



УДК 159.98

**ИСКАЖЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
ФАКТОР СНИЖЕНИЯ УСПЕШНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
В УСЛОВИЯХ ИЗОЛЯЦИИ**

Е. В. Звонова

*Кандидат педагогических наук, доцент,
ORCID 0000-0001-9271-8367,
e-mail: zevmgpi@rambler.ru,*

И. А. Вакула

*магистрант,
ORCID 000-0002-2323-2459,
e-mail: i.vakulaira@yandex.ru,
Московский педагогический университет,
г. Москва, Россия*

**INFORMATION DISTORTION AS A SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTOR
IN REDUCING THE SUCCESS OF INTERACTION IN ISOLATION**

E. V. Zvonova

*Candidate of Pedagogical Sciences,
Associate Professor,
ORCID 0000-0001-9271-8367,
e-mail: zevmgpi@rambler.ru,*

I. A. Vakula

*undergraduate student,
ORCID 000-0002-2323-2459,
e-mail: i.vakulaira@yandex.ru,
Moscow Pedagogical University,
Moscow, Russia*

Abstract. The analysis of the scientific literature in order to study the phenomenon of "distortion of information" as one of the factors reducing the success of interaction in isolation. Seventy-three people participated in the study. The results of a pilot study are presented, in which managers, employees and freelancers took part. Optimization of business processes and the development of digital competence of each employee are the main problems of modern organizations.

Keywords: success; information; information distortion; isolation; digital competence.

Управление трудовыми процессами и предотвращение факторов, снимающих успешность функционирования организации, является в первую очередь задачей руководителей. Изменение условий протекания трудовых процессов выступают серьезным испытанием для работы каждой организации в условиях изоляции. Одним из основных условий осуществления эффективного трудового процесса является передача информации от сотрудника к другому. И от качества коммуникации, способов и формы трансляции информации, ее декодирования и понимания оказывают воздействие на успешность всех бизнес-процессов.

Информация, рассматриваемая как сведения, передаваемые от одного чело-

века к другому как в письменном виде, так и в устной форме, может искажаться как на этапе создания посылаемого сообщения, так и на этапе декодирования, что приводит к разным непредсказуемым негативным последствиям, выражающимся в некачественной работе, что снижает эффективность производительности всей организации.

Проблема искажения информации всегда интересовала исследователей и оставалась актуальной на протяжении всего развития человечества. Решением проблемы искажения информации занимались философы, психологи, юристы, представители точных наук, деятели культуры и искусства. Термин «искажение» можно встретить как в нормативных пра-



вовых актах Российской Федерации, так и в научной литературе.

Высшая и преднамеренная степень искажения информации рассматривается как ложь, как намеренно измененное отношение к тому, что на самом деле есть, к бытию, действительности (истине) или другому человеку [5, с. 224]. При определенных условиях когнитивные процессы могут подвергаться сильному воздействию, что может приводить к возникновению ложного субъективного образа [2].

Ведущая общепринятая научная, экономическая, политическая или социальная парадигма может искажать возможность анализировать и видеть новые факты, в таком случае есть основание говорить о «доктринерстве», истинного врага прогрессивного развития человечества. В этом случае «искажение» продиктовано личностным аспектом отдельных ученых, политиков и иных людей, когда непогрешимая вера в собственную правоту искажает восприятие познаваемой человеком реальности [7].

В социально-психологических исследованиях были установлены факты, которые позволяли утверждать, что в результате длительного контакта возникает устойчивый образ, привычная когнитивная модель, которая выступает источником различного рода искажений образа воспринимаемой информации [1, с. 384].

Экспериментально выделены также гендерные аспекты искажений информации [4, с. 858].

В изучении эмоций, межличностного общения и возможности идентификации лжи выделяет две основные формы лжи: умолчание и искажение [6]. При искажении лжец совершает некие дополнительные действия: он не только скрывает правду, но и предоставляет взамен ложную информацию, выдавая ее за истину. При этом искажение информации может быть, как полное, так и частичное [3].

Проведенный опрос, в котором приняли участие 73 человека, из них 12 человек занимали должности руководителей организаций разного профиля деятельно-

сти, 15 человек работали в качестве фрилансеров (freelancer) и 46 человек работали на разных должностных уровнях в организациях разного типа, показал, что во время изоляции люди отметили определенные факторы, которые приводили к искажению коммуникационного процесса, что затрудняло деловое взаимодействие. Однако, разные группы людей отмечали как наиболее важными разные моменты.

Руководители ставили на первое место технические трудности организации профессиональной деятельности: не все сотрудники обладают высоким уровнем digital компетентности. Это проявлялось в том, что люди при выборе провайдеров услуг Internet связи ориентировались не на качество, а на стоимость. Это привело к сложностям бизнес-взаимодействия и потери рабочего времени и сил. Второй проблемой руководители указывали увеличение объемов работы, длительности рабочего дня и нарастание усталости.

Сотрудники (46 человек) написали, что первой проблемой они бы отметили отсутствие личного взаимодействия, поскольку многие вопросы они решали в процессе личного общения в неформальной обстановке и лучше понимали друг друга. Еще одной важнейшей проблемой сотрудники (41 человек) указали отсутствие персональных компьютеров у каждого члена семьи. Поэтому родители были вынуждены уступать детям компьютер на время уроков или лекций в университетах, используя телефоны, что так же затрудняло передачу информации и значительно удлиняло рабочее время, поскольку многие рабочие задания приходилось выполнять ночью. 27 человек указали, что им необходимо найти других провайдеров Internet коммуникации.

В сложной ситуации оказались молодые работники организаций, поскольку процесс адаптации не завершился, и они не полностью владели вопросами коммуникации внутри организации. Вместе с этим молодые работники переживали сильнейший стресс, рожденный страхом потерять работу.



Наиболее интересные ответы мы получили от фрилансеров, людей, которые на протяжении ряда лет работают в удаленном режиме. Они отмечали, что не испытывали проблем с организацией собственного труда, однако, указали, что не все их работодатели или их представители были готовы к решению всех вопросов удаленно.

Проведенное глубинное интервью с фрилансерами показало, что все эти люди имеют наработанные схемы получения и анализа рабочего задания (заказа), что позволяет им эффективно взаимодействовать с заказчиками. Однако, внутри организаций, особенно в организациях с бюрократической культурой, большое количество внутренних согласований приводило к потере времени и возникновению искажения информации.

Вместе с этим фрилансеры отмечали постепенно нарастающую усталость и раздражение у представителей организаций с течением времени изоляции.

Полученные эмпирические данные позволяют сделать некоторые выводы о необходимости работы по оптимизации внутренних бизнес-процессов организации и разработке моделей коммуникативных схем для оптимальной трансляции рабочей информации. Также встает вопрос о развитии ответственной digital компетентности каждого человека, позволяющей организовать свое рабочее время

и учитывать интересы своей семьи. Остаются актуальными вопросы, которые многие годы не попадают в фокус внимания руководителей – это повышение возможности сотрудников регулировать собственное внутреннее состояние.

Рассматривая проблему искажения информации, не следует забывать и о внутренних правилах, традициях каждого коллектива, которые накладывают свой отпечаток на каждого отдельного сотрудника и также могут стать причиной поощрения использования ложной информации и искажения установленных норм.

Библиографический список

1. Андреева Г. М. Социальная психология. – М., 2001.
2. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М., 2005.
3. Першин А. Н., Ефимкина Н. В. Практика определения лжи следователем // Психопедагогика в правоохранительных органах. – Омск. 2007. № 1 (28). – С. 19–21.
4. Психология внимания / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. Я. Романова. – М., 2001.
5. Рубинштейн С. Л. Человек и мир. – СПб., 2012.
6. Экман П. Психология лжи / пер. с англ. Н. Исауповой, Н. Мальгиной, Н. Миронова, О. Тереховой. – СПб., 1999.
7. Электронная библиотека RoyalLib.ru. URL: https://royallib.com/book/maslou_abraham/motivatsiya_i_lichnost.html (дата обращения: 02.05.2020).

© Звонова Е. В., Вакула И. А., 2020.