

ИНТЕРНЕТ КАК ПЛАТФОРМА ДЛЯ СОВРЕМЕННЫХ КОНФЛИКТОВ

© 2021 Захаренкова Алина Викторовна*

студент

Самарский государственный экономический университет

E-mail: azakhartsova@mail.ru

Ключевые слова: конфликт, интернет-пользователи, собеседник, ссора, Интернет.

В настоящей статье поднимается тема конфликтов в интернет-сетях. Рассматривается поведение при возникновении разногласий. Особое внимание уделено причинам, в ходе которых возникает ссора между оппонентами; предлагаются пути решения и избегания конфликтных ситуаций между пользователями интернет-ресурсов.

Конфликт в интернет-пространстве является довольно частым явлением. Скажем так, обычное несходство во вкусах или предпочтениях буквально может перерасти в ссору. По статистике на сегодняшний день, 53% наблюдали за попытками умышленного оскорбления кого-либо, 24% стали свидетелями долговременной агрессии по отношению к кому-либо, 23% участников интернет пространства подверглись буллингу; общество так реагирует на факт несхожести чьих-то интересов со своими. Конфликт по определению советского психолога А.Я. Анцупова – это «наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов взаимодействия, и сопровождающийся их негативными эмоциями». ¹ Немецкий социолог Льюис Козер считал, что конфликт – это «борьба по поводу ценностей или притязаний на дефицитный статус, власть или ресурсы, в которых каждая из сторон стремится нейтрализовать, ущемить или подавить цели противостоящей стороны». ²

Большинство социологов склоняются к определению по Льюису Козеру, которое на их взгляд более подходит к теме о конфликтах в интернет пространстве. И все же, вопрос о причинах разногласий остается открытым. Психологи предполагают, что первой причиной разногласий является недопонимание или недостаток эмоциональности своего оппонента. Все понимают тот факт, что в ходе живого общения мы видим собеседника и понимаем его выражение лица, эмоции, жесты и тон разговорной речи, а вот в виртуальном общении видим лишь экран и иконку собеседника, где высвечиваются сообщения. Конечно, сейчас технологии стали продвинутыми, в сети появились эмодзи, смайлы, но и их может быть недостаточно, чтобы передавать эмоции. Второй причиной можно считать то, что у собеседников могут быть абсолютно разные интересы или взгляды касаясь какого-либо вопроса. «Повседневные взаимодействия различных социальных групп и слоев населения, связанные с различиями в интересах, мотивах, ценностях, обуславливают раз-

* Научный руководитель – **Чеджемов Герман Асланбекович**, старший преподаватель.

нородность и неоднозначность их отношения к происходящим процессам в общественной жизни и, как следствие, высокую вероятность возникновения социальных конфликтов».³

Третьей причиной можно считать такое явление как солипсическая интроекция или эффект «размораживания сети». Это явление, при котором отсутствуют какие-либо зрительные и слуховые подсказки, при этом явлении может создаваться впечатление, что общение происходит исключительно в вашей голове. Чтение сообщений своего собеседника может восприниматься как «голоса в голове». Тогда в этот момент мы ощущаем безопасность и можем позволить себе говорить, о чем угодно, не стесняясь высказывать мнение, да и вообще говорить что угодно, чего не позволяли себе в реальности. Кроме того, осознанно или нет, мы можем рисовать внешний облик человека, исходя из наших представлений о том, как он может выглядеть и вести себя. Тогда в рамках нашего сознания складывается образ оппонента. В некоторой степени это происходит благодаря самопрезентации через текстовое взаимодействие и благодаря нашим собственным желаниям, потребностям. К тому же, человек может показаться похожим на кого-то из наших знакомых и тогда мы ассоциируем его черты с чертами человека, которого он нам напоминает. Четвертая причина «диссоциативная анонимность». По большей части, люди знают о нас только то, что мы им рассказываем. В данной ситуации мы можем показаться совсем не теми, кем являемся. В некоторой степени это хорошая возможность не показывать свою уязвимость, страхи и т.д.

Изучив все причины и проблемы, при которых возникают ссоры в интернет среде, психологи предлагают меры для избегания конфликтов между пользователями. Во-первых, не следует отвечать сразу на негатив. В случае, когда вы почувствовали гнев, при получении или прочтении сообщения от собеседника, лучше не отвечать сразу. Следует отвлечься от неприятных мыслей, заняться своими делами. Психологи советуют прибегнуть к такому приему как «неотправленное письмо», то есть написать ту самую «поэму», но не отправлять. Оставить данное письмо на некоторое время, а спустя некоторое время вернуться и перечитать; вы уверены, что до сих пор хотите отправить это?.. Во-вторых, можно обсудить данную ситуацию со своим знакомым (излить ему душу, поделиться переживаниями). Имея объективный взгляд со стороны, можно увидеть ситуацию под другим углом, узнать мнение по поводу конфликта, возможно даже получить совет. В-третьих, у вас есть право вовсе не отвечать на сообщение, чтобы поберечь нервы обоих пользователей от зарождающегося конфликта. Социологи утверждают, что лучшей стратегией будет промолчать. В-четвертых, все мы можем исказить то, что слышим. В данном случае, лучше будет переспросить и уточнить, что именно имел в виду ваш оппонент. Из-за того, что мы не видим живую человека, не наблюдаем его действий, реакции и настроения, а можем лишь предположить с каким тоном и выражением лица он это сказал. В-пятых, психологи утверждают, чтобы посмотреть на ситуацию под иным углом, нужно поставить себя на место другого человека. Также следует принять во внимание то, кому пишете. Нужно помнить, что к каждому есть свой личный подход и учитывать личные характеристики, предпочтения.

Американский психолог Дональд Томас Кэмпбелл выделил 2 программы, чтобы разрешить конфликтную ситуацию. Первая «программа-максимум», которая предлагает продумать оптимальное решение с учетом удовлетворения не только своих интересов, но и интересов собеседника. Вторая «программа-минимум», она предлагает максимально

смягчить диалог. Его практика и наблюдения показали, что смягчение напора на объект способствует созданию хорошей платформы, для разрешения противоречий. То есть, следует подготовить 3-4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта. У немецкого социолога Георга Зиммеля существует порядок действий, согласно которым можно прийти к разрешению конфликта. Первая стадия разрешения конфликта – это выявление конфликта, где необходимо убедиться, существуют ли какие-либо противоречия между собеседниками. Вторая стадия происходит, когда идет установка источника конфликта. На данной стадии важно понять, в чем заключается предмет конфликта. Третья стадия – определение проблем, анализ представленных проблем и протекания конфликта. На данном этапе важно понять, как сильно обострены отношения между оппонентами, как далеко они зашли в конфликте, не переходили ли на личности. Предпоследняя или четвертая стадия представляют собой, поиск возможных решений конфликта. Необходимо уменьшить психологическое напряжение конфликтующих сторон, так как пока бушуют страсти, обида, то людьми овладевает эмоции. Это мешает трезво оценивать сложившуюся ситуацию и находить адекватный выход из положения. Последней, т.е. пятой стадией, является оценка конфликта, анализ дальнейших действий и их применение для решения ссоры.

Многие пользователи зачастую сталкиваются с таким понятием как кибербуллинг или троллинг. Что же это такое? Троллинг – это форма социальной провокации или издевательства в сетевом общении. Буллинг или травля – это агрессивное физическое или психологическое пресование человека, со стороны одного или группы лиц на просторах интернет сети. Главное отличие кибербуллинга от других видов агрессии – анонимность. Участники травли скрываются под чужими именами или никнеймами. Они могут лично знать жертву или действовать по наводке ради веселья, не понимая настоящих последствий данного действия. На сегодняшний день многие пользуются этим, у подростков это является методом для самоутверждения, самозащиты или чувства неполноценности. Неважно, где происходит травля, зато обидчик завоевывает авторитет «среди своих». «Болезнь общества в целом состоит в том, что люди становятся жестокими по отношению друг к другу, не следуют и не хотят следовать принятым моральным нормам, а иногда и вовсе нарушают закон. Ежедневно от жестокости людей страдают другие люди, что приводит к обесцениванию собственной жизни». ⁴

Значительная доля жизни детей в некоторой степени, связана с интернетом, компьютерами и мобильными устройствами. Виртуальный мир принимается равное настоящему. По этой причине ребятам немаловажно ощущать себе в защищенности в киберпространстве. В интернет-сетях участники троллинга объединяются в большие группы или общества, что делает их сильнее. Из-за таких методов поднятия своего престижа страдают многие школьники. Все это происходит потому, что в школьном возрасте у детей очень шаткая и неустойчивая психика. При воздействии на психику с помощью унижений, ребенок закрывается в себе, может впасть в депрессию, ухудшиться состояние физического или психологического здоровья. Причины для травли самые разнообразные, внешность, социальный статус, национальность, расовая или гендерная принадлежность. Последствия таких издевательств не самые приятные: возникновение затяжных депрессий, проявление защитного агрессивного поведения, склонности к появлению разных психических расстройств и даже попытки самоубийства. «Существует мнение, что проявление

агрессивности и жестокости является определенным этапом взросления ребенка. Он должен осознать, пережить и научиться контролировать свои негативные эмоции».⁵

Психологи предлагают методы борьбы с кибербуллингем:

Во-первых, следует дозировать информацию в социальных сетях, так как кибербуллинг не ограничивается существованием только на просторах интернета. Следует ограничить настройки личной информации, сделать её доступной исключительно для друзей.

Во-вторых, нужно настроить приватность. Такие социальные сети как «ВКонтакте» и «Facebook» ввели некоторые функции, чтобы ограничить доступ к странице пользователя: запретить всем, кроме друзей комментировать фото/видео/записи, запретить отмечать на фотографиях, присылать личные сообщения могут только друзья и конечно же полностью закрыть аккаунт. Т.е. любой пользователь, не находящийся у вас в друзьях, не сможет просмотреть ваши фото, видео, информацию, друзей, отослать сообщение у него также не получится, ровно до того момента пока вы не одобрите его заявку в друзья.

Беда, конечно, может вас миновать, но всегда следует быть готовым к таким неожиданным и жестоким «развлечениям» интернет-троллей.

Наше общество состоит из разных поколений людей, где у каждого существуют свои принципы, точка зрения, увлечения и собственное «Я». По большому счету, это все просто не может совпадать с другим человеком на все 100%, так как все мы индивидуальности со своей позицией. Когда мы не согласны и отстаиваем свою мысль или идею, то таким образом и зарождается конфликт, что забирает у пользователей много сил и энергии, которые можно использовать в других благих целях. К огромному сожалению, невозможно представить нашу жизнь без конфликтов, но всегда нужно его улаживать, оставаясь при этом в хороших отношениях.

¹ Анщупов А.Я., Ковалев В.В. Конфликты в подразделениях, основные способы их предупреждения и разрешения. // Ориентир – 2002 – №2 – с. 50-53.

² Бон Козер Л. «Функция социального конфликта» // Гленко (III). – 1956. – №14.

³ Бондарев С.И., Ургалкин Ю.А., Чеджемов Г.А. Некоторые аспекты регулирования социальных конфликтов в региональном социуме// Научное издание НАУКА XXI ВЕКА: АКТУАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ. Сборник научных статей III Международной заочной научно - практической конференции. Самара, СГЭУ 25 апреля 2016 года. Часть 2.С.110.

⁴ Орлова О.В., Чеджемов Г.А. Защита традиционных моральных ценностей как важнейшая задача современного социума// Известия Института систем управления СГЭУ. 2017 г., – №1(15). – С.88.

⁵ Яшина А.А., Чеджемов Г.А. Детская жестокость как одна из проблем современного общества //ИЗВЕСТИЯ ИНСТИТУТА СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ СГЭУ. – №2(18), 2018г., С. 104.

INTERNET AS A PLATFORM FOR MODERN CONFLICTS

© 2021 Zakharenkova Alina Viktorovna
Student
Samara State University of Economics
E-mail: azakhartsova@mail.ru

Keywords: conflict, Internet users, interlocutor, quarrel, Internet.

This article raises the topic of conflicts in Internet networks. Examines behavior when a disagreement occurs. Particular attention is paid to the reasons during which there is a quarrel between opponents; the ways of solving and avoiding conflict situations between users of Internet resources are proposed.