

ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПОЛІТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ НАПН УКРАЇНИ

Кришовська Олександра Олександрівна

УДК 316.77

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ  
МІЖОСОБИСТІСНОГО ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ  
В ІНТЕРНЕТ-СПІЛКУВАННІ**

19.00.05 – соціальна психологія, психологія соціальної роботи

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата психологічних наук

Київ – 2019

Дисертацією є рукопис

Робота виконана в Інституті соціальної та політичної психології НАПН України

**Науковий керівник:** кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник  
**Вознесенська Олена Леонідівна,**  
старший науковий співробітник Інституту  
соціальної та політичної психології НАПН України

**Офіційні опоненти:** доктор психологічних наук, професор  
**Плох Віктор Володимирович,**  
професор кафедри психології розвитку і соціальних  
комунікації Південноукраїнського національного  
педагогічного університету імені К. Д. Ушинського

кандидат психологічних наук, доцент  
**Абаніна Ганна Валентинівна,**  
доцент кафедри психології  
Університету економіки та права «КРОК»,

Захист відбудеться 25 червня 2019 року об 11 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.457.01 в Інституті соціальної та політичної психології НАПН України за адресою: 04070, м. Київ, вул. Андріївська, 15.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Інституту соціальної та політичної психології НАПН України за адресою: м. Київ, вул. Андріївська, 15.

Автореферат розісланий «24» травня 2019 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради



Л. М. Коробка

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** Спілкування з іншими є однією з основних потреб людини, а опосередковане комп'ютером та інтернетом спілкування дозволяє задовольняти цю потребу без суттєвих витрат енергії та часу. Тому цей вид спілкування стрімко набув популярності у всьому світі і продовжує поширюватися в різних сферах життя людини й досі. Однак опосередковане спілкування характеризується особливими умовами свого перебігу, які визначають його відмінність від безпосереднього спілкування та чинять вплив на його ефективність та взаєморозуміння між співрозмовниками. Комп'ютерно-опосередковане спілкування через свою розповсюдженість сьогодні є актуальною темою для наукових досліджень, проте умови виникнення й розвитку взаєморозуміння в онлайн-діалогах висвітлені недостатньо.

Проблема дослідження комп'ютерно-опосередкованого спілкування розробляється такими вітчизняними дослідниками, як О. Л. Вознесенська, О. Є. Войскунський, А. Є. Жичкіна, І. А. Зачесова, Т. Н. Колокольцева, Л. А. Найдонова, Л. В. Черемошкіна, Н. В. Чуднова, Л. Ю. Щипіцина, М. В. Яворський. Умови комп'ютерно-опосередкованого спілкування та можливість підвищення його ефективності досліджують вчені Н. Зіглер, Р. Змуд, Дж. Карлсон, М. Кіп, М. Кулнан, М. Маркус, Дж. Сулер, Дж. Уолтер.

Проблема медіа-активності особистості як характеристики взаємодії людини з віртуальним простором піднімається в працях О. Л. Вознесенської, Л. В. Черемошкіної; часові характеристики сприйняття віртуального простору досліджуються Г. В. Абаніною, Ю. Д. Бабаєвою, О. Є. Войскунським, К. Янг. В рамках теорії обробки соціальної інформації Дж. Уолтера розробляються положення про принципову можливість встановлювати близькі стосунки та якісно декодувати соціальну інформацію в опосередкованому спілкуванні.

Натомість потребує більш детального вивчення проблема взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні з використанням лише текстових повідомлень, впливу образу партнера по спілкуванню на сприйняття змісту його повідомлень та визначення соціально-психологічних умов, за яких міжособистісне взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні стає більш ефективним.

Актуальність та недостатня розробка проблеми взаєморозуміння в комп'ютерно-опосередкованому спілкуванні зумовили вибір теми дисертаційної роботи «Соціально-психологічні умови міжособистісного взаєморозуміння».

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Роботу виконано в межах науково-дослідницької теми лабораторії психології масової комунікації та медіаосвіти Інституту соціальної та політичної психології НАПН України «Соціально-психологічні та психолого-педагогічні умови організації медіаосвіти молоді» (2014–2016 рр., державний реєстраційний номер 0114U001514). Тему узгоджено бюро Міжвідомчої ради з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 4 від 29.04.2014)

**Мета дослідження** – визначення соціально-психологічних умов спілкування в мережі інтернет та їхнього впливу на формування міжособистісного взаєморозуміння у співрозмовників.

Відповідно до мети визначено **завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз проблем міжособистісного спілкування, опосередкованого мережею інтернет, для визначення соціально-психологічних умов, що мають значення у формуванні взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні.
2. Розробити програму емпіричного дослідження соціально-психологічних умов міжособистісного взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні.
3. Дослідити роль соціально-психологічних умов інтернет-спілкування у встановленні взаєморозуміння між співрозмовниками.
4. Розробити тренінгову програму, спрямовану на підвищення взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні студентської молоді, та визначити її ефективність.

**Об'єкт дослідження** – комп'ютерно-опосередковане спілкування.

**Предмет дослідження** – соціально-психологічні умови взаєморозуміння у комп'ютерно-опосередкованому спілкуванні.

**Методи дослідження:**

*Теоретичні методи* – порівняння, аналіз і узагальнення наукової літератури, у якій висвітлюються різні аспекти досліджуваної проблеми.

*Емпіричні методи:*

– психодіагностичні: анкетування досліджуваних для вивчення уявлень користувачів інтернету про сприятливі умови та перепони взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні, дослідження умов експериментального онлайн-спілкування (авторська анкета «Дослідження взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні») та для визначення ефективності тренінгової програми; тестування – використання методик «Комунікативний мінімум менеджера» (Г. С. Нікіфоров) для дослідження комунікативних навичок та вмінь користувачів інтернету та «Діагностика мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях» (І. Д. Ладанов, В. А. Уразаєва) для дослідження особливостей мотивації користувачів інтернету до онлайн-спілкування.

– експериментальні: констатувальний експеримент – для вивчення умов взаєморозуміння в спілкуванні в інтернеті; формувальний експеримент із застосуванням соціально-психологічного тренінгу – для формування навичок та вмінь, що сприяють взаєморозумінню в онлайн-спілкуванні.

*Математико-статистичні методи* – кореляційний аналіз з використанням коефіцієнту кореляції Спірмена – для визначення сили та напрямку зв'язків між вимірюваними показниками; експлораторний факторний аналіз (метод обертання Varimax) – для визначення найбільш значимих умов взаєморозуміння; аналіз внутрішньої узгодженості Альфа Кронбаха – для визначення внутрішньої узгодженості опитувальників; кластерний аналіз – для побудови класифікації комунікантів в мережі інтернет; дисперсійний аналіз (ANOVA) для незалежних вибірок, критерій Вілкоксона для залежних вибірок та критерій Манна-Уїтні – для порівняння експериментальних груп; тест Колмогорова-Смірнова для перевірки нормальності розподілу значень за вимірюваними показниками; показник d Коена – для визначення сили ефекту тренінгового впливу.

Отримані дані опрацьовано за допомогою пакетів Excel 2016 та SPSS Statistics (17.0).

### **Наукова новизна** отриманих результатів:

#### *Уперше:*

– визначено соціально-психологічні умови, за яких досягається міжособистісне взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні:

- онлайн-активність учасників спілкування, а саме: досвід онлайн-спілкування, контакти з іншими користувачами інтернету, створення та розповсюдження власних медіапродуктів та критичність споживання інформації в інтернеті;

- коректність розпізнавання емоційного забарвлення повідомлень співрозмовника, а також використання емотиконів та інших специфічних для інтернет-ресурсів засобів для збагачення повідомлень емоціями;

- перефразування комунікантом повідомлень в ситуаціях, коли співрозмовник недостатньо розуміє зміст повідомлень, а також використання медіафайлів з коментарями та посилань на онлайн-джерела інформації для підкріплення власних тверджень;

- дотримання часових характеристик діалогу: оцінка комунікантами тривалості діалогу як достатньої для вирішення необхідних питань; відсутність усвідомлення ними плину часу в процесі діалогу;

– *визначено* ознаки взаєморозуміння в синхронному діалогічному текстовому онлайн-спілкуванні, а саме: прагнення зрозуміти точку зору одне одного; наявність достатньо часу для вирішення питань; обмін репліками без тривалих пауз; опікування зрозумілістю змісту та емоційним забарвленням своїх повідомлень для співрозмовника;

– *доведено* можливість підвищення взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні: завдяки стимулюванню медіаторності, зростанню усвідомлення потреби в її презентації та отриманні зворотного зв'язку, вибіркової сприйнятливості інформації в інтернеті та критичності мислення при обробці цієї інформації.

#### *Набули подальшого розвитку:*

- концепція медіа-активності особистості у контексті взаємодії з інтернет-простором.

**Практичне значення** результатів дослідження полягає в розробці тренінгової програми, спрямованої на підвищення взаєморозуміння у онлайн-спілкуванні користувачів інтернету. Програма та основні положення дослідження можуть бути використані у практиці організацій, діяльність яких передбачає спілкування співробітників в інтернеті для зменшення їхньої емоційної напруги та запобігання вигоранню, збільшення ефективності ділових переговорів та якості обслуговування клієнтів. Отримані теоретичні та емпіричні результати також можуть використовуватись у навчальних курсах із соціальної психології, медіапсихології, медіаосвіти, при розробці тренінгів комунікативної компетентності та комп'ютерної грамотності тощо.

Результати дослідження **впроваджено** у практику роботи ТОВ «АЙ ТЕЛЛ» (довідка № 02022018-1 від 02.02.2018 р.), навчальний процес Таврійського національного університету імені І. В. Вернадського (довідка № 16/71 від 26.03.2018 р.), практику Психологічної служби управління освіти Подільської районної в м. Києві Державної Адміністрації України (довідка №10652-507 від 17.05.2018) та середньої загальноосвітньої школи №199 (довідка № 29 від

13.03.2018 р.)

**Апробація результатів дослідження.** Основні теоретичні й емпіричні положення дисертаційного дослідження були представлені на X Міжнародній науково-практичній конференції «Психолінгвістика в сучасному світі» (Переяслав-Хмельницький, 22.10-23.10.2015); IV міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні питання освіти і науки» (Харків, 10.11-11.11.2016); Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми та перспективи розвитку європейської освіти» (Прага, 20.11-27.11.2016), звітній сесії Інституту соціальної та політичної психології (Київ, 2.03-3.03.2017); II англomовному семінарі для науковців «Open Up!» (Київ, 22.03.2017), V Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців» (Хмельницький, 30.03-31.03.2017); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Медіатравма в умовах інформаційної війни: психологічний та педагогічний аспекти» (Київ, 20.05-21.05.2017), науково-практичному семінарі «Кіберсоціалізація в умовах інформаційної війни» (Київ, 16 травня 2018), а також на засіданнях лабораторії психології масових комунікації та медіаосвіти Інституту соціальної та політичної психології НАПН України (Київ, 2014-2018).

**Публікації.** Основні положення та висновки дисертації представлено в 10 публікаціях, з яких 5 статей – у наукових фахових виданнях, включених до переліку МОН України, 2 статті – у міжнародних наукових виданнях, що індексуються наукометричними базами, 2 публікації – англійською мовою.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел із 221 найменування (з них 41 – іноземною мовою) та 15 додатків. Загальний обсяг роботи – 252 сторінки, основний зміст роботи викладено на 165 сторінках. Дисертація містить 43 таблиці та 18 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність проблеми дослідження, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, описано методи дослідження, висвітлено наукову новизну й практичне значення дослідження, наведено дані про апробацію результатів дослідження, публікації, структуру й обсяг дисертації.

У **першому розділі «Теоретико-методологічні засади дослідження взаєморозуміння в мережі інтернет»** розглянуто психологічні підходи до проблеми спілкування, взаєморозуміння, до визначення поняття «діалог» та діалогічної форми спілкування. Визначено теоретико-методологічні засади вивчення спілкування, опосередкованого мережею інтернет, його особливостей та видів. Запропоновано концептуальну модель психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні.

Спілкування є складним і багатоаспектним процесом, що включає обмін інформацією та діями, сприйняття і розуміння учасниками одне одного (Г. М. Андреева, О. О. Леонт'єв); це спосіб діяльності, що полегшує взаємне пристосування та забезпечує складну кооперацію дій (Т. Шибутани), об'єднання зусиль для налагодження стосунків та досягнення загального результату

(О. Б. Залюбівська, М.Д. Прищак, Г.Г. Рузакова).

Сприйняття та пізнання людьми одне одного в процесі міжособистісного спілкування, розуміння предмету розмови, змісту повідомлень, психічного стану, цілей та мотивів співрозмовника, розуміння та прийняття себе як суб'єкта пізнання, відмінності в інтерпретації комунікативної ситуації у різних людей розглядається такими вченими, як Г. М. Андреева, О. О. Бодальов, А. А. Брудний, В. М. Духневич, Х. Гадамер, В. В. Знаков, Ф. Іоніду, В. П. Казміренко, О. О. Кронік, А. Мінделл, Б. Д. Паригін, С. Л. Рубінштейн, В. Франкл.

Вивчення поглядів на діалог як специфічну форму спілкування дозволяє виділити такі її особливості, як послідовна зміна комунікативних ролей; активний, двосторонній характер взаємодії (Г. М. Андреева); проблемний характер спілкування; дискусійність та інформаційна насиченість (В. П. Казміренко), спонукання репліками партнера до зворотного зв'язку (І. А. Зачесова, З. Г. Кісарчук); існування співрозмовника як рівноправного, вільного суб'єкта та глибина особистісного контакту (Д. О. Леонт'єв); глибокий екзистенційний сенс в житті людини (М. М. Бахтін, М. Бубер).

Віртуальний простір, в якому відбувається комп'ютерно-опосередковане спілкування, має унікальні характеристики та закони, що роблять процес спілкування в інтернеті відмінним від спілкування віч-на-віч. Вивчаючи вплив віртуального середовища на комунікацію, яку воно опосередковує, дослідники визначають особливості символічної віртуальної реальності (О. Є. Войскунський, А. Є. Жичкіна, В. А. Сергодеєв), обмежені можливості невербального спілкування та фізичну неприсутність співрозмовників (Т. Ю. Віноградова, Дж. Карлсон, А. Роміжовські, Дж. Уолтер, Л. Ю. Щипіцина), можливість анонімності (Дж. Сулер, Н. В. Чуднова, К. Янг), викривлення сприйняття часу (Г. В. Абаніна, О. Є. Войскунський), прагнення до найбільшої ефективності (В. В. Плохих), культурну та типову неоднорідність (Л. В. Селезнева, Л. Ю. Щипіцина), інтерактивність та послаблення культурних кордонів (Н. І. Бадмаєва, О. А. Селютін).

Текстові повідомлення, за допомогою яких відбувається спілкування у віртуальному просторі, мають ряд особливостей а саме: гіпертекстуальність (А. А. Базарова, Т. Н. Колокольцева), креалізованість та ієрогліфікація (Н. Г. Асмус, Н. Д. Голєв, В. І. Штанько), специфічне відображення емоцій (Н. Д. Голєв, В. А. Сергодеєв), зниження формальності тощо.

З огляду на тенденцію до посилення ролі комп'ютерно-опосередкованого спілкування у суспільстві та бажання розробляти дану тему у оптимістичному ключі у даному дослідженні спираємося на теорію комп'ютерно-опосередкованого спілкування, відому як «теорія обробки соціальної інформації» (SIP) Дж. Уолтера, що припускає мотивацію і можливість співрозмовників розвивати якісні міжособистісні враження і близькість незалежно від середовища, в якому відбувається спілкування, проте за наявності опосередкування цього спілкування комунікантам потрібно більше часу для накопичення інформації, що дозволяє побудувати когнітивну модель партнера та налагодити якісний взаємозв'язок. Вивчення медіакультурного аспекту комп'ютерно-опосередкованого спілкування дозволило визнати роль медіа-активності особистості у налагодженні контакту між

комунікантами (О. Л. Вознесенська, О. Є. Голубєва, Л. А. Найдьонова, Л. В. Черемошкіна).

Щоб визначити ефективність спілкування, слід звернути увагу на наступні параметри: вирішення поставленої проблеми та досягнення консенсусу або компромісу, засвоєння співрозмовниками наданої інформації, збагачення досвіду комунікантів, задоволення потреби у спілкуванні та гарне враження від спілкування (Р. Вердербер, Л. Марчер, І. П. Шкуратова). За результатами теоретичного аналізу проблеми взаєморозуміння у віртуальному середовищі та пошукового етапу емпіричного дослідження побудовано теоретичну модель, в якій представлено психологічні умови взаєморозуміння в текстовому діалогічному інтернет-спілкуванні (рис. 1).

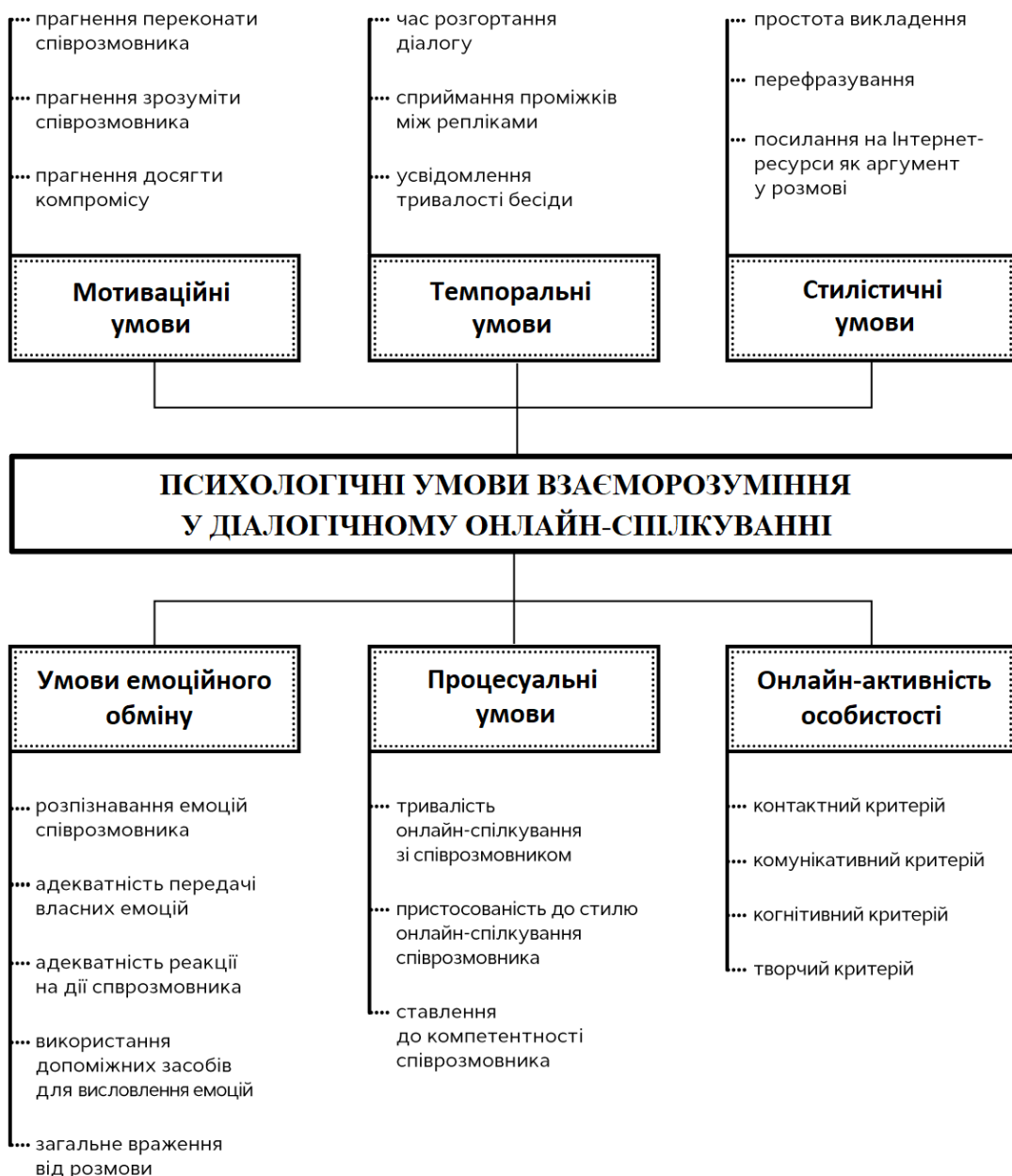


Рис. 1. Концептуальна модель психологічних умов взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні



У другому розділі – «Емпіричне дослідження соціально-психологічних умов міжособистісного взаєморозуміння в мережі інтернет» – представлено програму емпіричного дослідження, подано опис етапів, процедури та методів дослідження. Розкрито роль соціально-психологічних умов встановлення взаєморозуміння між комунікантами та визначено основні ознаки взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні. Уточнено та доповнено теоретичну модель психологічних умов взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні.

Емпіричне дослідження складалося із 5 етапів: *пошукового*, спрямованого на доповнення теоретичної моделі інформацією про досвід онлайн-спілкування користувачів інтернету; *підготовчого*, що включав відбір та розробку психологічного інструментарію, створення плану експерименту та проведення пілотажного дослідження; *констатувального*, на якому експериментально досліджено соціально-психологічні умови взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні, *етапу обробки даних*, на якому було визначено результати дослідження і згідно з ними представлено фінальну модель соціально-психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні; *формульовального*, що передбачав проведення формульовального експерименту для перевірки ефективності тренінгової програми, спрямованої на підвищення взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні молоді.

Загальна кількість досліджуваних становила 372 особи, які користуються соціальними мережами для повсякденного спілкування, з яких 165 взяли участь у формульовальному експерименті, описаному в третьому розділі.

На *пошуковому етапі* було проведено анкетування 67 користувачів соціальних мереж віком від 17 до 56 років за допомогою авторської анкети з 10 питань. Питання стосувалися уявлень про взаєморозуміння та умов, що сприяють або заважають взаєморозумінню в інтернеті. Результатом цього етапу стало доповнення концептуальної моделі соціально-психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні такими складовими, як «ставлення до компетентності співрозмовника», «адекватність передачі власних емоцій», «адекватність реакції на дії співрозмовника», «простота викладення».

*Підготовчий етап емпіричного дослідження* включав відбір та розробку психологічного інструментарію, створення плану експерименту та розробку експериментальних завдань. Для отримання інформації про умови та особливості інтернет-спілкування досліджуваних було розроблено анкету «Дослідження взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні» («ДВІС») з 70 питань. Також були використані психодіагностичні методики «Комунікативний мінімум менеджера» (автор Г. С. Нікіфоров) та «Діагностика мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях» (автори І. Д. Ладанов та В. А. Уразаєва).

На *констатувальному етапі* брали участь 140 користувачів соціальних мереж віком від 18 до 35 років. За допомогою методів рандомізації було сформовано 2 групи з осіб, не знайомих між собою, та осіб, що мали тривалий досвід інтернет-спілкування одне з одним. Дві групи є еквівалентними за статтю, віком, особливостями користування приладами зв'язку та інтернет-ресурсами. Учасники дослідження в парах виконували творчі завдання та надсилали досліднику повні тексти діалогів та створені ними медіапродукти, після чого вони проходили процедуру тестування й анкетування.

На етапі обробки даних було проведено аналіз результатів тестування, виміряно та проаналізовано кількісні характеристики тексту діалогів, здійснено інтерпретацію та узагальнення отриманих даних.

Для з'ясування ролі соціально-психологічних умов взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні в якості контрольних індикаторів використовувалися дві шкали анкети «ДВІС». Перша з них – «Загальне враження від розмови» стосується безпосередньої оцінки комунікантом успішності спілкування, друга – «Взаєморозуміння» містить ключові питання для вимірювання взаєморозуміння. Кореляційний зв'язок певної умови онлайн-спілкування з цими шкалами говорить про те, що дана умова пов'язана із взаєморозумінням.

Згідно з результатами кореляційного аналізу (коефіцієнт кореляції Спірмена), зазначені в моделі групи соціально-психологічних умов онлайн-спілкування мають наступні зв'язки із взаєморозумінням між співрозмовниками:

- зі стилістичних умов найбільш важливою виявилось «перефразування», що має тісний зв'язок з враженням від розмови ( $r=0,79$ ,  $p\leq 0,01$ ) та взаєморозумінням ( $r=0,8$ ,  $p\leq 0,01$ ). Підтвердився зв'язок з контрольними індикаторами шкали «простота викладення» ( $r=0,67$ ,  $p\leq 0,01$ ), а зв'язок з ними шкали «використання посилянь на доведення» ( $r=0,37$ ,  $p\leq 0,01$ ) виявився менш тісним;

- з мотиваційних умов пов'язаними з взаєморозумінням виявилися «прагнення зрозуміти співрозмовника» ( $r=0,5$ ,  $p\leq 0,01$ ) та, трохи слабше – «прагнення досягти компромісу» ( $r=0,37$ ,  $p\leq 0,01$ ), в той час як «прагнення переконати співрозмовника» навпаки шкодить взаєморозумінню в онлайн-спілкуванні ( $r=-0,4$ ,  $p\leq 0,01$ );

- усі умови інформаційного обміну – «адекватність реакції на дії співрозмовника», «адекватність передачі власних емоцій» «використання допоміжних засобів для висловлення емоцій» виявили сильні зв'язки зі шкалою взаєморозуміння та загальним враженням від діалогу ( $r$  від  $0,52$  до  $0,8$ ,  $p\leq 0,01$ );

- із взаєморозумінням та враженням від розмови прямо пов'язані складові онлайн-активності «комунікативний критерій» ( $r$  від  $0,62$  до  $0,72$ ,  $p\leq 0,01$ ), та «когнітивний критерій» ( $r$  від  $0,42$  до  $0,72$ ,  $p\leq 0,01$ ). «Контактний критерій» ( $r=0,4$ ,  $p\leq 0,01$ ) та «творчий критерій» ( $r=0,45$ ,  $p\leq 0,01$ ) виявили менш тісні зв'язки з взаєморозумінням, проте вони теж можуть виступати як правомірні складові моделі;

- зв'язки двох темпоральних умов з контрольними індикаторами є прямими: важливим для взаєморозуміння є достатній час для розгортання діалогу ( $r=0,74$ ,  $p\leq 0,01$ ), сприймання пауз між репліками (як не надто довгих) ( $r=0,63$ ,  $p\leq 0,01$ ). Зв'язок усвідомлення часу бесіди та взаєморозуміння виявився не прямим, як припускалося в концептуальній моделі, а оберненим ( $r=-0,76$ ,  $p\leq 0,01$ );

- дві з трьох процесуальних умов мають кореляційні зв'язки з контрольними індикаторами: «ставлення до компетентності партнера» ( $r=0,81$ ,  $p\leq 0,01$ ) та «пристосованість до стилю онлайн-спілкування партнера» ( $r=0,77$ ,  $p\leq 0,01$ ), проте умова тривалості спілкування з партнером виявилася не пов'язаною з взаєморозумінням в онлайн-спілкуванні.

Порівняння результатів експериментальної та контрольної групи підтверджує необов'язковість тривалого досвіду спілкування з людиною для взаєморозуміння з нею (табл.1).

**Порівняння експериментальних даних контрольної та експериментальної груп**

	Експериментальна група		Контрольна група		Значимість відмінностей (U-тест Манна-Уїтні)
	$\bar{x}$	$\sigma$	$\bar{x}$	$\sigma$	
Загальне враження від розмови	<b>13,61</b>	2,35	12,07	4,74	p=0,01
Загальний показник взаєморозуміння	<b>66,93</b>	8,01	59,47	12,54	p=0,01
Орієнтація на прийняття партнера	18,38	2,86	<b>20,49</b>	0,97	p=0,00
Орієнт. на адекватність сприйняття і розуміння партнера	18,91	2,71	<b>20,71</b>	1,17	p=0,00
Орієнтація на досягнення компромісу	15,08	2,15	<b>16,11</b>	1,62	p=0,01
Час для розгортання діалогу	<b>16,17</b>	2,98	13,53	5,00	p=0,001
Час реакції (с)	<b>96,16</b>	69,30	62,07	66,90	p=0,01
Пристосованість до стилю спілкування партнера	12,14	2,04	11,56	3,38	p=0,87

Отримані в результаті формуючого впливу показники порівнювалися у експериментальній та контрольній групах респондентів, з метою визначення впливу незалежної змінної на умови взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні. Показники загального позитивного враження від розмови та взаєморозуміння в процесі неї виявилися значимо вищими у досліджуваних, що спілкувалися з незнайомими людьми (рівень значимості відмінностей для обох показників  $p \leq 0,01$ ). Мотиваційні орієнтації на прийняття та розуміння партнера ( $p=0,00$ ) та на компроміс ( $p \leq 0,01$ ) виявились сприятливішими у контрольній групі, а оцінки пристосованості до стилю онлайн-спілкування партнера у обох груп є приблизно однаковими. Водночас спілкування з незнайомцями в ході цього експерименту принесло досліджуваним більше задоволення та було оцінене як більш успішне, ніж спілкування зі знайомою людиною ( $p \leq 0,01$ ). Набуття досвіду ефективного онлайн-спілкування, яке характеризується взаєморозумінням між співрозмовниками, сприяє підвищенню онлайн-активності комунікантів. Це підтверджується тим, що досліджувані з експериментальної групи вище оцінювали свою медіа-активність ( $p \leq 0,01$ ), хоча за всіма іншими параметрами групи досліджуваних були еквівалентні.

Оцінка часу, витраченого на діалог, як достатнього для вирішення завдання, також була вищою у цієї групи (16,2 бали проти 13,5 балів,  $p=0,00$ ). Разом з цим середній час реакції в діалогах експериментальної групи був суттєво більшим – в середньому 96 секунд проти 62 секунд у контрольній групі.

У третьому розділі – «Соціально-психологічні засоби підвищення взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні» – представлено розроблений «Тренінг розумного онлайн-спілкування», спрямований на формування вмінь та комунікативних навичок, стимуляцію діяльності та актуалізацію знань, що сприяють підвищенню взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні та зростанню комунікативної компетентності студентської молоді. Висвітлено теоретико-методичні засади побудови тренінгової програми та представлено результати ефективності її впровадження.

Залежними змінними у формуючому експерименті виступали якості та навички, значущість яких у виникненні взаєморозуміння було доведено результатами експериментального дослідження, описаного в другому розділі даної роботи. З метою підвищення взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні шляхом розвитку комунікативної компетентності, медіаграмотності та активізації медіатворчості студентської молоді було розроблено та апробовано тренінгову програму. Структура тренінгу складалася з чотирьох модулів.

Перший модуль – присвячений розвитку критичного мислення до інформації з інтернету з метою більш частого використання операцій перевірки, фільтрації та аналізу інформації.

Другий – спрямований на створення та розповсюдження власного інтернет-контенту, містив вправи для збільшення частоти, різноманітності та обсягу медіапродукту, створеного та поширеного учасниками тренінгу в інтернеті.

Третій – присвячений толерантному сприйняттю проміжків між репліками партнера у випадках, коли діалогічне онлайн-спілкування стає асинхронним.

Четвертий – передбачав розвиток навичок активного слухання в онлайн-діалогах, зокрема акцент був зроблений на перефразуванні.

У дослідженні брали участь 165 студентів віком від 18 до 25 років, що навчалися за спеціальностями «психологія», «теплоенергетика» та «правознавство». Досліджувані були розподілені у три групи – експериментальну, контрольну та плацебо. Всі групи пройшли два анкетування з проміжком у 2-3 тижні. Експериментальна група відвідала «Тренінг розумного онлайн-спілкування». Група плацебо відвідала тренінг успішних інтернет-практик, що містив розважальні вправи, які не стосувалися теми дослідження, Досліджувані з контрольної групи не брали участь у тренінгах.

Для з'ясування ефективності тренінгу було розроблено анкету, що містить питання щодо вмінь, навичок та досвіду спілкування, яким присвячений тренінг, та які стосуються умов, що сприяють чи заважають взаєморозумінню в онлайн-спілкуванні. В основу даної анкети покладено анкету, створену співробітниками лабораторії психології масової комунікації та медіаосвіти Інституту соціальної та політичної психології НАПН України.

Порівняння результатів анкетування груп досліджуваних за допомогою  $d$  Коена наведено на рис. 2.

На графіках зображені коефіцієнти сили ефекту  $d$  Коена, отримані при порівнянні результатів тестувань у кожній групі досліджуваних. Фактичний вплив тренінгової програми визначається різницею показників експериментальної групи та групи плацебо.



Рис. 2. Порівняння сили ефекту формуючого впливу в групах досліджуваних за показниками анкетування

Позитивний вплив, що відповідає меті тренінгу, був виявлений у показниках «творчого критерію онлайн-активності» ( $d=0,78$ ) та його елементів «створення власного контенту» ( $d=0,58$ ) та «розповсюдження власного контенту» ( $d=0,29$ ). Позитивних змін також зазнав «когнітивний критерій онлайн-активності» ( $d=0,59$ ). Внаслідок тренінгу досліджувані стали переживати менше негативних емоцій при онлайн-спілкуванні ( $d=0,32$ ).

Результати формуючого експерименту свідчать, що методом соціально-психологічного тренінгу можливо сприяти взаєморозумінню в інтернет-спілкуванні молоді через розвиток таких вмінь та навичок: частота створення та поширення власного медіаконтенту, критичність сприймання інформації з інтернету, свідоме зменшення негативних емоцій під час онлайн-спілкування. Показники, на які тренінг не вплинув суттєво – кількість позитивних емоцій у досліджуваних в онлайн-спілкуванні взагалі, позитивні й негативні емоції при затримці повідомлень співрозмовника, частота використання навичок активного слухання.

Як засвідчили результатами тренінгової роботи, в подібних тренінгах варто більше уваги приділяти тренуванню навичок активного слухання та саморегуляції емоційних станів у ситуаціях порушення синхронності онлайн-спілкування.

## ВИСНОВКИ

У дисертації наведене теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової проблеми, що полягає у визначенні соціально-психологічних умов міжособистісного взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні та їхнього впливу на формування міжособистісного взаєморозуміння молодих людей.

Отримані результати дослідження дозволяють зробити такі висновки.

1. Труднощі взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні багато в чому зумовлено особливостями комп'ютерно-опосередкованого зв'язку, які ускладнюють

встановлення якісного контакту, передачу і сприйняття інформації, зменшують ефективність спілкування між онлайн-комунікантами. Досягти взаєморозуміння у віртуальному середовищі можливо, якщо враховувати специфіку опосередкованого спілкування, присвятити додатковий час налагодженню контакту зі співрозмовником та усвідомлено вдаватися до додаткових комунікативних заходів, що дозволять краще зрозуміти повідомлення та емоційний стан співрозмовника (зокрема використання прийомів активного слухання, посилянь на інформаційні ресурси, медіафайлів, емотиконів). Важливу роль в інтернет-спілкуванні відіграє медіакультура особистості, оскільки вона зумовлює здатність шукати та доцільно використовувати інформацію і розуміння соціокультурного контексту, в якому проходить онлайн-спілкування.

2. За результатами теоретичного аналізу проблеми взаєморозуміння у віртуальному середовищі та пошукового етапу емпіричного дослідження поглядів користувачів соціальних мереж на взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні побудовано концептуальну модель психологічних умов взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні, яка включає: мотиваційні, стилістичні, процесуальні, темпоральні, умови емоційного обміну та ті, що стосуються онлайн-активності особистості.

Дослідження соціально-психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні відбувалося методом польового експерименту, за яким учасники проводили заплановані онлайн-діалоги з використанням звичайного для них технічного обладнання. Встановлено, що основними ознаками взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні є: позитивне враження комунікантів, виникнення довіри та поваги до партнера, відсутність скарг на утруднене сприйняття реплік партнера, оцінка дій партнера як адекватних, враження, що партнер був уважний та повністю включений в онлайн-бесіду.

3. Визначено психологічні умови, за яких досягається міжособистісне взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні та розкрито їхній соціально-психологічний зміст: *онлайн-активність учасників спілкування*, що характеризується досвідом онлайн-спілкування, наявністю контактів з користувачами інтернету, створенням та розповсюдженням власних медіапродуктів, критичністю споживання інформації; *коректність розпізнавання емоційного забарвлення повідомлень співрозмовника*, а також використання емотиконів та інших специфічних для інтернет-ресурсів засобів для збагачення повідомлень емоціями; *перекладання комунікантом повідомлень в ситуаціях, коли співрозмовник недостатньо розуміє зміст повідомлень*, а також використання медіафайлів з коментарями та посилянь на онлайн-джерела інформації для підкріплення власних тверджень; *дотримання часових характеристик діалогу*, що проявляється в оцінці комунікантами тривалості діалогу як достатньої для вирішення необхідних питань, відсутності усвідомлення ними плину часу в процесі діалогу, а також уникання тривалих пауз між репліками.

Встановлено, що тривалий досвід інтернет-спілкування зі співрозмовником не гарантує взаєморозуміння і успіху вирішення проблемних завдань. Співрозмовники, що спілкувалися одне з одним вперше в житті, були задоволені результатами спілкування навіть частіше, ніж добре знайомі комуніканти. Натомість позитивну роль у формуванні взаєморозуміння відіграє особиста включеність у процес спілкування, недопущення тривалих пауз між репліками, загальний досвід онлайн-

спілкування у комунікантів. Використання медіафайлів в онлайн-спілкуванні доцільне і корисне тоді, коли відправник супроводжує ці файли текстовим поясненням. Користування емотиконами сприяє розумінню емоційного фону повідомлень у разі, коли їх використовують обидва співрозмовники.

Онлайн-активність комунікантів відіграє значну роль у формуванні взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні. Чим більшу кількість та частоту віртуальних контактів з іншими має комунікант, тим краще він розуміється в специфіці віртуального спілкування. Також встановлено, що чим більше особа створює та поширює нового медіаконтенту, тим ймовірніше вона зможе досягти взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні. Онлайн-активність особистості має парадоксальний зв'язок зі спілкуванням із незнайомими співрозмовниками. Хоча в інтернет-середовищі вкрай часто відбуваються конфлікти між незнайомими людьми, водночас визначено, що набуття досвіду ефективного онлайн-спілкування з незнайомим співрозмовником підвищує оцінку людиною власної онлайн-активності.

4. Для формування комунікативних навичок і вмій, що сприяють взаєморозумінню в онлайн-спілкуванні молоді, розроблено «Тренінг розумного онлайн-спілкування», програма якого передбачає засвоєння учасниками інформації про сприятливі для взаєморозуміння умови комп'ютерно-опосередкованого спілкування, участь у вправах з елементами драматерапії, виконання практичних завдань з критичного аналізу інтернет-контенту та створення й розповсюдження нового медіаконтенту. Результатом тренінгу є зростання медіаторчості, краще усвідомлення потреби в її презентації та отриманні зворотного зв'язку, зростання вибірковості сприймання інформації в інтернеті, більш послідовного використання критичного мислення при обробці цієї інформації. Також тренінг стимулює уважність учасників до вибору медіаконтенту, який вони споживають, коли перебувають в інтернеті. «Тренінг розумного онлайн-спілкування» містить інформацію та вправи, які можна застосовувати в програмах, спрямованих на підвищення рівня комунікативної компетентності та медіаграмотності студентської молоді.

**Перспективу подальших досліджень** вбачаємо у вивченні умов взаєморозуміння в асинхронному спілкуванні та спілкуванні з аудіо- та відеозв'язком, в онлайн-спілкуванні у осіб зрілого та літнього віку; у створенні середньотривалих та довготривалих тренінгових і навчальних програм для школярів, студентів та в розробці діагностичного інструментарію для виявлення проблем в інтернет-спілкуванні.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:**

*А) Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:*

1. Кришовська (Янович) О.О. Особливості міжособистісного спілкування в мережі інтернет / Олександра Олександрівна Кришовська // Вісник Чернігівського національного педагогічного інституту. Том 2, серія «Психологічні науки». – вип. 121. – 2014. – С. 218-222.

2. Кришовська О.О. Дослідження умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні / Олександра Олександрівна Кришовська // 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). – с. 212-221.

3. Кришовська О.О. Діалогічне спілкування з незнайомцями в соціальних мережах як джерело медіатравми та ресурс для її профілактики / Олександра Олександрівна Кришовська // Проблеми політичної психології: збірник наукових праць / Асоціація політичних психологів України, Інститут соціальної та політичної психології НАПН України; [редакційна колегія: Л. А. Найдьонова, Л. Г. Чорна, І. Г. Батраченко та ін.]. – К.: Міленіум, 2017. – Вип. 5 (19). – с. 81-91.

*Публікації у виданнях, які входять до міжнародних наукометричних баз:*

4. Кришовська О.О. Особливості взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні очима користувачів Інтернету / Олександра Олександрівна Кришовська // Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України – 2017. – №37. – С.171-180.

*Публікації у зарубіжних наукових виданнях:*

5. Kryshovska, O.O. (2017). Socio-psychological conditions of satisfaction with textual online communication. Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools, 21 (3), 143-146.

***Б) Опубліковані праці апробаційного характеру:***

6. Кришовська О.О. Дослідження поглядів користувачів інтернету на взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні / О.О. Кришовська // Problems and perspectives in European education development. Materials of International scientific and practical conference. – Прага. – 2016. – С.185-186.

7. Кришовська О.О. Умови і характерні риси інтернет-опосередкованого спілкування / О.О. Кришовська // Актуальні питання освіти і науки. Матеріали IV міжнародної науково-практичної конференції. – Харків. – 2016. – С.207-211.

8. Кришовська О.О. Концептуальна модель взаєморозуміння у письмовому діалогічному спілкуванні в інтернеті / О. О. Кришовська // Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців. Тези доповідей V Всеукр. науково-практ. конференції. – Хмельницький. – 2017. – С. 25-26.

9. Кришовська О. О. Експериментальне дослідження особливостей онлайн-спілкування з незнайомцями в соціальних мережах [Електронний ресурс] / О. О. Кришовська // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Медіатравма в умовах інформаційної війни: психологічний та педагогічний аспекти» 20-21 червня 2017. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <http://mediaosvita.org.ua/book/materialy-vseukrayinskoyi-naukovo-praktychnoyi-konferentsiyi-mediatravma-v-umovah-informatsijnoyi-vijny-psyhologichnyj-ta-pedagogichnyj-aspekty/>



10. Kryshovska, O.O. Online-activity as an indicator of cybersocialization / O.O. Kryshovska // Кіберсоціалізація в умовах інформаційної війни. Матеріали науково-практичного семінару (м. Київ, 16 травня 2018 р.) ; [за ред. Н.Л. Дятел]. – [Електронний ресурс]. – 2018. – режим доступу: <http://mediaosvita.org.ua/book/kibersotsializatsiya-v-umovah-informatsijnoyi-vijny/>

## АНОТАЦІЇ

**Кришовська О.О. Соціально-психологічні умови міжособистісного взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні.** – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи. – Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. – Київ, 2018.

Дослідження присвячено вивченню соціально-психологічних умов синхронного текстового діалогічного комп'ютерно-опосередкованого спілкування, що мають вплив на виникнення та підтримання взаєморозуміння між співрозмовниками. Побудовано концептуальну модель психологічних умов взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні, в якій представлено мотиваційні, темпоральні, стилістичні і процесуальні умови, умови емоційного обміну, а також онлайн-активність особистості та визначено їхній соціально-психологічний зміст. Виявлені основні ознаки взаєморозуміння в синхронному діалогічному текстовому онлайн-спілкуванні. Встановлено зв'язки між рівнем взаєморозуміння і характеристиками мотивації співрозмовників до онлайн-спілкування, досвідом користування інтернетом, комунікативною компетентністю та особливостями взаємодії з партнером по спілкуванню, а також різними аспектами онлайн-активності комунікантів – створенням і розповсюдженням творчих медіапродуктів, досвідом онлайн-комунікації, вибірковістю і критичністю споживання інформації у віртуальному просторі. Запропоновано тренінгову програму для підвищення взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні молоді в інтернеті.

*Ключові слова:* комп'ютерно-опосередковане спілкування, взаєморозуміння, онлайн-активність, комунікативна компетентність, соціальні мережі, діалог.

**Крышовская А.А. Социально-психологические условия межличностного взаимопонимания в интернет-общении.** – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.05 – социальная психология; психология социальной работы. – Институт социальной и политической психологии НАПН Украины. – Киев, 2018.

Исследование посвящено изучению социально-психологических условий синхронного текстового диалогического компьютерно-опосредованного общения, имеющих влияние на возникновение и поддержание взаимопонимания между собеседниками. Определены и исследованы основные группы психологических условий взаимопонимания в интернет-общении, изложенные в концептуальной модели (мотивационные, темпоральные, стилистические и процессуальные условия, условия эмоционального обмена, а также онлайн-активность личности). Выявлены основные сопутствующие признаки взаимопонимания в синхронном диалогическом

текстовом онлайн-общении. Установлены связи между уровнем взаимопонимания и характеристиками мотивации собеседников к онлайн-общению, опыта пользования интернетом, коммуникативной компетентности и особенностями взаимодействия с партнером по общению, а также особенностями разных аспектов медиа-активности коммуникантов – созданием и распространением творческих медиапродуктов, опытом онлайн-коммуникации, избирательностью и критичностью потребления информации в виртуальном пространстве. Предложена тренинговая программа для повышения коммуникативной компетентности студенческой молодежи в интернете.

*Ключевые слова:* компьютерно-опосредованное общение, взаимопонимание, онлайн-активность, коммуникативная компетентность, социальные сети, диалог.

**Kryshovska O. Socio-psychological conditions of interpersonal mutual understanding in computer-mediated communication.** – Manuscript.

Thesis for Candidate Degree in Psychological Sciences in specialty 19.00.05 – Social Psychology; Psychology of Social Work. – Institute of Social and Political Psychology of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, Kyiv, 2018.

The research is devoted to the study of the socio-psychological conditions of synchronous textual dialogical computer-mediated communication that have an influence on the emergence and maintenance of mutual understanding between the interlocutors. The main groups of psychological conditions of mutual understanding in the Internet communication are identified and applied in the conceptual model (motivational, temporal, stylistic and procedural conditions, conditions of emotional exchange as well as personal online-activity).

The concept of mutual understanding is investigated theoretically and empirically, and through the prism of the views of ordinary Internet users is defined as the ability of the interlocutors to listen and hear the views of each other, respond adequately to it, and eventually generate a common view in the process of communication.

The main side characteristics of the existence of mutual understanding in the synchronous dialogical textual online communication are detected: belief that the task was fulfilled and the purpose of communication has been achieved; there is no desire to change anything in a created product; the feeling of completeness of the conversation; a pleasant impression of the process of communication and its outcome; a desire to continue communication with a partner; rather fast pace of conversation; lack of awareness of the flow of time; immersion in the process of communication; a feeling that the partner is attentive; high evaluation of knowledge of the partner and respect for him.

It is determined that the time characteristics of an online conversation between two interlocutors are related to the impression of the participants of the conversation from this conversation and the evaluation of its results. In particular, the shorter average length of the pause between the replica of the communicant and the reaction from their interlocutor is due to a higher appreciation of the mutual understanding in the dialogue, the results of communication and a more pleasant impression of the content of dialogue and communication with the partner. Contrarywise, the feedback with the mutual understanding is inherent in the actions of the interlocutors where there are consciousness of talk time and time checking. A low level of mutual understanding is inherent in

dialogues in which the interlocutors firstly seek to convince each other in their correctness, allow long pauses between replicas, have a limited time to discuss the desired topics, and have lower appreciation of each other's competence.

Personal characteristics of the communicants – a broad outlook, sensitivity to the emotions of the interlocutor as well as their subjective positive attitude towards the competence and reliability of the interlocutors – are the conditions that promote mutual understanding in online communication. The high level of Internet activity of the person involved in the dialogic online communication contributes to a better mutual understanding, especially with regards to components related to the application of critical thinking and the experience of communication in the virtual space. Based on the characteristics of their motivation to online communication, the experience of using the computer and the Internet, communicative competence and the features of interaction with the communication partner, there are four types of online-communicators in social networks: "harmonious", "non-motivated", "migrants from off-line" and "self-confident".

For the formation of personal qualities and communicative skills among students, a training program "Training of smart online-communication" was developed. It contains information and exercises that can be used in programs aimed at increasing media-literacy and communicative competence among students. Participation in the training contributes to the reduction in the number of negative emotions that participants experience during Internet communication due to the difficulty in perception of the personal image, behavior and emotions of the interlocutor and the content of their messages, which leads to false attempts to identify the reasons for misunderstanding between the partners, as well as the decreased effectiveness of communication. The development of skills and realization of practices, related to cognitive, creative, communicative and contact aspects of online activity, promotes mutual understanding in online dialogues. This communication is two-way, in a sense of gaining experience in effective online communication that is characterized by mutual understanding between the interlocutors, also contributes to increasing the online activity of the communicator.

*Keywords:* computer-mediated communication, mutual understanding, communicative competence, online-activity, social networks, dialogue.

Підписано до друку 22.05.19. Формат 60х90/16. Папір офсетний.  
Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 0,9. Обл. вид. арк. 0,9.  
Тираж 100 пр. Зам. № 23/5.  
Надруковано в ФОП Чорний О. В.  
04080, м. Київ, вул. Межигірська, 82-А  
Тел. 587-53-81, 425-11-63