

переговоры с преступниками, действующими по психологическим мотивам: самоубийцами, психически больными, в алкогольном и наркотическом опьянении (30 %), – переговоры вели сотрудники органов внутренних дел, психологи органов внутренних дел, сотрудники ОМОН, сотрудники подразделений по делам несовершеннолетних, психиатры;

переговоры с религиозными фанатиками, действующими в соответствии со своими религиозными убеждениями (6 %), – переговоры вели сотрудники ОМОН, родственники, представители местной администрации, священнослужители;

переговоры с политическими и иными субкультурно-радикальными экстремистами (2 %) – переговоры вели сотрудники ОМОН, родственники, представители местной администрации, священнослужители;

переговоры с толпой с целью предотвращения возникновения массовых беспорядков (15 %) – переговоры вели сотрудники ОМОН, а также представители местной администрации.

По мнению экспертов, такие переговоры являются не только наиболее распространенными, но и достаточно сложными и требующими применения различных стратегий. Практика показывает, что наибольшую сложность у сотрудников внештатных групп ведения переговоров вызывают переговоры через посредника, переговоры по телефону и через преграду. Среди наиболее часто встречаемых трудностей (в порядке ранговой значимости): угрозы, чрезмерные требования и эскалация требований, наличие заложников, физическое насилие над ними.

В сложных ситуациях переговоров важно учитывать такие факторы, как тип личности преступника и особенности ситуации, связанные с фактом совершения преступления. Учет психологических особенностей преступника позволяет переговорщику оценить реальность угрозы жизни и здоровью незаконно удерживаемых лиц, определить эффективную стратегию ведения переговоров и осуществить профилактику возможных кризисов самого переговорного процесса. Как показывает анализ карт кризисных ситуаций, наиболее эффективными и часто встречающимися переговорными стратегиями являются: «помощь» – поддержка, сочувствие, готовность слушать, задавать вопросы, «назначить внешнего врага»; «авторитет» – надежность и уполномоченность. Стратегии «давление», «аргументы» и «рациональное убеждение» применяются значительно реже.

Умелому ведению переговоров необходимо учиться. Далеко не каждый сотрудник, тем более сотрудник ОМОН, от природы обладает выраженным талантом к ведению переговорного процесса, но это не значит, что необходимые умения и навыки у него не могут быть сформированы специально. Непредсказуемость и неповторимость переговоров с преступником в кризисных ситуациях требует знаний, устойчивых навыков, гибкости в ходе ведения диалога; и все это – результат целенаправленной подготовки.

Конечно, переговорщику из числа сотрудников ОМОН принципиально необходимо иметь ряд профессионально важных качеств: коммуникабельность, умение устанавливать и поддерживать психологический контакт, внимательность, развитую культуру мышления, хорошую оперативную память, устойчивые навыки речевого воздействия (интонации, тон, тембр, громкость речи, способствующие уверенному убеждению собеседника), артистичность мимики и жестикуляции и др. Но важно не только иметь предрасположенность к переговорной практике, но и постоянно совершенствоваться, развигивать достигнутый уровень.

Профессионально-психологическая подготовка к переговорной деятельности представляет собой совокупность знаний, умений, способностей и качеств личности, обеспечивающих конструктивное решение проблем и управление переговорным процессом в различных видах переговорных ситуаций. Подготовка переговорщиков включает в себя несколько уровней формирования профессионального переговорного профессионализма (переговорной эффективности): базовую коммуникативную подготовку; профессиональную переговорную компетентность; антикризисную переговорную компетентность личности переговорщика. При этом первый уровень подготовки к переговорной деятельности – базовую коммуникативную подготовку – целесообразно реализовывать в максимально широком диапазоне, обеспечивая тем самым и повышение общей подготовленности сотрудников, и отбор наиболее перспективных кандидатур для включения во внештатные группы ведения переговоров.

УДК 159.9.01

Л.Е. Лойко

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ БОРЬБЫ С ПСИХОЛОГИЕЙ МАНИПУЛЯТИВНЫХ ПРАКТИК

Социальные процессы имеют коммуникативный характер. Интерес философии и социальных наук к информационно-коммуникативной природе связей в обществе объясняется рядом причин:

накопленные в настоящее время объемы информации и развитие средств коммуникации требуют их измерения, классификации, повышения полноты, точности, пропускной способности – решение этих проблем обусловлено развитием математики и кибернетики (первую теорию связи предложили К. Шеннон и У. Уивер; идею единства процессов управления и обработки информации в сложных системах обосновал Н. Винер);

использование информации при реализации технико-технологических проектов требует значительных капиталовложений – минимизация финансовых рисков возможна за счет повышения точности информации, внедрения компьютерного проектирования и математического моделирования;

неопределенность информации в социальных технологиях и социальном прогнозировании может привести к созданию бесперспективных проектов общественного развития, манипулированию общественным и индивидуальным сознанием, деформации гуманитарно-нравственных аспектов бытия общества.

Коммуникация удовлетворяет потребность человека в общении. Важное место в ней занимают утверждение социально значимых ценностей, идеалов, норм; трансляция культурных традиций, моральных, религиозных, эстетических предписаний. Формами коммуникации являются монолог, диалог, герменевтическое переживание символических форм культуры. Умение осмыслить и интерпретировать информацию обуславливает глубину общения и тип поведения людей. Их роль возрастает на фоне расширения сферы влияния массовой культуры, характерных для нее образов нигилизма, насилия, агрессии, гипертрофированной сексуальности. Активизация взаимодействия между культурами и ее уровнями требует от сотрудника органов внутренних дел умения понимать свои и уважать чужие ценности.

Массовая коммуникация реализует цель воздействия на аудиторию, привлечения ее к сотрудничеству, консолидации общественных усилий в критических ситуациях социальной жизни. Манипулирование подменяет эти цели другими, негативными для отдельного индивида, деструктивными для общества. Под манипуляцией сознанием понимают действия коммуникатора, направленные на изменение психологических установок, ценностных ориентаций, поведения индивидов независимо от их желаний.

Для достижения контроля над аудиторией и ее управляемости коммуникатор использует различные технологии манипулирования. Информация целенаправленно преобразуется путем умолчания, селекции, искажения, а результаты ее воздействия скрываются. В качестве мишеней воздействия широко эксплуатируются естественные потребности человека в безопасности, пище, общении или его низменные влечения и агрессивные психологические состояния. Акцентируются стереотипные образцы поведения, привлекаются приемы унификации мышления, отвлечения от осмысленных действий, подавления индивидуальности, что ведет к роботизации и превращению людей в марионеток.

Конвенциональная манипуляция опирается на социальные схемы – правила, нормы, традиции, принятые в обществе, социальной группе, семье. Операционально-предметная манипуляция основана на таких психических особенностях личности, как сила привычки, инерция, логика исполнения действия. Манипуляция личностью отражает стремление манипулятора переложить ответственность за какое-либо действие на адресата, в то время как в выигрыше остается манипулятор.

Манипуляция духовностью – намеренное искажение представлений о смысле жизни, чувстве долга, культурных ценностях, акцентирование негативных и нигилистических аспектов исторической памяти. Манипуляция обращена преимущественно к сфере бессознательного как на индивидуальном, так и на коллективном уровне. Эта сфера обладает непредсказуемостью и включает в себя неосознаваемые формы поведения человека. Важную роль в ней играют инстинкты. Они бывают как конструктивными, обеспечивающими самосохранение человека, так и деструктивными, разрушающими жизнь. Именно к этой сфере обращаются манипуляторы социальных сетей.

В сознании человека существуют защитные механизмы против манипулирования, в первую очередь когнитивные. Знания, как проверенный практикой и удостоверенный логикой результат процесса познания действительности, обеспечивают адекватное отражение мира в сознании человека в виде представлений, понятий, суждений, теорий.

На восприятие информации влияет интеллектуальный уровень аудитории. Для аудитории с высоким уровнем образования предпочтительно двустороннее общение, инициирование самостоятельных оценок. Сообщение в этом случае представляет собой текст, который кроме аргументов коммуникатора содержит аргументы противоположной стороны, сопоставление взглядов.

Наиболее распространенными каналами и средствами трансляции информации в массовой коммуникации являются радио, телевидение, пресса, интернет. Преимущества интернет-СМИ – оперативность, устойчивость, наличие дополнительной информации. Недостатки – малая доступность в регионах, широкие возможности манипулирования сознанием, преобладание информации над знаниями.

Прямая связь в системе коммуникации возникает при непосредственном воздействии коммуникатора на аудиторию, а опосредованная – на основе оценки результатов ранее осуществленного воздействия. При распространении информации через СМИ обратная связь возникает не только от реципиента, но и от самого сообщения, его звука, изображения. Полное отсутствие обратной связи имеет место лишь в общении больших социальных групп. Успех коммуникации зависит от адекватности восприятия ее участников, границ и норм общения, согласования ожиданий и действий.

Средством коммуникации является язык как знаковая система. Ч. Моррис в своей семиотической концепции утверждал, что символы (знаки) соотносятся с объектом, субъектом (интерпретатором) и с другими знаками. Отношение знака к объекту – предмет семантики, его иллюстрируют естественные науки. Отношение знака к субъекту – предмет прагматики, его акцентирует психология. Отношение знаков между собой – это синтактика, ее исследуют логика и лингвистика. Семантика, прагматика и синтактика составляют три раздела семиотики, науки о функционировании знаковых систем.

Коммуникативная деятельность структурных подразделений по связям с общественностью в ОВД невозможна вне использования идеологических инструментов. Она направлена на распространение информации, знаний и духовных ценностей с целью формирования взглядов, представлений, эмоциональных состояний, обеспечивающих социальное поведение людей в соответствии с нормами права.

Эффективность работы с общественностью зависит от репутации канала коммуникатора, оперативности трансляции информации, умения акцентировать внимание аудитории на фактах и комментариях с целью выработки личной оценки. Сообщение коммуникатора должно содержать не более двух идей, доступных для запоминания и интересных для целевой аудитории. Профессиональный правовой анализ событий следует сочетать с воздействием не только на сознание, но и на чувства, эмоции, подсознание человека. Важна широкая направленность сообщения, ориентация на диалог с несколькими целевыми аудиториями, в том числе аудиторией оппонента.

Таким образом, сотрудник органов внутренних дел обязан знать особенности не только коммуникативных действий индивидов и социальных групп, но и технологии противоправной деятельности и психологии манипулирования сознанием людей.