

УДК 378:159.99

DOI: 10.26140/bgj3-2021-1001-0068

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ НАСИЛИЮ В СТРУКТУРЕ SOFT SKILLS СПЕЦИАЛИСТОВ ГУМАНИТАРНОГО ПРОФИЛЯ

© Автор(ы) 2021

AuthorID: 528743

ФУТИН Вячеслав Николаевич, доктор психологических наук, профессор
Moscow Business School

(119334, Россия, Москва, Ленинский проспект, д. 38А, e-mail: futin@gmail.com)

Аннотация. Цель: определить информационно-психологическое насилие (ИПН) как источник негативного воздействия на результаты деятельности специалиста-гуманитария и фактор опасности для его репутации, жизни и здоровья; оценить степень защищённости гуманитария от ИПН; обосновать целесообразность развития психологических ресурсов soft skills с использованием целевой психологической подготовки и социально-психологических тренингов овладевающего поведения в качестве элективных форм обучения в рамках гуманитарного образования. Методы. Анализ документов, раскрывающих заказ общества на специалистов гуманитарного профиля на период до 2030 года; изучение государственных стандартов и других нормативных документов и обобщение сложившейся практики подготовки специалистов-гуманитариев; поиск в информационных источниках и обобщение фактов ИПН, дающих возможность определить особенности тактики и последствий его применения против гуманитариев. Результаты. Аргументированно обоснована возможность противостоять ИПН с помощью психологических ресурсов soft skills; обобщены теоретические и методические основы разработанных в психологии коммуникационных стратегий воздействия на сознание оппонента с целью изменения его намерений и действий; выделены паттерны коммуникативного поведения, копинг-стратегии и необходимые психологические ресурсы; использован опыт применения социально-психологических тренингов по развитию коммуникативных ресурсов и навыков овладевающего поведения; разработаны предложения по развитию психологических ресурсов soft skills. Выводы. В статье рассмотрена актуальная, недостаточно изученная и многоаспектная проблема незащищённости специалиста-гуманитария от ИПН. Сегодня ИПН стало обычным явлением, и специалист-гуманитарий всё чаще сталкивается с ним. Противодействие насилию и защита от него представляет собой особый вид коммуникативного взаимодействия специалиста-гуманитария с агрессивным собеседником. Оно происходит в условиях психологического прессинга, информационного противодействия, хулиганских действий, угроз насилия со стороны оппонента. В процессе общения необходимо убедить соперника прекратить насильственные действия или отказаться от них. Гуманитарий может успешно решать подобные задачи и сохранять своё психическое здоровье, лишь обладая специальными надпрофессиональными навыками и развивая коммуникативные ресурсы личности. Обучать специалистов гуманитарного профиля технологиям противодействия ИПН целесообразно в рамках специальной психологической подготовки на социально-психологических тренингах.

Ключевые слова: антиципация, виктимное поведение, интеракция, информационно-психологическое насилие (ИПН), коммуникативное поведение, контрманипуляция, контрсуггестия, копинг-стратегии, надпрофессиональные навыки (soft skills), паттерны, перцепция, психологические ресурсы, овладевающее поведение.

PSYCHOLOGICAL RESOURCES FOR COUNTERING VIOLENCE IN THE SOFT SKILLS STRUCTURE OF HUMANITARIAN SPECIALISTS

© The Author(s) 2021

FUTIN Vyacheslav Nikolaevich, doctor of psychology, Professor
Moscow Business School

(38A Leninsky Prospekt, Moscow, 119334, Russia, d. 38A, e-mail: futin@gmail.com)

Abstract. The objective of the article is to determine the informational and psychological violence (IPV) as a source of negative impact on the results of a specialist's activity and a risk factor for his reputation, life, and health; to assess the degree of protection of the humanitarian from IPV; to justify the feasibility of developing soft skills psychological resources using targeted psychological training and socio-psychological training of coping behavior as elective forms of training within the framework of humanitarian education. Applied methods: Analysis of documents that reveal the company's order for humanitarian specialists for the period up to 2030; study of state standards and other regulatory documents and generalization of the current practice of training humanitarians; search in information sources and generalization of the facts of IPV, which make it possible to determine the specifics of tactics and consequences of its use against humanitarians. Results. The possibility to resist IPV with the help of soft skills psychological resources is reasoned; the article summarizes the theoretical and methodological foundations of communication strategies developed in psychology to influence the opponent's mind to change their intentions and actions; identifies patterns of communicative behavior, coping strategies and necessary psychological resources; uses the experience of using socio-psychological pieces of training for the development of communication resources and coping behavior skills; makes proposals for the development of soft skills psychological resources. Conclusion. The article deals with the actual, insufficiently studied, and multidimensional problem of the humanist specialist's vulnerability to IPV. Today, IPV has become a common occurrence, and the humanist specialist increasingly faces it. Countering and protecting against violence is a special type of communication interaction between a specialist in the Humanities and an aggressive interlocutor. It occurs in the conditions of psychological pressure, informational counteraction, hooliganism, threats of violence from the opponent. In the process of communication, it is necessary to convince the opponent to stop violent actions or abandon them. A humanist can successfully solve such problems and maintain their mental health only if they have special super professional skills and develop personal communication resources. It is advisable to train specialists in the Humanities to counter IPV technologies within the framework of special psychological training at social and psychological pieces of training.

Keywords: anticipation, victim behavior, interaction, information and psychological violence (IPV), communicative behavior, counter manipulation, counter suggestion, coping strategies, super professional skills (soft skills), patterns, perception, psychological resources, coping behavior.

ВВЕДЕНИЕ

Национальные проекты России определяют развитие науки и образования в числе других в качестве при-

оритетных направлений развития страны до конца 2024 года. Реализация поставленных в них задач требует учёта новых вызовов, в частности, роста информационно-

психологического насилия (ИПН) в СМК и в киберпространстве с использованием компьютерных технологий [1].

ИПН представляет собой мощное средство манипулирования общественным и индивидуальным сознанием, дистанционного управления социальным поведением отдельных людей и целых сообществ, модификации социальных отношений путём замены кооперации на конфронтацию, конкуренции на соперничество [2]. В результате психологического прессинга осуществляется противодействие профессиональной деятельности гуманитариев, дискредитация результатов их работы, угрозы расправы, приводящие к физическому насилию над ними и убийствам. Последние годы пестрят трагическими примерами виртуально-информационного террора, убийств дипломатов, журналистов, учителей, психологической травли, третирования и дискредитации известных общественных деятелей, политиков, ученых и т.п. С учётом данных обстоятельств, остро встает необходимость противодействия ИПН.

Угроза ИПН ещё не оценена обществом в должной мере, а вопросы, связанные с противодействием и защитой от него не получили должной научной проработки, ощущается дефицит публикаций по данной тематике. В сложившихся условиях специалист гуманитарного профиля зачастую не готов противодействовать ИПН или защищаться от него, поскольку не владеет необходимыми надпрофессиональными навыками и это может препятствовать его профессиональной деятельности.

Похожие вопросы рассматривались для переговоров с террористами при захвате ими заложников [3], в работе с возражениями клиентов [4], при использовании полемических форм коммуникации [5], в тематике обеспечения информационно-психологической безопасности личности [6]. Однако ещё не разработаны коммуникативные технологии противодействия ИПН и защиты от него для специалистов-гуманитариев. Отсутствует система подготовки специалистов-гуманитариев к столкновениям с новыми угрозами. Целесообразно разработать систему целевой психологической подготовки к противодействию ИПН, тренингов развития психологических ресурсов и паттернов совладающего поведения специалистов-гуманитариев.

Перечисленные обстоятельства определяют *актуальность проблемы развития психологических ресурсов* противодействия ИПН в структуре soft skills специалистов гуманитарного профиля.

Под *информационно-психологическим насилием* понимаются агрессивные действия оппонента в личном общении, инфосфере или киберпространстве, направленные на подавление субъектности, модификацию воли, принуждение к подчинению (повиновению), причинение вреда здоровью или провоцирование угроз для жизни, разрушение экосистемы жизнедеятельности, нанесение ущерба правам и интересам личности партнёра по взаимодействию против его желания с использованием информационного и психологического воздействия.

В настоящее время наблюдается рост ИПН во многих сферах жизнедеятельности людей, его широкое распространение по территории планеты и в киберпространстве, непрерывное появление новых, всё более изощрённых форм виртуально-информационного террора, психологической травли с использованием мобильных технологий, психологического интернет-насилия на основе компьютерных технологий и т.д.

Для иллюстрации сказанного ниже приведены некоторые современные виды ИПН: а) в непосредственном общении: харассмент (с англ. harassment) давление, притеснение, домогательство в целях запугивания, буллинг (bullying) - травля, агрессивное преследование, моббинг — травля сотрудника в коллективе, боссинг (bossing) — психологическая травля работника начальником, газлайтинг - психологические манипуляции с целью выставить оппонента в неприглядном виде; б) в интернете: абьюз

(abuse) - надругательство в интернете, кибербуллинг (cyberbullying) - интернет-травля, кибермоббинг - интернет-травля в коллективе, троллинг — интернет-провокации, хеппислеппинг (happy slapping) - ИПН с видео фиксацией и последующей демонстрацией компромата в интернет-ресурсах; в) психологическое насилие в целях дискриминации: лукизм (lookism) - дискриминация по внешности, эйджизм (ageism) - дискриминация по возрасту, слатшейминг (slut shaming) - преследование женщин за нарушение принятых кодов сексуального поведения в виде физического или психологического насилия и др.

Всё вышеизложенное позволяет сделать вывод, что в силу своей деструктивной направленности ИПН деформирует один из важнейших компонентов социальной жизни общества – социальные отношения. Данное обстоятельство связывает гуманитариев с проблемой противодействия ИПН в силу особенностей их профессиональной деятельности. Речь идёт о специалистах гуманитарного профиля: юристах, дипломатах, философах, социологах, политологах, психологах, журналистах, менеджерах, маркетологах, PR-специалистах, переводчиках, социальных работниках, педагогах и др. Без них довольно трудно (если только возможно) проводить успешные переговоры, обучение, массовые политические, спортивные и культурные мероприятия, управлять коллективами. Владение такими профессиями требует высокой подготовки, квалификации, знаний, которые приобретаются в процессе получения гуманитарного образования [7].

Представители гуманитарных профессий принципиально отличаются от других специалистов тем, что они работают в системе «человек-человек». В соответствии с классификацией профессий Е.А. Климова, выделившего классы типовых решаемых задач, поле профессиональной деятельности гуманитариев — социальные связи, предметом их труда выступают социальные системы, группы людей, человек [8]. Специалисты гуманитарного профиля ориентированы на субъект-субъектные отношения, нацелены на интересосубъективные отношения, диалог в общении с другими, на эффективное взаимодействие людей. По своему прямому предназначению они занимаются (каждый в рамках своей профессиональной деятельности и должностных полномочий) развитием социальных отношений, повышением доверия между деловыми партнёрами в процессе коммуникационного взаимодействия.

Социальная коммуникация является весьма сложным процессом, имеет целую систему детерминантов, определяющих её качество. К психологическим факторам успешной коммуникации (взаимодействие в форме сотрудничества, партнёрства) относятся психологические характеристики коммуникаторов (особенно уровень развития коммуникативного ядра личности коммуникаторов, такие как децентрация, эмпатия, идентификация, рефлексия, социальная перцепция, экспектация, речевые способности, выразительность, социальный интеллект, контактность и др.), ситуация общения и пр. Следует также учитывать функциональную роль коммуникатора (модератор, фасилитатор, медиатор, тьютор, коуч и др.), выбранную им в зависимости от цели коммуникации. Технологи эффективного общения должны владеть полным набором коммуникативных компетенций. Они диагностируют ситуации общения, выявляют психологические проблемы (например, барьеры общения, конфликтные ситуации и др.), моделируют стили коммуникативного поведения, выбирают наиболее продуктивные модели коммуникации, при необходимости обучают и инструктируют участников, проводят специальные коммуникативные мероприятия (например, мозговые штурмы для разработки и принятия управленческих решений и т.п.). Исполнение модеративных, медиативных, фасилитативных и других функций в процессе коммуникации требует специальной подготовки и навы-

ков ролевого поведения. Этими навыками могут владеть все специалисты-гуманитарии, а при соответствующей целевой психологической подготовке они способны противостоять ИПН.

Как должен осуществлять свою работу специалист-гуманитарий, чтобы снижать или вовсе исключать риски ИПН против него или его клиентов – как потенциальная жертва или как активный защитник от насильственных посягательств? Речь здесь, безусловно, идёт не о физическом противостоянии с насильником, этим занимаются сотрудники правоохранительных органов, а в случае террористических атак – еще и военнослужащие силовых структур, а об использовании в этих целях информационно-коммуникативных (неразрушительных) стратегий. С одной стороны, поднятый вопрос является весьма сложным, неурегулированным, но с другой стороны – чрезвычайно актуальным и практически значимым. Социальный заказ определяет социальную направленность деятельности гуманитария, т.е. его включенность в решение насущных, порой острых, проблем людей в рамках его профессиональной и должностной ответственности, с учётом специфики решаемых задач, с использованием доступных ему профессиональных средств и методов. Предназначение гуманитарного образования авторами Государственного образовательного стандарта видится в формировании специалиста, способного изучать и оценивать сущностные характеристики социальных отношений в областях своей профессиональной деятельности, а в необходимых случаях – корректировать социальные аномалии и социопатические деструкции в рамках решаемых задач и профессиональных компетенций. Новые задачи требуют практических навыков.

Сегодня тема надпрофессиональных навыков, называемых гибкие или мягкие навыки (англ. soft skills) является весьма популярной. В отличие от профессиональных навыков (hard skills), необходимых для работы в конкретной должности, soft skills повышают адаптивность к изменениям, готовность к кооперации, сотрудничеству и партнёрству, способствуют успешному участию в рабочем процессе, обеспечивают высокую производительность труда и положительно влияют на карьерное продвижение. Они связаны с личностными качествами, социальными навыками, эмоциональным интеллектом. Весьма плодотворной идеей видится применение soft skills, повышающих коммуникативную компетентность специалистов [9]. Особенно это важно для специалистов гуманитарного профиля в силу специфики их деятельности и ведущей роли коммуникативного взаимодействия в её успешном осуществлении.

Ранее шла речь о необходимости овладения гуманитариями информационно-коммуникативными (ненасиловыми) стратегиями противодействия ИПН. Данный вопрос является довольно сложным и его рассмотрение желательно предверить уточнением как минимум трёх аспектов. Во-первых, какие задачи по защите от ИПН решает специалист гуманитарного профиля в ходе выполнения своей профессиональной деятельности. Во-вторых, какие soft skills способствуют успешному решению данных задач. В-третьих, какие психологические ресурсы [10] необходимы гуманитариям для противодействия ИПН, и как их развивать в сложившейся системе гуманитарного образования.

Основные профессиональные задачи специалисты гуманитарного профиля решают в процессе социального взаимодействия со своими партнёрами. Коммуникативное взаимодействие в психологии рассматривается как процесс влияния людей друг на друга в результате общения. Общение состоит из восприятия, интеракции и коммуникации.

Перцептивной стороной общения является активный процесс восприятия, оценки и изучения общающимися друг друга. В ходе беседы у них в течение короткого периода времени происходит формирование первого

впечатления в качестве общей оценки партнёра посредством эмоционального оценивания непосредственно (визуально и на слух) воспринимаемых характеристик его личности; расшифровка намерений; изучение индивидуальных особенностей и мотивов с помощью визуальной диагностики внешности и манеры поведения; оценка уровня искренности/неискренности при сопоставлении вербальных и невербальных каналов коммуникации; определение уровня интеллектуального и культурного развития, морального облика при анализе речи и содержания высказываний; интерпретация оценочных данных. Полученная информация играет регулятивную функцию для построения стратегии собственного поведения и модели взаимодействия.

Первой задачей по защите от ИПН выступает адекватное восприятие партнёра по общению, изучение действий и оценка его намерений (в т.ч. возможность насилия); выбор на основе этих данных репертуара ролей, определение собственной линии поведения, модели взаимодействия (сотрудничества или конкуренции).

Для решения первой задачи требуется развитие перцептивных способностей специалиста – его наблюдательности, проницательности и прозорливости. Развитые перцептивные способности позволяют правильно оценивать личность партнёра по коммуникативному взаимодействию (например, выявлять социопатические черты, гомоцидоманию и пр.), предугадывать его намерения (в частности, склонность к аддиктивному, девиантному или делинквентному поведению) [11], выстраивать гибкую линию собственного поведения, выявлять попытки манипулирования и обмана, упреждать деструктивные конфликты и др.

Необходимым психологическим ресурсом для решения первой задачи является социально-перцептивная компетентность специалиста как его способность правильно оценивать личностные особенности и эмоциональное состояние партнёров, умение ориентироваться в социальных ситуациях, выбирать адекватные способы взаимодействия и реализовывать их в межличностных отношениях.

Интерактивный аспект связан с организацией совместной деятельности субъектов общения, обменом действиями, и требует от специалиста-гуманитария решения второй задачи, которая включает: адекватное ролевое поведение, соответствующее взаимным ожиданиям и исключающее конфликт ролей в ролевом репертуаре; исполнение нормативно одобряемой модели поведения, соответствующей социальной позиции (возраст, должность); «погашение» агрессивного настроения партнёра путём снижения эмоциональной напряжённости и переключения внимания на нейтральные темы; преодоление психологических барьеров общения, препятствующих взаимопониманию и взаимодействию (эстетические, интеллектуальные, мотивационные, морально-этические барьеры, барьеры негативной установки, отрицательных эмоций, плохого физического состояния).

Для решения второй задачи специалисту-гуманитария следует развивать навыки ролевого перевоплощения для исполнения необходимых социальных ролей. Наличие факторов риска и угроз жизни и здоровью в процессе взаимодействия с агрессивным оппонентом предопределяет необходимость владения специалистом-гуманитарием специальными стратегиями совладания, обеспечивающими стабилизацию его психической деятельности в ситуации стресса, преодоление страха и психического напряжения.

Совладающая стратегия, или копинг-стратегия (англ. coping styles, coping strategy), представляет собой комплекс рациональных согласованных действий (когнитивных, аффективных, поведенческих), способствующих преодолению внутренних (страх, напряжение, стресс и пр.) и внешних (противодействие оппонента, сопротивление среды) препятствий с использованием имеющихся ресурсов личности и адекватными спосо-

бами, соответствующими личностным особенностям и условиям взаимодействия.

Для исполнения второй задачи специалисту-гуманитарии необходимо развивать паттерны совладающего поведения, которые являются ресурсом личности, обеспечивают устойчивый личный контакт и позитивное коммуникативное взаимодействие с агрессивным партнёром по общению в целях снижения опасности насилия или склонения оппонента к отказу от него.

Коммуникативная сторона общения представляет собой обмен информацией и взаимовлияние партнёров друг на друга; является чрезвычайно важной для достижения поставленной цели защиты от ИПН и по этой причине — весьма сложной в исполнении.

Третья задача заключается в том, чтобы оказать на партнёра по общению такое коммуникативное воздействие, которое побудило бы его отказаться от насилия. Решение этой задачи требует от специалиста эффективного исполнения содержательной части репертуара, использования убедительных аргументов и фактов; употребления эмфазы и фигур речи для усиления эмоциональной выразительности и выделения смысловых оттенков высказываний; конгруэнтного применения вербальных и невербальных каналов коммуникации, адекватного выбора методов психологического воздействия (убеждение, внушение, психоэмоциональное заражение, подражание), преодоления коммуникативных (семантических, логических, фонетических) барьеров.

Успешное выполнение третьей задачи зависит от наличия у специалиста особого ресурса личности — коммуникативной компетентности. Для достижения высокого уровня коммуникативной компетентности требуется развитие коммуникативного ядра личности специалиста (социальная перцепция, децентрация, рефлексия, идентификация, эмпатия, экспектация), других компонентов коммуникации (контактность, речевые способности, невербальная выразительность, организаторские способности, волевые качества, умение понимать контекст и подтекст, использовать знаковые системы в целях решения коммуникативных задач и др.).

Выделенные психологические ресурсы (социально-перцептивная компетентность, паттерны совладающего поведения и коммуникативная компетентность) весьма похожи по своей форме на коммуникативные ресурсы специалистов (не только гуманитарных профессий), используемые для решения разнообразных задач (не связанных с защитой от ИПН), но они существенно отличаются от последних по содержанию и значимости потенциала личности, обеспечивающего готовность гуманитария к максимальной мобилизации имеющихся психологических ресурсов для практического выполнения задач по противодействию ИПН и сохранению своего психического здоровья. В этом концептуальная суть данной статьи.

Противодействие ИПН (и одновременная защита от него) представляет собой целевой вид коммуникативного взаимодействия специалиста-гуманитария с агрессивным собеседником. Как правило, оно происходит в сложных условиях. Со стороны оппонента следует ожидать психологического прессинга, информационного противодействия, хулиганских действий, угроз насилия. Всё это может представлять потенциальную опасность для жизни и здоровья гуманитария. В процессе общения важно убедить соперника прекратить насильственные действия или отказаться от них.

Специфика решаемых задач и сложные условия их исполнения требуют расширить содержание коммуникативных soft skills, включить в их структуру дополнительные компоненты, такие как: антиципация, навыки контрсуггестии, контрманипуляции, полиролевого поведения в условиях многозадачности, коррекции виктимного поведения. В дополненном виде все перечисленные коммуникативные soft skills составляют целевой психологический ресурс.

Как было установлено выше, отсутствие необходимых soft skills снижает защищённость гуманитария, может приводить к трагическим последствиям. Целесообразно решать выявленную проблему путём развития психологических ресурсов soft skills с использованием целевой психологической подготовки и социально-психологических тренингов совладающего поведения в качестве эффективных форм обучения в рамках гуманитарного образования.

ВЫВОДЫ

Обобщая рассмотренные в статье вопросы, можно сделать следующие выводы. Профессиональному обществу следует в полной мере учитывать реальные угрозы ИПН и необходимость защиты специалистов гуманитарного профиля от него. Для успешной работы в новых условиях специалист-гуманитарий должен владеть технологиями противодействия ИПН и развивать целевые психологические ресурсы для повышения своей защищённости от него. Предлагается вводить в систему гуманитарного образования в качестве элективных курсов целевую психологическую подготовку и социально-психологические тренинги развития soft skills и совладающего поведения.

Перспективы дальнейших исследований в данном направлении. Основное препятствие на пути решения обозначенной проблемы заключается в её недооценке. ИПН рассматривается зачастую как личная проблема специалиста, с которой он должен справляться самостоятельно или мириться с ней как с одной из издержек своей профессиональной деятельности. Следует признать значимость ИПН не только в качестве источника угроз для гуманитариев, но и как фактор деструктивного воздействия на социальные отношения. Предлагается разработать целевую систему развития коммуникативных soft skills, проводить обучение и регулярную оценку готовности специалистов-гуманитариев к противодействию ИПН и защите от него.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Приоритеты научно-технологического развития РФ до 2027-2032 годов.
2. Грачев Г.В., Мельник И.К. Манипулирование личностью. Организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия. М.: Изд-во ИФ РАН, 1999. 236 стр.
3. Третьяков О.Е. Психология переговоров с террористами с использованием техник современной практической психологии. Психопедагогика в правоохранительных органах, 2008, № 1, с. 67-73.
4. Рыбкин И. - Психологическая подготовка продавца. М.: Изд-во: Институт общегуманитарных исследований, 2005. 160 с.
5. Херринг Джонатан. Искусство полемики. Как дискутировать энергично, убедительно, уверенно. М.: Изд-во «Pretext», 2012. 256 с.
6. Грачев Г.В. Информационно-психологическая безопасность личности: состояние и возможности психологической защиты. М.: Изд-во РАГС, 1998. 125 с.
7. Павлова, Л.О. Предназначение гуманитарных дисциплин. / Павлова, Л.О. — Текст: непосредственный // Санкт-Петербургский образовательный вестник. — 2017. — № 9-10. — С. 29-31.
8. Бодаев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. — 200 с.
9. Руденский Е. В. Социальная психология: Курс лекций. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997. 224 с.
10. Гримак Л. П. Резервы человеческой психики. М.: Изд-во Леонард, 2018. 238 с.
11. Третьяков О. Е. Вербальный сбор информации и речевое воздействие в процессе профессионального общения // Информатизация и информационная безопасность правоохранительных органов. - М., 2004.

Статья поступила в редакцию 29.11.2020

Статья принята к публикации 27.02.2021