

*Резцов Дмитрий Анатольевич*

студент

ФГБОУ ВО «Тульский государственный  
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Тульская область

## **КОНФЛИКТЫ В ВИРТУАЛЬНОЙ СРЕДЕ И В РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ**

*Аннотация:* в статье анализируется проблема конфликтов в виртуальной среде и способы их предупреждения и разрешения.

*Ключевые слова:* конфликт, кибербуллинг, троллинг, астротурфинг.

Начиная с истоков цивилизации человечество, устанавливая взаимоотношения внутри своей общности, неизбежно вступало в конфликты. Конфликты эти могли быть локальными и выражаться в бытовых прениях, находя своё решение без воздействия на жизни и судьбы иных людей, но были и те, о которых человечество вспоминает с ужасом – это мировые войны, унесшие жизни миллионов людей и оставившие свой след в истории.

Человеческому обществу свойственно постоянное развитие, совершенствование в научно-технической сфере и т. д. Но эти эволюционные вехи несут за собой не только лишь положительные воздействия, но и негативные. В нашем случае мы говорим об усложнении конфликтной ситуации, о том, что конфликты возникают на новой почве и сопровождаются разными проявлениями. Если еще в средние века конфликт в социальной группе и в обществе в целом мог возникнуть из-за материальных благ, таких как еда, одежда, орудия труда и прочее в современности же конфликты вышли на новый уровень.

Мы вступили в новую эпоху – век информационных технологий и главное значение для современного общества стала играть информация и право владеть ей. С появлением сети интернет появилась и возможность общаться удаленно, для этого необходимо всего лишь зайти в определенный мессенджер и в два

клика отправить сообщение виртуальному пользователю. Но нельзя забывать о том, что все мы индивидуальны. Каждой человеческой личности присущ набор определенных собственных характеристик и конечно же эти характеристики не могут совпадать с проявлением их у других людей. Мироззрение человека, взгляды, его мнение могут быть субъективны, и это в том числе ведет к непониманию его партнером по межличностному общению. В современности существует довольно весомая причина научиться преодолевать и предотвращать конфликтные ситуации с целью установления здоровых, плодотворных взаимоотношений в социальных группах.

Изучением конфликтных ситуаций занимались многие психологи, среди которых небезызвестные: Л.С. Выготский, А.С. Залужный, В.Н. Мясищев. Исследования психологии общения, социально-психологического взаимодействия индивидов в коллективах, больших и малых группах, получают достаточное развитие в 1960–1970-е годы.

В 60-е годы процесс разрешения конфликтов изучали А.Ф. Быстрицкая, В.К. Васильев, Ф.Д. Горбов, В.В. Мироненко, М.А. Новиков, В.Т. Носатов, Д.А. Поспелов, А.Б. Саввин. В конце 60-х А.И. Ушатиков, В.В. Новиков и др. применяли описание реальных конфликтов.

Во второй половине 70-х и начале 80-х годов появляются труды по конфликтологии, в которых представлено глубокое теоретическое осмысление эмпирического материала. Активизировано изучение теологии конфликтов, их проявления в различных видах человеческой деятельности и трудовых отношений, на отдельных этапах социализации личности, благодаря работам Е.М. Бабосова, Ф.М. Бородкина, Н.С. Данакина, А.Г. Здравомыслова, Г.И. Козырева, Д.С. Конторова, Г.М. Потанина, В.А.Лдова и др.

Теоретические и экспериментальные исследования проблемы конфликта в педагогике получили качественное развитие только с 80-х годов.

В 90-е годы учеными анализируются причины возникновения и различные виды конфликтов, их влияние на жизнедеятельность человека (Ф.М. Бородкин,

Н.С. Данакин, В.И. Журавлев, Г.И. Козырев, А.В. Кошарный и др.), исследуются новые методы разрешения конфликтов (Л.А. Любушкина, Т.С. Сулимова, В.Б. Тарабаева, Е.Е. Тонков и др.), разрабатываются основы профилактики и педагогической коррекции отклоняющегося поведения подростков (А.Д. Гонеев, Г.М. Потанин и др.).

На рубеже XXI века одной из актуальных задач педагогической науки становится разработка воспитательных средств и педагогических приемов предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов. Но даже сейчас эта проблема остается актуальной.

Прежде всего стоит разобраться в самом понятии конфликтной ситуации и видах конфликта. Также для нас не менее важно установить особенности конфликтных ситуаций именно на территории виртуального пространства.

Итак, конфликт представляет собой прежде всего столкновение противоположных по своей сути интересов как минимум двух участников межличностного взаимодействия, столкновение это обычно сопровождается негативными эмоциями по отношению к оппонентам, в стремлении получить доминирующее над «соперником» положение в результате разрешения конфликтной ситуации. Индивидуальный набор личностных характеристик порождает различные взгляды на определенные ситуации, что по сути предполагает стремление участников той или иной ситуации к реализации собственного способа для разрешения этой ситуации.

Собственно говоря, к компонентам конфликта принято относить: объект и предмет конфликта, затем так же личности оппонентов, ситуацию в стране, регионе, месте жительства, условия работы и жизни человека, обстановку социального взаимодействия, а также потребности, интересы и цели оппонентов столкновения и конфликтное взаимодействие (приемы и способы воздействия друг на друга, т. е. стратегию и тактику противодействия).

Большая часть специалистов выделяет в динамике конфликта следующие этапы: возникновение ситуации, предвещающей появление конфликта, прощ

говоря исходного пункта, на котором происходит столкновение интересов, затем происходит осознание данной ситуации как конфликтной; инцидент или собственно конфликт; разрешение (завершение) конфликта; послеконфликтная ситуация.

Собственно говоря, для нас важно то, что время, в которое мы живем обусловило нашу жизнь включением в информационные технологии и сеть Интернет. С одной стороны, это даёт нам больше возможностей для личностного, интеллектуального и духовного развития, а также возможность устанавливать коммуникативные связи с теми людьми, которых на данный момент нашей жизни нету непосредственно рядом с нами. За сотни и тысячи километров друг от друга люди могут активно обмениваться мнением по тем или иным вопросам, устанавливать активные коммуникативные связи. Но в то же время это породило новые конфликтные ситуации, при которых увеличенная расстоянием свобода слова начала переходить в деструктивное русло. Интернет также стал активной площадкой демонстрации антисемитских, экстремистских, шовинистических идей. Возможность непринуждённо и скрыто опубликовать ту или иную информацию порождает разногласия в общественном мнении и приводит к различным видам конфликтов, начиная с столкновения в сети Интернет и заканчивая вооружёнными восстаниями на улицах, итогами которых становятся реальные человеческие жертвы.

Говоря об этом, необходимо чётко выделить разновидности конфликтных ситуаций в Интернете. Традиционно в последнее время принято выделять троллинг – злонамеренное, связанное с нарушением моральных норм, вмешательство в сетевую коммуникацию. Проще говоря это посягательство на установленную морально этическую сферу межличностной коммуникации в сети Интернет, несущее в себе целью нарушить протекающий процесс общения. Суть данного вида конфликта заключается в том, чтобы перехватить инициативу в общении, унижить и публично оскорбить другую личность в Интернете, особенностью троллинга является то, что Интернет предоставляет возможность

---

анонимности и тем самым лицо, совершающее действие подобного характера, может делать это не раскрывая своей личности, но в то же время, если реальный конфликт в социальной сфере характерен резким спадом коммуникации между участниками и их противодействием, то цель интернет-тролля – это наоборот стимулирование дискуссии, доведение её до точки накала и участия в ней как можно более существенного количества участников.

Также хотелось бы отметить, что в последнее время стало известно, что могут собираться реальные команды людей с целью массового «троллинга», например, действий того или иного политического деятеля, общественной организации и т. п.

Троллинг принято подразделять на «тонкий» и «толстый». Толстый троллинг можно определить даже невооружённым взглядом, так как проявляется он в прямых оскорблениях, ненормативной лексике и т. д., тонкий же бывает трудно распознать, потому что его проявления не так очевидны, но все же могут быть выделены, среди них – ложная наивность высказываний и неосведомлённость в теме, о которой идёт речь.

Следующая разновидность конфликтной ситуации на территории интернет пространства – это кибербуллинг. Давая определение этому понятию, стоит исходить из его особенностей, таким образом, кибербуллинг есть преднамеренная травля участников межличностного общения в Сети, с целью нарушения их коммуникации и оказания личного психологического давления на свою жертву, понижения её самооценки, демонстрации неполноценности жертвы и порой доведения её до самоубийства.

Отдельной особенностью является то, что травля эта осуществляется либо группой лиц в сговоре, либо одним человеком, но именно на лицо, не способное к самозащите.

По данным исследований известно, что в основном возраст исполнителей интернет-травли – 11–16 лет, что говорит о том, что это именно тот круг лиц,

который наиболее всего подвержен наибольшей чувствительности к любым социальным неудачам.

Ещё одна характерная черта кибербуллинга – его непрерывность, так как наша жизнь стала неразрывно связана с цифровыми технологиями, мы не можем просто взять и прекратить их использование и именно этим пользуются киберагрессоры.

Следующая форма конфликтной ситуации в интернет-пространстве – это астротурфинг. Особенностью его является прежде всего использование сложного программного обеспечения на интернет-форумах (боты, множественные фейковые аккаунты, встроенные баннеры скрытого рекламного характера и т. д.). Определение данному понятию можно сформулировать следующим образом – это целенаправленное воздействие на мнение интернет-аудитории с целью формирования определённого общественного мнения (по тем или иным вопросам), необходимого инициаторам.

Цели астротурфинга различны: политические, экономические, идеологические, вплоть до радикальных, общественно опасных (к примеру, пропаганда идей расизма, насилия, прививание культуры приема наркотических средств и т. д.). Астротурфинг в настоящее время – это довольно процветающий бизнес и опасность для современного общества.

Теперь, определившись с видами конфликтных ситуаций в Интернете, мы должны определиться и с методами их предотвращения и разрешения.

Прежде всего необходимо ответить, что наилучшие с точки зрения продуктивности методы предотвращения конфликтов в сети интернет должны быть закреплены на государственном уровне, речь идёт именно о законах и подзаконных актах, прежде всего устанавливающих меру наказания за неправомерные действия в интернете, в том числе и те, что создают опасность для жизни и здоровья – кибербуллинг, и те, что могут изменить общественное мнение, заменив его заведомо ложным.

Хотелось бы отметить плодотворность создаваемых в Российской Федерации программ, предупреждающих негативные ситуации в пространстве сети Интернет, а также положительный опыт развития психологической помощи жертвам интернет-агрессии, психологической работы с подрастающим поколением.

К слову о результатах, в 2008 году при участии Общественной палаты РФ был создан Национальный Узел интернет-безопасности в России – центр общественной и профессиональной деятельности по повышению уровня защищенности детей от опасностей Интернета. Данная государственная структура проводит анализ ситуации на территории интернет, занимается просвещением, оказывает онлайн-жертвам психологическую помощь по телефонам горячей линии. В данном направлении существует и онлайн-сервис «Дети России Онлайн», предоставляющий информацию о возможных опасностях интернет-серфинга детской и взрослой аудитории пользователей сети Интернет.

Для успешного предотвращения и разрешения интернет – конфликтов необходимо прежде всего должным образом проводить работу с детьми и их родителями посредством школ. Важную роль в этом процессе занимает педагог – психолог, проводящий с детьми необходимые мероприятия, не менее важно взаимодействие школьного психолога и родителей обучающихся, так как квалифицированный специалист может дать необходимые рекомендации по правильному использованию интернет-коммуникаций, разъяснить как оказать ребёнку психологическую помощь в случае троллинга, кибербуллинга и т. д.

Просвещение родителей и детей должно наглядным образом демонстрировать опасность и плачевные последствия неумения и незнания способов предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в сети, а также поможет им овладеть знаниями, умениями, и навыками пользования Сетью во благо.

В заключение хотелось бы отметить важность и необходимость дальнейшей работы в сфере конфликтов в интернет коммуникации. Наше общество имеет веское право на развитие и мирное существование, право на использова-

ние интернет-технологий, а именно право неприкосновенности личности в Интернете. Нынешний человек должен быть уверен в правдивости того, что ему предоставляет Интернет, уверен в том, что его информация в безопасности, уверен в том, что коммуникативный процесс, который он устанавливает с иными людьми не станет предметом негативного вмешательства. Не стоит забывать, что различные формы киберагрессии нацелены на превосходство мнения их инициаторов, эти люди чувствуют свою анонимность и безнаказанность, таким образом необходимо заботиться о собственном благополучии и не становиться лёгкой наживкой для подобных элементов.

### ***Список литературы***

1. Алистратова Е.Ю. Проактивная агрессия в Интернете: причины, последствия и возможные пути профилактики / Е.Ю. Алистратова // Психолог. – 2014. – №1. – С. 39–54.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2001.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, В.А. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
4. Фетисова Т.А. Агрессивное поведение в Интернет-коммуникации / Т.А. Фетисова // Вестник культурологии. – 2018. – №4 (87). – С. 185–197.