



Вострухова Дарья Сергеевна, студент,
ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный лингвистический университет
им. Н.А. Добролюбова», Нижний Новгород (Россия)
D.S. Vostrukhova, "Nizhny Novgorod State Linguistic University
named after N.A. Dobrolyubov", Nizhny Novgorod (Russia)

Дмитриева Ольга Вячеславовна,
ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный лингвистический университет
им. Н.А. Добролюбова», Нижний Новгород (Россия)
O.V. Dmitrieva, "Nizhny Novgorod State Linguistic University
named after N.A. Dobrolyubov", Nizhny Novgorod (Russia)

ПОСТРОЕНИЕ ДОВЕРИЯ В ОНЛАЙН-ОБЩЕНИИ **BUILDING TRUST IN ONLINE COMMUNICATION**

Аннотация: В этой статье представлен обзор природы доверия и его места в сети Интернет, а также даны результаты исследования факторов онлайн-доверия.

Abstract: This article provides an overview of the nature of trust and its place on the Internet, as well as the results of research examining factors of online trust.

Ключевые слова: доверие, цифровое доверие, Интернет, онлайн-общение, коммуникация.

Keywords: trust, digital trust, the Internet, online communication, communication.

В наши дни Интернет является неотъемлемой частью жизни каждого человека, а виртуальное пространство всё глубже сплетается с повседневностью.



В Интернете можно найти не только разнообразие информации по решению различных вопросов, но и реализовать межличностное взаимодействие на расстоянии.

Виртуальная коммуникация, так же как и реальная, способна удовлетворить потребность людей в общении, что способствует постепенному замещению живого контакта между людьми.

Онлайн-общение имеет свои особенности, которые отличают его от традиционного. Интернет открывает большие возможности для обмена информацией: к сообщению легко прикрепить документ, фото, аудио или видеофайл. Виртуальное взаимодействие существенно укрепляет личные связи, такие как дружба и любовь, а также деловые связи. Люди чаще знакомятся онлайн, вступают в группы. К тому же, благодаря анонимности, можно «приукрасить» биографию.[1] Однако важной характеристикой общения всегда является доверие.

Изучение понятия доверия ведется учеными различных теоретических наук и трактуется тоже по-разному.

С. Робинсон определяет доверие как «веру в вероятность того, что будущие действия другого будут выгодными, благоприятными» и «не нанесут ущерба интересам другого». [2, С. 48].

Исследование, проведенное А. Б. Купрейченко, продемонстрировало, что такие характеристики оцениваемого человека, как надежность, поддержка и нравственность, являются наиболее важными критериями доверия. Помимо этого, исследования подчеркивают важность внешнего облика людей, близость мировоззрения, характер взаимоотношений с субъектом. [2, С. 109, С. 124].

«Вычислить» эти качества можно путем анализа поведения, манер, мимики человека. Однако в процессе общения в сети чаще всего используются текстовые сообщения, по которым нельзя дать оценку этим факторам.



В следствие этого появляется новое понятие – цифровое доверие – уверенность пользователей в способности людей, технологий и процессов создавать безопасный цифровой мир. [3]

Из-за недостаточного внимания к проблеме доверия в Интернете и отсутствия статистики по данному вопросу мы считаем его интересным для рассмотрения.

В этой статье мы сфокусируемся на факторах цифрового доверия при онлайн общении.

Информации о происхождении и значении термина «доверие», в том числе цифрового, в научных изданиях уделяется достаточно большое внимание. Среди ученых, занимающихся такими исследованиями можно выделить А. Б. Купрейченко, Р. Дрик, Т. Френерд, работы которых использовались при написании данной статьи.

Цель нашего исследования заключалась в выявлении факторов проявления доверия у пользователей Интернета к собеседнику при онлайн-общении.

Сбор эмпирических данных осуществлялся методом опроса 29 пользователей Интернета– юношей (n=8) и девушек (n=21) в возрасте от 17 до 26 лет.

В работе применялась авторская анкета, размещенная на сервисе GoogleForms.

Для статистической обработки данных использовалась программа «MicrosoftExcel».

В начале анкетирования каждый пользователь дал ответы на следующие вопросы: «Какое общение для Вас предпочтительнее: реальное или виртуальное?» и «Вам проще довериться незнакомым людям в реальной жизни или в Интернете?»

Статистика показала, что виртуальное общение стало для людей эквивалентом коммуникации в жизни (см. рис. 1), а показатель доверия к пользователям Интернета оказался выше (см. рис. 2).



Рисунок 1. График статистики предпочтительного общения



Рисунок 2. График статистики доверия

В ходе исследования респондентам нужно было определить наиболее важные факторы доверия к собеседникам в реальной жизни и в Интернете. В первом случае пользователям были предложены такие варианты, как внешний вид, образованность, открытость, вежливость, близость мировоззрения. Опрошенным была предоставлена возможность выбора нескольких вариантов ответа.

Самым важным фактором оказалась «открытость собеседника» (86,2%). Такие критерии доверия как «внешний вид» (48,3%) и «образованность» (34,5%), среди участников опроса не оказались особо значимыми.

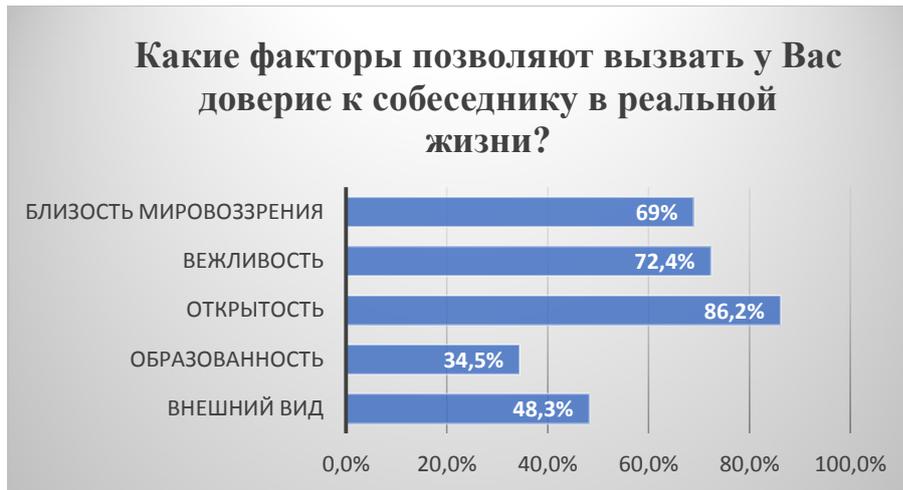


Рисунок 3. График факторов доверия к собеседнику в реальной жизни

Помимо вышеупомянутых аспектов, респонденты отметили, что степень доверия к человеку зависит от его репутации в кругу людей, с которыми опрашиваемый знаком; адекватного поведения и умения грамотно излагать мысли; чувства юмора; ненавязчивого проявления интереса к общению.

Что касается цифрового доверия, опрашиваемым были предложены следующие факторы: внешний вид (внешность на фотографиях и вид профиля в социальной сети в целом), количество информации о человеке в Интернете, активность в социальных сетях, общность (общие знакомые, интересы, сообщества).

Наиболее положительно оцененным параметром оказался критерий «общности» (89,7%). Гораздо меньшее значение придается при этом «активности в социальных сетях» (20,7%).



Рисунок 4. График факторов доверия к собеседнику в Интернете



Кроме критериев, предложенных в опросе, респонденты отметили важность определенной манеры общения, комфортной для пользователя; проявление уважения и вежливости. Также было упомянуто, что оригинальные (взятые не из Интернета) фотографии человека в профиле, и тот факт, что собеседник отправляет аудио- и видео-сообщения, повышают уровень доверия к нему.

Таким образом, наше исследование показало, что в современном мире для людей виртуальное общение стало равноценным реальному. Однако, согласно статистике, пользователи доверяют людям в Интернете больше, чем в жизни. По мнению участников опроса цифровое доверие возникает при наличии общих с собеседником интересов и знакомых, достаточного количества информации о себе в профиле, а также при проявлении вежливого отношения к людям.

Список литературы:

1. Войскунский А. Чем отличается общение людей в режиме онлайн от общения офлайн? / А. Войскунский— [Электронный ресурс]. — URL: <https://postnauka.ru/faq/22974>(дата обращения: 15.11.2022)
2. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. / А. Б. Купрейченко — М.: Изд- во «Институт психологии РАН», 2008. – 564 с.
3. Frenehard T. Building Digital Trust: What Does It Really Mean? / Т. Frenehard—[Электронныйресурс]. — URL: <https://blogs.sap.com/2019/10/08/building-digital-trust-what-does-it-really-mean/> (датаобращения: 23.11.2022).