминологическое различие вызвано, конечно, не тем, что психологи любят классическую музыку больше, чем рок, – оно важно по существу и в функциональном отношении.

3.Экспрессивная толпа (от англ. *expression* – выражение), ритмически выражающая ту или иную эмоцию: радость, энтузиазм, возмущение и т.д. Как видим, спектр эмоциональных доминант здесь очень широк, а главная отличительная черта – ритмичность выражения[4].

4.Экстатическая толпа (от англ. *ecstasy* – экстаз) – экстремальная форма экспрессивной толпы. В экстазе люди самозабвенно истязают себя

цепями на религиозном шиитском празднике «шахсей-вахсей», доводят себя до невменяемости под нарастающий ритм неистового моления в секте трясун или в танце на бразильском карнавале, рвут на себе одежду в ритме рока... Смертоносная пляска Святого Витта в Италии XIV века – из того же ряда [4].

5. Действующая толпа – политически наиболее значимый и опасный вид стихийного поведения. В ее рамках, в свою очередь, можно выделить несколько подвидов.

5.1. Агрессивная толпа, эмоциональная доминанта которой (ярость, злоба), равно как направленность действий, прозрачно выражены в названии [4].

5.2. Паническая толпа объята ужасом, стремлением каждого избежать реальной или воображаемой опасности. Паническое поведение не только не является обычно спасительным, но и очень часто становится более опасным фактором, чем то, что ее спровоцировало.

5.3. Стяжательная толпа – люди, вступившие в неорганизованный конфликт за обладание некоторой ценностью. Доминирующей эмоцией здесь обычно становится жадность, жажда обладания, к которой иногда примешивается страх. Стяжательную толпу подчас образуют брокеры, когда на бирже пронесся слух о том, что какие-то акции быстро растут в цене. В советских городах, особенно провинциальных, возникали такие толпы («Дают!»), когда на прилавок «выбрасывали» дефицитный товар. В парламентах наблюдается нечто подобное, когда депутаты с боем прорываются к трибуне, дабы высказать очередную высокоумную банальность [4].

Однако слово «стяжательная» (жадная) не всегда следует понимать буквально. Это может быть толпа голодных людей, которым доставили продовольствие, но не организовали четкое распределение. Или жителей отдаленного района, которые утром спешат на работу при недостаточном обеспечении автобусного маршрута машинами.

5.4. Повстанческая толпа по ряду признаков сходна с агрессивной (преобладает чувство злости), но отличается от нее социально справедливым характером возмущения.

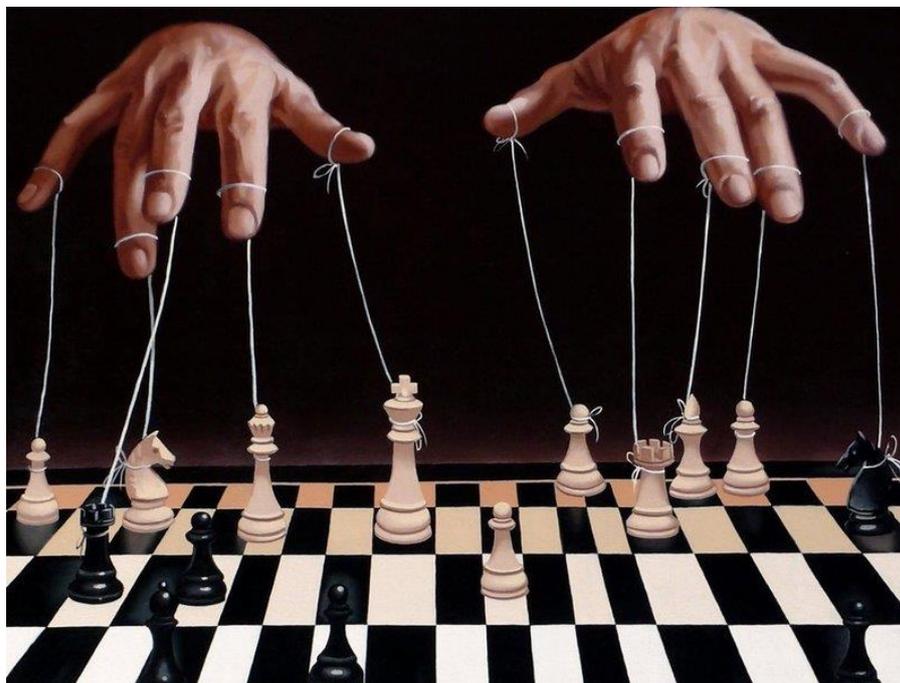
Понятие «социальная справедливость» выглядит здесь произвольным и не укладывающимся в операциональную схему. В действительности, однако, дифференциация повстанческой и агрессивной толпы столь же функционально полезна, как дифференциация конвенциональной толпы и публики [4].

Дело в том, что толпа справедливо возмущенных людей даже внешне выглядит иначе, чем «классическая» агрессивная толпа. А главное, она обладает несколько иными качествами. При наличии активного сознательного звена *в нее может быть внесено организационное начало*, и тогда повстанческая толпа превращается в сплоченную группу (в противном случае она может выродиться в более примитивную форму

толпы). Хрестоматийным примером часто служит восстание на броненосце «Потемкин» в 1905 году [4].

Краткие выводы по А. Назаретяну:

- 1. Существуют две причины возникновения толпы: первая – распространяются слухи (к примеру, в мае 2016 г. распространялись слухи, якобы согласно новому земельному кодексу, китайские граждане будут выкупать земельные участки);**
вторая причина: циркулярная реакция, т.е. при общении, на эмоциональном психологическом уровне, происходит взаимное эмоциональное заражение и передается эмоциональное состояние другим участникам.
- 2. Главное свойство толпы – непостоянство.** Иными словами, за короткий период, скопление людей, из мирно настроенных граждан может легко превратиться в агрессивную толпу.
- 3. Существуют следующие типы толпы: 1) окказиональная толпа; 2) конвенциональная; 3) экспрессивная; 4) экстагическая и 5) действующая толпа имеет следующие подвиды: агрессивная, паническая, стяжательная и повстанческая.**



II. Приемы и методы воздействия на толпу

Классических рекомендаций по управлению толпой нет, каждый случай уникален (*необходимо выяснить истинные причины, повод образования массового скопления граждан, активных участников либо непосредственно организаторов, кроме того, следует учитывать региональный, гендерный, половозрастной и др. факторы*).

Какие будут использованы техники, инструменты управления толпой, зависит от практического опыта, компетенции переговорщика, в нашем случае - сотрудника правоохранительного органа, который будет осуществлять переговорный процесс.

Российский ученый – А.Назаретян предлагает следующие правила.

Правила управления и манипуляции толпой [4]

Различают **приемы воздействия на толпу *извне и изнутри***. Чтобы в них разобраться, полезно обратить внимание на еще один специфический феномен, который называют *географией толпы*.

Ранее отмечалось, что толпа как таковая не обладает позиционно-ролевой структурой и что в процессе эмоционального кружения она гомогенизируется. Вместе с тем в толпе часто образуется свой параметр пространственной и эмоциональной неоднородности, связанный с неравномерной интенсивностью циркулярной реакции. *География толпы (особенно отчетливо фиксируемая при фотосъемке сверху) определяется различием между более плотным ядром и разреженной периферией*. В ядре аккумулируется эффект эмоционального кружения, и оказавшийся там сильнее испытывает его влияние.

Поэтому **психологическое воздействие на толпу извне мы обычно рекомендуем нацеливать на периферию**, внимание которой легче переключается [4].

Для воздействия же изнутри: агентам чаще рекомендуется проникнуть в ядро, где гипертрофированы внушаемость и реактивность.

Начну с приемов управления толпой изнутри. Так, два-три агента, проникнув в ядро агрессивной (или готовой превратиться в агрессивную) толпы, имитируют испуг и распускают слухи: «Они идут! У них оружие!» Иногда эти действия дополняются выстрелами или похожими на них звуками, которые производят за углом невидимые единомышленники агентов. Под влиянием таких стимулов вместо массовой агрессии возникает массовая паника, что в конкретных случаях все-таки «менее плохо» [4].

Еще один вариант: внимание агрессивной толпы переносится на нейтральный объект.

В таком случае либо жертвой насилия становится не тот, на кого ярость была первоначально направлена (*а это - один из самых подлых приемов политики вообще и манипуляции толпой в частности. Хотя иногда жертвой может стать сам провокатор насилия*), либо толпа из

агрессивной превращается в стяжательную, что с точки зрения социальных последствий опять таки «менее плохо» [4].

Пример. В романе А.Н. Толстого «Хождение по мукам» есть такой эпизод. Командир боевого отряда по фамилии Сорокин вызвал яростное возмущение бойцов своими сомнительными действиями. Оказавшись перед агрессивно настроенной толпой подчиненных и будучи не в силах бежать или защищаться, он мгновенно сориентировался в ситуации, выбрал в толпе самое злобное лицо, указал на него пальцем и громко закричал: «Вот враг!» – и толпа набросилась на другую жертву. Сам Сорокин из объекта агрессии превратился в лидера агрессивной толпы...

Пример. 21 августа 1991 года стало окончательно ясно, что организованный путч ГКЧП провалился, и с ним кончилось 74-летнее господство КПСС. После трех дней напряженного ожидания и переживаний наступила безоговорочная победа стихийно вышедших на улицы граждан над внешне грозной, но духовно уже опустошенной властью. Но эйфория успеха, усиливаясь по механизму циркулярной реакции, придавала массе все более выраженные свойства толпы. Толпа же, наполняясь новыми элементами и пьянея от нежданного могущества, вожделем новых зримых побед; кое-где уже начала ощущаться жажда крови. На площади Феликса Дзержинского сосредоточились тысячи людей, среди которых усиливались призывы к штурму мрачного и ненавистного здания КГБ. Если бы такие призывы воплотились в действие, следовало ожидать очень тяжелых последствий и человеческих жертв.

В решающий момент удалось переориентировать внимание толпы с охраняемого здания на теперь уже беззащитный памятник Феликсу Дзержинскому, возвышавшийся в центре площади и многие годы казавшийся ее абсолютно незыблемым символом. При этом были использованы не только неприязнь людей к персонажу, но также давний слух о том, что памятник отлит из чистого золота, выкрашенного сверху густой черной краской. Якобы, таким образом, И.В. Сталин спрятал золотой запас страны, «чтобы никто не догадался»; памятник был расположен и надзираем так, что подойти к нему и «постучать» было прежде немыслимо. Послали за техникой, необходимой для того, чтобы снять тяжелый памятник, и толпа, в предвкушении грандиозного события, забыла об уже созревавшем намерении штурма. Сорванный с пьедестала памятник оказался не только не золотым, но и вообще не литым, а полым внутри. Но толпа получила незабываемое зрелище. И то, что доминирующее эмоциональное состояние удалось своевременно переключить с ярости на любопытство, спасло не одну человеческую жизнь.

Более разнообразны приемы воздействия на толпу извне [4].

Самый известный из них – опять-таки **переключение внимания на другой объект**. Повторю, что при этом рекомендуется *ориентация, прежде всего, на периферию*. Небольшая автомобильная авария, популярная в данном обществе динамичная игра в исполнении умелых игроков, раздача

или дешевая продажа дефицитных товаров и т.д. могут отвлечь значительную часть массы. Тем самым агрессивная, конвенциональная или экспрессивная толпа превращается в одну или несколько окказиональных (или стяжательных) толп, лишая ядро эмоциональной подпитки [4].

Еще один комплекс приемов влияния на действующую толпу связан с использованием ритма. Удалось установить, что действующая толпа в отличие от экспрессивной аритмична, и поэтому громкий ритмический звук способствует соответствующему превращению.

Уже с 60-х годов американские посольства во многих странах «третьего мира» имели «на вооружении» мощные динамики и музыкальные записи в стиле рок. Это средство используется в тех случаях, когда проходящая около посольства антиамериканская демонстрация превращается в агрессивную толпу. Соответствующую «художественно-музыкальную» подготовку в преддверье массовых уличных демонстраций проводит и охрана роскошных фирм, супермаркетов и салонов. Встречать приближающуюся толпу рекомендуется с заранее заготовленными транспарантами и лозунгами, которые резонируют с ее настроением (Свои! Не трогать!) и приятной успокаивающей музыкой. Но при этом иметь наготове записи в ритме рока, которые пускаются в ход в том случае, если провокаторы все же сумеют натравить толпу на «толстосумов»... Здесь, правда, следует добавить, что противодействие различным видам толпы требует различных ритмов. Как мы видели, превращению агрессивной толпы в экспрессивную (экстатическую) способствует быстрый ритм типа рока, твиста или шейка. На паническую толпу следует воздействовать ритмом иного типа, о чем пойдет речь далее [4].

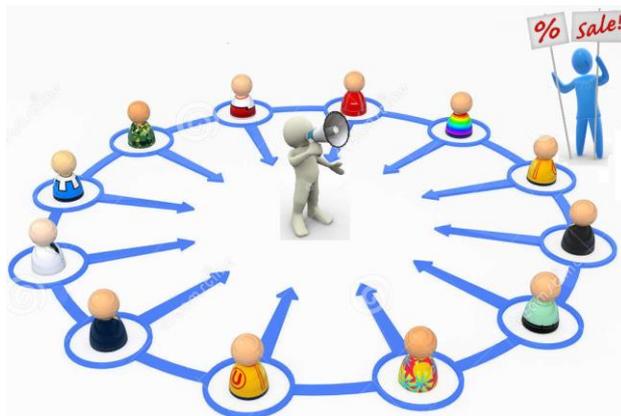
В заключение - еще один способ противодействия массовой агрессии. Как известно, в толпе человек теряет ощущение индивидуальности, чувствует себя безличным и потому свободным от ответственности, накладываемой ролевыми регуляторами. Вдохновляющее чувство вседозволенности и безнаказанности составляет важное условие массовых действий. Это условие нарушается приемами деанонимизации. Некоторые американские авторы предлагали даже такой прием: в толпе снуют хмурые личности с фотоаппаратами или блокнотами, откровенно фиксирующие самых активных индивидов. На раннем этапе формирования толпы этот прием, вероятно, может кого-то отрезвить и предотвратить экстремистские действия. Тем не менее, этот способ чересчур опасный для здоровья и жизни агентов [4].

Краткий вывод по воздействию на толпу по А. Назаретяну:

1. Существуют *приемы воздействия на толпу извне и изнутри*.
2. Психологическое воздействие – *извне* - на толпу следует осуществлять на периферии. **Необходимо переключить внимание** участников массового скопления **на другой объект**, таким образом, отвлечь внимание части людей.
3. Для воздействия изнутри **необходимо проникнуть в центр/ядро толпы**.

Психологические методы воздействия на агрессивную толпу

Переключить внимание на внешние раздражители (авария, драка, раздача бесплатных товаров, продуктов питания).



Распространять слухи для формирования у участников агрессивной толпы психологического состояния страха, опасения за свою жизнь (слухи-«пугало» о приближении ОМОНа, с целью разгона демонстрации).



Включить в толпу «журналистов», с камерами, с целью фиксации событий, а также усиления психологического признака, как персонификация личности субъектов массовых акций.



Отключить технические средства – громкоговорители, позволяющие толпе слушать информацию от лидеров - актива агрессивной толпы.



Расчленив толпу, отделить ее от лидеров - руководителей массовых акций.



При необходимости можно продемонстрировать «позицию силы», когда рядом с агрессивной толпой выставляются сотрудники спецподразделений, а также военная техника, пожарные машины.



Распространять листовки, компрометирующие деятельность лидеров антиобщественных проявлений.



Выявлять в толпе лидеров (по вербальным и невербальным поведенческим признакам), а также группу «риска», провоцирующую агрессивность, конфликтность в толпе. Если есть такая необходимость, желательно устранить такую категорию провокаторов из группы «риска».



Психологические методы при общении с гражданами в толпе

В ходе переговоров с деструктивно настроенными гражданами рекомендуется применять следующие **коммуникативные технологии**:

1. Метод Сократа – постановка вопросов, приводящая к утвердительным, либо негативным ответам собеседника. Когда человек говорит, или слышит «НЕТ», то в его кровь поступает

адреналин, появляется потребность бороться, а когда слышит «ДА» – выявляется гормон радости (эндорфины).

2. Прием психологического «айкидо» – первоначальное согласие с оппонентом, для снижения психо-эмоционального напряжения в беседе, с последующим включением своих доводов, аргументов – по принципу «ДА, НО».

3. Правило Паскаля – дайте возможность человеку «сохранить лицо». Вначале похвалите его, потом можете высказать оценку его поступкам. Либо дайте человеку возможность выбрать собственный вариант решения проблемной ситуации. Например, «Вы говорите, что в полученной информации есть мелкие неточности? Хорошо, давайте посмотрим, что можно сделать?»

4. Убедительность аргументов зависит от имиджа и статуса убеждающего. Довольно часто люди обращают внимание на то, что «кто говорит, а не что говорит». Необходима ссылка на авторитет, на компетентные источники, вескую аргументацию, нормативно – правовые акты, законы.

5. Умейте слушать собеседника, не перебивать. Существуют два вида слушания – активное и пассивное.

6. Проявляйте эмпатию к собеседнику (понимание его позиции, выражения сочувствия).

7. Применяйте трюизмы (скрытые комплименты), чтобы ввести человека в состояние «комплементарного транс».

8. Демонстрация общности интересов (закон «клубники» – по принципу: «Я такой же, как и Ты»).

9. Применение глаголов без частицы «НЕ». Головной мозг человека не воспринимает глаголы с частицей – «Не», что вызывает у него негативную реакцию – протеста, бунтарства. Дайте человеку альтернативу: «А что можно?»

10. Проявляйте гибкость в общении.

11. Используйте в беседе метод «салями» для снижения психо-эмоционального напряжения в беседе (релакс, напряжение, релакс, напряжение, релакс). Запоминается собеседнику первая и последняя часть беседы. Первая часть – формирование благоприятного впечатления о себе, последняя – закрепление установления доверительных отношений в общении.

12. Фиксируйте элементы просодики в беседе (тональность голоса, логическое ударение, паузы).

1. Тональность голоса по ритму «Альфа» (приятный, спокойный тон - расслабление, снижение напряжения в беседе).

2. Тональность голоса по ритму «Бета» (тон возбуждения - стимулирование, побуждение человека к действию).

3. Тональность голоса по ритму «Дельта» (повышенный тон - агрессия, конфликт).

Как вести себя в толпе, чтобы не оказаться жертвой, подавленной массой людей?

1. Желательно за любыми проявлениями толпы наблюдать со стороны, не ввязываться в гущу событий.
2. Целесообразно находиться подальше от высоких зданий и полных людей.
3. Если Вы оказались в толпе, необходимо не сопротивляться течению толпы, а слиться с ней. Сопротивляясь толпе, Вы потеряете много сил. Постарайтесь двигаться диагонально по направлению толпы, постепенно смещаясь к ее боковому краю.
4. Желательно высоко поднимать ноги и работать локтями рук. Руками, как бы прикрывая свое тело, Вы демонстрируете персональное пространство и таким образом защищаете грудную клетку. В толпе есть вероятность пострадать, за счет полученных переломов, а самое страшное сдавливание грудной клетки может стать одной из причин летального исхода.
5. Целесообразно расстегнуть ворот своей рубашки, снять галстук, шарф, чтобы предохранить себя от возможного удушья в толпе.
6. Старайтесь ничего не держать в руках.
7. Если что-то уронили, не поднимать, не опускаться за потерянным предметом, иначе толпа Вас затопчет.
8. Не поднимайтесь на цыпочки, чтобы посмотреть, что происходит впереди. Так Вы теряете устойчивость, есть вероятность повредить свои конечности.
9. Сконцентрируйте свое внимание, будьте наблюдательны.
10. Избегать людей, которые несут с собой громоздкие вещи, чемоданы. Не поддавайтесь отрицательным эмоциям, панике, шанс выжить есть всегда, многое будет зависеть от самого человека.
11. Если Вы упали на землю, срочно примите эмбриональную позицию (позиция ребенка в утробе матери), прикройте руками свою голову и очень сильно кричите, оберегая себя. Постарайтесь встать на ноги, при этом в землю лучше упираться кулаками, а не ладонями, чтобы Вам не наступили на пальцы рук.

Краткие выводы

Методы воздействия на толпу:

1. Переключить внимание на внешние раздражители.
2. Дезорганизовать толпу путем слухов (к примеру, о приближении ОМОНА, с целью разгона демонстрации).
3. Внедрить в толпу псевдо журналистов, с камерами и микрофонами.
4. Отключить технические средства – громкоговорители.
5. Отделить лидеров от толпы.
6. Продемонстрировать «позицию силы».
7. Распространять листовки, компрометирующие лидеров.
8. Организовать переговоры с лидерами массовых акций.



III. Анализ ситуационных задач

В данном разделе рассматриваются кейс-стади (case-study) и предлагается алгоритм действий с деструктивно настроенными гражданами.

Задача № 1

Группа обманутых дольщиков строительной компании «Азбуки жилья» пришла в здание Генеральной прокуратуры с требованием встречи с Генеральным Прокурором.

Причина проблемы и появления дольщиков в здании Генеральной прокуратуры: более 40 обманутых дольщиков строительной компании «Азбуки жилья» отказывались обсуждать с кем-либо из сотрудников Генеральной прокуратуры, потому что, по их мнению, ни к какому результату такие переговоры не приведут.

Граждане полагали, что только Генеральный Прокурор может решить их проблему.

Фактически обсуждение проблемы обманутых дольщиков, в силу различных факторов, продолжается на протяжении двух лет.

Конфликт с дольщиками бывшему владельцу строительной компании - Е.Тайжанову стоил места в Мажилисе Парламента.

Позже Е.Тайжанов покинул пределы страны и, по данным правоохранительных органов, увёз с собой более 40 млрд. тенге. Большая их часть принадлежала обманутым дольщикам, вложившим свои средства в строительство жилья.

В ноябре 2016 года состоялся суд. Девять человек отправились в колонии общего режима на срок от 3 до 8 лет, ещё один фигурант отделался условным сроком. Деньги вкладчиков, большую часть которых, согласно материалам дела, вывел из Казахстана Тайжанов, в страну так и не вернулись.

Суд, впервые в отечественной истории, принял решение передать все арестованные на тот момент активы ГК "Азбуки жилья" дольщикам (согласно решению суда – инвесторам) для достройки всех жилых комплексов. Обманутые вкладчики смогли самоорганизоваться в жилищно-строительные кооперативы. Последние и получили все юридические основания для решительных и законных действий.

Акимат предложил: чтобы не затягивать достройку объектов, была привлечена астанинская компания "ТОО "Орда Инжиниринг", которая принадлежит бизнесмену С.Ордабаю. Дольщикам необходимо было всего лишь заключить новое многостороннее соглашение с новым застройщиком, чтобы вскоре справить новоселье. Однако не все дольщики это сделали, а противостояние между обманутыми вкладчиками "Азбуки" получило новое продолжение (*материал использован – из социальных сетей*).

Прибывшие в здание Генеральной прокуратуры РК, дольщики требовали опротестовать решение городского суда. Не все согласны с тем, чтобы жильё достраивала компания «Орда Инжиниринг».

Одна из активистов заявила, что «мы находимся на улице по вашей вине».

Кроме того, другая участница стала выкрикивать: «почему казахи бесправны в своей стране, а какие-то индусы могут устраивать скандалы у нас»?

Анализ кейса.

Вопрос обманутых дольщиков очень сложный и за короткий период разрешить невозможно. К тому же раскол среди дольщиков (*не все поддержали решение суда*) и их правовая безграмотность усугубили ситуацию.

Почему дольщики требовали встречи именно с Генеральным прокурором?

История свидетельствует о том, что народ зачастую доверял только первому руководителю, именно он поймет и решит их проблемы, поэтому люди стремились попасть именно к нему.

В изобразительном искусстве известна картина Владимира Серова «Ходоки у Ленина», где художник, передавая на холсте встречу мужиков с руководителем страны, показал, что нужды деревни будут услышаны и мудрый вождь точно знает, как решить любую их проблему.

Важно отметить, что имеющиеся в стране проблемы (*прежде всего безработица среди молодежи на фоне привлечение иностранной рабочей силы*) являясь конфликтогенами, могут стать причинами социальных взрывов в различных регионах и дестабилизации обстановки в Республике.

Алгоритм ведения диалога с дольщиками предлагается следующий:

1. Сотруднику, который будет беседовать с дольщиками, необходимо представиться: фамилия, имя, должность.

Рекомендуется, при возможности, встать за трибуну, говорить в микрофон (*помощники должны оперативно организовать все необходимое, в частности микрофон, трибуну*).

2.Использовать технику: «активного слушания», т.е. выслушать суть вопроса, вставляя фразы: «Да, я Вас понимаю», «Я могу представить, как Вам тяжело». Либо использовать технику «эхо», т.е.повторять используемые ими фразы, перефразируя, меняя агрессивную на доброжелательную тональность.

Избегать дискуссии и длинные рассуждения с использованием юридических терминов.

Важно - использовать невербальное общение – «язык тела, мимика», голос которые должны транслировать Вашу заинтересованность и доброжелательность.

3.Применить эмпатию (т.е. сопереживание, сочувствие).

Эмпатия способствует эффективной коммуникации. Желательно за короткий период (используя эмпатию и активное слушание) установить конструктивный диалог.

Важно, при общении, избегать конфликтогенов.

Конфликтогены – это слова, действия, способные привести к конфликту. Всевозможные проявления превосходства, агрессии и невоспитанности (*грубость, насмешки, замечания, безапелляционность, навязывание советов, перебивание собеседника, обман, утаивание информации и т.п.*) - это конфликтогены.

К примеру, «Вы сами виноваты», «Вас никто не заставлял работать с этой компанией» и др.

4. Рекомендуется **отделить активистов от толпы.**

Необходимо с ними познакомиться, спросить, как к ним удобно обращаться (*обязательно записать имя, фамилию, контактные телефоны*).

Желательно предложить пройти в другой кабинет, для регистрации, оформления заявления (*оптимальный вариант*).

В случае - если активисты откажутся перейти в другое помещение, в этом же - оперативно организовать переговорный процесс: взять ручку, бумагу. Обратиться с просьбой к активистам, письменно изложить суть проблемы. При написании заявления подсказать, где расставить акценты, как правильно сформулировать те или иные вопросы, при наличии - отсканировать имеющиеся документы.

Что это дает? Прежде всего, происходит смена действий участников диалога.

Таким образом, крики, заменяются умственным процессом - написанием текста, что позволит перейти от эмоционально

иррациональных поступков в рационально конструктивную коммуникацию.

Вывод (как вести переговоры):

- ✓ начиная вести диалог, очень важно проявлять «активное слушание», эмпатию (очень важно на невербальном уровне показывать вашу заинтересованность), компетентность, стрессоустойчивость, гибкость;
- ✓ необходимо отделять активистов от толпы;
- ✓ начать конструктивный диалог с активистами, записывая их данные, обмениваясь контактными телефонами. Важно продемонстрировать заинтересованность в оказании содействия в разрешении данного вопроса.

Задача № 2

В Астане, возле здания ДВД города, расположенного по адресу улица Бейбитшилик-19, организована протестная толпа (порядка 70 человек) в основном лица мужского пола, в возрасте 30-60 лет.

Протестующие - рабочие объектов «Экспо-2017» требуют возбудить уголовное дело на Х.Х., виновного в невыплате заработной платы.

Причина возникновения протестного настроения среди рабочих.

Рабочие объекта «Экспо-2017», приехавших со всех регионов Казахстана, не получили своевременно заработную плату. За 3-х месячный период работы лишь один раз им был выплачен аванс (в размере 25 % от обещанной суммы).

Анализ кейса.

Причина протеста рабочих, большинство которых проживают на съемных квартирах, кроется не только в невыплате зарплаты, а в том, что руководство ТОО «АДЭ Курылыс», ТОО «Corpouftion AE», не заключило с ними трудовые договора, к тому же игнорирует их требования о встрече с начальством.

Алгоритм ведения диалога с рабочими следующий:

1. Сотрудник ДВД либо прокуратуры вступают в диалог с рабочими. Применяются техники: **активное слушание, эмпатия**. Разъяснить то, что в отношении работодателя за нарушение законодательству РК предусмотрена административная и уголовная ответственность. А также, за нарушение общественного порядка, несанкционированный митинг, перекрытие дороги, рабочие будут нести ответственность.

2. Отделяются активисты от толпы и уже с ними ведутся переговоры. Рекомендуются записать фамилию, имя, контактные данные лидеров, оформить жалобу рабочих и убедить их, что Вами будет осуществляться комплексная работа по решению проблемы. И Вы будете информировать активистов о результатах работы.

Советы практика по работе с деструктивно настроенными гражданами

Одной из главных задач сотрудника правоохранительных органов, в первую очередь, сотрудника органов прокуратуры – провести разъяснительную работу (это первоочередная задача); **принять максимум усилий по недопущению эскалации конфликта.**

Характерными чертами конфликтной ситуации являются:

- внезапность конфликта;
- неизвестность, отсутствие полной информации о причинах, организаторах и участниках конфликтов;
- возникает вопрос: существует ли угроза либо опасность для жизни граждан т.п.

Какие первоочередные меры должен предпринять сотрудник правоохранительных органов? Как локализовать ситуацию? Как разговаривать с деструктивно настроенными гражданами? Какую информацию можно озвучить журналистам, появившимся на месте происшествия? Возникает довольно много вопросов, требующих незамедлительного решения.

Ранее мы уже упоминали, что «классических рецептов» не существуют, принятие решений зависит от многих факторов, один из главных, на наш взгляд – это профессионализм и компетенция сотрудника правоохранительных органов.

Мы представляем советы профессиональных сотрудников органов прокуратуры, которые в кризисных ситуациях приняли оптимальное решение и в результате – способствовали разрешению инцидента.

Алибаев Талгат Айтбаевич, заместитель прокурора Кзыл-ординской области, старший советник юстиции.

Управление толпой в кризисных ситуациях

Волей судьбы в 2011 году приказом Генерального прокурора я был назначен прокурором города Актау Мангистауской области.

Имея определенный багаж и опыт прокурорской работы, я с первых дней сразу понял, что этого маловато, поскольку требовалась твоя оценка любой ситуации, дела и самое главное руководить и давать направления своим сотрудникам.

В те годы, как известно, в Мангистау прокатилась волна протестов нефтяников, которые требовали от работодателя, в лице АО «РД КазМунайГаз», пересмотра установленного оклада, а также выплат 13 заработной платы.

Естественно 90% нефтяников сами не понимали глубины вопроса, поскольку здесь необходимы были математические и бухгалтерские расчеты, а для этого нужны были дополнительные прикладные знания, что отсутствовало у большинства рабочих.

Мы, совместно с руководителями других госорганов, собрались у акима города, с целью разработки различных сценариев управления толпой по предотвращению конфликтов и тяжких последствий.

Наиболее эффективный метод, который мы избрали, это налаживание контактов с лидерами протестной группы,

Для города Актау проблемой были нефтяники АО «Каражанбасмунай», которые под руководством бывшего юриста компании Натальи Соколовой в апреле 2011 года начали стоячую забастовку на месторождении. Именно Соколова Н. убедила нефтяников в том, что они якобы не получают свои заслуженные деньги, и сыграла роль детонатора протеста.

Простояв на месторождении около 10 дней, нефтяники после майских праздников, предприняли попытки пикетирования здания областного акимата, для того, чтобы аким области вмешался и решил их проблему.

Мы неоднократно выходили к ним с разъяснением о соблюдении порядка проведения митингов, но нефтяники продолжали пикетирование здания областного акимата. При этом важно отметить, что акимат области к этому трудовому спору не имел ни какого отношения.

В знак солидарности с ними встали на забастовку рабочие АО «Озенмунайгаз», АО «Ерсай».

В это время, было принято решение: наладить контакты с активистами протестной группы: это Малик Мендыгалиев (*на тот момент кладовщик одного из цеха*), Адильбе Сагандыков (*водитель погрузчика*) и Еркин Озган (*водитель*), а также Косай Сланов (*водитель*).

Именно они являлись руководителями протестной группой, более того, толпа слушала их.

Лидеры протестной группы владели навыками коммуникаций, свободно говорили на государственном и русском языках, знали ряд базовых законов, что послужило важным условием для ведения конструктивного диалога.

Беседуя с ними, мы выяснили, что в действительности за последние 4 года руководство компании недостаточно внимания уделяло насущным социальным проблемам работников, более того, отсутствовал контакт руководства с работниками непосредственно занятых на производстве.

В переговорном процессе участвовали: я, заместитель акима города Рахат Ельтызаров, заместитель начальника УВД города Актау Мылтыков Улугбек, оба профессионалы, причем профессионалы с большой буквы, патриоты своей страны. Ныне оба являются руководителями областных управлений.

Чего мы добились в результате переговоров?

- ✓ было прекращено пикетирование здания акимата;
- ✓ был сформирован психологический портрет наиболее агрессивно настроенных бастующих, что дало возможности с привлечением авторитетных старейшин и ветеранов труда умерить их эмоциональный настрой;
- ✓ в результате налаженного контакта, мы получали информацию о любых протестных настроениях, в виде проявления призывов к активным действиям в отношении власти, о встречах с псевдо оппозиционерами, что позволяло принимать оперативные меры и мероприятия по их недопущению.

Важно отметить, что в любом конфликте необходимо пытаться понять граждан, говорить с ними на одном языке.

В кризисных ситуациях сложно предусмотреть все моменты.

Из числа агрессивно протестующих лиц кладовщик одного из цехов Куаныш (*фамилию не помню*) взяв в руки рупор начал вновь призывать протестующих к активным действиям, в частности к пикетированию акимата (это было 28 мая 2011 года). При этом, он не слушался своих коллег с которыми у нас был уже налажен контакт. Надо отметить, что Куаныш призывал не только пикетировать акимат, но и захватить его.

Позже мы узнали, что такие настроения у него вселись после общения с псевдо оппозиционерами Жанболатом Мамаем, Рысбеком Сарсенбайулы.

29 мая 2011 года толпу протестующих на автовокзале посетили Болат Атабаев, Болат Абилов, Есенбек Уктешпаев, Жанболат Мамай, Маржан Аспандиярова, Рысбек Сарсенбайулы.

Перед тем как начать диалог с протестующими, я разъяснил им требования закона. Но они выступив перед рабочими призывали их идти до конца, поскольку правда якобы на их стороне. Следует отметить, что сами так называемые «оппозиционеры» не знали сути конфликта.

После чего они организовали пеший марш с нефтяниками к зданию акимата (порядка 500 человек). Мы не стали им преграждать путь, допустили их максимальное приближение к зданию акимата, а там установили кордон. И разрешили впустить туда только лишь приезжих гостей, которые спровоцировали нефтяников к шествию.

Попутно все протестующие поддерживали связь со своими коллегами из Жанаозена.

Поговорив с акимом области, гости указали, что они принимают меры по разрешению их ситуации и сразу выехали в Жанаозен.

4 июня 2011 года Куаныш вновь начал проявлять активность и призывать к шествию, на автовокзале в тот день, а это было воскресенье, собралось свыше 600 человек. Куаныш и несколько активистов встали перед толпой, взяв между пальцами бритвы. И таким образом, начали шествие к зданию областного акимата, при этом в руках протестующих появились транспаранты.

Мы не были готовы к такому развороту событий. Поэтому пришлось оперативно собирать всех сотрудников полиции, которые несли службу в городе. В итоге собрали 20 патрульных и 10 участковых полицейских. Времени у нас «на раскачку» не было.

Без каких либо спецсредств и снаряжений мы организовали кордон, включая работников прокуратуры, поскольку основная идея протестующих был захват здания акимата.

Встретившись на подступах, я вместе с Мылтытковым У., начал давать им разъяснения, однако они начали освистывать и кричать «Алға, алға, қазақтар қайтпандар, біз адаймыз».

В результате произошло столкновение полиции и протестующих, активисты Куаныш и еще четверо граждан совершили акт членовредительства и распоролы себе животы. Прибывшие машины скорой помощи увезли их в ближайшую больницу.

В итоге толпа была рассеяна и 46 человек были задержаны.

После проведения профбеседы 10 человек были отпущены домой, в отношении 36 задержанных – оформлены адмматериалы и направлены в суд.

Этот случай остудил пыл протестующих и они начали прислушиваться к словам активистов Малика, Адильбека и Еркина. Пришло понимание того, что все конфликты необходимо разрешать за столом переговоров, и в итоге уже 7 мая начала работать согласительная комиссия.

Согласительная комиссия проработала свыше 1 месяца, однако выработанные предложения не нашли поддержку у руководства РД, в итоге уже в октябре возникли активные протесты с их стороны.

При этом, в этот период, активизировались жанаозенские нефтяники, более того, они призывали своих коллег идти до конца. Наша разъяснительная деятельность и пояснения работодателя позволяли прийти

к консенсусу, в результате протестная группа прекращала акцию и выходила на работу.

16 декабря, когда произошли жанаозенские события, на площади в Актау буквально за 1 час собралось порядка 800 человек, к ним также присоединились жители города, имеющие не решенные социальные проблемы. В это время, начала активно выступать молодежь.

Наша задача была не допустить конфликта с протестующими.

В результате разъяснительных и конструктивных бесед, мы наладили контакт с протестующими, что позволяло управлять ими. А самое главное, удалось избежать каких либо конфликтов, тем более со многими у нас уже сложились нормальные отношения.

Таким образом, хотелось бы указать несколько факторов которые нельзя допускать при конфликтах, и которые на мой взгляд позволяют разрешать подобные ситуации мирным путем:

1. **Не следует игнорировать проблемы протестующих** и всегда необходимо предоставлять возможность им высказаться т.е. «спустить пар», а потом после эмоционального выплеска, мирно и доброжелательно поговорить с ними, при этом всегда надо говорить что они услышаны и их предложения «взяты на вооружение»;

2. **Не следует высказывать резких ответов на их вопросы.** К примеру, «в Актау когда нефтяник задал вопрос замначальнику ДВД, если у него будет приказ стрелять, будет ли он в них стрелять»? Замначальник ДВД ответил, что если будет приказ я конечно буду стрелять».

Необдуманное высказывание руководителя правоохранительных органов повлекло за собой массу возмущения и привело к стычкам с войсками Нацгвардии. Наше вмешательство позволило разрешить данную проблему мирным путем.

Поэтому в конфликтных ситуациях, **представителям власти, при встречах с конфликтующими необходимо взвешенно отвечать на вопросы.**

3. Журналистам необходимо предоставлять дозированную и четкую информацию. Помнить, вполне допустимо, что журналисты намеренно могут задать провокационный вопрос и при публикации, по своему усмотрению, интерпретировать ответы представителей власти;

4. Необходимо разделить протестные группы на тех кто реально протестует, и те кто присоединился к ним для решения своих социальных проблем;

5. Не надо бояться толпы, они – наши граждане;

6. Всегда следует контролировать действия полиции и войск, поскольку необдуманные действия могут привести к тяжким последствиям.

В данном случае я постарался описать ситуацию из своей практики, но я всегда являюсь сторонником мирного пути разрешения конфликтов.

Бельгибаев Баглан Есенбаевич – и.о.прокурора г. Уральска, советник юстиции.

Относительно несанкционированного митинга в г. Уральске

20 мая 2016 года на центральной площади г.Уральск состоялся несанкционированный митинг (собрались граждане города в количестве 120 человек).

Причина - внесенные изменения и дополнения в земельный кодекс, касательно право выкупа земельных участков, в том числе иностранными гражданами *(в первую очередь - Китай)*.

Алгоритм действий в кризисной ситуации:

1. Создание штаба *(распределение функциональных обязанностей между ее члена, формирование пула профессиональных спикеров)*.
- 1.1. Спикеры должны быть в форменном обмундировании либо деловой стиль, обязательное ношение бронежилетов и охрана.
2. Осуществлять работу с активистами оппозиционно настроенных к власти *(разъяснение о нарушении законности и последствиях в случае их нарушений, административной и уголовной ответственности)* при игнорировании этих норм незамедлительное вручение предостережений *(акт прокурорского реагирования)* и принятие административных и уголовных мер.
3. Постоянное проведение разъяснительной работы с населением через социальные сети, СМИ, относительно земельного кодекса.
4. Аналогичное работа должна осуществляться руководителями и пресс службой всех государственных учреждений *(АО, РГП, и т.д.)* в личных рядах, а также в Вузах с учащимися *(основную массу толпы, составляли студенты за определенную плату)*.
5. Усиление общественного порядка в городе на период несанкционированных митингов, на центральных и иных площадях *(скверах)* убрать металлические и чугунные предметы *(лавочки, скульптуры, сцены и т.д.)* которые могут послужить в пользу толпы.
6. Закрытие крупных развлекательных комплексов, торговых центров и парков, для исключения массового скопления участников митингов.
7. Блокирование сотовых и социальных сетей в целях не допущения передачи сообщения и иных информации активистами оппозиции, а также лозунгов к подготовке либо проведению несанкционированных митингов.
8. За активистами и их пособников установить внегласное наблюдение, для установлении мест и пунктов их дислокации, а также другую полезную информацию.
9. Постоянное взаимодействие участников штаба, отработка плановых мероприятий.

Вопросы для повторения

1. Отличительные черты толпы.
 2. Какие типы толпы существуют?
 3. Психологические методы воздействия на толпу вам известны?
 4. Каковы механизмы формирования толпы.
 5. Виды якорейнейро-лингвистического программирования.
- Применения якорных техник в переговорах.
6. Слухи: характеристика, причины возникновения.
 7. Что нельзя, на Ваш взгляд, говорить сотруднику правоохранительных органов толпе, деструктивно настроенным гражданам.

Тесты

1. Основатель теории «психологии толпы»:

- * Гюстав Лебон
- * Фридрих Ницше
- * Зигмунд Фрейд
- * Отто фон Бисмарк

2. Автор высказывания: «Толпа – это женщина»:

- * Гюстав Лебон
- * Фридрих Ницше
- * Зигмунд Фрейд
- * Отто фон Бисмарк

3. Переговоры - это:

- * процесс взаимодействия сторон с целью достижения решения, которое стороны готовы выполнить
- * это суть любого акта общения между людьми. Это ваша жизнь!
- * соглашение между двумя или большим количеством сторон, где каждая из сторон имеет право вето
- * все ответы верны

4. В переговорном процессе, в первую очередь, необходимо

- * определить цели переговорного процесса
- * участников переговорного процесса
- * предмет обсуждения на переговорах
- * определить тактику ведения переговорного процесса

5. Кто в большей степени склонен пойти на жертвы: толпа или среднестатистический человек?

- * толпа.
- * среднестатистический человек.

Глоссарий

Внушение (лат. suggestion - внушение) – целенаправленное воздействие на сознание человека, при котором происходит некритическое восприятие им убеждений и установок.

Кейс-стади (casestudy) – система обучения, базирующаяся на анализе, решении и обсуждении ситуаций, как смоделированных, так и реальных; *считается одним из лучших методик для развития аналитического и критического мышления, а также креативности.*

Когнитивный (от лат. cognitio знание, познание)– познаваемый, соответствующий познанию.

Когнитивные технологии– информационные технологии, специально ориентированные на развитие интеллектуальных способностей человека.

Конфликтоген – это слова, действия, способные привести к конфликту.

Манипуляция – скрытый психологический прием, целью которого является заставить человека, вопреки его интересам, выполнить нужные вам действия.

Мировоззрение – обобщенная система взглядов на мир и место человека в нем, на отношение человека к окружающей его объективной действительности и к самому себе; обусловленные этими взглядами жизненные позиции людей, их убеждения, идеалы, ценностные ориентации, принципы познания и деятельности

Невербальное общение (жестовое общение, язык тела) – коммуникационное общение между людьми без использования слов через интонации, жесты, мимику, т.е. без речевых средств.

Обаяние – очарование, притягательная сила.

Слух –неподтвержденная информация, источник которой неизвестен, но при этом достаточно интересная, чтобы быть активно распространяемой.

Социальная психология – раздел психологии, изучающий закономерности поведения и деятельности людей, обусловленных включением их в социальные группы, а также психологических характеристик самих групп.

Циркулярная реакция – это взаимное заражение, т.е. передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне контакта между организмами.

Экстатический–вызванный экстазом, связанный с экстазом, проникнутый экстазом

Эксцесс – крайнее проявление чего-либо, обычно нарушающее норму, нормальное развитие.

Эмпатия – (греч. empatheia - сочувствование) – осознанное понимание внутреннего мира и эмоционального состояния другого человека.

Эмоциональность речи — выявление в речи чувств, настроения, темперамента оратора, его отношения к предмету речи и к слушателям.

Эскалация конфликта - прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

Библиография*

1. Социальная психология: Учебное пособие для вузов /Сост.: Р.И. Мокшанцев, А.В.Мокшанцева. – Новосибирск: Сибирское соглашение; М.,: ИНФРА, 2001.
2. Лебон Гюстав. Психология народов и масс. / Пер. с фр.; Предисл. И.Владимирова. – М.: ТЕРРА – Книжный клуб, 2008.
3. Тард Г. Преступник и преступление. Сравнительная преступность. Преступления толпы. – М.2009.
4. Назаретян А.П. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи – Спб., 2004.
5. Забарин А.В. Психология толпы и массовых беспорядков. -М. : Издательство Юрайт, 2017.
6. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем. Как добиваться максимума в любых переговорах. Пер. с англ. - м., 2017.
7. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М., 2017.
8. Шафер Д. Включаем обаяние по методике спецслужб. – М., 2016.
9. Томас Джим. Переговоры на 100 %. М., 2007.
10. Василенко И.А. Политические переговоры. Учебное пособие. М., 2006.
11. Бэбьюли Фил. Переговоры: мастер-класс. М., 2005.
12. Шотт Барбара. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. М, 2006.
13. Уилборн Хью. Говори так, чтобы тебя слушали. М., 2007.
14. Кеннеди Гэвин. Основы ведения переговоров. М., 2006.
15. Стацевич Е. Манипуляция в деловых переговорах: практика противодействия. М., 2007.
16. Юри Уильям. Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми. М., 1993.
17. Гоулстон Марк. Я вижу вас насквозь: эффективная техника переговоров. М., 2015.
18. Даймонд Стюарт. Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации. М., 2011.
19. Фишер рождер. Переговоры без поражений. М., 2013.
20. Шейнов В. П. Искусство управлять людьми. Минск, 2005.
21. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. М., 2006.

22. Феррари Бернанд. Умение слушать. Ключевой навык менеджера. М., 2013.
23. Ламперер Алан. Первый шаг: спутник переговорщика. М., 2014.
24. Ханников А.В. Деловой этике и ведение переговоров: правила хорошего тона с комментариями психолога. М., 2005.
25. Шафер Д. Включаем обаяние по методике спецслужб. – М., 2016.

*Указанная литература имеется в фондах Национальной библиотеки Республики Казахстан в г. Астана по пр.Достык, 11.