

## Метакомпетенция психолога



А.Г. Горбачева

# Обзор и предварительная классификация современных коммуникативных практик во всемирной паутине

*Горбачева Анна Геннадьевна — старший преподаватель кафедры прикладных информационных технологий Новосибирского государственного университета экономики и управления «НИИХ».*

*Проведено исследование существующих коммуникативных практик в сети Интернет с целью выявить, как они воздействуют на человека. Рассмотрено влияние коммуникативных практик на социальную активность людей. Рассмотренные практики классифицированы как конструктивные и неконструктивные.*

*Ключевые слова: коммуникативная практика, общение, Интернет, троллинг, социальная сеть, блог, чат, форум, компьютерные игры.*

### Введение

В данной работе проведено исследование существующих в сети Интернет коммуникативных практик, что может способствовать пониманию того, как они воздействуют на человека. За последние 20 лет персональный компьютер прочно вошел в нашу жизнь в качестве средства коммуникаций, при этом оказывая влияние на внутренний мир современного человека. Мы рассмотрим влияние коммуникативных практик на социальную активность людей, на возможности их самореализации и некоторые другие социально значимые факторы. Однако главной целью работы будет попытка выявления конструктивных и неконструктивных коммуникативных практик, существующих в сети Интернет.

Значимость подобных исследований подтверждается тем, что вовлеченность человека в сеть может оказывать существенное влияние на его поведение. Так, например, Дж. Бейленс, исследователь из Стэнфордского университета, выступил с лекцией, в которой сообщил, что при изменении человеком «роста» своего аватара, размещенного в Интернете, может измениться его социальное самосознание и самооценка [1]. Существуют и резко негативные оценки влияния сети на человека, в частности, мнение о том, что Интернет делает людей болтливыми, физически неполноценными, хронически болезненными и отчужденными [12].

Данная статья является продолжением цикла работ автора, где затрагиваются различные аспекты влияния новых технологий на жизнь людей, например, на их интеллектуальные способности [5], на способы обмена письменной информацией [6], на появление нового вида коммуникаций — визуального общения [7], а также образ мышления [8].

### Неконструктивные коммуникативные практики

**Сетевой запинг.** Сеть Интернет гипертекстуальна [13]: она устроена таким образом, что ее существование возможно бла-

годаря большому числу перекрестных ссылок между ресурсами. Данное свойство способствует хаотичному просмотру web-страниц преимущественно в рассредоточенном состоянии. Подобную практику называют заппингом (zapping) по аналогии с телевизионным заппингом — постоянным переключением каналов без конкретной цели. В силу рассредоточенного состояния при заппинге повышена вероятность посещения фишинговых сайтов, сайтов, содержащих вирусы, и к бесцельной трате времени.

Необходимо отметить, что все перечисленные риски возможны из-за рассредоточенного состояния. Например, если внимательно ознакомиться со ссылкой, на которую предлагается перейти, или внимательно присмотреться к открытой web-странице, то можно определить ее качество и достоверность данных на ней.

**Троллинг.** Появление web 2.0 позволило пользователям сети Интернет самим наполнять ресурсы своими материалами, оставлять комментарии на прочитанные статьи или просмотренные ролики; другими словами, появилась возможность проявлять обратную связь. Новая возможность мгновенного взаимодействия пользователей в сети создала особый вид коммуникации — «троллинг». Пользователи сети, которые занимаются «троллингом», сравниваются с энергетическими вампирами, занимающимися тем, что пишут оскорбительные сообщения, чтобы вызывать негативные реакции у своей жертвы. Как правило, пользователи, которые занимаются «троллингом», выходят в сеть анонимно и ведут в основном оскорбительные перебранки, вовлекая в них других пользователей. Целью подобной неконструктивной коммуникативной практики является создание скандала или провокации. Подобные действия можно наблюдать на телевидении, когда телеведущие или гости известных программ используют низкие приемы для создания скандальной ситуации и эпатажа только ради того, чтобы поднять рейтинг телепрограмм или свой собственный рейтинг. «Троллинг» является агрессивной формой коммуникации, вызванной неполнотой самореализации в реальной жизни [3].

Неконструктивные действия «троллей» могут привести к потере репутации других пользователей. В сети Интернет репутация пользователя или сетевого ресурса (сайта) является главным фактом доверия [12]. Но из-за действий «троллей» пользователя могут добавить в черный список, а сетевой ресурс (сайт) может потерять клиентов или у него может уменьшиться число посещений. Как было упомянуто выше, тролли действуют анонимно, жертва же может оказаться известным лицом. Так, в 2008 году корейская кинозвез-

да Чой Джин Сил была доведена до самоубийства, не вынеся нападков «троллей», которые её преследовали в Сети [4]. Жертва для троллинга иногда выбирается намеренно, а иногда — случайно. Например, в Китае серия сообщений привела к тому, что онлайн-толпа «троллей» начала преследовать обвиняемого в прелюбодеянии.

В Интернете существует большой объем видеозаписей об унижительных расправах над беззащитными жертвами. К сожалению, садизм в Интернете весьма распространен. Например, слово «лууз» (luuz) означает чувство удовольствия от вида чужих страданий.

Вышесказанное обосновывает, что «троллинг» является неконструктивной практикой.

**«Зависание» в сетях.** Социальные сети крайне популярны в сети Интернет, потому что они предоставляют огромные возможности для создания собственных страниц, размещения на них текстов, фотографий, компьютерных игр, видеороликов, музыки; они позволяют создавать группы по интересам и многое другое. Проводя значительное время в социальных сетях, люди существенно снижают свою социальную активность в реальной жизни, что обуславливается привлекательностью социальных сетей в силу возможности удовлетворения в них ключевых потребностей человека согласно «пирамиде Маслоу». Обратимся к классической иерархической модели потребностей А. Маслоу:

- 1) физиологические потребности;
- 2) потребность в безопасности;
- 3) потребность в принадлежности и любви;
- 4) потребность в признании;
- 5) потребность в самоактуализации.

Начиная со второй «ступени» в Интернете возможна реализация остальных потребностей. Например, для пользователей социальных сетей базовая потребность в безопасности будет реализовываться за счет обеспечения анонимности и технологической защиты от вирусов и доступа к данным своего персонального компьютера. Принадлежность в любви и признании можно реализовать за счет самопрезентаций, проявления своей компетентности, создания группы и руководства ее деятельностью, а также выражения отношений и эмоций.

Потребность в самоактуализации связывают с выявлением и реализацией своих личностных возможностей, в поиске себя как личности. Интернет способен реализовать и эту потребность, предоставляя возможности осуществлять новые формы деятельности, например, новые профессии, которые возможно реализовывать через сеть Интернет<sup>1</sup>.

Пользователи социальных сетей, а это, как правило, молодые люди, привлечены возможностями

<sup>1</sup> Поиск новых профессий — это далеко не все. Также стоит отметить, что Интернет дает людям возможность реализовывать себя в самых разнообразных видах творчества (художественные интернет-галереи, клипы, фанфики, мифологические сайты, Википедия и т. д.), в том числе, творчества «в кавычках» (прим. ред.).



быстро удовлетворять свои потребности, начинают проводить в сети длительное время. Привлекательность социальных сетей с каждым днем все более увеличивается; появляются новые возможности строить виртуальный дом, заводить виртуальные семьи, регистрировать и расторгать виртуальные браки, создавать виртуальных детей, животных и т. п.

Проводя большое количество времени в сети, человек выпадает из своей реальной жизни, лишая себя возможности жить полноценной жизнью (учиться, работать, проводить время со своей семьей, отдыхать). Возникает своеобразная зависимость от сети Интернет. Проводя значительное время в социальных сетях, люди существенно снижают свою социальную активность. Западные и отечественные социологи отмечают, что социальные сети стали выполнять функцию социализации человека [2, 20], а это таит в себе большую опасность для детей и молодежи, потому что молодой человек, социализированный в виртуальной среде, может оказаться не приспособленным к реальной жизни.

Современные молодые люди, проводящие все больше времени в сети Интернет и идеализирующие такие сервисы, как Facebook, ВКонтакте, Twitter и т. д., ежедневно испытывают стресс, заботясь о сетевых страницах, где размещены их виртуальные персонажи. Стресс связан с возможностью атак со стороны троллей или с малым количеством «лайков» (положительных отзывов на свою фотографию) или комментариев.

Пользователи социальных сетей ежедневно следят за своим виртуальным «я», при этом поощряется неискренность за счет того, что фотографии ретушируются и копируются, а вместо собственных мыслей размещаются чужие высказывания. Безусловно, подобное отмечалось и раньше, но с появлением Интернета такая ситуация явно усугубилась.

**Сетевые компьютерные игры.** Сетевые компьютерные игры предоставляют возможность одновременно взаимодействовать с десятками и даже сотнями тысяч игроков. На сегодняшний день любая сетевая игра может принять мировой масштаб. Дело в том, что в эпоху глобализации разработчик может рассчитывать на быстрое распространение своей игры на просторах Интернета по всему миру. Возможность онлайн-коммуникаций, особенно посредством мобильных устройств, позволяет игровым компаниям как локализовать (подстроить под каждого) свой продукт, так и одновременно интернационализировать (распространить по всему миру).

Компьютерные игры уже давно стали важной частью массовой культуры. По мотивам знаменитых компьютерных игр пишутся и издаются книги, снимаются фильмы. В свою очередь, известные и популярные книги служат базой для создания новых компьютерных игр. В начале 2000 годов любители компьютерных игр (геймеры) могли играть только посредством двух устройств: телевизоров и компьютеров. С развитием технологий увеличилось количество устройств, предназначенных для игр, а устройства ста-

ли более мобильными. Это привело к тому, что геймеры стали играть на всех доступных для них устройствах: от компьютера до мобильного телефона, пользуясь преимуществами, которые дает им развитие и появление новых технологий. Более того, увеличилось время, которое геймеры проводят за их игровым хобби [14].

Компьютерные игры стали более универсальным и наднациональным видом досуга, чем кино. Для компьютерных игр не нужен дубляж и титры. Все перечисленное позволило компьютерным играм стать глобальным социокультурным явлением [15]. Ни для кого не секрет, что оборот от компьютерных игр насчитывает миллиарды долларов. Американский исследователь Д. К. Херц еще в 1997 году привел данные, что компьютерные игры стали самым популярным времяпрепровождением для каждого второго американского подростка [16].

Компьютерные игры пользуются спросом не только у детей и подростков. Средний возраст российского геймера — 30 лет. Из них большинство (68%) старше 18 лет. 9 из 10 жителей России проводят за компьютерными играми треть свободного времени, а 89% родителей играют вместе со своими детьми [11].

Человек, вовлеченный в компьютерную игру, подвергается сильному воздействию пограничных состояний, которые затем могут репродуцироваться в социум. Психоземotionalная характеристика человека, вовлеченного в компьютерную игру, близка к различным маргинальным состояниям (но человек не является маргиналом в традиционном понимании). В реальной жизни геймер, как правило, оказывается среднестатистическим членом общества, но его реальные социальные связи поверхностны и недолговременны, что приводит к личностной деперсонализации и эмоциональной холодности [15]. Стоит также заметить, что компьютерные игры приводят к зависимости, которая сравнима с алкогольной или наркотической, и избавиться от нее можно только обратившись к специалисту.

**Болтовня.** Сеть Интернет предоставляет возможность простой болтовни (chatting). В начале 2000-х годов были специально созданы сетевые программы, именуемые чатами (chat). Их функциональной возможностью является синхронный обмен короткими сообщениями. Но современный виток развития технологий привел к тому, что болтать стало возможно и с помощью других сетевых ресурсов, например, стены в социальных сетях, гостевые книги, цепочки комментариев к статьям, видеоресурсам. Существует даже термин для обобщения этого явления — «комната для болтовни» (chat-room) [17]. Тем самым подчеркивается, что под определение комнаты для чата подходит не только сообщество пользователей, объединенных чатом-ресурсом, но и сообщество пользователей, собравшихся поболтать.

Болтовня в чатах, как правило, не имеет четко выраженных целей, при этом носит эмоциональный ха-

актер, часто приводящий к «троллингу». Повседневная болтовня в чатах или комнатах для болтовни приводит к появлению специфического языка для общения. Фразы наподобие «Превед, кроссавчег!» наводнили российский Интернет. Подобная коммуникация характерна именно для любительского бесполезного общения, не несущего значительной смысловой нагрузки. В ресурсах по профессиональной тематике также используется разговорный язык, избыточный жаргонными выражениями, но это вызвано реальным разговорным языком, используемым в профессиональных организациях, особенно в сфере IT.

### Конструктивные коммуникативные практики

**Сетевая самопрезентация.** Возможность самопрезентации в социальных сетях может служить формированием нужного впечатления у виртуального собеседника. Человек, использующий сетевые самопрезентации, старается предьявить себя как личность, он ищет себя и делает это как осознанно, так и стихийно. А.Е. Жичкина считает, что сетевые самопрезентации заставляют и мотивируют человека быть более ориентированным на понимание другими [10].

На сегодняшний день сетевые самопрезентации являются одной из наиболее важных практик, существующих в сети Интернет. В самом начале развития сети Интернет было возможно только создавать персональные сайты, но особую массовость самопрезентация получила в начале XXI века, когда появились социальные сети, и процесс размещения информации существенно упростился. Ранее для размещения собственной информации требовались знания, как минимум, языка HTML, сейчас же сетевые ресурсы позволяют размещать материалы через простой интерфейс.

Самопрезентации дают возможность показывать себя таким, каким хочется быть. Особенно это важно для молодых людей, борющихся с реальными юношескими проблемами: замкнутостью, стеснительностью и пр. Пользователи используют самопрезентации для поиска новых знакомств, для карьерного роста и просто желая рассказать о событиях своей жизни [19].

Данный вид деятельности конструктивен, поскольку он позволяет найти свои сильные и слабые стороны; при самопрезентации отображается только нужная информация, что дает возможность собеседнику не отвлекаться на второстепенную.

**Общение с использованием СМЕ.** Сетевые сообщества сформировали новую посредническую среду (computer-mediated environment, или СМЕ). Появи-

лась дополнительная возможность презентовать себя через цифровые устройства, а не через привычные физические характеристики [19]. Как следствие, собеседники, находящиеся в сети, воспринимают другого человека через цифровые данные, выложенные в сети. Чтобы эффективно общаться через СМЕ, требуются определенные навыки, например, умение понятно и грамотно излагать свои мысли письменно, умение понимать текст другого собеседника, умение выбрать эффектную фотографию и псевдоним (ник). Таким образом, появляется возможность для людей замкнутых, стеснительных или физически ограниченных использовать другие умения, которым они, возможно, владеют лучше.

Современные сайты знакомств создали такую функциональность, позволяющую выражать симпатию к понравившемуся человеку так, чтобы он узнал о ней только в случае взаимности. Таким образом, неуверенные в себе люди получают больше возможностей для того, чтобы найти себе друга. Целенаправленное грамотное использование возможностей электронной почты и служб обмена мгновенными сообщениями (ICQ, Jabber, Skype) может быть очень эффективно.

**Поиск информации.** Существует три традиционных источника получения информации: литература, эксперт и собственный опыт. Объединяет эти три источника их ограниченность. Например, ограничено число доступных в определенный момент книг, а на поиск книги в каталоге требуется время. Число экспертов, к которым можно обратиться, тоже ограничено. Появление телефона несколько снизило это ограничение, но не устранило его в принципе. Человек же, имеющий доступ к сети, может мгновенно найти необходимые данные, причем теперь он практически ничем не ограничен<sup>2</sup>. Он имеет доступ к любой информации. Современные интернет-поисковики могут предоставлять энциклопедическую информацию; по качеству она не уступает традиционным статьям в журналах и энциклопедиях. В Интернете также можно найти специальную литературу, только для ее поиска требуются умения и коды доступа. Рассмотрим такой пример: сравним эрудита с феноменальной памятью и обычного человека, имеющего доступ к сети. Несмотря на отличную память, эрудит не в состоянии помнить и знать такой объем информации, который доступен посредством сети. Эрудит вынужден прибегнуть к помощи устройства доступа в сеть, чтобы не проиграть обычному человеку в таком интеллектуальном соревновании.

**Ведение блога и участие в профессиональных форумах.** Ведение блога — это возможность публикаций заметок и новостей [9]. Блог представляет со-

<sup>2</sup> Здесь стоит уточнить, что для нахождения необходимых данных одного доступа к сети порой недостаточно. Нужен серьезный опыт работы с поисковыми системами. Но даже в этом случае есть ограничения: не всякая информация, которая есть в Интернете, находится в открытом доступе «для всех». Мало того, не вся существующая информация (например, книги) переведена в цифровой формат и имеется в сети. И самое главное — качество, достоверность и безопасность информации, доступной через сеть, для рядовых пользователей — отдельная глобальная проблема, решение которой до сих пор не найдено (прим. ред.).



бой цифровой дневник, куда человек выкладывает информацию о своей жизни. Современные блоги могут быть профессиональными, иметь философский смысл или быть предназначенными для общения с целевой аудиторией. На сегодняшний день с помощью блогов можно вести эффективную пропаганду или влиять на социальное устройство общества [19]. В последние годы большой популярностью пользуется система микроблогов Twitter. Блогерами этой системы являются известные личности и организации: артисты, музыканты, политики, игроки футбольных клубов. Фанаты известных людей ищут общения со своими кумирами, потому как система позволяет им как бы «быть ближе», узнавать новости из «первых уст». Существуют и видеоблоги, которые предоставляют большие возможности. Например, видеоресурс YouTube платит деньги часто посещаемым авторам. Создание видеороликов, обучающих уроков можно, безусловно, назвать конструктивной коммуникативной практикой, так как они, во-первых, дают возможность заработать, а во-вторых, — реализовать свои творческие задумки. Полезны и профессиональные форумы, где возможны аналоги социального лифта, так как люди могут становиться авторитетными — главное писать качественные комментарии.

### Заключение

В настоящей статье проведена классификация коммуникативных практик, существующих в сети Интернет. Приведены примеры конструктивных коммуникативных практик. Можно назвать конструктивными такие коммуникативные практики, как участие в профессиональных форумах, ведение блога, общение с использованием СМЕ и сетевую самопрезентацию. К неконструктивным практикам можно отнести «троллинг», сетевой запинг, болтовню и зависание в сетях. Конструктивные коммуникативные практики в сети Интернет помогают реальной жизни, а неконструктивные — забирают ресурсы из реальной жизни. Уже сейчас видно, что люди, эффективно использующие виртуальные ресурсы для подпитки реальной жизни, могут повышать свой общественный статус.

### ЛИТЕРАТУРА:

- Бейленс Дж. У вас аватар убежал. — [Электронный ресурс] URL: <http://digitaloctober.ru/player/content/100000000000003152712621>
- Богданов Д.В. Социальные функции интернета // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Социальные науки. — 2011. — №1. — С. 114–120.
- Внебрачных Р.А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах // Вестник Удмуртского университета. Серия «Философия. Социология. Педагогика». — 2012. — №1. — С. 48–51.
- В Южной Корее запретили анонимность в интернете. — [Электронный ресурс] URL: <http://hitech.newsru.ru/article/14apr2009/youtubekorea>
- Горбачева А.Г. Философское осмысление влияния нбикс-технологий на интеллект человека // Вестник Омского университета. — 2014. — №3 (73). — С 93–95.
- Горбачева А.Г. Особенности письменных жанров в эпоху сетевых технологий (языковые идентичности и их метаморфозы) // Идеи и идеалы. — 2014. — №3 (21) — Т. 2. — С. 46–54.
- Горбачева А.Г. Обмен визуальной информацией и короткими сообщениями как современный вид сетевых коммуникаций // Праксема. Проблема визуальной семиотики. — 2015. — №1 (3). — С. 133–139.
- Горбачева А.Г. Философский анализ изменения мыслительного процесса людей в постиндустриальном обществе и футурологический образ «человека ассоциирующего» // Наука о человеке: гуманитарные исследования. — 2015. — №1 (19). — С. 30–35.
- Давыдов А.А. Социология изучает блогосферу // Социологические исследования. — 2008. — №11. — С. 92–101.
- Жичкина А.Е. Социально-психологические аспекты общения в Интернете. — [Электронный ресурс] URL: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/refin>
- Компьютерные игры — хобби успешных людей. — [Электронный ресурс] URL: <http://novosibirsk.hh.ru/article/17622>
- Крайнов А.Л. Феномен отчуждения как атрибут глобализации: социокультурный аспект // Известия Саратовского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». — 2008. — Т. 8. — №2. — С. 31–36.
- Михайлов В.А., Михайлов С.В. Особенности развития информационно-коммуникативной среды современного общества // Актуальные проблемы теории коммуникации: Сборник научных трудов. — СПб: Изд-во СПбГПУ, 2004. — С. 34–52.
- Тенденции в сфере онлайн азартных игр и видеоигр. — [Электронный ресурс] URL: <http://ru.casinoglobal.info/news/issue-tendentsii-v-onlajn-azartnyh-igray-post-204/>
- Фуртай Ф. Феномен виртуальности в массовой культуре, или «Добро пожаловать в наш кошмар» // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. — 2009. — №3. — Т. 2. Философия.
- Herz J. C. Joystick Nation: How videogames ate our Quarters, Won our Hearts and Rewired our Minds. — Boston: Little Brown, 1997.
- Leoussi A. IT in Western Culture: A New Technology with Ancient Roots // Knowledge, Technology & Policy. — 2000. — Vol. 13. — №2. — Pp. 14–29.
- Musial K., Kazienko P. Social networks on the Internet // World Wide Web. — 2013. — №16. — Pp. 31–72.
- Schau H. J., Gilly M.C. We Are What We Post? Self-Presentation in Personal Web Space // Journal of Consumer Research. — 2003. — Vol. 30. — №3. — Pp. 385–404.
- Shields P. R. Some Problems with Communities of Choice // The Journal of Value Inquiry. — 2005. — №39. — Pp. 215–228.