

знань, цікавий, емоційний виклад теоретичного матеріалу, створення проблемних, пошукових ситуацій у структурі навчально-пізнавальної діяльності, її професійну спрямованість, а також партнерські взаємовідносини викладача і студентів, задоволення організацією занять, що потребує подальшого дослідження і розвідок у даному напрямку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Архангельский С.И. Учебный процессе в высшей школе, его закономерности основы и методы / С.И. Архангельский. – М.: Высш. шк., 1980. – 368 с.
2. Алексеева М.Л. Мотивація навчання учнів і шкільна успішність / М.Л. Алексеева // Психологія: Респ. наук.-метод. зб. – К.: 1985. – Вип. 25. – С. 44-53.
3. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб.: Литер, 2000. – 512 с.
4. Леонтьев В.Г. Психолого-педагогические проблемы мотивации учебной и трудовой деятельности / В.Г. Леонтьев // Вопр. психологии. – 1986. – № 5. – С. 150-151.
5. Подмазін С. Проблема змісту сучасної освіти / С. Подмазін // Директор школи України. – 2007. – № 4. – С. 86-92.
6. Український педагогічний словник. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.

УДК 007(082)

РЕФЛЕКСІЯ В ПРЯМОЕФІРНОМУ МОВЛЕННІ

Сергій Сербін
(Київ, Україна)

У статті розглядаються теоретичні й практичні основи прямого ефірного мовлення цифрового формату, що потребує швидкої орієнтації та осмислення ситуацій, які складається навколо журналіста під час проведення інтерв'ю, гарячих ліній, круглих столів, репортажів з місця події, позастудійних трансляцій.

Ключові слова: *рефлексія, прямоефірне мовлення, концепція рефлексивності, рефлексивне і критичне спілкування в прямому ефірі, відгук, скарга.*

В статье рассматриваются теоретические и практические основы прямого эфирного вещания цифрового формата, что требует быстрой ориентации и осмысления ситуаций, складывающейся вокруг журналистов во время проведения интервью, горячих линий, круглых столов, репортажей с места события, внестудийных трансляций.

Ключевые слова: *рефлексия, прямоэфирное вещание, концепция рефлексивности, рефлексивное и критическое общение в прямом эфире,*

отзыв, жалоба.

In the article are considered theoretical and practical bases of live broadcasting in digital size that needs the quick orientation and undunderstanding of situations around the journalists during the interview, talk backs, round tables, discussions, live reports and outside broadcasting.

Key words: reflexion, live broadcasting, concept of reflex, reflexive and critical communication in live program, feedback, complaints.

Постановка проблеми. Необхідність розгляду рефлексії прямого ефірного мовлення обумовлена:

- реалізацією основних положень концепції суспільної відповідальності, яку на Заході називають «концепцією рефлексорності»;
- основними тенденціями у запровадженні цифрової техніки, завдяки яким створюються можливості відкриття нових додаткових телевізійних і радіо каналів, змістове наповнення яких здійснюється завдяки трансляції програм на живо;
- досвідом країн, що перейшли на цифрове мовлення, яким підтверджено переваги програм прямого ефіру у наповненні контенту додаткових каналів, як найбільш вдалого і ефективного варіанту розширення інформаційного простору.

В умовах застосування технічних переваг новітньої медіа, журналісти потребують збільшити своє розуміння ролі орієнтації, реагування, осмислення та відгуку на подію, що відбувається в прямому ефірі. В ході трансляцій на живо, журналісти повинні бути здатними вийти із складних ситуацій, що виникають під час прямого ефіру, опираючись на загальноосвітній рівень знань та узагальнений досвід висвітлення актуальних проблем, обрати переконливе для аудиторії рішення із існуючих альтернатив, миттєво визначати можливі альтернативи безконфліктного вирішення проблеми в межах студії чи поза нею, упереджуючи момент настання конфлікту. Технічна потужність цифрового мовлення надає змогу радіо виявляти готовність журналістів та слухачів до активної рефлексії, чи то за бажанням бути в курсі подій, чи то цікавістю аудиторії.

Актуальність дослідження. Історичний цикл, яке зробило прямо ефірне радіомовлення в Україні (від початків його впровадження до сучасного етапу застосування цифрового обладнання), довів необхідність і важливість відновлення теоретичних розробок та узагальнення вітчизняного досвіду і надбань на новому щаблі дотримання європейських стандартів і вимог до трансляції програм у живому ефірі. Формати прямиоефірних радіопрограм доповнилися засобами інтерактивності. Якщо раніше прямиоефірні програми транслювалися без запису й проходили в режимі без редагування, а зв'язок із слухачами здійснювався через відгуки та скарги, що направлялися поштою, то цифрове радіо дозволяє розвинути функцію рефлексивності мовлення шляхом застосування електронної комунікації, впровадження гарячих ліній для

безпосередньої участі слухачів на основі безпосереднього контакту із студією, застосовуючи телефонічний квазіелектронний зв'язок та публікації в ефірі коментарів користувачів інформації, які вони подають у соціальній мережі Інтернету стосовно програми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поширення концепції рефлексорності (соціальної відповідальності) вимагає від прямоефірного мовлення дотримання базових принципів об'єктивності (точності й достовірності), збалансованості (політичної незаангажованості та всебічності) у висвітленні подій, що мають важливе суспільне значення. Непрофесійне застосування рефлексії в прямоефірному мовленні прирікає станцію на втрату довіри слухача в процесі переконання і формування його парадигми. Визначення поняття рефлексії розглядається (від лат. reflexio – звернення назад), як філософський метод, при якому об'єктом пізнання може бути сам спосіб пізнання (гносеологія), а також знання (епістемологія), думка або вчинок [5].

Прихильники комунікативного (соціально-психологічного) підходу у визначенні рефлексії В. Різун, Г. Андреєва, А. Бодалев, О. Громова та інші розглядають цю категорію як істотну складову розвиненого спілкування й міжособистісного сприйняття, як специфічну якість пізнання людини людиною, процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів і станів, форму теоретичної діяльності людини, спрямованої на осмислення власних дій і їхніх законів [2]. Рефлексія – здатність свідомості людини зосередитися на собі самій з тим, щоб визначити вплив отримуваної інформації на її власну парадигму і способів реагування, відгуку, спростування чи оскарження про почуте. Рефлексію в прямоефірному мовленні слід розглядати як соціально відповідальний процес поширення переконань, усвідомлених суб'єктом у процесі формування інформаційного повідомлення із застосуванням всіх органів відчуття з метою фіксування й порівняння фактів, виявлення ставлень до осмислення події – її змісту, типу, а також шляхів вирішення проблеми, аналізу отриманих результатів, відносин учасників програми один до одного, ведучого й експертів уставленні до сформованої або загальноприйнятої позиції чи процесу відстоювання точки зору. Цей процес реалізується через різноманітні види рефлексії – ситуативну, ретроспективну і перспективну.

Роль ситуативної рефлексії прямоефірного мовлення полягає в забезпеченні безпосередньої особистісної включеності суб'єкта в розумовий процес через осмислення значущості окремих моментів пошуку переконливих аргументів. У випадку безвихідності це створює необхідні передумови для мобілізації власних ресурсів суб'єкта з метою досягнення безумовного вирішення завдання. У випадку відсутності можливості віднайдення виходу вирішення проблемної ситуації зростає роль ретроспективного осмислення способу з'ясування причин можливих помилок. Ретроспективний вид рефлексії дозволяє здійснити суб'єктом аналіз свого досвіду з метою відображення в ньому тих компонентів, які можуть екстраполюватися у відношенні до теперішніх труднощів, або могли б мати відношення до різних способів самореалізації, але з якихось причин не були використані індивідом.

Характерною рисою сучасного прямого ефірного мовлення є збільшення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб, держави шляхом обговорення найбільш актуальних проблем в експертному середовищі.

Досвід повсякденної роботи журналістів у прямому ефірі засвідчує наявність різного типу рефлексії:

- корпоративної, яка розглядається М. Головатим, М. Лукашевичем, Г. Дмитренком, Ю. Палехою, О. Ємельяновим, А. Карповим, В. Лепським та іншими вченими при аналізі проектування колективної діяльності з урахуванням необхідності координації професійних позицій і групових ролей суб'єктів, а також кооперації їх спільних дій [4, с. 31], що включає реакцію журналіста на взаємовідносини з різними членами редакції, які на фоні технічних несправностей можуть привести до негативної реакції ведучого, (наприклад, впали декорації, можуть замкнути дроти і диктора вдарить струмом, технічні помилки включення невідповідних мікрофонів та камер, затримка у подачі репортажів);

- когнітивної, або інтелектуальної (Ю. Шевчук, О. Пісоцький, Н. Пов'якель, А. Брушлинський, Т. Корнілова, О. Холод та ін.), при якій розуміння рефлексії розглядається, як уміння суб'єкта виділяти, аналізувати і співвідносити з предметною ситуацією власні дії, а також розгляд рефлексії у зв'язку з вивченням механізмів осмислення загальної картини світу, перш за все – теоретичного (може залишитись не зауваженим рівень загальноосвітнього інтелекту, природність вимови, вжиток антонімів, невірних наголосів, мовних помилок, вжиток слів-паразитів, перша зустріч з гостем у студії, сприйняття матеріалу, який може викликати сміх, підбір слів, невірно вибрана позиція журналіста для репортажу з місця події, погодні умови, поведінка журналіста, тло та інші ляпсуси);

- особистісної, або загальнопсихологічної (С. Максименко, В. Аллахвердієв, Ф. Василюк, Н. Гуткіна, В. Петренко, В. Петровський та ін.), що будується на основі нових образів про себе, свого «я», в результаті спілкування з іншими людьми та активної діяльності, а також вироблення нових знань про світ (наприклад, сумісність ведучих у прямому ефірі, конкурентоздатність у веденні інтерв'ю з гостем програми, почуття меншовартості і т.д.). Без розуміння стилю, жанрів і формату прямоефірного мовлення журналісти не зможуть усвідомити власну індивідуальність, унікальність і призначення, які виявляються в аналізі їх рефлексивної діяльності.

Мета статті – проаналізувати види реагування журналіста в нестандартних ситуаціях, що виникають під час трансляції гарячих ліній, круглих столів та програм наживо поза межами студіїв прямоефірному мовленні; дослідити ефективність застосування рефлексії у прямому радіо-ефірі, дотримуючись сучасних європейських стандартів інформаційної журналістики, застосовуючи систему відгуків у роботі із слухачами та схему державного регулювання по роботі із скаргами на діяльність вітчизняних медіакомпаній.

Виклад основного матеріалу. Прямоефірне мовлення слід розглядати як

науку, що вивчає закономірності й постійно діючі тенденції, які складаються у взаємовідносинах між користувачами інформації та експертною панеллю програми, що транслюється в спонтанному режимі наживо, без застосування записів, монтажу та редагування медіа контенту, зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу. Виходячи із цього визначення, в теорії рефлексивності та світовій і вітчизняній практиці прямоефірного мовлення розрізняють такі види спілкування між учасниками комунікативного процесу: нереклексивне, рефлексивне, критичне та емпатійне.

Ознакою нереклексивного спілкування учасників прямоефірного мовлення є мінімальне втручання в розмову співрозмовника (умовно-пасивна, або агресивно-пасивна комунікація). Під час нереклексивного спілкування може виявлятися підтримка, схвалення, розуміння за допомогою лаконічних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки "так", "розумію" тощо), які можуть розцінюватись слухачами як оціночні твердження і коментарі і можуть викликати їх здивування (особливо в тому випадку, коли схвалення подаються голосом іншої від диктора статі). Негативним наслідком вибору такого виду спілкування є труднощі подальшого використання аудіо ряду в якості уривків і синхронів при формуванні репортажів і медіа продуктів інших жанрів і стилів інформаційного мовлення. Недоцільність нереклексивного спілкування в прямому ефірі проявляється в ситуаціях, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові, або коли його намагання слухати і зрозуміти сприймається слухачами як згода, співучасть і односторонність у висвітленні події. Словесне узгодження дій комунікатора і реципієнта передбачає прийняття ними комунікативних ролей іншого (комунікатор реципієнта, і навіть — комунікатора). Це залежить від їхнього спільного включення у загальний контекст комунікативної діяльності. При експресивному спілкуванні доречні прийоми нереклексивного спілкування, або уміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника. Адже він і без того емоційний, збуджений і має труднощі при формулюванні своїх думок. Необхідно також виразити своє розуміння і схвалення його поведінки.

Практика спілкування із радіослухачами свідчить про наявність в цьому середовищі так званої "мовчазної більшості", яка прослухавши програму задовольняється її результатами і не вважає за потрібне реагувати на програму з висловленням своїх позитивних вражень. У той же час, журналіст, орієнтуючи свою діяльність на реакцію і відгуки тієї чи іншої лобістської групи, ризикує потрапити під вплив уподобань однієї малочисельної та не впливової громади чи організації, що в кінцевому рахунку може призвести до порушення ним Статутних вимог компанії в дотриманні об'єктивності й збалансованості. В умовах нереклексивного спілкування з «мовчазною більшістю» журналіст починає функціонувати у відповідності до моделі «спіралі мовчання», що на думку Герда Штрамайера призводить до низької самооцінки, з одного боку, та діяльності в гостро актуальних і морально навантажених темах — з іншого [1, с. 174]. Важливий внесок у розробку моделі спіралі мовчання здійснила інша німецька вчена Ноелль-Нойманн, яка вважала, що існує меншість, яка піддається впливу домінуючої думки при чітко вираженій самооцінці й стійких

переконаннях, готових до зміни поглядів, або до такого ж мовчання, якого вимагає громадська думка, відмови від висловлювання заперечення [3, с. 190]. Вихід із спіралі мовчання під час прямоефірних програм досягається в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події й прагне обговорити актуальні питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему. Таке нереклексивне спілкування є ефективним тоді, коли співрозмовнику в прямому ефірі важко викласти свої проблеми в таких ситуаціях, коли один зі співрозмовників глибоко схвильований, бажає висловити своє ставлення до тієї чи іншої події, коли необхідно стримувати емоції в спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду або є визнаним авторитетом. Нереклексивне спілкування в прямому ефірі полягає в умінні не втручатися в чуже мовлення своїми зауваженнями, у здатності уважно мовчати. Цей спосіб вимагає значної фізичної й психологічної напруги, певної дисципліни.

Реклексивне (активне) спілкування в прямому ефірі має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні всіх учасників і слухачів програми. Воно полягає в активному зворотному зв'язку, наданні допомоги у вираженні думок. Цей спосіб особливо доречний, якщо талант, який телефонує в студію чекає підтримки, схвалення, якщо необхідно глибоко й точно усвідомити інформацію чи поставлену ним проблему. Основними прийомами реклексивного спілкування є:

- з'ясування, тобто звертання до співрозмовника за уточненнями, щоб одержати додаткові факти, судження;
- перефразовування – «передача» чужого, тільки що вимовленого висловлення в іншій формі;
- резюмування – підведення підсумків почутого.

Запорукою успіхів у реалізації концепції рефлексивності є дотримання стратегії і правил спілкування з учасниками радіоефіру в процесі подачі репортажів з місця події за формулою: відчуття + почуття + довіра. Відповідно до існуючих правил, журналісти розрізняють три рівні подачі репортажів інформативного матеріалу:

- репортаж, базований на реакції;
- аналітичний репортаж;
- репортаж, базований на відгуках, які відображають подію.

Наприклад, візьміть повідомлення про повінь або лісові пожежі. Очевидно, що в першому репортажі репортер буде подавати повідомлення про те, що саме сталося, базуючись на всіх органах відчуття журналіста: бачення, слуху, запаху, дотику і смаку. Якщо журналіст не відчув суть події, то цілком очевидно, що два інших елементи стратегії написання репортажу з місця події (почуття і довіра) набудуть негативного значення, викликаючи його емоційні переживання й недовіру аудиторії. Репортаж, базований на реакції, включає висвітлення всіх можливих інформацій доступних на даний момент, включно із оглядом стану жертв, руйнування майна, часу скоєння та місцевості, яка охоплена стихійним лихом. Цей тип репортажу переважно відповідає на питання “хто?”, “що?”. На цій стадії інформація надходить від людей, свідків, із

матеріалів, що в будь-якій формі подаються на прес-конференціях, брифінгах, із медіа-релізів урядових організацій, документальних записів у книгах служби швидкої медичної допомоги або органів внутрішніх справ та пожежної охорони і т.п. Для журналіста, який інформує мешканців населеного пункту про події, що відбуваються у відповідній місцевості важливо встановити мережу зв'язків з представниками правоохоронних, судових, медичних, освітніх, надзвичайних ситуацій та інших органів для забезпечення швидкого реагування на отримання «скупу» – першості й ексклюзивності в трансляції повідомлення. В цьому випадку журналіст залежить на точку зору людей, які можуть засвідчити про свою присутність і розповісти про почуте. Він потребує запису думок офіційних представників, які мають спеціальні знання, оприлюднення яких допоможе слухачам зорієнтуватися в тому що саме відбувається і надасть їм відповідні рекомендації, або застереження. Репортаж, базований на реакціях концентрується на інформаціях, які надходять із відповідних джерел і можуть контролюватись спеціальними ресурсами. Цей рівень репортажів досить гарний для певного початкового моменту і надає слухачам зацікавлення в тих варіантах інформації, яку вони хотіли б чути. Недоліком його є недостатня повнота повідомлень. При висвітленні акцій протесту радіоновиною жодним чином – за рахунок зйомки та монтажу – не повинна порушуватися правдива картинка. Всі сили, присутні на акції повинні бути показані однаковою кількістю загальних планів, щоб глядач міг правильно оцінити масштабність акції і кількість прихильників кожної зі сторін. Крім того, слід пам'ятати, що у багатолюдних акціях зазвичай беруть участь різні люди. Категорично забороняється спеціально добирати на середніх та широких планах лише певний типаж. При висвітленні акцій протесту слід подавати позиції всіх сторін, залучених до акції: тих, хто протестує, і тих, проти кого вони протестують. Журналістам також слід бути уважними до оголошення гасел та транспарантів, оскільки на них можуть бути зображені або написані шокуючі речі або речі, які ображають честь та гідність окремих осіб чи організацій.

Другим наступним рівнем рефлексорного виробництва матеріалів є аналітичний репортаж. Журналіст відшукує відповіді на запитання: як і чому. На цій стадії екзаменується роль інституцій та офіційних представників з точки зору відповіді на більш глибокі питання. Журналіст виявляє хто є відповідальним за деякі аспекти події (зокрема порушення комунікації та зв'язку, застосування помилкових методів вирішення справи), кого звинувачували і хто поніс стягнення за це в минулому, під час і після її закінчення. Важливо встановити: чи існуюча система спрацювала, як вона повинна була діяти і яким чином відреагувала на вирішення проблеми.

Нарешті радіожурналіст переходить на третій рівень рефлексорного виробництва репортажів, базованих на відгуках, які відображають подію у відповідних узагальненнях, тенденціях і закономірностях. Цей рівень виробництва представляє більш глибокі соціально обґрунтовані висновки й сприяє розгляду спеціальної відповідальності за ліквідацію наслідків події, дає підставу до перегляду законодавства чи бюджету області чи населеного пункту або країни в цілому. Такі повідомлення формуються поза межами рефлексивної

мережі журналістських зв'язків. Наприклад, яким чином недогляд з боку офіційних представників сприяв поширенню вогню або паводку чи неврахування широких соціальних аспектів справи. Ідеальною можливістю при підготовці повідомлень виступає комбінація трьох рівнів рефлексивного виробництва репортажів в одному повідомленні, однак виявлення відповідних фактів не відбувається одночасно і вимагає послідовності. Не можна очікувати від репортера переходити від одного рівня до наступного, якщо він не провів повного дослідження на початковій стадії. Незавершене розслідування на початковій стадії не відображає багатьох аспектів стратегії аналітичного репортажу, що може призвести до приховування окремих подій та недомовленостей. П'ять відмінкових питань (хто?, що?, коли?, де?, чому?, як?) мають відображати будь-яку важливу частину інформації на будь-якому рівні. Відповіді на питання розслідування можуть впливати з нього, але можуть і не пов'язуватися з ним. Це залежить від того, на якому підґрунті журналіст будує своє дослідження. Природно, що на початковому рівні підготовки репортажу перед журналістом стоїть завдання згладити різкі провалля і зняти "прапори непорозуміння", якщо цього не зробити, то користувач інформації не зрозуміє змісту повідомлення і втратить довіру до почутого.

Критичне спілкування вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім – його розуміння. У випадку, коли слухач вбачає порушення медіа права чи статутних вимог компанії, він має право оскаржити опубліковану інформацію. Таке спілкування між аудиторією і журналістами приймає під час трансляції ділової наради, прес-конференції, дискусії круглого столу чи гарячій лінії, на яких обговорюються проблеми журналістського розслідування, думки, ідеї, що стосуються нових проектів, досвіду та ін. Однак, критичне спілкування не завжди вважається продуктивним, наприклад, під час лекції, оскільки відторгнення інформації не дає змоги почерпнути з неї цінне повідомлення. Коротко кажучи, висвітлення в медіа всіх деталей розслідування відкладається до завершення процедур після судового розгляду оскарження вироку (якщо такий існує в певній справі) чи що найменше до дозволеного часу для оскарження. Довгий час вважалося, що коментарі у будь-якій справі могли подаватися лише після того, коли справа закінчена. Практично, дотримання цих вимог ускладнюється тим, що кількість часу, який надається для оскарження вироку в справі поширюється в громадській думці раніше від того, коли будь-які коментарі з цього приводу були зроблені по радіо. В судовій практиці зустрічаються випадки, коли засуджені люди вживають процедуру оскарження лише для того, щоб обійти публічне обговорення й коментарі. Пізніше, за декілька тижнів, вони відкликають заяву на оскарження вироку, сподіваючись, що цього не зауважить медіа. Як звичайно, ця хитрість спрацьовує. Виходячи з цього, стає звичайною практикою виставлення окремих справ для обговорення перед тим як перегляд вироку суду буде закінчено. Процедура слухання оскарження вироку, як звичайно проводиться високопосадовими суддями, які не знаходяться під впливом того що вони читають чи чують від медіа. Як звичайно, відповідальний коментар вважається доречним перед закінченням судового

слухання не залежно від того чи справа по скарзі буде направлена на перегляд.

Формальна скарга представляє собою будь-який критичний відгук (телефонування, лист, факс чи е-мейл), який отримав працівник телерадіо компанії через систему онлайн, зв'язку й пошти і в якому висловлюється стурбованість про можливе порушення положень Статутних вимог компанії в телевізійній чи радіо програмі, або захисту прав чи контенту, представлених в прямому ефірі після 90 днів від дня трансляції матеріалів (період утримання програми в логопам'яті). Тобто, критичні зауваги аудиторії стосовно вимови, зовнішнього вигляду журналіста і його голосу не будуть вимагати реакції управлінських медіа структур за умови, якщо ці аспекти не є предметом порушення відповідних положень Стату компанії. Система суспільної відповідальності по роботі із скаргами запроваджується для досягнення ряду задач:

- внутрішніх – періодичного контролю за доглядом виконання працівниками компанії її Статуту;
- зовнішніх – у подоланні труднощів роботи із скаргами в прямоефірному радіомовленні;
- вивчення наслідків і уроків попередніх журналістських розслідувань дотримання професійних стандартів.

Міжнародний досвід застосування теорії рефлексивності в роботі із скаргами показує про можливість застосування як однорівневої схеми, так і багаторівневої системи реакції на критику глядачів і слухачів (див. схему).

Міжнародний досвід компаній по впровадженню схем роботи із скаргами

Схема 1

компанії	1 рівень	2 рівень	3 рівень	4 рівень
DW	Група по відповідях на незначні скарги до редакції «Німецька хвиля»			
TVNZ	Службовець по скаргах	Управління віщальних стандартів Нової Зеландії (Broadcasting Standards Authority)		
IBA	Відповідні програми/інші зони	IBA Омбуцмен Ізраїлю		
NHK	Телефонний центр/телефонний центр для високопосадових осіб	Зони програми	Віщальні Комітети Японії та організації по дотриманню людських прав	
C4	Функціональна служба	Узгоджувальна комісія, у склад якої включається редактор і правник компанії	Департамент комунікації Великобританії	

BBC	Інформаційний центр	Програмні підрозділи скарг	Програми регулювання	Служба зв'язків Великобританії
ABC	Підрозділ у справах слухачів та споживачів	Екзекутивний перегляд скарг	Робоча група по незалежному розгляду скарг	Австралійське Віщальне Управління (АВА)
CBC	Веб-сайт по зв'язках із слухачами	Зони програми	Служба омбуцмена по правах людини	Комісія Канадського радіо і телебачення (Canadian Radio, Television and Telecommunications Commission)
RTE	Інформаційна служба по роботі з громадськістю	Зони програм	Розгляд скарги на рівні менеджера редакції	Комісія по скаргах у сфері мовлення Ірландії (BCC)

Важливою ознакою емпатійного спілкування є те, що учасник прямого ефіру приділяє більше уваги "зчитуванню" почуттів, а не слів. Воно буває ефективним, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, сподівання на краще, впевненість у собі та ін.), та неефективним, якщо провокує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).

Висновки. Рефлексія прямиоефірного мовлення, базована на теорії суспільної відповідальності, з впровадженням цифрової техніки зазнає суттєвих змін. Перегляд професійних стандартів, прав і обов'язків журналістів, які працюють в прямому ефірі вимагає від них широкого застосування рефлексивного спілкування не лише з учасниками програми, але й аудиторією. Для цього в Україні слід впровадити рефлексорну систему розгляду відгуків, скарг і пропозицій щодо роботи медіа компаній з точки зору дотримання ними своїх же Статутних вимог. Рефлексивний підхід дозволить: усунути прямий вплив судової системи України на вирішення проблем стосовно подальшого медіа розвитку; досягнути рівнозначного врахування будь-яких скарг з боку користувачів інформації; забезпечити ефективну і справедливую діяльність прямого ефіру; визначить напрямки вдосконалення швидкого реагування журналістів на суспільно важливі події на основі об'єктивної оцінки, своєчасності й повністю ґрунтуються на базі даних компанії.

ЛІТЕРАТУРА

1. Герд Штромайер. Політика і мас-медіа / Герд Штромайер; Пер. з нім. А. Орган. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2008. – 303 с.
2. Громова О. Критическое мышление: как это по-русски? / О. Громова // Первое сентября. – 16 января, 2001. – С. 3.
3. Noelle-Neumann, Elisabeth: Die Schweigespirale, Über die Entstehung der öffentlichen Meinung in: Noelle-Neumann, Elisabeth: Öffentlichkeits als Bedrohung, Vorträge zur empirischen Kommunikationsforschung, in Wike, Jürgen (Hrsg.), München: Karl Albert, 1977.

4. Карпов А.В. Психология рефлексивных механизмов деятельности / А.В. Карпов. – М.: Изд-во «Ин-т психологии РАН», 2004. – С. 31.
5. Философский словарь. – А.С.К., 2006.
6. Сербін С.М. Специфіка прямиофірного мовлення в регіональній радіомережі / С.М. Сербін // Регіональні ЗМІ: історія, сучасний стан та перспективи розвитку: матеріали II Міжнар. наук. конф.: у 3 т.; відп. ред. В.М. Галич. – Т.1. – Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. – С. 186–193.
7. Сербін С.М. Матричні моделі оцінки ефективності прямиофірного мовлення / С.М. Сербін // Українські медіа 2012: проблеми моделювання медійного контенту: матеріали міжнародної науково-практичної конференції; [наук.ред. В. Різун; упоряд. Т Сотникова]. – К.: Інститут журналістики, 2012. – С. 134–144.

УДК 007:304:08

ЖУРНАЛІСТСЬКІ БЛОГИ ЯК ФОРМА ВПЛИВУ НА ГРОМАДСЬКУ ДУМКУ В УКРАЇНСЬКИХ ІНТЕРНЕТ-ЗМІ

Ірина Тонкіх
(Запоріжжя, Україна)

У статті розглядаються журналістські блоги на сайтах українських інтернет-ЗМІ як специфічна форма інтерактивної комунікації та ефективний спосіб впливу на громадську думку.

Ключові слова: інтернет-видання, інтерактивні форми комунікації, блоги, журналістський блогінг, громадська думка.

В статье рассматриваются журналистские блоги на сайтах украинских интернет-СМИ как специфическая форма интерактивной коммуникации и эффективный способ влияния на общественное мнение.

Ключевые слова: интернет-издание, интерактивные формы коммуникации, блоги, журналистский блогинг, общественное мнение.

The article considers the journalistic blogs on the web sites of the Ukrainian Internet-media as a specific form of interactive communication and effective way of influencing public opinion.

Key words: internet resource, interactive forms of communication, blogs, journalistic blogging, public opinion.

Постановка проблеми. В останнє десятиліття ЗМІ України розвиваються дуже стрімкими темпами, при цьому відбуваються і кількісні, і якісні зміни: через велику кількість нових видань значно загострюється конкуренція між