

Особливості взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні очима користувачів Інтернету

Kryshovska O. O. Features of mutual understanding in online-communication in Internet users' views / O. O. Kryshovska // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskiy Ivan Ohienko National University, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufrieva. – Issue 37. – Kamianets-Podilskiy : Aksioma, 2017. – P. 171–180.

O. O. Kryshovska. Features of mutual understanding in online-communication in Internet users' views. The article considers the definition of mutual understanding, features of communication conditions and the emergence of mutual understanding in online communication. The problem of lack of communicative competence and ethical Internet communication of children who spend a lot of time on online communication is considered. Ways of achieving and improving mutual understanding in dialogic Internet-mediated communication proposed by Internet users are reviewed.

Empirical data is obtained from the study of Internet users' views on different aspects of mutual understanding in dialogical online communication. The empirical data is obtained by the author's questionnaire that is shown in the article. The definition of mutual understanding, built on the basis of a content analysis of the responses of Internet users to the questionnaire is given. The information about the features of online communication, online mutual understanding problems is analyzed and systematized. According to the research results, internet users see online chatting as more likely way of misunderstanding each other than face-to-face communication because of lack of personal contact and lack of emotions in mediated communication. A consistency of intentions in online dialogues is seen as an important factor of understanding the interlocutors. Objective and subjective factors of wrong understanding of intentions can radically influence the effectiveness of online communication. The most common ways to make mutual understanding in online chatting increase are asking clarifying questions to the interlocutor, trying to paraphrase own messages, expressing own emotions, using monosemantic statements, careful explanations and clarity of wording.

The research data was used to construct the conceptual model of mutual-understanding conditions in dialogical online communication.

Key words: mutual understanding, mediated communication, online communication, dialogue, content analysis, Internet, social networks, virtual space.

О. О. Кришовська. Особливості взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні очима користувачів інтернету. У статті розглядаються визначення поняття взаєморозуміння, особливості умов онлайн-спілкування і виникнення взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні. Крім того, окреслюється проблема нестачі комунікативної компетентності та етичного інтернет-спілкування у дітей, які проводять багато часу, спілкуючись онлайн. У статті розглядаються способи досягнення і поліпшення взаєморозуміння в діалогічній інтернет-опосередкованій комунікації, запропонованій інтернет-користувачами.

Представлено емпіричні дані, отримані в результаті вивчення уявлень користувачів інтернету на різні аспекти взаєморозуміння в письмовому діалогічному онлайн-спілкуванні. Емпіричні дані було отримано за допомогою авторської анкети, яку подано в статті. Наводиться визначення взаєморозуміння, побудоване на основі результатів контент-аналізу відповідей користувачів інтернету на питання анкети. Проаналізовано та систематизовано відомості про відмінні ознаки спілкування в інтернеті, перешкоди у взаєморозумінні онлайн та розглянуто запропоновані користувачами інтернету способи досягнення і вдосконалення взаєморозуміння у письмовому діалогічному інтернет-опосередкованому спілкуванні. Узгодження інтенцій в онлайн-діалогах розглядається як важливий фактор взаємного розуміння співрозмовників. Об'єктивні та суб'єктивні чинники неправильного розуміння намірів співрозмовників можуть радикально вплинути на ефективність спілкування в інтернеті. Згідно з результатами дослідження, користувачі інтернету вважають, що у текстових онлайн-діалогах досягти взаєморозуміння складніше, аніж у спілкуванні face-to-face через відсутність особистого контакту та емоцій в спілкуванні опосередкованому. Найбільш поширені засоби підвищення взаєморозуміння в інтернеті, згідно дослідження – уточнюючі запитання до співрозмовника, спроби перефразувати власні повідомлення, висловлення власних емоцій, використання однозначних висловлювань, ретельні роз'яснення і ясність та чіткість формулювань.

Результати дослідження було використано для побудови концептуальної моделі взаємного розуміння умов діалогічного спілкування в інтернеті.

Ключові слова: взаєморозуміння, опосередковане спілкування, онлайн-спілкування, діалог, контент-аналіз, інтернет, соціальні мережі, віртуальний простір.

А. А. Крышовская. Особенности взаимопонимания в онлайн-общении глазами пользователей интернета. В статье рассматриваются определения понятия взаимопонимания, особенности условий протекания общения и возникновения взаимопонимания в онлайн-общении. Также очерчивается проблема недостатка коммуникативной компетентности и этического интернет-общения у детей, которые проводят много времени, общаясь онлайн.

Представлены эмпирические данные, полученные в результате изучения представлений пользователей интернета на разные аспекты взаимопонимания в письменном диалогическом онлайн-общении. Эмпирические данные были получены с помощью авторской анкеты, приведенной в статье. Приводится определение взаимопонимания, построенное на основе результатов контент-анализа ответов пользователей интернета на вопросы анкеты. Проанализированы и систематизированы сведения про отличительные признаки общения в интернете, помехи во взаимопонимании онлайн, рассмотрены предложенные пользователями интернета способы достижения и совершенствования взаимопонимания в письменном диалогическом интернет-опосредованном общении.

Согласование интенций в онлайн-диалогах рассматривается как важный фактор взаимопонимания собеседников. Объективные и субъективные факторы неправильного понимания намерений собеседников могут радикально повлиять на эффективность общения в интернете. Согласно результатам исследования, пользователи интернета считают, что в текстовых онлайн-диалогах достичь взаимопонимания сложнее, чем в общении face-to-face из-за отсутствия личного контакта и эмоций в опосредованном общении. Наиболее распространенные средства повышения взаимопонимания в интернете, согласно исследованию, – уточняющие вопросы к собеседнику, попытки перефразировать свои сообщения, выражение своих эмоций, использование однозначных высказываний, тщательные разъяснения и ясность и четкость формулировок.

Результаты исследования были использованы для построения концептуальной модели взаимного понимания условий диалогического общения в интернете.

Ключевые слова: взаимопонимание, опосредованное общение, онлайн-общение, диалог, контент-анализ, интернет, социальные сети, виртуальное пространство.

Постановка проблеми. Онлайн-спілкування, публічне і приватне, займає значне місце в житті членів сучасного суспільства. Інтернет-медіа впливають на думку користувачів інтернету так само, як і преса, але, на відміну від друкованих ЗМІ, інтернет-ЗМІ також надають можливість обговорювати новини на тих самих сайтах, де вони розміщуються. Особливо сприяють поширенню новин або іншої інформації соціальні мережі, де безпосередньо під повідомленням можна негайно написати власну думку про нього, і чим більш резонансною є новина, тим більший буде обсяг повідомлень під нею, і, на жаль, тим більше конфліктів вона викличе. Інтернет-конфлікти стали масовим явищем, адже одне необачне або неправильно зрозуміле повідомлення вкупі з низькою комунікативною компетентністю користувачів інтернету можуть призвести до масштабного конфлікту.

Якщо користувач не бажає залишати свій публічний коментар під постом, він може обговорити його в приватних повідомленнях, а відправка інтернет-посилання на певну новину співрозмовникові та отримання його відповіді потребують не більше кількох секунд. У ситуації, коли діти, зростаючи, спілкуються в інтернеті, як і в реальному житті, щодня, ми вважаємо корисними і навіть необхідними розробку та впровадження в школі навчальних програм з етикету онлайн-спілкування. Далекочасною метою нашого дослідження є визначення того, як краще формулювати свої думки в інтернеті, виявлення причин, які викликають взаєморозуміння між співрозмовниками в онлайн-спілкуванні для запобігання негативним наслідкам непорозуміння в інтернеті – конфліктам, булінгу тощо.

Вихідні передумови. Найпершою проблемою, що виникає при вивченні взаєморозуміння, є відсутність його чіткого визначення. У новому словнику методичних термінів і понять можна прочитати, що це «спосіб відносин між окремими людьми, групами, колективами», а синонімами слова «взаєморозуміння» є єдиномудростя, контакт, згода тощо [1]. Заглиблюючись у питання, можна знайти такі тлумачення, як «взаємовідображення» [5], «декодування партнерами повідомлень один одного» [6], «перцепція» [2]. Дослідження взаєморозуміння в спілкуванні в інтернеті є не менш складним завданням, хоча ця галузь досліджень є дещо вужчою. Оскільки сприймання учасниками спілкування одне одного протікає в умовах обмеження джерел інформації, при декодуванні повідомлень важливими є комп'ютерна грамотність, особистий стиль створення текстів, досвід спілкування в інтернеті. Змішування цих і багатьох інших чинників робить спілкування в інтернеті специфічним і таким, що має бути вивчено у відповідних умовах. Втім, основні механізми взаєморозуміння в спілкуванні за будь-яких умов є невід'ємними. Зокрема, до таких механізмів належить рефлексія як процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актив і станів. Функції і компоненти взаєморозуміння досліджували В.В. Знаков, І.А. Зачьосова, О.О. Кронік, А.А. Брудний, а особливості поведінки і спілкування людини в інтернеті описуються в роботах О.Є. Войскунського, Л.А. Найдюнової, Ю.М. Кузнецової, Н.В. Чуднової. Умови спілкування, опосередкованого сучасними засобами зв'язку, вивчали Т.Ю. Виноградова, М. Паркс, К. Флорйд.

Мета нашої статті – описати уявлення користувачів інтернету щодо взаєморозуміння в інтернеті, засновані на їхньому досві-

ді і поглядах та виміряні за допомогою анкетування. Отримані дані було використано для побудови концептуальної моделі умов взаєморозуміння у діалогічному онлайн-спілкуванні.

У 2014 році було проведено опитування, результати якого дозволили поглибити концептуальну модель взаєморозуміння онлайн, наблизити її до реальності. В дослідженні взяли участь 67 користувачів інтернету (30 чоловіків і 37 жінок) віком від 17 до 56 років. Їм було запропоновано заповнити анкету з трьома закритими та шести відкритими запитаннями про різні аспекти взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні. 42 респонденти заповнили комп'ютерну версію опитувальника, 25 – паперову. Абсолютна більшість з них (85%) вказала, що користується інтернетом кожен день і що вони є цілком досвідченими у питаннях інтернет-спілкування.

Згідно з результатами опитування найчастіше респонденти використовують для спілкування наступні інтернет-ресурси: соціальні мережі – 55 осіб (82%), електронна пошта – 53 особи (79%), Скайп – 49 осіб (73%), форуми – 11 осіб (16%), Інстаграм – 9 осіб (13%), Твіттер – 7 осіб (10%), чати – 4 особи (6%), інше – 12 осіб (18%), у графі були зазначені: LiveJournal, ММО, Viber, QIP, сайти об'яв, смс).

Головним завданням анкети було з'ясування того, який сенс має для користувачів інтернету слово «взаєморозуміння». Тому в одному з відкритих запитань анкети вони мали пояснити поняття «взаєморозуміння» своїми словами. За допомогою контент-аналізу відповідей було підраховано, що найчастіше в них зустрічалися слова «відповідь» – його використав 31% респондентів, «реакція» – 18%, «адекватний», «питання», «спільний» – по 14%, «уточнювати» – 11%. На основі цих та інших найчастіше вживаних слів і фраз стало можливим скласти таке визначення взаєморозуміння, що існує у свідомості користувачів інтернету. Отже, **взаєморозуміння – це здатність співрозмовників в процесі спілкування слухати і чути точку зору одне одного, адекватно реагувати на неї і в результаті приходити до чогось спільного.**

Відповідно до відповідей досліджуваних на питання *«Як Ви визначаєте, що співрозмовник правильно зрозумів Вас в інтернеті?»* під час онлайн-спілкування люди дізнаються, що їх зрозуміли, спостерігаючи за ходом подальшої бесіди. Якщо людина має сумніви щодо того, що її зрозуміли правильно, вона може уточнити, запитавши про це у співрозмовника. Респонденти часто вживали слово «адекватний», «адекватність» та його укра-

їнський синонім «відповідність» – так, як і у відповідях на попереднє питання. Поняття «адекватність» тлумачиться саме як відповідність вимогам ситуації та очікуванням людей [4]. Така відповідність, деяка передбачуваність реакцій співрозмовника сигналізує про те, що діалог протікає в нормальному руслі і учасники спілкування розуміють одне одного. У той же час деяка неочікувана, невідповідна поведінка співрозмовника, що слідувала за реплікою, зверненням до нього, є ознакою того, що в розмові щось «пішло не так», що співрозмовники мають на увазі не одне й те саме, і необхідно вдатися до деяких дій, наприклад, перепитування чи перефразування, щоб поновити взаєморозуміння.

На нашу думку, в інтернет-спілкуванні так само, як і в неопосередкованому спілкуванні, на взаєморозуміння в діалозі впливає узгодженість інтенцій, що проявляється в узгодженості, парності реплік і свідчить про те, що співрозмовники добре розуміють як очевидний зміст реплік, так і не менш важливий глибинний інтенціональний підтекст, що відображає істинні наміри співрозмовників. Здатність розпізнати цей підтекст та відреагувати на нього є необхідною умовою ефективного спілкування [3].

Це питання також з'ясовує, наскільки здатні користувачі інтернету у розмовах проявляти рефлексію – усвідомлення діючим індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню [2]. Рефлексія є одним із основних механізмів взаєморозуміння. Розвинена особистісна рефлексія за відповідних умов сприяє аналізу власної поведінки, процесу спілкування, зменшує конфліктність. Рефлексія у спілкуванні може розвиватись, проходячи певні стадії, за допомогою поступового відчуження і проникнення співрозмовників одне в одного [7].

Як показали відповіді на питання *«Як Ви дізнаєтесь, що правильно зрозуміли співрозмовника?»*, досліджувані здебільшого роблять висновок про правильність свого власного розуміння співрозмовника, коли в них не виникає до нього запитань. Вони також судять по реакції співрозмовника упродовж подальшої бесіди і так само перепитують, чи правильно зрозуміли те, що він хотів сказати. У своїх відповідях вони використовували слова «перепитати», «уточнити», «перевірити». Дехто не покладається лише на текстове онлайн-спілкування і, якщо має сумніви щодо власного правильного розуміння співрозмовника, радше зателефонує йому з метою уточнити свої питання вже по

телефону. Троє респондентів вказали, що перепитують незрозумілі їм речі при особистій зустрічі, віч-на-віч. Неправильне тлумачення реплік співрозмовника може виникнути через «істину оману», коли учасник діалогу дійсно не зрозумів інтенції співрозмовника, або через суб'єктивні фактори, пов'язані з небажанням зрозуміти його [3]. Спроби перевірити правильність розуміння сенсу реплік співрозмовника свідчать про те, що причини нерозуміння в діалогах респондентів є саме об'єктивними, а самі вони налаштовані позитивно та відкрито по відношенню до співрозмовника.

П'ятеро інших опитуваних зізнались, що не мають відповіді на це питання або не знають, як можна дізнатись про наявність власного правильного розуміння співрозмовника. Такі відповіді можуть свідчити про нестачу у певного відсотка користувачів інтернету знань та навичок успішного гармонійного спілкування в інтернеті або про наявність прихованих суб'єктивних причин непорозуміння, або ж закриту позицію до ситуації дослідження.

Проте, не можна сказати, що гармонійності та вправності в онлайн-спілкуванні неможливо досягти, і що в умовах опосередкованого інтернетом спілкування надто складно налагодити взаєморозуміння. Відповіді на питання *«Які засоби Ви використовуєте для того, щоб Вас краще зрозуміли в інтернеті?»* доводять існування багатьох прийомів та засобів, які підходять для підвищення взаєморозуміння навіть у таких умовах. Найчастіше було згадано такі засоби: підбір правильних слів, ретельні пояснення – 34% респондентів, смайли – 30%, посилання на інтернет-джерела – 27%, візуальні образи (картинки, фотографії, малюнки) – 19%. Серед інших засобів були також згадані: гумор, приклади, вираження емоцій, однозначні висловлювання, прості речення і складні речення, багатослівність, лаконічність, цитати і афоризми, орфографія й пунктуація, чіткість формулювань, метафори й епітети.

Також у цьому переліку зустрічались і взаємовиключні, на перший погляд, слова та фрази, наприклад, одні респонденти згадували про простоту виразів і лаконічність, інші – про складні речення і багатослівність. Ці випадки доводять, що у кожної людини існує свій власний стиль спілкування в інтернеті, і для поліпшення взаєморозуміння з певною людиною необхідно бути обізнаним у тому, які прийоми спілкування вона краще сприймає, а які, навпаки, не слід застосовувати. Таке знання індивідуальних відмінностей співрозмовника дозволяє уникнути кон-

фліктів, що можуть бути спровоковані ненавмисно, не використовувати прийоми спілкування, які співрозмовник розуміє не так, як передбачає людина, що передає повідомлення. Натомість використання зрозумілої для співрозмовника лексики та близьких йому тем призводить до зменшення суб'єктивної дистанції між учасниками діалогу. Це спостереження ми втілили у компоненті концептуальної схеми взаєморозуміння онлайн, названому «історичним». Зазначається, що для високого рівня взаєморозуміння і згоди між двома людьми в інтернеті необхідний достатній досвід їх онлайн-спілкування одне з одним.

У своїх відповідях на питання «*На Ваш погляд, що може завадити взаєморозумінню в інтернеті?*» опитувані найчастіше підкреслювали наступні негативні чинники взаєморозуміння:

- відсутність особистого контакту;
- проблеми з інтернет-зв'язком;
- відсутність у людини прагнення зрозуміти;
- відсутність емоцій у опосередкованому спілкуванні;
- часові особливості онлайн-спілкування;
- настроїв людини;
- різниця у формулюваннях (термінології) співрозмовників.

Після аналізу всіх відповідей на це запитання були виділені такі категорії умов, що заважають взаєморозумінню: проблеми з формулюванням думок згадали 39% респондентів, відсутність безпосереднього контакту – 28%, небажання зрозуміти співрозмовника або намір не розуміти його – 22%, технічні причини – 16%, умови, пов'язані з часом – 13%. Тому до концептуальної моделі, що описує умови взаєморозуміння онлайн, будуть включені фактори, що стосуються цих гіпотетичних причин браку взаєморозуміння.

На думку респондентів, спілкування в інтернеті відрізняється від спілкування віч-на-віч (питання 8):

- відсутністю невербаліки (інтонації, гучності голосу, міміки);
- свободою (у значенні «безкарність»);
- можливістю написати те, що не можеш висловити віч-на-віч;
- відстанню між респондентами;
- часом на роздуми (можна подумати і написати краще, розумніше).

Нарешті, в останньому запитанні анкети користувачам інтернету пропонувалось обрати місце, де, на їхню думку, легше

досягнути взаєморозуміння. Варіант «У спілкуванні віч-на-віч» обрав 51 респондент (76%), варіант «Однаково» – 15 респондентів (22,5%), і лише одна людина обрала варіант «В інтернеті».

Висновки і перспективи подальших розвідок. Звертаючись до пошукового дослідження, ми передусім цікавились, який зміст у поняття взаєморозуміння вкладають самі користувачі інтернету. Дані, які ми отримали, дозволили збагатити концептуальну модель взаєморозуміння онлайн, наблизити її до реальності.

Отже, за думкою користувачів інтернету, взаєморозуміння – це здатність співрозмовників у процесі спілкування слухати і чути точку зору одне одного, адекватно реагувати на неї і в результаті приходити до чогось спільного. Результати дослідження вказують на існування перешкод і труднощів у взаєморозумінні онлайн. Інтернет визнається навіть досвідченими користувачами місцем, де досягнути взаєморозуміння набагато складніше, ніж віч-на-віч. Не останню роль для якості спілкування відіграють зручність і функціональність засобів зв'язку (комп'ютера, телефона) та якість самого зв'язку – і це питання лишається у компетенції спеціалістів з техніки та програмного забезпечення. Але ті аспекти онлайн-спілкування, які вивчає психологія, мають бути досліджені для того, щоб досягнути чинники взаєморозуміння, причини інтернет-конфліктів і шляхи їх подолання з метою розробки рекомендацій і навчальних програм для підвищення комунікативної компетентності в інтернеті. Своєю метою ми вбачаємо подальшу розробку і впровадження такої програми у навчальних закладах, а також додання її до загальних курсів роботи з комп'ютерами.

Список використаних джерел

1. Азимов Э. Г. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) / Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. – М. : ИКАР, 2009. – 448 с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология: третье издание / Г. М. Андреева. – М. : Наука, 1994. – 149 с.
3. Зачесова І. А. Взаимопонимание и взаимоотношения собеседников в диалоге [Електронний ресурс] / І. А. Зачесова // Психолінгвістика. – 2008. – Вип. 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2008_1_3.
4. Козлов Н. И. Адекватность [Електронний ресурс] / Н. И. Козлов. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.psychologos.ru/articles/view/adekvatnost>.

5. Кон И. С. Открытие «Я» / И. С. Кон. – Москва : Политиздат, 1978. – 367 с.
6. Кроник А. А. В главных ролях: вы, мы, он, ты, я / А.А. Кроник, А.Е. Кроник. – Москва : Мысль, 1989. – 208 с.
7. Найденова Л.А., Найденев М.И. О рефлексивном аспекте индивидуального и совместного решения творческих задач [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: http://iris-psy.org.ua/publ/tz_0016.pdf.

Spysok vykorystanyh dzherel

1. Azimov Je. G. Novyj slovar' metodicheskikh terminov i ponjatiy (teoriya i praktika obuchenija jazykam) / Je. G. Azimov, A. N. Shhukin. – М. : IKAR, 2009. – 448 s.
2. Andreeva G. M. Social'naja psihologija: tret'e izdanie / G. M. Andreeva. – М. : Nauka, 1994. – 149 s.
3. Zachesova I. A. Vzaimoponimanie i vzaimootnoshenija sobesednikov v dialoge [Elektronnij resurs] / I. A. Zachesova // Psiholingvistika. – 2008. – Vip. 1. – Rezhim dostupu: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2008_1_3.
4. Kozlov N. I. Adekvatnost' [Elektronnij resurs] / N. I. Kozlov. – 2015. – Rezhim dostupu do resursu: <http://www.psychologos.ru/articles/view/adekvatnost>.
5. Kon I. S. Otkrytie «Ja» / I. S. Kon. – Moskva : Politizdat, 1978. – 367 s.
6. Kronik A. A. V glavnyh roljah: vy, my, on, ty, ja / A. A. Kronik, A. E. Kronik. – Moskva : Mysl', 1989. – 208 s.
7. Najdenova L. A., Najdenov M. I. O reflektivnom aspekte individual'nogo i sovместного reshenija tvorcheskikh zadach [Elektronnij resurs] – Rezhim dostupu do resursu: http://iris-psy.org.ua/publ/tz_0016.pdf.

Received February 7, 2017

Revised March 10, 2017

Accepted April 5, 2017