

Facebook или Twitter?

С какой целью мы используем социальные сети, как мы выглядим в них и как воспринимают нас наши собеседники

Автор:

Джереми Дин (Jeremy Dean),
University College London,
автор Psyblog



❖❖ Нравится нам это или нет, но онлайн-общение стало большей частью жизни современного человека. И к этому необходимо быть готовым. Ведь если нормы, коды и правила традиционного общения в различных ситуациях незыблемы, понятны и усваиваются с раннего детства, то сетевая этика и эстетика еще только формируются. Джереми Дин, психолог-исследователь из Лондонского университетского колледжа, на основе анализа многочисленных исследований по социальной психологии, касающихся проблем онлайн-общения, создал сайт Psyblog (<http://www.spring.org.uk/>), на котором в легкой и остроумной форме освещает различные стороны сетевого поведения и общения, анализирует социальные сети и их участников. С разрешения автора мы публикуем некоторые из этих материалов.

Facebook: 7 полезных советов

Как бы кто ни относился к Facebook, сегодня он есть везде и будет распространяться дальше — точно так же, как недавно выпущенный о нем фильм «Социальная сеть» за несколько месяцев обошел весь мир.

Чтобы помочь вам освоить Facebook, я предлагаю 7 научно обоснованных советов по его эффективному использованию. Если вы не собираетесь регистрироваться на Facebook, то по крайней мере приправьте разговоры вокруг этой темы убедительными замечаниями, основанными на психологических исследованиях.

1. Имейте от 100 до 300 друзей.

Не нужно иметь слишком много друзей или слишком мало — и то и другое выглядит не очень хорошо. Существует научно обоснованное предположение, что люди могут поддерживать отношения со 150 персонами. Социальная привлекательность Facebook достигла своего пика, когда число друзей у тех, кто зарегистрировался в сети, достигло примерно этой цифры. Если число друзей у вас будет выше 300 или ниже 100, вы станете менее привлекательны.

2. Следите за внешностью.

Убедитесь, что ваши друзья или люди, которые общаются у вас на «стене», хорошо выглядят. Привлекательные друзья увеличивают привлекательность вашего профиля. Не забывайте, что вы не в офлайне и не сможете казаться лучше на фоне тех, чья внешность проигрывает вашей.

3. Семь причин зарегистрироваться.

Для того чтобы поднять свою популярность, вам нужно заманить «в друзья» побольше людей. Как это сделать? Существует 7 основных мотивов, побуждающих к использованию Facebook. Это общение со старыми или далекими друзьями, различная социальная информация (например, можно узнать, кем стал бывший одноклассник, не вступая с ним в контакт), возможность выяснить больше о тех, с кем приходится иметь дело в реальной жизни, виртуальные наблюдения за людьми, и, наконец, постоянные обновления статуса и содержания.

4. Не позволяйте вашему бойфренду или герлфренду использовать Facebook.

Было замечено, что те участники сети, которые проводят в ней много времени, начинают ревновать своих партнеров. Вероятно, это связано с тем, что благодаря Facebook удается узнать о близком человеке слиш-

ком много: с кем он знаком, где был раньше. Разумеется, до эпохи социальных сетей эта информация не получила бы столь широкого распространения. Таким образом, не позволяйте вашему бойфренду или герлфренду увидеть ваш профиль в Facebook — конечно, если вы не хотите, чтобы он(а) ревновал(а). А если вы в этом заинтересованы, то продолжайте совместно использовать Facebook как можно активнее.

5. Заботьтесь о вашей конфиденциальности.

Конфиденциальность — одна из наиболее спорных сторон Facebook, так как профили порой говорят о людях слишком много. Особенно склонны раскрывать сугубо личную информацию молодые, одинокие люди. Причина этого кроется в эффекте растворения в целом, наблюдающемся при онлайн-общении. Однако тенденция меняется: сегодня все больше молодых людей используют ограничения по доступу к конфиденциальной информации, чем год назад. Следите за тем, что вы говорите о себе в интернете, — вы никогда не знаете, кто и как воспользуется сказанным вами.

6. Представляйте реального себя.

Профилям, размещенным в Facebook, как правило, можно доверять. Это отличает Facebook от других социальных сетей, так как владельцы профилей представляют себя такими, какие они есть, не создавая идеальных, вымышленных образов. Разумеется, правда не вся информация: например, пользователи не могут лично знать всех своих друзей. Однако весьма вероятно, что они действительно любят все те фильмы, книги и музыкальные группы, про которые они говорят: «Мне это нравится».

7. Используйте Facebook, чтобы получить работу.

Современная жизнь мобильна, мы порой оказываемся на огромных расстояниях от родных городов и старых друзей, легко теряем контакты с людьми, которые могли бы дать нам опору в жизни. Пользователи Facebook имеют более высокий уровень «социального капитала». Другими словами, участники этой сети активно используют свои контакты, чтобы получить работу или другие новые возможности. Истинный «фейсбукер» — не тот человек, который путешествует по сети, чтобы посмотреть фотографии знакомых или не знакомых ему людей. Находясь в Facebook, он создает социальный капитал.



Феномен Twitter

В переводе с английского глагол «to tweet» означает «чирикать». Проведенные психологические исследования сети показывают, кто, сколько, о чем и почему чирикает на Twitter.

Для начала немного статистики. В настоящее время 190 млн пользователей сети по всему миру производят 65 млн твитов (маленьких текстов) каждый день. Согласно данным Pew Internet, 19% американских пользователей интернета утверждают, что используют Twitter или аналогичный сервис для обмена новостями о себе.

Так как Twitter не существовал до 2006 года, у психологов было не так много времени, чтобы изучить его, но есть некоторые исследования, которые показывают отличия этой сети от созданных раньше. Приведу 10 наиболее убедительных отличий.

состоит в том, что пользователи могут читать и писать твиты (140 символов), которые по большей части предназначены для общественного обсуждения. А возможность «следовать» друг за другом – от социальной сети. Кроме того, в Twitter можно ретранслировать своим последователям собственные разговоры и «твиты» других людей.

1. Twitter как игра в испорченный телефон.

Поскольку сообщения здесь короткие и они могут передаваться быстро и легко, Twitter воспринимается пользователями как быстро развивающийся разговор. Отличие от обычного разговора в том, что люди параллельно принимают участие в целом ряде различных взаимодействий. Это как на вечеринке, где может быть до 10 различных групп одновременно.

Много информации в Twitter просто повторяется, но сообщения в течение долгого вре-

Истинный «фейсбукер» — не тот человек, который путешествует по сети, чтобы посмотреть фотографии знакомых или не знакомых ему людей. Находясь в Facebook, он создает социальный капитал.

Итак, что же такое Twitter?

Twitter — это нечто среднее между социальной сетью и блогом. Сходство с блогом

меняются, как в игре в испорченный телефон: люди переоценивают, повторно интерпретируют или неправильно истолковыва-

ют однажды сказанное. Но Twitter состоит не только в разговорах в том смысле, как люди их обычно понимают. Сообщения в сети могут содержать команду, выражение удивления или побуждать к размышлению. Другими словами, Twitter является не только социальной сетью, здесь присутствует и большая информационная составляющая.

2. Люди начинают использовать Twitter вслед за друзьями.

Анализ пользователей Twitter в первое время его существования (2007 год) показал, что люди присоединяются к сети, потому что их друзья уже там. Это напоминает процесс распространения мобильной связи.

Подавляющее большинство пользователей привлекает в Twitter то же, что в интернете в целом: люди быстро привыкают к техническим удобствам, тем более что услуги по большей части бесплатны. Известно, что бесплатный доступ – это та цена, перед которой мы не в состоянии устоять.

3. Твиты — это в основном болтовня.

Пока не существует научного анализа того, о чем говорят на Twitter. Однако аналитики компании классифицировали 2000 твитов, появившихся в течение одной недели. Было выделено 6 категорий сообщений:

1. «Бессмысленный лепет» (41%)
2. Разговоры (38%)
3. «Перепасовка» разных сообщений (9%)
4. Продвижение себя (6%)
5. Спам (4%)
6. Новости (4%)

То, что аналитики назвали «бессмысленным лепетом», точнее было бы определить как просто болтовня, обмен любезностями — например, когда кто-то говорит: «Как дела?» и вы отвечаете: «Хорошо». Возможно, такие разговоры не слишком интеллектуальны, но совсем не лишены смысла.

4. Средний возраст пользователей — 31 год.

Усредненный пользователь Twitter старше, чем пользователь MySpace (26 лет), но моложе, чем средний фейсбукер (33 года). Согласно Pew Internet, рост числа пользователей Twitter будет происходить за счет молодых людей в возрасте от 18 до 24 лет.

5. Лидируют мужчины.

Исследователи обнаружили небольшое численное превосходство женщин на Twitter (55% в 2009 году). Но это в среднем. Зато у мужчин на 15% больше последователей. Мужчины в 2 раза чаще становятся

последователями лиц своего пола, чем противоположного, а женщины на 25% чаще следуют за мужчинами, чем за другими дамами. И мужчины, и женщины однако общаются примерно с одинаковой интенсивностью.

Эти наблюдения достаточно необычны, поскольку в социальных сетях женщины, как правило, находятся в центре внимания, привлекая как мужчин, так и других женщин.

Я всегда с осторожностью отношусь к различным выводам относительно различий между полами, потому что убежден: психологически мужчины и женщины очень похожи. Но, возможно, в Twitter есть что-то, что больше подходит мужчинам.

6. «Информеры» и «я-формеры».

На основе анализа 350 сообщений на Twitter исследователи обнаружили два типа пользователей:

- информеры (20 %) делились информацией и отвечали другим пользователям;
- я-формеры (80%) главным образом говорили о себе.



Twitter прекрасно работает в кризисных ситуациях, когда информация должна распространиться максимально быстро.

Благодаря эффекту онлайн-растормаживания многие люди лишились работы, доходов и социальных связей.



Информеры, как правило, имеют более широкий круг общения, возможно, потому что они сообщают более интересные вещи и не сосредоточены на себе любимых.

Наличие этих двух типов свидетельствует о том, что Twitter используют по-разному. Если 80% пользователей не отвечают другим, возможно, разговорный аспект Twitter несколько преувеличен.

7. Однажды и недолго.

Обсуждения на Twitter конкретных тем редко длятся больше недели — обычно несколько дней. Большинство тем возникают только однажды, затем они исчерпываются и, как правило, никогда не повторяются. 85% таких тематических обсуждений обычно связаны с новостями.

8. В среднем одно сообщение.

Среднее число сообщений, принадлежащих одному пользователю, составляет 1. Это означает, что большинство людей, которые регистрируются на Twitter, просто следуют за кем-то или не используют его вообще. На другом конце шкалы 10% пользователей, которые производят 90% всех твитов. Это очень необычно по сравнению с другими социальными сетями, где нет такого огромного перепада в пользовательской активности. Исследователи отметили некоторое сходство Twitter с Википедией, где количество активных участников также очень мало в сравнении с «массовым пользователем».

Многие (хотя далеко не все) пользователи, имеющие большое количество последователей, — это знаменитости, что, впрочем, неудивительно.

Интенсивное использование Twitter немногочисленной верхушкой отражает тот очевидный факт, что далеко не у каждого есть способности быть интересным другим (здесь мы не касаемся «эффекта ореола», объясняющего популярность того, что пишут знаменитости). Впрочем, есть люди, такие, как Стивен Фрай, к примеру, которые умеют одновременно быть известными и довольно интересными.

9. Экзистенциальная тоска может мотивировать пользователей.

Twitter часто называют идеальным местом для нарциссического возраста. Ведь только здесь можно собирать последователей, говорить все время о себе и не слушать никого другого.

Согласно одной из гипотез, экстравертов приводит в Twitter ... экзистенциальная тоска. Хотя это не подтвердилось для тех, кто экстравертом не является.

Я бы выдвинул более позитивный аргумент: Twitter — просто веселая игрушка, которая к тому же очень проста в использовании. Выразить себя на Twitter гораздо проще, чем в блогах: вы можете дурачиться, вам не нужно много говорить, и все это делает сеть более уютной и домашней. В то же время вы

не заморачиваетесь, как в других социальных сетях, сбором и презентацией огромного количества информации о себе. Можно сказать, что Twitter менее социален, чем Facebook, и это, похоже, нравится людям.

10. Менее социальный, более информационный.

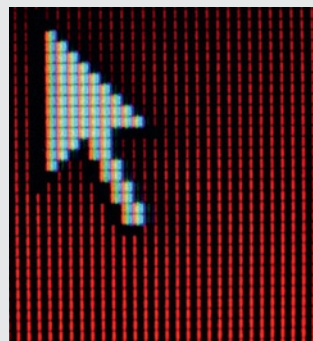
Мне кажется убедительным высказанное предположение, что Twitter является более информационным и менее социальным, чем другие сети. Люди относятся к другим пользователям Twitter в первую очередь как к интересным источникам информации. Отвечая на вопросы в ходе проведенного в 2009 году исследования, пользователи отметили, что наибольшее удовлетворение они получили от информации, которую нашли через Twitter. При этом, вопреки ожиданиям, участники никак не отметили социальный аспект. Анализ показывает относительно низкий уровень взаимных контактов внутри Twitter, по сравнению с другими социальными сетями. Только 22% пользователей Twitter имеют взаимные связи, по сравнению с 68% на Flickr и 84% на Yahoo!

Будущее Twitter

Конечно, это только первые шаги по изучению феномена Twitter. Многие аспекты его использования еще предстоит осмыслить. Вот некоторые примеры того, какие неожиданные стороны могут в нем открыться. Исследователи Хьюз и Пален пришли к выводу, что популярность этой сети стремительно возрастает во время различных чрезвычайных ситуаций: тогда люди начинают использовать Twitter для обмена информацией друг с другом.

Twitter прекрасно работает в кризисных ситуациях, когда информация должна распространиться максимально быстро. Таким образом, контролируя Twitter, ученые могут моментально получить информацию о землетрясениях и других чрезвычайных ситуациях.

Посредством Twitter также можно «измерить» настроение нации. Алан Мислов и его коллеги собрали 300 млн твитов из США, проанализировали их эмоциональное содержание и переложили на видео, отражавшее «настроение нации» в течение дня в цвете (красный отрицательный и зеленый положительный). И, что особенно приятно, этот анализ подтвердил сделанное мною ранее совсем другим способом открытие, суть которого в том, что понедельник — отнюдь не самый тяжелый день недели, бывают и похуже.



Как вести себя в социальных сетях: советы от журнала TimeOut

ДА

- Ведите себя там так же, как ведет себя воспитанный человек на улицах большого города. То есть говорите «спасибо», «пожалуйста», «извините»... Хотя бы в сокращенно-англопеизированном виде — «спсб», «пжлста», «сорри».
- Ведите себя там так же, как ведет себя воспитанный человек в гостях у друзей. То есть хвалите обстановку, а если она чудовищна, то хотя бы шпроты. Если человек не нравится, — не ходите к нему в гости, то есть «не стучитесь» в друзья.
- Затевая дискуссию в социальных сетях, ведите себя, как члены английского парламента, а не как депутаты Верховной рады Украины, — то есть выбирайте выражения и не кидайтесь в собеседника стульями.

НЕТ

- Если вы задаете в сети вопрос, найдите три секунды, чтобы сказать спасибо тем, кто нашел время на него ответить. Даже если вопрос был риторический типа «Не знаю, как жить дальше». Если вопрос был практический типа «Где в Москве купить новый Mac Air по американской цене?», — тем более стоит потратить время на благодарность.
- Не стучитесь в друзья к абсолютно незнакомому человеку, не сообщив предварительно в персональном послании, кто вы и почему вам так хочется зафрендиться. В конце концов даже в песочнице дети сначала знакомятся, а потом говорят: «Давай с тобой дружить!»



Шесть причин онлайн-растормаживания

Благодаря эффекту онлайн-растормаживания многие люди лишились работы, доходов и социальных связей, тем не менее далеко не все помнят об этой опасности. Первый известный случай, когда нескромные замечания стоили их автору рабочего места, произошел в 2002 году. Хитер Армстронг, автор блога «Doose», утверждала, что она была уволена после того, как ее коллеги обнаружили, что она высмеивает их в интернете. Однако увольнение из-за личного блога осталось в прошлом: теперь, чтобы сделать газетные заголовки, нужно, чтобы ваши разоблачения были

Время от времени мы должны вспоминать, что интернет — относительно свежее изобретение, и что в социальном плане мы еще должны к нему адаптироваться.

в Twitter или Facebook. Одним из последних пострадавших была девушка, уволенная после того, как, проведя плохой день на работе, она написала о своем боссе все, что думала. О том, что он принадлежит к кругу ее друзей и увидит ее откровения на главной странице, как только войдет в Facebook, она забыла. Все то же самое она могла бы сказать ему прямо в лицо и еще ногой поддать на всякий случай.

Эти два случая — примеры того, что психологи называют «эффектом онлайн-растормаживания». Суть его в том, что при подключении к интернету люди менее склонны соблюдать социальные конвенции. Общаясь в онлайн, мы чувствуем себя свободнее, чем при разговоре, мы считаем, что можем делать и говорить то, что мы хотим, и как следствие — часто делаем и говорим то, чего не следует.

С какими особенностями интернет-общения связаны столь радикальные изменения в нашем поведении? Психолог Джон Сулер отметил шесть основных характеристик.

1. Анонимность.

В онлайн люди чувствуют, что они не могут быть идентифицированы таким же образом, как когда они находятся в общественном месте. Это похоже на прогулку в ночи в маске и карнавальном костюме. Ощущение, что наша идентичность надежно замаскирована, определяет новые способы поведения. Многие считают, что их онлайн-поведение определяется их виртуальным альтер эго. Между тем некоторые люди в онлайн анонимны в гораздо меньшей степени, чем в реальной жизни. Благодаря эффекту растормаживания они порой сообщают на своих профилях в социальных сетях то, что ни за что не рассказали бы и самым близким друзьям. Поэтому вовсе не нужно обучаться шпионажу, чтобы выяснить о вас все, — просто напечатав ваше имя в Google.

2. Невидимость.

Благодаря тому, что в интернете мы невидимы, нас не беспокоит то, как мы смотрим на других, и какие эмоциональные сигналы мы посылаем с помощью мимики. Представьте себе, например, что вы делитесь со своим другом тем, что вас тревожит, лицом к лицу. Очень вероятно, что в какой-то момент у вас появится желание скрыть ваши эмоции, и это остановит вас от дальнейшего рассказа. В ситуации онлайн-общения вы можете продолжать, не отдавая себе отчет в том, как плохо вы выглядите на самом деле.

Невидимость позволяет откровенничать о тех вещах, которые мы не можем обсудить лицом к лицу. Именно в онлайне, благодаря этой открытости, мы можем получить поддержку, поделиться своими затаенными надеждами и страхами. Это один из потенциально положительных аспектов эффекта растормаживания – до тех пор, пока пользователи не оказываются в ситуации, когда они вынуждены защищать свою частную жизнь и свою индивидуальность.

3. Начало/конец связи.

Общаясь лицом к лицу, мы сразу видим реакцию людей на то, что мы сказали или сделали. Поэтому мы стараемся не обидеть собеседника или не вызвать его осуждения. В онлайне нет таких ограничений: из-за асинхронности можно сказать что-нибудь, а ответ прочесть через сутки или вообще никогда его не получить. Это палка о двух концах. Есть так называемые «интернет-тролли» — люди, которые размещают на форумах или в других онлайн-группах сообщения с конкретной целью разжигания споров. Такие пользователи – непревзойденные специалисты в области «ударить и убежать». С другой стороны, люди, которые испытывают трудности при общении лицом к лицу, могут стать красноречивыми и изысканными собеседниками в интернете.

Большинство из нас, вероятно, нечто среднее между этими двумя крайними позициями. Тем не менее отсутствие непосредственной обратной связи, которую в реале обеспечивает язык тела, приводит к непониманию и различным проблемам в общении. Одна из наиболее распространенных причин возникающих проблем — шутки. Не сопровождаемая языком тела дружеская шутка может быть совсем не правильно понята и привести к ухудшению отношений и даже к разрыву.

4. Голоса в голове.

Сам по себе процесс чтения онлайн может способствовать установлению удивительно тесных связей. Дело в том, что в нашей голове слова других людей мы можем объединить с нашими собственными мыслями, внутренними монологами.

Хотя люди читали романы и письма на протяжении веков, письменные формы общения всегда оставались относительно формальными. Только в онлайн-общении соединились интимность письма с неофициальным, повседневным разговором.

5. Воображаемый мир.

Анонимность, невидимость и элементы фантазии, присущие интернет-деятельности, заставляют нас думать, что обычные правила не применяются. Сеть позволяет нам быть тем, кем мы хотим, и делать то, что мы хотим — и хорошее и плохое. Но когда жизнь становится игрой, которая может быть остановлена нажатием клавиши, легко взять и просто выбросить из окна всякую ответственность.

6. Нет полиции.

Мы все боимся осуждения и наказания. Но в онлайн-мире, как нам кажется, нет полиции и никакой власти. Хотя в интернете и существуют люди, наделенные властью, мы плохо себе представляем, кто они. В интернете нет правительства, нет человека, который отвечает за все. Таким образом, в онлайне люди чувствуют себя свободными: от власти, социальных конвенций и соответствия общественным нормам. Хотя отсутствие власти в интернете — это полнейшая фантазия, ведь полицейский живет внутри каждого из нас, в большей или меньшей степени.

Все перечисленные 6 факторов работают вместе, чтобы создать мир, в котором мы можем чувствовать себя свободнее. Но эта свобода является иллюзией, которая поддерживается такими особенностями интернет-общения, как невидимость, анонимность, отсутствие немедленной обратной связи, а также возможностью в любой момент «выключить» эту связь. Хотя, с другой стороны, — это действительно свобода: многие люди отмечают, что, находясь в интернете, они чувствуют себя ближе к самим себе. Но не зря же в старомодном офлайновом мире люди придумали социальные нормы и запреты. Они не дают нам обижать других людей, что позволяет сохранять рабочие места и поддерживать отношения. Это не означает, что интернет не может помочь нам строить отношения с другими людьми или найти работу. Он точно может способствовать в этом. Просто мы, как правило, мало задумываемся над тем, как отзывается наше слово в интернете.

Время от времени мы должны вспоминать, что интернет — относительно свежее изобретение, и что в социальном плане мы еще должны к нему адаптироваться. В онлайне отсутствуют те давным-давно установившиеся тонкости общения, которые помогают нам понимать друг друга. И нам не остается ничего другого, как только ускорить их появление в интернете.