

Коммуникативная компетентность и общение в Интернете. Риски и безопасность.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Интернет не просто привел к увеличению частоты и разнообразия общения, он предоставил возможности непрерывно участвовать в коммуникационном процессе. Более 20 лет назад, предсказывая такой эффект технического развития, известный социальный психолог Лариса Петровская писала: «В итоге быстро приближается ситуация, когда техника даст принципиальную возможность в любой момент из любой точки практически мгновенно связаться с любым человеком, и тогда основная задача будет заключаться в том, чтобы суметь овладеть потенциально неограниченным потоком общения, эффективно реализовать его возможности, опираясь, в частности, и на возросший уровень социально-психологической компетентности». Частью такой компетентности является коммуникативная компетентность.

Коммуникативная компетентность понимается как сложная личностная характеристика, включающая совокупность знаний, умений, а также мотивации и ответственности, необходимых для эффективной коммуникации. Роль Интернета как инструмента коммуникации все более усиливается, и представление о коммуникативной компетентности в современном мире не может быть полным без учета этого аспекта.

Коммуникативная компетентность при использовании Интернета включает способность и готовность использовать ресурсы Интернета для:

- коммуникации на разных уровнях;
- презентации себя в Интернете;
- выстраивания социальной сети взаимоотношений в Интернете (друзья, знакомые);
- взаимодействия с другими пользователями в сообществах;
- соблюдения этических правил и социальных норм в отношениях;
- выстраивания общения в зависимости от вида ресурса, цели и аудитории;
- обеспечения безопасности в процессе коммуникации.

ОНЛАЙН-ОБЩЕНИЕ

Ведущей деятельностью подростков является общение со сверстниками. Интернет нередко обвиняют в том, что он заменил общение в реальной жизни и способствует трансформации и потере такой важнейшей для адаптации в обществе характеристике человека, как социабельность. Она предполагает развитие общительности и коммуникативности, характеризующих меру включенности личности в социальную микросреду. Социабельность проявляется в потребности и способности к установлению социальных контактов. Самый распространенный упрек Интернету состоит в том, что люди начинают избегать социальных контактов вне Сети и таким образом теряют навыки общения в реальной жизни.

Так ли это? Ведь в условиях возможности непрерывной коммуникации развивается ее новая форма — онлайн-общение. Попробуем ответить на этот вопрос и

рассмотрим три наиболее значимых его аспекта. Это самопрезентация и образ Я в Интернете, отношения с другими, или отношение к другому, и формирующиеся «мы».

САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ И ОБРАЗ Я

В подростковом возрасте происходят активные процессы формирования идентичности, связанные с поиском и построением личностью своего Я в многообразном мире. Коммуникативные возможности Интернета расширяют количество существующих в реальной жизни способов и видов самопрезентации. Дети и подростки активно строят в Сети разные образы своего Я, в том числе используя интерактивные мультимедийные возможности (текст, звук, графику, видео, фото). Таким образом, они конструируют свою собственную онлайн-платформу для коммуникации, причем нередко не одну, а несколько. В виртуальном пространстве происходит активное экспериментирование подростков с образом Я. По данным исследования «Дети России онлайн», около 30% опрошенных детей и подростков признались, что хотя бы раз представлялись в Сети другим человеком. Причем каждый шестой из опрошенных делает это достаточно часто. Если взрослые скорее виртуально реконструируют личностную идентичность, то детские профили в социальных сетях отражают сложные процессы формирования личностной и социальной идентичности.

По данным Фонда Развития Интернет, у подростков при описании ими своего Я в Интернете выходит на первое место новый вид социального Я — интернет-пользователь. Второе по значимости место в структуре Я в Интернете занимают новые для идентичности подростка компоненты деятельного Я. Среди них лидирует увлечение детьми компьютерными играми, особенно многопользовательскими, предполагающими выраженный коммуникативный аспект. Это отражается в использовании ников, многие из которых — имена персонажей различных игр, с которыми подростки нередко себя идентифицируют. В деятельное Я также попадают другие виды интернет-активности, направленные на поиск информации и развитие коммуникации в Сети. В структуре идентичности подростков выражена часть коммуникативного Я, состоящая в восприятии себя субъектом общения, коммуникатором. Дети, характеризуя свое Я в Интернете, в три раза чаще, чем при описании своего Я в реальности, использовали характеристики, связанные с общением. По результатам исследования Фонда Развития Интернет (2013), более 30% подростков 12-17 лет в Интернете чувствуют себя более общительными, чем в реальной жизни. А среди ролей в Интернете на первые места выходят роли собеседника и друга.

Интернет все более персонализируется, и Я в Интернете становится менее защищенным, более открытым. Особенно это касается детей и подростков. Российские школьники в большинстве своем имеют открытые профили в социальных сетях, куда нередко выкладывают всю личную информацию. У третьей части опрошенных детей профили открыты всему миру, а чем младше ребенок (9-12 лет), тем более уязвим он в Сети. Отметим, что это тот возраст, в котором вообще не рекомендуется регистрироваться в социальных сетях. Существующие в социальных сетях возрастные

цензы практически не соблюдаются и легко обходятся школьниками младшего и среднего школьного возраста. 60-80 % российских школьников указывают в Сети свою фамилию, точный адрес, номер школы, выкладывают личные фотографии. Треть детей указывает на страничке в Сети номер телефона или свой домашний адрес.

В то же время в процессе персонализации Интернета сохранение личных данных приобретает особую значимость и становится ключевым аспектом онлайн-безопасности. Самопрезентация в Интернете требует контроля над тем, какую личную информацию о себе стоит выкладывать, а также за тем, как защищать ее и предотвращать нежелательное распространение. Образ себя, создаваемый пользователем и воспринимаемый всеми, с кем он общается в Сети, сегодня оказывается напрямую связанным с реальной жизнью и оказывает влияние на репутацию в офлайне.

Особенности общения в Сети приводят к сложностям в формировании идентичности. Прикрываясь никами и аватарами, общаясь одновременно с большим количеством людей, подросток рискует своевременно не определиться со становлением Я. У активных тусовщиков существует большая вероятность «застревания» на стадии диффузной идентичности — неопределенного, смутного, неустойчивого представления о себе самом. Демонстрируя разные фасады своего Я, подросток не столько определяется с идентичностью, сколько инсценирует ее, занимаясь бесконечными самопрезентациями. Все это может удлинить процесс самоопределения подростка и так называемый мораторий идентичности — кризисный период между юностью и созреванием, когда у подростка происходят сложные процессы приобретения взрослой идентичности. Строя разные фасады Я, можно так и не найти собственную идентичность.

В Интернете также проще общаться разным категориям подростков, у которых есть коммуникативные трудности в реальной жизни. В таком общении компенсируют свои недостатки (стеснительность, повышенную социальную тревожность, депрессию) интроверты, а также дети, страдающие от одиночества, — в Сети им легче найти собеседников и тех, кто готов их выслушать. В Интернете находят друзей дети с ограниченными возможностями, нередко лишенные полноценного повседневного общения. В онлайн-среде легче самовыражаться и общаться аутистам, которые в формате гипертекста чувствуют себя уютнее, чем в ситуации живой разговорной речи. Таким образом, общение в Интернете нередко выполняет функцию социальной компенсации.

В то же время Интернет значительно расширяет возможности общения для заядлых «коммуникаторов». Для них особенно важно, что в Сети можно действовать независимо от родителей или других взрослых, реализуя потребность в самостоятельности и автономии. Для них Интернет — это место поиска друзей и

средство общения. «Коммуникаторы», в соответствии с классификацией потребностей Абрахама Маслоу, используют Интернет для удовлетворения социальной потребности в связи: в общении, принадлежности, любви и признании. С этой целью они общаются с друзьями в ICQ, Skype, социальных сетях, чатах и на форумах. С помощью этих средств они строят отношения, обсуждают планы и встречи, получают признание и самореализуются. Благодаря форумам и чатам у многих подростков, которые в реальной жизни не отличаются большой активностью в общении и редко участвуют в дискуссиях, появляется возможность наравне с другими высказать свое мнение и принять участие в обсуждении.

В социальных сетях подростки стремительно заводят друзей, которые попадают в соответствующий список и официально получают статус «друга», хотя на самом деле нередко это совсем незнакомые люди и лишь мимолетные контакты. Число друзей с возрастом стремительно увеличивается. По данным исследования «Дети России онлайн», 69% детей в возрасте 9-10 лет уже имеют больше десяти друзей в социальных сетях, у 28% — больше 50 друзей, а к 15-16 годам у каждого четвертого больше 100 друзей в социальных сетях. Значительная часть сетевого общения является продолжением реальной коммуникации, а Интернет выступает лишь инструментом ее осуществления. Это пример того, как смыкаются реальность и виртуальность. Тем не менее, почти половина российских школьников общаются в Интернете с теми, с кем они не знакомы в реальной жизни. Чем старше ребенок, тем шире у него сеть таких контактов.

Социальные сети, которые возникают в Интернете и в которые дети активно вовлечены, являются основой накопления социального капитала — социальных связей, представляющих для личности определенный жизненный ресурс в будущем. Одно из основных свойств социального капитала — его самовозрастание. Эта особенность ярко видна именно в социальных сетях: количество друзей растет обычно как снежный ком. С одной стороны, это позитивный момент — увеличивается число контактов и связей, которые могут в настоящем и будущем быть основой успешности человека. В современных исследованиях доказывается, что общество постмодерна — это эпоха «слабых связей», но именно они приобретают особое значение в долгосрочной жизненной перспективе. Навыки виртуального общения сегодня позволяют приобретать социальный капитал в форме «слабых связей» в гораздо большем количестве, чем общительность в офлайне.

Однако доминирование слабых связей сказывается на качестве межличностных контактов: они становятся более поверхностными, недолгосрочными. Когда подросток имеет несколько сотен друзей, он без особого трепета будет относиться к разлуке с другом, а сопереживать близким людям ему просто некогда, поскольку его время занято общением с многочисленными «друзьями». Вообще слово «друг» в социальных сетях не вполне соотносится с привычным пониманием этого слова в русской и других европейских культурах. Дружба, которая всегда была связана с доверием и требовала ежедневных усилий и испытаний, теряет свою глубокую

человеческую суть. Поэтому среди множества сетевых друзей можно оказаться совершенно одиноким человеком, остаться «наедине со всеми». Ведь для превращения слабых связей в сильные необходимо много времени. Построение доверительных отношений — это большая, каждодневная работа, которой надо учиться. Кроме того, сильные связи сегодня окончательно формируются все же в реальной жизни.

ФОРМИРУЮЩЕЕСЯ «МЫ»

Важную роль в социальной жизни человека, и особенно подростка, играет принадлежность к группам. Принадлежность к сообществам позволяет человеку не чувствовать себя потерянным в толпе и через свои принадлежности к тем или иным группам осознавать свою уникальность. Сеть предоставляет для этого колоссальные возможности. Только в социальной сети «ВКонтакте», в которой зарегистрирована подавляющая часть российских школьников, в 2012 году было свыше 31 млн сообществ, виртуальных объединений. Из них 25 млн — разнообразные группы по интересам: от совершенно гигантских, например группы «Позитив» и «Мир позитива», включающие по 2 млн человек, до групп, объединяющих всего нескольких членов. Вступая в разные онлайн-сообщества, подростки расширяют пространство своих знакомых. Появляется реальная возможность выйти за рамки привычного социального, этнического, культурного круга.

В сообществах могут устанавливаться горизонтальные связи, а также трансформироваться вертикаль отношений, что в итоге вносит изменения в отношения и в реальной жизни. Например, сегодня через Twitter школьнику может ответить Министр образования. В то же время принадлежность к виртуальным группам может оказаться иллюзорной. Например, виртуальное присутствие в блогах, в Twitter зачастую может состоять не в участии, а лишь в просмотре комментариев. Это способствует развитию феномена «попутчика», риска начать жить чужой жизнью, иллюзии знакомства со знаковыми фигурами.

Интернет как мозаичная система, предоставляя возможности многообразных отношений, придает им характер фрагментарности, временности. В таких отношениях маски-персоны, определяющие групповую принадлежность, легко надеваются и так же быстро снимаются. Непрерывно расширяющиеся и меняющиеся контакты напоминают мир вещей одноразового пользования. Это может порождать у подростков привычку не иметь стойких и длительных привязанностей и, соответственно, оставаясь одинокими в многочисленных сообществах, пребывать с ощущением ненадежности, неуверенности, отсутствия безопасности.

Итак, можно выделить позитивные и негативные аспекты онлайн-общения, которые особенно значимы для подрастающего поколения.

Позитивные:

- *широкие возможности новых форм и способов самопрезентации, экспериментирования с идентичностью на значимом этапе ее становления;*
- *расширение возможностей для общения подростков с коммуникационными проблемами в реальной жизни;*
- *выраженный сетевой характер, определяющий накопление социального капитала;*
- *удовлетворение потребностей в самостоятельности, индивидуальной свободе;*
- *удовлетворение потребности в принадлежности к группам как на уровне горизонтальных, так и вертикальных связей.*

Негативные аспекты:

- *инсценированное, слабо защищенное Я;*
- *сниженный уровень ответственности за свои действия;*
- *более широкое проявление в Сети негативных качеств, в том числе агрессивности;*
- *вытеснение при чрезмерной увлеченности Интернетом традиционных форм общения;*
- *развитие пассивной социабельности (феномен «попутчика», феномен риска жить чужой жизнью).*

Кроме того, возникает целый ряд коммуникационных рисков (кибербуллинг, груминг, встречи с сетевыми незнакомцами, интенсивное общение в многопользовательских играх), о которых мы будем говорить далее.

Как мы видим, контекст и процесс формирования онлайн-общения очень сложен и неоднозначен. Дети и подростки самостоятельно развивают социабельность в новой виртуальной форме, используя свои природные данные и коммуникационные возможности Интернета. В значительной степени этот процесс носит стихийный характер. Спонтанно возникающие и развивающиеся коммуникативные способности и компетенции пока формируются в большей степени вне контекста взаимодействия детей и подростков с родителями и учителями. В частности, это характерно для России, где существует еще достаточно заметный межпоколенческий цифровой разрыв. Необходимость учета коммуникации в Интернете как важного фактора, влияющего на современных подростков, требует от взрослых на всех уровнях — и на уровне семьи, и на уровне государства — формирования не только культуры пользования Интернетом, но и культуры онлайн-общения.

БЕЗОПАСНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ

Умение распознавать потенциальные риски в процессе общения в Интернете, предотвращать их и справляться при столкновении с ними, то есть обеспечивать безопасность своей коммуникации в Сети, — важная составляющая коммуникативной

компетентности цифрового гражданина. Некоторые ошибки, совершаемые в процессе коммуникации и способны привести к возникновению рискованной ситуации: предоставление персональной информации, открытость профилей, публикация материалов, способных навредить репутации. Особое внимание необходимо обратить на ключевые коммуникационные риски, связанные с взаимодействием между подростками и другими пользователями в Интернете. К таким рискам относят, в первую очередь, общение с незнакомцами и агрессию.

1. Знакомства и незнакомцы

Как показало исследование «Дети России онлайн», большинство российских школьников общаются в Интернете с людьми, которых они знают в реальной жизни. В то же время почти каждый второй ребенок 11-16 лет общается с теми, кто не связан с их реальной жизнью. Причем с возрастом количество таких контактов значительно вырастает. Так, если только треть детей 11-12 лет имеют такие интернет-контакты, то в возрасте 15-16 лет больше половины школьников общаются с теми, с кем они познакомились в Сети. Чаще всего такие контакты дети заводят в виртуальных мирах, онлайн-играх и чатах.

Однако помимо возможностей накопления социального капитала в виде интернет-знакомых, такая практика может быть довольно рискованной. Большое количество френдов в социальных сервисах работает на популярность подростка, поэтому многие знакомятся и добавляют в списки друзей всех подряд. Таким образом, они допускают незнакомых людей к своей личной информации и могут подвергнуть себя риску. Как, например, 16-летняя школьница из Голландии, которая забыла установить настройки приватности встречи. Это приглашение было моментально растиражировано, и в результате домой к девушке пришли 4 000 человек.

Настройки конфиденциальности публикаций — необходимая мера для обеспечения безопасности личных данных. Некоторую информацию не стоит публиковать вовсе. Как, например, сделала одна девушка из Австралии: она выложила в социальной сети свою фотографию с пачкой денег. Это фото заинтересовало преступников, которые вскоре наведались домой к ее матери с ножом и дубинкой. К счастью, женщина не пострадала, а грабителям пришлось довольствоваться небольшой суммой денег, так как фото было сделано в другом доме. Но этот случай показал, насколько опасна может быть необдуманная публикация в Сети.

Доступ случайных интернет-знакомых к личной информации не единственная проблема. Когда общения в Сети становится недостаточно, многие хотят перенести его в реальную жизнь. Как показало исследование «Дети России онлайн», 47 % детей общались в Интернете с кем-либо, с кем они никогда не общались в реальной жизни, а каждый пятый (21 %) лично встречался с интернет-знакомыми (рис. 30). Девочки немного чаще, чем мальчики соглашаются на такие встречи. Причем по мере взросления таких встреч становится больше. При этом только у пятой части детей, ходивших на встречи с онлайн-знакомыми, родители знали об этом.

Треть детей, встречавшихся с незнакомцами из Интернета, довольно активны в поиске новых друзей в Сети: за последний год они познакомились как минимум с пятью людьми. Причем большинство этих новых знакомых никак не связаны с реальным кругом общения ребенка. Каждый третий ребенок из тех, кто ходил на личные встречи,

пережил негативный опыт разочарования. Большинство этих детей рассказывали о том, что собирались на встречу и даже брали с собой сопровождающего. Но чаще всего это были их сверстники, только каждый десятый ребенок говорил взрослым о том, что идет на встречу с интернет-знакомым, и единицы брали с собой взрослого.

Подавляющая часть детей не знает, как поступать, если на встрече с интернет-знакомым произошло что-то плохое. Мало кто пытается предпринять какие-либо действия, чтобы впоследствии оградить себя от обидчика. Половина детей обращаются за социальной поддержкой, но чаще всего к друзьям. В этой ситуации именно взрослые — родители и учителя — должны объяснять детям, каким образом нужно вести себя с людьми, с которыми они знакомятся в Интернете.

2. Агрессия в Интернете: троллинг и кибербуллинг

Другой вид коммуникационных рисков — это вероятность столкновения с агрессией в Сети. Иллюзия анонимности и безнаказанности приводит к тому, что некоторые пользователи дают выход агрессии в Интернете, оскорбляя других пользователей или провоцируя их на конфликт.

Подобное поведение в Интернете называют «троллингом». Тролли публикуют провокационные сообщения, чтобы вызвать негативную реакцию пользователей и разжечь спор между участниками коммуникации. Троллинг может быть прямым (оскорбления участников, нарушение правил ресурса, подстрекание, ссоры) и замаскированным (сообщения не по теме, возвращение к другой острой теме, завуалированные сообщения, на первый взгляд позитивные). Тролли хотят получить реакцию в виде прямого конфликта. В перепалке с таким пользователем очень легко потерять над собой контроль и самому стать троллем.

Тролли могут стремиться вызвать раздражение участников коммуникации, но также их целью может быть унижение конкретного человека. В таком случае троллинг может переходить в целенаправленную травлю, или буллинг.

Под буллингом обычно понимается запугивание, унижение, травля, физический или психологический террор, направленный на то, чтобы вызвать у другого страх и тем самым подчинить человека себе. Во все времена это была одна из серьезных проблем подростковой среды.

Развитие инфокоммуникационных технологий привело к распространению кибербуллинга — агрессивного, умышленного действия, совершаемого группой лиц или одним лицом с использованием электронных форм контакта, повторяющегося неоднократно и продолжительного во времени в отношении жертвы, которой трудно защитить себя. Виртуальная среда, в которой происходит кибербуллинг, позволяет агрессорам чувствовать себя менее уязвимыми и менее ответственными за свои действия. Анонимность — основной фактор, отличающий кибербуллинг от обычного буллинга, осуществляемого в непосредственном контакте. Другие отличия проявляются в том, что кибербуллинг происходит вне школы, более скрыто и зачастую не позволяет видеть эмоциональные реакции жертвы.

По данным исследования «Дети России онлайн», в среднем по России 23% пользующихся Интернетом детей в возрасте 9-16 лет становились жертвами буллинга онлайн или офлайн за последние 12 месяцев. Схожие данные были получены в среднем по 25 странам Европы (19%). Пятая часть российских детей подвергается обидам и унижениям либо каждый день, либо 1-2 раза в неделю. Особенно актуальна эта проблема для пользователей 11-12 лет: почти треть детей этой возрастной группы становится жертвой буллинга чаще одного раза в неделю, что значительно превышает показатели в других возрастных группах.

Нередко сами школьники выступают агрессорами. В России каждый четвертый ребенок признался, что за последний год обижал или оскорблял других людей в реальной жизни или в Интернете. При этом в России субъектов буллинга в два раза больше, чем в среднем по европейским странам.

Кибербуллинг — интернет-проблема, берущая начало в реальной жизни. Каждый десятый российский школьник сталкивается с буллингом в Сети. При этом, как показывают результаты исследования Фонда Развития Интернет, каждый второй ребенок, ставший жертвой кибербуллинга, также сталкивается с буллингом лицом к лицу.

Как дети справляются с такими ситуациями? Чаще всего они отдают предпочтение активным стратегиям совладания с ситуацией, причем каждый шестой из жертв буллинга выбирал конфронтационную стратегию и таким образом сам мог стать агрессором. Нередко жертвы кибербуллинга формируют свои собственные стратегии в форме конкретных способов противодействия агрессорам в Интернете.

Значимым способом справиться с трудными онлайн-ситуациями оказался поиск информационной, эмоциональной и действенной поддержки. Большинство детей ищет социальную поддержку онлайн, в первую очередь у друзей. Показательно, что доля детей, обращающихся за помощью к родителям, в России ниже, чем в Европе. Среди 10% детей, которые становились жертвами кибербуллинга, только каждый пятый родитель был осведомлен об этом (21%), а более половины были уверены, что их ребенок не сталкивался с подобным риском (61%). Очень мало кто из детей обращается за помощью к учителям или специалистам. Далеко не все дети умеют применять специальные онлайн-стратегии борьбы с кибербуллингом. Так, блокировка агрессора оценивается как высокоэффективная, но ее применяет только каждый третий ребенок, ставший жертвой онлайн-буллинга. Эти результаты подчеркивают необходимость развития программ по повышению цифровой грамотности взрослых: как родителей, так и специалистов, работающих с детьми.

Нередко дети могут являться одновременно как жертвами, так и агрессорами, поэтому важно обучать их тому, что поступки в онлайн-среде могут иметь существенные последствия в реальной жизни.

Во многих странах принимаются меры по борьбе с буллингом и кибербуллингом на уровне государственной политики (программы по предотвращению столкновения с цифровыми рисками, информационные кампании, обучение преподавателей). В некоторых странах, например в Канаде, приняты законы в отношении кибербуллинга в школьной среде. Так, в Онтарио кибербуллинг является правонарушением, которое может повлечь за собой временное или окончательное исключение агрессора из

учебного заведения. В Европейских странах реализуются программы, которые направлены на обучение позитивному и безопасному использованию Интернета и в которых профилактике кибербуллинга придается большое значение. Одновременно интернет-компании развивают механизмы саморегулирования, с помощью которых пользователи могут пожаловаться на неприемлемый, в том числе агрессивный контент. Например, на пользовательских платформах Google есть функция, позволяющая сообщить администраторам ресурса об агрессивном поведении других пользователей. Также всегда можно заблокировать обидчика и не вступать с ним в коммуникацию.