

Психологічні механізми формування довіри в молодіжному інтернет-середовищі

У статті представлено теоретичні аспекти дослідження механізмів формування довірчих стосунків у молодіжному інтернет-середовищі, аналізуються стадії та умови виникнення довіри в процесі віртуальної взаємодії.

Ключові слова: довіра, взаємодія, стадії та умови виникнення довіри.

В статье представлены теоретические аспекты исследования механизмов формирования доверительных отношений в молодежной интернет-среде, анализируются стадии и условия возникновения доверия в процессе виртуального взаимодействия.

Ключевые слова: доверие, взаимодействие, стадии и условия возникновения доверия.

Сьогодні всесвітня мережа Інтернет стала невід'ємною частиною буття сучасної молодої людини, тісно вплетеною в її повсякдення. Молоді користувачі віком від 20 до 32 років активно залучають ресурси мережі у різних сферах соціального життя. Інтернет для молоді виступає звичним засобом підтримки їхньої соціальної дійсності, обов'язковою та буденною складовою їхньої взаємодії з оточенням.

Сучасна молодь використовує інтернет-середовище як певну особистісно-технологічну систему, як особливу семіотичну сферу, що дозволяє, поряд із іншими соціальними сферами, реалізовувати психологічні відносини особистості та допомагає втілювати певні аспекти життєдіяльності користувачів. Психологічний підхід до інтернет-середовища передбачає розуміння його як автономної системи знакових елементів та як підсистему більш складних систем міжособистісної взаємодії, в основі якої знаходиться обмін текстовими повідомленнями, в герменевтичному аспекті розуміння тексту. "Основу тексту складає не його внутрішня, закрита структура, що піддається об'єктивному вивченню, а його вихід в інші тексти, інші коди, інші знаки: інакше кажучи, сутність тексту не в тексті як такому, а його мета-текстовому характері" [1]. Такий підхід дозволяє психологічно розуміти Інтернет як середовище певної системи мовної комунікації як простору для спілкування,

засобу усвідомлення та об'єктивації особистісного досвіду користувачів.

Текстова інформація інтернет-середовища несе в собі декілька змістів: когнітивний – Інтернет-простір включає в себе повідомлення про події, факти, теоретичні положення, закладені в текст його автором; рефлексивний зміст – вміщує авторські концепти, суб'єктивні роздуми, способи розв'язання проблем, представлені в когнітивному інформаційному аспекті та індексальний – транслює психологічний зміст тексту, що вміщує в себе властивості, схильності та емоційні стани його автора. Такий зміст тексту має поряд із усвідомленими значеннями й несвідомі моменти, що знаходяться поза межами висловленого, а тому є відкритими для безлічі інтерпретацій. Тому, виходячи із розуміння тексту в сучасній постструктуралістській літературі, інтернет-середовище розуміється нами як простір, де відбуваються процеси складання значень та смислів, обмін контекстами та іншими кодами. Звісно, що Інтернет як середовище міжособистісної взаємодії, в якому, з одного боку, формуються різного плану комунікації, з іншого боку, наявний ряд обмежень щодо передачі інформації. Комунікативні канали інтернет-спілкування обумовлені технічними особливостями, при яких аудіо-візуальний ряд наявний, однак його не можна прирівнювати повноцінно до взаємодії в реальному житті. Така опосередкованість взаємодії комп'ютерними технологіями надає формуванню довірчих стосунків певних специфічних рис.

Так, вітчизняний дослідник М. М. Обозов розглядає процес формування міжособистісних довірчих стосунків як динаміку переходу від когнітивного розуміння психічного стану іншої людини без зміни власного стану, до емоційного розуміння стану іншого та бажання виконувати реальні дії із надання допомоги та підтримки партнерові по спілкуванню [4].

Отже на першому етапі розвитку довірчих стосунків важливим є наявність інтересу до особистісного простору іншої людини, коли суб'єктивний континуум може залишатися закритим або захищеним від доступу до нього інших користувачів. У ракурсі взаємодії користувачів прикладом таких стосунків може бути прояв почуття довіри до певного інтернет-ресурсу, на якому знаходиться значима текстова, аудіо- або відеоінформація, до якої можуть бути подані коментарі, однак які не передбачають зворотного зв'язку на цей коментар.

Зміна стосунків у бік довіри починає відбуватися при появі свідомих чи неусвідомлених емоційних відгуків на текстові або вербальні повідомлення іншого користувача. Так, в текстових

коментарях до подібних повідомлень можуть зустрічатися фрази щодо співпереживання, розуміння описаного випадку. При цьому коментатор починає включатися емоційно у стосунки, не демонструючи при цьому конкретних дій щодо вирішення ситуації, що хвилює іншого користувача. Наприклад, говорить про своє бачення описаної теми, виражаючи при цьому емоційну підтримку іншому співрозмовнику. На момент, коли користувач пропонує іншому конкретну допомогу по вирішенню заявленої ситуації, можна казати про максимальний ступень довіри між ним та людиною, яка перебуває в проблемній для себе ситуації.

Подібна теорія формування довірчих стосунків представлена у дослідженні І. П. Волкова. Ґрунтуючись на матеріалах робіт в області міжособистісного спілкування, соціальної перцепції і групових відносин, І. П. Волков виділяє фази розвитку міжособистісного контакту [3]. За автором, перша фаза міжособистісної взаємодії “первинне сприйняття та пізнання” передбачає формування першого враження про партнера під час взаємодії із ним. На цьому етапі стосунків започаткування довіри передбачає знайомство із текстовою презентацією іншого користувача мережі, постановку йому запитань щодо поглядів, необхідних для продовження подальшої взаємодії.

Друга фаза, “зближення”, спрямована на формування оцінки та самооцінки, розвиток рефлексивних відносин, актуалізацію установки на спільну дію. Для молодшої людини характерно об’єднуватися у групи для пошуку відповіді на важливі для неї питання, перевіряти спільність та відмінність поглядів із загальноприйнятими цінностями тощо. Часто можна зустріти обговорення на форумі актуальних питань про взаємини між партнерами, між батьками та дітьми, різними молодіжними субкультурами.

Третя фаза, “спільна дія”, призводить до прийняття міжособистісних ролей і визначення статусу у спілкуванні. Для розвитку молодшої особистості важливою є її взаємодія із особами, що виконують цілий ряд соціальних ролей, а також її участь в максимально можливому рольовому репертуарі. Чим більше соціальних ролей здатна відтворювати молода людина, тим більш пристосованою до життя вона є. Таким чином, процес розвитку молодшої особистості часто виступає як динаміка засвоєння соціальних ролей. Інтернет дозволяє проявлятися молодій людині в різних ролях, використовуючи для цього різні віртуальні ресурси. Наприклад, одна й та сама людина може вести активність на форумах, присвячених різним тематикам, таким, як форум матусь,

ділових жінок, кулінарних винаходів, порад щодо лікування хворобливих станів, тих, хто цікавиться питанням психології стосунків та іншим. Залежно від активності користувача в різних соціальних мережах інтернет-ресурсів буде визначатися його соціальний статус. Так само, як і в реальній взаємодії, існує широкий діапазон статусів: запропоновані, змішані, особисті, професійні, економічні, політичні, демографічні, релігійні. Однак, не обов'язково, що в інтернет-середовищі статуси реального життя будуть тотожними автоматично між собою. Наприклад, кровно-родинні статуси в реальному житті в більшості випадків не завжди будуть важливими для формування довірчих стосунків в мережі. Розбіжність статусів викликає протиріччя в інтергруповій ієрархії, яке виникає при двох обставинах: коли користувач займає в одній групі високий ранг, а в іншій – низький; коли права та обов'язки статусу однієї людини суперечать або заважають виконанню прав і обов'язків іншої. Тому для виникнення довіри на цій стадії стосунків важливим є прийняття користувачами власних міжособистісних ролей та статусів у віртуальному спілкуванні.

Четверта фаза – “зчеплення”, характеризується зміцненням почуття спільності “Ми”, формуванням норм спілкування і включенням механізмів взаємовпливу. На основі загальних цілей та діяльності у користувачів формується почуття приналежності до спільного життя, складаються відносини єдності та цілісності. Молоді люди відчувають себе причетними до проблем, справ, успіхів і невдач тієї групи, до якої вони реально належать або суб'єктивно зараховують себе. На цій стадії формуються почуття відповідальності за результати діяльності групи та наявний ефект емоційної підтримки, що проявляється в тому, коли користувач очікує емоційної підтримки, співчуття, співпереживання, допомоги з боку інших користувачів певної віртуальної соціальної групи. Якщо ж така підтримка не відбувається, то у користувача руйнується почуття довіри, приналежності до віртуальної групи, причетності до її справ. Отже, феномен довіри між користувачами групи впливає на відчуття єдності між ними, приналежності та підсилює їхню активність, спрямовану на досягнення мети.

Також заслуговує на увагу теорія структурування часу міжособистісної взаємодії, яку запропонував транзакційний аналітик Е. Берн. Вивчаючи особливості побудови міжособистісних стосунків, дослідник виділяє п'ять способів структурування часу, необхідних для ефективної взаємодії [2]: 1) заглиблення в себе; 2) ритуали, 3) проведення часу, 4) психологічні ігри, 5) діяльність; 6) близькість. Розглянемо кожен із цих стадій у ракурсі дослідження механізмів формування довірчих стосунків.

Так, з точки зору транзактного аналізу, процес “заглиблення в себе” – спосіб, що характеризує поведінку людини поза групою та дозволяє уникати безпосередніх контактів із іншими людьми. Особистість не взаємодіє із іншими, а отже, може “зменшити” психологічний ризик стати не прийнятою в інтернет-середовищі. Проте, якщо значну частину часу особистість проводить у заглибленні в собі, з’являється ризик залишитися на самоті поза інтернет-контактами. Натомість, важливою задачею молодості є встановлення та розвиток дружніх зв’язків, що характеризуються глибиною, стійкістю та інтимністю [3]. У реальній соціальній взаємодії люди більше обмежені у можливостях управління інформацією про себе межами реально сприйманого співрозмовником статі, зовнішності, ознак соціального статусу, професії, національності, віку. Натомість, в інтернет-середовищі самопрезентація залежить від уміння користувача проявляти себе у різних соціальних ролях. Прикладом поширеного способу “заглиблення в себе” в мережі Інтернет є процес створення користувачем власного блогу – це сторінка в мережі одного або декількох авторів, яка може бути аналогом особистого щоденника. На сторінках власного блогу молодь використовує різні техніки самопрезентації та створення свого віртуального “Я”. Процес складання блогу дозволяє користувачеві створювати плацдарм для подальшої взаємодії із іншими. На цьому етапі користувач може виразити у тексті власні життєві змісти (автори викладають свої вірші, прозу, фотографії картин, речей, зроблених своїми руками), з метою подальшої їхньої презентації іншим. Особливість блогу полягає в тому, що автор має можливість контролювати кількість осіб, які мають до нього доступ.

На цьому етапі встановлення взаємодії, під час заглиблення в себе користувач може почати пошук осіб подібних за інтересами, за соціальним статусом, за віком тощо. Виходячи в мережу з метою знаходження співрозмовника, користувач подає певний перелік інформації, за допомогою якої комп’ютерна програма підбирає подібних йому співрозмовників. Максимально правдива інформація може гарантувати адекватну вибірку потенціальних друзів з мережі. Саме тому, описуючи себе, користувач довіряє мережі особисту інформацію, щоб система підбрала близьких по цінностях та інтересах однодумців.

Однак, для того, щоб продовжити взаємодію в мережі, більшість веб-сторінок потребують реєстрації користувачів на обраному сайті, що передбачає від них надання певної особистої інформації, а отже, наявність певного рівня довіри до даного

інтернет-ресурсу. Окрім того, більшість користувачів створюють певні атрибути що допомагають їм презентувати власні уподобання відповідно до їхніх уподобань в інтернет-середовищі. Наприклад, серед молоді в мережі Інтернет звично мати власні “аватари”, “ніки”, які можуть відображати стан духу, світогляд, настрої й допомагають створити перше враження у співрозмовника, також їх можна змінювати в залежності від настрою. Такі атрибути використовуються при спілкуванні на форумах, у чатах, у Skype та ICQ. Також для початку взаємодії часто використовується прийняті в певному інтернет-середовищі фрази, звернення, сленг прийнятий у певному віртуальному середовищі. За теорією транзакційного аналізу – цей етап взаємодії має назву “ритуали”. Під “ритуалом” розуміється стереотипна серія простих взаємодій, що задані зовнішніми соціальними факторами. Наприклад, неформальний ритуал, такий, як, вітання або прощання, “смайлики”, популярні вислови дозволяють створити безпечний спосіб взаємодії, надати почуття впевненості та приналежності до певної інтернет-групи, створити більш довірчі стосунки. Отже, довіра до іншої людини на даному етапі виникає в результаті міжособистісної взаємодії, реалізованої переважно шляхом сприймання презентованої користувачам візуальної картинки, шляхом невербальних проявів та порівняння очікувань із результатами взаємодії.

За Е.Берном, наступним етапом формування довіри в інтернет-середовищі є так зване “проведення часу” – серія простих взаємодій, метою яких є структурування певного інтервалу часу. Подібна взаємодія стосується актуальних, формальних для користувача тем та змістів – що є важливими, цікавими для нього, однак не актуалізують в ньому рівень емоційно-значимої інформації. Наприклад, користувачі в межах цікавого веб-ресурсу можуть надавати поради, щодо вибору певного закладу, сайту, кінофільму. Етап “проведення часу” закладає основу для знайомства, дружби, сприяють підтвердженню обраних людиною ролей та зміцненню її життєвої позиції щодо довіри до певної групи Інтернет-користувачів. Творча активність молодої людини передбачає на даному етапі спілкування вміння подолати буденні ув'язнення, виходити за рамки лише традиційного спілкування, звертаючись до незвичайних зв'язків і аналогій. Спілкування на цій стадії формування довірчих взаємин характеризується популяризацією серед молоді нестандартних відповідей на питання у форумах, надання іншим користувачам цікавих веб-посилань щодо теми обговорення та інше.

Зворотним проявом – недовірою до інших користувачів на даному та наступних етапах взаємодії в мережі є прагнення до

збереження особистості статусу анонімності. Анонімність віртуальної взаємодії обумовлена опосередкованістю цього процесу комп'ютерними технологіями. Спілкування відбувається через умовного посередника: монітор комп'ютера, ноутбук, планшет чи смартфон. Відповідно виникає можливість в такому випадку бути більш щирим в думках та висловлюваннях. Можна довірити невидимому співрозмовнику більше особистісної інформації. Опосередкованість взаємодії в мережі Інтернет комп'ютерними технологіями, що створює певний психологічний захист змінює формування довірчих стосунків, – цей процес пришвидшується, співрозмовники швидше обмінюються особистою, значимою інформацією, а тому починають довіряти один одному раніше, ніж в реальному житті.

Разом із тим, якщо особистість відмовляється на даному та наступних етапах взаємодії зменшити ступень анонімності або позбутися її – це може здійснювати негативний вплив на продовження становлення довірчих взаємин. На сьогодні в час активного розвитку та популярності соціальних мереж, анонімність не втратила своєї значущості в процесах Інтернет-взаємодії, однак її цінність для користувачів дещо зменшилася. Мало кому з користувачів буде цікавою особиста сторінка, на якій є відсутньою або неправдивою інформація. Сьогодні в соціальних мережах ціниться спілкування із тим користувачем, який викладає в мережу інформацію про події свого життя в тексті, фото й відео. На цьому етапі спілкування, користувачі інтерпретують відповіді одне одного, оцінюють їх відповідно до щирості та надійності, тлумачать їхній зміст та узгодженість із власним розумінням певної теми обговорення. Такий процес інтерпретації є переважно “... автоматичним, вродженим за своєю природою, та миттєвим, швидким у реальному часі... це заснований на суб'єктивному конструюванні смислів процес є єдиним, на що ми можемо спиратися, коли збираємося розібратися у складному полі... та оброблюємо вплив оточуючого середовища” [5].

Якщо користувач має бажання та досвід пізнавати власний досвід та досвід іншого не лише на рівні зовнішньої поведінки, готовий звертатися до власного подібного способу переживання різних тем, то він буде готовий переходити на інший рівень взаємодії. У той момент, коли спілкування переходить до тем, що стосуються емоційно-значимого для людини змісту, – відбувається перехід на наступний етап прояву довіри. Взаємодія може переходити або до стадії “психологічних ігор”, або до “діяльності”.

За теорією транзакційного аналізу, психологічною грою є серія звернень учасників взаємодії, часто одноманітних за значенням, що мають прихований зміст та можуть містити елемент конфлікту.

Оскільки спілкування у блогах, соціальних мережах, форумах або чатах передбачає, що учасники дискусій обговорюють певні свої проблемні питання в дискусіях, то, як правило, користувачі стикаються з різними точками зору на один й те же предмет чи явище. Найчастіше конфлікти гаснуть, не встигнувши перетворитися у щось серйозне, однак трапляються й затягнуті в часі історії. Наприклад, користувач, запам'ятавши "нік" людини, з яким мав конфлікт, може почати ставитися до нього упереджено, незалежно від того, в якій ситуації і при обговоренні якої теми вони зіткнуться знову. Деякі користувачі, схильні до конфліктної поведінки, починають переслідувати опонента в коментарях, сервісах обміну повідомленнями, електронною поштою. До більш агресивних форм наслідків конфліктів можна віднести публічні образи, публікацію особистих даних користувача (фотографії, подробиці біографії, адреса, контактна інформація – все це часто достатньо легко знайти в Інтернеті), заклики до інших користувачів. Спеціально для таких випадків у більшості інтернет-сервісів передбачений функціонал для блокування окремих користувачів.

Важливим положенням сучасних досліджень є твердження про те, що довіра не завжди має лише позитивні наслідки. Надлишок довіри може інколи принести значну шкоду [6]. Більшість молодих користувачів навіть не замислюються про нюанси безпеки в мережі Інтернет та розміщують у віртуальному середовищі детальну інформацію про себе або розповідають новому знайомому особисті подробиці свого життя. Більшість молоді лише частково зберігають свою анонімність при веденні віртуального ресурсу, наприклад, розмістивши свої особисті фотографії. Деякі автори блогів вказують свої прізвиська, номери телефонів. Відбуваються подібні довірчі стосунки на базі того, що молоді користувачі відчують безумовну готовність проявляти до іншого певні дії, що можуть сприяти успішній взаємодії з ними. Варто зазначити, що в даному моменті зміст та ступінь безпечності ситуації взаємодії, як правило, не відповідають змісту та рівню бажань, небагато людей про це замислюються, розповідаючи новому віртуальному знайомому про особисте.

На етапі психологічної гри користувачі розуміють, що їхні конфліктні повідомлення можуть стати доступними для загалу інших людей, часто це не зупиняє їх від продовження запеклих дискусій. Тому можна сказати, що на даному етапі взаємодії довіра може або розвиватися та переходити на наступну стадію відкритості, або користувач може повернутися до попередніх стадій довірчих стосунків, більш закритого характеру. Можна вважати, що

непорозуміння в Інтернеті нешкідливі і є лише способом зняття напруги, простою грою або розвагою, однак запальна поведінка або хамство в мережі мають ті ж самі наслідки для втрати довіри у стосунках, як якби вони відбувалися в реальному житті. Так, сьогодні психологічні ігри в Інтернеті можуть бути потенційно всюди, де є можливість залишати коментарі, – у записах блогів, на спортивних, гостьових чи політичних сайтах. При читанні коментарів до відео на Youtube, обговоренні подій з різних областей життя: від політики до мистецтва чи журналу, можна зустріти провокуючі коментарі. Часто лють одного сердитого користувача передається як інфекція іншим – рух по низхідній спіралі продовжується і їх суперечка захоплює все нових і нових учасників, інколи такий форум перестає підтримуватися користувачами.

Отже, в основі непорозумінь в інтернет-середовищі серед молодих людей лежить зазвичай: конфлікт цінностей, пов'язаний із сповідування користувачами різних цінностей, установок; конфлікт інтересів у ситуації, коли дія однієї особистості, в процесі досягнення своїх цілей, блокуються, стикаються з діями іншої особистості, яка також намагається досягти своїх цілей; непорозуміння на ґрунті володіння можливостями, пов'язаними із контролюванням та володінням матеріальними цінностями.

Наступний етап у формування довіри за теорією транзакційного аналізу “діяльність” – це спосіб структурування часу, що зазвичай спонукає щось робити. Діяльність – це те, що люди хочуть робити чи необхідно робити, одному або разом з іншими, наприклад, створювати разом сайт, розробляти програми, проводити скайп-конференції або консультації, збирати кошти на допомогу тому, хто її потребує. Діяльність дає частіше позитивні контакти та створює підґрунтя для подальших довірчих стосунків. У молодості людина найбільш здатна до творчої діяльності, формулювання евристичних гіпотез, максимально працездатна, тому прогрес в різних областях Інтернет-технологій багато в чому пов'язаний з діяльністю молоді. Молодь опановує найбільш складні способи інтелектуальної діяльності в найрізноманітніших та сучасних областях науки й техніки. На цій стадії формування довіри молодь схильна до впровадження в партнерство засвоєних знань, навичок.

На більш глибокому рівні людських відносин, ніж ритуали, часопроводження, ігри та діяльність, знаходиться здатність до близькості, яка є в кожній людині. Етап “близькості” вільний від ігор та експлуатації, він виникає в рідкісні моменти людських взаємин, викликаючи почуття ніжності, розуміння та прихильності. Близькість включає в себе справжній інтерес до людини. Будь-яка

діяльність – служить контекстом, в якому може виникнути близькість, під якою ми розуміємо процес пізнання та надання можливостей пізнання внутрішнього світу досвіду одне одного. На етапі “близькості” між користувачами з’являється можливість для обміну між ними особистісними смислами, емоціями, цінностями, уставками, моделей поведінки.

Цей спосіб взаємодії є найбільш оптимальним для прояву довіри між співрозмовниками. На цьому етапі довіра як психологічний стан особистості може виникати при злитті ряду чинників: інтересів даної людини, її установок, емоційних реакцій, попереднього власного досвіду, адаптивних здібностей особистості, рівня інтелектуального розвитку і так далі. Довіра на цій стадії виникає, коли людина впевнена у правильності та адекватності процесів та явищ своїх ціннісних установок. Довірчий стан реалізується в поведінці людини. Будь-які позитивні результати будь-яких дій викликають у свідомості довіру до них і при повторенні даних дій з неминучістю ведуть до закріплення позитивної реакції довіри в поведінці особистості. Природно, що будь-яке нове явище досліджується людиною на основі проб і помилок і в разі негативного впливу на людину може бути відкинута з подальшим закріпленням реакції недовіри до даного явища, навіть якщо ця негативна дія була випадковою. Будь-який негативний досвід може закріпитися у свідомості людей, викликаючи повторюване заперечення і стійку недовіру.

На цій стадії частіше за все користувачі отримують не лише веб-партнера із спілкування, який може вислухати, підтримати, дати пораду, однак й переводять спілкування з он-лайн режиму до реальної взаємодії, або все частіше переходять до відео- або аудіо-зустрічей (Skype, Facebook, Google+, відеоконференції). Максимальний ступінь довіри гарантує взаєморозуміння в ході віртуального спілкування. На етапі “близькості” знання, слова, вираження внутрішнього світу являють собою важливу ціль для користувачів, їхня мета полягає у продовженні створення подальших довірчих взаємовідносин. Звісно, що довірчі стосунки на етапі близькості або попередніх етапах можуть стати двосторонніми або однобічними, якщо внутрішній процес одного із користувачів досліджується та сприймається, а іншого – ні. Частіше такі асиметрії виникають на ранніх етапах взаємодії та пов’язані із занадто різних особистісних смислів та переживань користувачів. Тому спрямованість на розвиток близьких стосунків є запорукою досягнення довіри у взаємодії між користувачами. “... близькість уявляє собою не лише тісну співпрацю при досягненні спільних та взаємних погоджених цілей: вона уявляє собою спільне з іншою

людиною вираження та взаємну сприйнятливість щодо організації внутрішніх світів” [6, 378].

Отже, довірчі стосунки в молодіжному інтернет-середовищі проходять декілька стадій та можливі за наявності певних умов. З такої точки зору, довіра являє собою певний спосіб організації досвіду взаємодії, за яким користувачі інтерпретують стосунки як безпечні та надійні. Процес розгортання довірчих стосунків виглядає як входження у суб’єктивний світ чуттєвого та когнітивного простору іншої людини та узгодження з ними власних дій та переживань. На початку розвитку довірчих стосунків виникає процес зібрання користувачем необхідних для нього проєкцій та початкових уявлень з метою отримання знань про те, як саме необхідно будувати взаємодію із іншим. Першопочаткові збирання та викладка проєктивних даних носять неформальний та ситуативний характер, однак подальша взаємодія передбачає “заглиблення”, більше розуміння того, якою саме є картина світу в іншого, якими змістами він керується у певних ситуаціях.

Список використаних джерел

1. Барт Р. Избранные работы: Семиотика. Поэтика / Р. Барт. – М.: Прогресс, 1989. – 616 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений / Э. Берн. – Екатеринбург: ЛИТУР, 1999 – 572 с.
3. Волков Б.С. Психология юности и молодости: [Учебное пособие] / Б.С.Волков. – М.: Академический Проект: Трикса, 2006. – С. 79.
4. Обозов Н. Н. Межличностные отношения / Н.Н. Обозов. – Л.: ЛГУ, 1979.– 151 с.
5. Уилер Г. Гештальт-терапия постмодерна за пределами индивидуализма / Г. Уилер. – М.: Изд-ство: Смысл, ЧеРо, 2005. – С. 340-341.
6. Lewicki R.J., Mcallister D.J., Bies R.J. Trust and Distrust: New Relationships and Realities // Academy of Management Review. – July 1998. – V. 23. – Is. 3. – P. 438-459.

The article presents the theoretical aspects of trust relationships formation in the youth Internet environment, and analyzes the stages and conditions of trust emergence in the process of virtual interaction.

Keywords: trust, cooperation, stages and conditions of the trust formation.

Отримано: 15.02.2012 р.