

А. М. Матвієнко,
аспірант кафедри державного управління
і менеджменту НАДУ

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ

Розглянуто особливості комунікації органів державного управління за допомогою Інтернет. Подано широкий спектр психологічних феноменів, які виникають у процесі комунікації, що відбувається в Інтернеті. Розкрито базові особливості Інтернет-спілкування та їх прояв у комунікації органів державного управління. Інтернет розглянуто як віртуальний простір, засіб масової комунікації.

Ключові слова: Інтернет, Інтернет-представництво, Інтернет-технології, Інтернет спілкування, віртуальний простір, мережеві технології, органи державного управління.

Останнє сторіччя історії людства характеризується, зокрема появою із зростаючою швидкістю таких технічних новинок, які швидко стають невід'ємними атрибутами нашій повсякденному життю, деколи вносячи до неї вельми істотні зміни.

Протягом століть способи комунікації і пересування, обробки, зберігання, передачі інформації, інші виробничі й технічні аспекти людської діяльності або практично не мінялися, або поволі вдосконалювалися, не зазнаючи радикальних змін. В останнє ж сторіччя в цих і в багато інших, зокрема в побутових сторонах нашого життя стрімкими темпами відбуваються якісні, принципові зміни, причому здійснюються вони на фундаменті нових технічних рішень, винаходів, відкриттів. Приклади очевидні, серед них телебачення, комп'ютери, стільниковий зв'язок.

Абсорбція технічних нововведень, їх включення в повсякденність відбувається з вражаючою швидкістю. Те, що ще недавно було новим, незвичним, складним вже через декілька років сприймається як щось само собою зрозуміле, освоюється легко і швидко, а для нового покоління стає невід'ємною частиною життєдіяльності.

Слід наголосити, що мова йде не тільки про придбання функціональних навиків і умінь використовувати нові інструменти, але і про

певні психологічні зміни. Ці зміни відбуваються через те, що є проводяться певні психологічні роботи і відбуваються у декілька етапів: подолання психологічного бар'єру, потім адаптація і звикання, далі – розширення спектру дій, тобто більш повне використання можливостей нової технічної системи.

Останнім часом до проблеми провадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади зверталися О. Цуруль, Г. Почепцов, Дж. М. Лейхифф, Є. Ромат, С. Чукут, К. Линьов, М. Міхальова, Я. Олійник, І. Рубан, А. Семенченко, К. Синицький та ін. Однак в їхніх дослідженнях більшою мірою звертається увага на впровадження ІКТ в державне управління, при цьому недостатньо враховуються особливості перебігу процесу комунікації в органах державного управління.

Метою статті є розкриття особливостей комунікації в Інтернет, опис широкого спектру психологічних феноменів, які виникають у процесі такої комунікації, формулювання базових особливостей інтернет-спілкування і розглянути їх прояв в діловій комунікації.

Сьогодні все більша кількість видів діяльності виконується людьми за допомогою комп'ютерів і комп'ютерних мереж. Наслідки «інтернетизації», зрозуміло, оцінюються неоднозначно. Навіть у новинах можна почути фразу: «Докладніше про цих і інших подіях ви можете дізнатися на нашому сайті [www...](#)» Управління складними комплексними процесами без допомоги комп'ютерних систем вважається просто за неможливе, але в той же час при виникненні збоїв в комп'ютерних системах компанії і навіть цілі галузі несуть величезні збитки.

Періодично піднімаються кампанії проти розповсюдження і доступності Інтернету, його непідконтрольності, окремих видів розміщеного в мережі контенту, проте залишається відкритим питання про заміну або витіснення інтернет-комунікацією спілкування в реальному соціумі. Тут має місце наступний парадокс: з одного боку, інтернет-технології сприяють розвитку відчуженості між людьми, а з іншого – інтернет-технології є

способом розширення кола знайомств, встановлення нових контактів і широко використовуються людьми саме для спілкування. М. Бенкс, автор «Керівництва по виживанню в кіберпросторі», вважає, що в основному люди користуються Інтернетом для того, щоб мати можливість спілкуватися: «Если бы мы могли учесть все, что происходит в Интернете, общение возобладаало бы» [7, с. 2]

Питання «для чого люди користуються Інтернетом?» було, зрозуміло, темою багатьох досліджень. А. Войськунський називає три основні види потреб, які людина задовольняє за допомогою Інтернету:

- комунікативна;
- пізнавальна;
- ігрова [3, с. 82].

Комунікативна потреба задовольняється через листування по електронній пошті, спілкування в чатах, форумах, соціальних мережах, блогах і т. п. Пізнавальна потреба задовольняється за допомогою читання мережевої преси, пошуку конкретної інформації або знайомства з поточними новинами, а також дистанційні форми освіти та ін. Прикладами задоволення ігрової потреби можуть бути індивідуальні і групові комп'ютерні ігри або з реальними партнерами у режимі реального часу (on-line) за допомогою Інтернет.

Мабуть у даний перелік необхідно додати ще декілька, специфічний для Інтернету видів діяльності:

- електронну комерцію або e-business (платежі, операції b2b, b2c та ін.);
- різноманітні державні програми націлені на створення електронного уряду e-gov.

Що стосується мотивацій користувачів Інтернету, то в результаті дослідження, проведеного в МГУ ім. Ломоносова [1], було показано, що в основі діяльності користувачів Інтернет лежать такі види мотивів:

- ділова мотивація;
- пізнавальна мотивація;

- мотивація співпраці;
- мотивація самореалізації;
- рекреаційна і ігрова мотивація;
- аффіліативна мотивація;
- мотивація самоствердження;
- комунікативна мотивація [3, с. 87].

Інтернет називають «віртуальним простором» або «віртуальною реальністю». Чому сполучені проводами комп'ютери були наділені такими високими епітетами? Це питання для роздуму, перш за все, психологів, оскільки відповідь лежить, зрозуміло, не в технічній площині. На нашу думку, Інтернет виділяється з багатьох технічних новинок тим, що є метасередовищем. Він є середовищем для комунікації, середовищем для реалізації бізнес-технологій, середовищем для існування і роботи ЗМІ, середовищем для зберігання і обробки інформації і так далі.

Варто розглянути детальніше, який психологічний сенс має словосполучення «віртуальний простір», яка його психосемантика. Згідно з Великою радянською енциклопедією «пространство – это логически мыслимая форма (или структура), служащая средой, в которой осуществляются другие формы и те или иные конструкции». З цього варто відзначити, що Інтернет є середовищем, в якому реалізуються різноманітні процеси і структури. Як сказано в Малому енциклопедичному словнику Брокгауза і Ефрона, «пространство не воспринимается извне, а налагается самим познающим субъектом на весь материал чувственного восприятия», і «исследованию подлежат лишь наши представления о пространстве, их психологический состав и возникновение», а також «невозможны... ни эмпирическое объяснение его происхождения, ни определение его сущности». З цієї точки зору Віртуальний простір Інтернету є «несправжнім» простором, оскільки ми в змозі сприйняти його ззовні, й можемо говорити не тільки про те, як ми сприймаємо його в досвіді (суб'єктивно), але і про його походження, і навіть суть. Тобто «віртуальність» стосовно простору

Інтернету означає не стільки його існування в уяві, скільки штучне походження. На реальність існування віртуальної реальності вказує і походження цього слова від англійського *virtual* – фактичний, дійсний; що є по суті, реально.

Що маємо відзначити про «реальність»? Реальність може бути мінлива, може відкривати різні можливості, може навіть таїти небезпеки. Як пише Н. Чудова, «информационные возможности Сети позволяют человеку осуществлять погружение в виртуальную реальность – целостную, активную и автономную среду обитания» [8, с. 270].

Питання про існування віртуальної реальності комп'ютерної гри розглядається (на мові художньої літератури), зокрема в повісті В. Пелевіна «Принц Держплану» [6]. У віртуальній реальності Інтернету користувач має можливість реалізувати безліч мотивів, задовольнити різноманітні потреби, здійснюючи широкий спектр дій завдяки сучасним інтернет-технологіям. У той же час віртуальна реальність простіше за реальність справжньою – фізичною і соціальною. Як пише А. Войськунський, «компьютерная, игровая или коммуникативная виртуальная реальность имеют в качестве общей основы определенный принцип их построения: вся полнота физической и социальной реальности редуцируется до набора отобранных признаков. Освоить такую редуцированную реальность и осмысленно действовать в ней проще, чем в реальной жизни, этим она и «затягивает», этим может быть частично объяснено «бегство» в игровую (либо иную редуцированную) реальность» [3, с. 99]. Зрозуміло, що кожен вид діяльності користувача Інтернет (гра, e-business, комунікація, пошук інформації і так далі) має свої психологічні особливості, свою специфіку, свої психологічні феномени.

Більш детально розглянемо мережеві комунікації. Інтернет – порівняльний новий засіб масової комунікації, що динамічно розвивається. Стандарт WWW (World Wide Web), що включає можливість проглядати сайти і обмінюватися повідомленнями електронної пошти, був затверджений консорціумом розробників 17 травня 1991 р. Саме цю дату можна вважати

датою народження Інтернету в нашому звичному розумінні. Донині існувала тільки можливість обмінюватися повідомленнями електронної пошти.

Для Інтернету як засоби масової комунікації характерні:

1. Відсутність централізованої організаційної структури. Інтернетом ніхто не володіє і ніхто не управляє. Відповідно, тому в Інтернеті немає цензури.

2. Висока швидкість розповсюдження інформації. Новина, яка з'явилась на сайті інформаційного агентства повідомлення може бути миттєво розтиражоване іншими інтернет – виданнями, а потім електронними (радіо, ТБ) і друкарськими (газети, журнали).

3. Інформація в Інтернеті розповсюджується мережевим чином, на зразок розповсюдження анекдотів і чуток. «Інтернет обладает сходными свойствами с механизмом действия толпы: и в том, и в другом случае имеется реализующийся по-разному технически феномен неуправляемой никем структуры и «случайной среды» (Т. Герасимюк, Т. Соломовіч, 2002 р.).

4. Інтерактивність комунікації в Інтернеті. Інтерактивність означає можливість:

а) вступати в прямий діалог з аудиторією, отримувати від неї зворотний зв'язок в режимі реального часу;

б) спілкування представників даної аудиторії між собою. Наприклад, на новинному сайті з'являється повідомлення, яке потім обговорюється на форумі.

Щодо психологічних особливостей ділової комунікації за допомогою Інтернет. Ми диференціюємо ділову online-комунікацію по її спрямованості на вирішення конкретних професійних завдань, коли предметом обговорення (наприклад, в ICQ або форумі) є проблема, яка знаходиться у сфері професійної діяльності співбесідників. Переговорний процес, повністю опосередкований Інтернет-технологіями, фактично включає ті ж елементи, що і звичайні переговори: повідомлення інформації,

висунення аргументів і контраргументів, вираз згоди, незгоди і т. д. Варто відзначити особливості ділової online-комунікації:

1. Письмова форма спілкування. У переговорах звичайних переговорах, основним способом передачі інформації є, зрозуміло, усна мова. Письмові, ілюстративні матеріали носять, як правило, допоміжний характер. Спілкування ж в Мережі повністю відбувається в письмовій формі. Це приводить до таких психологічних наслідків:

- письмовий спосіб спілкування примушує конкретніше виражати свою думку, уточнювати формулювання, висловлюватися лаконічно;

- сприяє не емоційному, а раціональному стилю переговорів, що буває особливо корисно при вирішенні складних, потенційно конфліктогенних питань.

2. Цитування співбесідника. Зручним і тому поширеним способом відповідати на питання, задані в електронному листі, є копіювання питання і друк відповіді безпосередньо услід за ним. Розуміння того, що написане тобою буде відтворене дослівно і співбесідника неможливо буде звинуватити в спотворенні сказаного, підсилює увагу буквально до кожного написаного слова.

3. Деформалізація спілкування. Стель ділового online-спілкування має тенденцію міняється з часом від формальнішого до менш формальному. Це можна назвати скороченням психологічної дистанції. Відзначимо, що особисте знайомство, тобто зустріч в реальному житті може прискорити скорочення психологічної дистанції. При листуванні по e-mail зовнішніми маркерами такої динаміки є:

- скорочення інформації в підписі, з якого поступово забираються повні реквізити, формальні мовні звороти і залишається тільки ім'я і прізвище автора, або, можливо, навіть тільки ім'я;

- зміна вітального звернення до адресата на початку листа;

- вживання, із зростаючою частотою, менш формальних виразів;

– поява в тексті ділового листа спеціальних символів, що позначають емоції та інтонації («смайликів»);

– перехід на «ти».

4. Поява в ділових повідомленнях інформації особистого характеру. У разі ділового online-спілкування первинна інформація про самих себе, яку надають один одному співбесідники, є мінімальною за об'ємом, але, як правило, достовірною. Надалі кількість інформації особистого характеру, що повідомляється, іноді збільшується. Цей етап нерідко реалізується також за допомогою Інтернет-інструментів – крім відомостей в полі листа, діловий партнер може отримати гіперпосилання на особисту Інтернет-сторінку або персональний сайт.

5. Збільшення кількості каналів комунікації. Співбесідникові повідомляється номер не тільки робочого, але і мобільного, іноді – і домашнього телефону, а також номер ICQ і адреса особистої поштової скриньки. Таким чином, розширюється спектр можливих каналів спілкування. Можна сказати, що людина стає в буквальному розумінні доступніший [12].

Маємо відзначити, що кожен з названих видів спілкування має свою специфіку: по стилю і характеру листування по e-mail відрізняється від «розмови» за допомогою ICQ. Отже, суб'єкт дістає можливість вибору технічного способу комунікації з іншим суб'єктом. Вибір може залежати від безлічі чинників: суті ділового питання, його терміновості, індивідуальних переваг, особистих взаємин і так далі.

Розглядаючи мережеве колективне спілкування – в, так званих, форумах, слід відзначити цікаве спостереження, що спілкування в online-форумах інтенсифікується в умовах невизначеності. Як відзначає Д. Сатін (1999 р.) на прикладі учасників ринку цінних паперів РТС, «общение интенсифицируется тогда, когда на рынке возникает неопределенность. Цены могут шквально вырасти, но большинство участников рынка не успеет осознать причин этого роста. И тогда общение со своими коллегами из

других компаній становиться средством восстановления понятной картины происходящего. Другой пример: когда цены медленно и долго падают, после некоторого затишья общение вспыхивает, подогретое возрастающей тревожностью перед неожиданным ростом. Вывод получает важный психологический смысл – *общение прямо связано со степенью непонятности происходящего*».

Це спостереження вказує, що інтенсивність спілкування зменшується, коли є певний рух, зрозумілий експертам – учасникам форуму, і збільшується, коли рухів немає, а напруга присутня.

Відзначимо, що розробники програмного забезпечення і веб-технологій, чудово розуміючи затребуваність Інтернет-комунікації і роль психологічного комфорту її користувача, прагнуть пропонувати нові рішення, нові можливості, які роблять online-спілкування зручнішим. Відзначимо деякі Інтернет-рішення, що сприяють психологічному комфорту мережевої комунікації:

- у поштових програмах (Microsoft Outlook та ін.) існує опція підтвердження одержання листа адресатом і прочитання листа (точніше – відкриття файлу з текстом листа);

- в одній з останніх версій ICQ, коли невидимий співбесідник вводить текст, в спеціальному фреймі з'являється напис «XXX is typing...», де XXX-ник (від «nickname» – псевдонім) співбесідника. Таким чином, користувач знає, що діалог продовжується, співбесідник нікуди не пішов, і повідомлення від нього скоро буде отримано;

- кожна поштова програма передбачає можливість прикріплення до листа файлу не тільки з текстовою, але і графічною інформацією;

- інтерфейс будь-якої конкурентоздатної поштової програми має широкий спектр налаштувань, сервісів, макросів для того, щоб користувач міг легко сконструювати індивідуальний віртуальний робочий простір[7, с. 74].

Інтернет можна розглядати і вивчати під різними кутами. Психолог зі своєї професійної позиції звертає увагу на множину психологічних феноменів і процесів, що існують в системі «людина – Інтернет». Серед них: «Інтернетизація» як проникнення Мережі в наше повсякденне життя, Інтернет-комунікація, e-business, e-gov і так далі – скрізь мова йде, зрозуміло, не стільки про технічну сторону справи, скільки про психологічну. Для будь якого експерта-консультанта Інтернет може стати новим робочим середовищем, що має свої особливості, сильні та слабкі сторони.

На сьогоднішній день, як наукові психологічні дослідження Інтернету, так і практика online-комунікації, знаходяться в нашій країні лише на стадії становлення. Питань поки більше, ніж відповідей. Однак простір для роботи відкривається практично незораний. І оскільки немає ніяких сумнівів в перспективах розвитку Інтернет, технологам, політикам, державним службовцям та іншим користувачам надаються прекрасні умови для цікавої плідної творчої діяльності – дослідницької і практичної.

Список використаних джерел

1. *Арестова О.* Психологическое исследование мотивации пользователей Интернета / О. Арестова, Л. Бабанин, А. Войсунский ; . (МГУ им. М. В. Ломоносова) // Тезисы II Российской конференции по экологической психологии, Москва, 12-14 апреля 2000 р. – М. : Экопсицентр РОС. – С. 245-246.
2. *Белинская Е.* К проблеме групповой динамики сетевого сообщества / Е. Белинская // Тезисы II Российской конференции по экологической психологии, Москва, 12-14 апреля 2000 р. – М. : Экопсицентр РОС. – С. 249–251.
3. *Войсунский А.* Интернет – новая область исследований в психологической науке / А. Войсунский // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. – Вип. 1. – М. : Сенс, 2002. – С. 82–101.
4. *Грязнова Е.* Компьютерное общение как социальный феномен : автореф. дис. ... канд. филос. наук / Е. Грязнова ; Нижегород. гос. архитектур.-строит. ун-т. – Нижний Новгород, 2001.
5. *Жичкина А.* Взаимосвязь идентичности и поведения в Интернете пользователей юношеского возраста : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 – соціальна психологія ; МГУ им. М. В. Ломоносова, ф-т психологи / А. Жичкина. – М., 2001.
6. *Пелевин В.* Принц Держплану / В. Пелевин // Жовта стріла. – М. : Вагріус, 1999.
7. *Смылова О.* Психологические последствия применения информационных технологий : дипломная работа / О. Смылова. – М. : МГУ, 1998.
8. *Чудова Н.* Особенности образа Я «жителя» Интернета / Н. Чудова // Тезисы II Российской конференции по экологической психологии, Москва, 12-14 апреля 2000 р. – М. : Экопсицентр РОС. – С. 269-270.

9. *Васюков И.* Общение – золото и главное полезное ископаемое Интернет / И. Васюков. – Режим доступа : <http://flogiston.ru/articles/netpsy/vasukov2>
10. *Жичкина А.* Социально-психологические аспекты общения в Интернете» / А. Жичкина. – Режим доступа : <http://flogiston.ru/articles/netpsy/refinf>
11. *Жичкина А.* Стратегии самопрезентации в Интернет и их связь с реальной идентичностью» / А. Жичкина, Е. Белинская. – Режим доступа : <http://flogiston.ru/articles/netpsy/strategy>
12. *Шевченко И.* Некоторые психологические особенности общения посредством Internet / И. Шевченко ; кафедра психологии ф-та журналистики, социологии и психологии Казан. гос. ун-та / И. Шевченко. – Режим доступа : <http://flogiston.ru/articles/netpsy/shevchenko>

Matvienko A. N. Features government communications over the Internet.

In this article the features government communications over the Internet. The wide spectrum of the psychological phenomena, which arise up in the process of communication in the Internet. The base features of internet-intercourse are formulated and their display is examined of business communication, the Internet is examined from the psychological point of view as virtual space, as a mean of mass communication.

Key words: Internet, Internet *presence*, Internet technologies, Internet communications, virtual space, networks technologies, governments.

Матвиенко А. Н. Особенности коммуникации органов государственного управления с помощью Интернет.

Рассмотрены особенности коммуникации органов государственного управления с помощью Интернет. Описано широкий спектр психологических феноменов, которые возникают в процессе коммуникации, которая происходит в Интернете. Раскрыты базовые особенности Интернет-общения и их проявление в коммуникации органов государственного управления. Интернет рассмотрен как виртуальное пространство, средство массовой коммуникации.

Ключевые слова: Интернет, Интернет-представительство, Интернет-технологии, Интернет общения, виртуальное пространство, сетевые технологии, органы государственного управления.