

## Межличностные конфликты в сети Интернет: проблематика идентификации

Научный руководитель – Пустовалова Елена Валерьевна

*Куклева Анна Ивановна*

*Студент (бакалавр)*

Алтайский государственный университет, Факультет социологии, Кафедра эмпирической социологии и конфликтологии, Барнаул, Россия

*E-mail: kuklevaany@mail.ru*

Основу межличностных конфликтов в сети Интернет, как и конфликтов, происходящих вне информационного пространства, составляет противоречие между интересами, желаниями и потребностями людей. Любой из этих конфликтов имеет свои особенности и пути решения. Межличностный конфликт представляет собой конфликт между двумя и более лицами. В традиционном межличностном конфликте субъекты дискутируют лицом к лицу. С развитием Интернет-технологий, в XXI веке вступить в межличностный конфликт можно находясь в полной анонимности.

Ведущим каналом Интернет-коммуникации является письменная коммуникация. Чтобы расширить выразительные и информационные возможности коммуникации, со временем были придуманы и введены новые формы отражения действительности, дополняющие текстовых предложения. Это:

- отправка голосовых сообщений, где человек может передать интонацию и настроение своего сообщения;
- видеозвонки или видеосообщения, где можно непосредственно увидеть эмоции человека, жесты и мимику;
- возможность отправки фотографий, чтобы оппонент мог увидеть собеседника или какое-либо явление в определённый момент;
- нарисованные изображения или отредактированные фотографии, чаще всего гиперболизирующие реальность, чтобы максимально отразить свои эмоции;
- смайлики или эмодзи - изначально графический язык, позже - картинки, которые вставляются рядом с текстом сообщения, отражающие эмоцию, действие или чувство, а также предметы из жизни.

Межличностные конфликты в сети Интернет достаточно сложно выявить и диагностировать, несмотря на то, что в конфликтологии на данный момент разработан большой методический инструментарий. В свободном доступе информационного пространства Сети представлены механизмы и средства, позволяющие любому пользователю выявить основные признаки межличностного конфликта, характерного для сети Интернет. А именно: присутствие как минимум двух сторон конфликта; большое количество капса (термин происходит от названия клавиши на клавиатуре Caps Lock, что в переводе с английского означает заглавные буквы; используется для привлечения внимания, показывая, будто человек кричит) и восклицательных знаков в сообщениях у сторон конфликта; большое количество сообщений в целом; присутствие оскорблений и нецензурной лексики [2]. Но в действительности стороны могут не иметь противоречий вообще, а обсуждение может завершиться в любой момент, когда один субъект прекратит коммуникацию, и они оба могут в будущем забыть об этой ситуации, так как она была для них незначительной. Таким образом, признаки межличностного конфликта могут быть мгновенно утрачены. Однако, этого нельзя сказать о противоречиях, актуализировавших конфликт. Поэтому существует проблема идентификации межличностных конфликтов в сети Интернет.

Для их успешного выявления и разрешения необходимо учитывать особенности межличностных отношений в Сети. Это, прежде всего, относительная анонимность оппонентов. Пользователи, как правило, не видят друг друга, не могут точно определить, какие эмоции испытывает собеседник на самом деле, не видят жесты оппонента, а также не слышат его голос и интонацию. В связи с этим человек может ошибочно интерпретировать сообщение и объяснить суть высказывания по-своему, зачастую, не так, как планировал автор сообщения. При этом, пользователи не сразу могут понять, что возникло противоречие и по каким причинам оно в целом появилось.

Ещё одной особенностью межличностных конфликтов в сети Интернет является различие стилей поведения в конфликте в Интернете и в жизни. Выбор стиля одного и того же человека может принципиально отличаться. Так, в жизни человек, как правило, использует стратегию ухода от конфликта [1], а в сети Интернет не готов идти на уступки и применяет метод давления на собеседника. Такое нетипичное поведение также осложняет диагностику конфликта.

Вместе с тем, можно отметить и то, что во многом черты межличностных конфликтов в сети Интернет сопоставимы с характеристиками традиционных межличностных конфликтов. Именно поэтому, несмотря на сложность идентификации, есть возможности для их диагностики и разрешения. В межличностном сетевом конфликте проявляются социально психологические особенности поведения людей в социуме, что влияет на динамику, продолжительность и способы разрешения конфликта [3]. Проблемы, способные спровоцировать такой конфликт охватывают все стороны отношений между оппонентами. Кроме того, они затрагивают интересы всех участников конфликтного взаимодействия. Эмоциональная сторона преобладает над рациональной, поэтому в отсутствии личного контакта возрастает агрессивное поведение в конфликте. Высока вероятность быстрого вхождения в фазу эскалации.

Несмотря на определённые сложности, выделенные свойства представляют основу возникновения межличностных конфликтов в сети Интернет, их динамику и дальнейшее разрешение. Благодаря изучению специфики межличностных конфликтов и их методологии, можно применять на практике подходы к разрешению любых видов межличностных конфликтов, в том числе в сети Интернет, принимая во внимание их специфические свойства, а также возможности современных Интернет-технологий.

### Источники и литература

- 1) Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, И. А. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
- 2) Лазарева Э. А. Композиционно-речевые средства дискурсивной защиты: семиотическое варьирование в Интернете / Э. А. Лазарева, Е. В. Горина // Политическая лингвистика. – 2013. – №4. – С. 216 – 220.
- 3) Лобан Н. А. Конфликтология: учеб.-метод. комплекс / Н.А. Лобан. – Минск: МИУ, 2012. – 296 с.