

УДК 159.9.172

**Новый подход к использованию психологических механизмов для формирования доверия пользователей к продуктам цифровой экономики****Ноакк Наталия Вадимовна**

Кандидат психологических наук, ведущий научный сотрудник,  
Центральный экономико-математический институт Российской академии наук,  
117418, Российская Федерация, Москва, просп. Нахимовский, 47;  
e-mail: n.noack@mail.ru

**Ларин Сергей Николаевич**

Кандидат технических наук, ведущий научный сотрудник,  
Центральный экономико-математический институт Российской академии наук,  
117418, Российская Федерация, Москва, просп. Нахимовский, 47;  
e-mail: sergey77707@rambler.ru

**Знаменская Александра Николаевна**

Научный сотрудник,  
Центральный экономико-математический институт Российской академии наук,  
117418, Российская Федерация, Москва, просп. Нахимовский, 47;  
e-mail: znam17@mail.ru

Статья подготовлена при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований, проект №18-013-00669а «Исследование психологических механизмов формирования социальных представлений и доверия пользователей к продуктам цифровой экономики».

**Аннотация**

В статье исследована проблема адаптации и формирования доверия пользователей к продуктам цифровой экономики. На основании результатов обзора работ отечественных и зарубежных специалистов показана важность адаптационных психологических механизмов на уровне разных групп населения и отдельной личности. Выявлен комплекс проблем адаптации/деадаптации личности к восприятию объективной реальности расширения сфер для использования продуктов цифровой экономики. Сделан вывод о не однозначном влиянии продуктов цифровой экономики на развитие личности. Предложен новый подход – введение в контекст психологических механизмов концепта *адаптации* для формирования *доверия* к продуктам цифровой экономики. В современном обществе доверие может стать тем фактором, который создаст необходимые условия для благоприятного восприятия продуктов цифровой экономики всеми группами населения. В этой ситуации следует, по-видимому, говорить о существовании границ необходимого доверия к продуктам цифровой экономики, а также сфер и условий его проявления для оптимального развития личности. С одной стороны, повышение доверия к новым возможностям продуктов цифровой экономики будет способствовать социально-экономическому развитию всего общества. С другой – необходимо исследовать

психологические условия, которые могут служить ограничениями, барьерами на пути дезадаптации личности и ее восприятия возможностей использования этих продуктов.

#### **Для цитирования в научных исследованиях**

Ноакк Н.В., Ларин С.Н., Знаменская А.Н. Новый подход к использованию психологических механизмов для формирования доверия пользователей к продуктам цифровой экономики // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2018. Т. 7. № 1А. С. 156-163.

#### **Ключевые слова**

Продукты цифровой экономики, доверие пользователей, психологические механизмы, новый подход, психология.

## **Введение**

Психологические проблемы использования продуктов цифровой экономики нередко связаны с неготовностью человека к восприятию новых преимуществ и возможностей ее продуктов, концентрацией на возможных рисках и угрозах, отсутствием элементарных навыков и кажущейся сложностью их использования. Результатом указанных и ряда других проблем что может стать заниженный уровень представлений о целесообразности внедрения не только в повседневную жизнь человека, но и в его практическую производственную деятельность продуктов и технологий цифровой экономики вплоть до открытого саботирования. На уровне отдельного индивида данные обстоятельства могут также приводить к процессам дезадаптации личности, растерянности и потере восприятия новой объективной реальности – применения продуктов и технологий цифровой экономики во всех сферах жизнедеятельности современного общества, размытости границ собственного Я, утрате уверенности в понимании происходящих изменений.

В условиях стремительно развивающейся информатизации общества и ускоренного внедрения во все сферы его жизнедеятельности продуктов цифровой экономики проблема связи адаптации личности и уровня ее доверия к этим продуктам пока еще не стала предметом фундаментальных исследовательских разработок. На данный момент говорить о масштабных исследованиях адаптационных возможностей личности относительно восприятия различных продуктов цифровой экономики, которые сегодня пронизывают финансовую, потребительскую, познавательную и другие сферы жизнедеятельности общества, несколько преждевременно, поскольку работ широкоизвестных специалистов по этой тематике представлено пока мало. Тем не менее, предлагаемый нами подход – введение концепта адаптации личности в контекст исследования психологических механизмов социального восприятия и условий формирования доверия к продуктам цифровой экономики – не только имеет полное право на существование, но и является актуальным, а также способным существенно продвинуть отдельные направления изучения глубинных аспектов исследуемой тематики. Сущность этого подхода и будет раскрыта в данной статье.

## **Основная часть**

Предполагается, что необходимой и определяющей детерминантой формирования доверия к продуктам цифровой экономики и социального восприятия личности условий новой информационной среды являются адаптационные механизмы. С другой стороны, доверие также

может выступать в качестве условия адаптации личности к изменяющимся требованиям информатизации мирового сообщества.

Проблема доверия как фактора повышения адаптационных возможностей личности в экстремальных ситуациях рассматривалась в работах ряда отечественных ученых – Ломаковской И.С. и Скрипкиной Т.П. [Ломаковская, Скрипкина, 2006], Фатхи О.Г. [Фатхи, 2003] и др. В этих работах, а также в отдельных публикациях других авторов представлены результаты исследований фактора возраста и его роли в процессах психологической адаптации/деадаптации личности к восприятию объективной реальности расширения сфер использования продуктов цифровой экономики. Объектами указанных исследований стали наиболее уязвимые в плане адаптации к условиям новой объективной реальности и их восприятию применительно к среде своей жизнедеятельности группы населения – подростки и люди пожилого возраста.

Проблема адаптации людей пожилого возраста к использованию продуктов цифровой экономики поднимается Киселевой О.М. [Киселева, 2014]. В качестве одного из возможных путей ее решения она предлагает создавать специализированные учреждения дополнительного образования для лиц пожилого возраста, так называемых институтов третьего возраста.

Проблемы адаптации/деадаптации к использованию продуктов цифровой экономики еще одной группы риска – подростков – рассматриваются в работах Белинской Е.П. [Белинская, 2001], Осницкого А.К. [Осницкий, 2004], Свешниковой Е.Н. [Свешникова, 2016], Солдатовой Г. и Рассказовой Е. [Солдатова, Рассказова, 2014]. Так, в работах Е.Н. Свешниковой и А.К. Осницкого для оценки уровня адаптации подростков к продуктам цифровой экономики использовалась методика К. Роджерса и Р. Даймонда, которая кроме интегрального показателя уровня адаптации позволяла выявлять такие факторы, как «Принятие себя», «Принятие других», «Эмоциональный комфорт», «Интернальность» и «Доминирование/ведомость». Полученные данные сопоставлялись с уровнем творческой реализации отдельных групп подростков в социальных сетях. В результате проведения этих исследований был выявлен значимо более высокий уровень интегрального показателя уровня адаптации, эмоционального комфорта и принятия себя в сети Интернет, что можно рассматривать в качестве доказательства того факта, что современные подростки чувствуют себя более уверенно и свободно в виртуальной среде.

Отметим, что в российском научном сообществе сегодня существуют различные мнения относительно понятийных рамок явления адаптации к продуктам цифровой экономики. Одной из наиболее известных отечественных психологических концепций адаптации является теория социально-психологической адаптации А.К. Осницкого [Осницкий, 2004]. Ее основные положения акцентированы на таких ключевых характеристиках адаптированной личности как эмоционально комфортное восприятие социальной среды, возможность выразить себя и принимать других, умение удерживать внутренний локус контроля и сохранять доминирующую позицию при взаимодействии с окружающими. Подробный анализ понятия *адаптация* применительно к использованию продуктов и технологий цифровой экономики требует проведения специального исследования. В данной статье укажем лишь, что, по мнению Забродина Ю.М., *адаптацию* можно рассматривать как системный процесс, охватывающий самые различные проявления личности на уровне межличностных отношений, поведения, деятельности, психофизиологических процессов, которые можно рассматривать в связи с использованием продуктов и технологий цифровой экономики [Забродин, 1977].

Одной из наиболее интересных зарубежных публикаций последних лет в свете исследуемой

нами тематики является статья Colbert A., Yee N., George G. [Colbert, Yee, George, 2016]. В качестве важнейшего направления своей работы, авторы делают акцент на исследовании влияния продуктов и технологий цифровой экономики на развитие личности с целью выявления уровня ее адаптации к новым формам организации труда в условиях информатизации всех сфер производства. Для этого авторы вводят термин «цифровой рабочей силы» и рассматривают в своих исследованиях две группы трудоспособного населения. Первая группа названа ими «цифровыми аборигенами». К ней был отнесен контингент молодых людей, которые родились в эпоху информатизации и уже не представляют своей жизни без активного использования продуктов цифровой экономики. Ко второй группе были отнесены так называемые «цифровые иммигранты», они в основном представлены уже взрослыми сотрудниками фирм и организаций, которые достаточно успешно приспособились (адаптировались) к новой объективной реальности – активной информатизации всех сфер жизнедеятельности общества.

Исследуя основные характеристики представителей группы «цифровых аборигенов», авторы статьи ссылаются на работу Prensky M. [Prensky, 2001] и во многом солидарны с определением «цифровых аборигенов», сделанным этим автором. По его мнению, к этой группе населения относятся люди, которые уже не могут вспомнить, когда они в первый раз обращались к сети Интернет. Большую часть своего личного времени они проводят дома в мире цифровых устройств и в значительной степени полагаются, и доверяют тем технологиям обучения, общения и развлечений, которые доступны им в сети Интернет. В ходе проведенного исследования было выявлено, что в течение пяти минут после пробуждения, по крайней мере, 25% подростков начинают пользоваться смартфонами или другими электронными устройствами. Исключая время, проведенное в школе или при выполнении домашней работы, дети в возрасте от 8 до 12 лет проводят в сети Интернет ежедневно в среднем больше четырех с половиной часов. Для подростков в возрасте от 13 до 18 лет время, ежедневно проводимое ими в сети Интернет, составляет уже более шести с половиной часов. Молодые люди более в возрасте от 19 до 25 лет ежедневно проводят в сети Интернет более восьми часов, общаясь между собой по каналам системы Twitter, отслеживая сообщения SnapChat, просматривая видео на YouTube и др. [Colbert, Yee, George, 2016]. Для многих подростков и молодых людей использование информационных технологий и продуктов цифровой экономики давно стало постоянным времяпровождением, причем 44% представителей исследуемой группы населения сообщают, что они никогда полностью не «отключаются» [там же].

«Цифровые иммигранты» как более взрослые люди, которые составляют основную массу трудоспособного населения страны, с положительно восприняли расширение доступности для использования разнообразных продуктов и технологий цифровой экономики. Для 64% этой группы американцев смартфоны открыли возможность быстрого доступа к сети Интернет, электронной почте и социальным сетям, и они в полной мере используют те преимущества и удобства, которые становятся легко доступными, благодаря использованию продуктов цифровой экономики. Согласно результатам исследований, проведенных фирмой Nokia, средний американский пользователь проверяет свой смартфон каждые шесть-семь минут или до 150 раз в день [там же].

По результатам своих исследований, авторы делают вывод о том, что все более широкая информатизация всех сфер жизнедеятельности общества и стремительная активизация использования продуктов и технологий цифровой экономики оказывают неоднозначное влияние на развитие личности, в частности, на ее адаптационные возможности, а также

формирование доверия к возможному использованию этих продуктов.

Авторы публикации [там же] утверждают, что постоянное присутствие продуктов и технологий цифровой экономики в жизнедеятельности современного общества в целом и отдельной личности, в частности, может существенно ограничить ее возможности для развития таких важных измерений *адаптации*, как уровень самосознания и аутентичное поведение. Возможность развить множественную идентичность может скрыть понимание людьми того, кто они на самом деле. Простое присутствие мобильного телефона во время беседы «лицом к лицу» снижает рейтинги близости и доверия, даже если телефон не используется во время разговора.

Вполне возможно, что расширение практики использования продуктов и технологий цифровой экономики связано с уменьшением уровня эмпатии. Кроссвременной метаанализ обнаружил, что уровень эмпатии среди студентов некоторых колледжей в США снизился в период между 1979 и 2009 годами. В частности, чувство эмпатического беспокойства, а также симпатии к другому среди студентов колледжей в течение этого периода времени уменьшились на 48%, а тенденция понимать чужую точку зрения – на 34% [Свешникова, 2016].

В большинстве стран с появлением широкого доступа к сети Интернет для многих людей становится укоренившейся привычкой практика постоянной проверки электронной почты на работе и дома. Это значительно снижает эффективность не только межличностных коммуникаций, но и коммуникаций между сотрудниками внутри одной фирмы.

Таким образом, расширение практики использования продуктов и технологий цифровой экономики может привести к процессам нарушения как на уровне отдельной личности (самооценка, самоидентификация), так и на уровне поведения и отношений в группе, тем самым актуализируя процессы *адаптации* личности. Возможно, что исследование этих тенденций потребует развития новых психологических механизмов и технологий *адаптации* личности. Вместе с тем, также возможно, что данные тенденции потребуют от разных групп людей изменения своего отношения к использованию продуктов и технологий цифровой экономики. Опираясь на выводы авторов работы [Colbert, Yee, George, 2016], выскажем предположение о необходимости проведения дальнейших исследований изучаемого феномена доверия к продуктам и технологиям цифровой экономики. В рамках этих исследований может проявиться себя стремление к *активной адаптации*, предполагающее соизмерение представлений личности об окружающем ее мире, самооценки личности, оценки личности со стороны других людей – с требованиями стремительно изменяющейся внешней среды, в которой все более преобладающими становятся продукты и технологии цифровой экономики.

## Заключение

В современном обществе доверие может стать тем фактором, который создаст необходимые условия для благоприятного восприятия продуктов цифровой экономики всеми группами населения. Однако из проведенного анализа ряда исследований вытекает, что продукты цифровой экономики не всегда однозначно позитивно влияют на развитие личности. Более того, их использование может приводить к проблеме дезадаптации личности, появлению растерянности в окружающем ее новом мире информационных технологий, размытости границ собственного Я. В этой ситуации следует, по-видимому, говорить о существовании границ необходимого доверия к продуктам цифровой экономики, а также сфер и условий его проявления для оптимального развития личности. С одной стороны, повышение доверия к новым возможностям продуктов цифровой экономики будет способствовать социально-

экономическому развитию всего общества. С другой – необходимо исследовать психологические условия, которые могут служить ограничениями, барьерами на пути дезадаптации личности и ее восприятия возможностей использования этих продуктов. Фактически, речь идет о новом подходе – введении концепта *адаптации* в контекст исследования психологических механизмов и условий формирования *доверия* к продуктам цифровой экономики, который позволит решить выявленные в данной статье проблемы.

### Библиография

1. Белинская Е.П. Интернет и идентификационные структуры личности // Конференция на портале «Аудиториум» «Социальные и психологические последствия применения информационных технологий». URL: <http://banderus2.narod.ru/70244.html>
2. Забродин Ю.М. Введение в общую теорию сенсорной чувствительности (Адаптивные особенности сенсорных процессов в задачах исследования порогов чувствительности) // Психофизические. М.: 1977. С. 31-125.
3. Киселева О.М. Проблема адаптации пожилого населения к современной информационной среде // Психология, социология и педагогика. 2014. № 4. URL: <http://psychology.snauka.ru/2014/04/2959>
4. Ломаковская И.С., Скрипкина Т.П. Кризис доверия как причина дезадаптации старшеклассников-мигрантов и вынужденных переселенцев // Доверие в социально-психологическом взаимодействии. Ростов-на-Дону, 2006. С. 303-315.
5. Осницкий А.К. Определение характеристик социальной адаптации // Психология и школа. 2004. №1. С. 43-56.
6. Свешникова Е.Н. Адаптация в виртуальной среде как фактор творческой реализации у подростков // Психологические исследования. 2016. Т.9. №45. URL: <http://psystudy.ru/index.php/num/2016v9n45/1234-sveshnikova45.html>
7. Солдатова Г., Рассказова Е. Психологические факторы безопасности подростка в интернете: роль совладающего поведения и родительской медиации // Вестник РГНФ. 2014. №75(2). С. 126-134.
8. Фатхи О.Г. Доверие как фактор повышения адаптационных возможностей в экстремальных ситуациях: дис. ... канд. психол. наук. Ростов-на-Дону, 2003. 218 с.
9. Colbert A., Yee N., George G. The digital workforce and the workplace of the future // Academy of Management Journal. 2016. №59 (3). P. 731-739.
10. Prensky M. Digital natives, digital immigrants // On the Horizon. 2001. №9(5). P. 1-6.

### **A new approach to using psychological mechanisms to build user confidence in digital economy products**

**Nataliya V. Noakk**

PhD in Psychology, Leading Researcher,  
Central Economics and Mathematics Institute of the Russian Academy of Sciences,  
117418, 47, Nakhimovskii av., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: n.noack@mail.ru

**Sergei N. Larin**

PhD in Technical Science, Leading Researcher,  
Central Economics and Mathematics Institute of the Russian Academy of Sciences,  
117418, 47, Nakhimovskii av., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: sergey77707@rambler.ru

**Aleksandra N. Znamenskaya**

Researcher,  
Central Economics and Mathematics Institute of the Russian Academy of Sciences,  
117418, 47, Nakhimovskii av., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: znam17@mail.ru

**Abstract**

In the article the problem of adaptation and forming of users' trust to products of digital economy is investigated. Based on the results of a review of the work of domestic and foreign specialists, the importance of adaptive psychological mechanisms at the level of different groups of the population and an individual is shown. A complex of problems of adaptation of the individual to the perception of the objective reality of expanding the spheres for the use of products of the digital economy is revealed. The conclusion is made that the products of the digital economy are not unambiguously influenced by personality development. A new approach is proposed, introduction of the concept of adaptation into the context of psychological mechanisms to create confidence in the products of the digital economy. In today's society, trust can become a factor that will create the necessary conditions for a favorable perception of products of the digital economy by all population groups. It is necessary to talk about the existence of the boundaries of the necessary confidence in the products of the digital economy, as well as the spheres and conditions for its manifestation for the optimal development of the individual. On the one hand, increasing confidence in the new capabilities of products of the digital economy will contribute to the social and economic development of the whole society. On the other hand, it is necessary to investigate psychological conditions that can serve as constraints, barriers to the disadaptation of the individual.

**For citation**

Noakk N.V., Larin S.N., Znamenskaya A.N. (2018) Novyi podkhod k ispol'zovaniyu psikhologicheskikh mekhanizmov dlya formirovaniya doveriya pol'zovatelei k produktam tsifrovoi ekonomiki [A new approach to using psychological mechanisms to build user confidence in digital economy products]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 7 (1A), pp. 156-163.

**Keywords**

Products of the digital economy, user confidence, psychological mechanisms, a new approach, psychology.

**References**

1. Belinskaya E.P. Internet i identifikatsionnye struktury lichnosti [Internet and identification structures of personality]. In: *Konferentsiya na portale «Auditorium» «Sotsial'nye i psikhologicheskie posledstviya primeneniya informatsionnykh tekhnologii»* [Conference on the portal Auditorium – Social and psychological consequences of the use of information technology]. Available at: <http://banderus2.narod.ru/70244.html> [Accessed 12/12/2017]
2. Colbert A., Yee N., George G. (2016) The digital workforce and the workplace of the future. *Academy of Management Journal*, 59 (3), pp. 731-739.
3. Fatkhi O.G. (2003) *Doverie kak faktor povysheniya adaptatsionnykh vozmozhnostei v ekstremal'nykh situatsiyakh. Doct. Dis.* [Trust as a factor of increasing adaptive capacity in extreme situations. Doct. Dis.]. Rostov-on-Don.
4. Kiseleva O.M. (2014) Problema adaptatsii pozhilogo naseleniya k sovremennoi informatsionnoi srede [The problem of

- 
- adaptation of the elderly population to the modern information environment]. *Psikhologiya, sotsiologiya i pedagogika* [Psychology, sociology and pedagogy], 4. Available at: <http://psychology.snauka.ru/2014/04/2959> [Accessed 12/12/2017]
5. Lomakovskaya I.S., Skripkina T.P. (2006) Krizis doveriya kak prichina dezadaptatsii starsheklassnikov migrantov i vynuždennykh pereselentsev [The crisis of trust as the reason for the disadaptation of senior pupils of migrants and internally displaced persons]. In: *Doverie v sotsial'no psikhologicheskom vzaimodeistvii* [Trust in socially psychological interaction]. Rostov-on-Don.
  6. Ositskii A.K. (2004) Opredelenie kharakteristik sotsial'noi adaptatsii [Determination of the characteristics of social adaptation]. *Psikhologiya i shkola* [Psychology and school], 1, pp. 43-56.
  7. Prensky M. (2001) Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), pp. 1-6.
  8. Soldatova G., Rasskazova E. (2014) Psikhologicheskie faktory bezopasnosti podrostka v internete: rol' sovladayushchego povedeniya i roditel'skoi mediatsii [Psychological factors of teen safety on the Internet: the role of coping behavior and parental mediation]. *Vestnik RGNF* [Herald of RGNF], 75(2), pp. 126-134.
  9. Sveshnikova E.N. (2016) Adaptatsiya v virtual'noi srede kak faktor tvorcheskoi realizatsii u podrostkov [Adaptation in a virtual environment as a factor of creative realization in adolescents]. *Psikhologicheskie issledovaniya* [Psychological research], 9, 45. Available at: <http://psystudy.ru/index.php/num/2016v9n45/1234-sveshnikova45.html> [Accessed 12/12/2017]
  10. Zabrodin Yu.M. (1977) Vvedenie v obshchuyu teoriyu sensornoi chuvstvitel'nosti (Adaptivnye osobennosti sensornykh protsessov v zadachakh issledovaniya porogov chuvstvitel'nosti) [Introduction to the general theory of sensory sensitivity (Adaptive features of sensory processes in the study of thresholds of sensitivity)]. In: *Psikhoŷicheskie* [Psychophysical]. Moscow.