

## ВІДГУК

офіційного опонента на дисертацію Кришовської Олександри Олександрівни «Соціально-психологічні умови міжособистісного взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні», подану на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.05 – соціальна психологія, психологія соціальної роботи

З розвитком технічних засобів і технологій зв'язку усе більше людей долучаються до активного приватного та професійного спілкування в інформаційних мережах. Процес комп'ютерно-опосередкованої комунікації за багатьма ознаками відрізняється від звичайного спілкування й потребує спеціальної організаційної та психологічної підтримки. Зважаючи на виключне значення та недостатню теоретичну розробленість проблематики забезпечення ефективності інтернет-спілкування, тема дисертаційної роботи представляється актуальною.

В дисертаційній роботі О. О. Кришовської проведено аналіз численних літературних джерел з метою розбудови теоретичного підґрунтя та організації експериментального дослідження. Визначення поняття «взаєморозуміння» в онлайн-спілкуванні приймається автором з опорою на фундаментальні положення про буттєве значення для людини інформаційного обміну з середовищем, розуміння дійсності, спілкування, про формовизначальну роль засобів та умов реалізації взаємодії з оточенням. Дисертант виходить з теоретичних положень про те, що взаєморозуміння у спілкуванні передбачає інтеграцію не тільки різноманітної інформації щодо сутності повідомлень, переживань, мотивів та якостей комунікантів, а й інформації про контекст комунікативного процесу з урахуванням відповідних умов та засобів (особливо технічних). З урахуванням попередніх напрацювань науковців в дисертації доводиться, що набуття взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні передбачає переробку інформації в складній доцільно збалансованій структурі процесу спілкування (компоненти: пізнавальний, афективний, дієвий). Передбачається,

що необхідне узгодження компонентів структури діалогічного онлайн-спілкування досягається завдяки організації відповідних умов комунікації та набуття комунікантами необхідної медіакомпетентності. Дисертантом для експериментальної перевірки запропоновано модель психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні, що містить такі умови: мотиваційні, темпоральні, стилістичні, емоційного обміну, процесуальні, онлайн-активність особистості.

Створений у процесі ретельного аналізу літератури теоретичний базис дослідження дозволив розробити плани експериментального дослідження, ефективно застосувати комплекс діагностичних методик та оціночних критеріїв, залучити до експериментальної роботи в якості досліджуваних 372 особи чоловічої та жіночої статі.

Кількісний та якісний аналіз емпіричних даних здійснено в роботі в логічній послідовності відповідно до завдань дослідження, що дозволило довести переважну правильність виокремлення комплексу психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні та принципову можливість його цілеспрямованого формування. У процесі інтерпретації отриманих в емпіричному дослідженні даних дисертант необхідним чином спирався на результати інших авторів. У цілому в результаті обробки та інтерпретації емпіричних даних було доведено відповідність теоретичного підґрунтя наукових пошуків, адекватність застосування експериментальних та тестових методик емпіричного дослідження.

З огляду на сказане, можна констатувати, що необхідний рівень обґрунтованості наукових положень, висновків та рекомендацій дисертаційного дослідження О. О. Кришовської забезпечується відповідним до мети та завдань дослідження теоретичним обґрунтуванням, доцільною розробкою, підбором та застосуванням методів та методик емпіричного дослідження, продуктивним поєднанням кількісного та якісного аналізу отриманих результатів, коректним застосуванням статистичних критеріїв для аналізу емпіричних даних, достатньою кількістю та репрезентативністю вибірки досліджуваних.

Ефективність розробленого тренінгу для покращення взаєморозуміння осіб в онлайн-спілкуванні підтверджено за допомогою статистичного показнику  $d$  Коена.

Вагомими науковими результатами, що отримані в дисертаційній роботі, слід вважати наступні. Розроблено та достатньою мірою перевірено в експерименті модель психологічних умов міжособистісного взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні, яка враховує специфіку комп'ютерного опосередкування у процесі діалогу між комунікантами. Визначено ознаки взаєморозуміння в синхронному діалогічному текстовому онлайн-спілкуванні. Емпірично підтверджено наявність суттєвих розбіжностей між неопосередкованим діалогом та комп'ютерно опосередкованим діалогом в аспекті принципового переходу від виразно симультанного сприймання комунікантами предметної, особистісної й контекстної інформації до переважно сукцесивного (послідовного) сприймання, що вимагає достатньо чіткого дотримання ритму обміну повідомленнями, додаткового послідовного включення у повідомлення емотиконів, послідовної активації чітко організованого каналу зворотного зв'язку. Емпірично доведено наявність в темпоральних умовах міжособистісного взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні суперечливих одна до одної умов, з одного боку, здатності комунікантів до точної оцінки тривалості діалогу як достатньої для вирішення завдань та, з іншого боку, бажаної відсутності у комунікантів відчуття плину часу в процесі діалогу (своєрідний потоковий стан). На підставі результатів кластерного аналізу й з урахуванням характеру збалансованості в структурі психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні пропонується класифікація типів онлайн-комунікантів. Спираючись на результати експериментального дослідження, автор доводить необхідність та можливість доцільного формування й певного узгодження психологічних умов міжособистісного взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні шляхом розвитку у комунікантів медіакомпетентності, що передбачає набуття досвіду онлайн-спілкування, розширення контактів в Інтернеті, створення та розповсюдження медіапродуктів, розвиток критичності при споживанні

інформації в Інтернеті.

Практичні результати дисертаційної роботи: розроблено на експериментально перевірено на ефективність тренінгову програму формування комунікативних знань, вмінь та навичок особистості для онлайн-спілкування, які сприяють медіаторчості, критичності та вибірковості сприймання інформації в Інтернеті. Результати дослідження впроваджено у практику роботи ТОВ «АЙ ТЕЛЛ», у навчальний процес Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського, у практику Психологічної служби управління освіти Подільської районної Державної Адміністрації України в м. Києві, у середній загальноосвітній школі №199.

Теоретичні та практичні результати дослідження можуть бути використані наступним чином: для розробки навчальних курсів дистанційної освіти в закладах вищої освіти; у процесі підготовки фахівців, діяльність яких пов'язана з активним використанням мережі Інтернет (журналісти, соціальні робітники, робітники служб довіри, маркетологи та ін.); в організації підготовки операторів складних технічних систем (диспетчери, оператори-управлінці, оператори енергосистем); у навчальних курсах із соціальної психології, медіапсихології, при розробці тренінгів комунікативної компетентності.

Загалом позитивно оцінюючи дисертаційну роботу О. О. Кришовської, слід висловити деякі зауваження та побажання.

1. Необхідність цілі для конструктивного онлайн-спілкування та взаєморозуміння комунікантів підкреслюється в теоретичному аналізі дисертації (стор. 43) й підтверджується результатами емпіричного дослідження. З іншого боку, відсутність конкретної цілі у спілкуванні може призводити до фатичного спілкування, а в умовах комп'ютерно-опосередкованої комунікації – до інтернет-адиктивної поведінки у вигляді нав'язливого серфінгу та пристрасті до віртуальних знайомств. Зважаючи на означене, слід вважати за доцільне включення до концептуальної моделі психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні умови щодо наявності цілі і завдань спілкування.

2. Представлені в дисертації результати кластерного аналізу щодо визначення типів онлайн-комунікантів (стор. 125-127) не знайшли повноцінного відображення в авторефераті. Стосовно самого виокремлення типів онлайн-комунікантів, то вимагає додаткового пояснення якісна основа класифікації, суттєво нерівномірний розподіл досліджуваних у кластери, а також адекватність назви найбільшого кластеру (80 % обсягу вибірки) – «гармонійні». Гармонійність людських контактів як виключна їх узгодженість – є бажаною, але такою, що виявляється нечасто та є результатом значних конструктивних зусиль особистості з саморозвитку й самовдосконалення, є похідною від сумісності комунікантів.

3. У першому висновку з загальних «Висновків» до дисертаційної роботи бажано було б більш чітко наголосити на визначеному теоретичному підґрунті дослідження.

4. Вважаємо за необхідне включення до комплексу умов емоційного обміну в концептуальній моделі психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні рівнів й розбіжностей рівнів емпатійних здібностей та емоційної дорослості особистості комунікантів. До того ж, зважаючи на неодноразово підкреслену в роботі значущість емпатії для повноцінного спілкування та її принципову обмеженість в онлайн-спілкуванні, до авторської тренінгової програми могли б бути включені вправи з розвитку емпатійних здібностей особистості в умовах комп'ютерно-опосередкованої комунікації.

5. Серед психологічних умов взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні когнітивний критерій представлено обмежено й як складову онлайн-активності особистості, яка поєднує мисленнєві операції розуміння, аналізу, усвідомлення, оцінювання, фільтрації, селекції, класифікації (стор. 49 дисертації). Зважаючи на виключне значення інтелектуальних здібностей людини для пізнання дійсності й налагодження конструктивного спілкування, а також підкреслена автором їх роль як основи розвитку медіакультури особистості (стор. 44 дисертації), можливо було б більше акцентувати дослідницьку увагу на встановленні впливу інтелекту й розбіжностей в рівнях інтелекту комунікантів

на їх взаєморозуміння в онлайн-спілкуванні.

У цілому наведені зауваження не знижують наукової цінності представленої дисертаційної роботи. Основний зміст дисертаційного дослідження достатньо повно розкрито 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. Результати дисертаційної роботи пройшли необхідну апробацію на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях, наукових та науково-практичних семінарах. Зміст автореферату в цілому ідентичний змісту дисертації та відображає її основні положення.

Дисертаційне дослідження О. О. Кришовської відповідає паспорту спеціальності 19.00.05 – соціальна психологія, психологія соціальної роботи за наступними напрямками: соціальне середовище та особистість; психологія спілкування, взаємодії та міжособистісних стосунків. Представлена робота є завершеною працею, в якій отримані нові наукові результати щодо визначення та формування психологічних умов взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні. Слід вважати, що дисертаційна робота «Соціально-психологічні умови міжособистісного взаєморозуміння в інтернет-спілкуванні» є актуальним, цілісним, самостійним дослідженням, яке має наукову новизну, теоретичне та практичне значення. Дисертація відповідає вимогам «Порядку присудження наукових ступенів». Кришовська Олександра Олександрівна заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.05 – соціальна психологія, психологія соціальної роботи.

Офіційний опонент:

доктор психологічних наук, професор, професор  
кафедри психології розвитку і соціальних комунікацій  
Південноукраїнського національного педагогічного  
університету імені К. Д. Ушинського

В. В. Плохих