

ДІАЛОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ З НЕЗНАЙОМЦЯМИ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ЯК ДЖЕРЕЛО МЕДІАТРАВМИ ТА РЕСУРС ДЛЯ ЇЇ ПРОФІЛАКТИКИ

О. О. Кришовська (м. Київ)

Порушується проблема взаєморозуміння в опосередкованому комп'ютерному діалогічному спілкуванні. Наводяться приклади небезпечних для психіки людини негативних наслідків, до яких може призвести онлайн-спілкування, зокрема медіатравматизація, що в деяких випадках виникає через некритичне ставлення до інформації про природні та техногенні катастрофи та інші трагічні події, якою перенасичений медіапростір. Проаналізовано результати експериментального дослідження опосередкованого комп'ютером спілкування в парах знайомих і незнайомих комунікантів. З'ясовано, що незнайомі між собою комуніканти порівняно зі знайомими презентують себе як більш медіаактивних та задоволених як процесом, так і результатами бесіди в соціальних мережах. Медіаактивність особистості розглядається як ресурс для профілактики медіатравм, що можуть мати місце внаслідок онлайн-розмов з незнайомими вороже налаштованими співрозмовниками. З огляду на результати дослідження пропонуються заходи щодо профілактики та подолання медіатравм. Викладено концептуальну модель умов взаєморозуміння в діалогічному текстовому синхронному спілкуванні, опосередкованому комп'ютером. Психологічними умовами взаєморозуміння он-лайн та опосередкованого комп'ютером ефективного спілкування визнається отримання якісного зворотного зв'язку від співрозмовника, вияв уважності до нього та усвідомлення власної мотивації спілкування.

Ключові слова: опосередковане комп'ютером спілкування, діалог, взаєморозуміння, медіатравма.

Постановка проблеми. Опосередковане комп'ютером спілкування, що почало використовуватися не так давно і нині набирає популярності, визначає стиль життя сучасних людей та розвиток технологій у всьому світі. Швидкість його поширення та зростання числа сфер застосування зумовлюються зручністю використання технологій миттєвого зв'язку. Спілкування з іншими є потребою людини, а опосередковане спілкування дає змогу задовольняти цю потребу без великих затрат енергії та часу. Утім, цьому видові спілкування притаманні не тільки переваги. Небезпечка інтернет-спілкування полягає в легкості завдання шкоди користувачам усесвітньої мережі. Так, надвисока швидкість поширення інформації призводить до зростання кількості чуток та фейкових новин, а фізична віддаленість співрозмовників спричинює безкарне вираження агресії. Негативний вплив на людину, завдання шкоди її психологічному благополуччю

внаслідок перебування в медіапросторі, у тому числі в інтернет-середовищі, називається медіатравмою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виокремлення невинних частин загальної проблеми. Згідно з класифікацією, прийнятою в системі Бодинаміки, психічна травма може виникнути як унаслідок безпосереднього насильства над людиною (terror trauma), так і через переживання нею жаху та безпорадності, коли вона спостерігає за якимись страшними подіями, не будучи залученою до них (horror trauma). Засоби масової інформації, висвітлюючи резонансні події з усього світу, особливо трагічні – війни, теракти, катастрофи, природні катаклізми тощо, викликають у глядачів психологічну напруженість, створюють враження, що світ надзвичайно небезпечний, тоді як насправді частота, інтенсивність та руйнівна сила зазначених катастроф із плином часу та розвитком цивілізації зменшуються, людство стає гуманнішим, скрізь у світі зменшується смертність та підвищується якість життя [10]. Штучне підтримання інтересу в аудиторії ЗМІ шляхом викликання сильних емоцій створює благодатний ґрунт для подальшої травми споживачів їхнього продукту. Медіатравма, за визначенням О. Л. Вознесенської [1], виникає під інтенсивним впливом медіаконтенту, є реакцією на емоційно значущу подію, пов'язана із сильними стресовими впливами на психіку і супроводжується переживанням загрози, небезпеки для життя. Людина, що опиняється в психотравматичній ситуації, потребує підтримки та допомоги оточення, адже адекватна допомога сприяє зменшенню негативних наслідків травми, а, навпаки, байдуже чи вороже ставлення поглиблює травму та підвищує імовірність виникнення в постраждалого ПТСР у майбутньому. Інтернет-спілкування за несприятливих умов може призвести до погіршення стану травмованої людини. А от чи можливо передати через цей канал зв'язку не агресію і залякування, а тепло і підтримку?

Дослідники (А. J. Romiszowski, О. С. Войскунський, В. А. Сергодеєв, А. С. Жичкіна, І. І. Шабшин, М. Д. Голєв, Г. В. Абаніна) виділяють характерні особливості опосередованого комп'ютером спілкування, що відрізняють його від звичайного спілкування віч-на-віч. Основними його ознаками є електронний канал передавання інформації, віртуальність, обмеження можливості невербального спілкування, дистанція між співрозмовниками, можливість анонімності. Текстові повідомлення, що є основним засобом передавання інформації, характеризуються гіпертекстуальністю, креалізованістю, специфікою відображення емоцій, у них можна спостерігати редукацію звукового мовлення та ієрогліфізацію. Онлайн-спілкування може бути як синхронним, так і асинхронним, а сприйняття часу, проведеного у віртуальному просторі, є викривленим та має власні закономірності. Спілкування в інтернет-мережі є неоднорідним за жанра-

ми й стилями і передбачає зниження формальності та використання сленгу, навіть якщо застосовується для вирішення ділових питань.

Види опосередкованого комп'ютером спілкування (СМС) можна проранжувати за кількістю задіяних каналів сприйняття – від синхронного відеозв'язку до листування електронною поштою, відстроченого в часі та обмеженого в засобах вираження емоцій. У всіх видах СМС існують значні обмеження щодо передавання, сприймання та інтерпретування невербальних і паравербальних засобів спілкування [3; 9; 12]. З часу появи комп'ютерів було створено чимало теорій спілкування опосередкованого комп'ютером. Перші спроби аналізу цього виду комунікації, наприклад *теорії відфільтрованих сигналів* [8], супроводжувалися саме описом обмежень, характерних для СМС, і переліком його недоліків порівняно з неопосередкованим спілкуванням. Дослідники стверджували, що ці обмеження є непереборними і опосередковане комп'ютером спілкування приречене залишатися другорядним і поверховим. Проте з плином часу та розвитком технологій опосередкування зв'язку, а також з накопиченням досвіду як у користувачів інтернету, так і в дослідників поведінки людини у віртуальному просторі з'являлися нові підходи, що давали більше надії на гнучкість людської психіки, яка може адаптуватися навіть до обмежених каналів сприймання. Так, наприклад, центральним аргументом *теорії розширення каналів* є те, що, коли люди отримують більше досвіду взаємодії з конкретним комунікаційним середовищем, це середовище стає багатшим для них. Тобто, теоретично, воно стає більш здатним для вирішення неоднозначних і особистісно зорієнтованих завдань зв'язку. З досвідом, як стверджують дослідники, користувачі дізнаються, як кодувати і декодувати емоційно забарвлені повідомлення, використовуючи певний канал [7]. У рамках *теорії обробки соціальної інформації* (SIP) [11] було висунуто припущення, що комунікатори мотивовані розвивати міжособові враження і близькість незалежно від середовища. Якщо ж невербальні сигнали недоступні, комунікатори здатні адаптувати їхні взаємини та засоби зв'язку для того, щоб сигнали залишалися доступними через канал, який вони використовують. Таким чином, у рамках теорії очікується, що люди все ж здатні адаптувати кодування і декодування соціальної інформації в мові і термінах повідомлень. При цьому користувачам СМС потрібно більше часу (порівняно з неопосередкованим спілкуванням), щоб накопичити достатню інформацію, необхідну для побудови когнітивних моделей партнерів, а також продукувати й приймати повідомлення, за допомогою яких можна передавати статус відносин і визначень.

Мета статті: визначення соціально-психологічних умов, що сприяють привітному, дружньому текстовому діалогічному спілкуванню між незнайомцями за допомогою комп'ютера.

Виклад основного матеріалу дослідження. Згідно з концептуальною моделлю умов взаєморозуміння в письмовому діалогічному спілкуванні в інтернеті [4], взаєморозуміння можна розкласти на шість компонентів: мотиваційно-вольовий, темпоральний, змістовий, емоційний та історичний, а також компонент медіаактивності особистості [2], що визначається як складова медіакомпетентності особистості. Медіаактивність можна описати за допомогою таких критеріїв: контактного (включає тривалість та активність контакту з медіа), комунікативного (активність спілкування з іншими людьми за допомогою медіа, зокрема соціальними мережами), когнітивного (розуміння, аналіз, усвідомлення, оцінювання, фільтрація, селекція, класифікація медіаконтенту) і творчого (створення нового медіаконтенту, наприклад медіатекстів).

Щоб перевірити концептуальну модель та порівняти особливості онлайн-спілкування знайомих і незнайомих співрозмовників, учасники експерименту ініціювали діалоги в особистих повідомленнях у соціальній мережі або програмі для спілкування. Було виміряно об'єктивні характеристики проведених діалогів та визначено суб'єктивні враження учасників, а також їхні особистісні характеристики. Діалоги проводилися на тему, задану експериментатором; передбачалося чотири види творчих завдань (рецензія на фільм, біографія супергероя, вірш та план подорожі). Після діалогу учасники повинні були надати текст, створений ними разом, а також скопіювати та надіслати свій діалог, нічого не редагуючи. Згідно з планом дослідження, учасникам пропонувалося спілкуватися одне з одним на задану тему он-лайн. Досліджувані рандомізовано вносилися до однієї з двох груп – знайомих і незнайомих між собою учасників. До експериментальної групи ввійшли співрозмовники, які знайомі одне з одним і мають досвід онлайн-спілкування в минулому. Контрольну групу утворили співрозмовники, узагалі не знайомі одне з одним.

У дослідженні взяло участь 140 осіб, з них 40 – у скороченому вигляді (експериментальний діалог + скорочена анкета) і 100 осіб – у повному обсязі (експериментальний діалог, доповнена анкета, 2 тести). Методики та інструкції до них розповсюджувались у вигляді електронних онлайн-документів (сервіси Google: Документи, Форми). Мотиваційним фактором була можливість дізнатися результати тестів та інтерес до самого експериментального завдання. Участь у дослідженні не була анонімною, але досліджуваним гарантувалася конфіденційність усієї наданої інформації.

Досліджувані виконували такі тести:

1. “Комунікативний мінімум менеджера” (Г. С. Никифоров) – анкета, в якій представлено різноманітні комунікативні навички і вміння людини вести діалог або переговори. Анкета містить такі шкали: “підго-

товча фаза”, “контактна фаза”, “емоції в розмові”, “фаза розуміння”, “фаза завершення”, “управління розмовою”.

2. “Діагностика мотиваційних орієнтацій в міжособових комунікаціях” (І. Д. Ладанов, В. А. Уразаєва) – опитувальник, спрямований на визначення головних комунікативних орієнтацій та їхньої гармонійності в процесі спілкування; він містить шкали: “Орієнтація на прийняття партнера”, “Орієнтація на адекватність сприймання та розуміння партнера”, “Орієнтація на досягнення компромісу” [6].

3. Опитувальник ДВІС – авторський опитувальник, що був підготовлений для отримання зворотного зв’язку від учасників даного експерименту з вивчення взаєморозуміння. Фінальний варіант опитувальника включає 70 запитань і містить шкали “Темпоральний компонент”, “Змістовий компонент”, “Емоційний компонент”, “Історичний компонент”, “Медіаактивність особистості” та їхні субшкали [4]. Загальний показник взаєморозуміння, також представлений у ДВІС, – це шкала, що складається з питань опитувальника ДВІС, які виявили високі кореляції зі шкалою задоволеності бесідою. Це питання з різних шкал, які в сукупності можуть бути характеристиками, притаманними гармонійній та ефективній бесіді, що справила гарне враження на співрозмовників. Шкала має високий показник внутрішньої узгодженості (альфа Кронбаха дорівнює 0,9). Наведено теми, відображені в питаннях цієї шкали:

- легкість сприймання реплік партнера, висока оцінка його словникового запасу та знань, повага до партнера, його уважність до розмови, бажання продовжувати спілкування з ним і далі;

- неусвідомлення плину часу, заглибленість у процес спілкування, а також досить швидкий темп бесіди;

- відчуття того, що завдання виконане, а мета спілкування досягнута; приємне враження від процесу спілкування та його результату.

Як виявилось, знайомі між собою співрозмовники краще розуміють повідомлення одне одного; вони здаються їм простішими через пристосованість до індивідуального стилю онлайн-спілкування добре знайомого співрозмовника. Також знайомі співрозмовники оцінюють власні мотиваційні орієнтації на прийняття партнера, на адекватність сприймання та розуміння партнера і на досягнення компромісу вище, ніж незнайомі співрозмовники. Ми пояснюємо такі результати тим, що люди, які мають досвід спілкування одне з одним, мали період взаємного налаштування одне щодо одного, їхні інтенції та реакції вже врівноважені, зворотний зв’язок – відкалібрований. Це перегукується з положеннями теорії опрацювання соціальної інформації. Мотивація спілкування цих респондентів не обмежується бажанням узяти участь у дослідженні, бо вони спілкуються і поза експериментом – отже, довіряють і цікаві одне одному й отримують задоволення від спілкування (табл. 1).

Таблиця 1

Порівняння результатів тестів контрольної та експериментальної груп – показники, вищі у знайомих між собою співрозмовників

Шкала	Середнє значення		Вид аналізу	Рівень значущості	Значення критерію
	Знайомі	Незнайомі			
Змістовий компонент, простота викладення	8,9861	8,2553	T-критерій Стьюдента	$\leq 0,05$	2,15
Орієнтація на прийняття партнера	20,4902	18,3830	U-тест Манна-Уїтні	$\leq 0,01$	3,82
Орієнтація на адекватність сприйняття і розуміння партнера	20,7059	18,9149	U-тест Манна-Уїтні	$\leq 0,01$	4,01
Орієнтація на досягнення компромісу	16,1176	15,0851	T-критерій Стьюдента	$\leq 0,01$	2,69
Гармонійність мотиваційних орієнтацій	57,3137	52,3830	U-тест Манна-Уїтні	$\leq 0,01$	4,056

Що ж до пар незнайомих між собою співрозмовників, то вони не очікувано продемонстрували вищий рівень медіаактивності, ніж пари знайомих між собою комунікантів. Шкала медіаактивності включала такі змістові сфери, як тривалість та інтенсивність досвіду спілкування в інтернеті (комунікативний критерій), створення власного медіаконтенту (творчий критерій), вибірковість, усвідомленість та критичність сприймання інформації в інтернеті (когнітивний критерій) тощо (табл. 2).

Метод опитування є методом збирання суб'єктивних даних про людину, тобто результати опитувальників завжди дають нам інформацію про те, як людина презентує себе, який образ вона прагне створити в експериментатора. У нашому дослідженні респонденти, що отримали досвід діалогу та виконання завдання в парі з абсолютно незнайомим співрозмовником, презентували себе як більш медіаактивні. Діалог із привітно налаштованим незнайомцем, що мав чітку структуру діалогу та вів до певного результату спілкування, спонукав людей оцінювати свою медіаактивність вище за людей, що спілкувалися зі знайомими і не набули досвіду певного виходу за межі зони комфорту. Можливо, респонденти з експериментальної групи, отримавши незвичний досвід, частіше згадували інші випадки своєї активності в інтернеті. Більше того, респонденти цієї групи оцінювали свою задоволеність бесідою вище, ніж контрольна група. Вони були більше задоволені як процесом, так і результатами бесі-

ди. Загальний показник взаєморозуміння, що включав різні аспекти он-лайн-спілкування, які корелюють із задоволеністю бесідою, також виявився вищим в експериментальній групі. Більшість респондентів експериментальної групи зазначили, що вони із задоволенням спілкувалися б із цим співрозмовником і далі. Після експерименту було помічено, що деякі пари раніше не знайомих респондентів не лише додали одне одного у друзі в соціальних мережах, а й активно лайкають та коментують пости одне одного, тобто певною мірою справді посилили свою медіаактивність.

Таблиця 2

Порівняння результатів тестів контрольної та експериментальної груп – показники, вищі у незнайомих співрозмовників

Шкала	Середнє значення		Вид аналізу	Рівень значущості	Значення критерію
	Знайомі	Незнайомі			
Темпоральний компонент, час для розгортання діалогу	13,5278	16,1702	U-тест Манна–Уїтні	$\leq 0,01$	-2,68
Компонент “Медіа-активність особистості”, загальний показник	37,8649	42,6789	U-тест Манна–Уїтні	$\leq 0,01$	-2,92
Компонент “Медіа-активність особистості”, когнітивний критерій	10,3056	12,5106	U-тест Манна–Уїтні	$\leq 0,01$	-2,67
Компонент “Медіа-активність особистості”, творчий критерій	9,2083	10,5957	T-критерій Стьюдента	$\leq 0,05$	-2,32
Компонент “Медіа-активність особистості”, комунікативний критерій	5,8371	7,2959	T-критерій Стьюдента	$\leq 0,01$	-3,72
Показник задоволеності спілкуванням	12,0704	13,6170	D Kohen	-	-0,5
Загальний показник взаєморозуміння	59,4722	66,9362	D Kohen	-	-0,4

Висновки. Інтернет-спілкування може мати як очевидні позитивні аспекти, так і загрозливі, негативні наслідки. Інтернет – це місце, де легко безкарно проявляти агресію та спонукати до неї, маніпулювати настроями і поведінкою людей, поширювати неправдиву інформацію тощо. Боротьба із цими явищами полягає не в обмеженні доступу до інтернету, а в просвітництві та навчанні людей критичного мислення, у розвитку самосвідомості, використанні можливостей програм для спілкування, набутті досвіду онлайн-спілкування та пошуку інформації. Негативний досвід спілкування в інтернеті може призвести до фрустрації і травмувати людину, проте позитивний досвід підвищує її самооцінку, позбавляє невпевненості в собі та є підставою для подальшого долання труднощів, підвищення медіаактивності та розширення такого онлайн-досвіду. Психологічними умовами взаєморозуміння в режимі он-лайн та опосередкованого комп'ютером ефективного спілкування є якісний зворотний зв'язок від співрозмовника, уважність до співрозмовника та усвідомлення власної мотивації спілкування. Досвід онлайн-спілкування є важливим, проте другорядним порівняно з прагненням зрозуміти співрозмовника та готовністю знаходити компроміс.

Результати дослідження можуть бути використані для створення програми тренінгу з підвищення медіаграмотності, завданням якого є підвищення комунікативної компетентності в онлайн-спілкуванні та запобігання медіатравматизації користувачів інтернету.

Література

1. *Вознесенська О. Л.* Імплицитна типологія медіатравм в контексті медіаактивності особистості [Електронний ресурс] / О. Л. Вознесенська // Медіатравма в умовах інформаційної війни: психологічний та педагогічний аспекти: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф 20-21 червня 2017 р. – К., 2017. – Режим доступу : <http://mediaosvita.org.ua/book/voznensenska-o-l-implitsytna-typologiya-mediatravm-v-konteksti-mediaaktyvnosti-osobystosti/>.
2. *Вознесенська О. Л.* Медіа-активність як фактор становлення особистості сучасного студента / О. Л. Вознесенська // Генеза буття особистості : II Міжнар. наук.-практ. конф. (19-20 грудня 2011 р.). – К., 2011. – Т. 2. – С. 18–25.
3. *Золотухин С. А.* Ретроспектива взглядов на возможность осуществления интеракций в киберпространстве / С. А. Золотухин // Сибирский педагогический журнал. – 2014. – № 6. – С. 17–21.
4. *Кришовська О. О.* Концептуальна модель взаєморозуміння у письмовому діалогічному спілкуванні в інтернеті / О. О. Кришовська // Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців : тези доп. V Всеукр. наук.-практ. конф. (Хмельницький, 30-31 березня 2017 р.). – Хмельницький, 2017. – С. 25–26.
5. *Кришовська О. О.* Особливості взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні очима користувачів Інтернету / О. О. Кришовська // Проблеми сучасної психології :

- зб. наук. праць Кам'янець-Поділ. нац. ун-ту імені Івана Огієнка, Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України – К., 2017. – № 37. – С. 171–180.
6. *Фетискин Н. П.* Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. – 490 с.
 7. *Carlson J. R.* Channel expansion theory and the experiential nature of media richness perceptions / J. R. Carlson, R. W. Zmud // *Academy of Management Journal*. – 1999. – Is. 42. – P. 153–170.
 8. *Culnan M. J.* Information technologies / M. J. Culnan, M. L. Markus // *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective* / F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter (Eds.) Newbury Park, CA: Sage, 1987. – P. 420–443.
 9. *Keep M.* Comparing Online and Offline Self-Disclosure: A Systematic Review / M. Keep, A. J. Campbell, S. Yu // *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. – 2012. – № 20. – P. 71–140.
 10. *Roser M.* The short history of global living conditions and why it matters that we know it [Electronic resource] / Max Roser. – 2017. – Access mode : <https://ourworldindata.org/a-history-of-global-living-conditions-in-5-charts/>.
 11. *Walther J. B.* Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations / J. B. Walther // *The handbook of interpersonal communication*. – 2011. – № 4. – P. 443–479.
 12. *Ziegler N.* Synchronous computer-mediated communication and interaction: a research synthesis and meta-analysis : Ph.D.Thesis / Ziegler Nicole. – Washington, DC, 2013. – 208 p.

Reference

1. Voznesenska, O. L. (2017). Implitsytna typologhiia mediatravm v konteksti mediaaktyvnosti osobystosti [Implicit Typology of Medicine in the Context of Individual Mediaactivity]. *Materialy Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii "Mediatravma v umovakh informatsiinoi viiny: psykholohichniy ta pedahohichniy aspekty" 20-21 chervnya 2017* [Materials of the All-Ukrainian Scientific and Practical Conference "Mediatrauma in the Information Warfare: Psychological and Pedagogical Aspects" June 20–21, 2017], <http://mediaosvita.org.ua/book/voznescnska-ol-implitsytna-typologiya-mediatravm-v-konteksti-mediaaktyvnosti-osobystosti/> (ukr).
2. Voznesenska, O. L. (2011). Mediaaktyvnist yak faktor stanovlennia osobystosti suchasnoho studenta [Media-activity as a factor of development of personality of a modern student]. *II Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia "Henezabuttia osobystosti"* [II International scientific and practical conference "The genesis of life of the individual"], Kyiv, pp. 18–25 (ukr).
3. Zolotukhin, S. A. (2014). Retrospektiva vzglyadov na vozmozhnost osushchestvleniya interaktsiy v kiberprostranstve [Retrospective views on the possibility of implementing interactions in cyberspace]. *Sibirskiy pedagogicheskiy zhurnal* [Siberian pedagogical journal], 6, 17–21 (rus).
4. Kryshovska, O. O. (2017). Kontseptualna model vzaemorozuminnia u pysmovomu dialohichnomu spilkuvani v interneti [Conceptual model of mutual understanding in textual dialogical communication on the Internet]. *Aktualni pytannia teorii ta*

- praktyky psykhologo-pedahohichnoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv: tezy dopovidei V Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii* (Khmelnitskyi, 30-31 bereznia 2017) [Topical issues of the theory and practice of psychological and pedagogical training of future specialists: abstracts of the V All-Ukrainian Scientific and Practical Conference (Khmelnitsky, March 30-31, 2017)]. Khmelnytskyi, pp. 25–26 (ukr).
5. Kryshovska, O. O. (2017). Osoblyvosti vzaiemorozuminnia v onlain-spilkuvanni ochyma korystuvachiv Internetu [Features of mutual understanding in online communication in Internet users' opinion]. *Problemy suchasnoi psykhologii: zbirnyk naukovykh prats Kamianets-Podilskoho natsionalnoho universytetu imeni Ivana Ohiiienka, Instytutu psykhologii imeni H. S. Kostiuka NAPN Ukrainy* [Problems of modern psychology: a collection of scientific works of the Ivan Ogiienko National University of Kamianets-Podilsky, H. S. Kostiuk Institute of Psychology of the National Academy of Sciences of Ukraine], 37, 171–180 (ukr).
 6. Fetiskin, N. P., Kozlov, V. V., Manuylov, G. M. (2002). *Sotsialno-psykhologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malykh grupp* [Socio-psychological diagnostics of personality development of small groups], Moscow: Publishing house of the Institute of Psychotherapy (rus).
 7. Carlson, J. R., & Zmud, R. W. (1999). Channel expansion theory and the experiential nature of media richness perceptions. *Academy of Management Journal*, 42, 153–170.
 8. Culnan, M. J., & Markus, M. L. (1987). Information technologies. In F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter (Eds.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective* (pp. 420–443). Newbury Park, CA: Sage.
 9. Keep, M., Campbell, A. J. & Yu S. (2012). Comparing Online and Offline Self-Disclosure: A Systematic Review. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 20, 71–140.
 10. Roser, M. (2017). The short history of global living conditions and why it matters that we know it, <https://ourworldindata.org/a-history-of-global-living-conditions-in-5-charts/>.
 11. Walther, J. B. (2011). Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations. *The handbook of interpersonal communication*, 4, 443–479.
 12. Ziegler, N. (2013). Synchronous computer-mediated communication and interaction: a research synthesis and meta-analysis. Ph.D.thesis Washington, DC.

Крышовская А. А. Диалогическое общение с незнакомцами в социальных сетях как источник медиатравмы и ресурс для ее профилактики

Затрагивается проблема взаимопонимания в опосредованном компьютером диалогическом общении. Приводятся примеры опасных для психики человека негативных последствий, к которым может привести онлайн-общение, в том числе медиатравматизация, в некоторых случаях возникающая из-за некритического отношения к информации о природных и техногенных катастрофах и других трагических событиях, которой перенасыщено медиапространство. Проанализированы результаты экспериментального исследования опосредованного компьютером общения в парах знакомых и незнакомых коммуникантов. Установлено, что незнакомые между собой коммуниканты по сравнению со знакомыми презентуют

себя как более медиаактивных и довольных как процессом, так и результатами беседы в социальных сетях. Медиаактивность личности рассматривается как ресурс для профилактики медиатравм, которые могут проявляться вследствие он-лайн-разговоров с незнакомыми враждебно настроенными собеседниками. Исходя из результатов исследования, предлагаются меры по профилактике и преодолению медиатравм. Изложена концептуальная модель условий взаимопонимания в диалогическом текстовом синхронном общении с помощью компьютера. Психологическими условиями взаимопонимания он-лайн и эффективного опосредованного компьютером общения признаются получение качественной обратной связи от собеседника, проявление внимательности к нему и осознание собственной мотивации общения.

Ключевые слова: опосредованное компьютером общение, диалог, взаимопонимание, медиатравма.

Kryshovska O. O. Dialogic communication with strangers in social networks as a source of mediastrauma and a resource for its prevention.

The article deals with the problem of mutual understanding in the dialogic computer-mediated communication. It was mentioned the harmful consequences for the human psychics, which may be caused by online communication, in particular – mediatraumatization, which in some cases results from the uncritical attitude to the information on natural and man-made disasters and other tragic events of which media space is oversaturated. The results of experimental research of computer-mediated communication in pairs of familiar and unfamiliar communicants are analyzed. Thus, the unfamiliar with each other communicators, in comparison with familiars, present themselves as more media-active and satisfied with both the process and the results of conversations in social networks.

The individual's media activity is seen as a resource for the prevention of mediums that may occur as a result of online conversations with unfamiliar hostile interlocutors. The measures for preventing and overcoming the mediums are based on the results of the study are proposed. The conceptual model of the conditions of mutual understanding in the dialogic textual synchronous computer-mediated communication is presented. Psychological conditions of mutual understanding online and effective computer-mediated communication are receiving a qualitative feedback from the interlocutor, showing his attentiveness to him and understanding his own motivation for communication.

Key words: computer-mediated communication, dialogue, mutual understanding, mediastrauma