

17. Корнев В. Боргові парадокси і орієнтири державних запозичень. *Економіка України*. 2000. № 6. С. 30–37.
18. Вахненко Т. П. Державний борг України та його економічні наслідки. К.: Альтерпрес, 2000. 152 с.
19. Дудченко В. Державний борг як об'єкт регулювання. URL: https://biem.sumdu.edu.ua/images/stories/docs/K_ME/Dudchenko_5.pdf.
20. Державний борг України. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki>.
21. Кравчук О. В. Історія формування боргової залежності України. Центр економічних і соціальних досліджень. 2015. URL: <https://commons.com.ua/ru/formuvannya-zalezhnosti/> (дата звернення: 28.09.2021).

УДК 004.77:005.57]:[316.77-044.923:004.832.2]

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ В ІНТЕРНЕТ-СПІЛКУВАННІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

К. А. Смірнова

Анотація. У статті розглянуто природу виникнення комунікативних бар'єрів в онлайн-комунікації. Систематизовано види та типи комунікаційних бар'єрів, проаналізовано їх трансформацію в онлайн-спілкуванні. Запропоновано способи подолання бар'єрів спілкування в інтернеті.

Ключові слова: комунікативні бар'єри, онлайн-комунікація, інтернет-спілкування

Вступ. Сьогодні тема інтернет-спілкування як ніколи актуальна. Це обумовлено все більш глибоким проникненням інтернету в усі сфери життя людини – від побутової до ділової. За даними дослідження видання «Інтерфакс Україна», в 2020 році аудиторія українського сегменту Інтернет-мережі досягла 19 млн користувачів, з них 11,5 млн користуються інтернетом щодня. [1] Водночас, для значної частини мереживої аудиторії комунікація за допомогою інтернету може викликати деякі труднощі. Основною причиною бачиться перехід старшого покоління зі звичних, «офлайнових» форм спілкування на онлайн-комунікацію, що відрізняється низкою відмінних рис. У зв'язку з цим, потрібно розглянути труднощі, які можуть виникати в процесі інтернет-спілкування, а також їх можливі причини. Таким чином, об'єктом даної роботи виступає комунікація в Мережі, а предметом - комунікативні бар'єри в цьому середовищі.

Основний розділ. Серед основних особливостей мережевої комунікації в рамках даного дослідження необхідно виділити наступні:

1. Переважання вербального спілкування. Співрозмовники в більшості випадків не мають можливості бачити один одного, тому потужна невербальна складова у вигляді жестів, міміки, положення тіла та іншого є виключеними з процесу комунікації. Звідси впливає наступна особливість.

2. Необхідність використання спеціальних слів і значків для позначення емоцій - емоджи-зображень.

3. Розірваність комунікації. Інтернет-спілкування в цьому плані являє гібрид пошти та особистої розмови: від пошти йому дісталася схема повідомлень «до запитання», на які можна відповісти не відразу; від розмови – тяжіння до безперервного діалогу. В результаті відбувається нерегулярний обмін репліками.

4. Високий ступінь анонімності. Сюди варто включити не тільки «класичну» анонімність, при якій часто співрозмовники не знають справжніх імен партнерів по спілкуванню, а й ту анонімність, яку можна назвати «емоційною». При комунікаціях за допомогою інтернету та відсутності прямої видимості розширюються можливості приховування своїх справжніх емоцій і намірів, оскільки співрозмовник не може видати себе невербальних ознаками.

5. Глобалізація спілкування. Розвиток технологій зробив можливим спілкування між майже кожним жителем планети, незалежно від географічного положення та соціального статусу [2].

Однак, незважаючи на зазначені переваги, в онлайн-комунікаціях також наявні певні перешкоди, що зменшують ефективність спілкування за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій – комунікативних бар'єрів. Доцільним буде привести класифікацію комунікативних бар'єрів з паралельними поясненнями, як саме такі бар'єри проявляються в онлайн-комунікації.

Комунікативний бар'єр – це сукупність зовнішніх і внутрішніх причин і явищ, що заважають ефективній комунікації або повністю блокують її. Простіше кажучи, це те, що не дає нам спілкуватися. Ясна річ, що в залежності від процесу виникнення, бар'єри поділяються на зовнішні і внутрішні.

Комунікативні перешкоди (шуми). Перекручення або неповна передача повідомлень – актуальна проблема для інтернет-спілкування, викликана технічними неполадками. Незважаючи на постійне вдосконалення засобів зв'язку, так само як і прогресу в швидкості та стабільності інтернет-зв'язку, проблеми технічних перешкод залишаються актуальними і надалі. А затримка в спілкуванні, викликана технічними проблемами, тривалістю більше 1,5 сек підсвідомо сприймається негативно, що погіршує якість та результат комунікації.

Семантичний бар'єр (бар'єр непорозуміння). У Мережі це поширена проблема через розірваність спілкування. Семантичне нерозуміння, пов'язане з відмінностями в системах значень учасників спілкування – це проблема жаргону і сленгу. Особливо гостро невідповідність значень проявляється в комунікації між представниками різних соціальних груп. Відомо, що навіть в рамках однієї тієї ж культури існує безліч мікрокультур, кожна з яких створює своє «поле значень» (наприклад, медичні працівники в розмові з пацієнтами вживають таку фразу, як «ковтати лампочку»). Розв'язання проблеми можливе при чіткому розумінні статусу і становища співрозмовника, що автоматично диктує свій етикет. З іншого боку, таке рішення буває неможливим через анонімність мережевого спілкування.

Стилістичний бар'єр, або невідповідність стилю мови ситуації спілкування. В онлайн-комунікації, у зв'язку з її дискретністю і невизначеністю в часі, такі ситуації виникають регулярно.

Логічний бар'єр, або невідповідність логічних систем співрозмовників. Тут проблема схожа з оффлайн-спілкуванням, отже, немає потреби розглядати її більш детально в рамках даного дослідження.

Соціокультурний бар'єр. Комунікативні перешкоди, що виникають внаслідок культурних відмінностей відправника і одержувача, незнання національних звичаїв, традицій, норм спілкування, системи життєвих цінностей. З урахуванням глобалізації та глобальності інтернет-спілкування культурні відмінності виявляються як при вербальному, так і при невербальному спілкуванні. Рішенням проблеми може бути поширення курсів міжкультурних комунікацій разом зі службами геолокації, вбудованими в більшість сучасних «комунікаційних» програмних забезпечень.

Особистісні бар'єри. Особистісні бар'єри пов'язані з психологічною несумісністю співрозмовників і з їх негативними установками, які створюють перешкоди в спілкуванні.

Організаційні бар'єри – проблеми, пов'язані з віддаленістю учасником комунікаційного процесу один від одного; зі спеціалізацією завдань, з відмінностями в сфері влади, авторитету і статусу осіб, які спілкуються; неефективним зворотним зв'язком; незадовільною структурою інформаційних потоків та мереж підприємства; інформаційним спотворенням.

Одним з ключових способів подолання багатьох згаданих бар'єрів є поширення медіа освіти і, можливо, окремої дисципліни з інтернет-спілкування. Враховуючи зростаючу залученість суспільства в інтернет-спілкування разом з глобалізацією, такі навчальні програми набувають все більшої актуальності.

Для подолання комунікативних бар'єрів в онлайн-спілкуванні є декілька порад:

1. Розвиток індивідуальних навичок. Навчитись володіти ораторським мистецтвом, вміння користуватися не тільки активною (моторною) позицією в переписці, а й пасивною,

тобто володіти здібностями: сприймати і оцінювати аргументи свого опонента, відчувати реакцію співрозмовника, стежити за манерою повідомлень;

2. Вміти формулювати цілі і завдання діалогу;

3. Володіти всіма формами ділового спілкування: бесіда, суперечка, полеміка, дискусія, дебати, диспут, ділова нарада, «круглий стіл», командна ділова гра, переговори, торги;

4. Мати навички аргументування і ненав'язливого переконання та спростовування, конструктивного зворотнього зв'язку, досягнення угод, компромісів, коректувати поведінку опонента і його оцінки;

5. Володіти розвиненим лексиконом (сленгом) і службовим етикетом і вміти його використовувати [3].

Інтернет є інший від звичної для нас комунікаційного середовища, який породжує нові ситуації і відносини. По-перше, специфіка спілкування визначається тим, що в Інтернеті відбувається зміна провідного сенсорного каналу на візуальний. По-друге, спілкування в Інтернеті проходить переважно у вербальній формі. По-третє, спрощується можливість прийняти нові соціальні ролі. При цьому форма взаємодії учасників спілкування може прямо транслюватися з реального життя, може частково змінюватися, а може і породжуватися абсолютно нова і незвична, з точки зору сформованих звичок і традицій. Перераховані особливості віртуального спілкування створюють як нові унікальні можливості, так і породжують комунікативні труднощі. І головними причинами цього є обмежений канал сприйняття інформації, а також переважно вербальна форма спілкування.

З досліджень відомо, що у кожної людини є провідний сенсорний канал, яким скоріше сприймається та опрацьовується інформація з навколишнього світу.

Наприклад, якщо провідний канал – візуальний, людина мислить образами. Вона бачить картинку. Картинка може доповнюватися необхідними технічними підробичцями, володіти запахом, тощо. Розкласти її на складові і докладно описати досить важко. Також, безпосередньо спілкуючись зі співрозмовником, візуали сприймають всю картину. У чому одягнений (це соціокультурний код), як мова співвідноситься з виразом обличчя і іншими невербальними проявами (невербальна комунікація більш інформативна, тому що менше схильна до цензури), що при цьому відбувається навколо.

Аудіали сприймають інформацію, як якщо вона передавалася по радіо. Якщо вони бачать предмет, наприклад, стіл, істинний аудіал опише його параметри і характеристики: розміри, властивості, дефекти, способи застосування. За його описом можна зробити креслення. У них зазвичай буває виражене інженерне мислення. Аудіали не сприймають ідеї художніх Інтернет-акцій і багатьох мультимедійних феноменів, тому що не можна описати все і виділити провідну область застосування.

Кінестетики – це люди, по-перше, що орієнтуються на свої внутрішні відчуття при сприйнятті нового знання, а, по-друге, їх образи синтетичні. Ось справжні цінителі мультимедіа. Вони не можуть зосередитися на зображенні, якщо їх дратує звук, або він не розуміє сенсу того, що відбувається. Вони часто починають описувати події або явища з опису своїх внутрішніх відчуттів. («...Я побачила і охолола; Мої коліна затремтіли»). У деяких ситуаціях кінестетики швидше за всіх схоплюють суть того, що відбувається, оскільки реагують всім організмом, а деякі прості для інших завдання не освоюють, тому що їм не вистачає якоїсь ще інформації, або вона входить в протиріччя з інформацією іншого каналу. Якщо розглядати віртуальне спілкування як перерозподіл частки звичних інформаційних каналів, то потрібно розуміти, що у людей з різним провідним сенсорним каналом це буде відбуватися різними шляхами.

До ситуації спілкування в найбільш поширеному асинхронному режимі більш адаптивні аудіали і візуали, гірше – кінестетики. Коли людина несвідомо відчуває дефіцит якоїсь інформації (потрібно бачити обличчя співрозмовника, з тексту не може зрозуміти його настроя), ситуація, минаючи свідомий контроль, розцінюється ним як загрозна. Він починає реагувати на співрозмовника як на агресора, відповідає агресією, або уникає

продовження комунікації. Якщо людина отримує інформацію в незвичній для себе формі, їй майже неможливо вписати її в звичну систему оцінок. Оскільки таке розпізнавання все ще минає свідому сферу, потрібен додатковий час на усвідомлення проблеми і перекодування її в звичну форму. Такий механізм психологічного захисту. Все це зустрічається і в повсякденній практиці, але ж тоді нас оточують живі люди, які можуть побачити наше розгублене обличчя і прийти на допомогу. А в ситуації дистанційної комунікації потрібно додатково знайти в собі сили і послати спеціальний запит про цю допомогу [4].

З метою аналізу комунікативних бар'єрів в інтернет-спілкуванні, було проведене опитування серед студентів 3 курсу, групи 075 МР Донецького національного університету імені Василя Стуса. Спочатку кожен учасник (14 осіб) написав свою версію комунікативного бар'єру в онлайн-спілкуванні. Оцінивши всі варіанти опису дискомфорту в інтернет-спілкування, були систематизовані найпопулярніші комунікативні бар'єри (рис. 1).

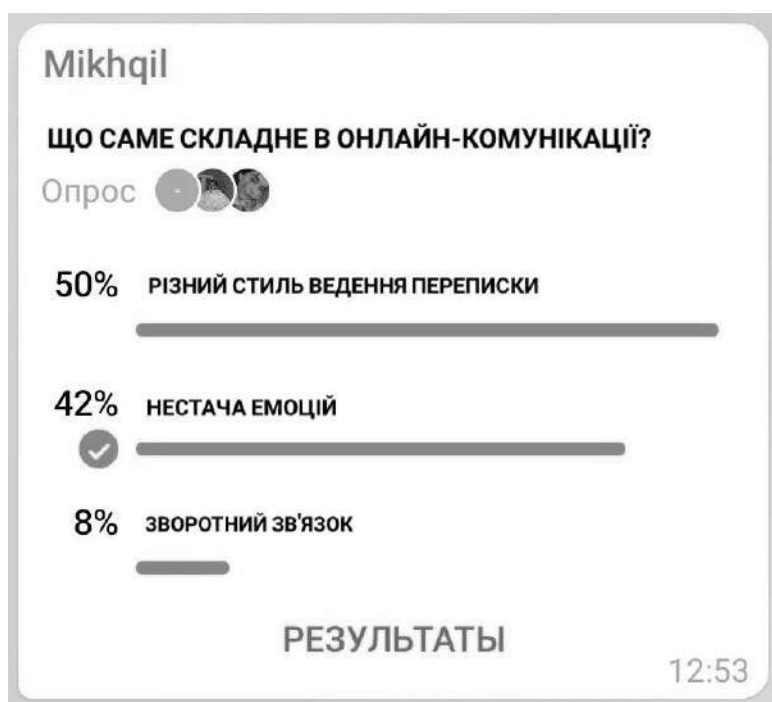


Рис. 1. Опитування серед студентів

Популярні варіанти ще раз були сформовані в опитування та за результатами можна визначити бар'єр, що турбує опитуваних найбільше.

Третє місце (8 % – 1 голос) посів комунікативний бар'єр – відсутність зворотного зв'язку. Відсутність постійного контакту, незавершеність в діалозі, людина, опинившись в невіданні з приводу того, чи почута вони, згоден її співрозмовник чи ні, може розгубитися і відчувати не тільки дискомфорт, але і стрес. На другому місці (42 % – 6 голосів) серед бар'єрів в онлайн-комунікаціях опиналася проблема нестачі емоцій. Недолік словесного вираження емоцій при текстовому спілкуванні призводить до відчуття нерозуміння. Більш того, неправильна інтерпретація укладених в повідомленні емоцій має властивість викликати непорозуміння двох типів: нейтрального (коли ми не бачимо вкладених емоцій) і негативного (коли ми інтерпретуємо негативні емоції замість тих, які малися на увазі адресантом). Тобто при недоліку прямого вираження емоцій в тексті люди схильні ігнорувати позитивні і знаходити негативні емоції там, де не вказано інше [5]. І лідером опитування, зайнявши перше місце (50 % – 7 голосів), став різний стиль ведення переписки. Це пояснюється тим, що люди не навчені правильному спілкуванню онлайн. Кожен переписується так, як вважає за потрібне, тому і можуть виникнути дані проблеми. Недотримання ділового стилю спілкування, правил орфографії та пунктуації, надмірне використання сленгу та специфічних термінів часто не дають співрозмовникам порозумітися.

Відповідно до виявлених проблем інтернет-комунікацій, розроблено рекомендації щодо подолання цих труднощів віртуального спілкування:

1) розширення контексту для спілкування. Зображення, звукові ефекти, відеоролики, захоплюючи не тільки людські фігури, але і предмети з навколишнього середовища, що відображають культурний контекст учасника. Все це доповнить спілкування картинками - візуали будуть в захваті!

2) чіткий опис правил в співтоваристві. Наприклад, якщо організується співтовариство для реалізації навчального проекту, то можна залишити звичні ролі «учнів і вчителів» і вважати всіх рівноправними учасниками. Або, розробляючи свій проект, передбачити, що ролі учасників в ході його виконання будуть змінюватися;

3) введення в роботу спільноти віртуальних неформальних заходів, таких як «віртуальна вечірка», загальна фонотека улюбленої музики всіх учасників, створення особистих і колективних фотоальбомів тощо.

4) також один з чудових прийомів самовираження в мережі, передачі емоцій та настрою є використання різноманітних ніків і аватарів. В кожній людині вставлена своя фотографія в особистий профіль, але можна й замінити на щось цікавіше. Це може стати ще однією темою для спілкування.

Висновок. Підводячи підсумок, треба сказати, що спілкування може відбуватися і за наявності комунікативних бар'єрів, але воно буде спотворено або ускладнене. Особливо сильного спотворення може зазнати семантична частина переданої при спілкуванні інформації. Можна зробити висновок, що для передачі даних необхідна відсутність технічних бар'єрів, що перешкоджають комунікації. Таким чином, в електронному спілкуванні відбувається видозміна існуючих комунікативних бар'єрів. Але, як і при міжособистісному спілкуванні для їх подолання велику роль відіграють індивідуальні зусилля джерела інформації та її одержувача, їх прагнення до здійснення процесу комунікації, бажання зрозуміти співрозмовника, донести до нього смисловий зміст інформації і в кінцевому підсумку виробити спільне ставлення і позицію.

Аннотация. Коммуникативные барьеры – это препятствия, возникающие на пути продвижения информации от источника информации к ее получателю. В статье рассмотрены природа возникновения барьеров общения в онлайн-коммуникации. В настоящее время эта тема очень актуальна. В ходе исследования мы изучаем виды и типы коммуникационных барьеров и их трансформации в веб-сфере. Разобраны трудности и способы преодоления барьеров общения в интернете.

Ключевые слова: коммуникативные барьеры, медиа, интернет-общение

Abstract. Communication barriers are obstacles that arise on the way of information movement from the source of information to its recipient. The article examines the nature of the emergence of communication barriers in online communication. This topic is highly of current interest nowadays. In the research we examine into kinds and sorts of communication barriers and their transformations in the websphere. The difficulties and ways of overcoming barriers to communication on the Internet are analyzed.

Key words: communication barriers, media, online-communications

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Украинская аудитория соцсетей увеличилась на 7 млн человек — исследование. URL: <https://ain.ua/2021/03/17/ukrainskaya-auditoriya-socsetej-2021-issledovanie/>
2. Войскунский А. Е. Актуальные проблемы зависимости от интернета. *Психологический журнал*. 2004. Т. 25. № 1.
3. The 7 Barriers to Digital Communication. URL: <https://www.govloop.com/community/blog/7-barriers-digital-communication/> (дата звернення: 21.09.2021).
4. Visual audial kinesthetic into the computer. Visuals, Audials, Kinesthetics: characteristics and definition of types of people. URL: <https://ik-ptz.ru/en/diktanty-po-russkomu-yazyku--4-klass/vizual-audial-kinestetik-v-kompyuter-vizualy-audialy-kinestetiki-harakteristika-i-opredelenie-ti.html> (дата звернення: 21.09.2021).
5. Tchiki Davis, M.A., Ph.D. «Six Tips for Reading Emotions in Text Messages». URL: https://greatergood.berkeley.edu/article/item/six_tips_for_reading_emotions_in_text_messages (дата звернення: 23.09.2021).