

УДК 316.77

Е. А. Пашковский

Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина)

ИНТЕРНЕТ КАК ПРОБЛЕМА КОММУНИКАЦИИ

Анализируются коммуникативные проблемы, связанные с активным использованием Интернета в современном обществе. Представлены результаты исследования на основе этнографического подхода с применением метода письменного интервью. Выявлены три основных аспекта изучаемой проблемы: частичная утрата навыков эффективной коммуникации в связи с тем, что при общении в Интернете снижается ответственность собеседников за свои действия, а также полностью не удовлетворяются социальные потребности человека; меняется контекст понятия «дружба» в связи с ритуализацией ряда действий, составляющих дружеское общение и отношения; снижение способностей к критическому восприятию информации и аналитическому мышлению вследствие постоянной доступности информации; падение качества подготовки специалистов. На основе интервью, взятых у студентов, подтверждается гипотеза о том, что Интернет можно рассматривать в качестве социально-коммуникативной проблемы.

Интернет, коммуникация, этнографический подход, эмпатия

Говоря об изменениях в коммуникации, связанных с Интернетом, многие люди отмечают, что социальные сети, мессенджеры и другие средства делают процесс общения более удобным и приятным. Нельзя отрицать и то, что активное использование Интернета порождает ряд коммуникативных проблем.

Мы провели исследование с использованием этнографического подхода. Одной из его особенностей является использование естественных методов сбора данных. «Естественность» в данном контексте подразумевает формы исследовательской деятельности социолога, которые опираются на познавательную работу индивида: исследователь стимулирует респондента делать собственные выводы, а не «использует» его как статиста. В основе «этнографической» практики лежит убеждение в том, что «социальный мир может быть открыт», и «это может быть достигнуто при помощи наблюдений и использования “естественных” установок, лежащих в основе исследовательской ориентации» [1]. «Этнографическое» исследование необязательно начинается с жестко сформулированных теоретических посылок. Определенная теоретическая тенденция является следствием базового определения «этнографии» как таковой – сосредоточения внимания на распространенных предрассудках, фактах, народном знании и поведении некоторых групп людей.

В качестве основного метода сбора данных мы использовали письменное интервью. В ходе интервьюирования было опрошено 38 студентов 3-го курса СПбГЭТУ «ЛЭТИ». В результате удалось выявить три следующих аспекта рассматриваемой проблемы:

1. Интернет и социальные сети способствуют частичной утрате навыков эффективной межличностной коммуникации.
2. Меняется содержание понятия «дружба» в результате превращения действий, лежащих в основе дружбы, в ритуалы.
3. Постепенно снижаются навыки критического восприятия информации, а также способности к аналитическому мышлению.

Нельзя отрицать, что передавать информацию в последние годы стало проще и быстрее. Благодаря этому многие люди видят в Интернете инструмент личностного развития и построения карьеры. Если у человека есть интересные идеи и он занимается творческой деятельностью, производит товары и услуги, то у него есть возможность через социальные сети, видеоплатформы донести до людей информацию о своей деятельности. В этом смысле Интернет стал новым средством массовой информации, причем куда более доступным к использованию для широкого круга как производителей, так и потребителей материальных и духовных ценностей. Один из студентов написал, что «Интернет предоставляет огромную площадку для самореализации – появился новый канал для того, чтобы человек стал популярным, или продвижения своих мыслей или идей, а это является основой социального взаимодействия». Еще один интервьюируемый заявил: «Не вижу Интернет как проблему для коммуникации. Вижу его только в качестве относительно нового средства общения, не вносящего принципиально новых проблем в этот процесс». Однако остальные 36 респондентов рассматривали Интернет как социально-коммуникативную проблему.

«Без Интернета можно интересно жить, большинство молодых людей не знают как, и это проблема». Опираясь на эту фразу одного из студентов, можно предположить, что многие молодые люди при помощи Интернета и социальных сетей пытаются чем-то заполнить временное пространство за неимением чего-либо лучшего. Часто можно видеть, как человек, прогуливаясь или даже сидя в кафе со своим собеседником, большую часть времени погружен в свой смартфон. Причиной может быть незнание того, как продолжить беседу, что говорить, – отсутствие соответствующих навыков. Вероятно, собеседник мог бы быть интересен, если бы субъект обладал большим количеством «инструментов» для того, чтобы вести беседу.

Привычка к общению с использованием мессенджеров и социальных сетей, очевидно, оказывает влияние на способности к «живой» коммуникации. «Нормы, принятые в социальной среде при общении лицом к лицу, отличаются от норм общения на интернет-форумах и в социальных сетях». Общаясь на форумах, можно сохранять анонимность. «Люди более откровенны, когда знают, что их личность не может быть точно установлена – это похоже на разговор с самим собой».

В межличностной коммуникации участвуют как минимум два человека, следовательно, одним из необходимых для нее навыков является умение слушать и слышать партнера. Если коммуникация с использованием интернет-форумов похожа на разговор с самим собой, значит, человек в рамках этого процесса удовлетворяет потребность, связанную с перенаправлением внутренней энергии, но он фактически не занимается коммуникацией. Коммуникация подобна актерской игре, где необходимо подбирать вербальные и невербальные символы, наиболее точно способные передать наши смыслы, чтобы быть понятым и получить реалистичный ответ на наше сообщение. Во время «общения с самим собой» такая необходимость отпадает. С одной стороны, мы можем себе позволить быть более откровенными во время такого общения. Но не теряем ли мы способности точно доносить свои мысли до других, правильно понимать собеседника?

При общении в Интернете, очевидно, снижается актуальность способности коммуникатора ориентироваться на партнера. Эта способность подразумевает, что во время общения мы учитываем как собственное мнение, так и мнение собеседника – можем посмотреть на коммуникацию как бы со стороны, как на процесс, в котором участвуют два субъекта. Тогда мы можем направлять этот процесс, регулировать его, быть полноценным его участником. Специфика общения как вида деятельности состоит в отказе от нахождения в

своем внутреннем мире и необходимости сопоставления его с «мирами» других людей; в применении способности находиться в объективной реальности, воспринимать окружающие события, ситуации и людей максимально неискаженно. Понятно, что достигать этого в каждый момент времени невозможно. Однако мы предполагаем, что практика общения в социальных сетях, а также с использованием различных видеоплатформ способствует усилению искаженного восприятия действительности человеком.

Коммуникация как средство удовлетворения социальных потребностей основывается на процессе обмена энергией, включающем активную работу всех органов чувств. На общение оказывают влияние внешность человека, тембр его голоса, исходящие от него запахи. «При общении в Интернете размывается личность собеседника, поскольку перед собой ты видишь буквы и картинки. И не видя перед собой лицо собеседника, не слыша его интонацию и не чувствуя полный спектр его эмоций, приходится довольствоваться своим пониманием того, что другой человек хочет донести до тебя». Другой студент пишет: «Важно, что при личном общении ты смотришь на человека, следишь за его интонацией, ты психологически можешь его полностью понять, рассмотреть, что он представляет из себя внутри». Коммуникация в Интернете может позволить решить задачу обмена информацией, но, очевидно, не дает возможности в полной мере обмениваться эмоциями, проявлять эмпатию при необходимости.

Такое общение, вероятно, не вполне способствует утолению, выражаясь языком Э. Берна, сенсорного голода. «Установлено, что младенцы, в течение длительного времени лишенные физического контакта с людьми, необратимо деградируют и в конце концов погибают от той или иной неизлечимой болезни. В сущности, это означает, что явление, которое специалисты называют эмоциональной депривацией, может иметь смертельный исход. Эти наблюдения привели к идее о сенсорном голоде и подтвердили, что наилучшими лекарствами от нехватки сенсорных раздражителей являются разного вида прикосновения, поглаживания и т. п.» [2, с. 7].

Для взрослого человека эта потребность продолжает быть актуальной. В процессе социализации он усваивает способы замены реальных «поглаживаний» (прикосновений) различными их аналогами в коммуникации. Такие «сублимированные» поглаживания будут выражаться прежде всего в эмоциональной коммуникации, включающей осознание своих ощущений и обмен информацией о них с другими. В таком общении особое значение имеет использование жестов и телодвижений. Согласно Берну, человеку приходится идти на компромисс, учиться «иметь дело с едва уловимыми иногда только символическими формами физической близости: рукопожатием, иногда просто вежливым поклоном – хотя врожденное стремление к физическому контакту не исчезнет никогда».

Помимо эмоционального (само)регулирования в целом и общего понимания, каким способом и в каких ситуациях стоит выражать эмоции, важным навыком эффективного коммуникатора является управление «сложными» эмоциями – гневом, отвращением. «Написать злое, негативное сообщение, не видя при этом человека, гораздо проще, чем сказать это в лицо». С одной стороны, мы таким образом находим выход для выражения своих эмоций. Агрессия в Интернете более безопасна для окружающих, чем, например, выражение грубости по отношению к близким людям и коллегам, просто прохожим на улице.

С другой стороны, общаясь в Интернете, человек находится в не вполне «реальном мире», его эмоциональные высказывания не получают соответствующего отклика. Такой способ удовлетворения потребностей или не работает, или срабатывает, но на очень короткий срок. Для того, чтобы чувствовать себя в полной мере хорошо, нам надо хотя

бы пробовать конструктивно выражать гнев, агрессию и страх, конструктивно реагировать на поступающие от других реакции. Этих практик, по признанию большинства респондентов, современный молодой человек лишен.

Второй аспект изучаемой нами проблемы связан с подменой понятия «дружба». Дружбу можно определить как отношения близких людей, включающие взаимное доверие и готовность поддержать в любой момент. Даже супругу мы не всегда доверяем самые сокровенные вещи, но друг – это тот человек, которому мы обычно можем рассказать что угодно. Само наличие «друзей» в социальных сетях заставляет задуматься о том, что в нашем сознании значение слова «друг» может меняться. Один из студентов пишет: «Казалось бы, делиться фотографиями с друзьями и справляться об их здоровье и успехах – благородное дружеское дело. Но это стало своеобразной религией – религией социальных сетей». Говоря иначе, те действия, которые ранее ценились человеком и которые были не так часты в жизни, но очень приятны (узнавать о жизни друга, делиться фотографиями), превратились в привычку, ритуал.

Может ли это привести к тому, что люди постепенно разучатся дружить по-настоящему, проявлять действительный, подлинный интерес к жизни друзей и быть готовыми поддержать в трудный момент? Чтобы делать все это, необходимо много времени и энергетические затраты, а самое главное – осознание содержания социальной роли друга в соответствующих отношениях. Ритуализация любых действий приводит к их превращению в привычку, смысл которой мы не всегда осознаем. Природа ритуалов состоит в том, что мы им следуем, не задумываясь. Коммуникация же между друзьями подразумевает прежде всего способность к эмпатии, которая требует осознанности, специфических навыков.

Один из респондентов пишет: «Интернет постепенно разрушает общество. Каждый день люди проводят очень много времени в социальных сетях. Казалось бы, они общаются с другими людьми, имеют сотни друзей, но все это ложь. Все эти друзья – фальшивые, и в реальности может оказаться, что у человека очень мало друзей, есть только знакомые, или он вообще одинок. Такая ситуация его полностью устраивает, так как это дело привычки».

Третий выделенный нами аспект изучаемой проблемы связан с тенденцией к утрате навыков аналитического мышления и критического восприятия информации. Люди, которые не могут анализировать информацию, не способны к принятию самостоятельных решений. Если общество в своей основе состоит из таких людей, то в нем присутствуют известные опасности.

Привычка к получению доступной 24 часа в сутки и практически в любом месте информации, вероятно, приводит к отсутствию необходимости держать какую-либо информацию в голове, анализировать, приходить к умозаключениям. Студенты пишут по этому поводу следующее: «Человек просто начинает воспринимать весь шквал информации, не разбираясь в этом потоке»; «Люди думают, что все, что в Интернете, – верно и точно, что является причиной последующих недоразумений в общении, в трудовой деятельности».

О проблемах, связанных с использованием Интернета в профессиональной деятельности, также написали несколько интервьюируемых, отметив ухудшение качества подготовки специалистов во всех сферах. Один из студентов пишет о «деградации нации»: «То, что в Интернете много полезного материала, имеет две стороны. С одной из них, более доступная информация – это, безусловно, хорошо для людей, цель которых – развитие. С другой стороны, многие люди не стремятся познать что-то новое, пополнить запас знаний, а принимают информацию в Интернете как данность и просто пользуются ей. Почему не хватает хороших специалистов? Эта проблема стоит достаточно остро, в то время как студенты

списывают на экзамене, закрывают сессию на “удовлетворительно” и на выпуске не имеют знаний и навыков, потому что списывали».

До широкого распространения Интернета, безусловно, студенты тоже списывали на экзаменах. Но к этому нужно было готовиться, что подразумевало работу с учебниками или конспектами. По меньшей мере, нужно было проявить навыки социального интеллекта, чтобы добыть шпаргалки у коллег. Сейчас же достаточно двух движений, и любая информация оказывается перед глазами. «Люди стали меньше думать при поиске информации. Если раньше студенту, чтобы найти какой-то закон или вывод из формулы, надо было идти в библиотеку и искать эту информацию в книге (что само по себе требует мышления на определенном уровне, наличия каких-то базовых знаний), то сейчас можно просто взять смартфон и через минуту найти это в Интернете, не затратив никаких усилий».

Дети в современном обществе пользуются Интернетом крайне активно, часто с самого раннего возраста. В подростковом возрасте времени, проведенного в Интернете, может быть еще больше, так как человек уже меньше общается с родителями, не находится постоянно под их контролем. За огромным потоком информации, содержащейся в социальных сетях, на видеоплатформах и других сайтах, уследить невозможно. И если при взаимодействии с телевидением родители в определенной степени не столько контролировали, сколько понимали, какие передачи и фильмы может смотреть ребенок, и как ему объяснить, какое поведение желательно и в каких ситуациях, то в случае с Интернетом это сделать гораздо сложнее. В связи с этим возникает вероятность, что у молодого поколения теряется «моральный компас», дети постепенно перестают понимать, что есть «хорошо» и что «плохо», какие могут быть в обществе последствия того или иного поведения, что значит чувствовать и осознавать ответственность.

«Благодаря тому, что сейчас можно все снять на видео и выложить в Интернет, на экранах компьютеров люди видят разные поступки других людей. Думая, что это все ненастоящее, они теряют понимание хорошего и плохого». Другой интервьюируемый пишет по этому поводу: «Каждый постит все, что видит, делает, думает. Часто эта информация не фильтруется, и что мы видим в итоге? Мы видим, как отдельные личности либо группы деградирующих людей сквернословят, показывают неприличные жесты, демонстрируют свои тела, часто измененные неестественным путем. Одним словом, они гонятся за мимолетным вниманием и деньгами. Кто умнее этих ребят, он посмеется или просто переключит. А вот дети уже видят в них героев и пытаются им подражать». Вот мнения других студентов: «Родители, не желая заниматься с ребенком, отдают его в руки Интернету, в результате Интернет фактически формирует ребенка. В нем существует множество угроз, в числе которых: группы смерти, группы с ложной информацией, бесполезные группы. Ребенок верит всему, и если это не контролировать, то это может очень плачевно закончиться»; «Все это говорит нам о том, что поколение, выросшее в эпоху, когда все можно найти в Интернете, просто перестанет думать своей головой. А дальше вполне понятно, к чему будет катиться наше человечество».

Так или иначе на проблему качества информации из Интернета указало большинство интервьюируемых студентов. Многие упомянули, что эта информация не несет в себе пользы. «Как только появляется свободная минута, молодое поколение хватается за гаджеты и, как правило, начинает пролистывать новости в социальных сетях. Нюанс состоит в том, что эти новости не несут полезной информации. Они содержат по большей части глупые шутки или множество фотографий, без которых [не увидев которые. – Е. П.] ты не станешь глупее или скучнее».

Один из интервьюируемых студентов отметил: «Очевидно, что можно интересно жить без Интернета, но многие люди не знают, как». В основе социальных взаимодействий

лежит процесс коммуникации. Мы предполагаем, что многие коммуникативные проблемы современности связаны с активным использованием интернет-средств в общении. И если более зрелые люди, вероятно, устойчивее к рассмотренным негативным эффектам, то для молодых людей, проходящих через первичную социализацию, проблема более актуальна.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Романов П. В. Процедуры, стратегии, подходы «социальной этнографии» // Социол. журн. 1996. № 3–4. С. 138–148.
 2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Эксмо, 2018.
-

E. A. Pashkovsky
Saint Petersburg Electrotechnical University «LETI»

INTERNET AS A COMMUNICATION PROBLEM

The article analyzes the communicative problems associated with the active use of the Internet in modern society. The results of the study based on the ethnographic approach using the method of written interview are presented. Three main aspects of the problem being studied are identified: partial loss of effective communication skills, due to the fact that when communicating on the Internet, the interlocutors are less responsible for their actions, and the social needs of the person are not fully met; substitution of the concept of "friendship" in connection with the ritualization of a number of actions constituting friendly communication and relations; reduced ability to critical perception of information and analytical thinking in connection with the constant availability of information, the decline in the quality of training. Based on the interviews with students, the hypothesis is confirmed that the Internet can be viewed as a social and communicative problem.

Internet, communication, ethnographic approach, empathy
