

ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ЯК ВИМОГА СЬОГОДЕННЯ

К. С. ОЛІЙНИК

Однією із найхарактерніших особливостей сучасності є активне віртуальне спілкування в Інтернет-мережі. Як свідчать реалії, віртуальне спілкування, особливо в підлітковій аудиторії, буває не таким позитивним, як це позиціонується, адже існує велика кількість доволі неоднозначних ситуацій, які мають конфліктне спрямування. Неефективне спілкування в соціальних мережах може провокувати гострі конфліктні сутички, які доводять дітей до депресії. Дослідження І. Галецької [4] щодо активності підлітків у соціальних мережах дає підстави констатувати, що існує навіть загроза суїцидального ризику.

Лише декілька десятиліть тому соціальна активність підлітків обмежувалася шкільними коридорами, спілкуванням із однолітками на вулиці, однак нині така форма комунікації стала для них невідомою і навіть немодною. Для особистісного зростання їм необхідно бути долученими до соціальних мереж. Швидкість, зручність, доступність і одночасно конфіденційність особистої інформації спричинили реальний «мережевий бум», стали новим способом соціалізації дітей. Соціальні мережі зайняли ту нішу, яку до них ще два покоління назад займали вулиця й двори.

Зважаючи на швидку динаміку зростання інтересу до проблематики конфлікту в різних сферах життя суспільства, виникає потреба в нових знаннях у галузі попередження і ефективного розв'язання конфліктів, які виникають у соціальних мережах. Так, у публікаціях О. Белінської, О. Бондаренка, А. Войсунського, Є. Бондаренка, Б. Вахули, В. Сазанова розглядалися проблеми інтернет-комунікацій досліджувалися позитивні та негативні аспекти впливу соціальних мереж на особистість користувачів. Вивченням інформаційного (мережевого) розвитку суспільства займалися В. Горюхов, В. Шестаков, К. Янг. Нині конфліктологія входить до програм професійної підготовки психологів, соціальних педагогів та соціальних працівників, створена та активно діє система міжнародної сертифікації медіаторів (професійних посередників для врегулювання конфліктів на різних рівнях соціальної системи). Однак, на нашу думку, рідко розглядається соціально-педагогічні аспекти конфліктів у соціальних мережах, потребують ґрунтовного вивчення теоретичні та практичні аспекти, пов'язані із розпізнаванням та запобіганням конфліктної взаємодії в соціальних мережах, не розроблені практичні механізми їхнього розв'язання. Саме тому, ще під час навчання в закладах вищої освіти у студентів, які здобувають фах соціального працівника, психолога, соціального педагога та практичного психолога необхідно формувати високий рівень професійної компетентності в питаннях попередження та розв'язання конфліктів у соціальних мережах.

У процесі висвітлення означеного кола проблематики, ми поставили собі за **мету** теоретично обґрунтувати поняття конфлікту в соціальних мережах.

У зазначеному контексті головні завданнями були: охарактеризувати соціальні мережі як форму соціальної комунікації та обґрунтувати їхні функціональні особливості; визначити сутність поняття «конфлікт», встановити головні ознаки та дослідити причини конфліктної взаємодії в інтернет-мережі; обґрунтувати доцільність розробки і впровадження тренінгової програми з попередження й подолання конфліктів між підлітками у соціальних мережах.

Насамперед наголосимо на тому, що нині велика кількість користувачів різних вікових категорій забезпечена вільним доступом до різноманітних інформаційних ресурсів та електронних комунікаційних технологій з допомогою Інтернету. Соціальні мережі на даний час є повсякденним засобом комунікації, а їхнє виникнення розпочалося ще в 1997 р., коли нью-йоркська компанія «Sixdegrees.com» показала людству сервіс, в основі якого були справжні імена користувачів [5]. На даному етапі соціальні мережі розглядають як технологічні комплекси організації обміну електронною інформацією між суб'єктами соціальних відносин, які призначені для забезпечення спілкування зацікавлених осіб, що об'єднані спільними інтересами, мають схожі інформаційні потреби та володіють необхідними навичками роботи в мережі.

Соціальні мережі зі зростаючою кількістю додатків до них стали сприятливим фактором для забезпечення відвідуваності сайтів, зворотного зв'язку з користувачем і, таким чином, важливою формою суспільно значущої інформації. Окрім цього, мережеві ресурси стали затишним особистим простором, де кожен може знайти найбільш сприятливу базу для створення свого віртуального «Я», яке не завжди збігається з реальним «Я». Водночас кожен користувач отримує можливість не тільки спілкуватися, а й активно ділитися своїми думками з чисельною аудиторією того чи іншого соціального ресурсу.

Можемо наголосити на тому, що соціальні інтернет-мережі належать до одного з інститутів громадянського суспільства, а саме – до незалежних засобів масової інформації, що формують

громадську думку. У своєму віртуальному життєписі користувачі можуть записувати свої думки та погляди не лише в реальному часі, написати власні цитати, залишити пораду, обговорити промову або позицію тощо. На основі узагальнення підходів науковців [1; 2; 3; 7; 8], соціальні мережі доцільно трактувати як організовані та керовані інструменти спілкування на основі використання електронних інформаційних технологій, що об'єднують абонентів зі спільними інтересами, потребами та відповідною технічною підготовкою.

За даними соціологічних досліджень К. Янга, які були проведені ще в 2000 р., 21% зареєстрованих користувачів відвідує свою сторінку в соціальних мережах два-три рази на тиждень, 11% – щотижня, лише 2% бувають на соціальних сторінках щомісяця. Нині ці числа змінилися в сторону суттєвого зростання. Середня тривалість щоденного перебування в соціальних мережах серед підлітків становить більше 4,5 годин. Відомі факти систематичного знаходження в Інтернеті по вісімнадцять і більше годин на добу. З кожним роком «ступінь мережевої залежності визначається не кількістю проведеного в Інтернеті часу, а сумою втрат у реальному житті» [9, с. 25].

Встановлено, що основні причини виникнення конфліктів у соціальних мережах поділяють на декілька вагомих факторів: інформаційні; поведінкові; фактори відношень; ціннісні фактори; структурні фактори [7, с. 34]. Зокрема, інформаційні фактори безпосередньо пов'язані із неприйнятністю інформації для однієї зі сторін. У якості інформаційних факторів можуть виступати: чутки, мимовільна дезінформація; неточні факти, які пов'язані викладеннями; передчасна інформація або інформація передана із запізненням; неточність перекладу повідомлень з мови оригіналу; повідомлення конфіденційної інформації. До поведінкових факторів відносять грубість, егоїстичність; прагнення до переваги; прояв агресії та егоїзму; загроза безпеці (фізичній, емоційній); підрив самооцінки; недотримання вимог або порушення обіцянок; постійні відволікання, викликання стресових ситуацій, дискомфорту дії.

У свою чергу до факторів відношень належать: незадоволеність від взаємодії між сторонами; несумісність цінностей та інтересів; різниця в освітньому рівні, манерах спілкування. До переліку ціннісних факторів можна віднести протилежність принципів поведінки, яких притримуються сторони.

З практичної точки зору в якості ціннісних факторів можуть виступати: релігійні, культурні, регіональні та політичні цінності; уявлення про добре і погане, способи і методи оцінки доцільності, ефективності справедливості, відношення до прогресу чи змін, до збереження старого порядку, до «статус-кво». У перелік структурних факторів увійшли ті відносно стабільні обставини, які існують об'єктивно, незалежно від бажання підлітків, які неможливо змінити (влада, система управління; політичні партії та течії; система правосуддя; географічне розташування).

За нашими спостереженнями конфліктна поведінка підлітка в соціальній мережі може бути зумовлена як об'єктивними, так і суб'єктивними чинниками. Це може бути:

- негативізм у коментарях, цькування;
- агресія у вигляді сарказму, пліток, наклепу;
- образа, яка проявляється у вигляді заздрості й ненависті до оточуючих;
- необґрунтований прояв гніву на весь світ за дійсні та вигадані страждання;
- почуття провини, яке породжує внутрішньоособистісний конфлікт і проявляється в можливих звинуваченнях себе в тому, що поводиш себе «погано», спровоковане дією сумління.

Конфліктна поведінка дитини у віртуальному світі може бути зумовлена і деструктивними стимулами такими як: зухвала поведінка стосовно неї від інших осіб; грубощі в спілкуванні через особисті повідомлення та коментарі; критика всіх можливих пропозицій; ігнорування вимог; готовність до прояву запальності, різкості, нецензурних висловлювань за найменшого збудження; підозрілість, що ґрунтується на недовірі у відношенні до своїх ровесників.

Всеукраїнське соціологічне дослідження (2005 р.) [6] виявило ряд тривожних тенденцій, які пов'язані із конфліктною взаємодією в соціальних мережах. Так, понад 28% опитуваних дітей готові надіслати свої світлина незнайомцям в Інтернеті; 17% – без вагань діляться інформацією про себе і свою родину (адреса, професія, графік роботи батьків, наявність цінних речей у домі тощо); близько 14% опитуваних час від часу відправляють платні SMS за бонуси в онлайн-іграх і лише дехто звертає увагу на вартість послуги; лише в 11% батьків знають про такі онлайн-загрози, як «дорослий» контент, азартні ігри, онлайн-насилля, кіберзлочинність. Наголосимо, що ці дані стали ще загрозливішими протягом останніх 10 років. Саме тому і батькам, і учителям слід вчити дітей та вбезпечувати їх у питаннях онлайн-загрози.

За спостереженнями науковців [2] нині основна частина користувачів із числа підлітків, які проводять у соціальних мережах більшу частину свого вільного часу, відвідують їх не менше 1 разу на день. Серед найактивніших користувачів соціальних мереж є такі, які переглядають свої сторінки близько 10 разів на добу, перевіряючи наявність інформаційних оновлень, а також особистих повідомлень. Як свідчить статистика на сайтах кожна секунду створюється новий профіль, а 68% молоді у віці від 10 до 24 років «сидять» на цих сайтах щодня.

Наше власне опитування, проведене за участю учнів 8-9 класів у загальноосвітніх навчальних закладах міста Хмельницького у вересні-жовтні 2018 р. показує, що найпопулярнішими темами щодо

яких виникають конфлікти в соціальних мережах, є особисті стосунки, онлайн-ігри, Інтернет-торгівля, а також масові розважальні заходи. З'ясовано, що підлітки часто втручаються в особистий простір своїх ровесників, обговорюючи численні пости і висловлюючи необґрунтовану думку, критикуючи та принижуючи опонентів, які мають іншу думку у віртуальному просторі.

З метою зниження рівня конфліктності нами було розроблено та впроваджено тренінгову програму, що створює можливість реального співвідношення отриманої інформації та діяльності, емоційного проживання нових моделей поведінки і пов'язаних з ними результатів, яка забезпечується дією каналів зворотного зв'язку. Ми виходили з тих міркувань, що груповий тренінг доцільно застосовувати з метою розвитку, психокорекції, навчання і діагностики. Головний акцент було зроблено на розвитку комунікативної компетентності підлітків, яка передбачала:

- встановлення психологічного контакту в спілкуванні;
- пізнання власних можливостей під час взаємодії з ровесниками;
- усунення внутрішніх бар'єрів, які заважають ефективній комунікації;
- розвиток здатності прогнозувати поведінку іншої людини.

Під час проведення тренінгових занять відбувався розвиток у підлітків міжособистісної чутливості, здатності до самоаналізу і розуміння інших. Ми прагнули, щоб учні 8-9 класів, які були залучені до експерименту, змогли протягом 10 занять сформувати адекватне уявлення про себе, оволоділи уміннями щодо реального аналізу своєї поведінки в конфліктних ситуаціях, а також опанували уміння корегувати особистісні установки та навчилися знімати внутрішню напругу і оволоділи навичками організації оптимального спілкування й конструктивного вирішення конфліктів у спілкуванні в соціальних мережах.

До організації та проведення тренінгів із учнями 8-9 класів було залучено студентів III курсу спеціальності 231 «Соціальна робота» Хмельницького національного університету. Базовими методами, що використовувалися під час проведення тренінгу, були лекція, метод кейсів, моделювання практичних ситуацій, мозкова атака, дискусія, ситуаційно-рольові ігри. Зокрема групова дискусія передбачала спільне обговорення будь-якого спірного питання. Вона була спрямована на розгляд та ґрунтовний аналіз проблем. На основі участі в дискусії підлітки вчилися аргументувати власну думку та переконувати своїх ровесників, використовуючи усі правила полеміки. Ігрові методи (ситуаційно-рольові, дидактичні, творчі, організаційно-діяльнісні та імітаційні) допомагали зняти напругу в учасників на початку тренінгового заняття. Ігри, в яких були задіяні підлітки, допомагали в діагностиці труднощів і виявлення проблем, закріплювали практичні навички неконфліктної поведінки. Метод конкретних ситуацій (кейсів) забезпечив подання інформації у вигляді фактів. Тобто, учасники тренінгу отримували текст з описом конкретної проблеми (реального конфлікту в соціальних мережах), а їм потрібно було вивчити ситуацію та намітити оптимальне її розв'язання. Причому діти були поділені на окремі групи, які працювали над однією проблемою. Як було встановлено, у більшості випадків не буває одного єдиного правильного рішення, а було декілька альтернативних рішень. Перед учасниками поставало завдання не стільки знайти єдину відповідь, скільки зрозуміти існування альтернативного бачення проблеми та можливість вибору гнучкого підходу до розгляду проблем.

У кінці тренінгу ми провели діагностичне дослідження, яке дозволило встановити, що особистісні характеристики (почуття емпатії, вміння йти на компроміс, вміння організувати переговори, комунікабельність), які сприяють зниженню конфліктності серед підлітків у соціальних мережах, вдалося розвинути в більшій кількості учасників. На підставі одержаних результатів можна констатувати, що розроблена тренінгова програма була визнана ефективною та такою, що заслуговує на практичне впровадження в навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів з метою формування в підлітків умінь неконфліктного спілкування в соціальних мережах. Також, у ході дослідження було розроблено методичні рекомендації для класних керівників щодо превентивної роботи з конфліктністю у соціальних мережах серед учнів загальноосвітніх шкіл.

Встановлено, що значна кількість підлітків проводять свій вільний час у соціальних мережах. Там вони намагаються розповісти про свої таланти, досягнення, «подвиги», викладають селфі в незвичних та навіть небезпечних для життя місцях, сподіваються отримати суспільне визнання і заповнити відсутнє спілкування. Підлітки втягуються в шкідливий процес непотрібних змагань, де фактично заохочується аморальність, де вони можуть наражатися на гострі конфлікти. Ці конфліктні протистояння можуть бути як зі своїми однолітками, що проживають у рідному місті так з незнайомцями – «друзями» у мережі. Причини виникнення конфліктів можна згрупувати таким чином: інформаційні, ціннісні, поведінкові, структурні фактори та фактори відношень. Зазвичай, конфліктні ситуації трапляються через причини особистого і соціального характеру. Зокрема, у соціальних мережах підлітки несправедливо оцінюють вчинки інших, принижують їхній несправедливо критикують та безцеремонно втручаються в їх особистий простір. З метою попередження та подолання конфліктів доцільно застосовувати тренінгову програму, її ефективність доведено на основі експериментального дослідження.

Список використаних джерел:

1. Белинская Е., Жичкина А. Современные исследования виртуальной коммуникации: проблемы, гипотезы, результаты. Москва : ЮНИТИ, 2009. 165 с.
2. Бондаренко Е. Социальные сети как инструмент развития: виды и возможности URL: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=10067> (дата звернення:11.11.2018).
3. Вахула Б. Я. Соціальні інтернет-мережі, їхні функції та роль у формуванні громадянського суспільства. *Вісн. Львів. ун-ту*. 2012. Вип. 6. С. 311–319.
4. Галецька І. Оцінка психічного здоров'я та суїцидального ризику в підлітків на основі аналізу активності у соціальних мережах. Дитинство без насилля, суспільство і сім'я на захисті прав дітей : зб. матер. міжнар. наук.-практ. конф., 29-30 квітня 2014 р. Тернопіль: ТНПУ, 2014. С. 432–434.
5. Как организовать рекламу в социальных сетях? URL: http://www.bizakademiya.ru/reklama_v_setyah.html (дата звернення:11.11.2018).
6. Лабунська О. Як подолати конфлікт. *Країна знань*. 2005. № 6. С. 44-47.
7. Охріменко О. Субкультура через призму соціальних мереж. *Соціальний педагог*. 2014. №2. С. 37–38.
8. Ходорковський О. А. Нові можливості соціальних мереж. *Комп'ютер у школі та сім'ї*. 2011. №7. С. 9.
9. Янг К. С. Диагноз интернетзависимость. *Мир Интернет*. 2000. № 2. С. 24–29.