

ФОРМИРОВАНИЕ ЦИФРОВОЙ ЭМПАТИИ В МЕДИАПРОСТРАНСТВЕ

Н. А. Гладырева,

*аспирант, преподаватель кафедры информационно-аналитической деятельности учреждения образования
«Белорусский государственный университет
культуры и искусств»*

Аннотация. Рассматривается понятие «цифровая эмпатия». Анализируются работы авторов, исследующих цифровую эмпатию. Приводятся отечественные и зарубежные трактовки дефиниции «цифровая эмпатия», также дается авторское определение явления. Излагаются рекомендации в помощь развития цифровой эмпатии в медиaproстранстве: развитие грамотности, использование дополнительных возможностей для передачи эмоций, выражение сочувствия и поддержки, применение технологии «активного слушания», уважение чужой точки зрения, анализ собственных чувств и эмоций.

Ключевые слова: эмпатия, цифровая эмпатия, технология, искусственный интеллект, активное слушание, онлайн-анонимность, общение в Сети, невербальное общение.

THE FORMATION OF DIGITAL EMPATHY IN THE MEDIA SPACE

N. Gladysreva,

*Postgraduate Student, Teacher of the Department of Information
and Analytical Activities of the Educational Institution
«Belarusian State University of Culture and Arts»*

Abstract. The article examines the concept of «digital empathy», analyzes the works of authors studying digital empathy, provides domestic and foreign interpretations of the definition of «digital empathy», and also gives the author's definition of the phenomenon. The author sets out recommendations to help develop digital empathy in the media space: developing literacy, using additional opportunities to

convey emotions, showing sympathy and support, using «active listening» technology, respecting someone else's point of view, analyzing one's own feelings and emotions.

Keywords: empathy, digital empathy, technology, artificial intelligence, active listening, online anonymity, online communication, non-verbal communication.

Цифровая эмпатия – современное направление исследований, активно развивающееся в последние годы. Анализ публикаций показал, что материалы по теме восприятия и анализа эмоций в Сети стали появляться с 2020 г. Среди авторов, исследующих данную тему, В. В. Шляпников [7], Е. Е. Руслякова и др. [1], И. В. Рузанов [4], Д. В. Полякова и Ю. В. Лебедева [3].

Ввиду недавнего развития исследований в области проявления эмоций в медиапространстве единой точки зрения на определение цифровой эмпатии в научном сообществе не сложилось. Существующие трактовки указывают на многогранность исследуемого явления. Например, одно из определений фокусируется на техническом аспекте, подразумевая «использование основных принципов эмпатии – сострадания, эмоций – при разработке современных ИТ-технологий для улучшения взаимодействия в системах “человек-машина” и “человек-машина-человек”» [1, с. 4]. С. Вэй-Юйчен считает, что при стратегическом использовании цифровых медиа проявляется «когнитивная и эмоциональная способность к рефлексии и социальной ответственности» [9]. Ю. Фризем акцентирует внимание на деятельностном аспекте, представляя «цифровую эмпатию» как «новую концепцию, направленную на выделение социальных, эмоциональных и когнитивных практик в совместной групповой работе в рамках проектной деятельности, цифровой и медиаграмотности» [8].

В. В. Шляпников представил личностный аспект понимания «цифровой эмпатии», а именно: «...способность понимать и делиться эмоциями и чувствами в цифровой среде, умение сопереживать другим людям, даже когда нет прямого физического взаимодействия» [7]. Государственным университетом управления (Москва, Рязань) представлена (сайт Института информационных систем) другая версия понимания цифровой эмпатии: «...способность технологий и искусственного интеллекта (ИИ) понимать и отвечать на эмоциональные состояния людей» [5]. В данном случае авторы характеризуют особенности развития со-

циальных роботов (устройство, помогающее людям комфортно взаимодействовать с обществом [2]), наделенных цифровой эмпатией: распознавание лицевых эмоций, интерпретация голосовых сигналов, обучение на основе эмоций.

Как итог, *цифровая эмпатия* – это способность анализировать, проявлять, понимать и передавать эмоции при коммуникации пользователей в медиапространстве, в том числе с использованием средств искусственного интеллекта.

Проанализированные источники обозначали цифровую эмпатию прежде всего как способность, проявление которой зависит от успешного освоения определенного рода деятельности. Исходя из этого, можно привести несколько рекомендаций, способствующих формированию цифровой эмпатии.

Развитие грамотности. В процессе онлайн-взаимодействия практически отсутствуют средства невербального общения (мика, жесты, движение глаз, интонация, темп речи и прочее). Это повышает значимость вербальных компонентов коммуникации. Грамотно написанный текст поможет наиболее четко и верно передать свои мысли, что поспособствует минимизации ситуаций недопонимания.

Использование дополнительных возможностей для передачи эмоций. Использование смайлов, фотографий, записи голоса и видео может являться хорошим усилителем передачи эмоций в процессе чтения сообщения. Иногда это помогает установить верный тон подачи мыслей человека, разнообразить онлайн-общение. Однако в сугубо деловой переписке лучше избегать подобных дополнений к тексту.

Применение технологии «активного слушания». В процессе общения в Интернете, а именно при пересылке текстовых сообщений, активное слушание может выражаться во внимательном прочтении электронного письма, понимании контекста и чувств человека при создании цифрового послания. Пользователь с развитой цифровой эмпатией может отмечать эмоциональные нюансы в сообщении, понимать внешние обстоятельства собеседника в момент онлайн-общения (местонахождение человека, технические условия (например, используемый гаджет), занятость другими видами деятельности в момент отсылки письма и прочее).

Выказывание сочувствия и поддержки. При демонстрации способности воспринимать эмоции других людей в Интернете, пользователь обычно способен не только считывать эмоциональное состояние человека, но и верно реагировать на происходя-

щее. Проявление цифровой эмпатии может выражаться в оставлении поддерживающих комментариев, предложении оказать помощь, выслушать человека, а также поделиться ресурсами, которые могут помочь в решении возникшей проблемы. Анонимность, скрытость от глаз собеседника может добавить участникам коммуникации уверенность в выражении собственных эмоций и чувств, желании поделиться и выговориться. В таком случае вовремя оказанная помощь и поддержка могут уберечь человека от многих проблем и последствий, удержат от необдуманных поступков на фоне переизбытка эмоций.

Уважение чужой точки зрения. Данная рекомендация частично связана с предыдущей. Открытость и смелость при выражении чувств в силу присутствующей анонимности участников онлайн-общения может проявиться в резкой/агрессивной демонстрации собственной точки зрения. В данном случае корректность реакции на подобное проявление личного мнения имеет важное значение при создании и формировании онлайн-среды доверия и взаимопонимания.

Анализ собственных чувств и эмоций. Для грамотного выражения личного мнения необходимо хорошо понимать свое эмоциональное состояние в определенные моменты. Это поможет избежать необдуманных резких поступков и, как следствие, создания конфликтных ситуаций [6]. Эмоциональный выплеск в медиапространство – процесс быстрый и простой, однако имеющий долгие последствия. Как правило, удалить подобное публичное «выступление» сложно из-за возможности быстрого сохранения любого контента, его копирования. Обдумывание собственных эмоций и их переживание перед демонстрацией в Сети – грамотное и верное решение человека с развитой способностью к проявлению и анализу эмоций и чувств в медиапространстве.

Цифровая эмпатия – молодое, перспективное направление исследований, требующее дальнейшего изучения и развития в различных областях наук: психологии, философии, менеджменте, рекламе медиабезопасности и др.

1. Исследование уровня эмпатии у подростков, увлеченных компьютерными технологиями. Цифровая эмпатия / Е. Е. Руслякова, Э. А. Тимофеева, Ю. В. Шестакова, Д. А. Чепайкин // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – № 6. – 13 с.

2. Подоплелова, Е. Кто такие социальные роботы и зачем они нужны людям / Е. Подоплелова // РБК Тренды. – URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/6666a96d9a7947cd877729dc> (дата обращения: 12.04.2025).

3. Полякова, Д. В. Возможности развития эмпатии в цифровой среде / Д. В. Полякова, Ю. В. Лебедева // Гуманитарное знание и искусственный интеллект: стратегии и инновации : материалы Междунар. конф., Екатеринбург, 26 марта 2020 г. / М-во науки и высшего образования Рос. Федерации, Уральский федеральный ун-т им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург, 2020. – С. 884–887.

4. Рузанов, И. В. Трансформация эмпатии в контексте игровых компонентов цифровой культуры / И. В. Рузанов // Гуманитарный вестник Донского государственного аграрного университета. – 2024. – № 3. – С. 37–44.

5. Технологии цифровой эмпатии и развитие социальных роботов // Институт информационных систем Государственного университета управления. – М., Рязань. – URL: <https://iis.guu.ru/blog/technologii-ceifrovoy-empatii-i-razvitie-socialnih-robotov/> (дата обращения: 11.04.2025).

6. Цифровая эмпатия: что это и как она проявляется? / Elle // TOO Partners Media Group. – URL: <https://elle.com.kz/o-zhurnale/> (дата обращения: 10.04.2025).

7. Шляпников, В. В. Цифровые технологии и цифровая эмпатия / В. В. Шляпников // Философия и культура информационного общества : тезисы докладов XII Междунар. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 21–23 нояб. 2024 г. – СПб., 2024. – С. 364–366.

8. Friesem, Y. Empathy for the Digital Age: Using Video Production to Enhance Social, Emotional, and Cognitive Skills / Y. Friesem // Emotions, Technology, and Behaviors. Emotions and Technology. – 2016. – P. 21–45. – URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128018736000029> (access date: 12.12.2020).

9. Wei-yu Chen, C. Developing EFL students' digital empathy through video production / Wei-yu Chen C. // System. – 2018. – Vol. 77. – P. 50–57. – URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0346251X17305195> (access date: 09.04.2025).