

Л.Б. Воронкина

**Повышение коммуникативных компетенций
студентов как средство обеспечения
психологической безопасности личности**

Коммуникация является основным условием, без которого невозможны познание человеком действительности, формирование у него эмоционального отклика на эту действительность, а также развитие навыков адекватного поведения. Понятие коммуникативной компетентности можно представить, как способность устанавливать и поддерживать

необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения. Это способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия, что тесным образом взаимосвязано с проблемой обеспечения психологической безопасности личности, что вошло в разряд насущных проблем психологии и социологии. Основной причиной данной тенденции является рост интенсивности и объема воздействий на человека различного рода угроз [1].

Потребность в безопасности – важнейшая для человека, удовлетворение которой является необходимым условием нормального существования и развития и реализуется в обществе через определенные организационные формы, устойчивые структуры социальных взаимодействий, совместную деятельность, трансформируясь в систему взаимосвязанных личных и групповых интересов и способов их достижения. Поэтому человек так нуждается в ощущении своей связи с окружающим миром, другими людьми, в принадлежности к определенным социальным группам и общественным структурам. Следует выделить факторы, которые выступают причинами недостаточно эффективной коммуникации, что, в свою очередь может провоцировать стресс, и, как результат, нарушение границ личностной безопасности: стереотипы, предвзятые представления, враждебность, отсутствие внимания и интереса собеседника, пренебрежение фактами, ошибки в построении высказываний, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность, неверный выбор стратегии и тактики общения.

По своему содержанию коммуникационный процесс представляет собой в основном обмен вербальной и невербальной информацией между людьми. Главной его целью должно служить обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений.

В контексте данной статьи интерес представляют коммуникативные ситуации, в которых на человека оказывается информационно-психологическое воздействие. Поскольку современная студенческая молодежь представляет собой прослойку общества наиболее активно использующую информационные технологии, как основное средство коммуникации, нам видится актуальным рассмотреть угрозы и способы противостояния информационно-психологическому воздействию.

По направленности коммуникаций и соотношению внутри них

субъектно-объектного взаимодействия можно разделить все коммуникативные ситуации на группы, относительно степени информационно-психологического воздействия:

- ✓ Межличностные – воздействие личности на личность;
- ✓ Контакт-коммуникационные – воздействие на личность при проведении собраний, митингов, различных зрелищных мероприятий;
- ✓ Масс-коммуникационные – воздействие на личность средств массовой информации.

С целью повышения психологической безопасности рассмотрим базовые защитные установки, преимущественно с позиции личности, на которую осуществляется информационно-психологическое воздействие в различных информационно-коммуникативных ситуациях. Все многообразие информационно-коммуникативных ситуаций будет рассматриваться через три основных их типа: межличностные, контакт-коммуникационные и масс-коммуникационные. Отметим, что при наложении на информационно-психологическое взаимодействие исходные базовые защитные установки как и в случае межличностного взаимодействия можно трансформировать в следующие формы защиты личности с соответствующим изменением их содержания: уход, изгнание (вытеснение), блокирование (блокировка, преграда, ограждение), управление (манипулирование), затаивание (замирание, маскировка) и игнорирование.

1. *Уход* – увеличение дистанции, прерывание контакта, выход за пределы досягаемости воздействия. Проявлениями этого вида защит являются:

✓ В межличностных ситуациях – смена темы беседы (на более безопасную), нежелание обострять отношения, стремление уклониться от встреч с тем, кто является источником неприятных переживаний (отказ, перенос, уклонение от встреч); избегание травмирующих ситуаций, под различными предлогами прерывание встреч, бесед и т.п. Предельным выражением данной тенденции может стать полная замкнутость, отчужденность, отказ от контактов с людьми.

✓ В контакт-коммуникационных ситуациях – уход под различными предлогами (для себя и окружающих) с митингов, собраний, различных зрелищных мероприятий и т.п. или различные формы отказа от участия и присутствия на подобных мероприятиях.

✓ В масс-коммуникационных ситуациях – отключение от определенных каналов средств массовой информации, от просмотра конкретных теле- радиопрограмм, отказ от чтения некоторых газет, статей, рубрик и т.п.

2. *Изгнание (вытеснение)* – увеличение дистанции, удаление, вытеснение источника воздействия.

✓ В межличностных ситуациях – удаление из мест проживания, работы, отдыха (из среды обитания), отослать куда-то под определенным предлогом (перевод, увольнение с работы и т.п.); уничтожение как трансформация уничтожения; оскорбление и провоцирование конфликта, ссоры, обиды, что вынуждает источник воздействия прервать контакт, разорвать отношения, уйти и таким образом увеличить дистанцию. Крайними формами здесь могут выступать конфликты, приводящие к физическому воздействию.

✓ В контакт-коммуникационных ситуациях – «захлопывание» выступающих, их прерывание, насмешки, реплики, оскорбления, свист и другие демонстрационные действия и помехи, вынуждающие коммуникатора прервать контакт и удалиться. Эти способы могут трансформироваться в такие формы, как забрасывание различными предметами и другие виды физического воздействия. Это особенно характерно для некоторых категорий участников зрелищных мероприятий и спортивных болельщиков. Они могут высказываться на сцену, на игровое поле, пытаться физически воздействовать на артистов, игроков и спортивных судей.

✓ В масс-коммуникационных ситуациях – мягкие формы аналогичны как и в случае «ухода» и представляют собой отключение от каналов информации. В предельном выражении могут трансформироваться в попытки физического уничтожения источника коммуникации.

3. *Блокировка (ограждение, преграда)* – контроль воздействия, достигающего субъекта защиты, выставление преград, ограждение психики от внешнего воздействия:

✓ В межличностных ситуациях – отчужденность (официальность, ведение беседы с использованием физических разделительных преград, например, через стол, увеличение межличностного пространства), различные психологические барьеры (недоверие, настороженность, враждебность), смысловые и семантические, ролевые («я при исполнении служебных обязанностей», «мне сейчас некогда» и т.п.), принижение источника воздействия.

✓ В контакт-коммуникационных ситуациях – повышение негативизма, критичности, эмоциональная отчужденность, также используются психологические барьеры, принижение источника (внутреннее осмеяние, развенчание авторитета и т.п.), невнимательность (отвлечение и переключение внимания на другие объекты, не связанные с содержанием воздействия) и т.д.

✓ В масс-коммуникационных ситуациях – аналогично предыдущему пункту.

4. *Управление* – контроль за процессом воздействия, влияние на его характеристики и источник (воздействия):

✓ В межличностных ситуациях – демонстрация угрозы (опасности); «подкуп» и стремление «умилостивить»; стать другом, членом одной общности («своих не бьют»); стремление разжалобить, ослабить или дестабилизировать активность (неожиданным отвлечением и т.п.); спровоцировать желаемое поведение (в том числе, различные приемы межличностных манипуляций как способ защиты). Предельное выражение – психологическое и физическое подчинение другого, помыкание им (например, в тоталитарных религиозных сектах, некоторых асоциальных группировках с криминальным лидером и т.п.);

✓ В контакт-коммуникационных ситуациях – возможности управления очень слабые. В некоторых ситуациях возможно использование обратной связи как способа управления (например, в зрелищных мероприятиях выражение реакции на выступление с помощью аплодисментов, вызова на бис, различные проявления неодобрения, недовольства выступающими).

✓ В масс-коммуникационных ситуациях – управление практически невозможно. В некоторых ситуациях за счет использования обратной связи как способа управления может достигаться определенный управляющий эффект (изменения рейтинга популярности определенных каналов телевидения, сокращения или увеличения покупаемости периодических изданий и т.п.).

5. *Затаивание (маскировка)* – контроль информации о самом субъекте защиты, ее искажение, сокрытие или сокращение подачи:

✓ В межличностных ситуациях – маскировка, обман, сокрытие чувств, проявлений эмоций, задержка или отказ от действий, чтобы не проявлять себя.

✓ В контакт-коммуникационных ситуациях – маскировка, сокрытие чувств, проявлений эмоций, задержка или отказ от действий (особенно при нахождении в толпе, чтобы не поддаться «эффекту толпы», психическому заражению).

✓ В масс-коммуникационных ситуациях – отсрочка реакций, поспешных выводов и оценок, задержка или отказ от действий и поступков, вызываемых информационным воздействием (для последующего рационального и взвешенного анализа с привлечением дополнительных данных).

6. *Игнорирование* – контроль информации об источнике воздействия, наличии или характере угрозы (опасности); ограничение количества такой информации или ее искаженное восприятие. Использо-

ние такой формы защиты вполне целесообразно и оправдано, если сама информация и ее распространение служат способом манипулирования личностью, или когда остальные формы защиты по каким-либо причинам не задействуются, а психика нуждается в ограждении от чрезмерного травмирования эмоциональными факторами, вызываемыми внешней информацией. В связи с этим задействование механизмов внутриличностной психологической защиты оправдано.

✓ В межличностных ситуациях – игнорирование информации, затрудняющей или препятствующей определенной деятельности (например, преувеличивающей силу и возможности соперника, трудности достижения поставленной цели для того, чтобы человек отказался от этого и т.п.); игнорирование информации об определенных действиях, направленных на человека со стороны источника воздействия (например, в ситуации, когда ваш руководитель, коллега или близкий человек находятся в состоянии эмоционального возбуждения и адекватно ответить ему – значит вступить в конфликт, который позднее трудно, а порой невозможно локализовать); в то же время восприятие адекватности оценки ситуации может снижаться, например, на основе стереотипизации, умаления степени угрозы посредством объяснения позитивными намерениями источника воздействия («она желает мне добра»).

✓ В контакт-коммуникационных ситуациях – игнорирование информации, затрудняющей или препятствующей определенной деятельности или информации как средства манипулирования личностью в толпе, в массовых скоплениях людей (например, для предотвращения повышения эмоциональной восприимчивости, тревожности, внушаемости, подверженности психическому заражению; для блокировки эмоций, чувств, действий как спонтанной реакции на призывы и другие воздействия, стимулирующие проявление определенных чувств, потребностей, поведения и т.п.) и т.д.

✓ В масс-коммуникационных ситуациях – игнорирование информации как средства манипулирования личностью в различных аспектах (слухов, дезинформирования, мнимых прогнозов, конъюнктурных оценок и т.п.).

С учетом вышесказанного нами была разработана и апробирована технология обеспечения психологической безопасности личности студента. Она была разработана с целью систематизации и обобщения опыта формирования психологической самозащиты личности, на основе которого подготовлена программа практических мероприятий по организационному, научно-психологическому, учебно-педагогическому обеспечению информационно-психологической безопасности лично-

сти. Для этого необходимо формировать коммуникативную компетентность в области безопасности.

Библиографический список

1. Воронкина Л.Б. Технология повышения уровня самосознания как условие развития психологической безопасности личности // Университетские чтения – 2016. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Пятигорск, 2016. С. 17-20.
2. Грачев Г.В. Информационно-психологическая безопасность личности: состояние и возможности психологической защиты. М.: Изд-во РАГС, 1998. 125 с.
3. Швалева Н.М. Среда индивидуального развития как фактор формирования ценностного самоотношения личности // Интегративная антропология, когнитивная психология, этнопсихология и экопсихология. Материалы IV Международного конгресса «Мир на Северном Кавказе через языки, образование, культуру», 21-24 сентября 2004 года. Симпозиум XI. Пятигорск: ПГЛУ, 2004. С. 167-169.