(cc) BY

Куликова Татьяна Ивановна
канд. психол. наук, доцент
ФГБОУ ВО «Тульский государственный
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»
г. Тула, Тульская область

К ВОПРОСУ О ДОВЕРИИ В ПРОЦЕССЕ ОБМЕНА ЗНАНИЯМИ В ВИРТУАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВАХ

Аннотация*: в статье поднимается проблема доверия как фактора психологической безопасности личности членов виртуальных сообществ в процессе обмена знаниями и информацией. Автор выражает согласие с исследователями в том, что психологическая безопасность может быть важным фактором в продвижении обмена знаниями в виртуальных сообществах. Приводятся эмпирические данные по изучению факторов доверия и недоверия знакомому и незнакомому человеку и степени ощущения защищенности студентов как участников виртуальных сообществ.*

Ключевые слова*: доверие, психологическая безопасность, виртуальные сообщества, обмен знаниями.*

Виртуальные, или сетевые, сообщества, созданные на основе таких коммуникаций, как веб-сайт, чат, форум, многопользовательский микромир, Web-log, WikiWiki и др., играют все большую роль в профессиональной сфере и образовании. Основными функциями виртуальных сообществ являются коммуникативная, интерактивная и информационная. Современные виртуальные сообщества способствуют не только развитию социальных контактов между людьми, обеспечивая реализацию их социальных потребностей, но и обмену знаниями и даже обучению в различных дистанционных формах. В настоящее время многое делается для привлечения школьников и студентов к участию в виртуальных сообществах по обмену знаниями, существующих на базе центров науки и техники, искусства и т. д.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Развитие виртуальных сообществ актуализирует проблему психологической безопасности и ее влияния на намерения людей обмениваться информацией и делиться знаниями. Опираясь на литературу по психологической безопасности, можно утверждать, что доверие является важным антецедентом психологической безопасности, а значит, не только оказывает прямое влияние на процесс обмена знаниями, но также играет частичную посредническую роль, способствующую возникновению чувства психологической безопасности [1; 2; 4]. В этом смысле обмен знаниями в виртуальных сообществах может сильно зависеть от психологического состояния участников, осознания их личного благополучия.

Психологическая безопасность изначально определялась как «чувство, способствующее предъявлению себя без опасения негативных последствий для своего имиджа, статуса или карьеры» [6, с. 157]. Это психологическое состояние личности, позволяющее человеку чувствовать уверенность в том, что и как он делает и говорит. Психологическая безопасность важна для самовыражения личности, ее активности.

Психологическая безопасность может быть важным фактором в продвижении обмена знаниями в виртуальных сообществах. Виртуальное сообщество, по сути, не является полностью виртуальным, т.к. члены таких сообществ часто знакомы в реальной жизни и даже могут взаимодействовать оффлайн. Поэтому безопасность членов виртуальных сообществ в Интернете обеспечивает их безопасность в реальной жизни. Члены виртуальных сообществ будут более охотно выражать себя, демонстрировать свой опыт и делиться своими знаниями с другими, когда они будут уверены в своей психологической безопасности [5].

На наш взгляд, важной предпосылкой психологической безопасности личности является доверие как основа межличностных отношений, оказывающих непосредственное влияние на обмен знаниями в виртуальных сообществах. Доверие – широко изученный предиктор человеческого поведения. В литературе доверие обычно рассматривается как форма социальных отношений. В доверительной среде люди склонны полагать, что их поведение приведет к благоприятным последствиям, потому что другие могут сотрудничать с ними и всегда

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

готовы оказать необходимую помощь и поддержку. Когда люди доверяют друг другу, они верят, что другие хотят и могут поделиться своими знаниями, в результате они тоже будут делиться какой-то информацией, чтобы не нарушать взятое на себя обязательство виртуального общения.

В зарубежных работах доверие рассматривается, как правило, вообще или в организационном срезе с акцентом на диадические связи [6; 7], тогда как проблема доверия в контексте виртуального сообщества остается мало изученной. В исследованиях отечественных психологов изучались личностные и групповые факторы доверия к другим людям, детерминанты доверия и недоверия потребителей, особенности доверия личности разным группам работников и организации в целом, а также взаимосвязь доверия с другими психологической атмосферой и социально-психологическим климатом [4].

В данной статье мы в основном фокусируемся на рассмотрении доверия к виртуальному сообществу, обеспечивающему психологическую безопасность его членам. Доверие непосредственно связано с качеством знаний в виртуальных сообществах, доверие участников к виртуальному сообществу положительно влияет на их желание предоставлять информацию. Когда доверие высоко, члены виртуального сообщества охотнее делятся своими знаниями с другими участниками виртуальных сообществ.

В доверительных отношениях членам виртуального сообщества легче разбираться в решении различных задач, не опасаясь последствий, потому что они уверены, что любая критика будет конструктивной, что другие участники сообщества будут благосклонны к ним, не будут их смущать и отвергать, когда они говорят и даже если они допускают ошибки.

Структура доверия, как положительного взаимоотношения между людьми, включает в себя три компонента: эмоционально-оценочный (оценка индивида или группы по определенным признакам), когнитивный (понимание наличия или отсутствия определенных качеств у индивида или группы) и установочно-поведенческий (готовность к взаимодействию с индивидом или группой).

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Уровень развития того или иного компонента определяет и уровень доверительного статуса члена виртуального сообщества со стороны других участников, отражает его положение в сети взаимоотношений и определяет эффективность / неэффективность процесса обмена знаниями.

Мы провели эмпирическое исследование на группе студентов (n=47). Испытуемым были предложены методика оценки доверия / недоверия личности другим людям А.Б. Купрейченко [3, с. 525] и опросник психологической безопасности И.А. Баевой [1, с. 105–118]. По методике А.Б. Купрейченко мы определили факторы доверия и недоверия знакомому и незнакомому человеку. Обобщенные показатели позволяют констатировать, что доверие незнакомому человеку обусловлено такими личностными характеристиками, как образованность (67,3%), вежливость (61,7%), обаятельность (53,4%), сдержанность (52,3%), активность (51,7). Личностные характеристики знакомого человека, вызывающего доверие, следующие: воспринимающий мир как я (72,7%), имеющий жизненные цели как я (67,3%), рациональность (61,7%), широкий кругозор (57,9%), организованность (53,4%).

Результаты опросника психологической безопасности И.А. Баевой показывают степень ощущения защищенности студентов как участников виртуальных сообществ. Наибольшую степень защищенности по суммарному показателю представляют такие направления: защищенность от игнорирования (социальной изоляции) (61,7%); защищенность от унижения/оскорблений (57,9%); защищенность от угроз (52,3%).

На основании полученных результатов можно предположить, что намерение людей продолжать делиться знаниями в виртуальных сообществах действительно положительно при наличии определенных личностных характеристик членов виртуального сообщества и под влиянием их предполагаемого уровня психологической безопасности. Также можно сделать вывод о том, что доверие может способствовать восприятию психологической безопасности в виртуальном сообществе. Психологическая безопасность, в свою очередь, опосредует доверия на намерение продолжать обмен знаниями в виртуальной среде.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Обозначенная нами проблема доверия в процессе обмена знаниями в виртуальных сообществах поднимает важность психологической безопасности личности в виртуальной среде. Для членов виртуального сообщества необходимо осознавать, что обмен знаниями безопасен в виртуальном сообществе.

Список литературы

1. Баева И.А. Обеспечение психологической безопасности в образовательном учреждении / И.А. Баева. – СПб.: Речь, 2006. – 288 с.

2. Доверие в социально-психологическом взаимодействии / под ред. Т.П. Скрипкиной. – Ростов н/Д: Изд-во РГУ, 2006. – 356 с.

3. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия / А.Б. Купрейченко. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 564 с.

4. Сидоренков А.В. К проблеме доверия в малой группе: содержательные и структурные аспекты доверия / А.В. Сидоренков, И.И. Сидоренкова // Северокавказский психологический вестник. – 2006. – №4. – С. 44–49.

5. Соловей А.П. Виртуальные сообщества как особая форма социальной интеграции / А.П. Соловей // Психология, социология и педагогика. – 2014. – №6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psychology.snauka.ru/2014/06/3341 (дата обращения: 11.09.2020).

6. Kahn C. Group disjunction / C. Kahn // Psychoanalysis and Psychotherapy. – 1991. – № 2. – P. 151–161.

7. Wachter, R.M. It takes a village: Virtual communities in support of education / R.M. Wachter, J.N.D. Gupta, M.A. Quaddus // International Journal of Information Management. – 2000. – №20 (6). – P. 473–489.

Tatyana I. Kulikova

candidate of psychological sciences, associate professor

FSBEI of HE “Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University”

Tula, Tula region

TO THE QUESTION OF TRUST IN THE PROCESS OF KNOWLEDGE EXCHANGE IN VIRTUAL COMMUNITIES

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

***Abstract**: the article raises the problem of trust as a factor in the psychological safety of the personality of members of virtual communities in the process of exchanging knowledge and information. The author agrees with the researchers that psychological safety can be an important factor in promoting knowledge sharing in virtual communities. Empirical data on the study of the factors of trust and distrust among familiar and unfamiliar people and the degree of students' sense of security as participants in virtual communities are presented.*

***Keywords**: trust, psychological safety, virtual communities, knowledge exchange.*

References

1. Baeva I.A. Providing psychological safety in an educational institution / I.A. Baeva. – Saint Petersburg: Rech, 2006. – 288 p.

2. Trust in social and psychological interaction / Ed. T.P. Skripkina. – Rostov-on-Don: Publishing house RGU, 2006. – 356 p.

3. Kupreychenko A.B. The psychology of trust and distrust / A.B. Kupreychenko. – Moscow: Publishing house «Institute of Psychology RAS», 2008. – 564 p.

4. Sidorenkov A.V., Sidorenkova I.I. To the problem of trust in a small group: substantive and structural aspects of trust / A.V. Sidorenkov, I.I. Sidorenkova // North-Caucasian psychological bulletin. – 2006. – №4. – P. 44–49.

5. Solovey A.P. Virtual communities as a special form of social integration / A.P. Solovey // Psychology, sociology and pedagogy. – 2014. – №6. Available at: http://psychology.snauka.ru/2014/06/3341 (date accessed: 11.09.2020).

6. Kahn C. Group disjunction / C. Kahn // Psychoanalysis and Psychotherapy. – 1991. – № 2. – P. 151–161.

7. Wachter, R. M., Gupta, J. N. D., & Quaddus, M. A. IT takes a village: Virtual communities in support of education / R.M. Wachter, J.N.D. Gupta, M.A. Quaddus // International Journal of Information Management. – 2000. – №20 (6). – P. 473–489.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)