
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОДГОТОВКИ СОТРУДНИКОВ МЧС РОССИИ К УСЛОВИЯМ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

СПЕЦИФИКА ПРЕОДОЛЕНИЯ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРОБЛЕМ ПОСРЕДСТВОМ ИНТЕРНЕТ-ИНСТРУМЕНТАРИЯ

Ю.В. Горбачёва;

М.В. Меткин, кандидат психологических наук.

Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России

Представлено психологическое обоснование и особенности практического аспекта использования интернет-инструментария по преодолению коммуникативных проблем. Приведено описание процедуры и психологической техники применения упражнения, корректирующего коммуникативные проблемы. Особое внимание уделено детальному описанию механизма становления внутри личностной коммуникативной компетентности.

Ключевые слова: интернет-коммуникация, преимпринг, самоидентификации участников коммуникации, коммуникативные навыки, коммуникативная компетентность

SPECIFIC TO OVERCOME INTRAPERSONAL COMMUNICATION PROBLEMS THROUGH INTERNET INSTRUMENTARIYA

Y.V. Gorbacheva; M.V. Metkin.

Saint-Petersburg university of State fire service of EMERCOM of Russia

The paper presents a psychological basis, and especially the practical aspects of using Internet tools to overcome communication problems. Describes the procedures and techniques of psychological exercises, correcting communication problems. Particular attention is paid to the detailed description of the mechanism of formation within the personal communication kompetentnosti.

Key words: online communication, preimpriting, identity of participants of communication, interpersonal skills, communication kompetentnost

Принятые в социальной психологии подходы по изучению личности связаны с рассмотрением ее как субъекта социального взаимодействия, в том числе и при помощи коммуникаций. Человек является основным участником в системе общественных отношений, с этим связана необходимость усвоения им коммуникативных навыков общения. Взаимодействие с социумом и воздействие социальных факторов на личность – это аспекты, которые так или иначе влияют на успешность либо неуспешность коммуникаций человека и выступают гарантом развития любого направления его жизнедеятельности. При этом знания могут быть приобретены в том числе как путем получения соответствующего

коммуникативного знания, так и посредством развития коммуникативных навыков. В качестве методов обучения в последнее время всё чаще используются средства компьютеризации и компьютерные программы интерактивного обучения. Так, Г.А. Кручинина [1] выделяет три основные формы использования компьютера в процессе обучения: машина как тренажер; машина как репетитор, выполняющий определенные функции за преподавателя; машина как устройство, моделирующее определенные предметные ситуации. В качестве обучающего материала может быть использован принцип виртуализации какой-либо профессиональной действительности. Использование таких программ позволяет выработать необходимые профессиональные навыки «не выходя за пределы аудитории». К. Левин [2] объясняет успешность таких методов единством человека и окружающей его среды. При этом индивид воспринимает окружающий мир и как виртуальность, и как реальность, то есть как некое единое жизненное пространство. Сфера единого жизненного пространства включает в себя две составляющих: внешнее поле конкретных сил и воздействий и личностное внутреннее поле систем психологических усилий. В свою очередь Л.И. Анцыферова [3] относит к такому роду усилиям и различного рода коммуникативные стратегии, к которым прибегают люди, для того чтобы быть компетентными коммуникаторами. Отсюда следует, что коммуникативную компетентность целесообразно развивать как систему внутренних средств регуляции коммуникативных действий, ориентирующего и исполнительского направления.

Следует отметить полезность идей М.А. Акопян, которая предлагает методологическую основу подготовки специалистов на базе личностно-ориентированных коммуникативных технологий. По мнению автора, использование личностно-ориентированных коммуникативных технологий даёт возможность обеспечить развитие соответствующих навыков и, в конечном итоге, будет способствовать профессиональной успешности. М.А. Акопян считает принципиальным условием коммуникативного события факт того, что сознание как феномен бытия изначально коммуникативно, и любое его содержание есть по существу совместное, интересубъективное знание. Оно формируется и развивается только при взаимодействии с другим знанием, а коммуникация представляется как факт схождения сознаний. При этом связывающим объектом представляется тот фон, повод и предмет, выступающий местом встречи и объектом взаимодействия сознаний [4].

По нашему мнению, в качестве такой точки встречи может выступать интернет-коммуникация, которая содействует созданию выдуманного или виртуального мира и способствует оторванности личности от реального событийного пространства. Однако при всей негативности данного события нельзя недооценивать определённую безопасность такого виртуального пространства. В нём личность чувствует собственную безопасность и способность защитить себя от возможного негатива реальности. Ощущаемое человеком чувство защищённости, несомненно, предопределяет возможность быть самим собой, проявлять те личностные качества, которые заложены природой. Это обстоятельство помогает реализовать и актуализировать коммуникативные способности человека, что приводит к актуализации коммуникативных интернет-навыков. Результаты такой интернет-ситуации проявляются в том, что люди, постоянно общающиеся в Интернете, гораздо свободнее чувствуют себя в интернет-коммуникациях и не приспособлены к реальному общению, попросту «не могут связать двух слов». В созданном виртуальном мире повышается уровень понимания человеком окружающих его людей. В том числе он осознает, что большая часть того, что он раньше воспринимал как неуместное, глупое, вызывающее или неадекватное поведение окружающих, есть не более чем свойственная им форма самовыражения. Возрастают возможности самовыражения личности во всех ситуациях интернет-общения. Самовыражение делается для него психологически менее опасным. Что помогает обнаруживать новые решения коммуникативных задач и способы взаимодействия с людьми, в отношении которых это ранее казалось принципиально невозможным. Кроме того, в своем внутреннем мире человек получает большую поддержку от освоенных архетипов, которые незаметно ослабляют воздействие его внутренних коммуникативных барьеров,

корни которых ему недоступны. Таким образом, используя эффект виртуальности, представляется возможным решить следующие задачи.

Во-первых, снять возможные психологические барьеры, существующие у коммуниканта, используя для этой цели элементы преимпринтинга. Так Е.О. Александров [5] утверждает, что память и воображение проходят по одним и тем же нейронным путям и, соответственно, могут одинаково влиять на поведенческие реакции человека. Воображаемое положительное запечатление может оказывать такое же воздействие, как и реальное событие из прошлого.

Сама техника преимпринтинга имеет четыре шага:

1. Выявляется положительный шаблон запечатления (эталон).
2. Необходимо придумать ресурсное переживание, которое подготовило бы клиента к травматическому эпизоду.
3. Просим клиента вернуться назад в прошлое, во время до психотравмирующего события, и пережить и прочувствовать ресурсное запечатление. Постоянно помогая ему структурировать новое переживание в субмодальных рамках эталона (шаг 1). Ставим новое переживание на ресурсный якорь.
4. Используя ресурсное запечатление, очень быстро пронестись сквозь (ассоциировано) травматическое переживание, помогая клиенту ресурсным якорем. Иногда полезно повторить этот шаг пару раз.

Во-вторых, путём группового обсуждения разницы общения в среде Интернета и в живую между коммуникантами, выявить разницу между виртуальным и не виртуальным общением. При этом возникают когнитивные стратегии совладения, которые способствуют процессу распознавания особенностей ситуации, выявлению негативных и позитивных ее сторон, определению смысла происходящего. Объектом когнитивного оценивания выступают психологические способности человека. В этой связи интерес представляют исследования Л.И. Анцыферовой [3], которая утверждает, что от уровня развития механизма когнитивного оценивания зависит правильный выбор стратегии совладания с травмирующим событием. То есть успешность когнитивного оценивания зависит от уверенности человека в своей способности контролировать окружающий мир. Показателем когнитивного оценивания является заключение человека о том, насколько подконтрольна ему ситуация. В случае группового обсуждения, субъект будет считать ситуацию подконтрольной ему, что поможет ему использовать конструктивные стратегии.

В-третьих, смешанное использование виртуальной и живой действительности призвано способствовать самоидентификации участников коммуникации, которая призвана привести к индивидуальному преодолению каждым из участников виртуально-невиртуального общения коммуникативных барьеров. Само же использование виртуального и живого общения будет способствовать развитию необходимых коммуникативных навыков.

Данный приём можно отнести к так называемым вспомогательным техникам борьбы с эмоциональными нарушениями, вызванными неустранимыми, с точки зрения субъекта, негативными коммуникативными событиями. Как правило, в живой действительности, избегание всех сомнительных ситуаций становится личностной особенностью и осуществляется путем внутреннего отчуждения от ситуации или подавления мыслей о ней. В результате чего, даже способный человек может отказываться от повышения по службе. Особенности такого отчуждения проследил Ф. Зимбардо [6] у одного застенчивого с детства руководителя. Иными словами, в сознании участников интернет-коммуникации сосуществуют два мира со своими особыми законами. Процессу соединения двух жизненных миров должно способствовать дублирование упражнений в виртуальном и реальном мире с участием одних и тех же партнёров по коммуникации. При этом коммуниканты смогут воспринимать реальный мир как специфическое продолжение виртуального мира, что приведёт к интеграции сознания и даст возможность устранить преграды для реального общения.

В качестве интернет-инструментария для проведения эксперимента выбрана программа ICQ («I Seek You» – «Я тебя ищу», на интернет-слэнге просто «аська»), которая позволяет общаться в режиме реального времени (on-line). Действует по принципу посылки-получения письменных сообщений и имеет возможность передавать эмоциональное состояние коммуниканта с помощью смайликов. Такой способ общения напоминает перебрасывание записками. Пользуясь ICQ, можно включить Invisible Mode и общаться только с теми, кого хочешь здесь видеть. Такое общение возможно только при полном взаимном доверии участников коммуникации. Следует отметить, что обязательная правдивость не декларируется, она практически всегда не осознана, что способствует проявлению коммуникативных навыков, которые могут быть заблокированы у коммуникантов в реальной действительности. Такое доверительное общение обладает повышенной, по сравнению с обычными социальными контактами эмоциональной насыщенностью. При проведении эксперимента используются компьютеры, на которых заранее устанавливается программа ICQ. Каждый компьютер настроен на общение с одним из имеющихся в компьютерном классе компьютеров, то есть каждый из участников может общаться только с одним из участников. При этом соблюдается правило анонимности – никто из коммуникантов не знает с кем, конкретно, он общается. Участникам эксперимента задаётся тематика беседы, на которую отводится в общей сложности не менее 20 минут. Перед началом эксперимента проводится тестирование, направленное на выявление коммуникативных способностей у испытуемых.

После проведения эксперимента, участники садятся в круг и выявляют своих виртуальных собеседников. Затем участники рассаживаются в соответствии со сделанным выбором и ведут разговор по той тематике, которая была задана в начале эксперимента. В качестве тематики разговора предлагается поговорить о том, трудно ли было завязать знакомство; трудно ли было понять личностные характеристики собеседника; что мешало общению; какие новые черты личности смогли увидеть в собеседнике; дать характеристику собеседнику, как слушателю и как коммуникатору. По времени такой разговор в реальном режиме должен проходить не меньше, чем это было в начале эксперимента. Затем всем участникам даётся задание определить разницу разговора в реальном и виртуальном режиме и поделиться своими ощущениями от полученной эмоциональной разницы, если таковая имеется. В конце эксперимента испытуемым предлагается вновь пройти тестирование по выбранным ранее методикам.

Предлагаемая в настоящей статье методика призвана снабдить будущих специалистов любой сферы профессиональной деятельности не только коммуникативными знаниями, но и навыками правильного построения коммуникаций в межличностном общении. Коммуникативная компетентность это закономерный результат широко понимаемой профессиональной подготовки специалистов различной профессиональной направленности.

Литература

1. Новые информационные технологии в учебном процессе: обучающ. програм. Н. Новгород, 2000.
2. Левин К. Теория поля в социальных науках. СПб., 2000.
3. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. № 1–2.
4. Акопян М.А. Коммуникативно-ориентированное обучение в системе профессиональной подготовки специалистов: сборник науч. работ аспирантов и молодых ученых. Тирасполь, 2004.
5. Александров Е.О. Взорванный мозг. Посттравматическое стрессовое расстройство. Клиника и лечение. Новосибирск: Сибвузиздат, 2001.
6. Зимбардо Ф. Застенчивость. М.: Педагогика, 1991.