

РЕСУРСИ КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНИХ ІНТЕРНЕТ-МЕРЕЖАХ

Н.С. Малєєва

науковий співробітник лабораторії психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України

Соціальний конфлікт у соціальних мережах – складна соціальна взаємодія, опосередкована інформаційно-комунікативними технологіями, змістом якої є процес розвитку та вирішення таких протиріч, що вимагають зміни основних умов та факторів взаємодії, а саме в соціальному житті. Розвиток та вирішення локальних конфліктів переважно не впливає на життя більшості населення. З іншого боку, глобальні, національні, міжнаціональні, соціальні, політичні конфлікти впливають на мільйони людей, культурні цінності, змінюють соціально-економічні умови життя, специфіку повсякденної комунікації тощо.

Існує безліч причин виникнення конфліктів [2]. Причини конфліктів – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і за певних умов викликають його. Загальними причинами виникнення конфліктів є соціально-політичні та економічні (пов'язані з політичною та економічною ситуацією в країні); соціально-демографічні (відображають відмінності в установках і мотивах людей, зумовлені статтю, віком, національністю); соціально-психологічні (соціально-психологічні явища в групі); індивідуально-психологічні (індивідуальні особливості особистості). Особистими приводами для виникнення соціальних конфліктів у соціальних мережах є незадоволеність організацією особистого або публічного інформаційно-комунікативного простору, нечітке розмежування прав і обов'язків учасників комунікації, порушення етики мережевої комунікації, відмінність і суперечливість у цілях, цінностях, незадовільні комунікації через недостатню узгодженість між учасниками комунікації, невизначеність

перспектив, несприятливий соціально-психологічний клімат у мережеских спільнотах тощо [1; 2].

Управління, врегулювання та вирішення будь-яких конфліктних ситуацій залежить від особливостей їх виникнення та розвитку. Враховуючи специфіку соціальних онлайн-конфліктів, їх врегулювання потребує певних зусиль, зокрема, детального аналізу передумов, причин та змісту, а також тих явищ у соціальних мережах, які можна назвати індикаторами соціального конфлікту (напруженість, мережескі провокації, спонтанне поширення контенту конфліктного, агресивного або провокативного характеру, збільшення кількості скарг на певні онлайн-спільноти або аккаунти, онлайн-дискусії із масовим порушенням нетикету тощо). В умовах різкої зміни політичної, економічної або соціальної ситуації, зростання соціальної напруженості знання мережеских індикаторів дозволить відслідковувати потенційні приводи та інциденти, сприятливі для розвитку соціальних конфліктів онлайн.

Соціальний конфлікт та згода – невід’ємні явища соціальної реальності, що потребують детального вивчення та розробки сучасних комунікативних технологій, застосування яких сприятиме урахуванню різних точок зору та зменшенню суспільної напруги, оптимізації онлайн-комунікації та мінімізації упередженості при прийнятті рішення стосовно застосування тих чи інших технологій їх врегулювання. Знання змісту інформаційних повідомлень та реальних незадоволених соціальних потреб у процесі актуалізації конфліктної комунікації онлайн потребує особливої уваги для конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів.

Основною умовою успішного врегулювання мережеских соціальних конфліктів є наявність зацікавлених у цьому представників мережескої спільноти як з числа безпосередніх учасників конфлікту, так і поза ним (окремих користувачів, представників адміністрації аккаунту, адміністрації сайту тощо). Таким чином, однією з найбільш важливих складових частин ресурсного потенціалу врегулювання соціальних конфліктів у соціальних

мережах є його людські ресурси. Людські ресурси – найбільш важливий та специфічний з усіх видів ресурсів. Крім того, як фактор врегулювання мережових конфліктів людські ресурси – це представники мережових онлайн-спільнот, що мають певні професійні навички і знання та можуть використовувати їх у процесі онлайн-комунікації.

Крім того, як додатковий ресурс врегулювання соціальних онлайн-конфліктів можна виокремити ряд загальних заходів, що також можуть сприяти підвищенню ефективності мережевої комунікації:

- контроль за порядком денним новин. При цьому основним завданням постає передбачення поведінки користувачів, об'єднаних у мережеві спільноти та налаштування їх на лояльну один до одного комунікацію.

- акцент на основні соціальні проблеми у контенті (проведення просвітницької роботи в соціальних мережах, підбір та створення такого контенту, що відповідає на проблемні питання);

- стимулювання позитивного настрою шляхом залучення до конструктивного онлайн-діалогу;

- пошук консенсусу у випадку негативних настроїв та висловлювань;

- своєчасне реагування на негативні коментарі (безкарність та безвідповідальність користувачів з одного боку та бездіяльність мешканців мережевого простору та адміністрації – з іншого, може призвести до розповсюдження негативних настроїв та поширення конфліктів як серед інших учасників дискусії, так і у мережевому просторі в цілому).

- застосування онлайн-посередництва як крайнього заходу врегулювання соціального конфлікту у мережевому просторі.

Необхідно зазначити на та тому, що велику роль у мережевому просторі відіграє також коригувальна робота на тему соціальних конфліктів у соціальних мережах, розвиток навичок ефективної комунікації та поведінки у разі їх виникнення. Основними *принципами коригувальної роботи*, які мають сприяти успішному вирішенню певних проблем із конфліктністю у соціальних мережах, на нашу думку є такі:

- принцип попередження виникнення та поширення соціальних конфліктів в соціальних мережах, який передбачає проведення завчасних профілактичних дій, роботу над адаптацією людей різного віку, зокрема, молоді, до сучасного інформаційного суспільства та формування культури безпечного використання інформаційно-комунікативних технологій;

- принцип індивідуальності, що полягає в індивідуальному підході до кожної сторони конфлікту та пошук найбільш оптимальних шляхів впливу для кожного учасника конфліктного процесу;

- принцип лояльності, що передбачає терпляче ставлення до мешканців мережевого простору та повагу до іншої, зокрема, протилежної точки зору;

- принцип відповідальності. Полягає у тому, що учасники процесу усвідомлюють необхідність, важливість та серйозність профілактичної роботи для формування здатності контролювати свою поведінку в соціальних мережах, нести відповідальність за неї та свої дії, що сприятиме формуванню навичок ефективного та раціонального користування ресурсами інтернет-простору, позбавленого ознак конфліктності, агресії, провокацій;

- принцип розвитку, в основі якого акцент на самопізнання, самовдосконалення, самовизначення, розкриття своїх сильних сторін, розвиток позитивних якостей та здібностей. Усвідомлення своєї справжніх потреб сприяє їх задоволенню у реальному житті та формуванню більш свідомого, конструктивного підходу до труднощів у комунікації, онлайн-конфліктів, тролінгу тощо. Сприяти попередженню та ефективному врегулюванню онлайн-конфліктів може активна життєва позиція, відповідальність особистості за власне життя та вміння вирішувати проблеми.

Адаптація та формування культури безпечного використання інформаційно-комунікативних технологій є одним з основним напрямків профілактичної роботи, оскільки сьогодні за мережевому просторі навіть діти взаємодіють не лише з однолітками, батьками та вчителями, а з усім світом, з представниками різноманітних соціальних груп та верств населення.

На нашу думку, основною проблемою поширення та загострення соціальних конфліктів у мережевому просторі є не засоби та канали комунікації або рівень компетентності спеціалістів, а відсутність оптимальної комунікативної стратегії у мережевому просторі та поза ним на рівні соціальних інститутів та держави в цілому. Тому, в якості засобів врегулювання гострих дискусій, суперечок та соціальних конфліктів онлайн доцільним постає використання так званих методів м'якої сили (soft power). Ця стратегія значно складніша, ніж звичайне поширення достовірної інформації. Вона полягає у скоординованій системі онлайн-комунікацій, яка повинна мати централізований орган у соціальній мережі та забезпечувати оптимальну, стабільну, конструктивну стратегію і тактику інформаційного та комунікативного обміну. До методів м'якої сили врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах ми відносимо, зокрема, такі комунікативні технології, як соціальний онлайн-діалог та онлайн-посередництво.

Таким чином, комунікативні онлайн-технології постають важливим сучасним ресурсом врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах. Вони нададуть можливість краще зрозуміти як досвід вирішення конфліктів, набутий конкретними користувачами в мережі, так і специфіку розгортання, управління та прогнозування соціальних онлайн-конфліктів та їх конструктивного вирішення у повсякденній мережевій комунікації.

Література:

1. Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с.
2. Юрченко В. В., Богоділова М. Є. Колектив та основи безконфліктних відносин в ньому, 2018. – Режим доступу: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/bib/files/nmm/2018/kobv.pdf>.