

Какие коммуникативные умения помогают противодействовать психологическому давлению в цифровой среде?

Научный руководитель – Погожина Ирина Николаевна

Рекун Ольга Сергеевна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра психологии образования и педагогики, Москва, Россия

E-mail: orekuna@gmail.com

Психологическое давление как совокупность всевозможных способов оказания воздействия на личность партнера с целью изменения его поведения или мнения в своих интересах, может рассматриваться в качестве деструктивного способа разрешения проблемной ситуации, возникающей как в сети Интернет, так и в реальной жизни [7]. Выход из подобно рода конфликтов, источником которых является столкновение противоположно направленных целей и мнений, обеспечивается рядом внешних и внутренних факторов. Внутренние факторы включаются в систему психологической регуляции принимаемых решений в ситуациях неопределенности [3] (разновидностью которых является конфликт в Интернет-пространстве), представляющую собой совокупность когнитивной и эмоционально-мотивационной сфер личности. Мы решили рассмотреть когнитивный компонент данной системы и отнесли к нему знания о коммуникативных действиях, которые осознанно или неосознанно выбираются субъектом при наличии у него некоторых коммуникативных умений (КУ). Нам представляется интересным то, какие именно коммуникативные умения способствуют конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, т.е. содержательному выходу из ситуаций психологического давления. Поскольку коммуникативные умения обеспечивают процесс общения, протекающий на трех разных уровнях (коммуникативном, перцептивном и интерактивном [1]), КУ также делятся на информационно-коммуникативные, аффективно-коммуникативные и регуляционно-коммуникативные соответственно [4]. Мы решили сравнить две обучающие программы, направленные на развитие умений, относящихся к коммуникативному и перцептивному уровням (общие коммуникативные умения; 1-ая программа) и интерактивному (обобщенные умения делового общения; 2-ая программа).

Целью данного исследования является изучение различий между выбираемыми студентами коммуникативными действиями в ситуации психологического давления до и после обучения по двум разработанным формирующим программам.

В исследовании приняли участие студенты разных лет обучения ($N = 60$, средний возраст $M = 21,5$; $SD = 1,4$), которые были разделены на контрольную ($n_1 = 20$) и две экспериментальных группы. В первой экспериментальной группе происходило обучение общим коммуникативным умениям ($n_2 = 20$), во второй – обобщенным умениям делового общения ($n_3 = 20$).

Методы: 1) Психологическая интервенция – управляемое формирование коммуникативных умений (1-ая программа – авторская; 2-ая программа – Погожина, Панкратова [6]); 2) Тест коммуникативных умений Михельсона (адаптация Гильбуха) [2]; 3) «Чат-бот диагностики коммуникативных умений противодействия психологическому давлению» [5]; 4) «Чат-бот диагностики интерактивных коммуникативных умений» (α -Кронбаха = 0,721); 5) сентимент-анализ тональности онлайн-ответов (текстовая библиотека TextBlob) [8].

В результате статистической обработки было выявлено, что в обеих экспериментальных группах были сформированы умения, заложенные в обучающие программы (Т-критерий Уилкоксона = 3,930, $p = 0,001$; Т-критерий Уилкоксона = 2,287, $p = 0,004$). При

этом общий уровень КУ (измеренный с помощью методики Михельсона) также повысился в обеих группах, однако в 1-ой экспериментальной группе это произошло благодаря увеличению правильных ответов на отрицательные высказывания (Т-критерий Уилкоксона = 2,523, $p = 0,012$) и правильных ответов в ситуации проявления эмпатии (Т-критерий Уилкоксона = 3,358, $p = 0,001$). Во 2-ой экспериментальной группе – за счет увеличения правильных ответов на просьбу (Т-критерий Уилкоксона = 2,054, $p = 0,040$) и также правильных ответов в ситуации проявления эмпатии (Т-критерий Уилкоксона = 2,293, $p = 0,022$). Выбираемые коммуникативные действия в ситуации ПД также изменились в обеих группах: студенты стали чаще переводить ситуации психологического давления на уровень содержательного обсуждения, что подтверждает изменившаяся в положительную сторону тональность высказываний респондентов (Т-критерий Уилкоксона = 3,930, $p = 0,001$; Т-критерий Уилкоксона = 2,287, $p = 0,004$).

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что существует когнитивная регуляция направленности выбора коммуникативных действий в ответ на психологическое давление в Интернет-среде (ПД/ содержательный ответ). То есть знания о разных группах коммуникативных умений позволили студентам переводить ситуации психологического давления на уровень содержательного обсуждения и выбирать коммуникативные действия, отличающиеся более позитивным окрасом. При этом конструктивно завершать обсуждение в ситуации психологического давления помогают как информационно-коммуникативные и аффективно-коммуникативные, так и регуляционно-коммуникативные умения.

Источники и литература

- 1) Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2019
- 2) Гильбух Ю.З. Тест-опросник коммуникативных умений: для подростков и старшеклассников / ред. Ю.З. Гильбух. – Киев: Научно-практический центр Перспектива, 1995.
- 3) Корнилова Т. В. Интеллектуально-личностный потенциал человека в условиях неопределенности и риска / Т. В. Корнилова. - Санкт-Петербург: Нестор-История, 2016.
- 4) Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984.
- 5) Погожина И.Н., Рекун О.С. Чат-бот как инструмент оценки способности студентов противодействовать психологическому давлению при онлайн-коммуникации // Мир психологии. 2023. № 3 (114). С. 129-140.
- 6) Погожина, И.Н. Формирование и развитие познавательных структур: детерминанты и механизмы. Постнеклассическая модель: Монография. М.: НИЯУ МИФИ, 2016.
- 7) Подольский А.И., Погожина И.Н. Анализ феномена психологического давления во внутрисемейных отношениях как основа типологии семейных конфликтов // Образование личности. 2014. №4. С. 123–129.
- 8) Smetanin S. The Applications of Sentiment Analysis for Russian Language Texts: Current Challenges and Future Perspectives. IEEE Access. 2020. Vol. 8. pp. 110693–110719.