



УДК 159.922.6:37.013.77

ВІРТУАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ВИД ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Коханова О.П., к. психол. н.,
доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної психології
Київський університет імені Бориса Грінченка

У роботі висвітлено основні особливості віртуального спілкування, розглянуто специфіку останнього як виду ділової комунікації в умовах педагогічного середовища, вивчено особливості взаємодії викладачів і студентів на прикладі електронного ділового листування.

Ключові слова: віртуальне спілкування, ділова комунікація, засоби віртуального спілкування, електронна пошта, ділове листування.

В работе раскрыты основные особенности виртуального общения, определена специфика последнего как вида деловой коммуникации в условиях педагогической среды; изучены особенности взаимодействия преподавателей и студентов на примере электронной деловой переписки.

Ключевые слова: виртуальное общение, деловая коммуникация, средства виртуального общения, электронная почта, деловая переписка.

Kokhanova O.P. VIRTUAL COMMUNICATION AS A KIND OF BUSINESS COMMUNICATION

The article provides the key aspects of virtual communication, defines the specific character of virtual communication as a kind of business communication in pedagogical environment; studies the peculiarities of interaction between teachers and students in the context of business correspondence.

Key words: virtual communication, business communication, means of virtual communication, email, business correspondence.

Постановка проблеми. У час підвищення темпів інформатизації суспільства, інтенсифікації віртуальних комунікативних зв'язків та високого рівня напруженості в міжособистісних та ділових стосунках, пов'язаних із політичною та економічною ситуацією у країні, проблема культури ділової взаємодії фахівців різного профілю видається важливою і такою, що потребує наукового вивчення. Особливо актуальною ця тема є для педагогічного середовища, в якому здійснюється професійна підготовка майбутніх спеціалістів гуманітарного профілю.

Проблема ефективної взаємодії людей перебуває в центрі наукової уваги дослідників тривалий час, проте сучасні тенденції розвитку комунікативного процесу зумовлюють актуальність наукового дослідження даної теми.

На сьогодні взаємодія між людьми відзначається специфічними особливостями, а саме: послабленням безпосередніх і посиленням опосередкованих комунікативних контактів, формалізмом у спілкуванні, розширенням кола соціальних зв'язків, з одного боку, та збідненням безпосереднього комунікативного досвіду, – з іншого. Все це зумовлено, насамперед, глобальними комп'ютерними мережами, що виникли в 1960 р. й змінили не лише спільну діяльність, а й спілкування між людьми. Дослідження, проведені в 1970–1990 рр. закордонними та вітчизняними науковця-

ми, виявили, що комп'ютерні мережі являють собою новий етап у розвитку зовнішніх засобів інтелектуальної діяльності, пізнання та спілкування. Використання комп'ютерних мереж призводить до значних структурних і функціональних змін у психічній діяльності людини. Ці зміни зачіпають пізнавальну, комунікативну та особистісну сфери [4, с. 103].

Через специфіку віку найбільш активними учасниками віртуального спілкування є молоді люди, які становлять найпрогресивнішу складову частину суспільства, що з легкістю приймає все нове, використовує різноманітні можливості та способи з метою пошуку інформації та спілкування з людьми. Зважаючи на те, що юнацький період – це початок професійного становлення, з-поміж безлічі стосунків між людьми особливу увагу ми концентруємо на діловій взаємодії, під якою варто розуміти такі взаємини, які виникають під час організації будь-якої спільної діяльності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Світ електронного спілкування як специфічний об'єкт спеціального наукового дослідження має недовгу, але яскраву історію. Представниками даного напрямку можна назвати Н. Лумана, М. Кастельса, М. Маклюєна, А. Турена, Ю. Хабермаса, У. Еко тощо. В їхніх роботах електронне спілкування представлено як таке, в якому нові інформаційні засоби стають одним із найважливіших інструментів орієнтації осо-

бистості у світі та взаємодії людей. При цьому нове комунікативне середовище накладає свій відбиток на попередні види спілкування [3].

Аналіз студентського життя у віртуальному середовищі мережі Інтернет досліджували також Т. Виноградова, М. Данилова, М. Григорян, А. Чистяков [5, с. 1].

Постановка завдання. У роботі ми зробили акцент на виокремленні та аналізі основних особливостей віртуального спілкування, на розгляді специфіки його як виду ділової комунікації в умовах педагогічного середовища, а також на вивченні особливостей взаємодії викладачів і студентів на прикладі ділового листування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під мережевим (або віртуальним) спілкуванням розуміють такий спосіб комунікації, за якого контакт між людьми опосередкований комп'ютером, увімкненим у мережу (локальну чи глобальну), а вся взаємодія здійснюється у віртуальній реальності. На сьогодні існує безліч способів віртуального спілкування: електронна пошта, чати і програми обміну повідомленнями, Web-сайти, форуми, блоги, спілкування в соціальних мережах [2, с. 103].

Спершу відзначимо ряд особливостей, притаманних усім формам віртуального спілкування. Дослідники В. Михайлов і С. Михайлов виокремлюють такі риси:

- віртуальність (забезпечує одночасне місцезнаходження реальних подій, які в дійсності не представлені разом);
- глобальність (розширення простору, в якому відбуваються різні види спілкування). Глобальність відзначається також потенційністю (зникають просторово-часові обмеження комунікації, спостерігається «розмивання» державних і національних кордонів);
- інтерактивність (орієнтування на індивідуальне використання інформації, прагнення людини та її можливість негайного включення у комунікативний процес);
- короткочасний характер (лаконічність повідомлень, використання великої кількості скорочень);
- гіпертекстуальність (багатозначність, полідискурсивність віртуального спілкування);
- втрата значущості власного «Я», переважання «вигаданої», створеної самою людиною індивідуальності, що виявляється в результаті самопрезентації;
- креативність (користувач не лише сприймає інформацію, а є також активним суб'єктом, що створює власну картину світу);
- анонімність (виражається у використанні псевдонімів і відсутності значущої реальної інформації про себе та іншого учас-

ника взаємодії). Так, має місце парадокс віртуального спілкування: здійснення міжособистісної комунікації, але в безособовій формі;

– мозаїчність (розсіяність, відсутність ієрархії віртуального простору), що призводить до порушення цілісності сприйняття в людини, що доповнюється також наявністю безлічі самоідентифікацій [3].

Інтернет пропонує такі засоби віртуального спілкування:

- 1) e-mail (електронна пошта, яку можна порівняти зі звичайною поштою, за виключенням того, що електронний лист приходить відразу після його відправлення);
- 2) конференція (найбільша комп'ютерна конференція – USENET – об'єднує сотні тисяч машин по всьому світу і нагадує дошку оголошень і газету водночас);
- 3) ICQ («I Seek You» – «Я тебе шукаю», або просто «аська». Програма, яка дає змогу спілкуватись зі своїми друзями в онлайн. Діє за принципом e-mail, але швидше і нагадує спосіб перекидування записками);
- 4) NetMeeting (програма, яка дає змогу спілкуватися за допомогою голосу через Інтернет, підтримує водночас кілька співрозмовників);
- 5) Iphone (схожий на NetMeeting, але підтримує відеопередачу, простіший у використанні);
- 6) IRC (означає «Internet Relay Chat» і являє собою систему, що дає змогу вести діалог з іншими користувачами Internet на спеціальних каналах або особисто);
- 7) мережеві ігри;
- 8) віртуальні міста та інші місця існування в мережі (дещо нагадує клуби за інтересами);
- 9) Skype, що поєднує функції електронної пошти (переписка, передавання файлів), чату (конференції та відеоконференції);
- 10) соціальні мережі («Фейсбук», «ВКонтакте», «Однокласники», «Твіттер») [4, с. 104].

Нині не лише студентська молодь, а й викладачі активно використовують різноманітні технічні знахідки в особистих і ділових цілях. Нас, насамперед, цікавить діловий формат відносин у системі «викладач–студент», а саме те, як відбувається їх віртуальне спілкування в умовах навчальної взаємодії.

Невід'ємним інструментом ділової комунікації є тексти, які продукуються організацією й особистістю. Тексти можуть мати різноманітну форму: розпорядження, накази, службові записки, ділові листи тощо. В організаціях, в умовах ділових комунікацій текст може фіксуватися як документ.

Документ – це результат відображення конкретної інформації, зафіксований



на спеціальному матеріалі за визначеним стандартом чи формулою. Документи мають правове значення, оскільки є засобом засвідчення та доведення певних фактів.

Одним із найпоширеніших видів комунікації є ділове листування, яке охоплює велику кількість різноманітних тем. Через листи ведуться переговори, з'ясовуються стосунки, висувуються претензії тощо. Головним елементом ділового листа є текст, який являє собою сукупність речень, послідовно об'єднаних змістом і побудованих за правилами певної мовної системи. Серед вимог до тексту варто виділити достовірність та об'єктивність змісту, грамотність, нейтральність тону, повноту інформації та максимальну стислість.

Крім того, що діловий лист має бути лаконічним, він має відповідати певній структурі. Як правило, лист складається з двох-трьох логічних частин: вступ, доведення (ідей, думок тощо) і закінчення. У вступі викладають причини і безпосередній привід складання службового листа (документа), за необхідності наводять посилання на інші, раніше отримані документи. У доведенні висловлюється сутність питання, висвітлюються факти, цифрові дані. Доведення завершується висновком, в якому важливо переконати адресата у потребі

розглянути аргументи, задовольнити прохання тощо. Крім тексту, важливим є «технічне» оформлення листа [1, с. 21–22].

Нині з метою передачі тієї чи іншої інформації поряд із паперовими документами активно використовується електронна пошта. Робочі моменти з'ясовуються на місці, швидко й оперативним на різних щаблях – по вертикалі й по горизонталі.

О. Леонтович звертає увагу на зміни, які відбуваються в найбільш комунікативних засобах: відмова від великих літер, розділових знаків, використання скорочень, «смайликів». Відбувається зниження рівня граматичних знань як у віртуальному, так і в реальному житті.

У віртуальному спілкуванні домінує неформальний стиль мовлення з переважанням побутової лексики незалежно від статусу співрозмовника. Це, в свою чергу, позначається на самій соціальній структурі, яка стає менш ієрархічною [2, с. 108].

Зі студентами 1-го і 3-го курсів Київського університету імені Бориса Грінченка було проведено дослідження, спрямоване на визначення особливостей ділової комунікації майбутніх фахівців із викладачами. Молодим людям було запропоновано спеціально розроблений опитувальник, відповіді на питання якого дали б змогу виявити специфіку ділового листування студентів і

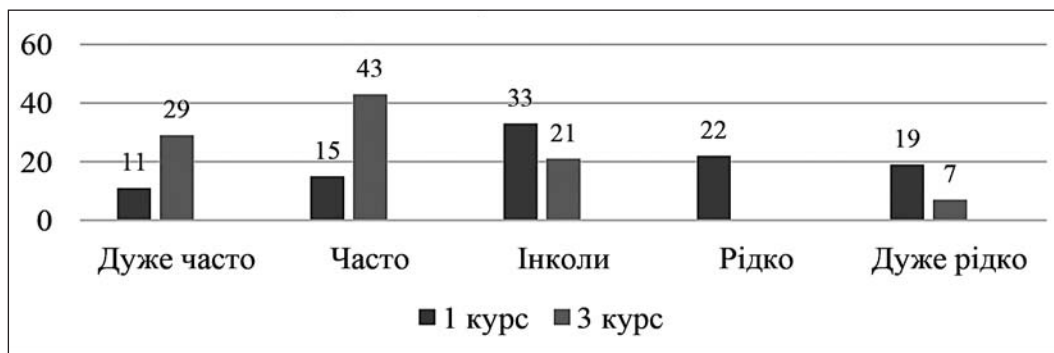


Рис. 1. Ділова комунікація з приводу вирішення організаційних питань

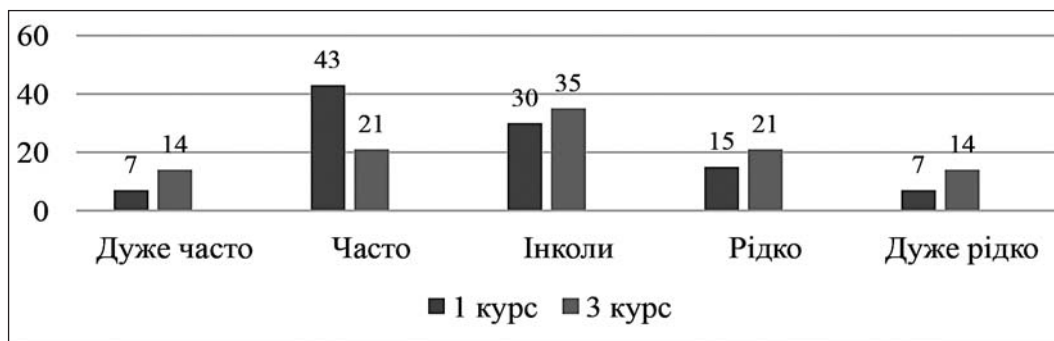


Рис. 2. Ділова комунікація з питань навчання

педагогів. Вибірку становили 43 особи жіночої та чоловічої статі.

Першим питанням було виявлення частоти використання електронної пошти студентами. Відповіді молодих людей показали, що 28% першокурсників користуються нею часто, а більшість студентів 3-го курсу (52%) становить подібну категорію. Значна частина (57%) молодих людей першого року навчання обрали варіант «інколи».

Друге запитання мало продемонструвати частоту використання e-mail для ділового спілкування (з приводу навчання, роботи). Так, 38% опитаних осіб 1-го і 81% респондентів 3-го курсу відзначили, що роблять це часто. Доволі показовим є те, що більше 50% першокурсників зрідка використовують електронну пошту для підтримання ділових контактів, натомість, лише 7% третьокурсників відносять себе до осіб, які обмежено використовують e-mail з цією метою.

Третє питання безпосередньо стосувалося того, як часто майбутні фахівці здійснюють віртуальне спілкування з викла-

дачами засобом електронної пошти. 63% студентів 1-го курсу роблять це «рідко» і «дуже рідко», хоча більш старші юнаки й дівчата вступають в електронне спілкування з педагогами «часто» (45%), «інколи» (50%). Як бачимо, молодші студенти через адаптаційні процеси не намагаються бути активними учасниками віртуального взаємодії.

Систематично ініціаторами в діловій комунікації з викладачами є 42% студентів 3-го курсу, періодично – 29% старшокурсників. Натомість, 59% респондентів, які навчаються в інституті перший рік, зрідка постають ініціативними особами у спілкуванні в площині «викладач–студент», 31% опитаних інколи виявляють таку активність.

Подальші запитання опитувальника виявляли специфіку ділової комунікації викладачів і студентів, а саме: вирішення організаційних питань чи проблем, пов'язаних із навчальною діяльністю, і як орієнтовані молоді люди, спілкуючись через e-mail.

Відповіді на ці запитання представлені на рис. 1 і 2:



Рис. 3. Рівень культури ділового листування першокурсників



Рис. 4. Рівень культури ділового листування студентів 3-го курсу



Як видно з мал. 1, більшість студентів старшого курсу (72%) «дуже часто» і «часто» взаємодіють із викладачем в організаційних питаннях.

Малюнок 2 демонструє, що, порівняно зі студентами 3-го курсу (35%), першокурсники «дуже часто» і «часто» (50%) вступають у ділову комунікацію з педагогом. Можемо спостерігати динаміку різних аспектів взаємодії викладачів і майбутніх фахівців залежно від курсу, на якому навчається студент. Пояснити ці показники можна тим, що молоді люди першого року навчання, як правило, більше орієнтовані на навчальний процес, сильніше переймаються труднощами, зумовленими новим для них соціальним середовищем, закріпитися в якому, на їхню думку, можна, досягнувши успіху в навчанні.

Однакова кількість респондентів 1-го і 3-го курсів (93%) відзначила, що у комунікації з педагогами користуються діловим стилем спілкування. Однак такі відповіді потребують підтвердження, адже важливо знати, що саме розуміють під діловим стилем спілкування студенти.

Зважаючи на те, що ділова комунікація (ділове листування) передбачає дотримання певних вимог, інші питання опитувальника були спрямовані на з'ясування того, як молоді люди оформлюють електронний діловий лист, як швидко і в якій формі відповідають на адресовані їм повідомлення від викладача.

Так, 39% першокурсників «часто», а 36% «інколи» просто «вкладають» файл і відправляють його педагогу, пояснюючи це тим, що була попередня домовленість із викладачем (86%). 11% респондентів відзначили, що часто вони надто зайняті, щоб додавати преамбулу до листа, і лише 4% відповіли, що викладачі самі часто не відповідають на повідомлення. Понад 80% студентів 3-го курсу зрідка вдаються до такого формату листування з педагогом.

На питання «Чи відповідаєте Ви на електронні листи, надіслані викладачем?» 73% осіб 1-го і 72% осіб 3-го року навчання відповіли «часто». Далі студентам пропонувалося відтворити приблизний формат такого листа-відповіді.

45% першокурсників і 29% студентів старшого курсу вважають, що дають розгорнуту відповідь на надісланий лист. Подальший аналіз відповідей респондентів показав, що 67% опитаних молодих людей першого року навчання просто дякують за лист. Лише третина з них (33%), відповідаючи, спершу адресують своє звертання до особи, потім зазначають, що дякують і зрештою пишуть: «З повагою, < ...>». Ана-

ліз відповідей студентів 3-го курсу також засвідчив, що 62% з них відписують «дякую» або «дуже дякую». Решта опитаних із цієї групи (38 %) зазначила, що пише розлогий лист у відповідь. Як видно з результатів, старшокурсники виявилися більш критичними до себе (різниця між 1-ю і 2-ю відповідями в них, тобто зростання у 9% у відповіді на 2-ге питання цього блоку). Першокурсники дещо переоцінили себе (12% у бік зниження у відповіді на 2-ге питання цього блоку).

Результати, отримані у процесі опитування, можна узагальнити й визначити рівень культури ділового листування студентів (рис. 3, 4).

Як видно з малюнків, високий рівень культури ділового листування притаманний лише 14% опитаних різних курсів; рівень вище середнього демонструють 33% студентів 3-го і 21% студентів 1-го курсу. Приблизно однакова кількість молодих людей в обох групах – 14% і 18% – відзначаються низьким та таким, що нижчий за середній, рівнями культури ділового листування.

Варто звернути увагу також на те, що опитані студенти демонстрували свої можливості й здатність до електронної ділової взаємодії з викладачем на вербальному рівні. Реальний перебіг віртуального спілкування нами не відстежувався. Тому, ймовірно, що результати, отримані у процесі опитування майбутніх фахівців, можуть відрізнятися від того, як насправді спілкуються між собою викладачі й студенти, використовуючи e-mail.

Висновки з проведеного дослідження. Сьогодні комп'ютерні мережі являють собою новий етап у розвитку зовнішніх засобів інтелектуальної діяльності, пізнання та спілкування. Використання комп'ютерних мереж призводить до значних структурних і функціональних змін у психічній діяльності людини, а саме пізнавальної, комунікативної та особистісної сфер.

Особливо активними учасниками мережевої взаємодії є молоді люди, які використовують різноманітні можливості й способи для пошуку інформації та спілкування з людьми. Оскільки в юнацькому періоді молода людина починає набувати досвід ділової взаємодії, особливо значення варто надавати розвитку культури спілкування (реального і віртуального).

Віртуальне спілкування, характеризуючись низкою особливостей (скороченість, неформальний стиль взаємодії з переважанням побутової лексики тощо), може негативно впливати на перебіг ділової комунікації, а саме: викликати напруженість і погіршення стосунків учасників взаємодії,

знижуючи тим самим ефективність діяльності студентів і викладачів через нехтування елементарними правилами ввічливості, відсутність зворотного зв'язку, несвоєчасну або неадекватну реакцію на звернення чи прохання тощо.

Опитування студентів 1-го і 3-го курсів показало, що студенти, особливо старших курсів, користуються електронною поштою доволі часто, причому переважно для вирішення ділових питань. Першокурсники рідше, ніж студенти 3-го курсу, стають ініціаторами ділової взаємодії з викладачем, що може бути зумовлене проходженням ними адаптаційного періоду у вищій школі. Майбутні фахівці 1-го року навчання здебільшого переймаються питаннями, пов'язаними з навчальною діяльністю, на відміну від старших студентів.

Визначення рівня культури ділового листування виявило високий рівень розвитку цього критерію лише у 14% студентів. Зважаючи на отримані результати, вважаємо за доцільне продовжити дослідження віртуального спілкування як виду ділової взаємодії студентів і викладачів із пріоритетом аналізу реальних електронних листів і зі-

ставлення виявлених показників та наявних даних.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бобіна О. Ділові комунікації і конфліктологія : методичні вказівки для самостійної роботи / О. Бобіна. – Миколаїв : Видавництво НУК, 2011. – 56 с.
2. Еремина К. Виртуальное общение как вид социальной коммуникации современной молодежи: последствия использования / К. Еремина // Научное сообщество студентов XXI ст. Общественные науки : сб. ст. по мат. XI междунар. студ. науч.-практ. конф. – Новосибирск : Изд. «СибАК». – 2013. – № 11. – С. 102–109.
3. Михайлов В. Особенности развития информационно-коммуникативной среды современного общества / В. Михайлов, С. Михайлов // Сб. научных трудов «Актуальные проблемы теории коммуникации». – СПб. : Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 34–52.
4. Михалец И. Виртуальное общение студентов: опыт пилотажного исследования / И. Михалец, С. Калашникова // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2013. – № 4 (20). – С. 103–106.
5. Остапенко Г. Формат комунікаційного середовища студентів КНУКіМ у мережі Інтернет: соціологічне опитування / Г. Остапенко // Вісник книжкової палати. – 2013. – № 4. – С. 1–5.