

Выявление уровня сформированности коммуникативных умений виртуального общения

Э.А. Игнатьева,

соискатель факультета психологии образования кафедры педагогической психологии Московского городского психолого-педагогического университета, преподаватель Чебоксарского педагогического колледжа им. Н. В. Никольского iehmiliya@yandex.ru

Статья посвящена проблеме формирования коммуникативных умений в условиях виртуального общения. На основе изучения мотивационной направленности личности, стиля виртуального общения описаны три типа виртуальной коммуникации: деловой, социально направленный, зависимый. Применяя методы наблюдения, анализа и обобщения проведен мониторинг стилевого общения в Интернете и выявлены его некоторые особенности. Вводится новое понимание коммуникативных умений и стиля виртуального общения. С целью определения уровня сформированности умений виртуального общения представлена анкета, апробированная на 384 испытуемых.

Ключевые слова: виртуальное общение, коммуникативные умения виртуального общения, типы виртуальной коммуникации, стиль виртуального общения.

В современных условиях значительно уменьшается время для непосредственного межличностного общения людей друг с другом, что напрямую связано с внедрением информационно-коммуникационных технологий и развитием телекоммуникационных систем во всех сферах человеческой жизнедеятельности. Поэтому актуальными становятся специальные психологические исследования, направленные на формирование и развитие коммуникативных умений виртуального общения. Для полноценного выполнения своих социальных и профессиональных функций современному человеку необходимо владеть расширенным набором коммуникативных умений, включающим не только традиционные, базисные умения, но и умения, связанные с применением информационно-коммуникационных технологий в учебной, профессиональной и повседневной деятельности. Для приверженцев культурно-исторической школы Л.С. Выготского как одной из ведущих в отечественной психологической науке изучение деятельности человека в сети Интернет представляется более чем естественным, поскольку это связано с универсальным положением о значении опосредствования и переопосредствования осуществляемой человеком деятельности [1].

Применяя методы наблюдения, анализа и обобщения, мы провели мониторинг стилевого общения в Интернете и выявили его некоторые особенности. Как известно, каждому человеку свойственен свой индивидуальный стиль общения, который накладывает характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Под стилем виртуального общения мы будем понимать особенности виртуального общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с собеседником. При этом стиль отражает специфику взаимоотношений между виртуальными собеседниками, которые, в свою очередь, выражают многообразную и в то же время неповторимую сущность разнообразных личностей, включенных в общение (рис. 1). Вместе с тем стиль общения, на наш взгляд, определяет и то, как человек строит общение в Интернете и понимает различные выражения, как формируется его отношение к людям, к способам решения проблем.



Рис. 1. Схема стилей виртуального общения

На основе изучения мотивационной направленности личности в условиях виртуального пространства, стиля виртуального общения нами были выделены три типа виртуальной коммуникации: деловой, социально направленный, зависимый. Под типом виртуальной коммуникации будем понимать набор психологических качеств, черт характера, жизненных приоритетов, которые являются определяющими в целях виртуального общения.

Деловой тип. Основным мотивом виртуального общения является деловая переписка, связанная, в основном, с профессиональной деятельностью человека. Основным стилем виртуального общения является грамматически правильный. Человек не склонен к виртуальным знакомствам, проявляет равнодушие к разнообразным сетевым сообществам. Его отличают наибольшая критичность, глубокое осознание себя и открытое самоотношение. Такой человек испытывает трудности на контактоустанавливающей фазе общения и самым оптимальным способом виртуального общения считает форумы или электронную почту.

Социально направленный тип. Основным мотивом виртуального общения является коммуникативный, используются разнообразные формы виртуального общения, что вызывает положительные эмоции и стремление к установлению виртуальных контактов. Это позволяет реализовывать свой внутренний потенциал и в некоторой степени компенсировать недостатки непосредственного общения. Человек принимает себя таким, какой есть, но не исключает и ложной самопрезентации. Он легко входит в разговор, переходит с темы на тему. Таким людям легко общаться в чатах, когда даже несколько людей ведут беседу. Основным стилем виртуального общения является разговорный.

Зависимый тип. Виртуальное общение является неотъемлемой частью жизни, в котором такие люди полностью реализуются и приоритетно заменяют им непосредственное общение, поскольку не удовлетворены своими возможностями в непосредственном общении. Человек может демонстрировать защитное поведение на высказывание о необходимости прекратить проводить время в Интернете. Основным стилем виртуального общения для него является стиль с грамматическими и этическими нарушениями. Человек демонстрирует безразличие к себе, отстраненность от внешнего мира, основная стратегия ухода от проблем действительности – совершенствование в виртуальном мире.

Специфика социальной ситуации развития молодежной среды в условиях компьютеризации учебного процесса связана с выработкой новых стратегий организации учения на основе концепций личности и ее развития. Анализ учебно-воспитательного процесса в учреждениях высшего и среднего профессионального образования показывает, что в образовательном процессе не уделяется достаточного внимания целенаправленному формированию коммуникативных умений в условиях сетевого взаимодействия.

Под виртуальным общением мы будем понимать коммуникативное взаимодействие субъектов, осуществляемое посредством компьютера, при котором создается особая модель реальности, характеризующаяся эффектом присутствия в ней человека и

позволяющая действовать с воображаемыми и реальными объектами. Под коммуникативными умениями мы понимаем комплекс коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности к межличностному общению, который позволяет творчески использовать коммуникативные знания. В основе коммуникативных умений виртуального общения лежат как традиционные коммуникативные умения непосредственного общения [3], так и специфические умения, связанные с виртуальным пространством (рис. 2).



Рис 2. Схема коммуникативных умений виртуального общения

Однако, как показывает практика, возможности коммуникативных умений виртуального общения не всегда используются в достаточно полном объеме. Все еще актуальным остается решение вопросов методического, организационного обеспечения процессов эффективного внедрения и использования новых приемов в процессе обучения.

С целью определения уровня сформированности умений виртуального общения была разработана анкета (см. ниже), апробированная на 384 испытуемых (рис. 3). Им предлагалось ответить на 15 вопросов; все положительные ответы оценивались в 1 балл, кроме ответов на вопросы №№ 2, 6, 9, 11, 12, 14, – для перечисленных вопросов в 1 балл оценивались ответы «нет».

Результаты анкетирования интерпретировались следующим образом:

8–9 баллов – высокий показатель сформированности виртуального общения; человек любит принимать участие в дискуссиях на разнообразные темы в различных формах виртуального общения, с удовольствием и легкостью вступает в новые виртуальные контакты, уважительно относится к партнерам по общению;

6–7 баллов – средний показатель сформированности виртуального общения. Человек в известной степени общителен только с хорошо знакомыми людьми, с опасением устанавливает новые контакты, в дискуссии вступает неохотно, предпочитает пассивное участие в совместных обсуждениях (например, чаты, форумы), имеет недостаточное представление о способах самопрезентации, но эти недостатки исправимы;

ниже 6 баллов – низкий уровень сформированности виртуального общения. Человек имеет очень мало друзей в сети, не проявляет инициативы к установлению новых контактов, в общении не многословен, имеет поверхностное представление о возможностях виртуального общения.

**Анкета определения уровня сформированности умений
виртуального общения**

№ п/п	Вопрос	Да	Нет
1.	Есть ли у вас стремление к знакомству с людьми и установлению с ними контактов посредством Интернета?		
2.	Долго ли вас беспокоит чувство неприязни к глобальным сетям, когда вы не можете найти нужную информацию?		
3.	Много ли у вас друзей в сети, с которыми вы постоянно общаетесь?		
4.	Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за поиском информации или общением в сети, чем общаться с людьми?		
5.	Легко ли вы устанавливаете виртуальные контакты с людьми?		
6.	Трудно ли вам включаться в новые для вас сетевые сообщества?		
7.	Легко ли вам удастся устанавливать контакты и общаться посредством сетевых технологий (чаты, форумы, e-mail и пр.) с незнакомыми людьми?		
8.	Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться с новым человеком в сети?		
9.	Раздражает ли вас спам?		

10.	Нравится ли вам общаться в сети (на сайтах «Одноклассники» и др.)?		
11.	Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком в сети?		
12.	Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно в виртуальном общении с незнакомыми людьми?		
13.	Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в on-line общение (чат)?		
14.	Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых в сети?		
15.	Легко ли вам подобрать информацию, когда создаете собственные странички для размещения в Интернете?		

С целью доказать *валидность* разработанной анкеты мы сравнили результаты анкетирования с результатами, полученными по методике «Коммуникативные организаторские способности (КОС)» у 172 студентов специальности «информатика». Эти студенты были отобраны для того, чтобы технические сложности общения в Интернете не влияли на достоверность результатов, т. е. на уровень сформированности виртуального общения. По полученным результатам был вычислен коэффициент корреляции, равный 0,82 (рис. 4), что свидетельствует о достаточно хорошей валидности разработанной анкеты.

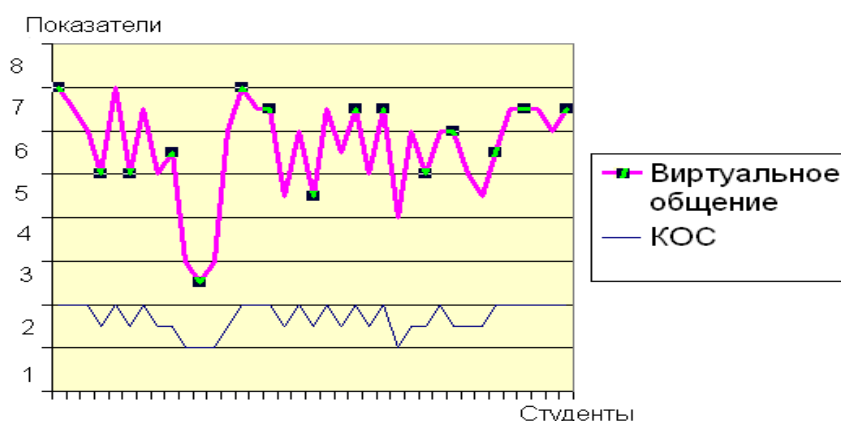


Рис. 4. Уровень сформированности умения виртуального общения

Точность метода обеспечивается применением порядковой шкалы измерения. *Надежность* метода была доказана повторным проведением анкетирования. При сравнении результатов была рассчитана корреляция, равная 0,75.

Таким образом, предложенная нами анкета определения уровня сформированности умений виртуального общения по критерию современных информационно-коммуникативных процессов удовлетворяет требованиям и дает возможность целенаправленно формировать данные умения в процессе учебной и внеучебной коммуникативной деятельности молодежи [2].

Литература

1. *Выготский Л.С.* Педагогическая психология /Под ред. В.В. Давыдова. М., 1991.
2. *Игнатьева Э. А.* Психологический тренинг «Формирование коммуникативных умений виртуального общения» // VIII городская научно-практическая конференция молодых ученых и студентов учреждений высшего и среднего образования городского подчинения. Москва, 23 апреля 2009. М., 2009.
3. *Михайлов В. А.* Актуальные проблемы теории коммуникации: Сб. науч. трудов. СПб., 2004.

Identification of the maturity level of virtual communication skills

E. A. Ignatieva,

*Doctorate candidate, department of educational psychology, chair of educational psychology, Moscow State University of Psychology and Education, teacher, Cheboksary Pedagogical college named after N.V.Nikolskiy
iehmiliya@yandex.ru*

The article is devoted to the problem of forming of communicative skills in the context of virtual communication. Basing on research of motivational directionality of personality, style of virtual communication, three types of virtual communication are described: business, social, dependent. Using methods of observation, analysis and generalization the author carried out a monitoring of style communication in the Internet and identified some of its features. A new understanding of communicative skills and style of virtual communication are introduced. For the purpose of identification of the maturity level of virtual communication skills a questionnaire is introduced which was evaluated on 384 testees.

Keywords: virtual communication, virtual communication skills, types of virtual communication, style of virtual communication.

References

1. *Vygotskii L.S.* Pedagogicheskaya psihologiya /Pod red. V.V. Davydova. M., 1991.
2. *Ignat'eva E. A.* Psihologicheskii trening «Formirovanie kommunikativnyh umenii virtual'nogo obsheniya» // VIII gorodskaya nauchno-prakticheskaya konferenciya molodyh uchenykh i studentov uchrezhdenii vysshego i srednego obrazovaniya gorodskogo podchineniya. Moskva, 23 aprelya 2009. M.,2009.
3. *Mihailov V. A.* Aktual'nye problemy teorii kommunikacii: Sb. nauch. trudov. SPb., 2004.