

МОДЕРАЦІЯ ПОЛІЛОГУ ЯК АЛГОРИТМ ТРАНСФОРМАЦІЇ КОМУНІКАТИВНИХ ІНТЕРНЕТ-ПРАКТИК

Краснякова А. О., науковий співробітник

Інститут соціальної та політичної психології НАПН України

Комунікативні інтернет-практики представлено як цілераціональні способи комунікативної дії суб'єкта в мережі Інтернет, спрямовані на обмін інформацією, розуміння і генерування смислів, утворення ефективних (продуктивних) моделей взаємодії. Модерацію полілогів розглянуто як техніку трансформування комунікативних інтернет-практик. Охарактеризовано підготовчий, технологічний, аналітично-рефлексивний етапи модерації полілогу в мережі Інтернет.

Ключові слова: модерація, комунікативні інтернет-практики, інтернет-середовище, когнітивний діалог, конструктивний полілог

Краснякова А. А. МОДЕРАЦИЯ ПОЛИЛОГА КАК АЛГОРИТМ ТРАНСФОРМАЦИИ КОММУНИКАТИВНЫХ ИНТЕРНЕТ-ПРАКТИК

Коммуникативные практики представлены как целерациональные способы коммуникативного действия субъекта в сети Интернет, направленные на обмен информацией, понимание и генерирование смыслов, создание эффективных (продуктивных) моделей взаимодействия. Модерация полилогов рассматривается как техника трансформирования коммуникативных интернет-практик. Охарактеризованы подготовительный, технологический, аналитико-рефлексивный этапы модерации полилога в сети Интернет.

Ключевые слова: модерация, коммуникативные интернет-практики, когнитивный диалог, конструктивный полилог

Krasniakova A. O. Moderation of polylog as an algorithm of transformation communicative internet practices

Communicative practices on the Internet environment are considered as methods of goal-oriented actions of the subject, aimed at the exchange of information, the generation of new meanings and the formation of effective models of communicative interaction. Communicative practices in internet environment continue and complement social practices, form new specific forms and ways of interaction between actors. Internet practices synchronously construct, organize information and communicative space and unfold in it. Internet practices depend on the level of development of information and communication technologies, technical support of the person by means of communication.

Attention is paid to the fact, that the deployment of communicative practices of a new cyber generation is influenced not only by the features of internet communication (virtuality, interactivity, hypertextuality, fragmentation), but also the orientation of the individual, computer and communicative competence, level its of subjectivity. Understanding a person's own value and the significance of another person contributes to the subject-subjective interaction of internet users. Internet communication is defined as an integrated process of computer-mediated interaction of subjects in the Internet environment, the Internet environment - as a new "hybrid" environment, created through the use of information and communication technologies as a result of the integration of elements of real and virtual life.

One of the techniques of organizing and structuring interactive communication, such as polylogues, is moderation. The article describes the preparatory, technological, analytical-reflexive stages of moderation. Moderation of polylogues in the internet environment contributes to the structuring and constructivism of polylogues, and also launches mechanisms of transformation of communicative internet practices

Key words: moderation, communicative practices, Internet environment, internet communication, moderation of polylogues, cognitive dialogue, constructive polylog

Постановка проблеми. Фундаментальною основою життєдіяльності сучасної людини в інтернетизованому світі є комунікація. Завдяки технічним можливостям інформаційно-комунікаційних технологій та перевагам інтернет-технологій, комунікація соціальних суб'єктів все більше переміщується у віртуальний інтернет-простір. Саме на платформах інтернет-ресурсів розгортаються широкі обговорення на сторінках соціальних інтернет-мереж, у блогах, чатах, форумах. Нажаль полілоги в інтернет-середовищі не завжди є конструктивними. В процесі інтерактивної взаємодії в інтернет-просторі користувачі застосовують як конструктивні так і деструктивні комунікативні практики. Однією з технік, яка дозволяє організовувати і структурувати інтерактивні полілоги, надавати їм конструктивного характеру є модерація (від італійського «moderare» - «пом'якшення», «стримування»). Психологічні аспекти модерування полілогів в інтернет-середовищі потребують особливої уваги з боку науковців, практичних психологів, тьютерів, які розпочинають свою діяльність в національному інтернет-просторі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У сучасному науковому дискурсі комунікацію розглядають як процес, як спосіб і як механізм за допомогою якого забезпечується існування та розвиток людських відносин [1]. Комунікація в мережі Інтернет – інтернет-комунікація – постає як інтегрований процес, в якому поєднуються різні аспекти і функції, зокрема: *комунікація як трансмісія* (лінійна трансляція, передавання інформації, ідей, емоцій, умінь); *комунікація як засіб порозуміння з іншими*; *комунікація як вплив і взаємовплив*; *комунікація як об'єднання* (творення спільноти); *комунікація як взаємодія*; *комунікація як обмін*; *комунікація як складова суспільного процесу*, який виражає групові норми, здійснює громадський контроль, розподіляє ролі, забезпечує координацію зусиль [2].

В інтернетизованому суспільстві комунікація, як комп'ютерно-опосередкована система взаємодії соціальних суб'єктів в мережі Інтернет, не має чітко визначених меж і кордонів, просторово-часової локалізації, носить

транзактний характер, а саме: будь-який суб'єкт може взаємодіяти з необмеженою кількістю користувачів Інтернету, продукувати та поширювати контент, підтримувати існуючі соціальні контакти, а також утворювати нові. Отже, всесвітня мережа Інтернет виступає одночасно засобом комунікації, простором комунікативної взаємодії, середовищем в якому суб'єкта реалізація комунікативні практики.

За оцінками вчених [3-7], інтернет-практики, виявляються як звичні, повторювані дії, зміст яких становить обмін інформацією за допомогою комп'ютера, підключеного до глобальної комп'ютерної мережі Інтернет, і, як способи комунікативних дій індивіда в інтернет-середовищі, можуть бути: віртуальними аналогами традиційних соціальних практик, продовжувати та доповнювати їх [3]; окремими видом соціальних практик, пов'язаних з отриманням і передачею інформації і відтворенням комунікації у віртуальному інтернет-просторі [4, с. 384]; усталеними комунікативними діями суб'єкта, спрямованими на підтримку та розвиток комунікацій суб'єктів у конкретній діяльності [5]. А. Л. Радкевич вважає, що разом із усталеними соціальними комунікативними практиками, новоутворені інтернет-практики, впливають на образ мислення, структуру ціннісних пріоритетів людини, процес її самовизначення [5].

Дослідження комунікативних практик в інтернет-середовищі, актуалізується сьогодні тим, що нове кіберпокоління є комунікативно спрямованим. Враховуючи, що комунікативні практики, які реалізує індивід, можуть змінюватись в залежності від ситуації, настрою, цінностей, типу повідомлення, взаємовідносин із співрозмовником, бажаного розвитку сценарію спілкування, індивідуальних особливостей особистості тощо, ми висловили припущення: модерація інтерактивних полілогів запускає механізм трансформування комунікативних практик.

Постановка завдання. Завдання нашого дослідження полягає у наступному: по-перше, визначити особливості комунікативних інтернет-практик у віртуальному середовищі; по-друге, розробити, апробувати техніку

модерації конструктивного полілогу як алгоритм трансформування комунікативних інтернет-практик в інформаційно-комунікаційному середовищі мережі Інтернет. *Метою статті є представлення техніки «модерація інтерактивного полілогу в мережі Інтернет».*

Виклад основного матеріалу дослідження. У контексті нашого дослідження, продуктивною видається точка зору А. В. Саділової, щодо визначення комунікативні інтернет-практики як *форми суб'єкт-суб'єктної взаємодії акторів в інтернет-просторі* [6]. На думку дослідниці, у неосяжному просторі Інтернету суб'єкт здійснює ті комунікативні практики, які, забезпечують йому не тільки адекватне передавання та сприймання інформації, а і розуміння та генерування смислів, створення ефективних (продуктивних) моделей взаємодії з інтернет-спільнотою. У дослідженні комунікативних інтернет-практик ми враховувати наступне:

- комунікативні практики в інтернет-середовищі опосередковані електронним сигналом і віртуальним характером інтернет-комунікації;
- інтернет-практики залежать від рівня розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та інтернет-технологій, технічного забезпечення суб'єкта засобами комунікації, від комп'ютерної та комунікативної компетентності індивіда, рівень його суб'єктності.
- на розгортання комунікативних практик кіберпокоління позначаються: а) віртуальність, інтерактивність, гіпертекстуальність інтернету; б) цілі комунікантів (утворення нових контактів і підтримка взаємозв'язків або, навпаки, образи, провокації та нагнітання конфліктів); в) рівень залученості особи в інтернет-комунікацію (активний, реактивно-ситуаційний).

На нашу думку, комунікативні інтернет-практики, постають як цілераціональні способи комунікативної дії суб'єкта в мережі Інтернет, спрямовані на обмін інформацією, розуміння і генерування смислів, утворення ефективних (продуктивних) моделей взаємодії. Особливістю

комунікативних інтернет-практик є те, що вони одночасно конструюють, організовують інформаційно-комунікативний простір і розгортаються в ньому. Результати наших досліджень [7] показують, що в інтернет-середовищі користувачі застосовують різні типи комунікативних інтернет-практик (див. рис): *активно-конструктивні, реактивно-конструктивні, активно-деструктивні та реактивно-деструктивні інтернет-практики*; комунікативні інтернет-практики розгортаються і трансформуються в діалогах та інтерактивних полілогах.



Рис. Типи комунікативних інтернет-практик

Так, під час проведення серії соціально-психологічних рольових он-лайн ігор протягом 2017-2018 рр. за участю студентів столичних закладів вищої освіти (всього 158 осіб), ми встановили, що *вибір та виконання учасниками гри нових соціальних ролей, як-то ролі «компетентного громадянина країни», ролі іншого соціального статусу (міністра, громадського діяча, лідера*

молодіжної організації, закордонного журналіста тощо), спричиняє трансформацію узвичаєних комунікативних практик і зумовлює формування нових; 2) активізація взаємодії учасників під час соціально-психологічних ігор (застосовано техніки «креативного монологу», «когнітивних діалогів», «конструктивного полілогу»), упереджує традиційні і частково блокує деструктивні комунікативні практики; 3) модерація полілогу актуалізує комунікативні практики «взаємопідтримки», «взаєморозуміння», «визнання», і консолідує думку учасників полілогу. У межах статті представимо модерацію полілогу як техніку трансформування інтернет-практик.

Полілог (від грецького - спілкування багатьох) у віртуальному інтернет-просторі інтегрує висловлювання думки декількох користувачів на одному ресурсі з однієї тієї ж теми. Популярними видами полілогів у віртуальному інтернет-середовищі є блоги, інтернет-конференції, мікроблоги, круглі столи у віртуальному інтернет-просторі, які модерують блогери, ведучі, редактори, адміністратори сайтів. Утім, більш розповсюдженими серед користувачів є форуми, чати, обговорення в соціальних інтернет-мережах, що виникають стихійно. Саме для цих форм характерним є прояв деструктивних і реактивно-деструктивних комунікативних інтернет-практик, зокрема: образи, провокації, розпалювання конфліктів, хамство, соціальна агресія, троллінг, протистояння. Від того, які комунікативні практики використовують учасники інтерактивного спілкування, залежить конструктивність полілогу і характер їх взаємодії у майбутньому.

На нашу думку, техніка модерації сприяє суб'єкт-суб'єктній взаємодії учасників полілогу, дозволяє створювати психологічно комфортні умови комунікативної взаємодії. Головним завданням модерації є насамперед, дотримання рівноправності кожного, спрямування інтернет-спільноти на консолідацію, Як техніка організації та структурування інтерактивного спілкування, модерація має свій алгоритм спеціальних операцій і передбачає:

структурування контенту, який виникає в процесі застосування суб'єктами різних типів комунікативних інтернет-практик; зосередженість на конкретній проблемі; усунення формального контролю і оцінки позиції з боку того чи іншого суб'єкта, з метою досягнення ефективного (продуктивного) рівня комунікації в режимі співробітництва та уникання протистояння.

Цілеспрямовані дії модератора створюють сприятливі умови для розгортання конструктивних, консолідуючих комунікативних інтернет-практик і блокування деструктивних. (конфронтаційних, агресивних). Завдяки діям модератора, полілог стає більш конструктивним, структурованим і цілеспрямованим, учасники отримують навички суб'єкт-суб'єктної взаємодії. Неодмінною умовою продуктивної модерации є *високий рівень соціальної компетентності модератора та його нейтральна позиція*. В процесі модерування неприпустимими є оцінка результатів обговорення, емоційна характеристика учасників, їх висловлювань, тому що це руйнує атмосферу довіри між учасниками полілогу. Модератор удосконалює процесу інтерактивної взаємодії і зовсім не обов'язково, щоб у нього заздалегідь на все було підготовлено своє рішення. Як ведучий полілогу, модератор постає не як керівник, а як *ініціатор процесу*: заохочує учасників до співпраці, встановлення нових соціальних контактів; розуміє групову динаміку, звертає увагу на процеси міжособистісної взаємодії, враховує розподіл соціальних ролей між учасниками обговорення. (Зауважимо, що положення соціально-психологічної теорії ролей виявилися досить продуктивними у дослідженні нами трансформацій комунікативних інтернет-практик самоідентифікації молоді). Модератор, як режисер і ведучий гри, не тільки заохочує учасників полілогу до конструктивної взаємодії, а й сам постає як *лідер думки*, який використовує практики консолідації та солідаризації учасників.

Процес модерування включає *підготовчий, технологічний, аналітично-рефлексивний* етапи. Кроки модератора на *підготовчому етапі* пов'язані з побудовою умовного сценарію полілогу і, як правило, мають форму

мозкового штурму. Сценарій опрацьовується згідно цілей і мети, проте є досить схематичним. На першому етапі, модератору слід чітко визначити засоби і правила взаємодії, зокрема окреслити деструктивні комунікативні практики, які не можна застосовувати під час полілогу. Враховуючи особливості взаємодії в інтернет-середовищі (віртуальність, відсутність соціальних статусів, гіпертекстуальність, інтерактивність тощо) на підготовчому етапі окрім цілей, необхідно визначити стратегічні питання, на які необхідно обов'язково звернути увагу учасників полілогу, підготувати і структурувати додатковий інформаційний матеріал, який допоможе у разі необхідності активізувати інтернет-комунікацію.

Другий *технологічний етап* модераторії передбачає *фази* встановлення емоційно сприятливого мікроклімату, актуалізацію та обговорення проблеми. Найбільш складною для модератора і для учасників полілогу є *фаза встановлення емоційно сприятливого мікроклімату*. Як показало наше дослідження, комуніканти мають різні наміри, мотиви спілкування, по-різному реагують на контент, можуть не дотримуватися правил взаємодії. І тут неодмінною умовою є прийняття правил *суб'єкт-суб'єктної взаємодії, а саме: кожен учасник визнає власну цінність і обов'язково значущість думки Іншого*. В процесі комунікації модератор застосовує практики емоційної підтримки, взаємоповаги, визнання, взаєморозуміння, що сприяє конструктивності полілогу і розгортанню консолідуючих комунікативних практик. На початку полілогу пропонується учасникам комунікації висловити свої міркування з приводу правил взаємодії, прийняти їх і визначити коло проблем для обговорення. Модератор обирає релевантні методи (аналізу, синтезу, індукції, дедукції, розуміння, рефлексії), які дозволяють йому якісно структурувати коментарі учасників полілогу, систематизувати контент з метою узагальнення проблеми та її актуалізації для всіх учасників.

Уточнення поля обговорення проблеми потребує від модератора володіння техніками формулювання і переформулювання запитань.

Завданням модератора є не лише ставити запитання, а насамперед, за допомогою запитань спрямовувати комунікативні дії учасників на конструктивне обговорення та консолідацію. В процесі модерації серії соціально-психологічних рольових ігор ми розробили принципи, які, на нашу думку, сприяли продуктивності технологічного етапу, зокрема: запитуючи – ми залишали учасникам полілогу час і простір для відповіді; формулювали питання лаконічно, у разі необхідності використовували додаткові символи, зрозумілі користувачам Інтернету; інколи об'єднували запитання у групи і встановлювали ієрархію запитань з метою організації полілогу та його структурування; при необхідності обмежували кількість запитань, і не поспішали задавати всі питання разом; під час діалогічної взаємодії модератора з певним учасником полілогу, особливо тим, який застосовував деструктивні комунікативні практики, дотримувалися такої послідовності: питання – очікування відповіді – аналіз отриманої відповіді (прийняття відповіді, уточнення (питання на розуміння) або перепитування)– реакція інших учасників:

Варто зазначити, що під час діалогічної взаємодії, інтеракції утворюють діалогічний простір полілогу. З точки зору, В. І. Гордієнко, «в умовах інтенсивного зворотного зв'язку спілкування закономірно «когнітивізується» і діалоги, як проєктована комунікація, сприяють розумінню людей» [8, с. 171]. Діалогічний простір, що утворюється у віртуальному інтернет-середовищі є інтерсуб'єктивним комунікативним середовищем, в якому розгортається полісуб'єктивна взаємодія: кожна особа має змогу висловити особисті враження, оцінки, критику, пропозиції тощо, поважаючи думку інших користувачів.

Модерація полілогу неможлива без *зворотного зв'язку*. В інтернет-просторі зворотний зв'язок інтегрує три види інформації: 1) інформацію, важливу для окремого індивіда; 2) інформацію, що є актуальною для групи; 3) інформацію, значущу для всіх учасників полілогу. Форми зворотного зв'язку можуть бути як позитивними (підтримка, згода, визнання), так і

негативними (критика людини, сперечання, провокації). Модератор, враховуючи опосередкованість взаємодії в інформаційно-комунікаційному середовищі, має уникати негативних форм прояву деструктивних практик і застосовувати зрозумілі позитивні вирази на підтримку учасників обговорення, висловлювати своє позитивне ставлення до позитивних коментарів, спрямовувати дії на консолідацію думки і взаємоповагу. В процесі полілогу модератору не слід вагатися і зволікати із зворотним зв'язком. Необхідно частіше висловлювати підтримку, не допускаючи сперечання та протистояння учасників один з одним. Слова підтримки можуть бути схожими та навіть однаковими для всіх учасників, адже конструктивність полілогу залежить не від оригінальності висловлювань модератора, а від його уміння підтримати інших, сприяти порозумінню між комунікантами. Слід зазначити, що зворотний зв'язок відкритий для обговорення всіма учасниками, проте необхідно мати на це додатковий час (ресурс), зокрема щоб підкреслити позитивні моменти обговорення. Комунікативні дії модератора, зокрема, застосування ним конструктивних комунікативних практик стають моделлю зворотного зв'язку і для учасників полілогу. Позитивний зворотний зв'язок, як показують наші дослідження, у подальшому стимулює он-лайн активність учасників гри, розширює простір конструктивної взаємодії, спонукає їх до подальших обговорень з метою формування консолідованої думки з тих чи тих проблем.

Останній, підсумковий етап модераторії – *аналітично-рефлексивний* складається з двох фаз: *організації групової рефлексії* щодо оцінки учасниками результатів полілогу та *аналізу дій модератора / модераторів і контенту полілогу*. Завдяки ІТ технологіям модератор має протокол обговорення в інтернет-просторі, який може існувати у відкритому доступі (доступний всім користувачам), так і обмеженому доступі (на сторінці он-лайн групи або спеціально створеному ресурсі). Про це на останньому рефлексивному етапі *обов'язково* домовляються учасники полілогу. Наявність контенту (протоколу) дає змогу модератору зробити якісний аналіз

полілогу, виявити комунікативні бар'єри спілкування окремих учасників і запропонувати кожному стратегію їх усунення, виявити помилки, яких припустився сам модератор. Також якісний аналіз дозволяє виявити особливості трансформації різних типів комунікативних інтернет-практик.

Висновки дослідження: Комунікативні інтернет-практики, як способи цілераціональних дій суб'єкта в мережі Інтернет, спрямовані на обмін інформацією, розуміння і генерування смислів, утворення ефективних (продуктивних) моделей взаємодії. В інтернет-середовищі комунікативні практики можуть продовжувати і доповнювати існуючі соціальні практики, утворювати нові специфічні форми та способи взаємодії акторів. Особливістю комунікативних інтернет-практик є те, що вони синхронно конструюють, організовують інформаційно-комунікативний простір і розгортаються в ньому. Опосередковані електронним сигналом, віртуальним характером, інтернет-практики залежать від рівня розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, технічного забезпечення особи засобами комунікації, її комп'ютерної та комунікативної компетентності, а також від рівня її суб'єктності.

Розгортання комунікативних інтернет-практик відбувається в процесі інтерактивної взаємодії різних соціальних суб'єктів. Однією з технік організації та структурування інтерактивного спілкування, зокрема полілогів, є модерація. Полілоги в інтернет-середовищі в яких здійснюється ефективне модерування, стають більш конструктивними та структурованими, запускають механізми суб'єкт-суб'єктної взаємодії, обумовлюють трансформацію комунікативних інтернет-практик. Активізація інтерактивної суб'єкт-суб'єктної взаємодії в ході соціально-психологічної гри (техніки «креативного монологу», «когнітивних діалогів», «модерації полілогу»), упереджує стереотипні загрози, блокує узвичаєні комунікативні практики, актуалізує конструктивно-консолідуючі інтернет-практики «взаємопідтримки», «взаєморозуміння», «визнання».

Перспективою подальших досліджень може стати апробація комплексу технік, зокрема «креативного монологу», «когнітивного діалогу» та «конструктивного полілогу» з різними категоріями учнівської молоді, викладачами і педагогами.

Література:

1. Шпаковская С.В., Шпаковский В.О. Основы теории коммуникации: [Электронный ресурс]. Учебное пособие. - Пенза: Пенз. гос. ун-т, 2006. - 83 с. – Режим доступа : http://psyera.ru/osnovnye-teorii-kommunikacii_7231.htm
2. Goban-Klas T. Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu. Warszawa-Krakow : PWN, 1999. – 336 s.
3. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие : пер. с нем. СПб.: Наука, 2000. С. 320–325.
4. Сергодеев В.А. Коммуникативная культура интернет-сообществ: специфика и возможности операционализации // Европейский журнал социальных наук – European Social Science Journal, 2014. Т. 1, № 6. С. 382–388.
5. Радкевич А. Л. Социальные интернет-практики как объект социологического анализа, 2009. Электронный ресурс: <http://www.zpu-journal.ru/e-zpu/2009/3/Radkevich/>
6. Садилова А. В. Проблемные аспекты Интернет-практик взаимодействия власти и общества. Вестник Пермского университета, 2016. № 3. С. 99-108
7. Краснякова А. О. Проблеми дослідження комунікативних практик в інтернет-середовищі. Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / НАПН України, Ін-т соціальної та політичної психології ; редакційна рада: М. М. Слюсаревський (голова), В. Г. Кремень, С. Д. Максименко та ін. К.: Міленіум, 2017. Вип. 39 (42). 230 с. С. 202–211
8. Засади когнітивної психології спілкування: монографія. В. П. Казміренко, В.М. Духневич, О. Ю. Осадько та ін.; за наук. ред. В.П. Казміренка; Національна академія педагогічних наук України , Інститут соціальної та політичної психології. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. 390 с.

Алла Краснякова, науковий співробітник Інституту соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України.

ALLA KRASNIAKOVA, Scientific employee of Institute of Social and Political Psychology, National Academy of Psychological Sciences of Ukraine, akrasnykova@ukr.net