

## ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ИЗМЕРЕНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ

## PSYCHOLOGICAL DIMENSIONS OF DIGITALIZATION

I. Burikova

*Summary:* This article explores the psychological aspects related to the process of digitalization in society and governmental administration systems. The author focuses on the significant changes in human consciousness and behavior triggered by the integration of digital technologies and the transformation of the public informational environment. Digitalization leads to various serious social and psychological issues, such as the growth in information flows, the complexity of their structure and content, the emergence of informational "viruses," and the differentiation of society based on access to digital resources. These changes contribute to the formation of "digital bubbles"—social groups varying in levels of digital literacy and access to digital services. As a result, there is increased polarization of opinions, a decline in critical thinking, and a tendency to seek information that confirms pre-existing beliefs.

*Keywords:* digitalization, psychological impacts, informational viruses, strategic psychology, opinion polarization, destructive social epidemics, political psychology.

Бурикова Инга Сергеевна

Кандидат психологических наук, доцент, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Северо-Западный институт управления РАНХиГС) (Санкт-Петербург) burikova@cspdom.ru

*Аннотация:* Данная статья посвящена исследованию психологических аспектов, связанных с процессом цифровизации общества и государственной системы управления. Акцентируется внимание на значительных изменениях в сознании и поведении человека, вызванных внедрением цифровых технологий и трансформацией общественной информационной среды. Цифровизация приводит к ряду серьезных социальных и психологических проблем, таких как рост информационных потоков, усложнение их структуры и содержание, появление информационных «вирусов», а также дифференциация общества на основе доступности цифровых ресурсов. Эти изменения вызывают формирование «цифровых пузырей» — социальных групп, отличающихся по уровню цифровой грамотности и доступу к цифровым услугам. В результате происходит поляризация мнений, снижение критичности мышления и стремление искать информацию, подтверждающую уже существующие убеждения.

*Ключевые слова:* цифровизация, психологические последствия, информационные вирусы, стратегическая психология, поляризация мнений, деструктивные социальные эпидемии, политическая психология.

## Введение

Цифровизация общества в целом и системы государственного управления в частности имеет множество разнообразных психологических издержек. И на сегодняшний день эта тема крайне мало изучена. Научное сообщество находится в самом начале пути изучения психологии цифровизации.

Данная работа носит скорее проблемный характер и ставит своей целью обозначить основные вопросы, связанные с влиянием процессов цифровизации на изменение сознания и поведения человека.

И в первую очередь важно поговорить о проблемном поле цифровизации, в котором наиболее остро проявляются психологические вопросы.

Во-первых, сама цифровизация — это цифровая трансформация государственного управления, а управление всегда имеет место в поле сознания человека, то, каким образом государство будет управлять людьми.

Во-вторых, цифровизация основана на достижениях четвертой промышленной революции. Тема влияния четвертой промышленной революции на трансформа-

цию сознания человека достаточно хорошо изучена в литературе [1; 5; 6]. Один из основных тезисов данных работ связан с тем, что параллельно с цифровизацией идет изменение психологических параметров сознания человека. По словам Клауса Шваба цифровизация в рамках четвертой промышленной революции «сочетает разнообразные технологии, обуславливающие возникновение беспрецедентных изменений парадигм в экономике, бизнесе, социуме в каждой отдельной личности. Она изменяет не только то, «что» и «как» мы делаем, но и то, «кем» мы являемся» [6, с. 9].

В-третьих, цифровизация влечет за собой глобальную перестройку не только системы управления, но и всей общественной информационно-психологической среды, окружающий мир неизбежно меняется.

В-четвертых, вслед за окружающим миром меняется и социальное окружение. Сама цифровизация разделяет общество на «цифровые пузыри» не только в социальных сетях, но и в реальной жизни. Социальные группы формируются и объединяются по принципу доступности/недоступности цифровых услуг и информационных технологий. В качестве примера можно привести сегрегацию по использованию цифровых технологий для решения бытовых проблем – заказа продуктов, товаров,

получения услуг, в том числе государственных. Части населения активно включены в онлайн-шоппинг и по максимуму стараются решить свои бытовые вопросы дистанционно, тогда как определенная доля населения по-прежнему не имеет доступа (или знаний) к подобным технологиям и решают перечисленные вопросы «по старинке». Таким образом, люди начинают дифференцироваться по доступу к различным технологиям, и как следствие, различаться по тому образу жизни, который они ведут. В частности, сейчас в ряде территорий Российской Федерации запущен проект под названием «Университет информационной культуры», в рамках которого людям старшего возраста помогают освоить элементарные цифровые услуги, чтобы они могли обладать тем же качеством жизни, как более технически подкованные группы населения: через интернет заказать продукты, получить услуги, в том числе государственные, не выходя из дома.

В-пятых, и это то последствие, которое напрямую значимо для психологии и, во многом, социологии, цифровизация приводит к поляризации мнений и настроений, в результате происходит разделение общества по отношению к любой действительно общественно значимой социальной проблеме.

В-шестых, благодаря той системе убеждений, внушений, которая существует в социальных сетях, происходит снижение критичности мышления, поиск подтверждения только собственной, уже имеющейся точки зрения. Таким образом, люди не получают в процессе цифровизации повышения своей информированности, а ищут подтверждение уже имеющейся у них информации и сложившегося представления о ситуации.

### Теоретические основания

Важно отметить, что проблема работы с информацией глобальна и требует отдельного изучения. Еще в конце XX века профессор Александр Иванович Юрьев обозначил риски цифровизации, информатизации и глобальных процессов, в результате которых происходит реальная утрата контроля над информационными потоками – «*Психологическая глобализация для сознания человека сравнима с катастрофическими изменениями климата для его организма*» [7, с. 68]. Утрата контроля неизбежна, поскольку цифровизация в геометрической прогрессии наращивает объемы информации, контролировать содержание которой становится не под силу никому, сколь бы внимательно пользователь ни относился к содержанию поступающего к нему контента.

Политическое целеобразование имеет своим источником информацию, состоит из информации и представлено в виде информации. Утрата контроля над информа-

ционными потоками приводит к тому, что происходит подмена:

- объективной информации, в основе которой достоверность и полнота — фальсифицированной информацией;
- системной информации, где представлены взаимовлияния всех сторон жизни общества — дезориентирующей;
- организованной в общепринятой форме — информацией деморализующей, подменяющей нравственные ценности;
- достаточную информацию, необходимую для понимания и действия – энтропийной, содержащей в избыточном количестве все возможные точки зрения;
- читабельную информацию, дающую алгоритмы поведения — дезинформацией, которая вводит общественное мнение в заблуждение;
- конкретную информацию, позволяющую ее реализовывать — дезорганизирующей, расстраивающей систему управления;
- практическую информацию — развращающей, побуждающей к запрещенным действиям, когда цель оправдывает средства;
- необходимую информацию, без которой невозможно достижение цели системы — дезинтегрирующей, разъединяющей общество на соперничающие части.

В результате происходит изменение получаемой информации от полезной, достоверной, системной, читабельной, конкретной, практической к совершенно искаженным форматам информации, которая только путает человека, не дает ему практической возможности реализовывать какие-либо действия. Поэтому работа с информацией — это отдельное важное направление психологического измерения цифровизации.

Система психолого-политической информации является властным механизмом интеллектуальной экспансии — проникновения на чужую территорию через захват информационной, психологической среды. Вариантом захвата «чужой территории» выступает «захват» состояния и сознание человека.

Каковы же причины психологических изменений в ходе цифровизации? Глобальная причина – это общий мировой процесс, который связан с появлением новой политической реальности, которой предшествовали четыре мировых кризиса [6].

1. Культурно-философский кризис: не дает осмысления глобальных изменений в жизни людей. Поставлены под сомнение ответы на вопросы: что такое человек? Что он должен знать и понимать? Что ему позволено и что запрещено?

2. Морально-поведенческий кризис: не объясняет, почему идет замена традиционной морали и нравственности на новые нормы поведения, основанные на цифровой цивилизации. Понятия совести, сознания, долга, чести, справедливости не поддаются счету, поэтому они не являются ценностями глобализации.
3. Научно-интеллектуальный кризис: у власти нет решения конкретных глобальных проблем современности: экологии, занятости, преступности, образования, культуры, медицины.
4. Промышленно-финансовый кризис: люди не верят материалам дискуссий на международных форумах финансистов и экономистов.

Четыре мировых кризиса эпохи постмодерна порождают у людей ощущения невероятной новизны, которые не поддаются пониманию, потому что представляются людям [6]:

- необычными, потому что для них нет готовых «хороших» ответов;
- недопустимыми из-за своей кажущейся противостественности;
- внезапными, потому что происходят именно тогда, когда их не ждали;
- неожиданными, потому что оказываются совсем не такими, какими их предвидели.

Если обобщить эти кризисы, можно сказать, что общество находится в той ситуации, когда нет готовых решений на встающие перед ними вопросы. Даже в научном сообществе нет единого мнения по, казалось бы, базовым вопросам. В результате психологический фокус принятия решения относительно той или иной информации перекладывается на получателя этой информации, который не всегда оказывается к этому готов. И ощущение невероятной новизны вызывает у него ответную тревогу и непонимание, что происходит.

### Материалы и методы

Методологическая специфика поиска ответов на вызовы новой реальности связана с невозможностью пользоваться исключительно традиционными социологическими методами, поскольку они имеют ряд серьезных ограничений, и ключевой из них – сложность предсказания появления революционных технических изменений. В качестве примера можно привести расхожую фразу, приписываемую Генри Форду, в которой поднимается проблема сложности предсказания появления новых изменений только на основе вербализованных потребностей потребителей: «Если бы я спрашивал людей, чего они хотят, они бы сказали, что хотят более быстрых лошадей» [2].

В этой связи необходимы косвенные методы исследова-

ния будущего, в первую очередь, психологические методы, стратегическая психология будущего. Именно они позволят углубиться в понимание, каким образом цифровизация изменит будущее человечества и общества.

Александр Иванович Юрьев выделял три направления психологии [7]:

1. оперативная психология — «психология человека»,
2. тактическая психология — «психология общества»,
3. стратегическая психология — «психология политики».

Оперативная психология занимается *внутренним кругом* проблем человека: соответствия его поведения общепринятым стандартам.

Тактическая психология изучает *ближний круг* проблем человека, который существует в реальном времени и пространстве, обеспечивая адекватные отношения человека с другим человеком, с группой лиц, с техническими системами или окружающей средой.

В контексте данной работы основное внимание уделяется стратегической психологии, которая работает с *внешним кругом* проблем человека и общества на пересечении политической и экономической психологии, футурологии и стратегического прогнозирования.

Стратегическая политическая психология изучает *будущее человека*, такие изменения его сознания и поведения, которых не было в прошлом, их нет в настоящем — они в будущем, но приближаются все быстрее и быстрее.

Основным методом изучения служит прогноз.

### Результаты

Стратегическая политическая психология ставит перед исследователями ряд вопросов, ответы на которые нельзя найти в прошлом и настоящем:

- каким Вы видите человека будущего?
- должен ли человек уступить свое место новому, более совершенному разумному существу?
- какое политическое устройство общества будет доминировать на планете Земля, через 20, 50, 100 лет?
- что будет главным инструментом власти в будущем: сила, деньги, информация, или может быть... еда?

Ответы на эти вопросы позволяют предположить, каким должен быть человек будущего, а соответственно, как он будет изменяться под процессами цифровизации

и как государство может участвовать в этих изменениях, корректировать его поведение и корректировать развитие человека в соответствии с новыми заданными параметрами.

Одно из направлений, которое помогает в работе с человеком будущего и помогает справляться с проблемами человека настоящего, сталкивающегося с новой политической реальностью – это социальная психотерапия как способ противодействия деструктивным социальным политическим эпидемиям. Почему речь идет именно об эпидемиях? Чтобы объяснить это, необходимо обратиться к терминологии.

Эпидемия – массовая, непрерывная, прогрессирующая передача инфекционного заболевания, вируса от человека к человеку, превышающая обычную распространенность вируса на определенной территории в аналогичный период времени [8]. В контексте данной статьи (и социальной психотерапии) подразумевается информационный вирус.

Информатизация, цифровизация создают идеальные условия для мгновенной передачи этого «вируса», кроме того, наличествуют все параметры, которые отвечают термину «эпидемия». В своей монографии «Деструктивные социальные эпидемии» Катков А.Л. отмечал, что «В эпоху глобализации и проникновения информационных технологий в жизненное пространство каждого человека деструктивные социальные явления, до поры изолированные и разрозненные, обнаруживают тенденцию к неконтролируемому росту и охвату все более значительных групп населения» [3, с. 6].

Есть источник заболевания — информационный вирус, недостоверная, некачественная информация, с которой сталкивается человек. Этот информационный вирус — это адаптационное расстройство с признаками синдрома деморализации.

Есть механизм передачи этого вируса — информационная коммуникативная среда, интернет в первую очередь.

И есть восприимчивые к заболеванию – информационному вирусу – люди, которые появляются в результате снижения качества человеческого капитала.

Для борьбы с деструктивными социально-политическими эпидемиями обществу необходимо проводить исследования качества человеческого капитала, как уже имеющегося, так и построение моделей того качества человеческого капитала, которое необходимо для эффективной благополучной жизни в будущем и положительных ответов на вызовы, которые ставит перед обществом цифровизация.

Необходим поиск элементов деструктивного политического сознания и определение мишеней социальной психотерапии, на которые цифровизация может негативно повлиять. Определив эти элементы, станет возможным выстраивание работы по нейтрализации информационных вирусов.

Например, это может быть выявление наиболее уязвимых факторов дестабилизации с помощью психолого-политических исследований и мониторинга ситуации, выявление потенциальных протестных лозунгов, недовольств, тем, по которым может быть начат общественный резонанс, протест. Это можно сделать с помощью как социологических, так и психологических исследований, либо использования психологических методов, инструментов в структуре классических социологических исследований.

Далее, для поиска элементов деструктивного политического сознания может быть проведено изучение типа психологического воздействия и реакции в архитектуре политической стабильности, определение политико-психологических состояний целевых групп и в целом населения, прогноз поведения, а также описание типа данного поведения и средств для его прекращения. Дело в том, что некачественная информация и информационный вирус не влияют на человека просто так вообще, а влияют на его конкретные психические состояния и функции. Можно и нужно определить, какие из состояний и свойств станут наиболее уязвимыми для воздействия цифровизации, какие из них будут требовать дополнительной поддержки.

И еще одно важное направление борьбы с деструктивными социально-политическими эпидемиями – это работа с населением в формате новой политической реальности. Классические средства PR и рекламы положительных образов уже не работают. Необходимо включать механизмы самоорганизации и воспитывать соратников.

Почему в данном контексте речь идет о стратегической психологии, политической психологии? Дело в том, что структура «Человек-политик-власть» отвечает за три важных параметра:

- мишени социальной психотерапии (система политического сознания вместо эмпирического собирательства) – определение уязвимых мест;
- проект человека (идеализация и конструирование собственного проекта вместо согласия/несогласия с предложенными вариантами чужих проектов человека);
- политическая воля (включение системы самоорганизации субъектов и объектов политики вместо кем-то управляемого «хаоса»).

Очень важно, чтобы общество двигалось за чьим-либо примером. На субъектах политики, на политических лидерах, на политических партиях сейчас стоит самая важная моральная задача — показать эталонные образцы поведения и сделать их привлекательными для представителей общества, чтобы включился механизм желаний им соответствовать.

### Обсуждение

Первые исследования психологических изменений, которые несет в себе цифровизация, уже есть. В частности, по касательной задевают эту тему Д. Ронфелд и Д. Аркилл в своей работе «Сети и сетевые войны: будущее террора, преступлений и вооруженной борьбы», описывая востребованные навыки современного вывода [8]. Это к вопросу о формировании проекта человека. По чуть-чуть к этому подходят, изучают и пытаются сформулировать, но нужно это делать более широко и системно.

В качестве общих навыков, которые сейчас считаются востребованными в современном цифровом мире, кроме собственно цифровых навыков, авторы обозначают так называемые *soft skills*, которые включают в себя ряд когнитивных, социальных и эмоциональных навыков, таких как креативность, критическое мышление, интерпретация информации, принятие решений и коммуникативные способности, любознательность, адаптивность, комфорт в условиях неопределенности. В психологической науке эти навыки принято было считать «женскими» [9, с. 64]. Запрос на «мягкие навыки» растет даже в условиях жестких времен.

### Заключение

При оценке эффективности деятельности политических институтов в России рано или поздно встает вопрос о человеческом факторе. Даже идеально задуманные модели организации политических институтов на прак-

тике начинают «пробуксовывать» и работать с низкой эффективностью из-за проблем, связанных с людьми, задействованными в этих институтах.

Личность чиновника в процессе цифровизации приобретает ключевую значимость. Как будет восприниматься политик, политический лидер, представитель партии? Будет ли он предлагать только сервис и услуги на местах, в которых чиновник остается один на один с населением при решении сложных вопросов, и в 99% случаев он не может их решить, а значит вынужден заниматься, по сути, социальной психотерапией, не имея возможности решить проблему. Либо он сможет выполнить функцию маяка в сложном мире новой реальности и цифровизации, где наращивается фактор неопределенности, а партия, политические лидеры могли бы вести за собой и транслировать привлекательность своего образа, быть примером для подражания.

Процесс цифровизации, идущий в настоящее время, по масштабности изменения сознания человечества может сравниться разве что с изменением массового сознания в эпоху географических открытий и включения в общую жизнь многих разных народов. Об этом опыте очень емко написал Юваль Ной Харари в своей книге «Sapiens. Краткая история человечества»: «Кортес тоже ничего не знал об ацтеках, но у него и его спутников было существенное преимущество: ацтеки не обладали опытом, который подготовил бы их к появлению странных на вид и скверно пахнущих чужаков, испанцы же знали, что на Земле живет множество еще неизвестных народов.... Никто не мог на тот день сравниться с испанцами в опыте освоения чужих стран, в умении держаться в совершенно необычных ситуациях.... Кортес не знал, куда он попал, и ему это чертовски нравилось» [4].

Не известно, куда приведет человечество цифровизация, но наблюдать за этим процессом и изучать его очень увлекательно.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Балацкий, Е.В. Глобальные вызовы четвертой промышленной революции / Е.В. Балацкий // Terra Economicus. – 2019. – Т. 17, № 2. – С. 6-22. – DOI 10.23683/2073-6606-2019-17-2-6-22. – EDN DAOPRR.
2. Дженнифер Грин, Эндрю Стеллман Постигаая Agile. Ценности, принципы, методологии. - М.: Манн Иванов и Фербер, 2017. - 641 с.
3. Катков А.Л. Деструктивные социальные эпидемии: опыт системного исследования. Павлодар, 2012. 223 с.
4. Харари Ю.Н. Sapiens. Краткая история человечества. Издательство «Синдбад», 2016. 570 с.
5. Чесалов А.Ю. Цифровая трансформация. Издательские решения, 2020. 348 с.
6. Шваб К. Четвертая промышленная революция /пер. с англ. М.: Эксмо, 2016. 138 с.
7. Юрьев А.И. Избранные статьи по политической психологии. - СПб.: ЛГУ, 2021. - 260 с.
8. Arquilla J., Ronfeldt D. Networks and Netwars: The Future of Terror, Crime, and Militancy. - Santa Monica, CA: Rand Corporation, 2001. - 380 с.
9. Rothman P. Genius, gender and culture: Women mathematicians of the nineteenth century // Interdisciplinary Science Reviews. 1988. №13(1). С. 64-72.

© Бурикова Инга Сергеевна (burikova@cspdom.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»