

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІОЛОГІЇ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**КОНФЛІКТНІ ВЗАЄМОДІЇ МОЛОДІ В  
СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ**

Виконала: студентка, II курсу,  
групи 8.0548  
спеціальності 054 «Соціологія»  
Безпалова О.С.

Керівник: к.соц.н., доцент  
кафедри соціології,  
Ратушна Т.О.

Рецензент: к.філос.н.,  
доцент кафедри соціології,  
Кудінов І.О.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет Соціології та управління  
Кафедра Соціології  
Рівень вищої освіти Магістр  
Спеціальність 054 «Соціологія»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри

В.О. Скворець \_\_\_\_\_

04 червня 2019 року

**ЗАВДАННЯ**  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Безпаловій Оксані Сергіївні

1. Тема роботи (проекту) Конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах.

Керівник роботи Ратушна Таїсія Олександрівна, к.соц.н.

Затверджені наказом ЗНУ від 29 травня 2019 року № 803-с

2. Строк подання студентом роботи 11 січня 2020 р.

3. Вихідні дані до роботи 1. Губанов Д. А., Новиков Д. А., Чхартишвили А. Г. Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства. Москва : Физматлит, 2010. 227 с.; 2. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 1995.; 3. Лисовский В.Т. Советское студенчество. Социологические очерки. М. : Мысль, 1990. 216 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1. Визначити поняття «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальна мережа».
2. Проаналізувати дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах
3. Визначити методичні підходи до дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.
4. Проаналізувати значення і функції соціальних мереж в сучасному суспільстві.
5. Охарактеризувати сутність і зміст конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.
6. Розглянути специфіку конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.
7. Обґрунтувати емпіричний метод дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.
8. Зробити аналіз та інтерпретацію даних дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.
9. Визначити тенденції та рекомендації щодо результатів вирішення конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

---

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Ратушна Т.О., доцент кафедри соціології	05.09.19	05.09.19
Розділ 2	Ратушна Т.О., доцент кафедри соціології	14.10.19	14.10.19
Розділ 3	Ратушна Т.О., доцент кафедри соціології	12.11.19	12.11.19

7. Дата видачі завдання 04 червня 2019 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір та формулювання теми роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
2.	Опрацювання наукових джерел	Червень-Серпень 2019	<i>виконано</i>
3.	Робота над вступом	Вересень 2019	<i>виконано</i>
4.	Робота над першим розділом	Вересень-Жовтень 2019	<i>виконано</i>
5.	Робота над другим розділом	Жовтень 2019	<i>виконано</i>
6.	Проведення соціологічного дослідження	Листопад-Грудень 2019	<i>виконано</i>
7.	Робота над третім розділом	Листопад 2019	<i>виконано</i>
8.	Робота над висновками	Грудень 2019	<i>виконано</i>

Студент \_\_\_\_\_ О.С. Безпалова

Керівник роботи (проекту) \_\_\_\_\_ Т.О. Ратушна

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ Т. О. Ратушна

## РЕФЕРАТ

*Кваліфікаційна робота магістра складається з: 89 сторінок, 69 позицій у списку літератури, 3 додатків.*

### МОЛОДЬ, КОНФЛІКТНІ ВЗАЄМОДІЇ, СОЦІАЛЬНА МЕРЕЖА

*Мета наукового дослідження:* визначити специфіку (та шляхи подолання) конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

*Об'єкт:* соціальна взаємодія молоді в соціальних мережах.

*Предмет:* конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах.

*Методи наукового дослідження:* системний, соціокультурний, інтеракційний, комунікаційний, діяльнісний підходи, метод онлайн-опитування, контент-аналіз.

*Гіпотеза дослідження:* полягає в припущенні про те, що соціальні мережі є специфічним конфліктогенним середовищем, але хоч більшість користувачів і стикаються з конфліктами чи їх наслідками в соціальних мережах, в реальному житті вони, як правило, не готові продовжувати конфліктну взаємодію, розпочату у віртуальному просторі.

*Висновки:* 1. Соціальна мережа – це інформаційна платформа, яка дозволяє Інтернет-користувачам створювати особисті записи або об'єднуватися в співтовариства на основі якихось відкритих правил і певних публічних угод.

2. Конфліктні взаємодії є одним з основних складових соціальної реальності, що висувається безпосереднім джерелом і механізмом її змін. Молодь активно користується соціальними мережами, тому є учасником конфліктних взаємодій в Інтернет-мережах.

3. Щоб мінімізувати появу та виникнення конфліктних взаємодій в соціальних мережах, важливо є робота контролю та застосування обмежень модераторами. Також з метою зниження рівня конфліктності, або при вирішенні конфліктної ситуації потрібно враховувати певні правила поведінки для користувачів і реагування на конфліктні зіткнення.

## SUMMARY

*Master's qualification work consists of 89 pages, 69 literature sources, 3 annexes.*

### YOUTH, CONFLICT INTERACTIONS, SOCIAL NETWORK

*Research purpose* is to determine the specificity (and ways of overcoming) of conflict interactions of youth in social networks.

*Research object* is the social interaction of youth in social networks.

*Research subject* is the conflict interactions of youth in social networks.

*Research methods* are systemic, socio-cultural, interactional, communicational, activity approaches, online survey method, content analysis.

*Research hypothesis* is that social networks are a specific conflict environment due to their peculiarities as a communicative space (anonymity and impersonality, presence of a large number of reference groups, assertion opportunities, etc.). While most users face conflicts or their consequences on social networks, in real life, they are usually not ready to continue the conflict engagements started in the virtual space.

*Conclusions:* 1. A social network is an information platform that allows Internet users to create personal records or join communities on the basis of some open rules and certain public agreements.

2. Conflict interactions are one of the main components of social reality, put forward by the direct source and mechanism of its change. Young people are actively using social networks, so they are involved in conflicting interactions on the Internet.

3. It is important that moderators control and enforce restrictions in order to minimize the occurrence of conflict interactions in social networks. Furthermore, certain rules of conduct for users and responding to conflicts must be observed to reduce the level of conflict or when resolving a conflict situation.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ВЗАЄМОДІЙ МОЛОДІ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ.....	10
1.1. Уточнення основних понять: «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальна мережа» .....	10
1.2. Аналіз досліджень конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	17
1.3. Методи і принципи дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	29
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ВЗАЄМОДІЙ МОЛОДІ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖА.....	39
2.1. Аналіз значення і функції соціальних мереж в сучасному суспільстві.....	39
2.2. Сутність і зміст конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	47
2.3. Специфіка конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	54
РОЗДІЛ 3 ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ВЗАЄМОДІЙ МОЛОДІ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ.....	63
3.1. Обґрунтування емпіричного методу дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	63
3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	67
3.3. Визначення тенденцій та розробка рекомендацій щодо профілактики та вирішення конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.....	74
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	87
ДОДАТКИ.....	89

## ВСТУП

*Актуальність.* Останні десятиріччя не слід доводити, що перехід соціальної взаємодії в простір гіперреальності є невід'ємним фактом суспільного буття, що, з однієї сторони, розширює можливості простору взаємодії, з іншої, визначає виклики стабілізаційній суспільній свідомості. Слід також зазначити, що на сьогодні інтернет-комунікація постає самостійним смисловим полем, що розвивається по відповідним символічним законам. Зміст і структура інтернет-комунікацій не лише відображають уявлення людини про навколишній світ, але й створюють символічну реальність зі своїми соціальними законами та нормами і правилами поведінки.

Існування та розвиток інтернет-комунікацій визначають соціальні, культурні, політичні зміни на регіональному, національному, глобальному рівнях. На локальному рівні в інтернет-комунікативному просторі формуються нові суб'єкти соціальної взаємодії (наприклад, нові групи, боти тощо), змінюється формат рекламної комунікації, місія організацій, мода. У зв'язку з цим виникає необхідність дослідження розвитку соціальної взаємодії в інтернет-просторі, й створеного в ньому поля символів та значень, що має певний вплив на стан суспільства.

Останнім часом спостерігається тенденція розширення формату і форм соціальної інтеракції в інтернет-просторі, однією з яких постає конфліктна взаємодія.

До проблем виникнення та ефективного розв'язання конфліктів виявляють великий інтерес не лише науковці, а ті, хто в своїй практичній діяльності пов'язаний з проблемами соціальної взаємодії людей – соціальні працівники, політики, керівники організацій, підприємств тощо, що пов'язано зі зростанням ступеню напруги в різних сферах соціальної взаємодії.

З стрімким розвитком Інтернету, з'явилася можливість використовувати всі його досягнення в різних його проявах. Один з таких проявів є соціальні мережі, які мають статус невідривним атрибутом життя користувачів. Дуже складно уявити сучасну людину без соціальних мереж. Спілкування, пошук інформації і друзів, обмін новинами, можливість слухати музику, дивитися відео і фотографії. Представити, що колись люди могли обійтися без профілю в соціальній мережі неможливо.

Також із введенням таких нових функцій як поширення музики, відео, фото та документів, соціальні мережі остаточно закріпилися в п'ятірці найбільш відвідуваних сторінок у мережі Інтернет.

З початку свого виникнення та набуття популярності соціальні мережі посіли великого значення у повсякденному житті молоді. На сьогодні не викликає жодного сумніву той факт, що соціальні мережі мають вагомий вплив на життя молоді, але існують певні розбіжності стосовно оцінки характеру цього впливу. Вони забезпечують зв'язок між людьми, незалежно від їхнього місцезнаходження. Проте поряд із рядом позитивних наслідків функціонування соціальних мереж можна виділити і негативні. Зокрема, вони все більше впливають на мову та свідомість користувачів. Поява Інтернет радикально змінила форми, зміст, механізми, функції соціальних комунікацій.

Різні аспекти дослідження даної теми висвітлені в наукових роботах таких вітчизняних та іноземних вчених, як: О. Балакірева, В. Головенько, О. Яременко, І. Ільїнський, В. Лисовський, К. Боулдинг, Г. Зіммель, Л. Козер, А. Рапопорт, Р. Дарендорфа, А. Здравомислов, В. Бруз, Е. Шпрангера, М. Міда, Т. Парсонса, В.М. Сазонова.

*Проблемна ситуація.* Інтернет простір та соціальні мережі, в яких користувачі проводять значну частину свого часу, – це абсолютно нове та мало вивчене з позицій соціології середовище для формування особистості та взаємодії людей. На сьогодні у розвинутому суспільстві важко уявити комунікацію дорослих людей без електронного листування, повідомлень у



месенжерах, обміну файлами, цифровими фотознімками тощо. Але в той же час змістовне наповнення цих інтеракцій є настільки різноманітним, що важко піддається вивченню. Інформаційні технології, зокрема мережі Інтернет, модифікували весь образ життя сучасної людини, залишивши свій слід на її особистісному розвитку і трансформації комунікативних взаємодій. З'являються нові референтні групи, змінюється система цінностей та норм, що призводить дедалі частіше до зіткнення інтересів, виникнення протиріч між суб'єктами інтернет-комунікації. Особливою групою тут виступає молодь, яка за даними багатьох соціологічних досліджень є найактивнішим користувачем в Інтернет-просторі та соціальних мережах. Тому для розуміння специфіки життєдіяльності та соціальної активності молоді важливим напрямком дослідження є аналіз частоти та змістовного наповнення інтеракцій, зокрема конфліктних, в соціальних мережах.

*Об'єкт.* Соціальна взаємодія молоді в соціальних мережах

*Предмет.* Конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах

*Мета.* Визначити специфіку (та шляхи подолання) конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Досягнення поставленої мети передбачає розв'язання наступних наукових завдань:

уточнити визначення основних понять дослідження «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальна мережа»,

– проаналізувати дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах;

– визначити основні методи і принципи дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах;

– розкрити сутність і зміст конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах;

– проаналізувати значення і функції соціальних мереж в сучасному суспільстві;

- дослідити специфіку конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах;
- обґрунтувати емпіричний метод дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах;
- проаналізувати результати емпіричного дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах;
- визначити тенденції та розробити рекомендації щодо профілактики та вирішення конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Наукова значущість: соціальні мережі з точки зору негативного впливу на молодь є недостатньо вивченими, що дозволяє нам окреслити нові можливості використання соціальних мереж як площини для самоосвіти та саморозвитку.

*Гіпотеза дослідження* полягає в припущенні про те, що соціальні мережі є специфічним конфліктогенним середовищем, що зумовлено їх особливостями як комунікативного простору (анонімність та безособовість, наявність великої кількості референтних груп, можливості для самоствердження і т.д.). Але хоч більшість користувачів і стикаються з конфліктами чи їх наслідками в соціальних мережах, в реальному житті вони, як правило, не готові продовжувати конфліктну взаємодію, розпочату у віртуальному просторі.

*Структура роботи.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків.

## РОЗДІЛ 1

### МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ВЗАЄМОДІЙ МОЛОДІ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

#### 1.1. Уточнення основних понять: «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальна мережа»

Науковий інтерес до молоді визначається високою соціальною активністю, що в свою чергу зумовлена її перехідним станом. Молодь, як окрема від дітей і дорослих група, завжди привертала до себе особливу увагу дослідників.

Молодь як складова частина сучасного суспільства досліджується різними соціально-гуманітарними науками, зокрема в рамках демографії, політології, філософії, педагогіки, психології, соціології та ін. Це призводить до того, що поняття «молодь» має широке тлумачення.

У соціології молодь визначається як громадська група, що займає особливе положення в суспільстві. У дослідженнях велика увага приділяється соціальних відносин, в які вступає молодь, процесу соціалізації молодих людей, особливостям субкультури молоді, їх соціальним станом. Разом з тим деякі соціологи йдуть від прямого визначення поняття «молоді», перед-шануючи розкривати сутність поняття «молодіжна культура» і «підлітковий вік», через комплекс характеристик, як системи цінностей, встанови, способів по-ведення та життєвих стилів, властивих малим, відокремленим соціальним спільнот молодих людей. Щоб уточнити поняття «молодь» розглянемо основні соціологічні підходи і концепції.

В вітчизняній літературі один з перших спроб виділити особливу соціальну групу під назвою «молодь» з'явилися в 1960-ті роки В. Лісовский визначаючи її наступним чином: «Молодь – покоління людей, що проходять стадію соціалізації, засвоюють, а в більш зрілому віці вже засвоїли, освітні, культурні та інші соціальні функції; в залежності від конкретних історичних умов вікові критерії молоді можуть коливатися від 16 до 30 років »[1].

Пізніше більш повне визначення було дано И. Кон: «Молодь – соціально-демографічна група, що виділяється на основі сукупності вікових характеристик, особливостей соціального стану та обумовлених тим і іншим спеціально-психологічних властивостей. Молодість як певна фаза, етап життєвого циклу біологічно універсальна, але її конкретні вікові рамки, пов'язаний з нею соціальний статус і соціально-психологічні особливості мають соціально-історичну природу і залежать від суспільного ладу, культури та властивих даному суспільству закономірностей соціалізації» [2].

З точки зору В. Суртаева «Молодь – це соціальна вікова група молодих людей (іноді до 30 років), з одного боку, вони несуть в собі результати вплив різних чинників, в цілому являють собою сформовані особистості, а з іншого боку, їх цінності залишаються гнучкими, схильними до різних впливів.

Питання визначення поняття «молодь», критерії виділення її в самостійну групу, вікових та інших меж, служать основами полеміки для науковців та практиків у сфері молодіжної проблематики. Політологи розглядають молодь як інноваційний ресурс розвитку країни, соціологи - як соціокультурну групу, психологи - як групу з властивими їй психофізичними особливостями дорослішання особи. Кожній науці властива взаємодія з іншими науками, теоретико-методологічне доповнення концепцій, сумісне використання емпіричних даних досліджень.

Також в соціології існує декілька підходів щодо визначення поняття «молодь» [3].

Молодь розглядають як соціально-демографічну групу, головною характеристикою якої є процес соціалізації. Ця позиція передбачає, що найважливішими показниками, які дають змогу розкрити сутність молоді, є не стільки вікові параметри, скільки соціальні показники процесу соціалізації. За цим підходом до молоді відносять тих молодих людей, які ще не почали самостійне трудове життя (тобто учнів), а також працюючих, які ще не мають сім'ї.

Молодь як соціальна спільнота – це сукупність людей молодого віку в усіх сферах їх діяльності і виявах їх духовного життя.

Більш коректним є поділ молоді на внутрішні групи за соціально-професійними та віковими ознаками у взаємодії з їх духовним світом і поведінкою. Такий підхід дає змогу адекватніше аналізувати окремі контингенти молоді під час емпіричних соціологічних досліджень.

Українські дослідники О. Вишняк, М. Чурилов, С. Макеєв визначають молодь як соціальну спільноту, що посідає певне місце в соціальній структурі суспільства й набуває соціального статусу в різноманітних соціальних структурах (соціально-класові, професійно-трудова, соціально-політичні тощо), має спільні проблеми, соціальні потреби та інтереси, особливості життєдіяльності тощо.

Отже, спираючись на наукові підходи, в якості робочого поняття ми будемо використовувати наступне: «молодь – соціально-демографічна група, що виділяється на основі сукупності вікових характеристик, особливостей соціального положення і обумовлених тим чи іншим складом соціально-психологічних властивостей».

Наступним важливим поняттям для нашої роботи є «конфлікт», «конфліктні взаємодії». У вітчизняній і зарубіжній літературі існують різні погляди на конфлікти, їх природу, соціальну роль.

В соціології існує багато концепцій які розкривають сутність соціальних конфліктів, конфліктних взаємодій. Засновниками та класиками соціології конфлікту вважаються Маркс, Зіммель, Дарендорф, Козер.

Поняття конфлікту в концепції К. Маркса використовувалося для розкриття механізму руху протилежних сторін суперечностей, протиріччя. Під соціальним конфліктом розуміється особливий тип взаємодії соціальних суб'єктів і, перш за все, класів, економічних інтересів, що характеризуються протилежністю і загостреною формою їх виразу [4].

У розумінні Г. Зіммеля, конфлікт – це не просто зіткнення інтересів, це «вираження якоїсь властивої людям і їхнім стосункам ворожості». Прагнення

до ворожнечі, по Г. Зімелю, – це якась протилежність потягу до симпатії. Він говорить про «природну ворожість між людиною і людиною», що є «основою людських відносин, поряд з іншою – симпатією між людьми». Тобто людина в функціональній теорії конфлікту сама по собі конфліктна [5].

Р. Дарендорфа представляє суспільство як постійно змінливу систему відносин між соціальними групами або класами, що знаходяться в конфлікті, взаємин між конфліктуєчими соціальними групами або класами. Соціальні конфлікти неминучі і навіть необхідні. Відсутність конфлікту вважається ненормальним для суспільства.

«Можливо, конфлікт – є батьком всіх речей, тобто рушійною силою змін, але конфлікт не повинен бути війною і не повинен бути громадянською війною», – писав Р. Дарендорф. На думку Дарендорфа, конфлікти можуть бути більш-менш інтенсивними і більш-менш насильницькими, але їх регулювання є вирішальним засобом зменшення насильств; регулювання конфліктів робить їх контрольованими, «і їх творча сила ставиться на службу поступового розвитку соціальних структур» [6].

Для Л. Козера конфлікти - не соціальні аномалії, а необхідні, нормальні природні форми існування і розвитку соціального життя. Практично в кожному процесі соціальної взаємодії є можливість конфлікту. Він назначає на тому, що конфлікт це протиборство соціальних суб'єктів (індивідів, груп), що виникає через дефіцит влади, статусу або засобів, необхідних для задоволення ціннісних домагань, і припускає нейтралізацію, обмеження або знищення (символічне, ідеологічне, практичне) противника [7].

Протилежні позиції представлені, з одного боку, теоріями безконфліктного, гармонійного розвитку соціальних груп (така, наприклад, позиція засновника соціометрії Д. Морено) і, з іншого боку, поглядами на конфлікти як явище природне, неминуче і навіть необхідне, оскільки вони представляють собою одне із проявів загального закону діалектичного розвитку - єдність та боротьби протилежностей (наприклад, точка зору К. Томпсона).

Взаємодія – це процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб'єктів одне на одного, який породжує причинну обумовленість їхніх дій і взаємозв'язок. Цей процес потребує активності та взаємної спрямованості дій тих людей, які беруть у ньому участь [8].

Взаємодія - це така діяльність яка направлена на реалізацію тотожних чи єдиних цілей.

Комунікативна взаємодія – це діяльність соціальних суб'єктів (суб'єкт-суб'єктна, суб'єкт-об'єктна) стосовно обміну, передачі, виробництва інформаційних смислів, емоцій, поведінкових моделей засобами вербальної та невербальної знаково-символічної системи.

За Д. Гаврою, комунікативна взаємодія визначається як ефективна синхронна та діахронна діяльність соціальних суб'єктів, що виникає в результаті обміну інформацією, яка має смисл для даних суб'єктів [9].

Інтернет-комунікація, як певний різновид масової комунікації, виступає як особлива середовище формування, розповсюдження та функціонування різноманітних зразків сприйняття, мислення та поведінки у гіперреальному символічному просторі, через засвоєння яких відбувається відтворення маси.

Конфліктна взаємодія – це не тільки зіткнення інтересів і мотивів, це ще і неконструктивна форма відбиття своїх почуттів (які лежать в основі будь-якого конфлікту).

На думку А. Петровського, в його стратометричній концепції внутрішньо-групової активності, конфліктна взаємодія являє собою своєрідним моментом і формою виразу суперечностей, що рухають розвиток внутрішньо-групової активності, відповідно до якого рівень сформованості колективу і міра ефективності його спільної діяльності є головним чинником виникнення і динаміки конфлікту.

Соціологічний підхід розглядає конфліктні взаємодії як зіткнення об'єктивних і суб'єктивних суперечностей. Соціологи відходять від біологізаторства та психологізму, спираючись на закони і категорії соціологічної науки, які дозволяють отримати інший спосіб узагальнення,

знайти сутність соціального та позначити їх за допомогою соціологічних категорій. Отже, ми розглянули поняття та основні підходи до розуміння поняття конфліктних взаємодій.

Звернімося до поняття «соціальні мережі».

Соціальна мережа – це інформаційна платформа, яка дозволяє Інтернет-користувачам створювати особисті записи або об'єднуватися в співтовариства на основі якихось відкритих правил і певних публічних угод.

Соціальна мережа – це веб-сервіс, віртуальне співтовариство, що складається з людей з однаковими інтересами, нахилами, діяльністю, однокласниками. За словами В. Сазонова під соціальною мережею розуміється безліч акторів (агентів) які можуть вступати у взаємодію один з одним і зв'язки між якими є соціальними, тобто дружба, спільна робота або обмін інформацією [10].

Соціальна мережа – це спеціально реалізована можливість віддаленої взаємодії людей з метою обміну інформацією, зазвичай яскраво вираженої тематичної спрямованості [11].

Відштовхуючись від основних функцій, структури й параметрів соціальних мереж, можна вивести таке визначення: соціальна мережа (в Інтернеті) – це автоматизований, інтерактивний, багато користувальницький сервіс, створений для взаємодії людей у групі або групах, в основі якого лежать система «друзів» і система «ком'юніті»; контент сервісу завантажується самими учасниками мережі.

Термін «соціальна мережа» застосовують не тільки до тематичних співтовариств людей, а й до Інтернет-сервісів, які надають можливість тематичної кооперації користувачів, таким як Facebook, Instagram тощо [12].

З технологічної точки зору соціальна мережа – це інтерактивний, з великою кількістю користувачів веб-сайт, контент якого наповнюється самими учасниками. Сайт представляє собою автоматизоване соціальне середовище, яке дозволяє спілкуватися групі користувачів, об'єднаних загальним інтересом. Теоретично у якості соціальної мережі можна



розглядати будь-яку онлайн спільноту. Соціальна мережа утворюється читачами тематичного співтовариства, створеного на будь-якому сервісі блогів. Багато професійних співтовариств перетворилися на інструмент пошуку людей і пошуку роботи [13].

Зокрема, "соціальна мережа" в соціологічних дослідженнях – це соціальна структура, що складається з групи вузлів, якими є соціальна об'єкти (спільнота, соціальна група, людина, особа, індивід). Психолог А. Войскунський, протиставляючи думку користувачів, "соціальну мережу" визначає, як особливий вид соціальної комунікації, спрямованої на взаємодію користувачів Інтернету з метою задоволення потреб у спілкуванні, знайомстві, передачі і отриманні інформації [14].

Дослідник К. Лесто стверджує, що «соціальна мережа» – це структура, що базується на людських зв'язках або ж взаємних інтересах. В якості Інтернет - сервісу соціальна мережа може розглядатися як платформа, за допомогою якої люди можуть здійснювати зв'язок між собою та групуватися за специфічними інтересами. Завдання сайту полягає у тому, щоб забезпечити користувачів всіма можливим шляхами для взаємодії один з одним – відео, чати, зображення, музика, блоги та інше [15].

В загальноповживаному значенні термін «соціальна мережа» означає співтовариство людей, пов'язаних спільними інтересами, спільними справами або маючи інші причини для безпосереднього спілкування між собою [16, с. 5-6].

Отже, спираючись на наукові підходи, для нашої роботи ми будемо використовувати таке визначення: «соціальна мережа» - це інформаційна платформа, яка дозволяє Інтернет - користувачам створювати особисті записи або об'єднуватися в співтовариства на основі якихось відкритих правил і певних публічних угод.

Отже, ми розглянули визначення основних понять «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальні мережі».

## **1.2. Аналіз досліджень конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах**

Зародження ідеї соціальних мереж можна бачити в творах отцовоснователей соціології Е. Дюркгейма, Ф. Тенісу і Г. Зіммеля. Як справедливо зазначає у своїй дисертації Е. Лавренчук [17], про соціальні відносини, що володіють мережевою структурою, Г. Зіммель писав в 1903 р в роботі «Великі міста і духовне життя» [18]. У ній проведено аналіз впливу урбанізації на формоутворення соціальних груп і соціальної взаємодії індивідів.

Дюркгейм вивчав структуру суспільства в зв'язку з його соціальною організацією і колективною свідомістю людей, яких об'єднують в єдине ціле загальні вірування, цінності і норми. У соціальній солідарності він бачив нове якість, завдяки якому ціле перевищує суму частин [19]. Ідеї мережевого підходу можна помітити в навчанні про суспільство і громаді Ф. Тенісу [20]. У Г. Зіммеля непряме вказівку на ідею соціальних мереж і вплив розміру мережі на взаємодію людей можна бачити в тому, як він описував природу соціальних груп і соціальної взаємодії (Зіммель 1908).

Основні події в цій області відбулися в 1930-х роках, коли кілька груп психологів, антропологів і математиків, які працювали незалежно один від одного, прийшли до аналогічних відкриттів. У 1930 р психолог Я. Морено почав систематичну діагностику і аналіз соціальної взаємодії в малих групах, перш за все в учнівських класах і робочих групах, ставши родоначальником соціометрії. В антропології основою для теорії соціальних мереж послужили теоретичні ідеї та етнографічні дослідження Б. Малиновського (Malinowski 1913), А. Брауна (Radcliff eBrown 1948) і Л. Стросса (Lévi-Strauss 1947). Безпосереднє вплив на А. Брауна надав Дюркгейм, функціональний метод якого стосовно до первісного суспільства Р. Браун розвивав далі.

Групі соціальних антропологів, пов'язаних з М. Глюкманом і Манчестерської школою, в тому числі Дж. Барнсу (Barnes 1954:39-58),

Дж. Митчеллу і Е. Спілліус [21], приписують проведення першої польової роботи із застосуванням методів мережевого аналізу. Це були дослідження общинних мереж в південній частині Африки, Індії та Великобританії (Scott 2000). Одночасно британський антрополог С Надель формалізував теорію соціальної структури, яка справила величезний вплив на подальший розвиток мережевого аналізу [22].

Одна з основних заслуг Морено - розробка «соціограма» як способу представлення через діаграми, аналогічні просторової геометрії, формальних властивостей соціальних змін індивідів, представлених «точками», і соціальних відносин один з одним у вигляді «Ліній». Ця ідея в даний час настільки добре відома і стала цілком зрозумілою, що її новизну в 1930-і роки тепер важко оцінити. І до Морено фахівці вживали такі поняття, як «павутина (Webs) підключень», «мережа (networks) відносин». Але ніхто не намагався систематизувати ці метафори і звести їх в єдину аналітичну схему.

З 1930-х років все більше число соціологів почали будувати свої програми з мережевим ухилом в розумінні соціальної структури, застосовуючи метафоричні терміни «тканину» і «мережі» при описі процесів соціального життя. З цих «текстильних» метафор, спрямованих на розуміння «взаємопереплетення» і «інтерлокації» відносин, на підставі яких організовані соціальні акції, на перший план висунулася метафора соціальної «мережі» (social network). Слідом за тим вчені приступили до дослідження «щільності» соціальних мереж.

У соціології на початку 1930-х років роботи Т. Парсонса підготували ґрунт для прийняття реляційного підходу до розуміння соціальної структури [23]. Пізніше, спираючись на теорію Парсонса, соціолог П. Блау дав потужний імпульс аналізу реляційних зв'язків соціальних одиниць завдяки розробці теорії соціального обміну [24].

У 1960-х роках почалося використання мережевих концепцій в дослідженні поширення чуток і пліток [25]. До 1970-х років все більше число вчених працювали над тим, щоб об'єднати соціологічні, соціометричні і

мережеві підходи в якесь ціле. Важливі результати отримала група Харрісона Уайта і його учнів з кафедри соціальних відносин Гарвардського університету. Незалежно від них активну діяльність в цій області проводив у відділі соціальних відносин Гарварда Ч. Тіллі, який зосередився на аналізі мереж в політичній і общинної (community) соціології та в сфері соціальних рухів. С. Мільграм розробив концепцію «шести ступенів сепаратизму». М. Грановеттера і Б. Веллман, колишні студенти Уайта, також розробляли методологічні принципи аналізу соціальних мереж в соціології [26].

На думку Дж. Скотта [27], існує безліч найрізноманітніших напрямків в розвитку сучасного аналізу соціальної мережі, що з'являлися в різний час і в своїй сукупності утворюють своєрідну «родовід» даного методу. На цьому «родовідне древо» виділяються чотири основні лінії: гештальт-теорія, теорія поля і соціометрія, групова динаміка та теорія графів. Ці лінії сучасного аналізу соціальної мережі послужили фундаментом соціометричною аналітики, яка породила багато технічних досягнень за допомогою методів граф-теорії.

В науковий обіг термін «соціальна мережа» був введений в 1954 р соціологом Д. Барнсом в роботі «Класи і зборів в норвезькому острівному прихід », що вийшла в збірнику « Людські стосунки ». Д. Барнс розвинув підхід Дж. Морено до дослідження взаємозв'язків між людьми за допомогою соціограм. Невипадково піонерами в розвитку методології сучасного мережевого аналізу стали антропологи, яким було важливо зафіксувати відмінності в структурах невеликих і традиційних суспільств і виробити методи їх емпіричного дослідження [28].

У 1960-х роках був зроблений остаточний прорив до добре розвиненою методології аналізу соціальної мережі, і ця подія відбулася ще в Гарварді. Х. Уайт поширив математику на дослідження соціальної структури, а його учні познайомили з ідеями свого вчителя весь світ [29].

До початку 1990-х років в мережевому аналізі почала складатися двоїста ситуація: було накопичено солідну кількість емпіричних праць,

активно розроблялася методологія і удосконалювалися методи. Але при цьому були відсутні теоретичні роботи, в яких розвивалася б концепція мережевого аналізу.

Початок 2000-х рр. вважається початком розквіту епохи соціальних Інтернет-мереж. Початок активного користування в соціальній мережі серед молоді є потужним інструментом соціокультурної самоідентифікації, усувають цілий ряд бар'єрів спілкування, роблять спілкування більш продуктивним. Соціальні мережі стають як невід'ємний атрибут повсякденного життя для молоді.

Дослідження 2000-х рр. в основному є прикладними, та базуються здебільшого на вищезазначених концепціях побудови складних систем, а також концепцій комунікації. Ініціаторами експериментів із вивчення аудиторії СІЖ виступають великі ІТ-компанії (наприклад, Google, Microsoft, Facebook). Теоретика - практичні дослідження є найбільш розповсюдженими у американській та європейських школах соціальних комунікацій та проводяться у великих дослідницьких інститутах різних країн світу.

Існує дуже багато досліджень за допомогою методу системного аналізу, для виявлення специфіки соціальних мереж, аналіз сучасного стану соціальних мереж, специфіки комунікації між користувачами, також виявлення ролі соціальних мереж для індивіда. На сучасному етапі більшість проведених досліджень присвячено проблемам формування спільнот в Інтернеті, побудови їх структури, виявлення кластерів. Крім того, широко поширені дослідження конкретних предметних спільнот в соціальних мережах. В даний час вчені, використовуючи в своїх роботах мережеві підходи, проводять дослідження із найрізноманітніших напрямів у вивченні соціальних проблем сучасного суспільства.

Дуже поширена, є проблема виникнення конфліктних взаємодій, в соціальних мережах, та їх вплив на молоде покоління. Дуже часто постає проблема цькування, тролінг, кібербулінг, негативних коментарів (тобто хейтинг), викладу певного недозволеного матеріалу в соціальних мережах,

що мають негативний вплив на молодь та її розуміння реальності. Тому проблема конфліктів та конфліктних взаємодій є дуже актуальною для її вивчення.

Розвиток соціологічної науки, проблема конфліктів, конфліктної взаємодії є досить актуальною дослідженою, про що свідчать численні праці широкого кола науковців – К. Боулдинг, Г. Зіммель, Л. Козер, А. Рапопорт, Н. Гришина, Р. Дарендорфа, А. Зайцев, А. Здравомислов, Н. Коряк, С. Кудрявцев, В. Бруз, та ін., які займались розкриттям сутності окреслених вище понять, їх видів, форм прояву, вивченням причин виникнення, розробкою шляхів запобігання конфліктним ситуаціям і їх конструктивного вирішення, виявленням соціальних особливостей розвитку конфліктів у представників різних професійних спільнот. Натомість, незважаючи на широкий діапазон дослідження різних аспектів даної проблеми, питання міжособистісного конфлікту серед молоді є недостатньо вивченим, що вимагає додаткових наукових розвідок у цьому напрямку.

Перші ідеї і уявлення про сутність і природу конфлікту виникають у вченні Платона і Аристотеля. Пізніше дослідження природи конфлікту знаходять своє вираження в філософії Н. Макіавеллі, Т. Гоббса та інших мислителів. Але, жоден з них, не прагнув до створення цілісної теорії досліджуваного феномена. Початковий період у вивченні конфліктів, що заклав основи вивчення соціального конфлікту в соціології, пов'язаний з іменами Л. Гумпловича, Г. Ратценхофера, У. Самнера і А. Смолл, які представляли дарвіністський напрямок в соціологічному психологізмі і соціальної науки XIXст. Відповідно до уявлень цієї школи конфлікт ототожнюється з боротьбою, як основною формою соціальної взаємодії. Вченими, що зумовили появу конфліктологічного напрямку в філософії були Г. Моргентау, Дж. Кеннан і Л. Франкель.

Г. Зіммель вважав, що конфлікт в суспільстві неминучий. Однією з основних форм конфлікту Г. Зіммель вважав конфлікт між суспільством і індивідом. На відміну від класиків соціології Г. Зіммель розумів суспільство

як сукупність певної кількості індивідів, пов'язаних між собою інтеракціями – міжособистісними взаємодіями. Для Г. Зіммеля суспільство – це нескінченна кількість інтеракцій.

Г. Зіммель вважає, що коли конфлікт дозволяється, він «очищає повітря», тобто відбувається зняття напруженості в суспільстві. З цієї точки зору соціальні форми інтеракції є універсальними. Вони можуть проявлятися на різних рівнях і в різних формах. Кооперація і конфлікт, близькість і дистанція можуть зустрічатися як в подружніх стосунках, так і в бюрократичних формах. Також конфлікт посилює відцентрові тенденції всередині групи. Чим сильніше небезпека, тим з більшою ймовірністю індивіди, що складають групу, будуть прагнути спертися на сильного лідера і виконувати його вказівки в критичній ситуації.

Конфлікт, по Г. Зіммелю, не завжди і не обов'язково призводить до руйнувань; навпаки, він може виконувати найважливіші функції збереження соціальних відносин і соціальних систем. Конфлікт розуміється Г. Зіммелем не просто як зіткнення інтересів, а й як вираз ворожості, неминуче властивої людям і їхнім стосункам [18].

В кінці 50-х – початку 60-х рр. ХХ ст. зароджуються і широко поширюються сучасні теорії конфлікту. Спираючись на класичні теорії, зокрема теорії К. Маркса, М. Вебера, Г. Зіммеля, критично оцінюючи їх досягнення і висновки, сучасні теорії конфлікту шикуються в протизвагу одному з найвпливовіших напрямів в соціології середини ХХ ст. – структурному функціоналізму. Відштовхуючись від критики структурного функціоналізму Т. Парсонса, його специфіки дослідження проблеми соціального порядку, теоретики конфлікту фактично не акцентували на необхідності припущень про те, що обмін нормами і цінностями є обов'язковою умовою соціального порядку.

Представники сучасної теорії конфлікту швидше виходять з переконання, що суспільство завжди містить в собі фундаментальні конфлікти інтересу і, що соціальний порядок досягається балансом сили, в

якому інтереси сильного містять і направляють запити і вимоги слабкого. Такою була точка зору, запропонована на протигагу функціоналізму в кінці 1950-х – початку 1960-х рр. групою європейських авторів, які стали відомі як теоретики конфлікту.

Найбільш відомими і впливовими серед них є Л. Козер, А. Гоулднер, Д. Локвуд, Р. Дарендорф, Д. Рекс. Теоретики конфлікту запропонували інший підхід до розгляду проблеми соціального порядку. Відчуваючи вплив різних авторів, особливо класиків соціологічної теорії, кожна з різновидів теорій конфлікту має свої специфічні особливості. Зокрема, можна говорити про особливий вплив ідей К. Маркса на А. Гоулднера, Г. Зіммеля на Л. Козера, К. Маркса і М. Вебера на Р. Дарендорфа і Д. Рекса.

Дослідження соціолога Р. Дарендорфа соціального конфлікту, проблеми нерівності, проблеми соціального порядку в сучасному суспільстві зайняли особливе місце в соціології. Основу формування конфліктних груп в сучасному західному суспільстві Р. Дарендорф виявляє у відносинах панування. На його думку, фундаментальним джерелом нерівності в соціальній структурі та постійно діюча детермінанта класового конфлікту є нерівність влади та панування.

Автор багато разів і в самому різному контексті повторює тезу про панування, яка конструює елементи суспільства. «І все ж велике значення має не тільки та думка, що суспільство означає панування, а панування означає нерівність, а й та, що нерівність породжує конфлікти, які служать джерелом прогресу, в тому числі розширення життєвих шансів людей»[30].

Визначаючи напрямки нового соціального конфлікту, а також основи соціального порядку, Р. Дарендорф стверджує, що «класи – це категорії людей, що займають однакове становище в структурах панування. Зазвичай вони або стоять біля керма, або ні, і тому знаходяться між собою в конфліктних відносинах».



Інший представник теорії конфлікту, Дж. Рекс, так само як і Р. Дарендорф, спирався на роботи К. Маркса і М. Вебера. Д. Рекс намагається створити так звану «чисту» теоретичну модель теорії конфлікту.

У 1961 р. Д. Рекс критикував Р. Дарендорфа за те, що останній не пішов досить далеко в своєму аналізі проблеми соціального порядку. На думку Д. Рекса, за стабілізацією влади лежить більш фундаментальний баланс сили. Тому він пропонує розглядати соціальну систему як залучену в конфліктні ситуації у всіх головних питаннях, що тягнуться від ринкової конкуренції до відкритого насильства. Таким чином, Д. Рекс описує певний стан соціальної системи, при якому правлячий клас як домінуюча група здійснює контроль над усіма соціальними інститутами, а інші групи або класи, проявляючи незгоду, протистоять правлячому класу [30].

Подібні конфліктні відносини є основою прогресивних соціальних змін. Д. Рекс, як і інші теоретики соціального конфлікту, визнає верховенство конфлікту в розвитку будь-якого суспільства, в той час як соціальний порядок, на його думку, має риси тимчасового стану, забезпеченого перемогою одного класу. Побудовуючи свою модель соціального конфлікту, Д. Рекс звертає увагу і на відсутність цілісної культури суспільства з точки зору основи соціального контролю.

Ідеї Д. Рекса були розвинені його послідовниками, які прагнули створити інтегральну теорію, в якій соціальний порядок і соціальний конфлікт не представляли б собою абстрактні теоретичні положення, а описувалися як різні умови існуючої соціальної реальності.

Британський соціолог Д. Локвуд вніс величезний внесок у розробку проблеми соціального конфлікту. Як і Д. Рекс, Д. Локвуд бере активну участь в наукових суперечках, присвячених критичному аналізу структурного функціоналізму, і зокрема робіт Т. Парсонса. У таких своїх роботах, як «Деякі зауваження про соціальну систему» (1956), «Соціальна інтеграція та системна інтеграція» (1964), Д. Локвуд підкреслює значення теорії конфлікту, роблячи огляд теорії Т. Парсонса і критикуючи її. Він зазначає,

що увага Т. Парсонса до конфлікту і будь-якого напруженого стану в суспільстві обмежується розглядом нормативних деформацій.

На думку Д. Локвуда, такий погляд слід вважати обмеженим, оскільки в даному випадку не враховується, по-перше, ймовірність того, що справжній конфлікт матеріального інтересу і розподілу сили існує, і, по-друге, що нормативний порядок буде фактично «працювати» так, щоб приховати існуючий конфлікт. Д. Локвуд критикує функціоналізм, намагаючись подолати, на його думку, з одного боку, одновимірний підхід Т. Парсонса, а з іншого боку, певну обмеженість теорій конфлікту, що описує проблему соціального порядку [31].

Таким чином, обмеженість теорії конфлікту долається, на думку Д. Локвуда, шляхом співвіднесення її з концепцією соціальної системи і необхідністю розглядати їх як взаємозалежних.

Сучасний американський соціолог і економіст К. Боулдінг, автор «загальної теорії конфлікту» в роботі «Конфлікт і захист. Загальна теорія» спробував викласти цілісну наукову теорію конфлікту, що охоплює всі прояви живої та неживої природи, індивідуального і громадського життя. Він застосовує конфлікт в аналізі як фізичних, біологічних, так і соціальних явищ, доводячи, що навіть нежива природа сповнена конфліктів, ведучи «нескінченну війну моря проти суші і одних форм земної породи проти інших форм» [32].

Розглянуті нами діалектичні теорії конфлікту Л. Козера, Р. Дарендорфа і К. Боулдінга фокусують увагу на динамічному поясненні процесу змін і виділяють позитивну роль конфлікту в житті суспільства.

Спочатку конфліктологія оформляється швидше як область пошуку засобів запобігання конфліктам і їх ослаблення, що був стимульований жорстким досвідом Другої світової війни. Розвиток конфліктології характеризується поступовий переходом від теоретичних описів до практики управління конфліктами. Аналіз сучасного стану конфліктології призводить до висновку, що домінуючий розвиток практичних підходів. З одного боку,

це може бути пов'язано з деякими теоретичними невдачами. Так, вони не змогли спроби побудувати єдину концептуальну схему для опису всіх типів конфліктів, створити загальну теорію конфлікту, побудувати єдину універсальну типологію конфліктів. Однак існують такі конструкції вони неминуче наділені ступенем абстракції, що ускладнює їх практичне застосування для вирішення проблем прогнозування та управління конфліктами.

З іншого боку, інтерес до конфліктів також більше переходить до проблем їх регулювання та практичної роботи з ними. Дж. Бертон, один з провідних сучасних дослідників у галузі конфліктів, підкреслює, що розвиток академічної освіти в галузі теорії конфліктів традиційно обмежувався створенням "пояснювальних" концепцій, тобто пошук причин, закономірностей конфліктних ситуацій. В останнє десятиліття методи попередження та аналізу конфліктних ситуацій викликають все більший інтерес. За словами Бертон, головне завдання - перейти до теорії та "техніки" вирішення конфліктів [33].

Ця прагматична переорієнтація фактично визначила характер конфліктологія, яка зосереджена на практиці вирішення конфлікту. Інтерес до цього розвивається в різних напрямках сьогодні наука та соціальне життя (міжнародні відносини, правова, соціальна, психологічна практика тощо). спочатку конфліктологія приписували міждисциплінарний статус, оскільки передбачалося, що вона поєднає зусилля різних галузей знань. Бертон, однак, наполягає на "дисциплінарному" характері області досліджень, пов'язаних з запобіганням, управлінням та вирішенням конфліктів, і "не визнає немає різниці між знаннями » [33].

Таким чином, для минулого століття первісна точка зору на конфлікт як негативне явище, яке потрібно придушити, усунути тощо, перетворилася на характеристику прийняття сучасної соціології конфлікт як невід'ємний елемент суспільного життя, який має включаючи позитивні риси. Акцент був

зміщений на регулювання конфлікти, що мінімізує негативні наслідки і, крім того, витягує позитивний ефект з конфліктного процесу.

Доля вивчення конфлікту в нашій країні виявилася тісно пов'язаною зі станом радянського суспільствознавства. З огляду на величезний і визнаний внесок К. Маркса у соціологію конфлікту, можна було очікувати, що проблемам конфлікту в радянській науці буде відведено пріоритетне місце. Однак послідовники марксизму не відрізнялися послідовністю в розвитку ідей Маркса, що стосуються конфліктної проблематики. Чисто ідеологічне постулювання неможливості загострення протиріч і конфліктів при соціалізмі взяло верх над загальністю діалектичного закону про єдність і боротьбу протилежностей.

Конфлікт став жертвою уявлень про повну ліквідацію самих умов його виникнення при соціалізмі. Передбачалося, що соціальні конфлікти виникають в результаті розвитку і загострення антагоністичних протиріч, а оскільки в умовах соціалістичного суспільства антагоністичні протиріччя ліквідовані і залишаються лише поступово сглаживающиєся неантагоністическі протиріччя, то і поява соціальних конфліктів при соціалізмі просто неможливо [34].

Ставлення до конфліктів в радянському суспільствознавстві істотно загальмувало розвиток теоретичної думки, та й практичної роботи з конфліктами в нашій країні. До недавнього часу вона обмежувалася небагатьма дослідженнями, що вивчали, як правило за допомогою анкетних опитувань, недоліки в роботі окремих колективів і керівників, що призводять до зростання напруженості у взаємодії

Реалії сьогоdnішнього життя викликають необхідність осмислення причин того, що відбувається в суспільстві зростання конфліктності, а також пошуку нових форм роботи з різними типами конфліктів.

Соціальний конфлікт в традиції вітчизняних досліджень зазвичай трактується як загострення соціальних суперечностей, зіткнення, в якому сторони представлені соціальними спільнотами - етнічними групами,

класами, державними утвореннями і т. д.; таким чином, в зміст поняття «соціальний конфлікт» включаються явища і процеси, що розгортаються на рівні макроструктур.

Більшість робіт присвячено аналізу виникаючих конфліктів, їх розгляду в контексті історичної, політичної, економічної ситуації в країні. Розглядаються можливості як здійснення загального конфліктологічного моніторингу, так і аналізу конкретних конфліктних ситуацій. Проведена пробна конфліктологічна експертиза, спрямована на рішення аналітичних і управлінських завдань, що виділила три основні категорії соціальних конфліктів: конфлікти в соціально-політичній сфері; конфлікти, пов'язані з перерозподілом власності і становленням ринкових відносин; етнічні конфлікти [35].

Таким чином, можна сказати, що в області вітчизняної соціології конфлікту йде інтенсивний процес осмислення реального предмета вивчення і роботи конфліктології, так само як і розвитку її теорії. Значимість і актуальність проблеми конфліктів, величезний інтерес до неї, однак, дозволяють сподіватися на швидкий розвиток досліджень в цій області.

Сьогодні склалася ситуація, коли конфліктна проблематика актуалізована і в реаліях суспільного життя, і в свідомості суспільства. Усвідомлюється необхідність створення механізмів та інститутів регулювання конфліктів, здійснення контролю над конфліктним процесом. Як ніколи велика потреба людей в допомоги психологів з найрізноманітніших питань суспільного і особистого життя. Це створює нові, не існуючі відкривають нові можливості для дослідницької та практичної роботи в області конфліктів.

Також перспективним напрямком розкриття соціальних мереж та теоретичного моделювання є вивчення їх змісту, перспектив та механізмів розвитку. Крім того, надзвичайно важливим є відмежування особливостей поняття соціальних Інтернет - мереж у комунікативістиці від аналогічних у соціології та інформаційних технологіях, оскільки їх часто хибно

ототожнюють. Соціальні мережі як невід’ємний атрибут повсякденного життя сучасного українця потребують подальшого вивчення та ретельного аналізу. Цікавою розвідкою може стати, зокрема дослідження контент-наповнення найбільш популярних спільнот соціальних мереж та профілю їхніх членів. Для запобігання появи конфліктних взаємодій, також негативного впливу на молодь.

Соціальна мережа як спосіб організації соціального знання вимагає особливого методологічного підходу, відмінного від традиційних методів аналізу соціологічної інформації, а також мережевий підхід довів свою придатність для вирішення завдань, що розрізняються по області застосування (соціально-економічних, когнітивних, політичних, історичних і т.д.), по виду носія інформації, по типам одиниць аналізу (Градосельская 2001). І тому важливі подальший розгляд і аналіз теоретичних і методологічних підходів, що існують в сучасній науці до вивчення соціальних мереж.

### **1.3. Методи і принципи дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах**

Для того, щоб більш об’єктивно, детально та точно описати дану тему ми будемо використовувати набір підходів, методів та принципів, які дають змогу детальніше розкрити конфліктні взаємодії молоді в соціальних мереж.

Кожний науковий підхід характеризується системністю принципів. Принципи охоплюють правила, основні положення і норми, які є обов’язковими для науки в галузі якої ми проводимо дослідження [36].

Кожний науковий підхід характеризується системністю принципів. Принципи охоплюють правила, основні положення і норми, які є обов’язковими для науки в галузі якої ми проводимо дослідження [36].

В нашому дослідженні конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах ми використали такі загальні наукові принципи як принцип

історизму, об'єктивності, детермінізму, розвитку та комплексності, сходження від абстрактного до конкретного.

*Принцип історизму* забезпечує вивчення явища з погляду його виникнення, етапів розвитку, сучасного і майбутнього стану [37]. Дотримуючись даного принципу, ми розглянули особливості виникнення формування та подальшого розвитку знання про соціальні мережі та розглянули виникнення та розвиток досліджень конфліктних взаємодій. Розглянули особливості зміни соціальних мереж, залучення соціальних Інтернет-мереж в повсякденне життя молоді.

*Принцип об'єктивізму* – принцип, що незаідеалізовано тлумачить явища суспільного життя, які не повинні бути спотворені чи підігнані в загальноприйнятні рамки, а мають бути проаналізовані у свій сукупності як позитивних так і негативних фактів у всій їх суперечливості та різноманітності. Він обмежується констатуванням питань, фактів, явищ і подій без аналізу їхніх причин та змісту.

Принцип об'єктивності передбачає об'єктивність наукового дослідження, вивчення об'єктивних закономірностей розвитку явища, яке вивчається, вимагає, щоб методи дослідження і позиція дослідника не впливали на одержані дані [38].

Умовами об'єктивності є

- точність;
- обґрунтованість або валідність;
- надійність або вірогідність інформації;
- достовірність;
- наукова аргументованість. [37]:

Згідно з принципом об'єктивності ми при проведенні нашого дослідження спиралися на об'єктивні знання та результати теоретико - прикладних досліджень.

*Принцип детермінізму* встановлює зумовленість всіх явищ дією тих або інших причин, виражає загальний взаємозв'язок і взаємозумовленості

соціальних явищ [38]. На основі принципу детермінізму ми встановили умови та причини виникнення конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах, а також можливості соціальних мереж при взаємодії певних факторів та змінних.

*Принцип розвитку* – це визнання неперервності змін, перевтілення і розвитку всіх предметів та явищ дійсності, їх переходу від одних форм та рівнів до інших [36]. Принцип розвитку ми застосували для пошуку детермінантів конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах. Та дотримуючись цього принципу, ми розглянули зміни виду соціальних мереж та рівня їх важливості для суспільства, від їх появи до сьогодення.

*Принцип комплексності* враховує в досліджуваному явищі всі його аспекти, виступає за розвиток міждисциплінарних зв'язків між науками [36]. Принцип комплексності допоміг нам пов'язати та використання знання різних наук таких як психологія, соціологія про конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах та розглянути досліджуване нами явище в різних аспектах.

*Принцип сходження від абстрактного до конкретного*, який заснований на послідовному переході від абстрактного знання до конкретного в процесі реконструкції розвитку об'єкта дослідження. Даний метод розроблений в рамках діалектичної філософії і вперше був сформульований Г. Гегелем, також вивчав О. Ільяшов. За допомогою цього методу ми послідовно у своїй роботі будемо переходити від більш широко розуміння і застосування соціальних мереж до більш вузького його застосування – соціальної діагностики.

Отже, методологічні засади дослідження базуються на принципах, з яких складається філософський підхід до аналізу явищ, які вивчаються. Цей підхід постає як загальна методологія, загальний принцип пізнання, філософсько–методологічний рівень дослідження, який забезпечує світоглядне узагальнення одержаних результатів. До того ж кожна наука має



свою спеціальну методологію, яка уявляє з себе сукупність методологічних принципів [36].

*Системний підхід* – один із головних напрямків методології наукового пізнання, мета і завдання якого полягають у дослідженнях певних об'єктів як складних систем. Системний підхід дозволяє по-новому поглянути на ставлення суб'єкта і навколишнього його середовища. Об'єкт системного пізнання беруть не сам по собі, а в єдності з усіма взаємодіючими з ним елементами. Причому сукупність взаємодіючих з даним об'єктом явищ розглядають як його метасистему. Цей підхід вивчали такі вчені як Л. Богданов, Н. Вінер, Л. фон Берталанфі, М. Месарович та П. Глушков.

До основних принципів цього підходу відносять цілісність, ієрархічність будови, множинність. Якщо казати про застосування системного підходу на нашій темі, то ми побачимо, що він розкриває такі аспекти теми як зв'язок конфліктних взаємодій з соціальними мережами, яке саме і формує соціальні чинники, також виявлення елементів теми, внутрішніх зв'язків. Також системний підхід розкриває такий аспект соціальних мереж як множинної та багатоскладової системи, яку ми будемо розглядати у якості соціальної діагностики молоді у моменти конфліктних ситуацій [38].

Так як ми в нашій темі досліджуємо саме конфлікти взаємодії молоді в соціальних мережах, то буде дуже доречно застосувати соціокультурний підхід, а саме розглянути конфлікти через призму соціокультурного життя людей. Істотний внесок у становлення сучасного розуміння предмета і суті соціокультурного підходу вніс американський соціолог Т. Парсонс. Розвиваючи передумови даного підходу, що містяться в роботах М. Вебера, Т. Парсонс акцентував увагу на цілісності суспільства як соціетальної системи, що включає культуру. В процесі взаємодії з суспільством і виконання своєї людинотворчої місії культура, в його розумінні, постає в трьох своїх взаємопов'язаних аспектах [36].

*Соціокультурний підхід* – основна ідея полягає в тому, що в його рамках суспільство розглядається в єдності культури і соціальності, що формуються діяльністю людини [39, с. 3-4.]. Розвиваючи передумови даного підходу, що містяться в роботах М. Вебера, Т. Парсонс акцентував увагу на цілісності суспільства як соціетальної системи, що включає культуру. В процесі взаємодії з суспільством і виконання своєї людинотворчої місії культура, в його розумінні, постає в трьох своїх взаємопов'язаних аспектах.

У контексті соціокультурного підходу, на думку А. Касперовича, і індивід, і спільнота у певному сенсі є первинними суб'єктами, але первинність ця має різну природу. Індивід первинний як джерело будь-якої активності, у тому числі соціальної та культурної, а спільнота, до якої він належить, у вирішальній мірі визначає змістовний бік активності її індивідів [40].

Соціокультурний підхід – методологічний підхід на базі системного підходу, сутність якого полягає в спробі розгляду суспільства як єдності культури і соціальності, створених і перетворюючих діяльністю людини. Ця єдність, згідно з принципами системного підходу, утворює ціле, властивості якого не виводяться з характеристик частин. Сама особистість при соціокультурному підході розглядається як пов'язана з суспільством як системою відносин і культурою як сукупністю цінностей і норм [39].

Так як ми в нашій темі досліджуємо конфліктні взаємодії молоді в соціальних мереж, то буде дуже доречно застосувати соціокультурний підхід, а саме розглянути конфліктні взаємодії через призму соціокультурного життя людей [37].

Таким чином, застосування соціокультурного підходу дозволяє під новим ракурсом поглянути на молодь, конфліктні взаємодії, їх структуру, вплив конфліктних взаємодій молоді в соціальних мереж, проаналізувати їх трансформації в певних історичних умовах.

Наступний підхід – це інтеракційний, який походить від поняття «інтеракція», що означає «соціальну взаємодію». Основоположником цього

підходу можна вважати Джорджа Міда, а також окремі рольові концепції Лінтона, Мертона та ін. Відправним пунктом аналізу в цьому підході є не окремий індивід, а соціальний процес, який розуміється як процес інтеракції індивідів в групі, суспільстві. Представників в першу чергу цікавить сам процес соціальної взаємодії, аналіз якого необхідний для розуміння соціальної поведінки людини. Вони намагаються з'ясувати, якими специфічними для людини засобами здійснюється і регулюється процес соціальної інтеракції. Цей підхід, як і комунікаційний, ми будемо застосовувати у нашій роботі для аналізу соціальної взаємодії молоді у конфліктних ситуаціях.

Комунікативний підхід спрямований на осмислення форм, змісту і розвитку суспільної комунікації, яка виступає в ролі головного чинника соціальної еволюції. Найбільш повно цей підхід розвиває в своїх працях Ю. Хабермас. Головним завданням вченого є дослідження комунікації в рамках всього суспільства на різних історичних етапах. Також комунікативний підхід вивчає Є. Головаха. У своїй роботі ми будемо розглядати особливості комунікації молоді при конфліктних ситуаціях у різних часових проміжках в соціальних мережах. Комунікативний підхід дає широкі можливості для дослідження особливостей сучасної культури, основи якої в дуже великій мірі будуються на інформації.

Останній підхід, який ми розглянемо – це *діяльнісний*. Основоположники цього підходу Е. Дюркгейм, М. Вебер, В. Парето, Ф. Знанецький і ін. В рамках діяльнісного підходу склалося розуміння людини як діяльної істоти, що переслідує свої цілі, завдання, чия поведінку і вчинки неможливо пояснити тільки з точки зору раціональності. В основі особистості лежить багатство зв'язків людини зі світом, що виявляється в предметної діяльності, спілкуванні, пізнанні. Цей підхід ми будемо застосовувати у процесі дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Отже, у своїй роботі ми будемо використовувати системний, соціокультурний, інтеракційний, комунікаційний, діяльнісний підходи.

Нами було розглянуто, методи дослідження, які є способами досягнення сутності предметів, пізнання за допомогою системи пізнавальних та перетворювальних засобів і принципів. Основними методами нашого дослідження є: структурно–функціональний, процесуально–динамічний, метод типологізації та прогностичний метод.

Структурно–функціональний метод є необхідним при вивченні системи задоволеністю життям. При цьому явища розглядаються в статиці (стані спокою), що є недоліком даного методу. Перевага ж в тому, що метод допомагає знайти стійкі елементи конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах [37].

За допомогою структурно-функціонального методу ми розглянули структуру та функції конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Процесуально-динамічний метод виявляє основні етапи та стадії конфліктних взаємодій [37].

Цей метод дозволив нам проаналізувати динаміку конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Метод типологізації, виходячи з філософських категорій загального, особливого та одиничного, забезпечує групування, класифікацію видів та станів конфліктних взаємодій молоді [37].

Прогностичний метод описує можливі варіанти оптимізації та засоби урегулювання конфліктних взаємодій молоді соціальних мережах [41].

За допомогою прогностичного методу ми розглянули підходи щодо оптимізації конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

За основу концепцію у цій роботі ми будемо брати працю *М. Кастельс «Мережеве суспільство»*, який в рамках теорії називає сучасне суспільство – суспільством мережевих структур. Мережеве суспільство – термін, запропонований М. Кастельс в рамках його більш загальної теорії інформатизації сучасного суспільства.

Згідно з концепцією Кастельса, широке поширення інформаційних процесів в сучасному світі призводить до радикальних зрушень в соціальному житті суспільства. Створення численних інформаційних мереж призводить до того, що втрачають своє колишнє значення вертикальні зв'язку управління, зате надзвичайно інтенсивно розвиваються горизонтальні соціальні зв'язки. Виникнення інтенсивних комунікаційних мереж призвело також і до корінних зрушень в економічному житті.

Більш гнучким стає виробництво, яке завдяки інформаційним мережам стало не тільки набагато більш оперативно реагувати на попит і пропозицію, а й сам попит у все більшій мірі почали керувати інформаційними мережами. Нарешті, серйозні зрушення відбуваються і в укладі життя окремих людей. Це стосується і форм зайнятості, і повсякденного життя, і навіть самих інтимних стосунків між людьми. Сучасні інформаційні мережі зробили місце проживання робочим місцем для багатьох людей, їх трудової графік став набагато гнучкіше і різноманітніше, їх досягав можливості збільшилися багаторазово, а Інтернет активно проник навіть у сферу їх особистого життя.

Таким чином, обґрунтована методологія дослідження. Методологічними підходами дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах є: системний та соціокультурний інтеракційний, комунікаційний, діяльнісний підходи.

В даному розділі було розглянуто складові нашої теми – розвиток соціальних мереж і дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Соціальні мережі та їх складові вивчали такі вчені як М. Грановеттера і Б. Веллман, Дж. Скотт, Д. Барнсон, та інші. В особливості було розглянуто зародження ідей соціальних мереж які простежуються в творах засновників соціології Е. Дюркгейма, Ф. Тенісу і Г. Зіммеля.

Конфлікти було проаналізовано через погляди таких вчених – Г. Зіммеля, Л. Козера, А. Гоулднера, Д. Локвуда, Р. Дарендорфа, Д. Рекса,

К. Боулдінга, які виокремили джерела, причини, суб'єктів та предмет конфліктів. Також дослідженням та вивченням молоді як частини сучасного суспільства займались – В. Лісовский, И. Кон, В. Суртаева, О. Вишняк, М. Чурилов, С. Макеев та інші.

При вивченні розвитку складових теми було застосовано принципи історизму, об'єктивізму, детермінізму, розвитку, комплексності. Також було виділено основні методи нашого дослідження: структурно–функціональний, процесуально–динамічний та прогностичний метод. А також системний (розглянули молодь та соціальні мережі як множинну та багатоскладову системи), соціокультурний (розглянути конфліктні взаємодії через призму соціокультурного життя людей), діяльнісний (через особливості діяльності та спілкування молоді в соціальних мережах), комунікаційний (дослідження особливостей сучасної культури, основи якої в дуже великій мірі будуються на інформації) та інтеракційний (визначили особливості поведінки молоді у конфліктних ситуаціях, виходячи з усталених норм та стандартів поведінки) підходи, що дозволили дослідити тему усебічно та поглиблено.

Також, було розглянуто підходи до визначення основних понять дослідження: «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальні мережі» та виокремили робочі поняття для нашого дослідження.

1. Молодь – соціально-демографічна група, що виділяється на основі сукупності вікових характеристик, особливостей соціального положення і обумовлених тим чи іншим складом соціально-психологічних властивостей».

2. Конфліктна взаємодія – це не тільки зіткнення інтересів і мотивів, це ще і неконструктивна форма відбиття своїх почуттів (які лежать в основі будь-якого конфлікту).

3. Соціальна мережа - це інформаційна платформа, яка дозволяє Інтернет - користувачам створювати особисті записи або об'єднуватися в співтовариства на основі якихось відкритих правил і певних публічних угод.

При цьому було використано принцип сходження від абстрактного до конкретного, а також методи типологізації, що дозволили виокремити більш вузькі поняття для нашої теми.

За основу концепцію у цій роботі було взято працю *М. Кастельс «Мережеве суспільство»*, який в рамках теорії називає сучасне суспільство – суспільством мережевих структур. Мережеве суспільство - термін, запропонований М. Кастельс в рамках його більш загальної теорії інформатизації сучасного суспільства. Дану концепцію ми будемо застосовувати для типологізації конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Проаналізувавши генезу розвитку теми, визначивши основні поняття та підходи, перейдемо к феномену об'єкта теми.





## РОЗДІЛ 2

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ВЗАЄМОДІЙ МОЛОДІ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

#### **2.1. Аналіз значення і функції соціальних мереж в сучасному суспільстві**

У соціології, як ні у жодної іншої науки, є широкі можливості дослідження впливу соціальних Інтернет - мереж на розвиток суспільства. Соціальні мережі міцно увійшли в наше повсякденне життя, та стали її частиною. Останнім часом ми активно користуємось Інтернет - мережами, вдома на роботі, під час навчання, та з розвитком нових технологій стало можливо використовувати Інтернет будь де, за допомогою мобільних телефонів та смартфонів. Що дає нам можливість будь де та практично весь час перебувати on-line. З появою Інтернет дуже змінились форми, зміст соціальних комунікацій.

З розвитком Інтернету, з'явилася можливість використовувати всі його досягнення в різних його проявах. Одним з таких проявів стали соціальні мережі, які набули на сьогодні статусу невід'ємного атрибуту нашого життя. Представити сучасну людину без соціальних мереж просто неможливо. Спілкування, пошук інформації і друзів, обмін новинами, можливість слухати музику, дивитися відео і фотографії. Складно собі уявити, що колись люди могли обійтися без профілю в соціальній мережі. Отже, історія виникнення та розвитку, перспективи функціонування цієї нової форми комунікації поступово перетворюються в одним із актуальних напрямків наукових розвідок [42].

Становлення системи мережевої комунікації визначило появу спеціального напрямку досліджень в науці та більше детального вивчення та аналізу. Разом із вивченням та аналізом структури було виділено основні, на думку науковців, функції, які сьогодні виконують соціальні Інтернет - мережі

як сучасний різновид класичних соціальних мереж та складова Інтернету. Окреслимо ці функції за критерієм їхньої соціальної значимості [43].

1. Комунікативна функція – означає можливість спілкування в реальному часі внаслідок створення людиною власного віртуального образу в текстовій формі; останнім часом це спілкування може здійснюватись у цих мережах за допомогою відео- та аудіозв'язку.

2. Інформаційна функція – чи не найважливіша функція, яка дає змогу якісного і швидкого обміну інформацією між користувачами. У соціальних Інтернет - мережах також існує система оцінювання інформації.

3. Функція збереження соціальних зв'язків передбачає надання можливості відновити соціальні зв'язки людей, які через певні причини обірвались, наприклад, через просторовий чинник.

4. Нормотворча функція означає, що у соціальних Інтернет - мережах є певні, хоча й не формалізовані норми, які поширюються серед користувачів. Ці норми мають прояв як у стилях спілкування всередині цих мереж, так і у певній поведінці у цій площині.

5. Функція самопрезентації та самовираження знаходить прояв у тому, що будь-який користувач може за допомогою ресурсів Інтернету створити в таких мережах своєрідний образ власного “Я”. У соціальних Інтернет - мережах є можливість вести дискусії стосовно певних питань, створити власний візуальний образ, поділитись власною творчістю навіть тим особистостям, які мають певні психологічні чи соціальні комплекси у повсякденному житті.

6. Розважальна функція. Розваги у віртуальній реальності і соціальних Інтернет - мережах надають можливість релаксації завдяки сучасним інформаційним технологіям. Також це надає людям, які мають певні соціально-психологічні комплекси, можливість замінити розваги у соціальній реальності розвагами у віртуальній реальності.

Огляд функцій соціальних Інтернет-мереж дає змогу виокремити один з вимірів їхнього соціологічного аналізу, пов'язаний із безпосереднім

впливом на процеси, побудови та розвиток громадянського суспільства в посткомуністичних суспільствах та країнах що розвиваються.

У цьому розумінні роль соціальних Інтернет - мереж може проявлятися у таких аспектах:

- соціальні Інтернет-мережі, вибудовуючи горизонтальні зв'язки, можуть поступово обмежувати панування вертикальних мереж (фінансово-промислових груп і владних кіл);

- соціальні Інтернет-мережі мають здатність налагоджувати зв'язки між малими та середніми соціальними групами завдяки такого типу мережам;

- у соціальних Інтернет-мережах є вища якість інформації та швидкість обміну нею;

- соціальні Інтернет-мережі сприяють налагодженню зворотного зв'язку і відтак більш оперативному реагуванню чиновників на запити громадян;

- соціальні Інтернет-мережі створюють умови для прозоріших економічних та політичних процесів;

- за допомогою соціальних Інтернет-мереж може здійснюватися представництво інтересів не тільки соціальних груп, але й цілих соціальних верств населення – роботодавців, найманих працівників, споживачів тощо перед органами влади та місцевого самоврядування [44].

Зауважимо, що безперервна трансформація соціокультурної реальності вимагає розуміння сучасної комунікативної ситуації та розробку відповідних стратегій, тактик управління комунікативними процесами, здатності суспільства сприймати і конструювати комунікативні інновації, приймати активну участь у їх реалізації. Тому особливу увагу набирає функція соціальної комунікації зміцнення структуроутворюючих засад суспільства, трансформація його у єдиний соціальний організм, а також його підтримка та утримання цієї цілісності. Зрозуміло, що будь-які інновації в системі соціальних зв'язків та відносин на їх основі викликають зміни у суспільстві.

В свою чергу, Інтернет і став такою інновацією в добу інформаційного суспільства, де сама комунікація проходить за допомогою сервісів, які їм надаються, що, у свою чергу, викликало стрімке зростання значення соціальних мереж [45].

Соціальними мережами користуються понад 82% від всіх Інтернет-користувачів у світі – це 1,2 млрд. чоловік. Високий рівень їх проникнення відображає один з головних трендів глобальної мережі – як тільки люди підключаються до Інтернету, вони негайно починають спілкуватися з іншими людьми. Ще більш красномовна статистика часу проведеного користувачами в мережі – за останні кілька років кількість годин, яку люди провели в соціальних мережах, збільшилася втричі. У жовтні 2011 року використання соціальних мереж стало найпопулярнішим заняттям серед Інтернет-аудиторії. З 5 хвилин в Інтернеті одна проводиться в якій-небудь соціальній мережі. У березні 2007 року соціальні мережі займали у користувачів лише 6% часу. Сьогодні відсоток тих, хто використовують соціальні мережі у світі коливається від 53% у Китаї до 98% в США. У 41 країні із 43 досліджених цей рівень вище 85%. Час, що проводиться в соціальних мережах, збільшився за останній рік принаймні на 35% у кожному з розглянутих регіонів [46].

За даними вчених більше половини українських підлітків проводять в соціальних мережах більшу частину свого вільного часу, відвідуючи їх не менше 1 разу на день. А близько чверті з них відвідують свої сторінки на Facebook, Instagram, Telegram та Twitter більше 10 разів на день.

Мережа Telegram є мало дослідженою, про що свідчить явний брак інформації про аудиторію Telegram: бренди бояться використовувати майданчик, про користувачів якої немає даних. У самому месенджері немає і не буде збору додаткової інформації про користувачів. Так що автори дослідження опитали п'ять тисяч і читачів українських Telegram-каналів: аудиторія найбільших каналів в різних категоріях інтересів. Наприклад, «Вітер дме», Lowcost UA (перше і друге місце за кількістю передплатників в ua-Telegram), «Подорожуй дешево», Digital masons, ГЄІ, КПП live, Zaichenko

Team (канал з вакансіями), I-Marketing.ua і десятки інших. Telegram користується великою популярністю саме серед молоді - майже 50% складають користувачі від 18 до 24 років. 30% вибірки - з віком від 25 до 34.

Водночас, мережа Facebook демонструє стійку тенденцію до зростання. Загальне число користувачів Facebook в Україні стрімко зростає і на кінець 2012 р. складало 2 млн 305 тис. 980 користувачів. Про це свідчать дані аналітичної платформи для соціальних медіа SocialBakers. Таким чином, Україна поступово піднімається в рейтингу і займає 60 позицію з 213 в загальному рейтингу Facebook по країнах світу – між Ірландією і Новою Зеландією. За останні 12 місяців кількість українських користувачів соціальної мережі Фейсбук зросла на 67% – з 6,6 млн до 11 млн. Найбільший ріст був в травні 2017 року, коли українським провайдером було заборонено давати доступ користувачам до російських соціальних мереж [42].

На даний момент Instagram є однією з найпопулярніших соціальних мереж у світі. Кількість активних користувачів соціальної мережі Instagram перевищила позначку в один мільярд. Про це свідчить дані статистичного порталу Statista. Станом на березень 2019 року соціальною мережею Instagram в Україні користуються близько 11 мільйонів людей. Українська аудиторія соціальної мережі Instagram (належить компанії Facebook) складає 7,3 млн користувачів. За рік вона зросла вдвічі – з 3,6 млн. Цікаво, що близько 2,5 млн українських користувачів Instagram не є користувачами Facebook.

За словами партнера комунікаційної агенції plusone М. Клещаєвої, «за останні 12 місяців український Instagram ріс швидшими темпами, ніж Facebook. Є всі підстави вважати, що у короткостроковій перспективі Instagram стане соціальною мережею №1 в Україні». Загалом Facebook в Україні користується 31% населення, а Instagram – 26%. Як зазначають дослідники, серед українців віком 18-24 роки 2,8 млн користуються Instagram, тобто 91,04 % від всіх жителів України в цій групі. У віковій групі 25-35 років 4 млн є Instagram-користувачів, тобто 54,29% від всіх жителів

України в цій групі. Українців віком від 36 до 45 років, які користуються Instagram, – 1,8 млн, це 28,91 % від усього українського населення цього віку» [47].

За даними соціологічних досліджень 21% зареєстрованих користувачів відвідує свою сторінку в соціальних мережах два-три рази на тиждень, 11% – щотижня, лише 2% бувають на соціальних сторінках щомісяця, рідше одного разу на місяць заходить кожний 20-й користувач.

Середня тривалість щоденного перебування в соціальних мережах серед молоді становить більше 3,5 годин.

Відомі факти систематичного знаходження окремих людей в Інтернеті по 18 і більше годин на добу, по 100 і більше годин на тиждень. Але питання не в цифрах. За словами доктора К. Янг, «ступінь мережевої залежності визначається не кількістю проведеного в Інтернеті часу, а сумою втрат в реальному житті» [48].

У кожної людини є явні і приховані потреби, які вона прагне задовольнити, це може бути потреба в спілкуванні, самореалізації, а соціальна мережа дає відчуття задоволення цих потреб. Однак відбувається відхід від реальності, підміна реального спілкування на віртуальне, яке дає відчуття задоволення потреб. Чим більше людина отримує спілкування через соціальні мережі тим більше їй хочеться, а потреба все також залишається незадоволеною, йому складніше жити реальним життям [42].

Гостра тяга до користування соціальними мережами – це свого роду хвороба, яка може виникати через якісь особистісні чи психологічні проблеми, через нереалізовані бажання, а також приховані комплекси і труднощі у спілкуванні, адже у віртуальному світі набагато легше виразити себе, створити ідеальний образ. Особливе значення має усвідомлення власної захищеності та анонімності, чого немає при живому спілкуванні.

Відбувається повна заміна реальних стосунків віртуальними. Великий відсоток користувачів видаляється з мереж, але через деякий час знову створюють сторіночки, вони усвідомлюють свою залежність, але не в змозі з

нею впоратися. Звичайно є відсоток і тих, хто зміг відмовитися від постійного перебування в мережі.

Найбільше залежні від Інтернету люди із заниженою самооцінкою. Людина створює образ, якому хоче відповідати і видає інформацію за дійсну. Деякі користувачі, усвідомлюючи розбіжності із створеним персонажем, уникають особистих зустрічей з новими віртуальними знайомими, а поступово і з іншими людьми [49].

Найпопулярнішими є соціальні мережі, за допомогою яких молодь намагається виразити себе, створити своє віртуальне «Я». Там підлітки намагаються розповісти про свої досягнення, «подвиги», таланти, сподіваючись отримати суспільне визнання і заповнити відсутнє спілкування. Соціальні мережі стали для всіх тим місцем, де зібралися люди різного соціального рівня, віку, статі та віросповідання. Люди втягуються у шкідливий процес непотрібних змагань, де фактично заохочується повна аморальність.

У світі існує понад 206 соціальних мереж, їх кількість зростає кожен день [50].

Усі відомі на сьогоднішній день соціальні мережі можна умовно розділити на три категорії:

1. На загальну тематику (створені для приватного спілкування).
2. Спеціалізовані.
3. Ділові.

Соціальні мережі на загальну тематику, наприклад Facebook, Вконтакте.ру та Instagram, спрямовані на налагодження і підтримку вже існуючих контактів та пошук нових знайомих. Як вже було зазначено вище, вони мають велику популярність серед школярів та студентів, що використовують веб-сервіси як платформу для спілкування у мережі. Вищезазначені соціальні мережі вже накопичили величезну базу контактів і профілів, з яких можна багато дізнатись про людину та її уподобання.

Спеціалізовані соціальні мережі займають певну нішу в своєму секторі, і збирають аудиторію за інтересами. Наприклад, Last.Fm – музична соціальна мережа, яка розбудовує зв'язки між користувачами за принципом музичних уподобань. Geni – сімейна соціальна мережа, об'єднує людей на основі родинних зв'язків. Соціальна мережа MyChurch надає можливість будь-якій людині створити свою церкву та своє коло спілкування. Autokadabra.ru – соціальна мережа автолюбителів.

Ділові соціальні мережі, такі як LinkedIn, Plaxo та МойКруг, спрямовані на професійний розвиток своїх користувачів та побудову кар'єри. Новою в Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент 65 цьому переліку є українська ділова соціальна мережа PROFEO, запуск якої відбувся у квітні 2008 року. PROFEO має україномовний інтерфейс і спрямована на професійний розвиток людини в Україні. Специфіка нової мережі полягає в унікальному для України поєднанні різних послуг та сервісів, доступних з одного ресурсу: онлайн-адресна книжка, блоги, форуми, галерея, миттєві повідомлення та групи за професійними інтересами.

Отже, можна констатувати той факт, що в останній період часу соціальні мережі заповнили майже весь простір, та являє собою певним інструментом спілкування між людьми, спростивши це до максимального рівня. У наш час величезна відстань між людьми та велика зайнятість тепер не перешкода для спілкування. Стрімкий розвиток Інтернету перетворило все населення в одне велике глобальне село і дало можливість організовувати комунікацію між людьми з різних частин світу в режимі онлайн та реальному часі.

Соціальні мережі набули високого рівня популярності. Вже сформувалось певне покоління, яке володіє новими ідентифікаційними параметрами і певним чином сприймає віртуальну реальність як реальне середовище комунікації та існування. Та поява Інтернет-мережевого середовища спілкування вже призводить до змін та трансформації в



суспільстві архетипів і форм соціальних взаємодій. Цей факт вимагає корегування всіх певних дій в організації, контролю та управлінні інформаційним просторі. Та останнє, можливо за умов організації та проведенні цілої низки досліджень, вивченні цієї нової форми соціальної комунікації.

## **2.2. Сутність і зміст конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах**

Конфлікт є важливою частиною суспільних відносин в сучасному суспільстві. Він зачіпає всі сфери життєдіяльності людини.

Конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів чи поглядів, що визначає зміст конфліктної ситуації. При цьому остання є типовим явищем для процесу, учасники якого працюють для досягнення єдиної мети. Вона зазвичай виникає через різні точки зору, різні погляди на розв'язання проблеми та досягнення якнайкращого результату. При цьому кожна з конфліктних сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за відстоювання своїх інтересів [51, с. 198].

Отже, будь-який конфлікт передбачає наявність учасників та проблеми, через яку він відбувається.

Передумовами виникнення конфлікту є:

1. Наявність ситуації, що сприймається учасниками як неприйнятна для них, тобто, конфліктна.
2. Неподільність об'єкта конфлікту, через що вирішення своїх проблем однією стороною стає можливим лише за рахунок іншої сторони.

Головними ознаками конфлікту є:

1. Розуміння сторін протилежної спрямованості інтересів, мотивів і суджень сторін.
2. Відкрите або приховане протиборство сторін, приносити ними взаємних збитків.

3. Психологічна напруженість, факт негативних емоцій стосовно іншої сторони конфлікту.

4. Затягування учасників у конфліктну взаємодію, що ускладнює її припинення [52].

Зміст конфліктів у суспільстві, незважаючи на їх руйнівний характер і негативне сприйняття людьми, забезпечують розвиток суспільства, в першу чергу дуже впливають на молодь, їх розуміння усіх процесів, що відбуваються, своєї самоідентифікації, комунікації, запобігають відсутності руху, стагнаціям. З цієї позиції конфлікт, розглядається науковцями як чинник динамічної стабільності в суспільстві.

Сутність поняття конфлікту дуже важко розкрити та пояснити одним науковим визначенням. Тому будемо наводити деякі з них, у соціологічній психологічній та конфліктологічній літературі, які мають найбільш розповсюджений характер.

За джерелом виникнення зазвичай розрізняють:

– особистісні конфлікти (синоніми: внутрішньоособистісні, внутрішні, інтерсуб'єктивні, інтраперсональні, психологічні), що виникають у разі зіткнення протилежних мотивів, потреб, інтересів людини;

– міжособистісні конфлікти – цей різновид конфліктів виникає за наявності проблемної ситуації, у якій учасники мають на меті протилежне; дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаємостосунках один з одним; одночасно в гострій конкурентній боротьбі прагнуть досягти однакової мети;

– міжгрупові конфлікти, у яких сторонами конфлікту виступають соціальні групи, що переслідують несумісні цілі. Нерідко цей вид конфліктів є результатом міжособистісного конфлікту, коли опонентів підтримують їхні однодумці [52].

Конфлікт є одним з основних складових соціальної реальності, що висувається безпосереднім джерелом і механізмом її змін, постійно, знаходиться в центрі уваги закордонних і вітчизняних дослідників.

Особливий інтерес для дослідників становить проблема побудови пошукової теорії, яка б адекватно інтерпретувала природу та механізми виникнення, розвитку та врегулювання конфлікту.

В свою чергу Р. Дарендорф, в своїх роботах визначив конфліктну модель суспільства та виклав основні припущення конфліктної теорії в таких тезах:

1. Кожне суспільство в кожний момент часу зазнає змін: соціальні зміни відбуваються повсюдно.
2. Кожне суспільство в кожний момент часу відчуває соціальний конфлікт: соціальні конфлікти відбуваються повсюдно.
3. Кожний елемент суспільства вносить свій внесок у його зміни.
4. Кожне суспільство ґрунтується на тім, що одні його члени підкоряються іншим [53].

З точки зору Н. Мирончук, конфлікт може виникати як наслідок організації певної справи, або неспівпадання рольових очікувань, неадекватної самооцінки, нечітко окреслених прав та обов'язків, некритичності та нестабільності, дезінформації в міжособистісних стосунках. У підростаючого покоління ще до кінця не сформована здатність знаходити самостійний вихід з несприятливої ситуації, знімати негативні емоційні напруження за допомогою внутрішньоособистісної саморегуляції [54].

Існує багато класифікацій конфліктів, що можуть допомогти при визначенні проблемного поля конфліктних явищ. Традиційне виділення видів конфлікту засновано на розрізненні конфліктуючих сторін. Це можуть бути, як у К. Боулдинга, конфлікти між окремими особистостями, між особистістю і групою, між особистістю і організацією, між групою і організацією, між різними типами груп і організацій [55]. С. Чейз запропонував 18-рівневу структурну класифікацію, що охоплює конфліктні явища від внутрішньоособистісних і міжособистісного рівня до конфліктів між державами, націями і т. д., аж до протистояння Сходу і Заходу [56].

Вітчизняний дослідник А. Здравомислов, ґрунтуючись на роботах Н. Смелзер, наводить такий ряд рівнів конфліктуючих сторін.

1. Міжіндивідуальні конфлікти.
2. Міжгрупові конфлікти (при цьому виділяються окремі типи груп):
  - а) групи інтересів;
  - б) групи етнонаціонального характеру;
  - в) групи, об'єднані спільністю становища.
3. Конфлікти між асоціаціями (партіями).
4. Внутрішньо-і міжінституційні конфлікти.
5. Конфлікти між секторами суспільного розподілу праці.
6. Конфлікти між державними утвореннями.
7. Конфлікт між культурами або типами культур [57].

Автори єдиного вітчизняного міждисциплінарного огляду по проблемам конфлікту пропонують розрізняти три основних типи конфліктів: внутрішньоособистісні конфлікти, соціальні конфлікти і зооконфлікти. До основних видів соціальних конфліктів вони відносять: міжособистісні конфлікти, конфлікти між малими, середніми і великими соціальними групами, міжнародні конфлікти між окремими державами і їх коаліціями [52].

Зрозуміло, що вивчення конфліктів як предмета дослідження не є казуальним. Це обумовлено сукупності об'єктивних причин та тенденцій і направлене не лише на вирішення фундаментальних теоретичних проблем, але й на вивчення та використання ефективних технологій та способів запобігання конфліктам та їхнього виявлення та розв'язання. Повне вивчення сутнісних характеристик конфліктних взаємодій надає змогу для управління цим процесом, визначати його наслідки та знайти оптимальний спосіб розв'язання конфлікту та запобігання.

Збільшення напруги у сучасному суспільстві визначається характерними особливостями міжособистісних конфліктів серед молоді,

асоціюється, з одного боку, з динамічними змінами у проявах вікової своєрідності сучасної молоді, а з іншого боку – з фундаментальними змінами суспільного ладу та мотиваційно-смісловими основ будь-якої діяльності у цілому, що провокує спричинення нових пріоритетів діяльності та, як результат, – зміна причин і змісту ситуацій конфліктної взаємодії. Знання чинників, які спричиняють виникнення міжособистісних конфліктів, дозволяє дослідити комплекс методів, спрямованих на їх профілактику та утворення навичок успішного вирішення.

Виникнення міжособистісних конфліктів у молоді пов'язане не лише з характером стосунків, але й з їх станом у системі міжособистісних стосунків. Для молоді одне з головних є їх відносини з друзями. Можна побачити менш значиму роль сім'ї, дуже різко зростає роль вільного спілкування. Найважливішою умовою задоволеності молоді процесом спілкування є співпадіння самооцінки особистості та оцінки її оточуючими. Можна зробити висновок, якщо в підростаючого покоління виникають труднощі в спілкуванні, вона реагує на них якимось типовим для себе способом [58, с. 315].

Конфліктні взаємодії серед молоді є дуже актуальною темою дослідження, оскільки в цей період утворюється безліч різноманітних проблем. Вони можуть виникати під час навчального процесу та за його межами. З появою та набуттям популярності соціальних мереж, це є одна з основних платформ виникнення конфліктних взаємодій серед молоді. Проблемні ситуації молоді досить різноманітні та масштабні за своїм проявом. Однак варто відзначити, що найбільше вони пов'язані з навчанням і з особистими причинами психологічного й соціального характерів. Люди не реагують на всі ситуації з нашої точки зору, кожен керується власними принципами, ідеалами та переконаннями [52, с. 321-323].

За умов тривалості та форм протікання конфлікту, коли людина некомфортно почувається у значущому для неї колі явищ, коли нові негативні емоційні переживання нашаровуються одне на одне, коли

необхідно з декількох варіантів розв'язків вибрати один, оптимальний, з'являється відчуття тривожної вразливості, різко погіршуються можливості саморегуляції, може відбутися нервовий зрив, виникнути невротичний стан, що впливає на подальший розвиток особистості. У результаті цього народжується вузькість інтересів, пасивність, створюється бар'єр на шляху адаптації в новому колі осіб, у незнайомому середовищі. Це дуже гостро простежується саме в соціальній мережі, як одна з форм комунікації людей.

А так як конфлікти – неминучі супутники нашого життя, потрібно виховувати здатність у різних конфліктних ситуаціях відстоювати свої переконання спокійно, без різких емоційних зривів, а в свою чергу, послугує конструктивним способом вирішення цих конфліктних взаємодій, та шляхів їх уникнення.

Форми вираження та протікання конфлікту багато в чому залежать від їх типу і групи, віку учасників конфлікту, їх особистісних особливостей, індивідуального життєвого досвіду конфліктуючих сторін, від специфіки діяльності та спілкування в групі, від стилю управління нею [59].

Перш за все, для попередження та розв'язання конфліктів необхідно розглядати природу їх виникнення та форми вираження. Функціональна роль конфлікту зумовлена необхідністю та доцільністю змін у людських взаєминах у процесі спілкування.

Відповідно до сучасної точкою зору, однозначно негативне ставлення до конфліктних явищ і прагнення до їх уникнення вважаються неправомірними. Разом з тим очевидно, що конфлікти можуть чинити деструктивний вплив на людські відносини, а тому визнається необхідність їх регулювання. Фундаментальна ідея, що лежить в основі сучасних методів управління конфліктами, в різних формулюваннях зводиться до того, що конфлікт може бути керованим, причому управляємо таким чином, що його результат матиме конструктивний характер [60].

І все ж таки, серед способів врегулювання конфліктів чітко домінуюче становище сьогодні займають переговорні моделі. Активно розробляються принципи і технології ефективного проведення переговорів.

Особливе місце серед способів врегулювання та попередження конфліктних взаємодій займає практика залучення «Третьої сторони» до вирішення конфліктів. Існують різні форми участі третьої сторони в роботі з конфліктами, серед яких особливою популярністю користується Медіаторство. Інтенсивний розвиток практики медіаторства супроводжується зростанням досліджень в цій області, основний інтерес яких зосереджений на питаннях ефективності медіаторства, можливості та релевантності його застосування, стратегіях і техніках, використовуваних медіаторами, і ін. [60].

Отже, підсумовуючи вище сказане, можна зробити висновок, що конфліктні взаємодії є одним з основних складових соціальної реальності, що висувається безпосереднім джерелом і механізмом її змін. Тому конфлікти мають безпосередній вплив, на те, в якому напрямку та як буде рухатись суспільство.

Також, це обумовлено спектром об'єктивних причин та тенденцій і націлене не лише на вирішення фундаментальних теоретичних проблем, але й на вивчення та застосування ефективних технологій та методів запобігання конфліктам та їхнього констатування та розв'язання. Докладне та всебічне вивчення сутнісних характеристик конфліктних взаємодій надає змогу для управління цим процесом, характеризувати його наслідки та знайти оптимальний спосіб розв'язання конфлікту та запобігання.

Конфліктні взаємодії серед молодь, мають великий інтерес з боку різних наук, досліджуючи спонукальні чинники розвитку соціуму, провідне місце серед яких належить соціології. Так як молодь – це та рушійна сила, яка самою логікою історичного процесу повинна відігравати важливу роль у подоланні кризи і формуванні громадянського суспільства, в усіх інноваційних процесах державотворення.

### 2.3. Специфіка конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах

Конфліктна взаємодія це не лише міжособистісна взаємодія, це взаємодія соціальних суб'єктів (груп, організацій) в різноманітних полях Інтернет-простору. Розділення цих полів конфліктних взаємодій в соціальних мережах класифікувати таким чином:

Конфлікти в Інтернет-просторі пов'язані з *економічною сферою*. Його основним критерієм є реалізація економічних і фінансових інтересів сторін, а пусковим механізмом виникнення - недостатньо чітка правова регламентація поля діяльності і способів реалізації цих інтересів чи її повна відсутність. Під економічною сферою конфлікту розуміється протиборство суб'єктів соціально – економічних відносин з приводу дефіциту економічних ресурсів, для подолання якого необхідно використовувати економічні, соціальні або політичні способи. Зрозуміло і те, що практично в будь-якому соціальному конфлікті можуть також присутні економічні складові

Також однією з ключових є *соціальна сфера*. Що базується на протиріччях, які виникають між різними верствами суспільства чи групами. Посиленню такого конфлікту сприяє глибоке соціальне розшарування, а також ущемлення інтересів однієї з груп, або між суб'єкт-суб'єктними відносинами. В свою чергу соціальна сфера, конфлікту є дуже поширене в різних соціальних мережах.

Конфліктне поле на *політичній основі*. Являється ознакою боротьби між різними політичними партіями та організаціями, але водночас його відсутність свідчить про диктатуру однієї партії, що суперечить принципам демократії. Також розгортання конфлікту між населення в Інтернет-площині на основі згоди/не згоди, тими чи іншими політичними змінами, подіями або діяльності влади.

Розгортання конфліктів на *культурній основі*. Конфлікти, що виникає на основі взаємодії кількох відособлених одна від одної груп, які мають свою окрему усталену культуру, в результаті чого відбувається нав'язування



цінностей та ідеалів. Також це може бути зіткнення поглядів між користувачами соціальних мереж або розходження інтересів, непоєднуваність оцінних позицій, світоглядних і релігійних настанов, традиційних норм і правил здійснення тієї чи іншої соціально значущої діяльності, тобто, врешті-решт, через розбіжність у соціальних досвідах конфліктуючих сторін, закріплених у параметрах їх ідеології [51].

Конфлікти в соціальних мережах виникають за умов боротьби цінностей, цілей, зіткненні різних протилежних інтересів та знову ж таки, різного відношення та бачення тієї чи іншої інформації або певних подій в різних сферах життя. Інтернет-платформа стала певним інструментом взаємодій, обговорень та інструментом передачі інформації.

Конфлікт може бути перманентним (постійним, регулярним) «вяло текучим», метою якого може бути звертання уваги до своєї «персони» або з метою компенсації нереалізованості (наприклад, постійне роздмухування скандалів зі своїми підписниками «зірок» в культурному інтернет-просторі). В культурній сфері є дуже багато прикладів розгортання конфліктів на основі звернення уваги до своєї персони через підняття якихось компрометуючих фактів або виклад матеріалу, що може визивати обурення, не розуміння певної частини підписників а іншої навпаки може сподобатись, що і може виступати полем конфлікту. Але також в культурній сфері конфлікти можуть виникати через підняття певними людьми важливих питань або проблем, що і може вступати предметом обговорень, згодою чи ні. В цій сфері часто зустрічають конфлікти, на підставі викладу фото/відео, які визивають згоду а ні серед підписників або взагалі читаючих якихось матеріалів.

Також однією з важливих тенденцій, що простежуються в соціальних мережах є загострення конфліктів які певним чином переростають в інформаційну війну, що можуть відбуватись на різних рівнях і на різні теми. В Інтернет-просторі, на різноманітних сторінках або групах викладається інформація у спосіб, який формує у суспільстві чи групі людей потрібну точку зору, громадську думку, хід взаємодоповнюючих логічних думок,

вичерпну систему думок щодо окремих піднятих питань на користь тих людей які виступають організаторами або зацікавленими в інформаційній пропаганді. Як наслідок, відбувається усвідомлення окремих фактів чи подій у потрібному для маніпулятора світлі, формування потрібного світогляду чи життєвої позиції стосовно питань, у яких раніше були протиріччя чи нерозуміння. І певним чином відбувається деформації розуміння відбуваючого насправді. У випадку відсутності протиріч і наявної сталої системи поглядів, завданням інформаційної війни є породження сумнівів, навівання протиріч та домислів в існуючі переконання [61].

У молодому віці, виду м'якої несформованої свідомості та прогалін у знаннях, завданням інформаційної війни є їх закриття потрібною, надзвичайно легкою для засвоєння та логічною на перший погляд інформацією. Відповідно, із зростанням обізнаності зменшується вразливість, у такому випадку, інформаційна війна потребує більш складного підходу для породження сумнівів, використовує численні техніки перекручування інформації, наприклад, подання неправди з логічними доказами правдивості цих фактів, фальсифікованими дослідженнями та доказами у які жертва гіпотетично має повірити і прийняти їх як свої переконання [62].

Прикладами інформаційної війни може виступати Інтернет війна між РФ та Україною, яка в останні роки загострилась та набрала великих обертів. В останні роки інформаційна війна відбувається з політичних непорозумінь та протилежність інтересів. Прикладами інформаційної війни також є на національному рівні це маніпулювання суспільною свідомістю соціальних груп населення країни з метою створення політичної напруженості та хаосу, дестабілізація політичних відносин між партіями, об'єднаннями й рухами з метою провокації конфліктів, розпалювання недовіри, підозрілості, загострення політичної боротьби.

Соціальні мережі також помітно впливають на взаємодію державної влади і суспільства. Вони все частіше стають своєрідними посередниками між владою та громадянами через офіційні сторінки політиків та

центральных органів, на яких активно пропагуються основні позиції влади. Саме представленість політиків у мережі позитивно впливає на створення їхнього іміджу в очах виборців, адже «ближчі до народу», вони видаються більш чесними та людяними. Проте читаючи новини та повідомлення від представників владних структур, слід враховувати те, що більшість повідомлень спрямовані не поінформувати користувача, а вплинути на нього.

Будь-який конфлікт, різного рівня може перетворитись на пропаганду, перекручення інформації, що слугує усвідомлення окремих фактів, подій, або якихось новин, що може визивати непорозуміння та зіткнення в соціальних мережах [10].

Є також і ситуативні конфлікти з різним ступенем напруги. Передумовами виникнення ситуативних конфліктів в Інтернет-просторі можуть слугувати фактори взаємодії або фактори відносин, що формуються між користувачами в процесі взаємодій, обговоренні подій, якихось новин. Ситуативні конфлікти виникають кожного дня на різні теми, проблеми, мають різне забарвлення та ступінь напруги. Учасники таких конфліктів, впливають один на одного як опонента та намагаються діяти у формальних рамках, з бажанням переконати іншого, також апелювати до законів, до влади, до встановлених норм [52]. Приклади таких ситуаційних конфліктів коливаються від повсякденних новин та тем, до таких, що можуть мати національний, міжнародний характер.

Одними з прикладів є конфліктні обговорення у минулому році питання про заснування Помісної церкви в Україні та прийняття Томосу. Та відновлення цієї конфліктної взаємодії 06.01.2020, у марафоні стосовно річниці прийняття Томосу в релігійній площині Інтернет-простору, також розгортання конфлікту щодо промови В. Зеленського на Новий рік, що визвала розділення на частини яка підтримує та ті які були обурені та незадоволенні промовою, та вважають, що не має бути звернення президента в такій формі до народу.

Інформаційна атака, як суб'єкт-об'єктна конфліктна взаємодія в Інтернет-просторі, є також поширеною моделлю конфліктного впливу, та несе деструктивний характер. Більшість підлітків проводить дуже багато часу у соціальних мережах самі того не помічаючи. На сьогоднішній день з'явилася проблема входу, але більш складна проблема виходу з цієї гіперреальності, яка після регулярного використання починає заміщати реальність. Та ця атака відбувається саме за допомогою «темних сайтів», деструктивних груп в соціальних мережах в основному на підлітків та молодь. Також слід розуміти, що ці «темні сайти» є лише елементарна маніпулятивна технологія впливу на свідомість, що найгірше впливу на неукріплену психіку і свідомість молодих людей, а саме підлітків, які лише починають жити [63].

Сучасна проблема цієї інформацій атаки в Інтернет-мережі, полягає в тому, що люди, які називають себе кураторами та модераторами різних соціальних мереж, перетворюють їх у тенети та капкани для юнацької аудиторії, світогляд котрих не готовий до деяких жорсткостей сучасної реальності. Спостерігати це ми можемо у виникненні таких негативних сайтів : «Сині кити», «Тихий дім», «Розбуди мене в 4:20», «Біжи або помри», «f57» та інші. Негативізм діяльності цих сайтів виявляється у тому, що вони не лише спрямовують аудиторію в простір негативізму, а й формують негативний простір та закріплюють кризове світовідчуття, світосприйняття, світорозуміння молоді людини, окрім того скеровують поведінку юнаків у цей простір та керують поведінкою в останньому і до останнього [64].

Відбувається регулярний «викид вірусної інформації» сект, Інтернет порталів, як атака на соціально не захищених, що визиває появи конфліктів, конфліктних взаємодій.

Та звичайно зустрічаються конфліктні взаємодії з приводу зіткнення побутових інтересів або обговорень проблемних питань, які виникають кожного дня. Кожного дня в соціальних мережах з'являється тисячі нових відео, фото та безліч інформації, що в свою чергу викликає як негативні так і

позитивні відношення до цього викладеного матеріалу. На основі чого і виникають зіткнення, конфліктні ситуації, та відбуваються взаємодії, що мають конфліктний характер, та різні ступені напруги та їх розв'язання. Прикладами таких конфліктних взаємодій можуть бути, зіткнення інтересів або бачення по відношенню до будь-чого (хто краще готує, хто краще робить мейк-ап, або на основі якихось фото викладених зірками чи лідерами думок).

Кажучи, про тенденції розвитку вище зазначених конфліктних ситуацій, то можливі різні варіанти щодо їх протікання та розв'язання.

До таких варіантів можна віднести:

- набір нових обертів в даному конфлікті;
- переростання одного конфлікту в інший конфлікт;
- очевидна безперспективність продовження конфлікту й усвідомлення цього його учасниками;
- явне ослаблення однієї чи обох сторін або вичерпання ними ресурсів, що не дозволяє вести подальше протиборство;
- виявлення значної переваги однієї зі сторін і здатність її нав'язати свою волю опоненту;
- поява в конфлікті третьої сторони, її бажання та здатність припинити протиборство;
- ведення конструктивних переговорів як одного з найефективніших шляхів вирішення конфлікту або його запобігання;
- компромісне вирішення конфлікту;
- зміна позицій обох чи однієї зі сторін конфлікту (тощо) [60].

Підсумовуючи вище написане, можна відзначити, що роль молоді у вищеозначених конфліктних взаємодіях, дуже велика так як вони є безпосередньо учасниками цих конфліктів або мають можливість спостерігати за ними. І, знову ж таки, на сьогоднішній день молодь проводить все більше часу в соціальних Інтернет-мережах. Є безпосередньо учасники, ті хто ще не визначився з позицією, спостерігачі, ті хто підписані

але не приймають участі та ті, які лише володіють та спостерігають за інформацією.

Отже, ми розглянули структуру та виокремили на кожному рівні основні конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах.

У другому розділі ми розглянули значення і функції соціальних мереж в сучасному суспільстві, сутність конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах та специфіку конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Визначили суб'єктів (учасники, спостерігачі) та об'єктів конфліктних взаємодій тобто теми (теми обговорень, сфери взаємодії; (економічні, соціальні, культурні, економічні), та канали – які саме соціальні мережі та специфіка їх роботи. Було розглянуто вплив соціальних Інтернет-мереж на розвиток суспільства. Визначено функції які сьогодні виконують соціальні Інтернет-мережі, за критерієм їхньої соціальної значимості (комунікативну, інформаційну, функцію збереження соціальних зв'язків, нормотворчу, функцію самопрезентації та розважальну функцію).

Навели статистичні дані користувачів соціальних мереж, тенденції популярності соціальних мереж та склад їх аудиторії. Було визначено популярні соціальні мережі в Україні а саме: *Facebook, Instagram, та месенджери Telegram, Viber, WhatsApp*. Виокремили явні та приховані потреби, які користувачі прагнуть задовольнити (такі як потреба в спілкуванні, самореалізації, самоствердженні, бо соціальна мережа дає відчуття задоволення цих потреб). Отже, з цього можемо зробити висновок, що на даний момент простежується заміна реальних стосунків віртуальними.

Також, розглянули сутність конфліктних взаємодій молоді, їх особливості та специфіку. Були визначені передумови та основні ознаки конфлікту. Наведено конфліктну модель суспільства, в якій йдеться про те, що кожне суспільство в кожний момент часу переживає соціальний конфлікт: соціальні конфлікти відбуваються всюди та кожний елемент суспільства вносить свій внесок у його зміни. Наведено класифікації

конфліктів, які допомогли нам при визначенні проблемного поля конфліктних взаємодій. Виділено, які бувають конфлікти за джерелом виникнення. Наводиться такий ряд рівнів конфлікуючих сторін: особистісні конфлікти (синоніми: внутрішньоособистісні, внутрішні, інтрасуб'єктивні, інтраперсональні, психологічні), міжособистісні конфлікти, міжгрупові конфлікти, конфлікт інтересів, тощо. Розглянуто способи врегулювання конфліктів та їх способи можливого припинення.

Виходячи з викладеного, була розглянута специфіка конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах. Разом з тим, було визначено що, із популяризацією соціальних мереж набувають актуальності дослідження впливу інформаційних технологій на особистість в молодому віці, надто в умовах становлення полікультурного простору. Конфліктні взаємодії в соціальних мережах, це не лише міжособистісна взаємодія, це взаємодія соціальних суб'єктів в різноманітних полях Інтернет-простору.

Виділено поля конфліктних взаємодій в соціальних мережах: економічна сфера, соціальна, політична та культурна. Визначено, що конфлікт може бути перманентним (постійним, регулярним), «в'яло протікаючим», метою якого може бути звернення уваги до своєї «персони» або з метою компенсації нереалізованості. Гострі конфлікти, які переростають в інформаційну війну на різних рівнях.

Також були наведені приклади ситуативних конфліктів в соціальних мережах, з різним ступенем напруги. Розглянуто поняття інформаційної війни, як суб'єкт-об'єктної конфліктної взаємодії в Інтернет-просторі. Та приклади деструктивних груп (наприклад, «Сині кити», як атака на соціально не захищених; або регулярний «викид вірусної інформації» тоталітарних релігійних сект на Інтернет-порталах). Та звичайні локальні конфліктні взаємодії з приводу зіткнення побутових інтересів або обговорення проблемних питань (наприклад, хто краще робить мейк-ап, або готує їжу).

Було означено тенденції розвитку зазначених конфліктних ситуацій, та описано різні можливі варіанти щодо їх протікання та розв'язання. Та

підсумовуючи вище написане, роль та участь молоді у вище зазначених конфліктних взаємодіях. Отже, було розглянуто по кожну сферу розгортання та різні формати конфліктних взаємодій в соціальних мережах, що допомогло в підготовці емпіричного дослідження.



## РОЗДІЛ 3

### ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ВЗАЄМОДІЙ МОЛОДІ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

#### **3.1. Обґрунтування емпіричного методу дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах**

У соціології використовують різні методи дослідження соціологічної проблеми. Саме вибір правильного методу є одним із головних етапів дослідження. Якщо ми застосуємо метод, який не зможе дати нам всеохоплюючу інформацію про нашу проблему, ми не зможемо дослідити цю проблему об'єктивно та детально. Виділяють 4 основних методи дослідження, а саме це – опитування, експеримент, спостереження і аналіз документів. Кожний метод має свої недоліки та переваги, але все ж основним критерієм вибору методу є саме мета і завдання нашого дослідження.

Головною метою вивчення та діагностики конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах поряд з отриманням нового теоретичного знання про конфліктні взаємодії є прикладна (практична) функція соціології конфлікту – подальше конструктивне регулювання досліджуваних конфліктів. Для вивчення конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах ми будемо використовувати два методи дослідження, і це – контент-аналіз, і онлайн-опитування, серед студентської молоді м. Запоріжжя.

Загалом дослідницький проект даної роботи – це сукупність дослідницьких процедур, спрямованих на дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах, вивчення структури, динаміки, функціональності та інших параметрів конфліктної взаємодії. Він забезпечує пошук оптимальних, в даних конкретних умовах, шляхів і способів врегулювання виниклих конфліктних відносин.

В свою чергу соціологічне дослідження – це система логічно-послідовних методологічних, методичних і організаційно-технічних процедур, зв'язаних між собою єдиною метою – отримати достовірні дані

про явище чи процес, про тенденції і протиріччя їх розвитку, щоб ці дані могли бути використані в процесі управління різними сферами суспільного життя.

Опитування – незамінний прийом отримання інформації про суб'єктивний світ людей, їх прагнення, мотиви діяльності, думки. Він приваблює дослідників тому, що вважається майже універсальним методом. Соціологу дуже часто необхідна інформація про такі явища і процеси, які недоступні прямому спостереженню і які не знаходять необхідного відображення в різних документах, у соціальному аналізі. Метод опитування має свої різновиди, а саме інтерв'ю, масове опитування, телефонне опитування, онлайн-опитування, поштове опитування та інше. Перевагами методу опитування є:

- 1) стандартизація, яка полягає в тому, що всім респондентам задаються однакові питання з однаковими варіантами відповідей на них;
- 2) простота;
- 3) можливість глибокого аналізу, обумовлена застосуванням послідовних уточнюючих запитань;
- 4) можливість проведення статистичного аналізу з використанням методів математичної статистики і відповідних статистичних пакетів для персональних комп'ютерів.

У нашому дослідженні ми будемо використовувати такий різновид опитування як онлайн-опитування. Це емпіричне дослідження, здійснюване за допомогою мережі Інтернет.

Перевагами онлайн-опитування є:

1. технічні умови:
  - 1.1. економія ресурсів – дослідження через Інтернет дозволяють істотно заощадити час, гроші і людські ресурси;
  - 1.2. доступність вибірки – ми можемо охопити різні аудиторії користувачів мережі;

1.3. швидкість опитування – а саме ми можемо опитати більше людей за короткий час, ніж при звичайному опитуванні;

1.4. можливість швидкого реагування – ми можемо швидко і без додаткових витрат змінювати інструмент дослідження відповідно до нових даних, які ми отримуємо в ході пілотажу;

2. респонденти:

2.1. широта охоплення – дають можливість вивчати найрізноманітніші соціальні групи та спільноти у різних куточках світу;

2.2. досяжність – у мережі можна опитати тих, хто є недоступними для соціологів в реальному житті, наприклад, тих, хто ніколи не піде на контакт;

2.3. націленість – можливість орієнтації на специфічні вибірки.

Також можна розглянути такий фактор як анонімність у мережі. У звичайній ситуації, усі спроби інтерв'юера переконати людину в анонімності та конфіденційності отриманої інформації, все одно, не дають такої відвертості від неї. Ця анонімність, по суті, є уявною, особливо в ситуації квартирних опитувань, коли фіксується адреса респондента і його телефон. В Інтернеті, завдяки високій анонімності, набагато простіше залучити потенційного респондента до участі в опитуванні.

Наша цільова аудиторія – це молодь, а зараз уся молодь активно користується Інтернетом, будь це пошук якоїсь інформації чи користування соціальними мережами.

Інший метод, який буде використано в роботі – це аналіз документів.

В соціології існують два види методів аналізу документів – традиційний і контент-аналіз, який активно застосовується в дослідженнях засобів масової інформації, будучи незалежним формалізованим методом групування текстів. На зорі свого виникнення контент-аналіз мав справу з «об'єктивним, системним і кількісним описом наявного змісту інформації» [65]. Б. Берельсон у своїй праці указує, що основоположні елементи контент-аналізу – це синтаксис і семантика. Тобто йдеться про

об'єктивність (точне визначення терміну й категорій), систематичність, призначену для захисту даних, що стосуються наукової проблеми або гіпотези, і квантифікацію, призначену для численних значень аналітичних категорій.

Контент-аналіз – стандартна методика дослідження в області суспільних наук, предметом якої є аналіз змісту текстових масивів і продуктів комунікативної кореспонденції (наприклад, коментарі, форуми, електронне листування, статті тощо). Контент-аналіз починався як кількісно-орієнтований метод аналізу текстів для дослідження масових комунікацій [66].

Метод аналізу документів – метод, що дозволяє отримувати дані про події, що відбулися, спостереження за якими вже неможливо. Вивчення документів нерідко дозволяє виявити тенденції і динаміку їх змін та розвитку. Документом в соціології називають створений людиною предмет, призначений для фіксації, передачі і зберігання інформації.

Вперше він був застосований в 1910 році соціологом М. Вебером (Max Weber) для оцінювання охоплення друком політичних акцій в Німеччині. Американський дослідник засобів комунікації Г Лассвелл (Harold Lasswell) в 30-40 роки використав подібну методику для отримання змісту пропагандних повідомлень під час війни. З появою засобів автоматизації, текстів в електронному вигляді, починаючи з 60-х років ХХ століття, початковий розвиток отримав контент-аналіз інформації великих обсягів – баз даних та інтерактивних медіаджерел. Традиційне політичне використання сучасних інформаційних технологій контент-аналізу було доповнене необмеженим списком рубрик та тематик, які охоплюють виробничу та соціальні сфери, бізнес і фінанси, культуру та науку. Цей процес супроводжувався великою кількістю різноманітних програмних систем [67].

Отже, контент-аналіз – це кількісно-якісний аналіз текстової інформації та текстових масивів з метою подальшої змістовної інтерпретації отриманих кількісно-якісних закономірностей. Контент-аналіз застосовують при

дослідженні джерел, інваріантних за структурою/змістом, але які існують як не систематизований, безладно організований текстовий матеріал [68].

Особливу роль відіграє соціальна статистична інформація. В соціології існують два види методів аналізу документів – традиційний і контент-аналіз, який активно застосовується в дослідженнях засобів масової інформації, будучи незалежним формалізованим методом групування текстів. На зорі свого виникнення контент-аналіз мав справу з «об’єктивним, системним і кількісним описом наявного змісту інформації» [68]. Б. Берельсон у своїй праці указує, що основоположні елементи контент-аналізу – це синтаксис і семантика. Тобто йдеться про об’єктивність (точне визначення терміну й категорій), систематичність, призначену для захисту даних, що стосуються наукової проблеми або гіпотези, і квантифікацію, призначену для численних значень аналітичних категорій.

Отже, в нашому дослідженні ми, використовуючи аналіз документів будемо аналізувати дані, щодо виявлення конфліктних взаємодій в соціальних мережах. Тим самим ми спробуємо виявити, проаналізувати конфліктне поле та теми конфліктних взаємодій. За допомогою методу опитування, ми виявимо думки, відчуття та можливо деякі стереотипи щодо конфліктів та їх наявність в соціальних мережах.

Таким чином для нашого дослідження було відібрано студентську молодь, які дали нам емпіричну базу для вивчення.

### **3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах**

Нами було проведено он-лайн-опитування молоді, яке пройшли 100 респондентів віком від 18 до 25 років, з різних навчальних закладів міста Запоріжжя. (див. Додаток В., рис. 1).

До участі в опитуванні залучалась студентська молодь м Запоріжжя, користувачі соціальних мереж та месенджерів за допомогою методу рандомного вибору.

За допомогою контент-аналізу встановлено, що основні причини виникнення конфліктів у соціальних мережах поділяються на декілька вагомих факторів: інформаційні; поведінкові; фактори відношень; ціннісні фактори; структурні фактори.

Зокрема, інформаційні фактори безпосередньо пов'язані із неприйнятністю інформації для однієї зі сторін. У якості інформаційних факторів можуть виступати: чутки, мимовільна дезінформація; неточні факти, які пов'язані викладеннями; передчасна інформація або інформація передана із запізненням; неточність перекладу повідомлень з мови оригіналу; повідомлення конфіденційної інформації. До поведінкових факторів відносять грубість, егоїстичність; прагнення до переваги; прояв агресії та егоїзму; загроза безпеці (фізичній, емоційній); підрив самооцінки; недотримання вимог або порушення обіцянок; постійні відволікання, викликання стресових ситуацій, дискомфортні дії.

У свою чергу до факторів відношень належать: незадоволеність від взаємодії між сторонами; несумісність цінностей та інтересів; різниця в освітньому рівні, манерах спілкування. До переліку ціннісних факторів можна віднести протилежність принципів поведінки, яких притримуються сторони.

З практичної точки зору в якості ціннісних факторів можуть виступати: релігійні, культурні, регіональні та соціально-політичні цінності; уявлення про добре і погане, способи і методи оцінки доцільності, ефективності справедливості, відношення до прогресу чи змін, до збереження старого порядку, до «статус-кво». У перелік структурних факторів увійшли ті відносно стабільні обставини, які існують об'єктивно, незалежно від бажання користувачів, які неможливо змінити (влада, система управління; політичні партії та течії; система правосуддя; географічне розташування).

Відповідно до результатів опитування соціальними мережами користується 72% жінок та 28% чоловіків. Тобто жінки являють більш активними користувачами соціальних мереж. (див. Додаток В., рис. 2).

Метою першого питання було визначення якими соціальними мережами та месенджерами, користується молодь. Виходячи з результатів по цьому питанню, ми можемо стверджувати, що Instagram, користуються – 20%, Facebook – 15%, Twitter – 2%, Telegram – 18%, WhatsApp – 7%, VK – 11%, Viber – 19% та Skype – 7%. Тобто з цього можна зробити висновок, що найбільше молодь користується такими соціальними мережами як, Instagram та Facebook та такими месенджерами як Telegram та Viber. (див. Додаток В., рис. 3). Результати цього запитання дають нам змогу, виявити актуальні для молоді соціальні мережі та месенджери в яких у них є сторінки та взагалі якими вони користуються.

Наступне питання присвячене кількості проведеного часу щодня в соціальних мережах в цілому. За даними опитування було визначено, що менше 1 години проводять – 8,6% респондентів, 2-4 години – 59,1%, 5-7 годин – 21,5% та більше 7 годин – 10,8%. Тобто найбільшим показником, є більше половини респондентів (59,1%), які проводять 2-4 години часу кожного дня в соціальних мережах. А найменшим показником 1 години, проведеного в Інтернет-мережах часу є 8,6% респондентів. Тенденцією за цими показниками, є 2-4 години, перебування в соціальних мережах часу молоді (див. Додаток В., рис. 4).

Далі ми розглянули, що підштовхнуло реєструватись молодь в соціальних мережах. За результатами цього запитання було виявлено, який стимул реєстрації а саме: друг (подруга) – 12%, бажання завести нових друзів – 9%, всі мої друзі там, чим я гірший – 13%, цікавість – 35%, навчальна чи робоча необхідність – 27%, та деяка кількість респондентів (3%), написала свій варіант, для безмежного доступу до зв'язку з іншими людьми та для спілкування з батьками. (див. Додаток В., рис. 5). Отже, ми визначили основні причини респондентів для реєстрації в соціальних мережах. Найбільше набрали варіанти відповіді, це цікавість та навчальна, робоча необхідність, реєстрації в соціальних мережах для молоді.

Наступним запитанням, є дослідження мети респондентів використання соціальних мереж. Із 14 запропонованих варіантів, респонденти могли вибрати 3, на їх думку, серед головних наступні: вони допомагають підтримувати зв'язок зі знайомими – 13%, вони допомагають зв'язатися з людьми, яких я не бачив деякий час (наприклад, друзі, які знаходяться далеко) – 10%, вони допомагають отримати необхідну інформацію – 9%, вони допомагають зайняти вільний час – 8%, вони допомагають організувати та зберігати важливу для мене інформацію – 8% (див. Додаток В., рис. 6). Отже, можна зробити висновок, що для деякої кількості респондентів важливо використовувати соціальні мережі саме для підтримки зв'язку зі знайомими, та для зв'язку з людьми з якими не має змоги спілкуватись в реальній взаємодії, використання соціальних мереж для пошуку необхідної інформації.

Далі ми запитували думку респондентів, чи несуть соціальні мережі певний негативний вплив (тобто щось погане, деструктивне) для них особисто та для суспільства в цілому. Було отримано такі дані: Так – 21,5%, Ні – 6,5%, Частково – 71%, та Іноді – 1,1%. (див. Додаток В., рис. 7). Тобто за результатом цього запитання, можна зробити висновок, що більшість молоді вважає, соціальні мережі частково несуть деструктивний або негативний характер для користувачів та для них особисто.

Далі було виявлено, що зустрічали респонденти в соціальних мережах. Грубі або образливі коментарі – 23%, грубі або образливі картинки – 14%, чутки і плітки – 20%, ображав когось і погрожував комусь в мережі – 3%, видавав себе за іншу людину – 7 %, грубі або образливі відео – 10 %, негативні смс-повідомлення – 13 %, грубі або образливі веб-сторінки – 7%, брав (-ла) участь в написанні образливих коментарів – 2 %, та не стикались ні з чим з вище приведенного – 1%. (див. Додаток В., рис. 8).

Отже, більшість стикалась з грубими та образливими коментарями, чутками та плітками, також з негативними смс-повідомленнями в соціальних мережах та месенджерах.



На питання в яких соціальних мережах/меседжерах ви зустрічали конфліктні ситуації, було отримано такі дані: в Instagram – 37%, Facebook – 21%, Twitter – 3%, Telegram – 12%, WhatsApp – 2%, VK – 18, Viber – 3%, Skype – 1%, Не зустрічав (-ла) – 2%, та 1% відповіли, що в усіх з перерахованих соціальних мережах. (див. Додаток В., рис. 9). Тобто за результатами цього запитання можна зробити висновок, що конфліктні взаємодії найчастіше зустрічаються в мережах Instagram, Facebook та VK, та в таких меседжерах як: Telegram.

Наступне запитання стосувалось включеності особисто респондентів в конфліктні ситуації, в яких саме соціальних мережах. Та було отримано такі мережі: Instagram – 28%, Facebook – 10%, Twitter – 3%, Telegram – 14%, WhatsApp – 3%, VK – 21%, Viber - 3%, Skype – 1%, Не стикався (-сь) – 17%. (див. Додаток В., рис. 10). Узагальнюючи отримані дані за цим питання, молодь стикається з конфліктними ситуаціями більш за все, в таких соціальних мережах Instagram та VK та в месенджері Telegram.

Аналізуючи та порівнюючи результати двох попередніх питань, можна побачити схожість у вибраних молоддю відповідях, найчастіше зустрічаються конфліктні взаємодії (та молодь особисто приймала участь в конфліктних ситуаціях) в соціальних мережах Instagram, VK та в месенджері Telegram. А найменше зустрічається у Twitter, месенджерах WhatsApp, Skype та Viber.

Ще один момент, який для нас був цікавий, так це реакція на конфліктні ситуації, які зустрічались в соціальних мережах. Не звертали уваги, ігнорували, відповіло – 32,3% респондентів, переживали – 2,2%, відчували бажання вступитись – 22,6%, було неприємно спостерігати – 40,9%, не зустрічали – 1,1%, та декілька респондентів відповіли, якщо суперечка не цікава – не звертали уваги, якщо теми суперечки або її учасники мені цікаві – то спостерігали. (див. Додаток В., рис. 11).

Наступне питання реакція на конфлікт респондентів, в якості учасника. 45,2% відповіли, що після конфлікту «бан», видалення із спілкування,

відповідні образи – 9,7 % респондентів, не звертали уваги, ігнорували – 21,5%, перенесення з'ясування відносин в реальна взаємодія – 12,9%, хвилювався(сь) – 6,5%, також були такі відповіді як, троллінг – 2,2%, не приймали участь – 2,2%. (див. Додаток В., рис. 12). Отже, більшість молоді вважає, що краще за все є видалення зі спілкування, не звертати уваги та перенесення з'ясування відносин в реальну взаємодію.

Порівнюючи два питання реакцій на конфліктні взаємодії, як просто зі сторони спостереження так і з позиції учасника, однакові показники реакції молоді було видалення зі спілкування та приблизно однакова кількість не звертала уваги, ігнорувала.

Далі ми намагались подивитися поля, тобто сфери конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах. Було виділено такі сфери конфліктів:

- Економічна. Цей варіант відповіді не було обрано респондентами.
- Соціальна. За цим варіантом було обрано 36,3%.
- Політична. Конфлікти на основі політиці обрало 39,6%.
- Культурна. Цей варіант обрало 11% респондентів.

Деяка кількість респондентів, а саме 5% обрали, що всі з перерахованих варіантів одночасно. (див. Додаток В., рис. 13). Отже, конфлікти зустрічаються частіше за все на соціально-політичні теми, а сфера економіки не є сферою конфліктних обговорень, хоча на сьогоднішній день проблема заробітної плати та рівня життя є нагальною в українському суспільстві.

На запитання в конфліктах на яку тематику, брали участь, отримано схожі дані з попереднім питанням. Тобто найбільш часто конфлікти зустрічаються на соціальні теми, політичні та трохи менше культурні. Та половина респондентів вказала, що не приймала участі в конфліктних ситуаціях за цими сферами взагалі. (див. Додаток В., рис. 14).

Також нам було важливо дізнатись, думку молоді щодо обмежень викладу та взагалі контролю контенту (матеріалу). Більшість вважає контроль має бути (41,9%), 24,3% респондентів вважають, що не потрібен, та 33,3% зазначили важко відповісти. (див. Додаток В., рис. 15). Отже, більшість молоді вважає в соціальних мережах мають бути обмеження контроль щодо фото/відео, взагалі матеріалів, та контроль за конфліктними взаємодіями.

Також було запитано, які саме мають бути обмеження (в якій формі). Отримано такі відповіді: вікові обмеження, видалення акаунтів адміністраторами, контроль та видалення аморальних матеріалів, обмеження в часі, заборона матеріалів, які несуть негативний характер, заборона викладу оголених фото/відео, заборона на нецензурну мову, заборона на виклад матеріалів, що містять сцени насилля над людьми та тваринами, пропаганда не здорового образу життя, фільтрація матеріалів, заборона на незаконний контент, тощо. (див. Додаток В., рис. 16).

Також було запитано, чи має бути певний контроль щодо матеріалів в соціальних мережах. Більшість вважає (47,8%) – повинен бути, 23,9% вважає, що він не потрібен, та 28,3 позначили,що важко відповісти. (див. Додаток В., рис. 17). На думку, респондентів контроль має бути в таких формах: фільтрація інформації в соціальних мережах, контроль зі сторони влади, перевірка матеріалів на допустимість викладу їх в соціальні мережі, контроль модераторів, обмеження доступу до певних сайтів, сторінок, автоматичне блокування при невідповідності матеріалів, та знову ж таки – вікові обмеження.

Отже, проаналізувавши результати дослідження, можна зробити висновок, що проблема конфліктних взаємодій в соціальних мережах є дуже актуальною та важливою і мало дослідженою на сьогоднішній день. Виходячи з результатів дослідження, було проаналізовано найбільш актуальні для молоді соціальні мережі, та визначено в яких з них зустрічаються конфліктні взаємодії. Також досліджено реакції молоді на

конфліктні ситуації в соціальних мережах та які саме зустрічались конфліктні ситуації. Було визначено які та в якій формі мають бути обмеження та контроль в соціальних мережах для запобігання та припинення конфліктних взаємодій.

### **3.3 Визначення тенденцій та розробка рекомендацій щодо профілактики та вирішення конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.**

Соціальні мережі це інформаційна платформа, за допомогою якої люди можуть здійснювати зв'язок між собою та групуватись за певними інтересами, дізнаватись про новини в будь-якій сфері життя. Інтернет-простір та соціальні мережі, в яких користувачі проводять значну частину свого часу, – це абсолютно нове та мало вивчене з позицій соціології середовище для формування особистості та взаємодії людей. З'являються нові референтні групи, також змінюється система цінностей та норм, що призводить дедалі частіше до зіткнення інтересів, розбіжності думок, виникнення протиріч між суб'єктами інтернет-комунікації.

Тому є доречною розробка рекомендацій щодо профілактики та можливостей вирішення конфліктних ситуацій в соціальних мережах як безпосередньо для користувачів так і для модераторів мереж, формулювання тенденцій конфліктних взаємодій в соціальних мережах.

Щодо тенденцій конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах. За результатами дослідження були виявлені мережі та месенджери в яких частіше зустрічаються конфліктні ситуації (Instagram, Facebook, Twitter, Telegram, WhatsApp та VK), та було виділено сфери конфліктних взаємодій, (найчастіше зустрічаються конфлікти в соціальній та політичній), яким потрібна особлива увага організаторів, модераторів для мінімізації виникнення конфліктних обговорень та взагалі зіткнень на подібні теми. Ми виділили такі тенденції конфліктних взаємодій в соціальних мережах:

- набір нових обертів в даному конфлікті;

- переростання одного конфлікту в інший конфлікт;
- очевидна безперспективність продовження конфлікту й усвідомлення цього його учасниками;
- явне ослаблення однієї чи обох сторін або вичерпання ними ресурсів, що не дозволяє вести подальше протиборство;
- виявлення значної переваги однієї зі сторін і здатність її нав'язати свою волю опоненту;
- поява в конфлікті третьої сторони, її бажання та здатність припинити протиборство;
- ведення конструктивних переговорів за участю модераторів, як одного з найефективніших шляхів вирішення конфлікту або його запобігання;
- компромісне вирішення конфлікту тощо.

Перш за все, варто відзначити, що дуже важливою є робота модераторів соціальних мереж, їх участь та контроль щодо дотримання правил та норм комунікаційного простору для застереження та уникнення конфліктних ситуацій користувачів. Важлива політика соціальних мереж яка повинна включати принципи класифікації та мінімізації інформації, контроль та видалення аморальних матеріалів, обмеження аудиторії за віковими характеристиками доступу до певних матеріалів, контроль та фільтрація матеріалів які несуть негативний характер, заборона викладу матеріалів сцен насилля над людьми та тваринами, та ін.

Назвемо основні рекомендації щодо тактики модераторів соціальних мереж:

- захист від тролінгу, кібербулінгу в мережі;
- контроль агресивної поведінки користувачів і «оффтоп», яка полягає в протистоянні порушення етикету через анонімні образи і зловмисний відхід від теми публікації;

- правильне позиціонування спільноти і таргетування на основі медіа планування через взаємодію з іншими сторінками он-лайн-ЗМІ, що дозволяють, наприклад, через мережу, управління контекстною рекламою;

- підвищення активності користувачів в спільнотах видань, нейтралізація негативних відгуків і суджень, організація служби підтримки користувачів через соціальні мережі.

Оскільки Інтернет-простір накладає специфічний відбиток на кожного суб'єкта комунікаційного співтовариства, пов'язаного з кіберпростором, жанрова специфіка та вибір оптимальних каналів доставки матеріалу цільовим аудиторіям стають домінуючими в практиці Інтернет-мереж.

Має бути загальний порядок організації захищеної інформаційної взаємодії. Наприклад наступне:

1. Ідентифікація учасників інформаційного обміну, формальна або неформальна.
2. Визначення ролей всіх учасників інформаційного обміну.
3. Вибір взаємовигідних механізмів управління.
4. Класифікація і категоризація інформації.
5. Розробка політик безпеки.
6. Вибір необхідних методів і процесів для кожної з категорій інформації.
7. Визначення критеріїв ефективності, підписання угод про нерозголошення.
8. Вибір необхідних стандартів і технічних рішень.

З метою зниження рівня конфліктності, або при вирішенні конфліктної ситуації потрібно враховувати наступні правила поведінки користувачів і реагування на конфлікти:

– Не можна відразу і повністю заперечувати чийось думку, яка не збігається з вашою, приймати задані провокатором конфлікту, різкість і агресивність і відповідати на атаку атакою.

– Слід проявляти увагу і доброзичливість до співрозмовника, терпимість до його особливостей. Хороший ефект дає техніка прямого повтору,

інтерпретації або узагальнення думки співрозмовника – тим самим людині дається зрозуміти, що вона почута і зрозуміла.

– Як тільки опонент вичерпає аргументи, слід спокійно висловити думку про те, «що його позиція дуже навіть цікава, і її можна було б прийняти» і тому подібні схвалення, які впливають в сторону зниження агресії, гніву, обурення і початкового запалу. Тут же м'яко додати, що «саме ця ідея (план, позиція, бажання і т.д.) і розробляється (розглядається, обговорюється, приймається і т.д.), але є деякі нюанси, які вимагають уточнення і заважають ...» - це обеззброює навіть найбільш вороже налаштованого опонента.

– Необхідно уникати зіткнень особистого характеру. Не слід сприймати ненормативну лексику і словесні образи на свою адресу, з'ясувавши для себе, що цю людину потрібно сприймати такою, якою вона себе подає, не намагаючись урезонити її або закликати до дотримання пристойності.

– Намагатися бути стриманим, контролювати свої висловлювання на адресу опонента. Крім усього іншого, стриманість і спокій знижує загальний рівень загострення пристрастей.

– Спілкуватися з опонентом потрібно на зрозумілій йому мові, уникаючи слів-паразитів. Не слід демонструвати свою інтелектуальну перевагу.

– У конфлікті, що вже розвивається не можна поспішати з відповідною реакцією. Найкраще витримувати паузи на будь-які репліки і вимоги. Замість відповіді на заявлені питання задати своє питання, абсолютно не по «темі», щоб виграти час для обмірковування своєї тактики і стратегії.

– Корисно відвернути увагу партнера від болючого питання, хоча б на короткий час, при цьому можуть бути використані будь-які прийоми до висловлювання якоїсь безглуздої думки, жарту і т.п.

– Бажано висловлювати співрозмовнику не готові оцінки і думки, а свої почуття, стани, що викликаються його словами: це змусить вашого партнера відповідати не односкладово, а розгорнуто, мотивовано, з поясненням своєї позиції. Перш ніж відповідати на критику, зауваження, докори, потрібно чітко усвідомити, що конкретно мається на увазі; потрібно бути впевненим, що правильно все зрозуміли.

Безумовно, всі ці та деякі інші правила і рекомендації з управління, вирішення та уникнення конфліктів в соціальних мережах не є універсальними. Їх необхідно застосовувати творчо, враховуючи всі чинники конфліктної ситуації. Однак їх добре знання розширює конфліктологічний кругозір модераторів та користувачів соціальних мереж, допомагає їм знаходити правильні рішення і направляти конфлікти в безпечне русло.

Конфлікти неминучі, і прагнути до їх відсутності немає необхідності, так як будь-який конфлікт, є формою прояву об'єктивних протиріч, що виникають в процесі соціальної взаємодії. Завдання полягає в тому, щоб мінімізувати деструктивні наслідки конфліктів, зменшити їх руйнівний потенціал, використовуючи методи їх конструктивного врегулювання.

Для профілактики конфліктів і ефективного управління взаємодіями в соціальних мережах в цілому необхідні базові знання основних стратегій вирішення конфлікту (конфронтація/конкуренція, пристосування/поступка, ухилення/уникнення, компроміс, співробітництво), типів поведінки в конфлікті, їх переваг і обмежень.

В даному розділі було розглянуто прикладні аспекти дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мереж.

При аналізі та інтерпретації результатів дослідження конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах, було встановлено роль соціальних мереж в повсякденному житті для молоді. Були виділені соціальні мережі/месенджери, якими молодь користується та скільки часу щодня в них проводить. Досліджено мету використання соціальних мереж молоддю.



Досліджено думку молоді, щодо того, чи несуть соціальні мережі негативний (тобто щось погане, деструктивне) вплив на суспільство та особистість. Виявлено в яких мережах та месенджерах найчастіше зустрічаються конфліктні ситуації. Було виявлено включеність молоді в конфліктні взаємодії в соціальних мережах та реакції молоді на конфліктні взаємодії. Було виділено поля, сфери конфліктних взаємодій: економічна, соціальна, політична, культурна. Визначено які мають бути обмеження викладу та взагалі контролю матеріалів у мережах.

Було розроблено рекомендації щодо подолання та вирішення конфліктних взаємодій і в подальшому застосування їх для роботи модераторів соціальних мереж, залучення контролю зі сторони влади.

## ВИСНОВКИ

В результаті написання даної роботи ми можемо констатувати, що завдання виконані, мета досягнута, а гіпотеза отримала своє підтвердження. Усю сукупність висновків можна представити у таких тезах:

Визначено основні поняття дослідження: «молодь», «конфліктні взаємодії», «соціальні мережі».

Молодь розглядається як соціально-демографічна група, що виділяється на основі сукупності вікових характеристик, особливостей соціального положення і обумовлених тим чи іншим складом соціально-психологічних властивостей.

Конфліктна взаємодія – це не тільки зіткнення інтересів і мотивів, це ще і неконструктивна форма відбиття своїх почуттів (які лежать в основі будь-якого конфлікту).

Соціальна мережа – це інформаційна платформа, яка дозволяє Інтернет-користувачам створювати особисті записи або об'єднуватися в співтовариства на основі якихось відкритих правил і певних публічних угод.

Було визначено, що дослідження соціальних мереж як способу організації соціального знання вимагає особливого методологічного підходу, відмінного від традиційних методів аналізу соціологічної інформації. Визначено, що мережевий підхід довів свою придатність для вирішення завдань, що розрізняються по області застосування (соціально-економічних, когнітивних, політичних, історичних і т.д.), по виду носія інформації, по типам одиниць аналізу. І тому є важливим методологічним інструментом для подальшого розгляду і аналізу теоретичних підходів до вивчення соціальних мереж, що існують в сучасній науці.

Щодо аналізу досліджень даної теми, ми розглянули праці К. Боулдинга, Г. Зіммеля, Л. Козера, А. Рапопорта, Р. Дарендорфа, П. Блау, Дж. Скотта, Д. Барнса, А. Здравомислова, Т. Парсонса, К. Маркса і М. Вебера В. Сазонова, Я. Морено, та ін.

Для формування методологічної основи дослідження було використано системний та соціокультурний інтеракційний, комунікаційний, діяльнісний підходи, такі загальні наукові принципи як принцип історизму, об'єктивності, детермінізму, розвитку та комплексності, сходження від абстрактного до конкретного. Також нами було розглянуто, методи дослідження, які є способами осягнення сутності предметів, пізнання за допомогою системи пізнавальних та перетворювальних засобів і принципів. Основними методами нашого дослідження є: структурно-функціональний, процесуально-динамічний, метод типологізації.

За теоретичну основу у цій роботі було взято концепцію М. Кастельса (викладена у праці «Мережеве суспільство»), який в рамках теорії називає сучасне суспільство – суспільством мережевих структур. Мережеве суспільство – термін, запропонований М. Кастельсом в рамках його більш загальної теорії інформатизації сучасного суспільства. Дану концепцію ми застосовували для типологізації конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Розкриваючи сутність і зміст конфліктної ситуації в соціальних мережах було визначено їх основні елементи – об'єкт, предмет, суб'єкти конфлікту, сфери конфліктних взаємодій. Подивилися характер конфліктних взаємодій як прояву інтерактивної сторони спілкування через контексти, в яких він протікає, а саме через сфери прояву, просторово-часові, внутрішньоособистісні, вікові, гендерно-статеві та комунікативні особливості.

Проаналізували значення та функції соціальних мереж в сучасному суспільстві, роль Інтернет-мереж для суспільства та для молоді так як, за даними багатьох соціологічних досліджень вона є найактивнішим користувачем в Інтернет-просторі.

Огляд функцій та значення соціальних мереж дав змогу виокремити один з вимірів їхнього соціологічного аналізу, пов'язаний із безпосереднім впливом на процеси, побудови та розвиток громадянського суспільства в

суспільствах та країнах що розвиваються. Розглянута структура конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

Проведене соціологічне дослідження показало роль соціальних мереж в повсякденному житті для молоді. Були виділені соціальні мережі/меседжери, якими молодь користується та скільки часу щодня користується.

Досліджено думку молоді, щодо того, чи несуть соціальні мережі негативний (тобто щось погане, деструктивне) вплив на суспільство та особистість. Виявлено в яких мережах та месенджерах найчастіше зустрічаються конфліктні ситуації. Було виявлено включеність молоді в конфліктні взаємодії в соціальних мережах та реакції молоді на конфліктні взаємодії. Було виділено поля, сфери конфліктних взаємодій: економічна, соціальна, політична, культурна. Визначено які мають бути обмеження викладу та взагалі контролю матеріалів у мережах.

Соціальна та практична значимість даного дослідження полягає у визначенні тенденцій та розробці рекомендацій щодо подолання та вирішення конфліктних взаємодій і в подальшому застосування її для роботи модераторів соціальних мереж, залучення контролю зі сторони влади.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Лисовский В.Т. Советское студенчество. Социологические очерки. М. : Мысль, 1990. 216 с.
2. Кон И.С. В поисках себя: Личность и ее самосознание. М. : Политиздат, 1987. 366 с.
3. Бебик В. М., Головатий М. Ф., Ребкало В. А. Політична культура сучасної молоді. К. : А.Л.Д., 2004. 112с.
4. Маркс К., Энгельс Ф. Немецкая идеология. Собр. Соч. Т. 3. [2-е изд.]. М. : Политиздат, 1988. 627 с.
5. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Птг: Начатки знаний, 1923. 11 с. URL: [https://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Econom/burt/01.php](https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Econom/burt/01.php) (дата обращения 21.11.2019).
6. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. *Социологические исследования*, 1994, №5. С. 142-147.
7. Козер Л. А. Функции социального конфликта. М. :Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги (ДИК)», 2000. 205 с.
8. Кравченко А.И. Социология: Хрестоматия для вузов- М.: Екатеринбург: Академический проект: Деловая книга, 2010.-734с.
9. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации. СПб.: Питер, 2011. 288 с.
10. Сазанов В. М. Социальные сети – анализ и перспективы URL : <http://spkurdyumov.narod.ru/sazonov.htm>. (дата обращения 17.10.2019).
11. Вахула Б. Я. Соціальні інтернет-мережі, їхні функції та роль у формуванні громадянського суспільства. *Вісник Львівського університету*, 2012. Вип. 6. С. 311-319.
12. Губанов Д. А., Новиков Д. А., Чхартишвили А. Г. Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства. Москва : Физматлит, 2010. 227 с.

13. Галіч Т.О. Соціальні Інтернет-мережі та віртуалізація суспільного життя. *Соціологія майбутнього: науковий журнал з проблем соціології молоді та студентства*, 2010. Вип. 1. С. 145-152.
14. Григоренко Ю. Соціальні мережі шукають «нішу» і гроші. URL : [http://it.imk.com.ua/info/article/socialnyje\\_seti\\_ishhut\\_nishy\\_i\\_dengi/](http://it.imk.com.ua/info/article/socialnyje_seti_ishhut_nishy_i_dengi/) (дата звернення: 05.12.2019).
15. «Соціальні мережі». URL : <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/615> (дата звернення: 05.12.2019).
16. Гольшко А. Феномен социальных сетей. *Радио*. № 1, 2011. С. 5-6.
17. Лавренчук Е.А. Аутопойезис социальных сетей интернет-коммуникаций. *Вестник РГГУ*. № 12. Серия «Философия. Социология». М. 2009. С. 48-57.
18. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Птг: Начатки знаний, 1923. 11 с.
19. Durkheim E. De la division du travail social: étude sur l'organisation des sociétés supérieures, P.: F. Alcan. 1993.
20. Тённис Ф. Общность и общество. СПб.: Владимир Даль, 2002.
21. Freeman L.C., Wellman B. A note on the ancestral Toronto home of social network analysis. *Connections*, 1995. 15–19.
22. Heider F. *The Psychology of Interpersonal Relations*. N.Y.: John Wiley, Sons. 1997.
23. Парсонс Т.П. Система современных обществ. Пер, с англ. Л.А. Седова и А.Д. Ковалева. Под ред. М.С. Ковалевой. М.: Аспект Пресс, 2003. 270с.
24. Blau P. A Theory of Social Integration. *The American Journal of Sociology*, : (May).2002, 545–556.
25. Fararo T.J., Sunshine M.H. *A Study of a Biased Friendship Net*. Syracuse. N.Y.: Syracuse University Press, 2000.
26. Mullins N. *Theories and Theory Groups in Contemporary American Sociology*. N.Y.: Harper and Row, 1999.

27. Scott J.P. Social Network Analysis: A Handbook (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2000.
28. Назарчук А.В. О сетевых исследованиях в социальных науках. Социологические исследования. М, 2011 39–51.
29. White H.C. Identity and Control: How Social Formations Emerge (Second Edition), Princeton, NJ: Princeton University Press, 2008.
30. Галаганов В. П. Общая социология. М. : КноРус, 2011. 280 с.
31. Батаева Е. В Соціологія конфлікту : загальний курс. Харків : НУА, 2015. 45 с.
32. Дворецька Г.В. Соціологія : Навчальний посібник. К. : КНЕУ, 1999. 340 с.
33. Burton J. Preface to the series. Introduction. Conflict: Human needs theory : Ed. by J. Burton. London, 1990. Vol. 2.
34. Маркс К. Письмо Иосифу Вейдемейеру, 5 марта 1852 // Собр. соч. 2-е изд. М., 1962. С. 422-428.
35. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Российский социум : Социологические исследования. 1995. № 2. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. монографія. СПб., 2001.
36. Букач М., Попова Т., Клименюк Н. Основи наукових досліджень у соціальній роботі : навчальний посібник. Миколаїв: ЧДУ ім. Петра Могили, 2009. 284 с.
37. Орбан–Лембрик Л. Психологія управління: навч. посіб. 2-ге вид., доповн. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
38. Кустовська О. Методологія системного підходу та наукових досліджень: курс лекцій. Тернопіль : Економічна думка, 2005. 124 с.
39. Касперович А. Ю. Перспективы использования социокультурного подхода в исследовании социального взаимодействия в местных сообществах : ученик для вузов. М. : Наука 2008. 256 с.
40. Бірта Г. О., Ю.Г. Бургу. Методологія і організація наукових досліджень : навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури». 2014. 142 с.

41. Осипова А. Общая психокоррекция : учебное пособие для студентов вузов. М. : Сфера, 2001. 512 с.
42. Белинская Е., Жичкина А. Современные исследования виртуальной коммуникации: проблемы, гипотезы, результаты. учебное пособие для студентов вузов. М. : ЮНИТИ, 2009. 165 с.
43. Тощенко Ж. Т. Политическая социология : учебник для вузов . М: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 495 с.
44. Степаненко В. Проблеми формування громадянського суспільства в Україні: інститути, практики, цінності. Українське суспільство: 10 років незалежності: учебник для вузов К: ІС НАН України, 2001. С. 169–183.
45. Иванов Д. В. Виртуализация общества: навч. Посіб. Санкт-Петербург : «Петербургское Востоковедение», 2000. 102 с.
46. Социальные сети в 2011 году: исследование comScore. URL: <http://www.sarafannoeradio.org/analitika/1043-socialnye-seti-v-2011-godu.html>. (дата обращения 12 апреля 2011).
47. Дослідження Інтернет-мереж. URL: <https://plusone.com.ua/research/>.
48. Янг К. С. Диагноз интернетзависимость : Новч. Посіб. М: Мир Интернет, 2000. - № 2. С. 24-29.
49. Войскунский А. Е. Феномен зависимости от Интернета : монографія. М. : Изд-во Эксмо, 2000. 321 с.
50. Смелзер Н. Социология. М : «Феникс», 1994. 688 с.
51. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта :навч. посіб. СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
52. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М : Эскиммо, 2009. 512 с.
53. Dahrendorf R. Toward a Theory of Social Conflict / R.Dahrendorf : Journal of Conflict Resolution, 1958. Vol. 2, № 6. P. 170–183.



54. Мирончук Н.М. Технології формування у старших підлітків культури міжособистісних взаємин. *Вісник Житомирського державного університету*. Педагогічні науки. Житомир, 2008. №40 С. 56.
55. Boulding K. The Role of Conflict in the Dynamics of Society : Current Research on Peace and Violence. 1986. Vol. IX. No. 3. P. 98-102.
56. Chase S. Roads to Agreement. Successful Methods in the Science of Human Relations. New York: Harper, br., 1951.
57. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 1995.
58. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений : учебное пособие. СПб. : Питер, 2010. 576 с.
59. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений: учебное пособие. К. : Лыбидь 1990. 229 с.
60. Гришина Н. В. Психология конфликта. : Учебное пособие 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
61. Остроухов, В.В. Інформаційна безпека. Наука та інновації. К., 2018. URL: <http://westudents.com.ua/glavy/51894-12-nformatsyna-vyna-yak-forma-vedennya-nformatsynogoprotiborstva.html>.
62. Гвоздик О. Соціальні мережі – вільний обмін думками чи маніпулювання свідомістю? URL: <http://xpress.sumy.ua/article/society/5700>. (дата звернення 17-18 травня 2016 року).
63. Почепцов, Г.Г. Інформаційно-психологічна війна: монографія М: Сінтег, 2000. 180 с.
64. Филатов А. Возвращение «синего кита»: в соцсетях произошел резкий всплеск активности подростков, подающих сигнал готовности к суициду: монографія. М.: Наука, 2017 5с.
65. Комаров М. С. Введение в социологию: Учебник для высших заведений. М. : Наука, 2004. 134 с.
66. Федорчук А. Г. Контент-мониторинг информационных потоков. Б-ки нац. акад. наук: пробл. функционирования, тенденции развития. К.,

2005.№ 3. – URL: <http://www.nbuv.gov.ua/articles/2005/05fagmip.html>.  
Алексеев А.Н. Контент-анализ в социологии и точки соприкосновения с другими отраслями знания: Науч. раб. Вісник Сибирського університету. Новосибірськ, 1970. С.11–12.

67. Іванов В.Ф. Контент-аналіз: Методологія і методика дослідження ЗМК: Навч. Посібник. – К.: Социс 1994. – 112 с.

68. Макеєв С., Оксамитна С. Соціальна мобільність у стратифікованому просторі. *Структурні виміри сучасного суспільства*: Навч. посіб. К: Інститут соціології НАН України, 2006. С. 190-208.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### ПРОГРАМА СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ НА ТЕМУ:

«Конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах»

#### МЕТОДОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

##### 1. Формулювання та обґрунтування проблеми дослідження

Проблема конфліктів є надзвичайно актуальною для сучасного суспільства. Ними буквально пронизані всі сфери життєдіяльності людини. Конфлікти різного роду та походження відзначаються у межах окремих держав, на рівні регіонів, в межах окремих населених пунктів, а також на міжнаціональному рівні. Вони мають досить широку варіативність свого підґрунтя, що приймає політичне, міжнаціональне, економічне або будь-яке інше забарвлення.

Конфлікти охоплюють усі сфери людських відносин. До найпоширеніших конфліктів належать міжособистісні конфлікти серед молоді. Порушуючи або навіть руйнуючи простір звичної соціальної організації людства, конфлікти проникають у сферу приватного життя кожної окремої людини, а саме через соціальні мережі. Що в свою чергу в останні роки є дуже актуальною проблематикою.

В свою чергу, науковий інтерес до молоді визначається високою соціальною активністю, що в свою чергу зумовлена її перехідним станом. Молодь, як окрема від дітей і дорослих група, завжди привертала до себе особливу увагу дослідників. Також зараз уся молодь активно користується Інтернетом, будь це пошук якоїсь інформації чи користування соціальними мережами. І більш всього схильна до негативного впливу соціальних мереж.

Соціальні мережі є мало дослідженою платформою комунікації між людьми. Під соціальною мережею розуміється безліч акторів (агентів) які можуть вступати у взаємодію один з одним і зв'язки між якими є соціальними, тобто дружба, спільна робота або обмін інформацією.

У ході вивчення проблеми конфліктних взаємодій серед молоді в соціальних мережах виявлено основні причини його початку, до яких належать:

- відсутність поваги та недооцінка;
- різне бачення ситуації;
- **Симпатії й антипатії, психологічна несумісність;**
- **Погана психологічна комунікація** (коли люди не розуміють, не враховують наміру, стану один одного, не рахуються з потребами коленого);
- **Розходження у цілях (тощо).**

Саме питання поширення і вирішення цієї проблеми в сучасному суспільстві, на мою думку, є недостатньо вивчене.

**Проблемна ситуація.** Проблема конфлікту завжди була актуальною для будь якого суспільства. Конфлікти в соціальних мережах стали широко розповсюдженим явищем, що свідчить статистика. Проблема виявлення сутності, причин, форм прояву конфліктів є на сьогодні особливо актуальною для науки, тому що в період трансформації суспільства зріс показник цих зіткнень

**2.Об'єкт дослідження:** молодь міста Запоріжжя.

**3.Предмет дослідження:** думки, роздуми та відчуття конфліктних взаємодій в соціальних мережах.

**4.Мета дослідження:** проаналізувати рівень конфліктності та виявити причини та поле конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах.

**5.Задачі дослідження:**

1. Визначити які види конфліктів та його поле є в соціальних мережах.

2. Проаналізувати рівень конфліктності в певних соціальних мережах, які впливають на молодь.

3. З'ясувати наявності та рівня контролю в Інтернет – платформі.

## **6. Логічний аналіз основних понять**

### **6.1. Інтерпретація**

Для повнішого і глибшого аналізу проблеми необхідно виділити та визначити основні поняття, які характеризують сутність теми дослідження.

**Молодь** – соціально-демографічна група, що виділяється на основі сукупності вікових характеристик, особливостей соціального положення і обумовлених тим чи іншим складом соціально-психологічних властивостей.

**Конфлікт** – зіткнення, боротьба протилежних поглядів, форма вираження суперечності. Конфлікт – це взаємодія двох або більше суб'єктів, що мають взаємно виключні мети, які реалізують їх на шкоду іншому (або за рахунок іншого).

**Конфліктна взаємодія** – це не тільки зіткнення інтересів і мотивів, це ще і неконструктивна форма відбиття своїх почуттів (які лежать в основі будь-якого конфлікту).

**Соціальна мережа** - це інформаційна платформа, яка дозволяє Інтернет - користувачам створювати особисті записи або об'єднуватися в співтовариства на основі якихось відкритих правил і певних публічних угод.

## **7. Операціоналізація**

**Причини конфліктів:** – відсутність поваги та недооцінка, – різне бачення ситуації, – симпатії та антипатії, – розходження у цілях, – боротьба за лідерство, – протилежні інтереси.

**Поле конфліктних взаємодій:** – Економічне, – Соціальне, – Політичне, – Культурне.

**8. Гіпотеза дослідження:** полягає в припущенні про те, що соціальні мережі є специфічним конфліктогенним середовищем, що зумовлено їх особливостями як комунікативного простору (анонімність та безособовість, наявність великої кількості референтних груп, можливості для

самоствердження і т.д.). Основними чинниками (або причинами) конфліктної взаємодії молоді в соціальних мережах виступають на соціально-політичній основі, культурній.

### **Методична частина**

#### **1. Визначення генеральної сукупності:**

Вибіркова сукупність дослідження складається з студентської молоді міста Запоріжжя.

#### **2. Обґрунтування методів дослідження**

Опитування – незамінний прийом отримання інформації про суб'єктивний світ людей, їх прагнення, мотиви діяльності, думки. Він приваблює дослідників тому, що вважається майже універсальним методом. Соціологу дуже часто необхідна інформація про такі явища і процеси, які недоступні прямому спостереженню і які не знаходять необхідного відображення в різних документах, у соціальному аналізі. Метод опитування має свої різновиди, а саме інтерв'ю, масове опитування, телефонне опитування, онлайн-опитування, поштове опитування та інше.

У нашому дослідженні ми будемо використовувати такий різновид опитування як онлайн-опитування. Це емпіричне дослідження, здійснюване за допомогою мережі Інтернет.

### Анкета

Доброго дня! Дякуємо за те, що ви знайшли можливість взяти участь у соціологічному дослідженні, яке присвячене вивченню конфліктних взаємодій молоді в соціальних мережах. Нам дуже важлива Ваша думка. Участь в опитуванні є анонімною, а результати будуть оброблятися тільки в узагальненому вигляді.

1. Вік \_\_\_\_\_

2. Стать

2.1. Чоловіча

2.2. Жіноча

3. У яких соц. мережах/месенджерів у Вас є аккаунти ?

3.1. Instagram;

3.2. Facebook;

3.3. Twitter;

3.4. Telegram;

3.5. WhatsApp;

3.6. VK

3.7. Viber;

3.8. Skype;

3.9. Не зареєстрований(-на).

Інше \_\_\_\_\_.

4. Скільки часу щодня Ви проводите в усіх зареєстрованих соціальних мережах в цілому?

4.1. Менше 1 години;

4.2. 2-4 години;

4.3. 5-7 години;

4.4. Більше 7 годин.

Інше \_\_\_\_\_.

5. Що вас підштовхнуло зареєструватися в соціальній мережі?

- 5.1. Друг (подруга);
- 5.2. Бажання завести нових друзів;
- 5.3. Всі мої друзі там, чим я гірший;
- 5.4. Цікавість;
- 5.5. Навчальна чи робоча необхідність;

Інше \_\_\_\_\_.

6. Я використовую соціальні мережі, тому що: (можливо декілька варіантів)

- 6.1. вони допомагають підтримувати зв'язок зі знайомими;
- 6.2. вони допомагають зв'язатися з людьми, яких я не бачив деякий час (наприклад, друзі, які знаходяться далеко);
- 6.3. вони допомагають знайомитися з новими людьми;
- 6.4. вони допомагають отримати інформацію про те, що роблять інші люди;
- 6.5. вони допомагають спостерігати за життям інших людей;
- 6.6. вони допомагають отримати необхідну інформацію;
- 6.7. вони допомагають ділитися інформацією, яку побачать (прочитають) інші люди;
- 6.8. вони допомагають продемонструвати іншим мої думки, почуття, інтереси і т.д.;
- 6.9. вони допомагають підтримувати зв'язок з однодумцями;
- 6.10. вони дають змогу приєднатися до різних груп, що мене цікавлять;
- 6.11. вони допомагають мені навчатися;
- 6.12. вони допомагають організувати та зберігати важливу для мене інформацію;
- 6.13. вони допомагають створювати події та заходи, або приєднатися до вже створених;
- 6.14. вони допомагають зайняти вільний час;

Інше \_\_\_\_\_.



7. На вашу думку, чи несуть соціальні мережі певний негативний характер (тобто щось погане) для Вас і суспільства в цілому?

7.1. Так;

7.2. Ні;

7.3. Частково;

Інше \_\_\_\_\_.

8. Спілкуючись в соціальних мережах я зустрічав: ( можливо декілька варіантів)

8.1. грубі або образливі коментарі;

8.2. грубі або образливі картинки;

8.3. чутки і плітки;

8.4. ображав когось і погрожував комусь в мережі;

8.5. видавав себе за іншу людину;

8.6. грубі або образливі відео;

8.7. негативні смс – повідомлення;

8.8. грубі або образливі веб – сторінки;

8.9. брав (-ла) участь в написанні образливих коментарів;

Інше \_\_\_\_\_.

9. В яких соціальних мережах/ месенджерах Ви зустрічали конфліктні ситуації? ( можливо декілька варіантів)

9.1. Instagram;

9.2. Facebook;

9.3. Twitter;

9.4. Telegram;

9.5. WhatsApp;

9.6. VK;

9.7. Viber;

9.8. Skype;

9.9. Не зустрічав (-ла);

Інше \_\_\_\_\_.

10. В яких соціальних мережах/ месенджерах Ви особисто стикались з конфліктними ситуаціями? ( можливо декілька варіантів)

10.1. Instagram;

10.2. Facebook;

10.3. Twitter;

10.4. Telegram;

10.5. WhatsApp;

10.6. VK;

10.7. Viber;

10.8. Skype;

10.9. Не стикався (-сь);

Інше \_\_\_\_\_.

11. Ваша реакція на конфліктну ситуацію, свідком якої ви були?

11.1. не звертав уваги, ігнорував;

11.2. переживав;

11.3. бажання вступитись;

11.4. було неприємно спостерігати;

Інше \_\_\_\_\_.

12. Ваша реакція на конфлікт в якості учасника?

12.1. відповідні образи;

12.2. не звертав уваги, ігнорував;

12.3. «бан» видалення зі спілкування;

12.4. перенесення з'ясування відносин в реальна взаємодія;

12.5. переживав (-ла);

Інше \_\_\_\_\_.

13. На яку тематику Ви зустрічали конфлікти в соціальних мережах?

13.1. Економічна;

13.2. Соціальна;

13.3. Політична;

13.4. Культурна;

13.5. Не зустрічав (-ла)

Інше \_\_\_\_\_.

14. В конфліктах на яку тематику Ви брали участь?

14.1. Економічна;

14.2. Соціальна;

14.3. Політична;

14.4. Культурна;

14.5. Не приймав (-ла) участь;

Інше \_\_\_\_\_.

15. На Вашу думку, мають бути якісь обмеження щодо викладу контенту в соціальних мережах?

15.1. Так (перехід до 16 запитання);

15.2. Ні (перехід до 17 запитання);

15.3. Важко відповісти.

16. Які саме мають бути обмеження?

---

17. Як Ви вважаєте, має бути певний контроль щодо матеріалів в соціальних мережах?

17.1. Так (перехід до 18 запитання);

17.2. Ні (перехід до 19 запитання);

17.3. Важко відповісти.

18. В якій формі має бути контроль?

---

19. Ваша освіта: (місце навчання та спеціальність)

---

**Дякуємо за участь !**

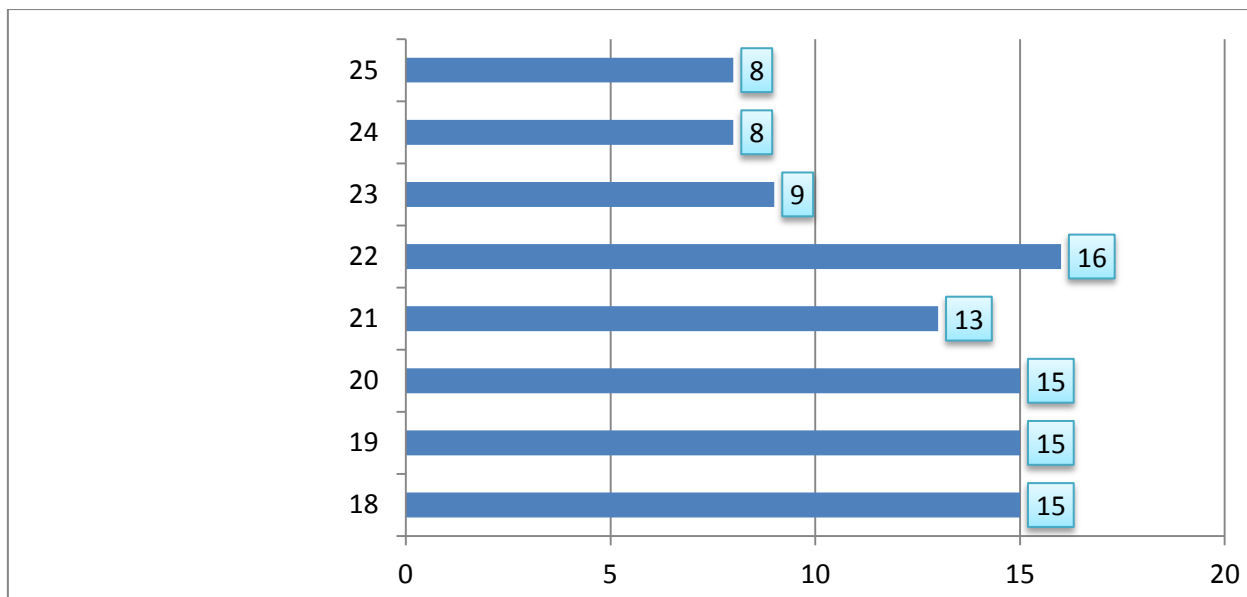


Рис.1. Розподіл респондентів за віком ( дані у %)

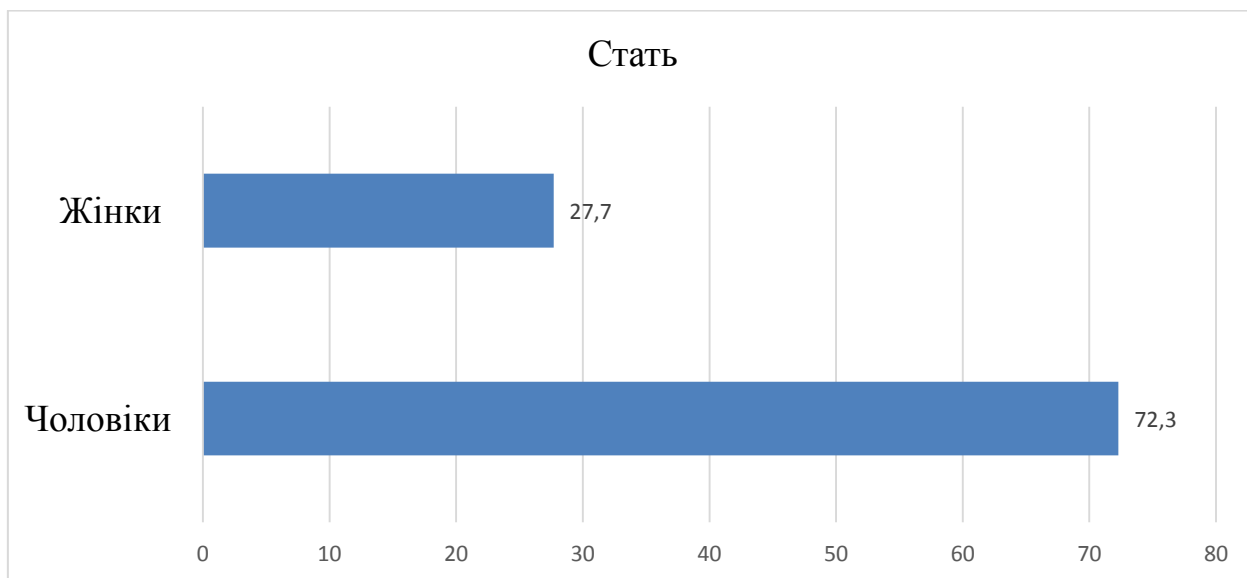
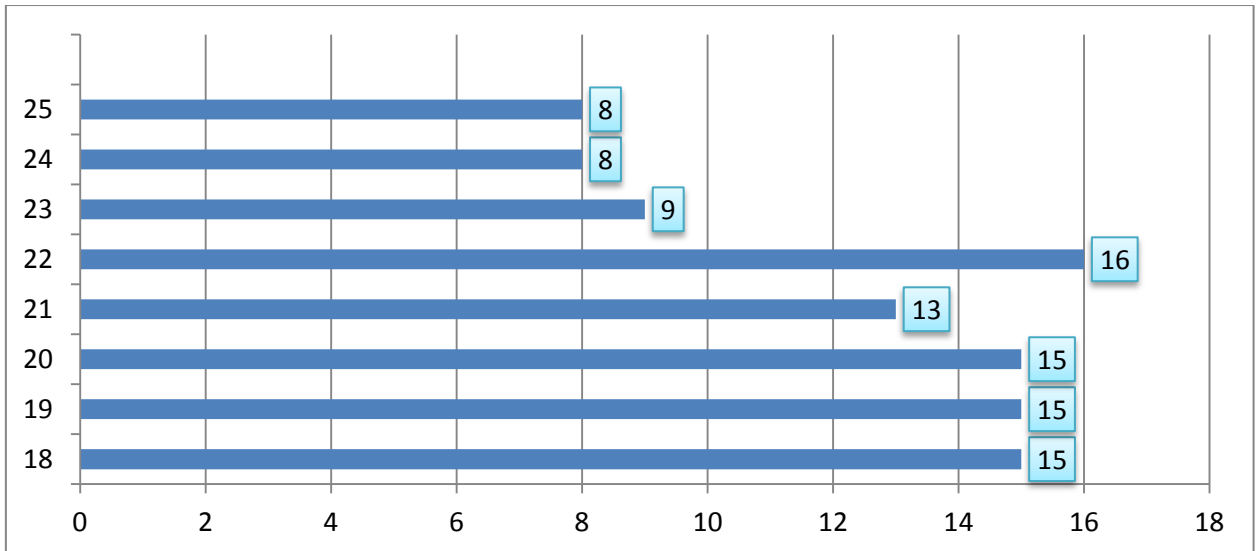
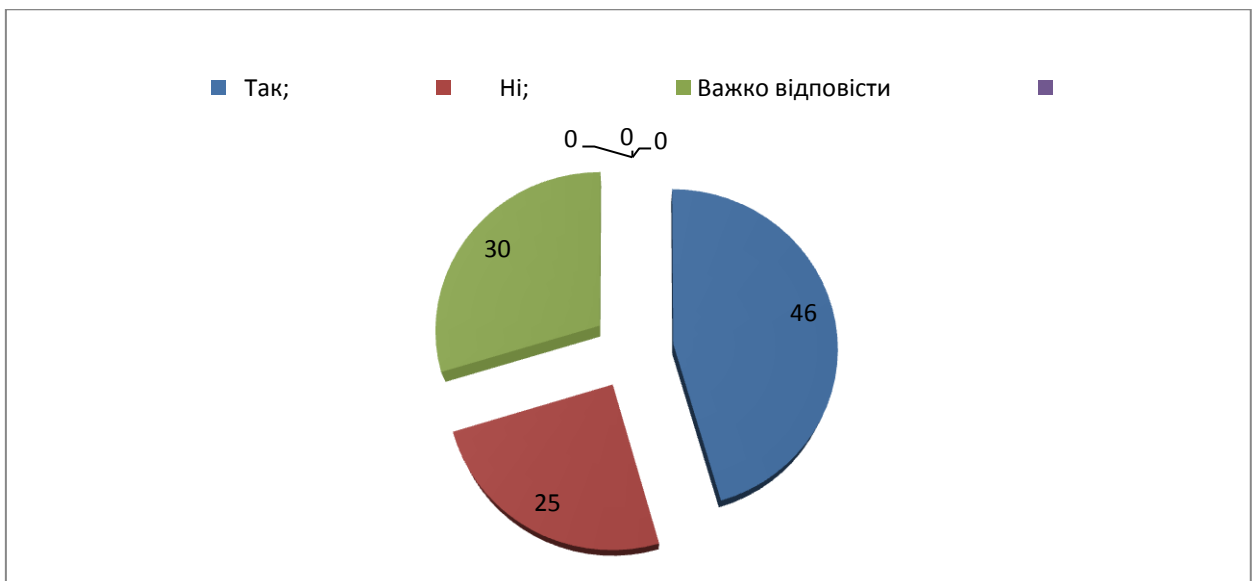


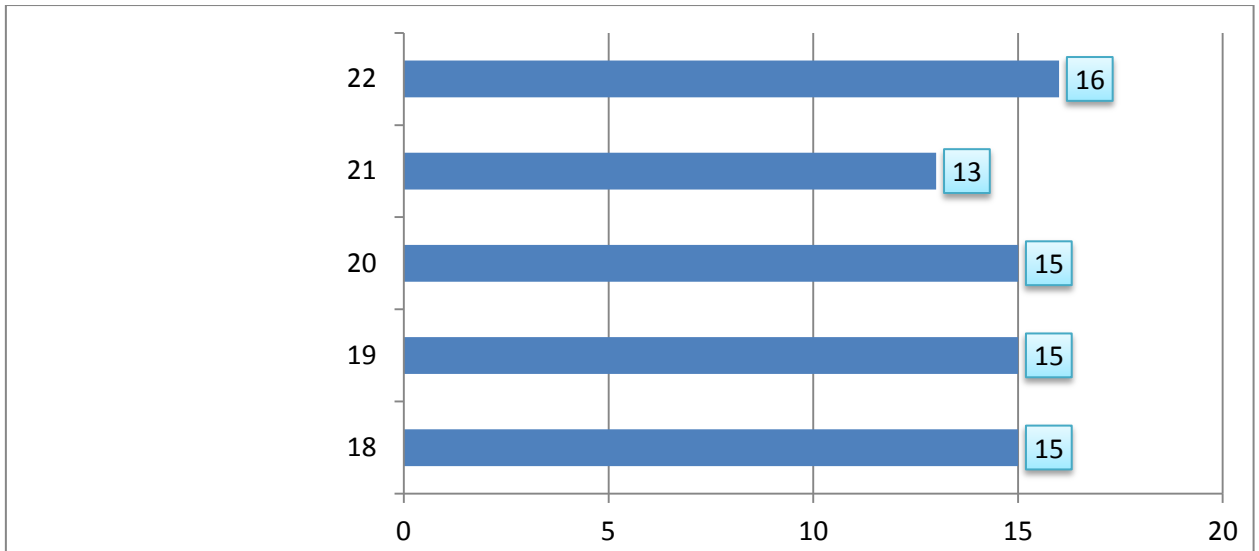
Рис. 2. Розподіл респондентів за статтю



**Рис.3 Розподіл відповідей на питання. У яких соц.мережах/месенджерх у Вас є аккунти а? (дані у %)**



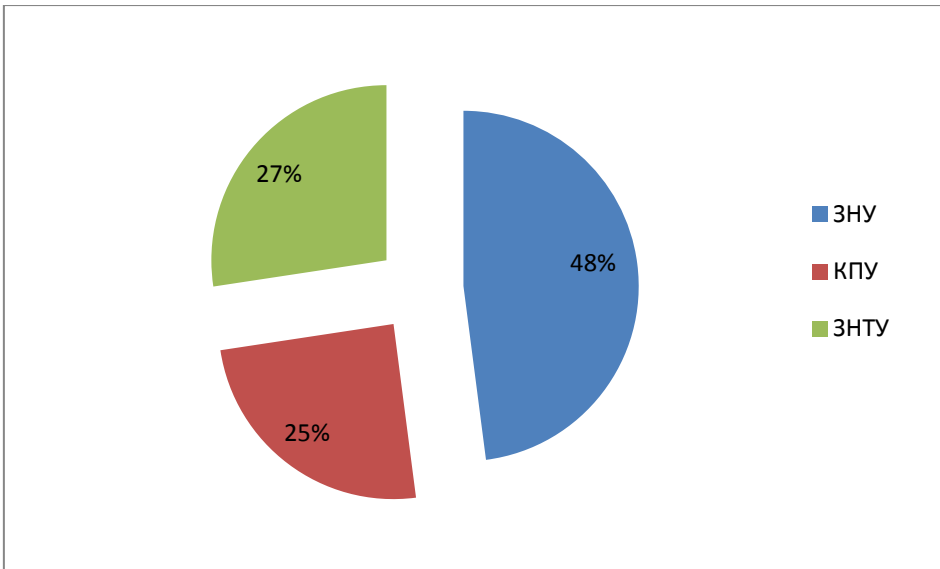
**Рис.4 Розподіл відповідей на питання. Скільки часу щодня Ви проводите в усіх зареєстрованих соціальних мережах в цілому? (дані у %)**



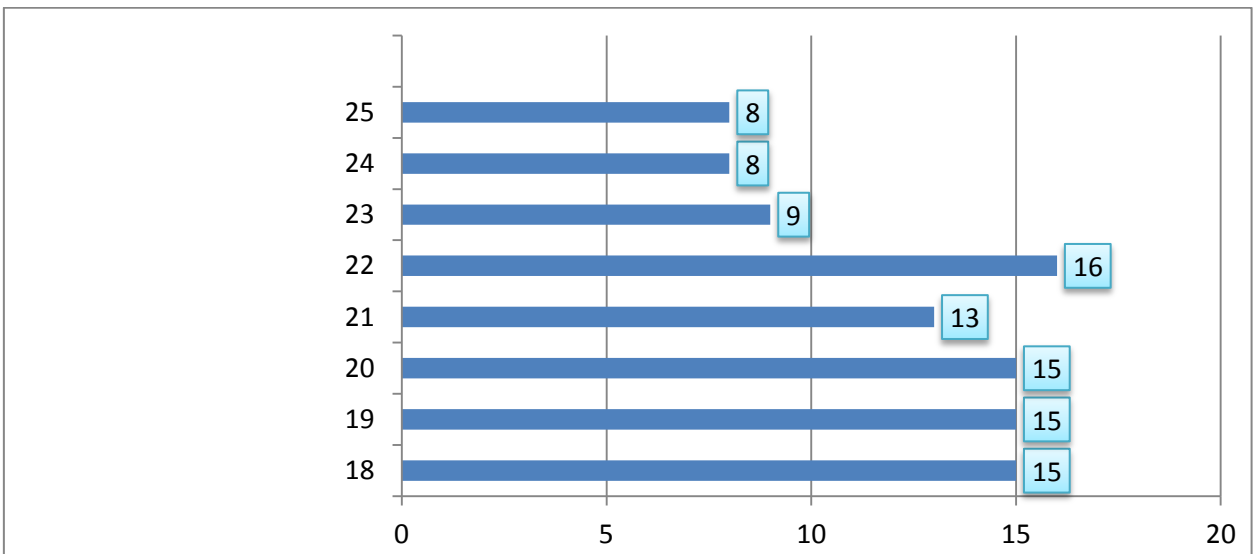
**Рис.5 Розподіл відповідей на питання. Що вас підштовхнуло зареєструватися в соціальній мережі? (дані у %)**



**Рис.6 Розподіл відповідей на питання. Я використовую соціальні мережі, тому що. (дані у %)**

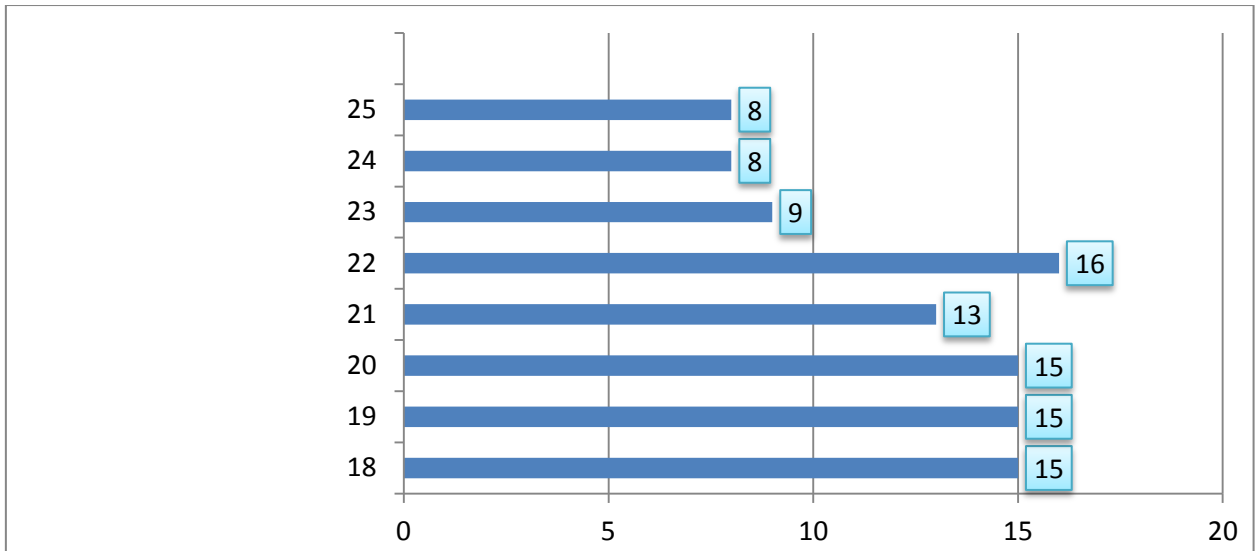


**Рис.7** Розподіл відповідей на питання. На вашу думку, чи несуть соціальні мережі певний негативний характер (тобто щось погане) для Вас і суспільства в цілому?(дані у %)

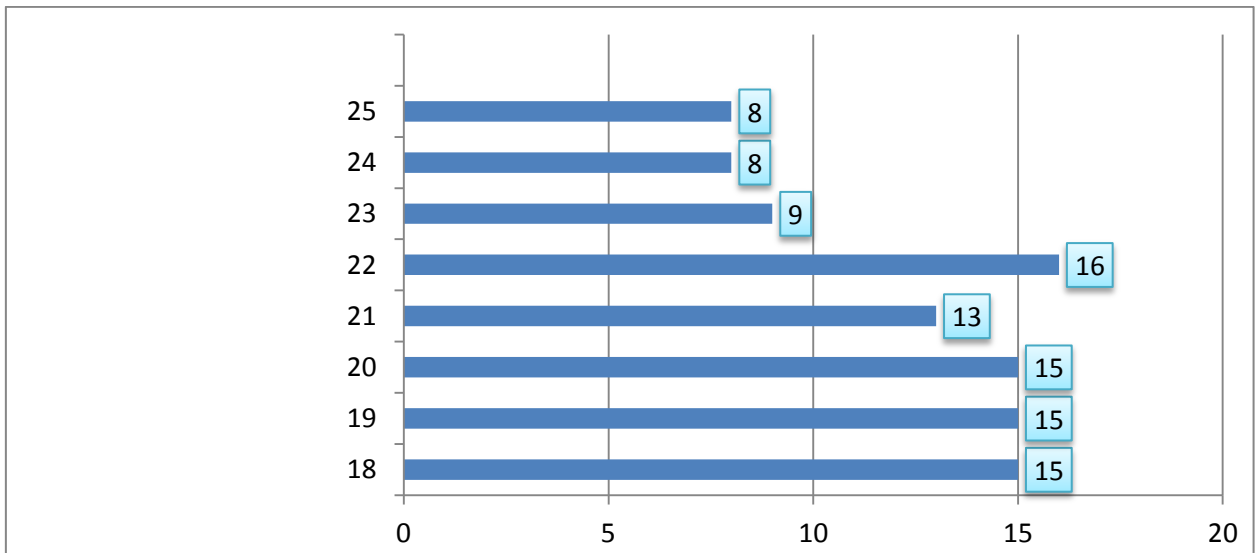


**Рис.8** Розподіл відповідей на питання. Спілкуючись в соціальних мережах я зустрічав: (можливо декілька варіантів) (дані у %)

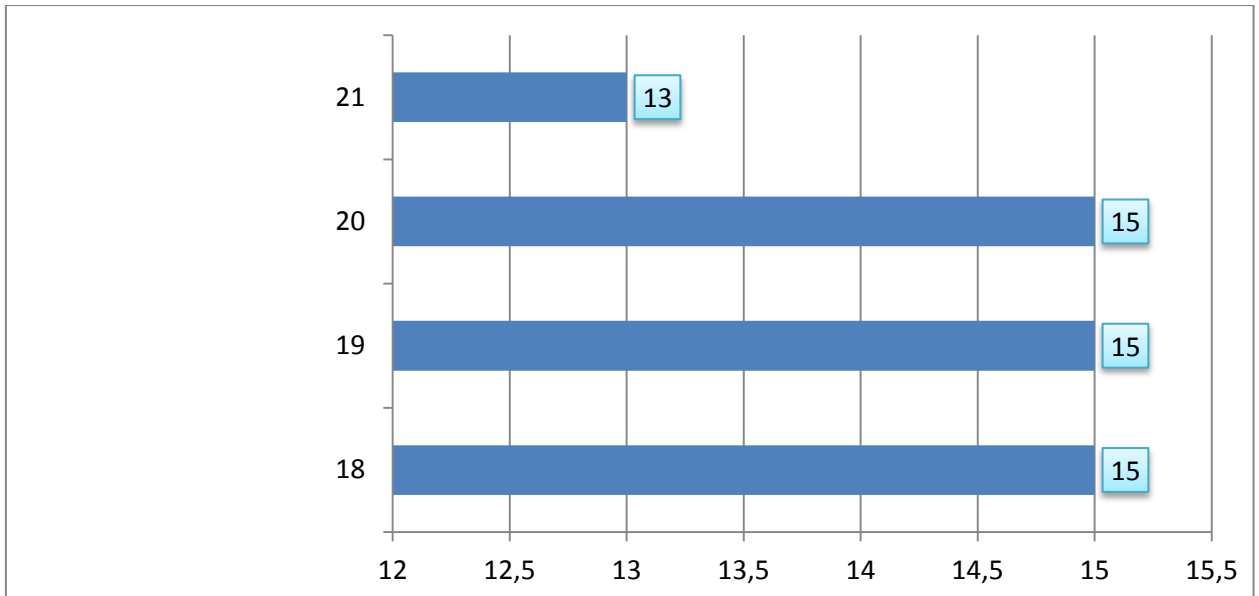




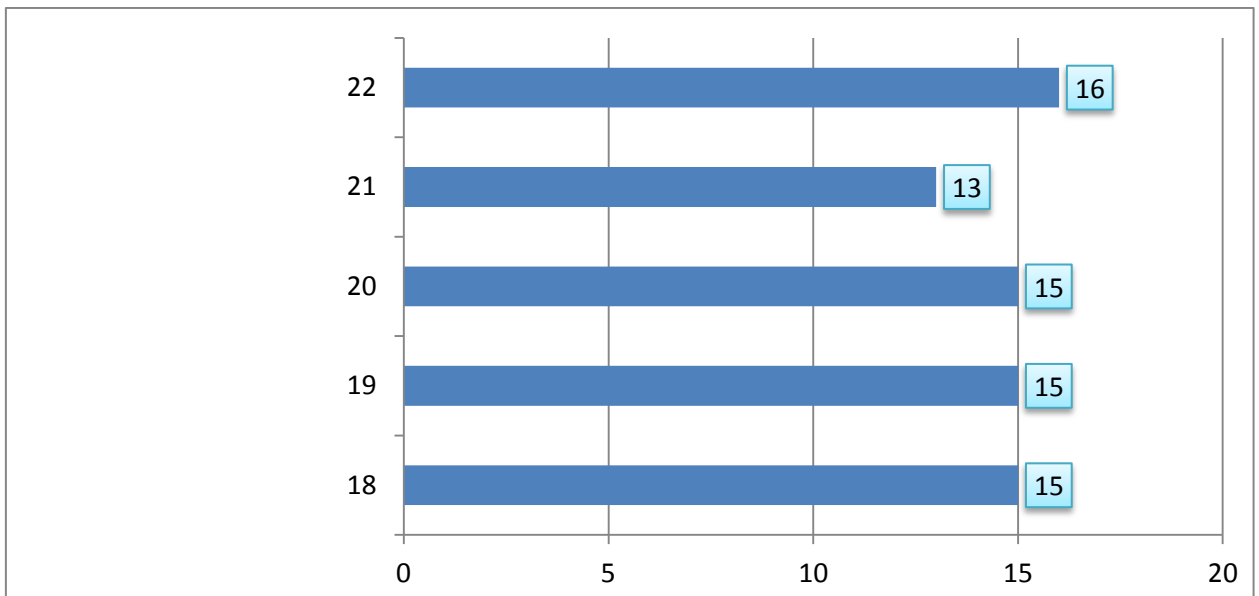
**Рис.9** Розподіл відповідей на питання. В яких соціальних мережах/месенджерах Ви зустрічали конфліктні ситуації? (дані у %)



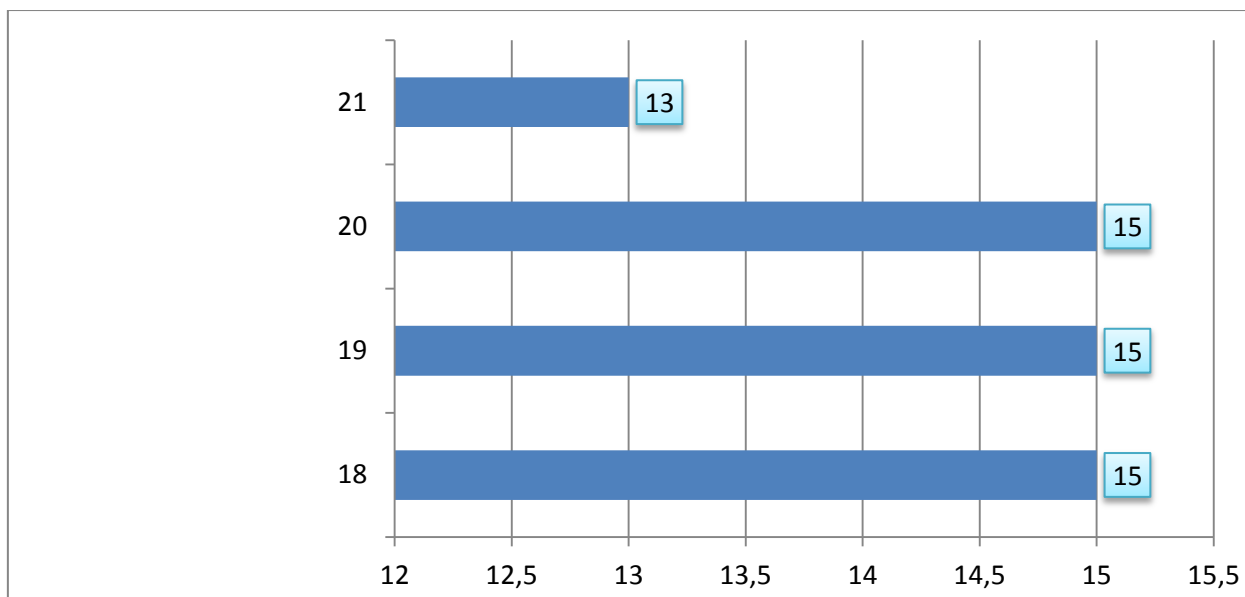
**Рис.10** Розподіл відповідей на питання. В яких соціальних мережах/месенджерах Ви брали участь у конфліктних ситуації? (дані у %)



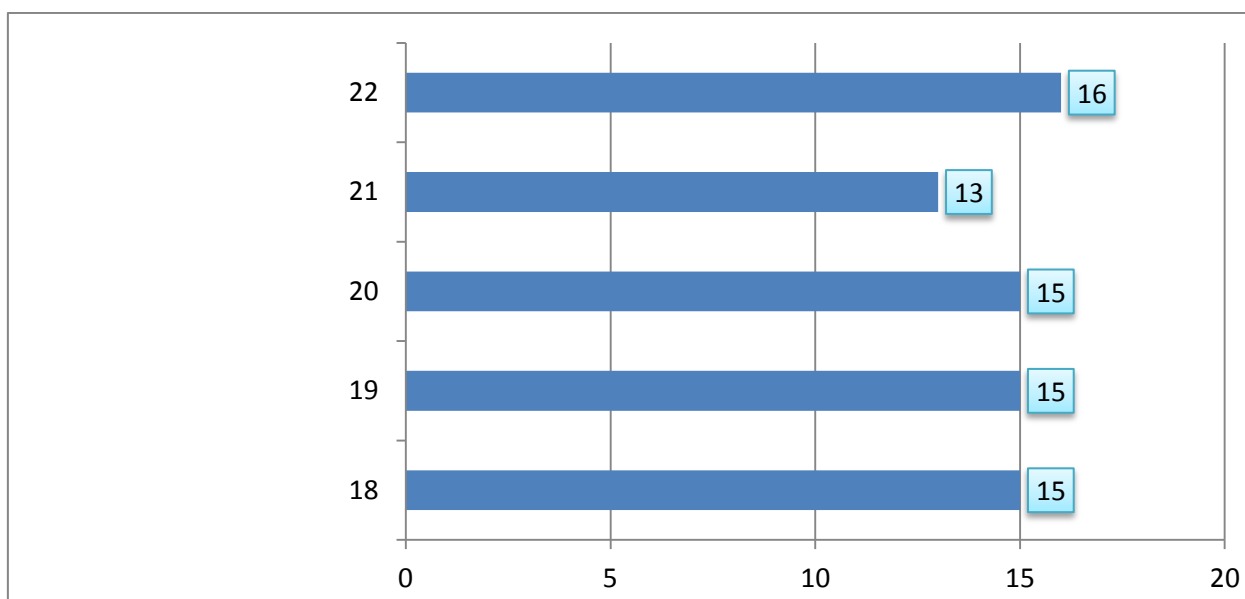
**Рис.11** Розподіл відповідей на питання. Ваша реакція на конфліктну ситуацію, свідком якої ви були? (дані у %)



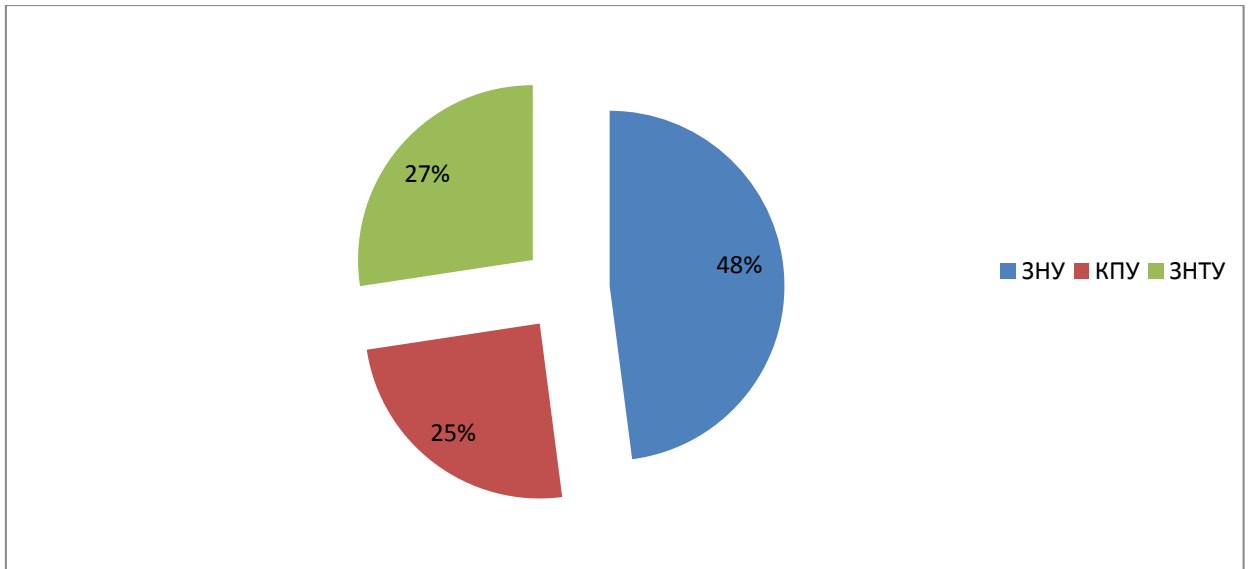
**Рис.12** Розподіл відповідей на питання. Ваша реакція на конфлікт в якості учасника? (дані у %)



**Рис.13 Розподіл відповідей на питання. На яку тематику Ви зустрічали конфлікти в соціальних мережах? (дані у %)**



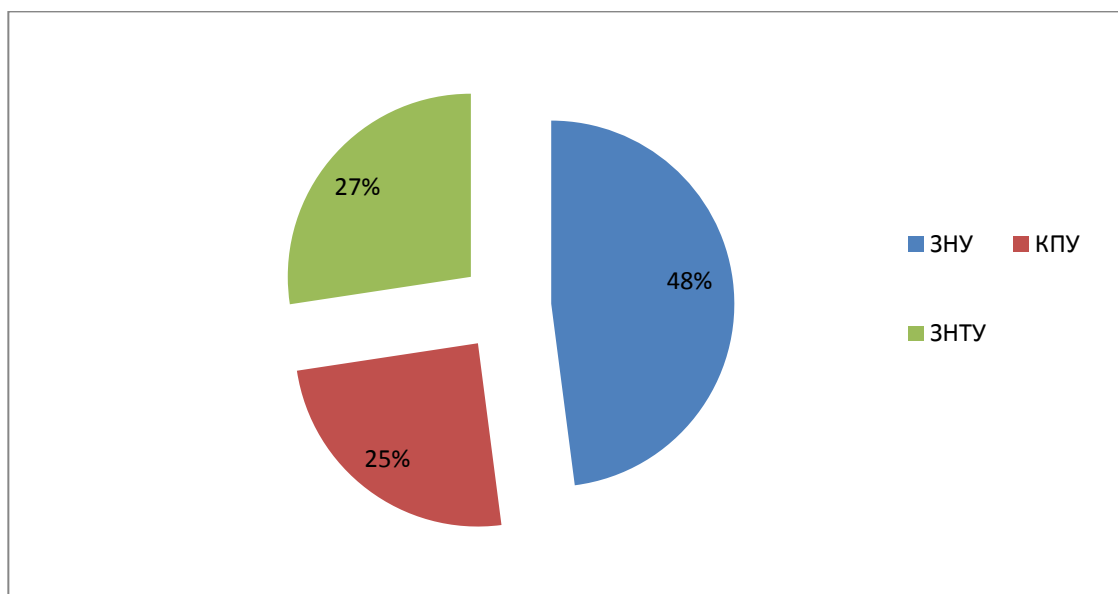
**Рис.14 Розподіл відповідей на питання. В конфліктах на яку тематику Ви брали участь? (дані у %)**



**Рис.15 Розподіл відповідей на питання: На Вашу думку, мають бути якісь обмеження щодо викладу контенту в соціальних мережах?(дані у %)**

<b>Вікові обмеження</b>
<b>Фото/відео насилля над людьми та тваринами</b>
<b>В часі</b>
<b>Посилена модерація</b>
<b>Фільтрація інформації</b>
<b>Пропаганда поганого способу життя</b>
<b>Заборона на оголені фото/відео</b>
<b>Заборона на нецензурну лексику</b>

**Рис.16 Розподіл відповідей на питання: На Вашу думку, які саме мають бути обмеження?**



**Рис.17 Розподіл відповідей на питання: Як Ви вважаєте, має бути певний контроль щодо матеріалів в соціальних мережах? (дані у %)**

Обмеження та контроль зі сторони адміністрації
Блокування контенту
Громадський контроль на засадах волонтерства
Проходження ретельної перевірки матеріалів модераторами
Блокування акаунтів
Заборона відповідних фото/відео
Заборона на нецензурну лайку
Опитування, опис матеріалу який викладають, описові картинки
Особистий контроль, та спеціальної окремої соц. Мереж, що попереджуватиме про особисту шкоду в разі недотриманні правил щодо особистих матеріалів

Рис.18 Розподіл відповідей на питання: В якій формі має бути контроль?

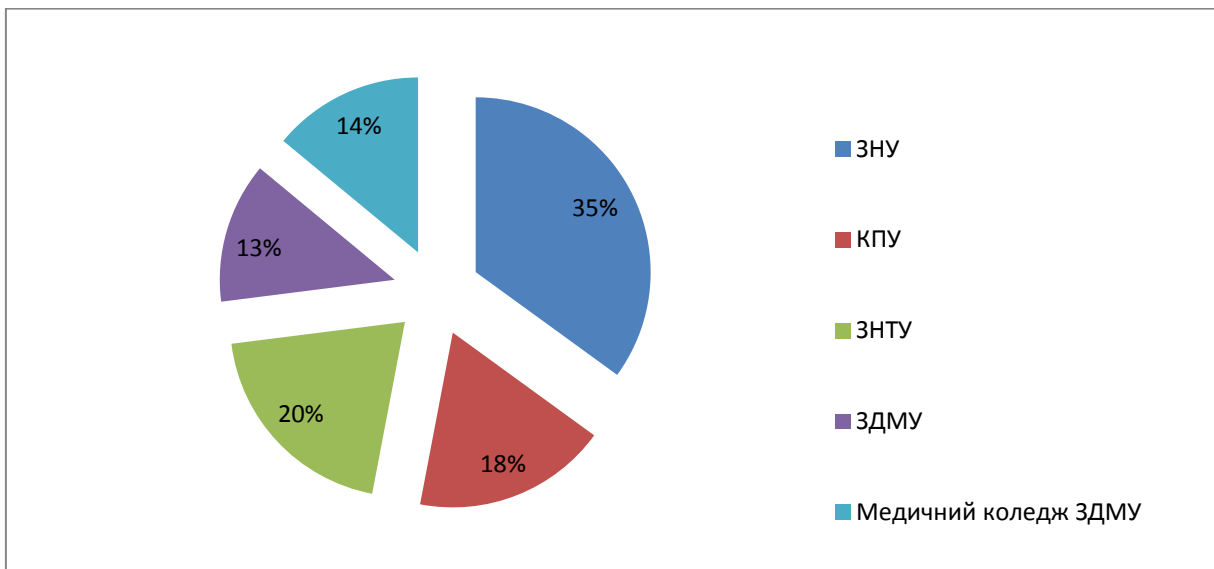


Рис.19 Розподіл відповідей на питання: Ваша освіта: (місце навчання та спеціальність) (дані у %)

**Декларація**  
**академічної доброчесності**  
**здобувача ступеня вищої освіти «магістр»**  
**Запорізького національного університету**

Я, Безпалова Оксана Сергіївна, студентка II курсу магістратури, очної форми навчання, факультету соціології та управління, спеціальність 054 «Соціологія», адреса електронної пошти bezpalova9797@gmail.com:

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Конфліктні взаємодії молоді в соціальних мережах» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

13.01.2020

О.С. Безпалова

Науковий керівник,

к.соц.н., доцент кафедри соціології

13.01.2020

Т.О. Ратушна