

DOI: 10.33184/dokbsu-2022.5.9

## Цифровая мутация эмпатийной коммуникации в интернет-среде

А. А. Бен Шушан

*Уфимский университет науки и технологий*

*Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, улица Заки Валиди, 32.*

*Email: mgore2004anna@gmail.com*

В работе предпринята попытка описать преобразования эмпатических высказываний в интернет коммуникации, обусловленные особенностями цифровых технологий. Выявлена корреляция специфических характеристик интернет-коммуникации с проявлением эмпатии. Определены типичные виды трансформаций эмпатических посланий в ситуации утешения, ободрения и ситуации траура. Раскрыты эксплицитные и косвенные формы эмпатических речевых актов с учетом их реализации в цифровой коммуникативной среде. Материалом исследования послужили комментарии и реактивные сообщения, заимствованные из русскоязычных чатов, социальных сетей, блогов.

**Ключевые слова:** эмпатийная коммуникация, иллокутивный тип, виртуальная среда, цифровая мутация, сопереживание.

На современном этапе развития общества "цифровая" активность нарастает, экранное время пользователей стремительно увеличивается, превратив homo sapiens в homo digital и наградив аудиторию digital-среды безграничными возможностями коммуницирования непрерывно, образуя, таким образом, специфическую платформу интересубъективного взаимодействия на безграничных просторах Всемирной сети. На смену непосредственному межличностному общению приходит взаимодействие интернет пользователей, располагающих набором специфических для цифровой коммуникации возможностей и обуславливающих существенные различия виртуальной интеракции от непосредственного общения. При этом цифровой мутации подвержены практически все составляющие общения в сети. Термин «цифровая мутация» подразумевает интеграцию цифровых технологий и решений в коммуникативном аспекте, создавая трансформации на пространственном уровне, в плане самопрезентации виртуальных коммуникантов, гипертекстуальной полифонической организации сообщений и постов, их языкового воплощения и др.

Мультиаспектный характер коммуникативного процесса в цифровой среде позволил выделить эмпатический компонент онлайн общения, основополагающим критерием которого является доброжелательное отношение онлайн-коммуникантов, проявляю-

щееся в их стремлении выразить соучастие по поводу негативных или позитивных событий в жизни адресантов, продемонстрировать сонастроенность с собеседником [2].

В межпользовательском виртуальном общении эмпатически заряженные послания представляют собой одно или несколько высказываний (реплик) в форме комментариев к постам или чат сообщений реагирующих адресатов. Цель эмпатийных высказываний, рассматриваемых в данной работе, продиктована желанием адресата утешить, успокоить адресанта в негативной ситуации, выразить соболезнования в связи с трагическими событиями или ободрить, при условии необходимости психологической поддержки.

Речеактовый подход в изучении вербальной сферы эмпатии позволяет представить эмпатийные высказывания сфер сопереживания и сорадования, опираясь на классификацию Дж. Серля [5] и максимы психологической поддержки Л. А. Азнабаевой [1]. Так, вербальная сфера сопереживания включает иллокутивные типы класса экспрессивов таких как соболезнование, сочувствие, (сочувственное) понимание, а также утешение, имеющее трихотомическое деление на успокоение, оправдание и разубеждение. Кроме этого, к речевым актам, обладающим эмпатической направленностью, относится (благо) пожелание в отрицательной ситуации из жизни адресанта. Вместе с тем, в случае с положительными обстоятельствами, у реагирующего адресата есть возможность эмпатийного проявления сорадования при помощи иллокутивных типов «поздравление», «похвала» и, одноименного речевого акта сорадования [4]. Межпользовательская эмпатическая интеракция в компьютерно-опосредованной коммуникации позволяет сопереживать или сорадоваться эмоциональному состоянию собеседника, оказывать эмпатическую помощь косвенно в форме суггестивного речевого акта совета.

Одним из ключевых условий успешности выполнения вышеприведенных эмпатических иллокутивных типов является условие *искренности* при выполнении речевого действия. Несмотря на то, что один из основополагающих процессов сетевой коммуникации в виртуальной реальности предполагает процесс выражения субъективно-личностного мира ее участников, вопрос искренности выражаемых эмоций, как одного из важнейших факторов реализации эмпатии, теряет свою актуальность. Это вызвано еще одной особенностью виртуальной коммуникативной среды, такой, как масочность или анонимность коммуникантов, которая не дает возможности считывать информацию с самопрезентации автора сообщения, и не позволяет адекватно судить о подлинности выражаемых им чувств. Таким образом, одной из мутаций эмпатических посланий в интернет общении является *снижение значимости фактора искренности*, как основного условия достижения перлокутивного эффекта.

В тоже время отмечается такое явление, как коммуникативная близость собеседников, где реальное физическое пространство не имеет значения. Стирание социально-

статусных и возрастных границ между собеседниками позволяет эмпатирующим виртуальным коммуникантам выбирать фатический или аффективный регистр высказываний при оказании психологической поддержки, что, в свою очередь, влияет на такие прагматические показатели эмпатийных иллокутивных типов как целеустановка и фокус эмпатии.

(Адресант Жасмин Ульянова)

– Не сдала экзамен!!! ((( хочется сдохнуть!! уйти от всех, запереться, ни с кем не общаться ((( как же все надоело (( [6].

В нижеприведенном эмпатическом высказывании адресата, реагирующего на сообщение о неудачной сдаче адресантом одного из итоговых экзаменов, в качестве фатической реплики комментирующего наблюдается отсутствие упоминания субъекта действия, что свидетельствует о его нейтральном эмпатическом заряде. Само эмпатическое послание включает последовательность из нескольких речевых актов утверждения класса репрезентативов, вербализующих эмпатию в косвенной форме. В данном примере целью говорящего является успокоение с суггестивной окраской, скорее, давая дружеский совет и выражая личное мнение в связи с негативным событием в жизни адресата. Доминирование *эмотивного компонента* помогает создать доброжелательную атмосферу общения.

(Адресат Антон Щукин)

– Поменьше переживаний! Главное – спокойствие! Волнение – это обычное дело. С опытом пройдет! [6].

В следующем послании наблюдается приоритетность *экспрессивной составляющей*. В качестве инициальной реплики говорящий использует прямой речевой акт успокоения класса экспрессировов в сочетании с вокативом, смещая фокус эмпатии в сторону взволнованного адресата. Замечено, что композиционно иллокуция успокоения встречается не только в начале, но и в середине послания в форме косвенно выраженного совета класса директивов, а также повторяется при помощи прямо выраженного речевого акта успокоения в его финальной части. Известно, что повтор как языковой прием повышает прагматическое воздействие эмпатического послания и выступает эффективным инструментом убеждения.

(Адресат Антон Владимирович)

– Не волнуйтесь, девушка! Все мы иногда срезались на экзаменах. Это только придает злости, а, следовательно, и ума. Будьте поспокойнее. Экзаменаторы иногда это специально делают, чтобы у студента злости прибавилось. Если бы вы были полная тупая набитая дура – так вам бы поставили четверку, да и отпустили бы, чтобы не возиться с

дурой. А если срезали – значит, они видят в вас умного человека. Радуйтесь, а не огорчайтесь. И ни в коем случае не переживайте! [6].

Отметим, что в данном виртуальном сообщении наблюдается использование различных *речевых стратегий и тактик эмпатической направленности*, таких как генерализующая стратегия («Это может быть с каждым»), тактика позитивного прогноза («Все, что ни делается, все к лучшему») в сочетании с аргументативным высказыванием, доказывающим положительный эффект от произошедшего, с последующим утешением в форме совета («Радуйтесь, а не огорчайтесь»).

Можно утверждать, что такое разнообразие прагматических средств для утешения взволнованного адресанта позволяет говорить об интенсивности стремления говорящего оказать ему психологическую поддержку, вопреки тому, что в целом, специфика коммуникации в интернет-среде не предусматривает обладание полным набором языковых знаний о речевой ситуации (*пресуппозиции*), выступающей еще одним из важнейших критериев успешного эмпатического общения.

Следующей определяющей характеристикой виртуальной коммуникации, обуславливающей трансформацию эмпатической коммуникации в интернете является прямой (чаты) или отложенный (блоги, соц. сети) режим коммуницирования во времени, что, несомненно, привносит в эмпатически настроенный диалог определенный оттенок. Этот нюанс проявляется в выборе реагирующим автором того или иного иллокутивного типа, в речевой ситуации, требующей эмпатизации. Выбор речевого акта зависит, прежде всего, повода или обстоятельств, требующих выражения эмпатии. Ситуационная ориентированность относится и к одному из основных условий успешности выполнения речевой деятельности в эмпатическом процессе.

Например, в виртуальном дневнике популярного артиста Сергея Минаева эмпатические реплики реагирующих адресатов опубликованы в режиме отложенного времени (дата и время комментариев не совпадает с датой и временем топового сообщения адресанта, что характерно для интернет-жанра – блогинга). Запоздывающие, однако, во времени эмпатические послания не мешают осуществлять свою прагматическую функцию.

Сергей Минаев Блог

8 февраля 2008

# ДНЕВНИК

Переживаю! Последнее время все время переживаю...за артистов [8].

Valentine Smolich

23 февраля 2008

– Да, я что-то именно об этом не задумывался... теперь за них всех тоже переживаю. Но вы не волнуйтесь. Уверен, что все будет хорошо! [8].

Обратное происходит в том случае, если речевая ситуация связана с трагическим событием, и адресант нуждается в психологической поддержке незамедлительно, в противном случае выражение эмпатии теряет свою актуальность, и может быть даже неуместным.

В нижеприведенных высказываниях реагирующие адресаты соболезнают автору топ-сообщения в связи с траурным событием от 4 октября 2021 года в 22. 40. Отмечается сочетаемость экспрессивного иллокутивного типа «соболезнование» в прямой форме, вокативного иллокутивного типа «обращение», косвенно выраженного иллокутивного типа «сожаление» в форме репрезентатива и прямого иллокутивного типа «ободрение» подкласса утешения вербальной эмпатии:

– Оленька, примите мои искренние соболезнования! [9].4 октября 2021 в 23.10

(Адресат Ниниша Герасевич)

– Держись, милая. Очень жаль. Прими самые искренние соболезнования [9]. 5 октября 2021 в 9:05

Как видно из примера, эмпатические высказывания соболезнающих адресатов поступают в короткий промежуток времени, одновременно с репликой адресанта.

Большинство лингвистов относят иллокутивный тип «соболезнование» к группе этикетных речевых актов, стереотипных реакций на смерть человека, выполняющих фатическую функцию общения. Кроме этого, соболезнавание входит в класс экспрессивов (Дж. Серль) и является одним из речевых актов вербальной эмпатии сферы сопереживания. Исследователи отмечают, что в непосредственном межличностном общении речевой акт соболезнавания может сочетаться с такими речевыми актами, как утешение, сочувствие, пожелание [4]. Также соболезнаванию может сопутствовать сожаление, воспоминание, обращение (к близким умершего или к самому покойному) и т.д. Конвенциональный характер речевого акта соболезнавания позволяет воплощать эмпатические высказывания речевыми клише соболезнавания эксплицитно, как в межличностной, так и в виртуальной коммуникации.

Другой важной особенностью проявления соболезнавания в интернете является то, что в качестве адресата соболезнающих сообщений на стене умершего выступает сам усопший, поэтому реагирующий автор может обращаться к нему, ведя своего рода «диалог» с тем, кого уже нет в живых. А сама личная страница становится своего рода мемориалом, местом поминовения, «общения» с покойным. Помимо социальных се-

тей выражение соболезнования нередко встречается на специальных сайтах, известных как «цифровые кладбища».

В комментариях соболезнования, пересылаемых в личных сообщениях в социальных сетях или блогах, специфика интернет-коммуникации выражена более заметно на языковом уровне вследствие слияния устных и письменных жанров, а также частого использования невербальных средств общения и других, характерных для сетевой коммуникации, символов невербальных знаковых систем [3].

Гибридность фактуры эмпатических посланий в процессе межпользовательского виртуального общения является одной из концептуальных трансформаций проявления вербальной эмпатии в сети. Она выражается в том, что все те ограничения, которые в виртуальном пространстве сопутствуют эмоциональному компоненту общения, компенсируются возможностью активного использования разного рода значков, обозначающих непосредственно эмоции (видео и аудио образы, графические изображения, смайлы, лайки, эмодзи, сердца, лица, жесты и т.п.). Также возможно вербальное описание эмоций, что способствует реализации компенсаторной функции виртуального проявления эмпатии.

(Адресант Ekaterina)

– Недавно рассталась с парнем, на душе очень паршиво. Дело в том, что не могу совершенно отвлечь себя от этого разрыва, друзей нет, с кем можно было бы пообщаться, рисование и фото надолго не хватает, можно было бы отвлечься на работе, но недавно пришлось уволиться. Из-за того, что постоянно думаю о разрыве отношений, накатывает депрессия. Я понимаю, что бывают ситуацию хуже, чем расставание, но как?!!! Я постоянно плачу ((((( [7].

В эмпатической интернет-коммуникации, в дополнение к виртуальным инструментам, реализующим экспрессивный компонент эмпатически заряженных высказываний, было также замечено использование языковых средств с целью интенсификации прагматического смысла. Нередко утешающие адресаты прибегают к стилистическим приемам, а именно, употребление паремических единиц. Так, в следующем высказывании утешающий адресат прибегает к поговорке в форме утверждения, о временном характере страданий адресанта в качестве аргумента о том, что нужно успокоиться. В сочетании с эксплицитным речевым актом дружеского совета или «рецепта» того, как это сделать, говорящий как бы ставит себя на его место и имплицитно приводит личный пример.

(Адресат Red panda)

– Не волнуйся. Время лечит. Нужно просто подождать, а от грустных дум отвлечься на что-нибудь – чтение, кино, хобби [7].

Другой нередко встречающейся паремической единицей манифестирующей временность негативного события и отрицательных эмоций адресанта в утешающем дискурсе является изречение Царя Соломона:

(Адресат Red panda)

– На кольце у Царя Соломона была надпись: «Все проходит, – и это пройдет» [7].

Обобщая сказанное, можно сформулировать следующие выводы: 1) эмпатическая коммуникация в сетевом общении несомненно претерпевает изменения, обусловленные целым рядом характеристик интернет коммуникации; 2) трансформации эмпатических иллокутивных типов имеют прагматический и/или языковой характер; 3) специфичная для виртуальной коммуникации «масочность» коммуникантов способствует снижению значимости фактора искренности, как основного условия успешности; 4) необязательность реагирования адресанта на утешение или соболезнования отодвигает вопрос перлокутивного эффекта для эмпатических речевых актов на второй план; 5) отмечается недостаточность пресупозиционных знаний, влияющий на выбор иллокутивного типа, что, в свою очередь, может являться причиной коммуникативного провала; 6) такая особенность онлайн-коммуникации как слияние письменного и устного жанров речи, приводит к изменению композиционного строя виртуальных эмпатических посланий; 7) анонимные адресаты чаще вербализуют эмпатию в косвенной форме при помощи (дружеского) совета; 8) подвергается мутации эмоциональный регистр эмпатических реакций, с преобладанием аффективного компонента (связано с отсутствием пространственно-временных и социальных границ); 9) возможность использования виртуального инструментария в сетевой коммуникации повышает степень гибридности фактуры эмпатических сообщений; 10) эмпатические реакции соболезнования приобретают специфичные формы, а именно, непосредственное обращение к покойному; 11) эмпатизация онлайн высказываний реализуется при помощи паремии в речевых актах утешения и ободрения.

## Литература

1. Азнабаева Л. А. Принцип вежливости в английском диалоге: Монография. Уфа: РИО БашГУ, 2005. 198 с.
2. Бен Шушан А. А. Киберкоммуникация: эмпатический аспект (на материале русского и французского языков): монография / А. А. Бен Шушан; Башкирский государственный университет. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2021. 160 с.
3. Кожеко А. В. Лингвопрагматические особенности речевого жанра «соболезнование» в интернет-коммуникации // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В. П. Астафьева. 2020. №1(51). С. 169–181. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42599797>.
4. Кузнецова А. А. Иллокутивные типы вербальной эмпатии: дисс. ... к. филол. н. Уфа, 2010. 211 с.

5. Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1988. С. 170–194.
6. URL: <https://otvet.mail.ru/question/205466280>
7. URL: <https://otvet.mail.ru/question/207876526>
8. URL: <https://sergeyminaev.ru/blog/sergey-minaev-blog-1-128.html>
9. URL: [https://vk.com/wall18474599\\_25738](https://vk.com/wall18474599_25738)

Статья рекомендована к печати кафедрой иностранных языков естественных факультетов ФРГФ Уфимского университета науки и технологий (д-р. филол. наук, проф. Н. П. Пешкова)

---

## Digital mutation of empathic communication in the Internet environment

A. A. Ben Shushan

*Ufa University of Science and Technology*

*32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.*

*Email: mgore2004anna@gmail.com*

The paper deals with transformation of empathic utterances in Internet communications, due to the peculiarities of digital technologies. The correlation of specific characteristics of Internet communication with the manifestation of empathy was revealed. Typical types of transformations of empathic messages in situations of consolation, encouragement and mourning are identified. Explicit and indirect forms of empathic speech acts are disclosed, taking into account their implementation in a digital communicative environment. The material under study was borrowed from the following genres of Internet communication: chat, social network, blog.

**Keywords:** empathic communication, illocutionary type, virtual environment, digital mutation, compassion, condolence.