

## **ИНФОРМАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ СТУДЕНЧЕСТВА: КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ СЕТЕВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

Современное студенчество занимает особое место в жизни новой России. Будущие высококвалифицированные специалисты в технических, естественно-научных и гуманитарных областях будут через четыре-пять лет работать в промышленности, сфере услуг, в науке и образовании. Следовательно, умение решать профессиональные и лично значимые проблемы, навыки бесконфликтного общения он- и оффлайн, сформировавшиеся во время учебы в вузе знания о способах разрешения конфликтных ситуаций помогут для успешного построения служебной карьеры. Уже учащиеся в средней общеобразовательной школе тратят на интернет-сеанс от одного до трех часов [6], учащиеся же высшей школы, как правило, проводят в Сети еще больше времени. По данным исследования кафедры социологии МГИМО (проф. С.А. Кравченко) значительная часть московских студентов (МГУ, МГИМО, РУДН) проводит в Сети более пяти часов в день, что потенциально может угрожать психологическому здоровью молодежи и представляет угрозу «собственно человеческой коммуникации» (З. Бауман).

На базе Института международных образовательных программ (ИМОП) Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого (СПбПУ) было проведено инициативное исследование конфликтологического потенциала в Сети. Выявление специфики информационного поведения учащихся технического университета (Тимерманис Е.Б., доцент кафедры философии ГИ, Филиппова П.Г., Морозова Е.В., Розина К.Ю., Филиппова П.Г., студенты ИМОП). По результатам проведенного анкетирования (50 человек, направление обучения «PR – связи с общественностью и реклама»), а также интервьюирования, было выявлено, что значительная часть опрошенных воспринимает Интернет как комфортную среду, около 45% опрошенных считают, что другие пользователи относятся к ним благосклонно, примерно 30% респондентов полагают, что люди относятся к ним

позитивно, что находит выражение в частых коммуникациях, высокой оценки и уважении. Примерно 17% опрошенных думают, что другие пользователи индифферентны по отношению к ним. Однако среди респондентов наличествует четыре процента, которые предполагают, что люди настроены к ним резко негативно и часто вступают в общение с целью развязать конфликт или подвергнуть респондента критике. 2% считают, что они – «интернет-звёзды», всегда находящиеся в центре внимания, к которым крайне часто обращаются не только по делу, но и с целью отследить их личную жизнь в Сети.

На вопрос, касающийся необходимости соблюдения норм этикета в Сети, большая часть респондентов ответила согласием. Этикет нужен, но не обязателен для постоянного соблюдения. Сами же респонденты, выбравшие этот вариант ответа, не всегда соблюдают социальные нормы, сформировавшиеся для минимизации сетевых конфликтов. На втором месте – мнение, что этикет очень важен и нужен и без него нельзя обойтись нигде. При этом данная часть респондентов уверена в том, что всегда придерживаются правил сетевого этикета.

Однако имеются респонденты, которые придерживаются взглядов, что сетевых норм не существует, следовательно, нет необходимости придерживаться их при коммуникации в Интернете. Представляется интересным данное суждение, так как, очевидно, учащиеся действуют в рамках социальных норм, не осознавая свои действия, как подчиненные социальным требованиям. Возможна иная интерпретация ответов – студенты используют при сетевом общении нормы межличностных коммуникаций оффлайн, тем самым не выделяют для себя специфику интернет-общения – удаленность пользователей, асинхронность общения (известная проблема, как начать письмо, ведь неизвестно, когда его будут читать), возможность общаться со многими собеседниками одновременно, анонимность и пр.

На вопрос: «Часто ли ты можешь высказать человеку всё то, что пишешь в Интернете?» большинство (54% опрошенных) ответило, что не скрывают ничего от своих собеседников и открыто обо всём рассказывают. 34% студентов не могут рассказывать непосредственно собеседнику то, что пишут на своих страничках, в комментариях и письмах. Шесть процентов опрошенных никогда не говорят при общении то, что могут написать и с лёгкостью пишут в Интернете. Четыре процента опрошенных

решили, что можно даже соврать ради собственного блага и блага другого человека, чтобы не показать своих истинных чувств и не обидеть собеседника.

Подавляющее большинство опрошенных считают себя нормативно активными в реальной и сетевой жизни. Многие студенты отметили, что они «как все» участвуют в социально значимых мероприятиях, не находятся постоянно в Сети, важной для них является коммуникация «лицом-к-лицу». Чуть меньшее количество опрошенных считает, что активная социальная деятельность ничего полезного и интересного им не несет. Они более активны в сетевом пространстве, вне Сети ведут более пассивный стиль жизни. И лишь небольшой процент считает себя активистами, которые деятельны как в Сети, так и в реальной жизни участвуют в различных проектах и «никогда не стоят на месте».

Современное информационное общество характеризуется не только особым способом передачи информации, становлением Интернета как одного из основных социальных институтов социализации, рождением новых социальных статусов и ролей, преобразованием социальных норм, но и изменением в информационном поведении. Информационное поведение, избранное объектом настоящего исследования, определяется как образ действий, совокупность усилий, предпринимаемых представителями разных социальных групп для получения необходимой информации, ее усвоения и использования в собственной (трудовой, научно-исследовательской, производственно-практической, учебной и т.д.) деятельности, создания новой информации и ее распространения в обществе [1].

Исследования информационного поведения, проведенные на базе политехнического университета, были направлены на выявление специфики деятельности в процессе получения и использования информации, которая объединяет общество в целое. «Особенность информации как ресурса состоит в присущей информации всеохватности и высокой скорости распространения, пределами которой являются только степень развитости информационной инфраструктуры и возможности человека» [2]. В качестве рабочей гипотезы была сформулирована зависимость информационного поведения от гендера, возраста, определяющего вида деятельности, места и условий проживания. Методы исследования - ведение дневника наблюдений, проведение анкетирования, в том числе в Сети, интервьюирование, анализ документов, контент-анализ

сетевых материалов. В ходе исследования гендерных различий информационного поведения в качестве методологической базы были изучены труды классиков социологии, а также произведения современных авторов. В отечественной литературе понятие «гендер» широко обсуждается.

Г.Г. Силласте предлагается понятие «социогендерных исследований», предметом которых является «социальный (а не личностный, или профессиональный, или должностной) статус женщины» [3], в то же время, например, Е.А. Здравомыслова и А.А. Темкина определяют «гендер» как социальный статус, который определяет индивидуальные возможности в образовании, профессиональной деятельности, доступе к власти, сексуальности, семейной роли и репродуктивного поведения [4].

В ходе исследования было проведено анкетирование среди молодых людей и девушек по вопросам особенностей их работы с информацией в Интернете. Количество – 27 человек.

В конце этого исследования возможно сделать заключение о ярко выраженной специфике информационного поведения в Сети в зависимости от гендера. Интервьюирование части респондентов продемонстрировало четко выраженные отличия в распределении времени (образовательная деятельность, досуговая деятельность, коммуникации и т. д.), предпочитаемые сайты, содержательные запросы, способы самопрезентации и пр. Однако были выявлены и ряд общих поведенческих черт.

В анкетировании приняли участие юноши и девушки от семнадцати до двадцати шести лет. Судя по ответам на вопросы, большая часть всех опрошенных, и девушки, и юноши, использует Google и Yandex чаще всего как платформу для поиска информации. Это может быть связано с тем, что Google – самая известная поисковая система в мире, а Яндекс – в России.

Двадцать из двадцати семи сказали, что даже если нашли нужную информацию по первой же выданной ссылке в поисковой системе, то все равно станут искать какую-то дополнительную уже по другим ссылкам.

Примерно такая же ситуация обстоит с работой с информацией на страницах результатов поиска по заданному вопросу. Двадцать шесть человек ищут информацию не только на первой странице. Большая часть тех, кто ответил на этот вопрос положительно, являются девушками, что, очевидно, подтверждает первоначальную гипотезу о том, что девушки усерднее в плане поиска нужной информации.

В анкете был представлен вопрос: Как Вы предпочитаете искать нужные вам книги? Только трое опрошенных помимо поиска книги в Интернете стали бы искать ее дома, у друзей, или в библиотеке. Подавляющее большинство скачивает электронные книги для планшетов, ищет тексты в Сети. Это может быть связано с тем, что студентам приходится читать большое количество книг, учебников и пособий по учебной программе, и чтобы не носить тяжелые издания с собой, легче взять планшеты или те же самые электронные книги.

И, наконец, в последних двух вопросах было выявлено то, что опрошенные сами ищут, и что, как им кажется, ищет противоположный пол в сети. Согласно ответам, девушки и юноши ищут музыку, кино, информацию по учебе. В перечень ответов попадали новости и информация по интересам.

Молодые люди в своем большинстве думают, что противоположный пол «гуглит» в поисках готовых учебных материалов, новостей о знаменитостях.

Девушки, в свою очередь, точнее сформулировали наиболее частотные запросы юношей. В ответах на вопросы анкет были выявлены следующие приоритеты: новости, информация об автомобилях, образовательный контент и мужские журналы. Судя по проанализированным ответам можно сказать, что и у девушек, и у юношей представления довольно стереотипные, но одновременно соответствующие выбору информации, с которой и те, и другие работают в Сети.

Вторая часть исследования была посвящена специфике информационного поведения такой социальной группы, как молодежь. Чтобы определить особенности был проведен социологический опрос студентов, проживающих в общежитии института. Параллельно исследованию прошло изучение информационного поведения студентов, проживающих в семье, вместе с родителями. Методика – ведение личного дневника с фиксацией временных затрат (ежедневная фиксация работы с девайсами: домашний компьютер, мобильный телефон, ридер. Количество времени, потраченного на образование, развлечение, общение. Определение зависимости от дня недели и расписания занятий).

На основе анализа полученных данных можно сделать следующие выводы:

- было опрошено 40 человек – 27 девушек и 13 юношей;

– из опрошенных пользуются Интернетом дома и в общежитии - 100 %, на улице – 45%, в помещениях – университете / кафе / ресторанах / кинотеатрах – 94%;

в качестве приоритетных целей использования Интернета были выделены следующие:

общение (социальные сети, блоги, Skype),  
поиск информации в учебных целях,  
развлечение (скачивание и просмотр / прослушивание мультимедийных файлов (музыки, фильмов и т. д.);

– 100 % опрошенных были зарегистрированы в социальных сетях, где они свободно могут общаться с одноклассниками, друзьями, знакомыми, пользуются мультимедиа, просматривают новости и ищут группы и сообщества по интересам;

– однако 85% опрошенных подтверждают тот факт, что не смогли бы учиться успешнее без Интернета, но социальные сети и Интернет, в целом, отнимают у них много времени.

В ходе исследования было выяснено, что часть студентов признают формулировку «Интернет-зависимость» как имеющую отношение лично к ним и просто не представляют свою жизнь без него.

Особое внимание было уделено формам девиантного поведения в Сети. По итогам интервьюирования было выявлено, что учащиеся неоднократно сталкивались с негативными девиациями в Сети. Особенно восприимчивы оказались девушки, как правило, проживающие с родителями. В качестве проблемы исследования была сформулирована задача определить существование разницы в поведенческих характеристиках личности в Сети и в реальности, а также выявить наиболее распространенные варианты девиантного сетевого поведения.

Респондентам была предложена анкета с несколькими вариантами ответов, в которой их опрашивали о том, чем они занимаются в Сети, как проводят своё свободное время, каковы их личностные характеристики, как, на их взгляд, к ним относятся в Интернете другие люди, а также какие ассоциации вызывает у них само понятие «Интернет».

Анкета была распространена в Сети методом «снежного кома». Количество ответивших на анкету составило пятьдесят человек. Контингент отвечающих в основной своей массе составила молодёжь от

шестнадцати до двадцати пяти лет, ряд анкет заполнили и взрослые люди от 30 до 50 лет.

Количество вопросов в анкете – десять. Ниже представлен анализ результатов ответов на каждый из этих вопросов.

Результаты вопроса, в котором говорилось о том, чем респонденты занимаются в Интернете особенно часто, показали, что 30% опрошенных могут совмещать несколько дел одновременно и занимаются всем, чем только возможно. Чуть меньше – 28% любят большую часть времени просматривать новости и новые сообщения. Семнадцать процентов опрошенных в основном смотрят фильмы, а 13% чаще всего занимаются другими делами.

Около 8% заходят в Интернет в основном только для общения с другими людьми и только 2% вообще редко заходят в Интернет. Из всех представленных вариантов ответов, вариант ответа «Люблю вести блоги, дневники и создавать группы» вообще не был выбран.

По результатам вопроса, где спрашивалось о свободном времени вне интернет-пространства, были выявлены следующие результаты.

Большинство ответивших находятся в постоянной занятости и практически не располагают свободным временем. Достаточное количество респондентов ответило, что они в основном любят отдыхать в развлекательных заведениях, в компаниях или просто выезжать куда-либо. Одинаковое количество респондентов отметило, что занимаются в основном только полезными занятиями для себя, либо помогают другим. И всего лишь немногие утверждают, что у них нет свободного времени, так как Интернет его «съедает».

Далее стоял вопрос о личном характере респондента. Подавляющее большинство не берётся анализировать свой характер, считая, что он меняется в зависимости от возраста. Многие оценили себя как тихого и спокойного человека интровертного типа, который не любит проводить время в компании с незнакомыми и малознакомыми людьми, а предпочитает посидеть дома в компании 1–2 близких друзей и родных, либо в одиночестве.

Основное количество опрошенных считает, что их характер уникален, как и они сами. Столько же считает, что их характер экстравертного типа, что они никогда не стоят на месте и прибывают в постоянном потоке жизни, встречая всё новых и новых людей, и не боятся, а стремятся быть в

компании большого количества человек. Скорее их больше пугает одиночество дома, чем незнакомая компания.

В следующем вопросе было выявлено отношение респондента к людям, которые любят выделяться из толпы или быть не такими, как все. Основная часть – 60% опрошенных выразила удовлетворённость тем, что такие люди вообще существуют.

Пятнадцать процентов опрошенных косвенно пожаловались на негативное влияние социума и предпочли никак не относиться к подобным людям.

Около 13% решили, что они сами являются нестандартной и оригинальной личностью.

И 6% выразило недовольство тем, что такие люди присутствуют в обществе. При этом никто не выражал резко негативного отношения.

В следующем вопросе было изучено, что респонденты думают о будущем Интернета, было выявлено следующее:

- 34% ответили, что с Интернетом ничего не будет, а он лишь слегка поменяется;

- 32% сказали, что Сеть со временем улучшится и станет ещё интереснее;

- 23% посчитали, что Сеть с каждым разом будет только хуже;

- 4% решили, что Сеть вообще не изменится, а так и останется на том уровне, котором она сейчас.

В завершающем вопросе был использован метод ассоциативных связей – респонденты должны были написать первую или первые приходящие на ум ассоциации, связанные со словом «Интернет». «Ассоциативные ряды, возникающие у студентов, как правило. Связаны с личностными ощущениями и представлениями, в определенных случаях носят отчетливо выраженный сформированный обществом характер» [5].

Согласно полученным ответам, можно сказать, что большое количество людей, при упоминании этого слова представляют себе некую сетку, систему, грибницу, паутину. Отдельные респонденты упоминают в ассоциациях фрукты, чёрную дыру, муравейник и даже «благоухающую мыслью помойку». Цвет Сети – серебристый, белый, голубой. Подавляющая часть респондентов не питает тёплых и приятных чувств к Интернету, несмотря на то, что большая часть всё время им пользуется. Большинство респондентов работает и общается в Сети в рамках



социальной нормы. Эти люди не создают проблем для сетевого сообщества и, как правило, не нарушают общественные нормы и порядки, складывающиеся в Интернете.

Согласно высказываниям меньшей части отвечающих, среди пользователей есть группа «замкнутых лиц», которые не любят непосредственного общения и большую часть времени проводят в Сети. Существенной разницы между поведением в Сети и поведением в реальности не было выявлено, различия в рамках статистической погрешности.

С развитием Интернета появились новые формы и виды информационного поведения, а также новые виды девиации, поэтому изучение социальных норм сетевого общения, исследование процесса институционализации коммуникаций в Интернете, определение специфики поведения представителей различных социальных групп становится задачей комплексного изучения социо-гуманитарных наук, а также носит отчетливо выраженный практико-ориентированный характер.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:**

1. Информационное поведение специалистов: сущность и пути изучения [Электронный ресурс] // Библиотека диссертаций. – URL: <http://www.dslib.net/dokument-informacia/informacionnoe-povedenie-specialistov-suwnost-i-puti-izuchenija.html> – (15.02.2015).
2. Дука С.И. Информационные ресурсы современного общества. В кн.: Питирим Александрович Сорокин и современные проблемы социологии. СПб., Изд-во СПбГУ. 2009. Т.2. С. 356.
3. Силласте Г.Г. Гендерная социология как частная социологическая теория // Социологические исследования, 2000. № 11. С. 5-15.
4. Здравомыслова Е.А., Темкина А.А. Введение. Социальная конструкция гендера и гендерная система в России // Гендерное измерение социальной и политической активности в переходный период. СПб.: ЦНСИ, 1996. № 4. С. 5-13.
5. Тимерманис И.Е. Формирование устойчивого интереса студентов в условиях модернизации образования. В сб.: Актуальные проблемы современной политической науки. Выпуск 12. СПб., Изд-во СПбГПУ, 2012. Т. 2. С. 5.
6. Солдатова Г.В., Кропалева Е.Ю. Особенности российских школьников как пользователей Интернета // Интернет в образовании. Мат-лы междунар. науч.-практ. заоч. конф. 12 октября 2009 г. – 1 апреля 2010 г. М.: Изд-во СГУ, 2010. С.475-489.