

Андрос Мирослав Євгенійович 

старший науковий співробітник, відділ науково-методичного забезпечення

моніторингових досліджень та освітньої діяльності

Інституту соціальної та політичної психології НАПН України,

м. Київ, Україна

androsme72@gmail.com

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НЕТИКЕТУ У СФЕРІ ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ

Анотація. У статті розглядаються психологічні особливості формування нетикету віртуальної комунікації (правила та норми взаємодії в мережі Інтернет), що забезпечує ефективність освітнього процесу, побудованого на принципах цифровізації та в умовах змішаного навчання.

Ключові слова: нетикет, віртуальна комунікація, сприйняття інформації, дистанційне навчання, цифрові технології.

Annotation. The article examines the psychological features of the formation of netiquette of virtual communication (rules and norms of interaction on the Internet), which ensures the effectiveness of the educational process built on the principles of digitalization and in the conditions of blended learning.

Key words: netiquette, virtual communication, information perception, distance learning, digital technologies.

Актуальність дослідження. В епоху трансформаційних змін, – поява «інформаційного суспільства» як загальний вектор розвитку глобального сучасного соціуму, чи як чергового етапу продовження технологічних (промислових) революції (версії 4.0), з'явилися нові інститути з формування та розвитку індивідуальності особистості та в цілому суспільної думки. У сучасному суспільстві – телебачення, електронні засоби масової комунікації

шляхом подання інформації через всесвітню мережу Інтернет (месенджери, мережеві новинні ресурси, соціальні мережі, системи управління навчанням, вебінарні платформи і т.п.). Все це сприяє істотним трансформаціям індивідуальної (особистісної) та масової свідомості, формуванню певних очікувань, пов'язаних з масовою комунікацією та циркулюючою її каналами інформацією, сприяє глобалізації інформаційних процесів, що призводить до формування нових соціальних стереотипів та установок, зміни форм подання (сприймання) та використання усвідомленого результату (сприйняття) інформації.

Перехід до інформаційного суспільства виглядає як закономірний підсумок об'єднання двох процесів, що до цього паралельно розвивались протягом всієї історії людства:

- постійного зростання ролі та збільшення обсягів інформації, що необхідне для забезпечення життєдіяльності суспільства;
- процес розвитку та удосконалення технологій накопичення та розповсюдження інформації.

В результаті, – виробництво інформаційного продукту, а не продукту матеріального перетворилось на рушійну силу формування і розвитку суспільства – основний постулат глобалізованого світу.

Освітній процес в цілому в світі, і в Україні зокрема, не залишається в стороні від глобалізованих інформаційних процесів. Проблема полягає в тому, що в мережі Інтернет не створюється жодного знання, але вона багаторазово збільшує можливості здійснення комунікацій: численні форми зворотного зв'язку – гостьові книги, форуми, конференції, що дають можливість і викладачу і здобувачу освіти брати участь у виробництві інформаційного продукту. Інтернет не нав'язує інформацію, а тільки пропонує її до добровільного сприйняття; розширює область уподобань людини, її світосприйняття; створює локальні віртуальні співтовариства, альтернативні реальному суспільству. Мережа Інтернет (веб-ресурси, платформи, системи управління навчанням) у поєднанні із використанням персональних

комп'ютерів та інших варіантів електронних девайсів, мобільних засобів зв'язку, – дозволило не лише використовувати технології дистанційного навчання, а і створити нову форму освітнього процесу – дистанційне електронне навчання. Інтернет стає важливим засобом створення суспільства, в якому інформація і комунікації стають головним чинником зміни різних сфер суспільства, в тому числі освітніх трансформацій, зміни можливостей сприймання та сприйняття освітньої інформації.

Це, в свою чергу, загостило вирішення багатьох запитань: чи є віртуалізація майже кожного аспекту життєдіяльності людини прямим заміном традиційного розвитку особистості людини? Чи є віртуальна комунікація (мережева) аналогічною за змістом, вимогами, традиціями та законами до людського спілкування? Чи виступає інформація в мережі Інтернет як загально доступне знання, що притаманно свідомим особистостям, і може передаватись в процесі навчання в класичному розумінні? Чи може виступати штучний інтелект (нейромережа) аналогом людським інтелектуальним можливостям і де межа певної унормованості? Яким чином і з якою специфікою трансформується особистісне «Я» в процесі дистанційної віртуальної комунікації? Які психологічні чинники обумовлюють створення ефективної віртуальної комунікації (з використанням мережі Інтернет) в освітньому процесі, а особливо у сфері освіти дорослих?

Все те, що отримало назву ***Нетикет*** як виду прикладної етики – *динамічна сукупність принципів, норм та правил мережевої віртуальної комунікації*. Результат – нова соціо-технічна модель комунікації. Втім, відповідні тенденції відкривають також небачені раніше можливості для розвитку людини, для здійснення нових форм самореалізації, для трансформації соціокультурного середовища, зміни ціннісних орієнтацій.

Відповідно, **метою даної статті** є розгляд психологічних особливостей нетикету учасників освітньої комунікації у сфері освіти дорослих з використанням мережі Інтернет та технологій дистанційного навчання.

Стан розроблення проблеми в науці і практиці. З питань психології комунікативної діяльності (технологій) в Інтернет просторі українськими науковцями проведені дослідження: О.М. Немеш [1], А.І. Гусєв, Н.О. Довгань, О.В. Івачевська, Н.С. Малєєва, І.В. Петренко [2]; з питання етики та інформаційної етики у комунікативному просторі сучасного суспільства – О.Шматько, О. Дудок [3], О. Проценко, Т. Чубіна, М. Дмитренко [4; 5]; цифрової етики – Н. Капустіна, Л. Токар [6]; системний опис діяльності тьютора дистанційного та змішаного навчання на базі сучасного стану розвитку освіти у світі зроблений В.М. Кухаренко [7]; психологічних проблем дистанційного навчання: М.Л. Смульсон, Ю.І. Машбиць, Ю.М. Ільїна, М.М. Назар, П.П. Дітюк, О.Ю. Комісарова, В.Й. Цап, Н.М. Бугайова, В.В. Депутат, О.І. Бондарчук, Н.І. Пінчук, Т.О. Воронова, І.О. Дельцова, Л.В. Кукліна та інші [8]. Про особливості та властивості соціальних мереж як нового типу спільнот, що виникають і функціонують у віртуальному мережевому середовищі (кіберпросторі) говорять В.В. Посохова [9], Т.О. Галіч [10], О.Л. Вернік [11]. Психологічні феномени міжособистісної взаємодії, опосередкованої новітніми інформаційними технологіями вивчали Б. П. Лазоренко, Т.О. Ларіна, Г.В. Мироненко, Л.А. Найдьонова [12], Ж.О. Андрійченко, Т.П. Близнюк, О.В. Майстренко [13] та ін. Окремі аспекти використання інформаційних технологій та технологій дистанційного навчання у підвищенні кваліфікації науково-педагогічних працівників освіти, розвитку їх інформаційно-комунікаційної компетентності досліджують С. Антощук, В. Биков, В. Гуменюк, А. Гуржій, Л. Забродська, Л. Карташова, Л. Кондратова, Л. Ляхоцька, Н. Панкратова, Л. Калініна, Н. Морзе, В. Олійник, І. Роберт, С. Сисоєва, О. Спірін та ін.

Виклад основного матеріалу дослідження. Освітня траєкторія розвитку людини в сучасних умовах інформаційного суспільства йде шляхом абсолютизації через підміну понять «процес» (сприймання) та «результат» (сприйняття) інформації. Практика побудови освітнього процесу з великою мірою використання технологій дистанційного навчання показала за крайніх

десять років, що необхідно з великою обережністю ставитись до використання технологій виключно дистанційного (електронного) навчання як *процесу сприймання інформації*, що можуть призвести до викривлення *реального світосприйняття вже як результату навчання, отриманого досвіду*. З одного боку, застосування технологій дистанційного навчання – це прогрес та розвиток, з іншого – нівелювання саме людськості у розвитку людини, неможливість людини стати саме Людиною із своїми надбаннями, досвідом та усвідомленістю переваг тих чи інших характеристик світу, що оточує, майже абсолютна перевага технократичності у розвитку. Інформація втратила своє тіло, тобто вона була концептуалізована як сутність, відділена від матеріальних форм, що є її носіями.

Отже, хоча певний час концепція інформаційного суспільства виконувала своєрідну прогностичну функцію, вказуючи шлях до більш прогресивної моделі суспільства, однак з часом виявилось, що нове суспільство несе з собою і певні виклики, загрози, проблеми. І справа не лише в тому, що стикаються дві парадигмальні форми суспільного розвитку – індустріальна і суперіндустріальна (Е. Тоффлер) [14], а і в тому, що нове, більш креативне середовище містить в собі неабияку невизначеність, загрозу втратити ідентичність, своєрідну атомізацію суспільства, оскільки свобода самовираження розхитує усталені норми і цінності.

Сьогодні освіта в Україні перебуває під глибоким впливом змін у нашому суспільстві. На розвиток освіти вплинули суспільні інтеграційні процеси, такі як глобалізація, демократизація, створення єдиного інформаційного простору. Також надзвичайно потужним важелем, що пришвидшив інноваційні зміни в освітньому просторі не лише в Україні, а в загальнопланетарному масштабі, виступили карантинні обмеження, пов'язані із поширенням коронавірусного захворювання COVID-19 (2020-23 рр.) та загальнонаціональні виклики, пов'язані із функціонуванням освітньої системи України в умовах воєнного стану. Зазначені інноваційні зміни, в першу чергу, пов'язані із початком *широкого використання технологій дистанційного навчання* (в тому числі в

системі «Освіта дорослих»), створення та використання інформаційно-комунікаційних середовищ (в першу чергу, використання онлайн-вебінарних платформ навчання та Систем управління навчанням) під час формального, неформального та інформального навчання, – реалізації принципу «навчання протягом всього життя» (ст.8 Закону «Про освіту» та постанова КМУ № 800 від 21.08.2019 р.).

Побудова ефективного освітнього процесу у сфері освіти дорослих (післядипломна освіта, у першу чергу – забезпечення навчання на курсах підвищення кваліфікації, далі – КПК) у нинішніх умовах відбувається з використанням технологій змішаного (гібридного) навчання. Тобто – частина часу взаємодії куратора-тьютора (організатора) освітнього процесу, викладачів, які забезпечують освітню складову навчання, та здобувачів освіти (слухачів КПК) відбувається в очному форматі, а частина – в дистанційному, з використанням технологій дистанційного навчання. Складові дистанційної взаємодії – миттєвий обмін інформацією з використанням месенджерів (типу Viber – створення та підтримання в актуальному стані комунікативного середовища навчальної групи), організація та забезпечення проведення *онлайн взаємодії (синхронної)* із використанням вебінарних платформ (Google Meet, Big Blue Button, Skype, Zoom і т.п.). В залежності, яке віртуальне освітнє середовище підтримується в закладі освіти (по типу Google Workspace for Education, MS Office 365, Moodle, E-Front і т.п.), для ефективної *асинхронної* взаємодії використовуються Системи управління навчанням (LMS, CMS), де зберігаються у віддаленому доступі матеріали відповідно до навчально-тематичного плану, здійснюється комунікація у форумі, чаті та реалізується контроль-оцінювальна складова освітнього процесу шляхом надання доступу до тестових процедур або виконання проєктних завдань.

Формування та дотримання нетикету в кожній соціальній (освітній) спільноті буде оригінальним (тобто, своєрідним та неповторним). Нормування та стандартизація в даному випадку буде залежати від специфіки побудованої взаємодії в кожній окремій групі, що залежить від запропонованих вимог

куратора-тьютора слухачам навчальної групи. Основні вимоги з токи зору нетикету: адміністративні, технологічно-цифрові та психологічні.

З точки зору адміністрування освітнього процесу – менеджерське завдання, здебільшого, це дотримання вимог навчального плану КПК на всіх етапах освітнього процесу, – як під час очної взаємодії, так і з використанням технологій дистанційного навчання.

Технологічно-цифрові вимоги – інформаційно-комунікаційна (цифрова) компетентність усіх учасників освітнього процесу (тьютора навчальної групи, викладачів, слухачів КПК) – усвідомлена готовність до володіння та здатність до використання інформаційно-комунікаційних технологій в освітньому процесі, в першу чергу ефективна синхронна (онлайн) та асинхронна віртуальна (електронні платформи, сервіси, середовища) взаємодія.

У кожного учасника освітнього процесу досвід використання електронних освітніх ресурсів, рівень цифрової компетентності, – різний. Головне завдання тьютора (організатора) – привести до єдиного «знаменника» виконання поставлених перед усіма учасниками освітнього процесу вимог та намагатися забезпечити непорушення поставлених норм взаємодії. Найчастіше під явним порушенням нетикету виступають образи та перехід на особистості (флейм), відхід від теми обговорення (оффтоп), безглузді та марні коментарі (флуд), масову незапитану розсилку листів та повідомлень (спам), недотримання вимог щодо створення власних акаунтів для використання на вебінарних платформах та LMS.

Крім цього, можна виділи окремою частиною вимоги до психологічних норм взаємодії. Учасники освітнього процесу – люди з різним життєвим досвідом, психологічною готовністю та усвідомленим розумінням етики спілкування (етики віртуальної комунікації) щодо побудови ефективного освітнього процесу. Мова йде про оцінку рівня комунікативності, самооцінку тривожності, ригідності та екстравертованості, рівень соціальної фрустрованості, міра захопленості Інтернетом, мотивації його використання, використання соціальних мереж та норми взаємодії в них, в т.ч. – Системах

управління навчанням як специфічного виду соціальної мережі, рівень залежності слухачів КПК від освітніх віртуальних мереж в системі освіти дорослих, кіберкомунікативну залежність від спілкування у соціальних мережах.

Все це може впливати на існування чи загрозу використанням методів взаємодії, що призведуть, наприклад, до появи кібербулінгу (індивідуальна агресія), кібермоббінгу (групова агресія) чи кіберсталкінгу (віртуального переслідування) під час участі в освітньому процесі на КПК.

Часто можна почути в сфері науковців і освітян думку, що здебільшого, норми етики людської взаємодії необхідно екстраполювати в нових умовах віртуальної взаємодії з використанням мережі Інтернет. Тобто: дотримуватись тих самих стандартів поведінки, що й у реальному житті, поважати час інших людей, берегти свою репутацію, допомагати іншим користувачам, не конфліктувати, поважати право на приватність, не зловживати своїми можливостями, пробачати чужі помилки. В ідеалі, мабуть, це було б справедливо. Але нова соціо-техногенна модель поведінки людини в глобалізованих мережевих віртуальних умовах саме і зруйнувала даний підхід. Людина отримала можливість реалізувати себе по іншому (або взагалі створити ілюзорні, інші, додаткові подоби-аватари до свого власного «Я»), що дозволяють психологічно відчувати себе вільним у виборі способів та методів взаємодії у кожній окремій ситуації та передбачати результативність цієї взаємодії.

Людина від народження має п'ять провідних каналів сприймання інформації: бачимо, чуємо, нухаємо, смакуємо та тактильно осягаємо. Це – процесуальні характеристики **сприймання**. Як результат – формується образ, **сприйняття** певного предмету, дій, вчинків, ціннісних вподобань, що в подальшому, з досвідом, людина буде усвідомлено використовувати під час взаємодії.

В кожному конкретному випадку реальної взаємодії в освітньому процесі маємо справу із використанням усіх каналів сприймання інформації: ми бачимо

реального викладача та здобувача освіти, «читаємо» мову тіла, чуємо голос, нюхаємо та смакуємо атмосферу аудиторії (середовища), тактильно (дотично) вітаємось або виконуємо дії з певним фізичним предметом (явищем). Але, враховуючи психо-фізіологічну специфіку кожної людини, в подальшому у кожного буде певний пріоритет: хтось найкраще сприймає інформацію, коли чує її (аудіоліст), хтось – коли бачить інформацію (візуаліст), хтось – коли може тактильно доторкнутися (кінестетик).

Під час синхронної взаємодії (онлайн) – ми бачимо інформацію, чуємо один одного. Образ віртуальної взаємодії створюється, але специфічний, своєрідний для кожного конкретного випадку, і у кожного він буде в подальшому трансформуватись в результативну частину сприйняття освітньої ситуації, що буде відрізнятись від ситуації, коли ідентична інформація була б викладена очно. Під час асинхронної взаємодії ми використовуємо переважно лише зоровий канал сприймання інформації, без використання інших каналів сприймання (інколи, із звуковим супроводом, якщо це запис онлайн заняття), тобто це – **примусова візуалізація**. Може бути використана додаткова (віртуальна) реальність у різних форматах, що може **імітувати** реальні процеси з використанням усіх людських каналів сприймання інформації. Даний процес можна окреслити як *цифрове сприймання інформації*, і образ, який створюється в результаті, буде виступати як *цифрове сприйняття*. Можна припустити, що таким чином порушується баланс сприймання інформації, вводячи людину в оману, в примусовий стрес. Необхідно враховувати дану специфіку віртуальної взаємодії під час забезпечення гармонійного освітнього процесу.

Висновки. Таким чином, існує нагальна необхідність формування теоретичних та методичних засад нетикету віртуальної комунікації всіх суб'єктів взаємодії в умовах організації процесу освіти дорослих на основі застосування нових концепцій, парадигм, розроблення та впровадження методів діагностики інформаційно-комунікаційної (цифрової) компетентності,

особливих психологічних якостей особистості для забезпечення гармонійної дистанційної віртуальної взаємодії.

Список використаних джерел

1. Немеш О.М. Віртуальна діяльність особистості: структура та динаміка психологічного змісту: Монографія. Київ: Слово, 2017. 391 с.
2. Комунікативні технології інформаційного суспільства: монографія [А.І. Гусев, Н.О. Довгань, О.В. Івачевська, Н.С. Малєєва, І. . Петренко]; за наук. ред. А.І. Гусєва; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 142 с.
3. Нетикет та культура віртуального спілкування. Метод. поради. Упоряд.: О.Шматько, О.Дудок. Львів: ЛІГА-Прес. 2013. 44 с. URL: <http://training-center.edukit.lviv.ua/Files/downloads/netyket.pdf> (дата звернення: 26.02.2025).
4. Проценко О., Чубіна Т., Дмитренко М. Етика та інформаційна етика у комунікативному просторі сучасного суспільства. *Вісник Львівського університету. Серія філософсько-політологічні студії*. 2022. № 44. С. 98 - 104.
5. Дмитренко М., Чубіна Т., Проценко О. Цифрова репрезентація особистості і цифровий етикет. *Вісник Львівського університету. Серія філос.-політолог. студії*. 2023. Випуск 47. С. 61 - 66. <https://doi.org/10.30970/PPS.2023.47.7>.
6. Капустіна Н., Токар, Л. Цифрова етика: навчально-методичні рекомендації (для здобувачів вищої освіти магістерського рівня за профілем освітньої програми «Філософія медійних практик»). Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса : Фенікс, 2023.
7. Кухаренко В.М. Тьютор дистанційного та змішаного навчання : навч. посібник. Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Харків : Міленіум, 2019. 307 с.
8. Дистанційне навчання: психологічні засади: монографія. [М.Л. Смульсон, Ю.І. Машбиць, М.І. Жалдак та ін.]; за ред. М.Л. Смульсон. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2012. 240 с.

9. Посохова В.В. Специфіка життєконструювання користувачів за допомогою сервісів інтернет-мережі. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2013. Вип. 33. С. 132-139. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nsspp_2013_33_16 (дата звернення: 26.02.2025).
10. Галіч Т.О. Соціальні інтернет-мережі та віртуалізація суспільного життя. *Соціологія майбутнього : науковий журнал з проблем соціології молоді та студентства*. 2010. № 1. – С. 145-152.
11. Вернік О.Л. Соціальні мережі і самовідчуження особистості. *Актуальні проблеми психології*. 2015. Т. 7, Вип. 40. С. 21-32. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu_h_2015_7_40_4 (дата звернення: 26.02.2025).
12. Найдьонова Л.А., Найдьонов М.І. Концепція цифрової медіаосвіти: обґрунтування необхідності змін в умовах тривалої війни. *Проблеми політичної психології*. 15 (29). 2024. С. 96–135. <https://doi.org/10.33120/popp-Vol15-Year2024-154>
13. Андрійченко Ж.О., Близнюк Т.П., Майстренко О.В. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2017. № 34.
14. Тоффлер Елвін. Третя хвиля. Перекладач: Андрій Євса, за редакцією Віктора Шовкуна. Київ : Видавничий дім «Всесвіт», 2000. 480 с.