

УДК 159.9

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРА В УСЛОВИЯХ ИНВЕКТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Гайдук А.О.
студентка магистратуры ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

e-mail: annagaudyk@mail.ru

Научный руководитель:

Дикая Л.А.

к. пс. н., доцент ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

e-mail: liudmiladikaya@gmail.com

Аннотация: В статье проведен анализ психологических особенностей деятельности оператора в условиях инвективного воздействия, которое порождает ситуацию неструктурированной или дискомфортной профессиональной интеракции между ее участниками в рамках определенного территориального пространства в процессе принятия оперативных решений.

Ключевые слова: психологические особенности, инвективный дискомфорт, отклоняющееся поведение, агрессивное воздействие профессиональная деятельность оператора.

PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF THE OPERATOR'S ACTIVITIES UNDER CONDITIONS OF INVESTMENT EXPOSURE

Gaiduk A.O.,

Abstract: The article analyzes the psychological characteristics of the operator's activities under the conditions of invective influence, which gives rise to a situation of unstructured or uncomfortable professional interaction between its participants within a certain territorial space in the process of making operational decisions.

Keywords: psychological features, invective discomfort, different behavior, aggressive exposure operator's professional activity.

Специфика профессиональной деятельности оператора в ситуации инвективного воздействия характеризуется определенными параметрами его деятельности, особенно под влиянием факторов, формирующих условия дискомфорта, вызванного речевым воздействием инвективных единиц (инвектива, от лат. *invective* - обличительная речь, брань) в профессиональном взаимодействии.

Актуальность исследования обусловлена, прежде всего, тем, что проблема эмоциональной регуляции целенаправленной деятельности и

целостности человеческого поведения является одной из наименее разработанных проблем психологической науки. Вопросы стабильности личности в условиях различных видов интенсивной деятельности, в том числе в условиях инвективного дискомфорта как формы словесного агрессивного воздействия, актуальны как для разработки общей психологической теории. Областью исследований является психология эмоций, а также практическая реализация психологических знаний в различных областях и формах конкретно институционального поведения.

Сегодня психологическая наука разработала определенные критерии для дифференциации таких эмоциональных состояний, как невротические, агрессивные и депрессивные. Однако в рамках антропоцентрического подхода все вопросы моделирования эмоциональной сферы деятельности и установления их взаимосвязи с другими психическими процессами, включая соматическую сферу, вопросы типологии эмоциональных переживаний субъекта профессиональной деятельности, а также разработка аппарата, их описания не получили должного развития. В частности, проблемы, которые оказывают значительное влияние на сферу эмоционального воздействия на творческое воображение субъекта в процессе деятельности, когда влияние эмоционального фактора, явного или скрытого, может стать причиной почти «неограниченного поля для новых комбинаций (сочетания) состояния сознания» были недостаточно развиты. (Т. Рибо, 2001: 159-160 ср. также: П.П. Блонский, 2001). Более того, негативный общий фон отрицательно влияет на скорость таких комбинаций, формируя их однородность и тем самым вызывая угнетение сознательной деятельности (ср. также: К. Изард, 1980: 70; С. Рубинштейн, 1984: 160).

Поскольку условия работы, системы и индивидуальные характеристики оператора сильно различаются, информационное взаимодействие должно быть адаптивным. Условия деятельности оператора определяются: во-первых, процессом функционирования самих ИТ-систем; во-вторых, внешняя среда, в которой работает специалист. Во время работы систем

возникают задачи различного типа и интенсивности, которые определяют содержание деятельности оператора и его временную интенсивность («нагрузку» специалиста). Внешняя среда характеризуется набором параметров обитания (освещенность на рабочем месте, уровень шума, в том числе «вибрации, дискомфорт» и т. Д.). Индивидуальные характеристики оператора включают его психофизиологические характеристики, уровень подготовки и т. Д.

Проблема надежности оператора особенно актуальна в связи с тем, что в ряде профессий оператора деятельность характеризуется условиями интенсивного эмоционального воздействия, которые могут не только вызывать снижение его надежности, но и иметь вредное и опасное воздействие на специалиста.

Находясь в процессе принятия решений и подвергаясь интенсивному инвективному эффекту в форме определенного аффективного заряда, оператор испытывает ряд эмоциональных состояний. Проблема опосредования негативных эмоциональных состояний через систему культурных кодов - это именно та ситуация, когда необходимо психологическое описание, которое включает диагностику и вербальные структуры, участвующие в речевом конструировании этих языковых личностей. В рамках идеографического подхода языковая (семиотическая) личность может рассматриваться или измеряться через лексикон, конструкцию предложений и текста, а также через особенности метафорического переноса. Текстовая активность языковой личности проявляется на экспоненциальном (формальном), содержательном и интенциональном уровне.

Образы, реализованные в результате инвективного воздействия, являются промежуточным звеном между субъектом и объектом и имеют статус субъективной реальности. На формирование образов влияют архетипы, которые расщепляются под воздействием различных

обстоятельств, представляя собой эмоциональный заряд, который организует вокруг себя концептуальные структуры.

Формы эмоционального состояния (невротика, агрессия, депрессия), порожденные инвективным влиянием в неструктурированной (проблемной, неудобной) ситуации, влияют на формирование ассоциативных связей (партнеров) среди операторов, полагаясь на аффективную инграмму. К числу факторов, которые организуют семантику языкового сознания оператора в проблемных ситуациях с помощью соответствующих сотрудников, относятся негативная оценка, раздражение, абстрактность, угроза, подозрение, вмешательство, препятствие.

Аффективный заряд инвективного эффекта определенным образом отражается на субстанционально-функциональной стороне профессиональной деятельности оператора, вызывая появление агрессивных, депрессивных и невротических форм аффекта. В то же время агрессивная форма способствует блокированию повествовательной компетенции (то есть пошаговое описание структуры схемы оперативного принятия решений в ментальном пространстве) и развитию негативной оценки результата ситуации.

Депрессивная форма соотносится с таким набором личностных качеств, как пассивность, абстрактность, статичность. Следует отметить, что абстрактность выражается в такой форме аффекта как способ защиты от неприятного опыта, что приводит к глобальной оценке проблемной ситуации, отсутствию интереса к ее отдельным деталям, повышенному вниманию к внутреннему опыту и забыванию последовательности действий в системе принятия решений.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Забродина Л.А., Забродина О.В. Формирование толерантности и жизнестойкости у подростков как условие профилактики девиантного поведения // Профилактика зависимостей, 2018. № 4. С. 126-130. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32568079> (Дата обращения 10.03.2019).
2. Крикливая М.Г. Рынок труда и занятость сотрудников телекоммуникационной сферы. Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию [Электронный ресурс] //

- eLIBRARY: научная электронная библиотека. Изд.: Южный университет (ИУБиП). РнД., 2018. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36739509> (дата обращения: 05.04.2019)
3. Пшеничных Ю.А. Актуальные проблемы в деятельности кадровых служб предприятия. Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию [Электронный ресурс] // eLIBRARY: научная электронная библиотека. Изд.: Южный университет (ИУБиП). РнД., 2018. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36739507> (дата обращения: 05.04.2019)
 4. Хабаров А. С. Система адаптации персонала в Call-центре // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 2. – С. 561–565.
 5. Ходырев Д.А. Научные труды о психологии [Электронный ресурс] // Психология человека. 2003. URL: https://bio.spbu.ru/science/scienceinfo/el_resource.php (Дата обращения 05.04.2019)