

УДК 371.3

**І.І. КОЗИНЕЦЬ,**

*кандидат педагогічних наук, доцент кафедри гуманітарних дисциплін  
та митної ідентифікації культурологічних цінностей,  
Університет митної справи та фінансів (м. Дніпро)*

## ОСОБЛИВОСТІ ВІРТУАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ

Проаналізовано особливості самопрезентації людини та її комунікації в комп'ютерних мережах. Розглянуто специфічні стилі, які застосовуються під час спілкування у віртуальному середовищі та засоби вираження емоційних реакцій, звернено увагу на появу своєї рідної культури спілкування.

*Ключові слова: спілкування, віртуальне середовище, стилі, комунікація.*

**Постановка проблеми.** Основним способом передавання інформації між людьми є спілкування, а інформація, як відомо, – найважливіший ресурс. Розвиток технологій призводить до змін не тільки у зовнішньому середовищі, але й у комунікації між людьми. З появою Інтернету з'явився додатковий простір для спілкування, який має певні особливості, тому актуальним є питання розгляду особливостей спілкування у віртуальному світі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання віртуального спілкування, його особливості вивчали такі науковці, як Н.Г. Грабар, А.С. Гусева, Ю.І. Лащук, Г.І. Остапенко, В.В. Посохова та ін.

**Мета роботи** – з'ясувати особливості спілкування в мережі Інтернет, розширити знання про переваги та недоліки, стилі спілкування для майбутнього використання матеріалів у навчальному процесі під час вивчення дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням».

Наразі нам важко уявити спілкування без використання мережі Інтернет. Ю.І. Лащук вважає, що Інтернет-технології – це дітища сучасності, вони набувають абсолютного ступеня свободи і творять ще одну сферу людської життєдіяльності – віртуальну реальність [3, с. 87].

Інтернет розглядає Н.Г. Грабар як особливу сферу віртуального простору, яка сприяє взаємодії «людина – комп'ютер» та додає можливості комунікації «людина – комп'ютер – людина». Автор зазначає, що мережа стала посередником з особливими властивостями, а у віртуальній реальності Мережі виникли «віртуальні співтовариства», такий собі світ, сформований Інтернет-спілкуванням, що має свої специфічні якості [1, с. 2].

Віртуальна самопрезентація людини відрізняється від реальної, як вказує Н.Г. Грабар, комунікації в Інтернеті дозволяють людині конструювати свою ідентичність за власним вибором [1, с. 3]. Тобто можемо сказати, що співрозмовник у віртуальному середовищі може змінювати своє ім'я, стать, соціальний статус, вік та професію, навіть фото. На нашу думку, індивід може ігнорувати правила спілкування, що існують в реальному світі, адже йому не потрібно, аби поведінка відповідала певним вимогам його статі, віку тощо, він самостійно створює про себе враження за власним бажанням. Можна сказати, що людина одягає «маску», яка надає їй свободу презентації свого «Я». Ця маска дозволяє бути таким, яким бажаєш бути, і тим, ким хочеш бути.

Варто зауважити, що у Мережі втрачає своє значення ціла низка бар'єрів спілкування. Так, людина, яка в реальному житті мала проблеми у спілкування через зовнішній вигляд,

вимову або просто сором'язливість, у віртуальному середовищі почуває себе комфортніше. Приклад такої поведінки описує автор: «У віртуальному середовищі ви взагалі можете бути ким хочете, виглядати як завгодно, бути істотою будь-якої статі за вибором, словом, у вас немає обмежень, характерних для матеріального світу» [1, с. 3].

У наукових працях В.В. Посохової також йде мова про те, що в мережі нівелюються вікові, соціальні, етнічні, гендерні, статусні кордони, що мають значення за межами медіа-простору. Цілком очевидним, на думку вченої, є те, що спілкування за допомогою соціальних Інтернет-сервісів виявляється значно простішим, знімає напруження, позбавляє існуючих стереотипів та дозволяє вільно почуватися будь-кому, конструюючи діалог зі світом на власний розсуд та за своїм бажанням [5, с. 211].

Серед проблем віртуального спілкування Н.Г. Грабар, у свою чергу, виділяє комунікативний бар'єр – психологічну перешкоду на шляху адекватного передавання інформації між партнерами зі спілкування [1, с. 3]. Поділяємо думку науковців та зазначаємо, що для віртуального спілкування необхідно мати комунікативні вміння. Г.І. Остапенко розглядає такі навички як комплекс комунікативних дій, базованих на високій теоретичній та практичній підготовленості особистості до міжособистісного спілкування. Віртуальні комунікативні вміння характеризуються здатністю комуніканта оцінювати співрозмовника за допомогою складання психологічного портрета, розуміти і приймати цифрову інформацію, вибудовувати віртуальні відносини, виробляти індивідуальну тактику, стратегію поведінки з віртуальним співрозмовником, реагувати на дії співрозмовника, вміння самопрезентації. Критеріями експертної оцінки ступеня освоєння комунікативних умінь віртуального спілкування є вміння: висловлювати свої думки, розуміти і приймати інформацію, вибудовувати віртуальні відносини, виробляти індивідуальну тактику, стратегію поведінки. Стиль віртуального спілкування визначається як особливість віртуального спілкування людини, що характеризує її загальний підхід до побудови взаємодії зі співрозмовником за допомогою комп'ютера [4, с. 115].

На нашу думку, спілкування зосереджене саме в Мережі через можливість швидко та надійно передавати повідомлення на великі відстані за допомогою електронних листів, чатів, форумів, сайтів.

Г.І. Остапенко виділяє характерні особливості комунікації, яка відбувається за допомогою комп'ютерних мереж, а саме: можливість одночасного спілкування великої кількості людей, що знаходяться в різних частинах світу і, отже, живуть у різних культурах; неможливість використання більшої частини невербальних засобів комунікації і самопрезентації; збіднення емоційного компонента спілкування; анонімність і зниження психологічного ризику в процесі спілкування; легка зміна формальних атрибутів. Усе це приводить до вироблення нових форм і стилів взаємодії та виникнення своєрідного Інтернет-етикету. Текст повідомлення в Інтернеті Г.І. Остапенко вважає результатом творчого та ігрового процесу. Основне завдання такої комунікації – письмово вміти передавати емоції та міміку усного мовлення [4, с. 115].

Стили мережного спілкування, які пропонує В.В. Посохова, спробуємо подати у табл. 1 [5, с. 212–213].

Пропонуємо додати стиль «закритий», під час якого співрозмовник тільки спостерігає за іншими, або обирає собі партнера у спілкуванні, але не відповідає йому, спостерігає за реакцією так званого співрозмовника. Наші дослідження показали, що 3,1% опитаних використовує саме закритий стиль мережного спілкування, і ці результати ми плануємо оприлюднити в наступних наших публікаціях.

Отже, зазначаємо, що в мережі існують особливі стилі спілкування, однак кожен користувач може змінювати свій стиль під впливом часу або навіть створювати новий самостійно за власним бажанням. Розуміння вище наведених стилів дає змогу користувачам краще сприймати один одного, визначати головну мету свого співрозмовника за його поведінкою.

В.В. Посохова вважає, що, обираючи для себе той чи інший стиль комунікації, користувачі різною мірою наповнюють медіа-дискурс сурогатними емоційними реакціями у символічному вигляді з використанням смайл-позначок, або використовуючи для цього шаблонні графічні зображення нерідко описуючи поряд в дужках власні емоції. Функцію інтонації при цьому виконують так звані «капси» (від англійської «Caps Lock»), оскільки на-

писання певного тексту великими літерами сприймається як підвищення тембру голосу. Ті, хто постійно користуються певними соціальними Інтернет-сервісами, спілкуються з використанням характерних слів, символів, вітань, що утворюють своєрідну культуру спілкування – мережний етикет (нетикет). Правила поведінки в Мережі при цьому є доволі гнучкими, оскільки Інтернет наповнює безліч співтовариств, що існують за власними мережними законами. Автор зазначає, що саме стиль спілкування диктує набір певних правил мережного спілкування. Деякі правила чітко прописуються та найчастіше вони позаголовно встановлюються, приймаються та дотримуються певною мережною спільнотою. Недотримання правил, що позиціонується певним колом користувачів, їх ігнорування в процесі спілкування є найчастішим проявом захисної реакції у відповідь на побоювання бути неприйнятним мережною спільнотою, або ж, навпаки, намаганням в такий спосіб привернути до себе увагу. Ігнорування та неприйняття певних правил спілкування, відоме в мережі під назвами «флуд», «вайп», «флейм», «офтопик» та інші. Дотримання певних норм та виконання вимог щодо взаємодії з іншими надають користувачеві можливість відчувати значно більшу спорідненість з незнайомими людьми, усвідомлювати власну причетність до групи однодумців [5, с. 211–212].

Таблиця 1

**Стилі мережного спілкування**

Назва	Характеристика
Домінантний	Цей стиль комунікації характеризується намаганням користувачів підвищити власний статус за рахунок заниження ролі інших. Користувачі, яким він притаманний, іменуються на мережному сленгові «тролями» або «вампірами»
Суперечливий	Для такого стилю характерним є бажання щось довести, інколи навіть в агресивний спосіб. Користувачі постійно сперечаються, побоюючись втратити власний статус навіть в тих ситуаціях, коли істина є цілком очевидною
Вражаючий	Характерним є бажання привернути до себе увагу. Говорячи про себе, вони вихваляються або скиглять, безперервно намагаються бути в центрі уваги, оскільки найбільше її потребують
Драматичний	Такий стиль спілкування обирають ті користувачі, що намагаються приховати свої справжні наміри, перебільшують інформацію з метою підсилення певної події, перебільшуючи її значущість
Уважний	Спілкуючись в такий спосіб, користувачі проявляють свою зацікавленість в інформації, що надходить від інших. Вони характеризуються тим, що задають надто багато запитань натомість про себе майже нічого не говорять
Достотний	Стиль характерний для тих користувачів, які переважно намагаються надати надійне, не викривлене повідомлення. Вони стримані у коментарях, не зосереджуються на певній тематиці, спілкуються для того, щоб просто провести час, не «включаючись» повноцінно в розмову, підтримуючи її на суто формальному рівні та обмінюючись черговими коментарями
Дружній	Обирають ті користувачі, що переважно демонструють партнерське ставлення до того, з ким спілкуються. Характерною для цього стилю комунікації є тенденція заохочення інших до процесу спілкування
Відкритий	Користувач, який є прихильником такого стилю, прагне відкрито висловлювати власні думки, почуття, бажання. Він стриманий у власних висловлюваннях, має повагу та авторитет в певному середовищі користувачів, небагатослівний та прагне до відкритого партнерського спілкування
Натхненний	Користувачі, яким притаманний цей стиль, намагаються емоційно збагатити повідомлення, додаючи до друкованого тексту мультимедійний контент
Заспокійливий («психолог»)	Згідно з класифікацією користувачів «психолог» виявляє в комунікації розуміння, співчуття, підтримку. Завжди готовий вислухати, допомогти

Цікавим фактом є явище білінгвізму, трілінгвізму під час віртуального спілкування. Таке явище виникає через популярність іноземної мови, яка поширена у світі. Відповідно кожен користувач намагається відповідати сучасним нормам такого спілкування, а отже, не тільки розуміти іншомовний сленг, але й використовувати його, що, у свою чергу, ро-

бить індивіда привабливішим та зрозумілішим для інших користувачів. Можемо погодитися із думкою науковців, що для підтримки ефективної комунікації наслідування вищезазначеного явища є необхідним для взаємопорозуміння співрозмовників.

На вибір мови спілкування, за А.С. Гусевою, впливає характер повідомлення. Дослідниця вказує на явище «переключення кодів», тобто переходу з однієї мови на іншу. Дослідження автора показали, що респонденти переключають мовні коди по декілька разів за одну сесію. Подвійне використання мов у межах однієї сесії – явище, яке досить активно використовується у міжкультурній комунікації [2, с. 110].

Як приклад стилістичного використання іноземної мови у спілкуванні можна взяти дослідження, проведені А.С. Гусевою. Автор описує стиль представників англійської лінгвокультури, а саме: при написанні повідомлень у блозі користуються побутовим, повсякденним варіантом мови, допускаючи на лексичному рівні: скорочення (Ma, Grandma, daddy, у замість you), зменшено-пестливу лексику, особові займенники однини (me, he), скорочені форми дієслів (she's, don't, can't, couldn't, it's he's,); абрєвіатури, властиві письмовій репрезентації розмовної мови саме в комп'ютерно-опосередкованій комунікації (BTW – by the way; SYS – see you soon); вигуки (Wow! Oh! ow! Oh!). Враховуючи багату синонімію англійської мови, її носії добирають із синонімічного ряду одиниці, які найбільш точно визначають поняття. Отже, як бачимо, користувач може використовувати скорочення англомовного походження у своєму спілкуванні, навіть коли основна частина його повідомлення виражена українською мовою, якщо його співрозмовник також оперує такими навичками та знаннями. Такий прийом використовується для економії часу на вираження своїх емоцій та визначення приналежності індивіда до певної Інтернет-спільноти [2, с. 110].

Можна сказати, що дослідження теми спілкування в Інтернеті є досить складним завданням, адже із швидким розвитком технологій та обміном інформації, його стилі та характер постійно змінюються, створюються нові правила. Саме тому одним із аспектів спілкування у віртуальному середовищі є постійний «контроль» інформації, тобто її моніторинг.

**Висновки.** Отже, проаналізувавши статті науковців та використавши власні спостереження, можемо сказати, що з появою Інтернету з'явилися нові можливості для спілкування. У віртуальному просторі людина може самостійно створювати свій образ, знехтувавши певними правилами реального світу. З огляду на те, що спілкування в Інтернеті дозволяє почувати себе більш комфортно, з'являється можливість більш творчо підходити до цього процесу. Однак варто зауважити, що все-таки існують певні особливості та бар'єри, які виникають під час віртуального спілкування, їх необхідно знати співрозмовникам для ефективної комунікації в мережі. Також можемо визначити появу своєї культури спілкування – мережного етикету, що підтверджують дослідження багатьох науковців.

**Перспективи подальших пошуків у напрямі дослідження** необмежені, бо під впливом часу з'являються нові особливості спілкування, які використовують співрозмовники. На нашу думку, доречно для даної теми під час вивчення дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» проаналізувати культуру мови спілкування в Інтернеті. Об'єктом дослідження плануємо обрати форуми окремих сайтів вишів.

### Список використаних джерел

1. Грабар Н.Г. Соціально-психологічні проблеми спілкування у віртуальній реальності [Електронний ресурс] / Н.Г. Грабар // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2012. – № 3–4. – С. 82–85. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/bdi\\_2012\\_3-4\\_13.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/bdi_2012_3-4_13.pdf)
2. Гусева А.С. Проблеми міжкультурної комунікації у віртуальних щоденниках (лінгвістичний аспект) / А.С. Гусева // Мова. – 2014 за 2013. – № 20. – С. 109–112. – Режим доступу: <http://mova.onu.edu.ua/article/view/50835/46783>
3. Лащук Ю. Особливості віртуального наукового спілкування: культурологічний контекст [Електронний ресурс] / Ю. Лащук // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. – 2010. – Вип. 27. – С. 87–93. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/npnbuimviv\\_2010\\_27\\_11.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/npnbuimviv_2010_27_11.pdf)

4. Остапенко Г.І. Особливості віртуального спілкування молоді в комунікаційному середовищі мережі інтернет [Електронний ресурс] / Г. Остапенко // СВІТ соціальних комунікацій. – 2013. – Т – 10. – С. 113–117. – Режим доступу: <http://www.kymu.edu.ua/wsc/toms/10/113-117.pdf>

5. Посохова В.В. Стили он-лайн спілкування інтернет-користувачів в повсякденній мережній діяльності [Електронний ресурс] / В.В. Посохова // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2013. – № 3. – С. 211–215. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Tipp\\_2013\\_3\\_36.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Tipp_2013_3_36.pdf)

### References

1. Hrabar, N.H. (2012). *Sotsialno-psykholohichni problemy spilkuvannia u virtualnii realnosti* [Social and psychological problems of communication in virtual reality]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia* [Library. Documentation. Informolohiia] no. 3-4, pp. 82-85. Available at: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/bdi\\_2012\\_3-4\\_13.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/bdi_2012_3-4_13.pdf) (In Ukrainian).

2. Husyeva, A.S. (2014). *Problemy mizhkulturnoi komunikatsii u virtualnykh shchodennykh (linhvistychnyi aspekt)* [Problems of intercultural communication in virtual diaries (linguistic aspects)]. *Mova* [Language], no. 20, pp. 109-112. Available at: <http://mova.onu.edu.ua/article/view/50835/46783> (In Ukrainian).

3. Lashchuk, Yu. (2010). *Osoblyvosti virtualnoho naukovooho spilkuvannia: kulturolohichni kontekst* [Features virtual scientific communication, cultural context]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V.I. Vernadskoho* [Proceedings of the National Library of Ukraine V.I. Vernadsky], issue 27, pp. 87-93. Available at: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/npnbuimviv\\_2010\\_27\\_11.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/npnbuimviv_2010_27_11.pdf) (In Ukrainian).

4. Ostapenko, H.I. (2013). *Osoblyvosti virtualnoho spilkuvannia molodi v komunikatsiionomu seredovyshchi merezhi internet* [Features virtual communication of young people in the Internet communications environment]. *SVIT sotsialnykh komunikatsii* [WORLD Social Communications], vol. 10, pp. 113-117. Available at: <http://www.kymu.edu.ua/wsc/toms/10/113-117.pdf> (In Ukrainian).

5. Posokhova, V.V. (2013). *Styli on-lain spilkuvannia internet-korystuvachiv v povsiakdennii merezhnii diialnosti* [Styles online communication of Internet users in the network everyday activities]. *Teoretychni i prykladni problemy psykholohii* [Theoretical and applied problems of psychology], no. 3, pp. 211-215. Available at: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Tipp\\_2013\\_3\\_36.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Tipp_2013_3_36.pdf) (In Ukrainian).

Проанализированы особенности самопрезентации человека и его коммуникации в компьютерных сетях. Рассмотрены специфические стили, которые применяются во время общения в виртуальной среде и способы выражения эмоциональных реакций, обращено внимание на появление своеобразной культуры общения.

*Ключевые слова: общение, виртуальная среда, стили, коммуникация.*

The article analyzes the features of self-presentation and communication with the help of computer networks. The specific styles that are used while interacting in the virtual environment are considered. Alternatives of demonstration of emotional reactions, the emergence of a peculiar culture of communication are described.

*Key words: communication, virtual environment, style, communication.*

*Одержано 25.10.2016.*