

УДК 316.474.54

НА ШЛЯХУ ДО ДОВІРИ ТА СПІВПРАЦІ: СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ
ЕФЕКТИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З ЗАСТОСУВАННЯМ
ФОРУМНОГО ОБГОВОРЕННЯ

Циганенко Г.В. Інститут соціальної та політичної психології НАПН
України

Соціальні Інтернет-мережі та форуми все активніше і щільніше входять у наше життя. Очевидним є той факт, що використання Інтернету розширює можливості для отримання інформації та спілкування, обговорення актуальних питань, знайомства, бізнесу, розповсюдження ідей, як деструктивних,¹ так і корисних.

Динаміка зміни сприймання комп'ютеру та Інтернету є феноменально стрімкою. Прослідкувати це можна навіть по проблематиці яка обговорюється в контексті психології сприймання Інтернет-технологій: «Вопросы психологии» за 1993 р. піднімали питання комп'ютерної тривожності [1], у наш час є навіть журнал «Психологічне консультування онлайн» [2], надзвичайно загрозливого розмаху набуває комп'ютерна-, Інтернет-, і навіть Facebook-залежність. Проте в цій статті буде йти мова про інше, а саме про комунікаційні резерви та можливості Інтернету (онлайн-чати, вебінари, форуми, що дозволяють оперативно реагувати під час здійснення волонтерської діяльності), якими можуть скористатись і волонтери, аналізу та дослідженню переваг і засторог форумного обговорення буде присвячено дану статтю.

Для реалізації мети дослідження нами було проведено експертне опитування серед 7 волонтерів (з різним рівнем залученості до діяльності форуму) одного з відомих волонтерських зоо-захисних форумів.

Опитування стосувалось таких напрямків:

¹ Норвегія, острів Утойя, розстріл 77 молодих людей, ідеї акції готувалися та обговорювалися в Інтернет мережах

1. з'ясування уявлень про форуму, як волонтерський ресурс;
2. колізії та ресурси, які виникають під час формного обговорення для реалізації цілей волонтерства.

В результаті контент-аналізу відповідей на запитання анкети було виявлено, що Інтернет-форуми та соціальні мережі можуть бути потужним ресурсом, який використовується для рекламування та організації діяльності, а найголовніше – ведення масової волонтерської діяльності. Особливо це корисно, коли волонтерською діяльністю охоплену велику територію, або волонтери віддалені один від одного і не мають змоги зустрічатись безпосередньо. Важливою перевагою віртуального волонтерського форуму є те, що він може використовуватись як спосіб залучення нових людей для реалізації завдань волонтерства в окремих, віддалених регіонах, розвитку місцевих відділень, як інформатором про потребу у фінансовій підтримці волонтерської діяльності. Створення віртуального волонтерського форуму сприяє тому, що до його роботи зможуть долучатися люди з усього світу, ті, кому не байдуже той чи інший напрям волонтерської діяльності. Ще однією перевагою є те, що форумне обговорення може активно користуватись таким методом проблемного обговорення як «мозковий штурм», що додає креативності в реалізації програм волонтерства, коли більш досвідчені волонтери можуть ділитися більш професійним досвідом, чим ті, які є «на місцях».

Причину виникнення будь якої соціальної групи як в реальності так і в мережі можна сформулювати таким чином: досягнення індивідуальних цілей, які можна задовільнити лише за допомогою групи. Які ж це цілі? Якщо це, як в нашому випадку волонтерський зоозахисний форум, то основною задекларованою метою – є допомога безпритульним тваринам (зовнішня мета), окрім того є ще внутрішня мета, відчуття приналежності до оточення однодумців. Тобто на відміну від звичайного форуму спілкування (лише з внутрішньо-особистими цілями його учасників), волонтерський форум має

цілі зовнішні та внутрішні, і тим самим наближається до характеристики реальної групи, проте все ж не є реальною. І ця відмінність створює ряд труднощів груп-динамічного характеру, утруднює процеси згуртованості та групової ідентичності, формуванню групових цінностей, передачі таких норм поведінки. Що ми маємо на увазі?

Головні відмінності від реальної волонтерської організації – те, що члени форуму (zareєстровані учасники) можуть бути не знайомі між собою особисто, або знайома лише якась кількість учасників, про багатьох учасників, особливо «новачків» мало інформації; відсутня тілесна представленість та можливість безпосередньо спілкуватись вживу (тобто отримувати інформацію про людину і через невербальні канали); людина, член форуму, презентується лише через текст. Зрозуміло, що за таких умов групові процеси є досить збіднені в можливостях на «підтримання внутрішньої рівноваги в групі, збереження її цілостості, згуртованості», що може сприяти руйнуванню самого ресурсу – даної форумної групи. Чому так може статись?

Ефекти віртуальної та реальної групи закладають міни, як можуть зруйнувати все позитивне, заради чого він створювався. Ця міна конфліктності та нестабільності закладена відпочатку. Справа в тому, що при кількісному зростанні членів форуму ресурсу існування його в якості однієї соціальної групи стає нереальним. Виділяється безліч груп, які спочатку розділяють загальну ідеологію, вважають себе єдиною спільнотою. Але це тільки на початку. Як будь яка реальна група, і ця віртуально-реальна проходить період внутрішнього тертя, конфліктів, завершується все це «війною кланів», в кращому випадку верх бере одна група, а переможені залишають форум, в гіршому - він припиняє існування. Чому виникає ця підвищена агресивність? Тут доречно згадати «теорію групової сінтальності» Р. Кетелла [3]. Він вводить в теорію груп поняття «синергії». Кожен індивід, вступаючи в групу, привносить у неї певну кількість індивідуальної енергії,

призначеної для розгортання групової активності. Загальну кількість енергії, що є у групі, Кетелл і називає «синергією». Частина її (синергія збереження групи) витрачається на збереження існування групи як цілісності, залишився певна кількість (ефективна синергія), що спрямовується на досягнення цілей, заради яких група створена. І якщо в звичайному житті частина енергії, йде на вирішення внутрішньогрупових суперечностей, а частина на досягнення цілей, то у віртуальних соціумах ситуація зворотна – «ефективної синергії» може мало витрачатися. У результаті відбувається енергетичний перегрів - вся енергія спрямовується всередину групи, яку просто розриває. Аналіз результатів експертного опитування дав нам змогу виявити ще певні соціально-психологічні ефекти, ми будемо подавати десь метафорично, а десь і спираючись на психологічні закономірності, які лежать в їхній основі.

«Інформований значить підкований». Форумні довідкові матеріали, історія обговорень та успішних досвід вирішення конкретних волонтерських проблемних ситуацій, на переконливу думку всіх без виключення експертів (і в цьому питанні вони були одностайними) є «кладезем» корисної інформації, тут і новачок і «старожил» знайде для себе корисне, отримає підтримку (інформаційну, фізичну, матеріальну та психологічну), ознайомиться з алгоритмом дії в тій чи іншій ситуації.

«Бери скільки понесеш». Говорячи про волонтера зазвичай асоціюємо з людиною, яка «горить» за справу своєї душі, трошки навіжена, яка «і вночі, і вдень тільки й думають про спасіння та допомогу іншим», для якої власні інтереси, інтереси своєї родини є другорядними. Такі настанови цінні, помічні для швидкого реагування у кризових ситуаціях, проте, люди і справді можуть горіти і вигорати. Вигорати як психологічно, так і фінансово (не до оцінивши своїх можливостей, коли відсутнє або спотворене уявлення про те, як слід і якими ресурсами варто вирішувати ту чи іншу ситуацію). Форум дає змогу новачку, а часто і тим, хто має тривалий досвід волонтерства переоцінити уявлень про свої можливості, як особистісні, так і

організаційні (вмінню самоорганізовуватися по етапах для вирішення цілі волонтерства)

«Слідкуй за розмовою». Волонтерська діяльність тримається на людях, які вважають, що справа першочергова, а люди, які роблять цю справу – це «просто люди». Такі настанови «людського знецінення» можуть шкодити справі, породжувати та задавнювати конфлікти.

«Риба псується з голови». Інколи складнощі, з якими зустрічаються рядові волонтери є відображення тих традицій, які закладені активістами волонтерського руху, «старожилами» «модераторами» та «адміністраторами», недоліками певної організаційної корпоративної культури.

Особливості форумної комунікації. Волонтерський форум, на відміну від реального волонтерського об'єднання, все ж має специфічне, відмінне від безпосереднього, спілкування. Це спілкування може породжувати нові ситуації та ролі. По перше, специфіка спілкування визначається тим, що в Інтернеті відбувається зміна сенсорного каналу сприймання інформації на візуальний, по друге – спілкування в Інтернеті відбувається найчастіше у вербальній формі, по третє – певна анонімність формного простору дає змогу приймати нові ролі, особливі та традиційні стилі спілкування. Ці стилі, Вадим Нестеров, назвав «карнавальним» та «довірливим» [4]. «Карнавальне» характеризується тим, свої особисті та організаційні можливості учасниками форумного обговорення перебільшуються, це гра умовностей і умовних персонажів–спасателів тварин. «Карнавальне» спілкування може базуватись на дрібних чи серйозних містифікаціях, обмані, інсценуванні реальних і нереальних ситуацій про які пишеться на форумі, ведуться теми, відчитується за пророблену роботу, проте реальної роботи може і не бути, або вона може бути зроблена неякісно. Однак карнавальним стилем спілкування віртуальні комунікації не вичерпуються. У «карнавальному» світі живуть і діють віртуальні образи, проте за кожним образом стоїть

реальна людина. Рано чи пізно, але кожен «карнавальщик» може бути викритий, і таких осіб, на думку експертів варто відразу позбавляти можливості бути на форумі та користуватись його можливостями. Інший стиль спілкування – «спілкування у віртуалі зі скинутими масками» позначається як «довірчий».

Дослідження соціальних психологів встановили, що існують дві детермінанти, що зумовлюють довірливе спілкування. Перша - це «близькість функціональної дистанції». Тобто приязнь виникає між людьми, які живуть, навчаються або працюють неподалік і часто стикаються в повсякденному житті, які спільно вирішували завдання, відчують лікоть один одного. Друга обов'язкова умова виникнення розташування і взаємної приязні – це фізична привабливість. Зрозуміло, що у віртуальному просторі цього критерію просто не існує. Але так як «святе місце порожнім не буває», у віртуальності візуальний принцип відбору замінений принципом, який в реальному житті теж є – це подібність настанов, переконань і цінностей. Якщо вони подібні нашим, то велика ймовірність виникнення не тільки взаємної можливості спільної волонтерської праці, а й емоційної близькості. Часто «прилюдне» спілкування у віртуальному соціумі служить можливістю виділити із загальної маси цікавих вам (тільки не зовні, а внутрішньо) людей і перейти до більш близького знайомства.

Підсумовуючи зібраний матеріал варто сказати, що форум є дуже ефективним ресурсом для організації та ведення волонтерства, проте для стабілізації великих форумів, щоб уникнути розвалу внаслідок внутрішніх проблем, слід дотримуватись таких етапів:

1. введення досить чіткої системи управління форумним обговоренням, надто активні із сумнівною лояльністю члени форуму, сукупна енергія яких може загрожувати його існуванню соціуму, або виганяють, або «упорядковуються», щоб утримати в нормі тиск всередині форумного ресурсу.

2. традиції, колективні норми не просто підтримуються, але педалюються, їм приділяється першорядне значення.

3. чесне та коректне приговорювання конфліктних ситуацій, якому часто заважає брак комунікативних толерантних навичок ведення переговорів; деструктивними є перехід на «особистості» та негативне налаштування до людей, які відрізняються за своїми цінностями.

Література.

1. Доронина О.В. Страх перед компьютером: природа, профилактика, преодоление//Вопросы психологии. – 1993. – №1. – С.67-78

2. Психологическое консультирование онлайн: Научно-практический журнал [Электронный ресурс]: / «Федерация Психологов-Консультантов Онлайн». – Электрон. дан. (2 файла). – 2010. – Режим доступа: <https://sites.google.com/site/psyfedonline/magazine>. – Назва з домашньої сторінки Інтернету.

3. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты. - М.: Изд-во МГУ, 1991. – 205 с.

4. Нестеров В.Ю. К вопросу о динамике сетевых сообществ. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/groupdyn>. – Назва з домашньої сторінки Інтернету.

OWARDS TRUST AND COOPERATION: SOCIAL-PSYCHOLOGICAL EFFECTS OF VOLUNTEERING THROUGH THE FORUM DISCUSSION

Tsyhanenko H.V.

Abstract

The article views the essential characteristics of a forum use in order to conduct and implement targets of a volunteer movement (as exemplified by an animal protection forum). Certain positive and negative phenomena that occur during group forum discussions were highlighted and analysed. The findings demonstrate that low trust and ineffective conflict resolution can interfere with volunteer cooperation.

Key words: trust-based relationships, mistrust, communicative skills

Анотація. В статті розглянуті сутнісні характеристики застосування форуму для ведення та реалізації завдань волонтерського руху (на прикладі зоозахисного форуму). Виділені й проаналізовані деякі позитивні та негативні явища, які зустрічаються під час групових форумних обговорень. Виявлено, що низький рівень довіри, неефективне вирішення конфліктних ситуацій може ставати на заваді волонтерської співпраці.

Ключові слова: довірчі стосунки, недовіра, комунікативні навички.