

ОСОБЛИВОСТІ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Стаття присвячена умовам взаєморозуміння в Інтернет-опосередкованому міжособистісному спілкуванні. Порівнюються структура і розглядаються відмінності спілкування в мережі Інтернет та при безпосередньому контакті.

Ключові слова: взаєморозуміння, взаємосприймання, опосередковане спілкування, Інтернет, діалогічне спілкування, соціальні мережі.

Постановка проблеми. Проблема вивчення умов Інтернет-опосередкованого спілкування стає актуальнішою з кожним днем. Це зумовлено зростанням популярності і вдосконаленням мережі Інтернет як простору, в якому масово відбувається спілкування, а також розвитком технічних засобів, що полегшують доступ до Інтернету і спрощують його використання з метою комунікації. Технології, які використовуються для спілкування, опосередковують його і змінюють його умови, отже, мають неабиякий вплив на процес спілкування та взаєморозуміння, а у глобальному сенсі – на світові суспільні і політичні процеси.

Потреба вивчення закономірностей спілкування в мережі Інтернет також продиктована відмінністю умов простору, в якому воно відбувається, від звичайних. Чинники, що забезпечують спілкування в реальному часі та просторі, втрачають свою силу у віртуальній взаємодії, натомість вступають в силу нові чинники, ще не досліджені досконало. Наприклад, така характеристика простору, як відстань між співрозмовниками (яка за звичайних умов співвідноситься з гучністю голосу і деталізацією образу співрозмовника), не має значення в мережі Інтернет, оскільки інформація може без втрат передаватися як на 1 метр, так і на тисячі кілометрів. Натомість, вступає в силу чинник якості зв'язку з мережею. Якісний зв'язок дає можливість вільної відеотрансляції з іншого континенту, а неякісний, "повільний" Інтернет, ускладнює спілкування навіть за допомогою текстових повідомлень в сусідніх кімнатах. Такі умови Інтернет-спілкування, як фізична відсутність учасників, обмеженість каналів сприймання співрозмовника, певний перелік засобів самопрезентації та набору повідомлення, що залежить від сайту або програми, якими користуються учасники спілкування, та багато інших чинників, також змінюють процеси спілкування та взаєморозуміння і мають бути досліджені більш докладно.

Проблема Інтернет-спілкування є досить актуальною в суспільстві та висвітлюється як науковцями, так і журналістами, митцями. Активно розроблюються такі пов'язані з темою статті проблеми, як спілкування за умови анонімності (Ю. Д. Бабаєва, А. Е. Войскунський, А. С. Жичкина), самопрезентація та ідентичність в Інтернеті (А. С. Жичкина), кіберагресія (Л. А. Найдонова), довіра в Інтернеті (М. В. Яворський), соціально-психологічна адаптованість та емоційні аспекти віртуального спілкування користувачів Інтернету (Чуднова, Кузнецова) та інші.

Мета статті – виділити основні особливості умов спілкування в мережі Інтернет.

Результати теоретичного дослідження. Спілкування є взаємодією людей, за якої вони пізнають один одного, вступають у ті чи інші стосунки і за якої між ними встановлюється певне взаємозвернення [3]. Аналізуючи процес спілкування, можна виділити три рівні: макрорівень, до якого відноситься найзагальніший і довгостроковий вплив спілкування на розвиток людини й формування її світогляду; мезорівень, до якого належать комунікативні взаємодії в конкретний проміжок життя людини, та, нарешті, макрорівень, який стосується аналізу структури мовленнєвого обміну, динаміки позицій партнерів по спілкуванню, а також стосунків між ними [8; 9]. Саме макрорівневі закономірності взаємодії ми розглядаємо в контексті проблеми взаєморозуміння в комп'ютерно-опосередкованому спілкуванні. За визначенням Г. М. Андреевої, у будь-якому разі складовою спілкування є процес сприймання однією людиною другої як партнера по спілкуванню, і цей процес вона називає перцептивною стороною спілкування. Взаєморозуміння є розумінням або, в іншому випадку, розумінням і прийняттям цілей, мотивів, установок партнера по спілкуванню [1].

В. В. Знаков виокремлює два схожі, але не тотожні поняття – взаєморозуміння та міжособистісне розуміння, перше з яких передбачає контекст суб'єкт-об'єкт-суб'єктної взаємодії, а друге – суб'єкт-суб'єктної. Проте, як він зазначає, спілкування рідко буває безпредметним: навіть у ситуації, коли немає очевидної тематичної спрямованості розмови, об'єктом взаємодії партнерів стають психологічні особливості їх особистості та світогляду [7].

Віртуальна реальність створює особливі умови, що відрізняються від умов безпосереднього спілкування. При опосередкованій комунікації сприймання деяких елементів образу співрозмовника, наприклад, зовнішнього вигляду, інтонації голосу, тілесно-рухових патернів, значно ускладнюється (телефонні розмови, відеозв'язок) чи навіть стає неможливим (спілкування за допомогою текстових повідомлень). Для подолання цих труднощів співрозмовникам доводиться вдаватися до особливих прийомів, щоб сформувати образ партнера, власне ставлення до нього та до його послань, прийняти

рішення на основі інформації, яку надають технічні засоби чи програмне забезпечення, які опосередковують процес сприймання.

Дослідження комп'ютерно-опосередкованого спілкування почалися із виникненням комп'ютера і тісно пов'язані з розвитком технологій, що забезпечують можливість спілкування через комп'ютер. У часи, коли Інтернету, відомого нам сьогодні, ще не існувало, функціонували його аналоги – локальні мережі. Вже в дослідженнях 70-х рр. XX ст. виникає термін "комп'ютерно-опосередковане спілкування" (англ. Computer-mediated communication, або СМС) і пишуться монографії, присвячені даній проблемі [4]. Актуальність досліджень завжди зумовлена значущістю його предмета, тому інтерес дослідників викликали форми і способи комп'ютерно-опосередкованого спілкування, що набували популярності в той чи інший проміжок часу. Так, дослідження спілкування у віртуальних групах новин, які були популярні в середині 90-х рр. XX ст., показали схильність відвідувачів таких груп не лише встановлювати близькі дружні стосунки у віртуальній реальності, а й переносити більшість із них у реальне життя, продовжувати спілкуватись як онлайн, так і в безпосередньо. М. Паркс і К. Флойд зазначили, що так звана віртуальна реальність у свідомості користувачів не є "паралельним світом" або екзотичною розвагою, як її були схильні описувати письменники-фантасти, котрі передбачили її появу. Натомість, люди, що звикли спілкуватися за допомогою комп'ютера, називають віртуальний простір "ще одним місцем, де можна зустрітися" [11].

Сьогодні таким місцем, яке обрали для віртуальної зустрічі більше мільярда користувачів, є не групи новин, а соціальні мережі: сьогодні лише Facebook налічує близько 1,4 млрд. користувачів, 1 млрд. з яких є активними користувачами, тобто їх персональні сторінки оновлюються і використовуються для спілкування [12]. У 2014 р., так як і в 1996 р., за допомогою суспільних Інтернет-проектів люди намагаються не віддалятися, а наближуватися до реальності (мова не йде про ігрові мережеві ресурси, що призводять до гемблінгу – патологічного потягу до азартних ігор) [5]. Персональні сторінки в соціальних мережах здебільшого містять справжню інформацію про власника, його особисті дані, фото. Активні користувачі мережі "Вконтакте" публікують 13 млн. публічних повідомлень щотижня [10]. Якщо враховувати, що кількість приватних повідомлень може перевищувати цю цифру в десятки або навіть сотні разів, стає очевидним, що соціальні мережі є надзвичайно широким і ресурсним полем для дослідження опосередкованого спілкування.

Для кращого розуміння відмінностей безпосередньої та опосередкованої форм спілкування розглянемо загальну структуру спілкування. До неї входять наступні складові:

1. Суб'єкти, тобто ті, між ким здійснюється спілкування (окремі люди, групи, спільноти, людство загалом).

2. Мета, заради якої виникає необхідність у спілкуванні.

3. Зміст – ідеї, емоції, які передаються в міжособистісних контактах від одного до іншого.

4. Засоби передачі інформації.

В Інтернет-спілкування включені ті ж самі суб'єкти, які зазначені у схемі. Інтернет надає ресурси для спілкування як окремим людям, так і групам. Глобальність всесвітньої мережі дозволяє говорити про двосторонній вплив світових суспільних тенденцій на Інтернет та Інтернету на світове суспільство.

Одним із найзагальніших процесів є циркуляція культури між віртуальним простором і реальним світом. Зміст віртуального простору є дзеркалом світового суспільства: у ньому відображаються знання, переконання, надбання мистецтва, тенденції моди, правила поведінки, прийоми спілкування та безліч інших проявів людської діяльності. Всесвітня мережа не лише стає засобом збереження та поширення цієї інформації, а й місцем її осмислення і переробки. Інформація зазнає аналізу, що здійснюється користувачами Інтернету, і повертається у світ у вигляді статей у соцмережах, випусків онлайн-радіо та онлайн-телебачення, у постах блогерів тощо. Обмін інформації між Інтернетом та реальним світом і процес її обробки та осмислення є одночасними, постійними і взаємопроникними.

Більш конкретним прикладом взаємовпливу Інтернету та суспільних процесів є українська революція, що почалася у листопаді 2013 р. Завдяки соціальним мережам, в основному Фейсбуку та Твіттеру, що дозволяють швидко публікувати велику кількість коротких текстових повідомлень і шукати потрібні повідомлення за тегами (ключовими словами), інформація про актуальні події поширювалась майже миттєво, люди отримували новини від самовидців та могли реагувати на них. Це призвело до колосального сплеску свідомої активності великих груп людей і значно вплинуло на розвиток подій у країні.

Мета спілкування також не може суттєво змінюватись залежно від наявності опосередкування комунікації. Люди знайомляться, обговорюють новини, справи бізнесу, домовляються про зустрічі та конфліктують як у мережі, так і віч-на-віч.

Зміст спілкування тісно пов'язаний з метою і служить для її реалізації. Про це свідчить інтенціональна організація діалогів, яка приховано чи явно передає спрямованість людини на вирішення певного завдання. У діалогах можна виділити два плани взаємодії співрозмовників: проблемний, що передбачає обговорення деякої проблеми, і фатичний (тобто той, що позитивно оцінюється на емоційному рівні незалежно від змісту), що регулює стосунки співрозмовників [2; 6]. Подібна організація діалогів характерна для найрізноманітніших ситуацій, у тому числі і для ситуацій, що відбуваються в Інтернет-спілкуванні. У фатичних діалогах також є інтенціональна складова, але її метою є підтримання стосунків і досягнення взаєморозуміння. Для передачі емоційних образів в умовах фізичної відсутності співрозмовники вдаються до певних прийомів, виходячи з можливостей мережі.

Нарешті, найсуттєвішою відмінністю діалогів віч-на-віч і комп'ютерно-опосередкованих діалогів є засоби передачі інформації. У безпосередньому спілкуванні співіснують вербальні та невербальні засоби, що виконують свої функції, створюючи певні умови передачі повідомлення, його обробки, формування зворотного зв'язку. У діалоговому спілкуванні в соціальних мережах вербальною складовою є друкований текст, а невербальною – безліч особливостей та умов його написання: знаки пунктуації, смайли, стиль написання, розмір літер, час затримки написання, довжина повідомлення тощо. Всі вони впливають на сприймання повідомлення, формування уявлення про образ партнера та його емоційний стан, визначають перебіг діалогу. Ці особливості можуть використовуватись співрозмовниками для покращення взаєморозуміння або, навпаки, викликати небажану емоційну реакцію, викрививши сприймання повідомлення. Не будучи знайомим з культурою спілкування в Інтернеті загалом, а також у даній Інтернет-спільноті, та не оволодівши технічними прийомами, які відрізняються в різних соціальних мережах, людині складно буде знайти спільну мову з віртуальним співрозмовником.

Розглянемо схему послідовності етапів передачі та сприймання інформації, наведену Г. М. Андрєвою (Рис. 1).



Рис. 1. Схема послідовності етапів передачі та сприймання інформації (за Г. М. Андрєвою)

Для комунікатора сенс інформації передуює процесу кодування, тобто формулюванню висловлювання, адже той, хто говорить (у нашому випадку – набирає текст на клавіатурі), спочатку має певний задум, а потім утілює його в систему знаків. Для того, хто сприймає, сенс повідомлення, що приймається, розкривається одночасно з декодуванням [1].

З'ясовано, що інтенція і зміст не змінюються в опосередкованому спілкуванні. Але процеси кодування та декодування обумовлені засобами, що опосередковують спілкування, а саме тим місцем в Інтернеті, де відбувається спілкування, а також технічними засобами (комп'ютерами, планшетами, мобільними телефонами), що надають доступ до Інтернету. Соціальні мережі надають користувачам різні можливості для оздоблення тексту: смайли, малюнки, анімовані картинки, можливість змінювати параметри тексту, додавати відео- і аудіо- файли. Також вони можуть показувати, чи побачив реципієнт повідомлення, та чи знаходиться він у процесі набору відповіді. Для ознайомлення і оволодіння цими прийомами користувачеві потрібен деякий час та когнітивні зусилля. Грамотне використання належних прийомів у поєднанні з розумінням власних намірів та емоцій дає можливість кодувати власні повідомлення та декодувати повідомлення співрозмовника таким чином, щоб досягти взаєморозуміння.

Вплив особливостей віртуального простору на взаєморозуміння викладено в наступній схемі (Рис. 2), за основу якої взята структура спілкування О. О. Бодальова. Він виділяє три компоненти спілкування: гностичний (або пізнавальний), афективний (або емоційний) та практичний (або дієвий). Кожен цей компонент може бути успішно здійсненим лише за наявності взаєморозуміння між співрозмовниками – розуміння вербальної інформації, послання, здатності сприймати та розуміти емоційний стан як співрозмовника, так і власний, розуміння намірів та дій. Оскільки всі три компоненти зазнають впливу умов віртуального простору, їх зміни спричиняють зміни процесу взаєморозуміння. Для гармонійного спілкування співрозмовники, які усвідомлюють, що спілкування в мережі Інтернет має свої особливості, підлаштовуються під них, виробляючи нові стратегії і прийоми комунікації.



Рис. 2. Місце взаєморозуміння у структурі спілкування, опосередкованого віртуальним простором

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Відмінність Інтернет-спілкування від спілкування віч-на-віч зумовлено використанням спеціальних технічних засобів, умовами віртуального простору, фізичною неприсутністю співрозмовника, а також іншими формами і засобами передачі інформації.

Особливості засобів передачі інформації впливають на умови, перебіг і, нарешті, на ефективність спілкування. Взаєморозуміння як запорука ефективного спілкування виникає внаслідок формування адекватного образу партнера по спілкуванню, розуміння його інтенцій, володіння засобами спілкування на належному рівні та здатності до саморегуляції. Сума цих компонентів призводить до узгодженості реплік, взаємодоповнення інтенцій, відчуття комфорту тощо.

Дослідивши умови ефективної комунікації, можна виділити закономірності виникнення взаєморозуміння в Інтернет-опосередкованому спілкуванні. Ці знання можуть допомогти зрозуміти природу Інтернет-конфліктів, також їх можна використовувати в освітніх програмах для підвищення медіаграмотності користувачів Інтернету.

Використані джерела

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – [3-е изд.] – М. : Наука, 1994. – 149 с.
2. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / М. М. Бахтин. – М. : Искусство. – 1986. – 445 с.
3. Бодалев А. А. Восприятие человека человеком / А. А. Бодалев, – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1965. – 121 с.
4. Войскунский А. Е. Психологические исследования деятельности человека в Интернете / А. Е. Войскунский // Информационное общество. – 2005. – № 1. – С. 36-41.
5. Діагностика схильності до Інтернет-залежності у осіб юнацького віку [Електронний ресурс] / О. О. Янович. – 2011. – Режим доступу: http://ispp.org.ua/podiy_30_publ.htm. – Дата доступу: 01.06.2014.
6. Зачесова И. Е. Взаимопонимание собеседников и его роль в развитии диалога / И. А. Зачесова // Вопросы психологии. – 2008. – №1. – С. 66-76.
7. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / В. В. Знаков. – М. : ИП РАН, 1994. – 237 с.
8. Латынов В. В. Коммуникативное воздействие: принципы, закономерности, эффекты / В. В. Латынов // Психологический журнал. – 2012. – Т. 33, № 5. – С. 16-27.
9. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологи / Ломов Б. Ф. – М. : Наука, 1984. – 444 с.
10. Социальные сети в России, лето-2013: цифры, тренды, прогнозы [Электронный ресурс] / Блог компании PalitrumLab. – 2013. – Режим доступа: <http://habrahabr.ru/company/palitrumlab/blog/186422/>. – Дата доступа: 07.06.2014.
11. Parks M. R. Making Friends in Cyberspace / Malcolm R. Parks, Kory Floyd // Journal of Communication. – 1996. – 46,1. – p. 80.
12. Which Social Networks Should You Care About in 2014? [Electronic resource] / 2014. Mode of access: <http://blogs.adobe.com/digitaleurope/2014/01/03/social-networks-care-2014>. – Date of access: 05.06.2014.

Yanovich O.

THE FEATURES OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN THE INTERNET

The rising popularity and their improvement of the Internet lead to increased frequency of mediated communication. The development of easy-to-use and accessible technical devices simplify Internet access for the purpose of communication.

The article focuses on understanding the conditions of mutual understanding in Internet-mediated communication. The mediating impact of technological devices on the communication process is discussed.

Differences in the communication and its structure in computer-mediated and eye-to-eye communication are shown. Also the special conditions of virtual reality as a place where the mediated communication occurs are considered.

Such difficulties of this type of communication, as limited channels of perception and nonverbal component of communication distortion are described.

The opportunity to overcome the limitations and difficulties of mediated communication is assumed. In this case interlocutors have to learn and use special techniques, or to form an image of a partner and an attitude to him and to his letters, making decisions based on the limited information provided by mediating hardware or software.

Key words: mutual understanding, mutual perception, mediated communication, Internet, dialogic communication, social networks.

Стаття надійшла до редакції 21.10.2014