

вания, когда мы пытаемся осуществить компетентностный подход к подготовке специалиста – компетентного педагога.

Список использованных источников

1. Макаров, А. В. Компетентностная модель социально-гуманитарной подготовки выпускника вуза [Текст] / А. В. Макаров // Вышэйшая школа. – 2004. – № 1.
2. Компетентностно-ориентированные задания в системе высшего образования / А. А. Шехонин [и др.]. – СПб: НИУ ИТМО, 2014. – 99 с.
3. Мезенцева, О. И. Реализация компетентностного подхода в системе повышения квалификации работников образования / О. И. Мезенцева // МИР НАУКИ, КУЛЬТУРЫ, ОБРАЗОВАНИЯ. – 2018. – № 2.
4. Жук, О. Л. Педагогика. Практикум на основе компетентностного подхода: учеб. пособие / О. Л. Жук, С. Н. Сиренко; под общей ред. О. Л. Жука. – Минск: РИВШ, 2007. – 192 с.
5. Ефремова, Н. Ф. Компетенции в образовании: формирование и оценивание / Н. Ф. Ефремова. – М.: Национальное образование, 2012.

Романчик Н. В., Шарана Е. В.

Республиканский институт высшей школы, Минск, Беларусь

Romanchik N., Sharana K.

National Institute for Higher Education, Minsk, Belarus

УДК 159.9:316.6

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ВИРТУАЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ

CONFLICT MANAGEMENT IN THE VIRTUAL SPACE

В статье рассмотрены основные виды деструктивного поведения в виртуальном пространстве, описаны факторы, способствующие возникновению такого поведения, а также предложены практические рекомендации по минимизации конфликтов в виртуальном пространстве.

Ключевые слова: конфликт; виртуальное пространство; киберагрессия; кибербуллинг.

The article examines the main types of destructive behavior in virtual space, describes the factors that contribute to the emergence of such behavior, and also offers practical recommendations for minimizing conflicts in virtual space.

Keywords: conflict; virtual space; cyber aggression; cyberbullying.

Повсеместная распространенность Интернета и пристрастие общества к социальным сетям в сочетании с дефицитом пользовательской компетентности и понимания необходимости поддержания определенной этики общения в Сети способствуют активизации такого негативного явления, как конфликты в виртуальном пространстве. Данное явление затрагивает все

сферы общественной жизни, и в том числе сферу образования. Основными факторами, способствующими возникновению конфликтов в виртуальном пространстве, являются:

- физическая дистанция, приводящая к иллюзии «свободного общения» и отсутствия правил;
- возрастающая скорость взаимодействия;
- отсутствие в коммуникации телесного контакта (недостаточность визуальных и вербальных сигналов), что приводит к высокой вероятности недопонимания и несоразмерных ответов;
- возможности искажения (намеренного и нет) образа собеседника;
- сенсорная редуцированность, приводящая к затруднению коммуникации и ухудшению взаимопонимания между собеседниками из-за отсутствия так называемых физических «подсказок», то есть жестов, мимики и т. п. Так, не видя мимических реакций и не слыша интонации, член сообщества может не «улавливать» иронию, сарказм, агрессию в сообщении;
- анонимность, допустимая в Интернете, позволяет человеку экспериментировать с разными социальными ролями и разными «Я», не боясь негативной оценки или социальных санкций, которые бы последовали при общении вживую;
- недостаточность «доверия»;
- случайный сбой в коммуникации из-за неправильной интерпретации действий собеседника, неверной реакции и т. д.;
- сложность контроля напряженности и враждебности;
- отсутствие эффективных санкций для «нарушителей правил»;
- «видимость» нарушителя для всех членов сообщества, невозможность «сокрытия» конфликта (конфликт становится «открытым» и одновременно массовым).

Можно выделить следующие виды деструктивного поведения в виртуальном пространстве («киберагрессии»):

1. Троллинг – речевая провокация с целью эскалации коммуникативного конфликта, основными приемами которого являются:

- «шоковая» техника – агрессивное опровержение общего мнения;
- переход на личности – высказывание, которое содержит резко отрицательную оценку кого-нибудь из участников коммуникации;
- отрицательная оценка коммуникативной компетентности речевого партнера, выражающаяся в указании на языковые ошибки, отсутствие требуемых для общения лингвистических знаний и т. д.;
- профессиональный троллинг, подразумевающий подачу информации в целях воздействия на чувства, желания, потребности, интересы человека, которые связаны с его профессиональной деятельностью, чтобы вызвать у него реакцию, которая необходима троллю.

2. Флейминг – «спор ради спора», являющийся своего рода «словесной войной», методом общения, который сопровождается ярко выраженной

речевой агрессией. Флейминг происходит обычно в открытом публичном пространстве виртуальной сети (реже – в частной переписке). Данный вид деструктивного поведения заключается в публикации вульгарных обращений и замечаний, оскорбительных комментариев. Флейминг может быстро перерасти в эмоциональный обмен репликами, иногда превращается в затяжной конфликт. Подобная словесная война часто уже не связана с первоначальной причиной спора.

Иногда флейминг применяют в контексте троллинга, но, как правило, он возникает просто как результат обиды на виртуального собеседника. Как троллинг, так и флейминг являются формами реализации речевой агрессии, обусловленными особенностями общения в виртуальной среде.

3. Астротурфинг – это новый уровень в развитии бизнес-троллинга, выражающийся в искусственном формировании общественного мнения.

4. Кибербуллинг – отдельное направление травли, определяемое как преднамеренные агрессивные действия, осуществляемые систематически группой или индивидом с использованием электронных форм взаимодействия и направленные против жертвы, которая не может себя защитить. Выделяют следующие формы кибербуллинга [1, 2]:

- харассмент (домогательство, нападки), проявляющийся в настойчивых повторяющихся оскорбительных сообщениях незнакомых людей конкретной жертве, вызывающих у нее тревогу, раздражение и стресс;

- очернение (распространение слухов, клеветы), проявляющееся в умышленном выставлении жертвы в негативном свете путем размещения в Интернете унижающей и ложной информации о человеке, его искаженных изображений;

- имперсонация (использование фиктивного имени, самозванство). Преследователь, воспользовавшись украденным паролем, рассылает со взломанного аккаунта жертвы негативную, дискредитирующую либо неадекватную информацию знакомым жертвы;

- публичное разглашение личной информации о жертве в Интернете с целью оскорбления либо шантажа;

- эксклюзия, остракизм (социальная изоляция) – исключение из виртуального сообщества либо группы, отказ от общения, удаление из «списка друзей». Снижает самооценку жертвы, может переживаться ею как социальная смерть;

- киберсталкинг (продолжительное домогательство и преследование), проявляющийся в использовании средств электронной коммуникации для систематического преследования кого-либо. Сопровождается угрозами и домогательствами;

- открытая угроза физической расправы – прямые либо косвенные угрозы убийства кого-нибудь либо причинение телесных повреждений;

- хеппислепинг – публикация в сети видеозаписей физического насилия либо хулиганского нападения. Используется для усиления чувства унижения у жертвы преследования;

- киберсуицид (согласованные самоубийства). Одна из новейших интернет-угроз, зафиксированных в разных странах мира. Подростки посредством социальных сетей договариваются о совместном самоубийстве. Обоснование такого поведения – утверждение, что совместный уход из жизни совершить проще, чем самоубийство в одиночестве.

Существует ряд механизмов урегулирования конфликтов в виртуальном пространстве, среди которых можно выделить:

- вмешательство модераторов;
- удаление конфликтных тем;
- «третейский суд» (попытка посредничества стороннего пользователя / внешнего актора, администратора ресурса в случае конфликта между сообществами);
- удаление сообщений одной/нескольких конфликтующих сторон как модератором, так и самими пользователями.

Однако вмешательства третьих лиц в процесс устранения конфликтов в виртуальном пространстве в большинстве случаев недостаточно. По мнению авторов, конфликтантам следует соблюдать следующие действия для минимизации таких конфликтов:

- перестать реагировать. Необходимо понимать, что лучшая профилактика кибербуллинга – это не участвовать в потенциально конфликтных интернет-спорах;
- перестать испытывать вину или стыд, поскольку жертвой кибербуллинга может стать любой человек вне зависимости от поведения в Сети;
- сократить возможности общения (добавить агрессора в черный список социальных сетей, заблокировать телефонный номер и электронную почту);
- поделиться своей проблемой (рассказать родным, друзьям, позвонить на горячую линию психологической поддержки);
- искать защиты и справедливости (например, обратиться в поддержку социальных сетей);
- делать скриншоты (например, скриншоты экрана с оскорблениями, угрозами и непристойными предложениями могут пригодиться в качестве доказательств в суде);
- поставить агрессора на место (сообщить обидчику о готовности пойти в суд за клевету/оскорбления/шантаж и т. д.);
- альтернативный сценарий общения (выразить агрессору слова сожаления и поддержки, сбив его тем самым с толку и снизив градус напряжения);
- цифровая диета (на время уйти из сети);
- пересмотреть свое поведение в сети (снизить активность в социальных сетях, сделать страницу закрытой);
- следовать правилам цифровой грамотности (не переходить по сомнительным ссылкам, не общаться с незнакомцами, установить сложные уни-

кальные пароли для каждого аккаунта в социальных сетях и периодически менять их, не скачивать подозрительные файлы).

Формирование конфликтологической компетентности является важной задачей сферы образования в целях профилактики и разрешения конфликтов, в том числе в виртуальном пространстве.

Список использованных источников

1. *Kowalski, R.* Cyberbullying: Bullying in the digital age / R. Kowalski, S. Limber, P. Agatston P. – Chichester: Wiley-Blackwell, 2011. – 224 p.

2. *Willard, N.* Cyberbullying and cyberthreats: Responding to a challenge of online social cruelty, threats, and distress / N. Willard. – Champaign: Research Press, 2007. – 311 p.

Станишевский А. Л.

Институт повышения квалификации и переподготовки кадров здравоохранения Белорусского государственного медицинского университета, Минск, Беларусь

Stanishevsky A.

Institute of Advanced Training and Retraining
of Healthcare Personnel of Belarusian State Medical University,
Minsk, Belarus

УДК 614.88:374.7

ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ ОБУЧЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

PROBLEMATIC ISSUES OF FIRST AID TRAINING

Рассмотрена информация о необходимости оптимизации нормативно-правового и учебно-методического обеспечения обучения населения первой помощи.

Ключевые слова: первая помощь; обучение; мотивация; готовность; нормативно-правовое обеспечение; учебно-методическое обеспечение.

Information on the need to optimize the normative-legal and educational-methodological support of first aid training of the population was considered.

Keywords: first aid; training; motivation; readiness; regulatory and legal support; educational and methodological support.

Способность очевидца происшествия оказать первую помощь (ПП) пострадавшему является ключевым фактором, увеличивающим шансы на благоприятный исход при различных жизнеугрожающих состояниях.

Несмотря на положительную субъективную оценку населением собственных знаний (93,5 % респондентов знакомы с основными правилами оказания ПП) и достаточно высокие показатели охвата их обучением (85,7 % проходили обучение при получении образования, на рабочем ме-