

Розділ: Соціальна психологія

УДК 316.472.4:004.77

Психологічні та соціальні характеристики Інтернет-спілкування та його можливості

Герасименко Н.С. Гуляєва О.В.

Спілкування – це саме той процес, у якому реалізуються суспільні та міжособистісні відношення людей. Сучасний світ неможливо уявити без такого засобу спілкування як Інтернет. Він має свої переваги та недоліки, але разом з цим він досить поширений спосіб спілкування серед людей, що живуть на Землі. У статті розглянуті основні можливості такого спілкування, проведено аналіз особливостей спілкування в Інтернет-мережі, зазначені цілі такого спілкування, виявлені причини, що спонукають людину використовувати Інтернет, як сучасний та головний спосіб спілкування.

Ключові слова: спілкування, Інтернет, мережа, інформація.

Общение – это именно тот процесс, в котором реализуются общественные и социальные отношения людей. Современный мир невозможно представить себе без такого способа общения как Интернет. Он имеет свои достоинства и недостатки, но вместе с этим он является достаточно распространённым способом общения среди людей, проживающих на планете Земля. В статье рассмотрены основные возможности такого общения, проведён анализ особенностей общения в Интернет-сети, обозначены цели такого общения, выявлены причины, побуждающие человека использовать Интернет, как современный и основной способ общения.

Ключевые слова: общение, Интернет, сеть, информация.

Communication is the process in which public and social relations of people are realized. The modern world can't be imagined without such way of communication as the Internet. It has its advantages and drawbacks but nevertheless, it is quite common way of the communication among people living on the Earth. In article the basic possibilities of such dialogue are considered, the analysis of features of the communication in the Internet is carried out, the purposes of such communication are detected, the reasons inducing the person to use the Internet as a modern and main way of communication are established.

Keywords: communication, the Internet, a network, information.

Одним із великих досягнень - науково-технічного прогресу ХХ ст. по праву вважається поява глобальної мережі - Інтернету. Інтернет (від англ. Internet, Interconnected Networks - об'єднані мережі, глобальна телекомунікаційна мережа інформаційних і обчислювальних ресурсів. Є фізичною основою для Всесвітньої павутини. Часто згадується як Всесвітня мережа, Глобальна мережа, або просто Мережа. [3] На сьогодні можливості Інтернету досить великі, особливо це стосується такого процесу, як обмін інформацією, тобто спілкування.

Аналіз публікацій, присвячених даній проблемі, дозволяє виділити наступні моменти щодо можливостей Інтернету.

По-перше, це стосується швидкості і часу передачі інформації. Там можлива передача відео- і аудіо інформації в реальному часі і інші види обміну інформації, що вимагають постійного підключення учасників обміну. Знаходячись в мережі, можна поспілкуватися з людиною, що живе в будь-де у світі за умови, що він сам знаходиться в мережі. Листи ж в Internet ходять з незрівнянною швидкістю, найбільше за хвилину, навіть якщо лінії переобтяжені. Можливості пошти в Internet набагато ширші, ніж переадресування простих текстів. Можна пересилати факси, листи, які містять одночасно текст, малюнки і навіть звуки, наприклад, власну мову, звернену до адресата і багато що інше.

Інша можливість - це здійснювати процес спілкування з великою кількістю людей, при цьому не обов'язково те, що географічно вони можуть розташовуватися достатньо близько або далеко.

Окрім телеконференцій і груп листування, що працюють асинхронно з різними користувачами, є клуби, так звані чати (chat), що ведуть обговорення в реальному часі: люди, що знаходять в різних куточках Землі, говорять один з одним, неначе вони сидять в одній кімнаті. По великому рахунку ситуація спілкування в Інтернеті відрізняється від живого спілкування лише тим, що між співбесідниками відсутній фізичний контакт.

По-третє, Інтернет дає можливість - встановлення дружніх контактів, забезпечує розширення дружнього круга і знаходження в мережі друзів – однодумців.

Internet дозволяє знайти собі безліч друзів, яких об'єднують загальні інтереси, де можна знайти розуміння і підтримку, якщо раптом людина не отримує її в реальному світі.

Якщо ж людина взагалі не може говорити, але володіє руками, тоді, навчившись ними "говорити" на мові клавіатури комп'ютера, що незрівнянно легше, він може стати повноправним жителем віртуального світу Internet. Для інвалідів комп'ютер часто залишається єдиним засобом спілкування з іншими людьми.

Сьогодні сотні тисяч людей бачать в своїх віртуальних співтовариствах цілком реальну нитку, що пов'язує їх з життям, - люди, чия хвороба або інвалідність не дають їм нормально спілкуватися з іншими; люди, які хочуть піклуватися про інших або страждають від будь-якої з сотень хвороб; люди, які живуть у віддалених ізольованих районах.

І нарешті, можна виділити емоційну прихильність Інтернет - мережі, яка виступає тут двоюко: з одного боку, задоволення, отримане від спілкування, позитивно впливає на процес спілкування в ній, а з іншої - негативно, нав'язлива потреба знаходитися в Інтернеті.

Діти, які не можуть усидіти спокійно і десяти хвилин при поясненні нового матеріалу в школі,

буквально годинами залишаються приклеєними до комп'ютера, граючи в комп'ютерні ігри. В світі дорослих те ж саме. Люди, що почали користуватися комп'ютерами, щоб прискорити виконання рутинної повсякденної роботи, настільки зачаровані можливостями машини, що проводять за нею все більше часу. У основі задоволення, що отримується від користування комп'ютерами, лежить, мабуть, його чуйність. Комп'ютери відповідають миттєво і недвозначно, і це приносить задоволення, яке часто відсутнє в спілкуванні з людьми.

Крім того, якщо говорити про цілі спілкування, яким в психології приділяється багато уваги, треба зауважити, що особливості Інтернету, дозволяють змінювати цілі спілкування.

Так, головними цілями спілкування вважаються:

- надання допомоги іншій людині;
- пошук партнера для бесіди, спільної гри, діяльності й тощо;
- пошук людини, від якої можливо отримати розуміння, співчуття, емоційний відгук, похвалу;
- самовираження;
- залучати інших до своїх або загальнолюдських цінностей;
- зміна думки, поведінки, наміру іншої людини.

Спілкування в Інтернеті присліджує більш за всього цілі, які пов'язані з особистим наміром. Це в першу чергу цілі які спрямовані на пошук партнерів по спілкуванню та самовираз.

Сьогодні існує дуже багато способів спілкування в Інтернеті, основними з яких є електронна пошта, форуми, різноманітні конференції, чати, мережеві ігри і багато що інше.

Найбільш універсальний засіб комп'ютерного спілкування це - електронна пошта (Е-мейл), яка є аналогом добре відомої системи спілкування через листи, що відправляються в конвертах, що відрізняється тим, що лист існує у вигляді електронного повідомлення, яке відправляється з комп'ютера адресанта на поштовий сервер, а потім доставляється адресатові на його поштову скриньку. Вся процедура відправки такого листа за сприятливих умов займає не більше 3-5 хвилин. Електронний лист, як і звичайний лист в конверті, може містити різні вкладення у вигляді графічних (фотографії, малюнки, картинки, схеми, таблиці), аудіо (музика, мова) і інших видів файлів.

Електронному листуванню властиві деякі особливості, які пов'язані з характером, формою спілкування, а також стилем мови, що використовується під час спілкування.

Тут багато що залежить від рівня розвитку співрозмовників, їх взаємин та цілей, які ними переслідуються.

Електронна пошта в порівнянні з паперовою поштою має чимало переваг: мінімальні витрати часу та грошей на пересилання, можливість відправки одного листа відразу декільком адресатам, можливість відправки разом з листом звукових матеріалів.

Разом з позитивними рисами, які властиві листуванню в Інтернеті, існують і його обмеженість, яка полягає у обов'язковій наявності комп'ютера, виходу в Інтернет, електронної поштової скриньки, а також елементарних знань з управління програмним забезпеченням ПЕВМ. Іноді, при відправці великої кількості прикріплених файлів, або файлів великого розміру, буває доцільнішим скористатися звичайною поштою.

Ще один спосіб спілкування в Інтернеті - це форуми, тобто організація обміну інформацією і спілкування між великою кількістю співрозмовників, яким цікава тема обговорення, яка і є причиною концентрації цих людей в одному місці для винесення її на загальне обговорення. Їх головна відмінність полягає в тому, що при організації Інтернет форумів не існує суворих обмежень на контингент учасників – ними можуть стати будь-які користувачі, зареєстровані на тому або іншому форумі, не існує також і тимчасових рамок обговорення теми – процес продовжується до тих пір, поки тема цікава для співрозмовників.

Існують різні з тематики, контингенту учасників і переслідуваних цілей форуми: одні є Інтернет - аналогами зборів, що раніше проводилися, з яких-небудь тем, що вимагають подальшого обговорення, інші існують для організації спілкування людей (що як правило мають дружні відносини поза Інтернетом, тобто в звичайному житті), з різних причин не здатних зібратися в одному місці для жвавого неопосередкованого спілкування. Форуми першого типу зазвичай мають наукову або соціально-політичну тематику і переслідують відповідні цілі, в якості яких може виступати рішення яких-небудь проблем, пов'язаних з цією тематикою. Таким форумам властиві деяка офіційність і офіційно-діловий, науковий або науково-публіцистичний стиль мови.

Форуми другого типу відрізняються, перш за все, тематикою – обговорюватися можуть різні побутові сфери життя, суспільні події або ж роботи творців в області мистецтва (в т.ч. музики, живопис, поезії і проза і так далі), а також неофіційністю спілкування. Крім того, залежно від контингенту учасників, без обмежень використовуються всі засоби мови. Спілкування йде переважно в розмовному стилі мови, але жорстких рамок тут немає. За цілі можна вважати отримання учасниками різних знань, досвіду спілкування, а також отримання якоїсь істини в суперечках щодо того або іншого явища, або індивідуальних переваг.

Всім форумам властиві неписані правила: обговорення будь-якої теми починається з монологу автора у вигляді статті (відгуку/рецензії, думки з якої-небудь теми, що цікавить), що містить суть проблеми і аргументовані доводи автора на користь тієї або іншої точки зору. Далі до обговорення теми з автором підключаються всі зацікавлені особи. Таким чином, спосіб взаємодії можна назвати вже або діалогом, або полілогом, якщо спілкування йде між декількома учасниками, які можуть звертатися до автора або один до одного. Цілі обговорень на форумах можуть носити інформативний, емотивний або ж змішаний характер. Тривалість обговорення однієї теми може складати як від декількох годин, так до декількох місяців або навіть років.

Таким чином можна виділити переваги Інтернет форумів перед живим спілкуванням: відсутність необхідності здійснювати переїзди до місця проведення форуму, заощадження часу, сил і грошей при участі у форумі, можливість брати участь відразу в декількох форумах та ін., а також недоліки Інтернет форумів: наявність комп'ютера, виходу в Інтернет, електронної поштової скриньки, реєстрації на форумі, а також елементарних знань з використання програмного забезпечення ПЕВМ, часта відсутність візуального уявлення про співрозмовників з причини їх небажання виставляти свої фото на загальний огляд.

Різновидом форумів, що відрізняються від них відсутністю якої-небудь певної наукової або соціальної тематики, є чати. Створюються вони безпосередньо для стимуляції живого групового спілкування в основному молодих людей. Таке спілкування проходить у вигляді полілогу часто незнайомих людей, переслідуючих мету – заклад знайомств.

Подібно до живого знайомства, для реалізації вказаної мети, як правило, існує декілька етапів: учасники, читаючи різні вислови, знаходять близьку або цікаву їм людину, з яким, спочатку, обмінюються загальною інформацією про себе, або відкрито пропонують йому познайомитися. Далі йде діалог, який існує для «прощупування» співрозмовника, і, зрештою, якщо співрозмовники зацікавлені один в одному, вони домовляються про зустріч на «великій землі». При цьому всі учасники, що знаходяться в чаті мають можливість спостерігати за їх спілкуванням або приєднуватися до них. Відмінною особливістю є відносна короткочасність (в порівнянні з форумами) яких-небудь дебатів між опонентами. Переваги і недоліки спілкування в чаті аналогічні перевагам і недолікам спілкування на форумах.

Іншим способом спілкування в Інтернеті є конференція, її облаштування нагадує дошку оголошень і газету одночасно. Ніякого списку учасників конференції не існує. Отримувати і відправляти повідомлення може будь-хто, чий комп'ютер пов'язаний з яким-небудь іншим комп'ютером, який отримує повідомлення конференції. Всі повідомлення, що розсилаються, розділені на групи по темах, і для того, щоб отримувати повідомлення групи, треба на цю групу підписатися, тобто включити ім'я цієї групи в список на своєму персональному комп'ютері (ПК). Така побудова конференції дозволяє отримувати всі повідомлення з тем, що цікавлять, незалежно від того, хто їх написав, і розсилати повідомлення, не турбуючись про адреси одержувачів - його прочитають ті, кого воно може зацікавити.

Основні учасники конференцій – люди, яким важливе не стільки міжособове спілкування, скільки інтелектуальне. Як правило, це професіонали, які шукають тут відповіді на свої професійні питання. Такі люди, якщо і вступають в мережеву розмову, - те найчастіше для того, щоб отримати корисну інформацію з предмета, що цікавить їх. Через конференції найпростіше знаходити однодумців, організувати Фан-клуби, або наукові співтовариства, а також конференція незамінна для наукових дискусій. За допомогою конференції можна обговорювати тему, що цікавить, в такій компанії, зібрати яку в одному місці для особистої бесіди коштувало б сказані гроші і непередбачувані витрати часу і сил.

Існує і такий спосіб спілкування в Інтернеті як «Ай Сик Ю» (ICQ - «I Seek You» - «Я тебе шукаю» або просто «аська») - це програма, що дозволяє спілкуватися зі своїми друзями в «он-лайн», - тобто в режимі реального часу. Вона діє за принципом електронної пошти, тільки принцип її роботи ще швидший. Такий спосіб спілкування чимось нагадує перекидання записками. Можна посилати їм повідомлення, різноманітні файли, викликати на чат, посилати запрошення для запуску мережевих програм і т.д.

Існує і багато інших способів віртуального спілкування в Інтернеті – це і мережеві ігри (стратегічні і інтелектуальні), і віртуальний світ (як співтовариство людей, які будують інтерактивне віртуальне життя), і клуби (які схожі на суміш конференції і чату) і ін.

Всі форми Інтернет-спілкування, у зв'язку з його опосередкованістю комп'ютером, мають деякими особливості.

1. Анонімність - не дивлячись на те, що інколи є можливість отримати деякі відомості анкетного характеру і навіть фотографію віртуального співрозмовника, це недостатньо для реального і більш - менш адекватного сприйняття особи. Крім того, при віртуальному спілкуванні спостерігається замовчування або презентація помилкових відомостей про себе. Унаслідок подібної анонімності і безкарності в Мережі виявляється і інша особливість, пов'язана із зниженням психологічного і соціального ризику в процесі спілкування, – афективна розкутість, ненормативність і деяка безвідповідальність учасників спілкування. Людина в мережі може проявляти і проявляє велику свободу висловів і вчинків (аж до образ, нецензурних виразів, сексуальних домагань), оскільки ризик викриття і особистої негативної оцінки оточуючими мінімальний.[1]

2. Своєрідність протікання процесів міжособового сприйняття в умовах відсутності невербальної інформації - як правило, сильний вплив на уявлення про співрозмовника мають механізми стереотипізації і ідентифікації, а також установка бажаних якостей у партнерові.

3. Добровільність і бажаність контактів - користувач Інтернету добровільно зав'язує всілякі контакти або йде від них, а також може перервати їх у будь-який момент.

4. Складність емоційного компоненту спілкування і, в той же час стійке прагнення до емоціонального наповнення тексту, яке виражається в створенні спеціальних значків для позначення емоцій або в описі емоцій словами (у дужках після основного тексту послання).

5. Прагнення до нетипової, ненормативної поведінки - часто користувачі Інтернету презентують себе з іншого боку, чим в умовах реальної соціальної норми, програють ті, що не реалізуються в діяльності поза мережеву ролі, сценарії ненормативної поведінки.

У зв'язку з особливостями, що обговорювались, можна зробити висновок про те, що анонімність спілкування спричиняє за собою цілий ряд наслідків. Так в комунікації за допомогою Інтернет втрачають своє значення невербальні засоби спілкування. Не дивлячись на те, що в текстовій комунікації існує

можливість виражати свої відчуття за допомогою «смайликів», фізична відсутність учасників комунікації в акті спілкування приводить до того, що відчуття можна не лише виражати, але і приховувати, рівно, як і можна виражати відчуття, які людина в даний момент не відчуває.

У Інтернеті в результаті фізичної непередставленості партнерів з комунікації один одному, втрачає своє значення цілий ряд бар'єрів спілкування, обумовлених такими характеристиками партнерів з комунікації, які виражені в їх зовнішньому вигляді: стать, вік, соціальний статус, зовнішня привабливість, комунікативна компетентність людини.

Інше важливий наслідок фізичної непередставленості людини в текстовій комунікації — це можливість створювати про себе будь-яке враження на власний вибір. Дійсно, в текстовій комунікації в мережі Інтернет люди часто створюють собі так званих «віртуальних осіб», описуючи себе певним чином. Віртуальна особі дають ім'я, часто псевдонімом (який ще називають – «нік»). Існує точка зору, згідно якої конструювання віртуальних осіб в Інтернеті, — це віддзеркалення змін структури ідентичності людини є віддзеркаленням соціальних змін. Якщо людина повністю реалізує всі аспекти свого «Я» в реальному спілкуванні, мотивація конструювання віртуальних осіб у нього, швидше за все, відсутня, тоді спілкування в Інтернеті носить характер доповнення до основного виду спілкування.

Віртуальне спілкування може мати і компенсаторний характер, це відбувається в разі формування Інтернет - залежності. З погляду поведінки така залежність виявляється в тому, що люди настільки віддають перевагу життю в Інтернеті, що фактично починають відмовлятися від свого реального життя, проводячи до 18 годин в день у віртуальній реальності. Інтернет-залежні отримують в Інтернеті різні форми соціального визнання. Їх залежність може говорити про те, що в реальному житті соціального визнання вони не отримують, а також про те, що в реальному житті у цієї групи людей можуть існувати певні труднощі в спілкуванні, які знижують їх задоволеність реальним спілкуванням.

Як будь-яке співтовариство, культура спілкування в Інтернеті володіє своїм власним набором цінностей, стандартів використовуваної мови, символів, до якого пристосовуються окремі користувачі. Входячи в таку групу, людина отримує можливість підтримки позитивного образу «Я» за рахунок позитивної соціальної ідентичності.

Отже, в цілому можна сказати, що основними причинами звернення до Інтернету, як інструменту спілкування, може бути:

- недостатнє насичення спілкуванням в реальних контактах - в подібних випадках користувачі швидко втрачають інтерес до Інтернет-спілкування, якщо з'являються нові можливості для задоволення відповідних потреб в реальному житті;

- можливість реалізації якостей особи, програвання ролей, переживання емоцій, по тих або інших причинах фрустрованих в реальному житті - подібна можливість обумовлена особливостями спілкування за допомогою мережі - анонімністю, нежорсткою нормативністю, своєрідністю процесу сприйняття людини людиною. Бажанням переживання тих або інших емоцій пояснюється і прагнення до емоційного наповнення тексту.

Література

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. - М., 2004
2. Богомолова, Н.Н. Социальная психология печати, радио и телевидения/Н.Н. Богомолова. - М., 1991
3. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Интернет>.