

14. Adil`zhanova, K.B. *Bilim беру кеңістігіндегі тұлғаның sub`ektivti қанағаты: monografiya / K.S. Adil`zhanova. – Almaty: E`vero, 2024. – 268 b.*

15. Leont`ev, D.A. *Psixologiya smy`sla: priroda, struktura i dinamika smy`slovoj real`nosti / D.A. Leont`ev. – M.: Smy`sl, 2003. – 511 b.*

FTAMP 15.21.07

10.51889/2959-5967.2025.85.4.006

К.Р. Ахметов<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Алматы қ., Қазақстан

## СТУДЕНТТІК ЖАСТАРДЫҢ ЦИФРЛЫҚ ЭМПАТИЯСЫН ДИАГНОСТИКАЛАУ: ӘДІСТЕМЕЛІК ТӘСІЛДЕР, ТЕХНИКАЛЫҚ ФАКТОРЛАРДЫҢ ӘСЕРІ ЖӘНЕ ДАМУ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ

*Аңдатпа*

Білім беру мен күнделікті коммуникацияның цифрлану жағдайында цифрлық эмпатияны дамыту мәселесі ерекше өзектілікке ие болуда, әсіресе студенттік жастар арасында, өйткені олар онлайн кеңістікте ең белсенді топ және цифрлық қоғамның тұрақты жасушасы болып табылады. Зерттеудің мақсаты – студенттердің цифрлық эмпатия деңгейін диагностикалау және онлайн ортадағы техникалық факторлардың оның көріністері мен көрсеткіштеріне әсерін анықтау. Әдіснамалық негіз аралас дизайнға құрылған: сандық әдістерге В.В. Бойконың бейімделген әдістемесі мен BSNAS шкаласы енгізілді, ал сапалық әдістер контент-талдау, фокус-топтар мен кейс-талдауды қамтыды. Зерттеуге Қазақстанның жоғары оқу орындарының 178 студенті қатысты. Нәтижелер студенттер арасында орташа деңгейдегі цифрлық эмпатияның басым екенін және оның когнитивтік, эмоционалдық және мінез-құлықтық үш компоненттен тұратын құрылымын растады. Цифрлық эмпатия деңгейі мен цифрлық белсенділік дәрежесі арасында статистикалық тұрғыдан маңызды байланыстар, сондай-ақ анонимдік пен алгоритмдік сүзгінің әсері анықталды. Саналы және эмпатиялық онлайн өзара әрекеттесуді дамытуға бағытталған білім беру бағдарламаларын әзірлеу бойынша ұсыныстар берілді. Алынған деректер психологиялық-педагогикалық практикада, цифрлық араласу модульдерін әзірлеуде, сондай-ақ цифрлық этикет пен стандарттарды қалыптастыруда пайдаланылуы мүмкін.

**Түйінді сөздер:** цифрлық эмпатия, диагностика, студенттік жастар, онлайн-коммуникация, психометриялық әдістер, техникалық факторлар, білім беру интервенциялары.

*Ахметов К.Р.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Казахский национальный Университет имени аль-Фараби, г.Алматы, Казахстан

## ДИАГНОСТИКА ЦИФРОВОЙ ЭМПАТИИ У СТУДЕНЧЕСКОЙ МОЛОДЕЖИ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ, ВЛИЯНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

*Аннотация*

В условиях цифровизации образования и повседневной коммуникации вопрос развития цифровой эмпатии приобретает особую значимость, особенно среди студенческой молодежи как наиболее активной онлайн-группы и устойчивой ячейкой цифрового общества. Целью исследования является диагностика уровня цифровой эмпатии у студентов и выявление влияния технических факторов онлайн-среды на ее проявления и показатели. Методологическая основа построена на смешанном дизайне: количественные методы

включали адаптированную методику В.В. Бойко и шкалу BSNAS, качественные, в свою очередь, контент-анализ, фокус-группы и кейс-анализ. В исследовании приняли участие 178 студентов казахстанских вузов. Результаты показали преобладание среднего уровня цифровой эмпатии, а также подтвердили ее трехкомпонентную структуру: когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Установлены статистически значимые связи между уровнем цифровой эмпатии и степенью цифровой активности, а также влияние факторов анонимности и алгоритмической фильтрации. Представлены рекомендации по разработке образовательных программ, направленных на развитие осознанного и эмпатичного онлайн-взаимодействия. Полученные данные могут быть использованы в психолого-педагогической практике, при создании интервенционных цифровых модулей, а также возможность разработки цифровых стандартов и этикета.

**Ключевые слова:** цифровая эмпатия, диагностика, студенческая молодежь, онлайн-коммуникация, психометрические методы, технические факторы, образовательные интервенции.

*K.R.Akhmetov<sup>1</sup>*

*<sup>1</sup>Al-Farabi Kazakh National University, Almaty, Kazakhstan*

## **DIAGNOSTICS OF DIGITAL EMPATHY IN STUDENT YOUTH: METHODOLOGICAL APPROACHES, INFLUENCE OF TECHNICAL FACTORS, AND DEVELOPMENT PROSPECTS**

### *Abstract*

In the context of the digitalization of education and everyday communication, the development of digital empathy is gaining particular relevance, especially among student youth as the most active online group and a stable cell of the digital society. The aim of this study is to diagnose the level of digital empathy among students and to identify the influence of technical factors of the online environment on its manifestations and indicators. The methodological framework is based on a mixed-methods design: quantitative methods included an adapted version of V.V. Boyko's empathy scale and the BSNAS scale, while qualitative methods comprised content analysis, focus groups, and case analysis. The study involved 178 students from Kazakhstani universities. The results revealed a predominance of medium-level digital empathy and confirmed its three-component structure: cognitive, emotional, and behavioral. Statistically significant correlations were found between the level of digital empathy and the degree of digital activity, as well as the influence of anonymity and algorithmic filtering. Recommendations are presented for the development of educational programs aimed at fostering conscious and empathic online interaction. The findings may be applied in psycho-pedagogical practice, in the creation of intervention-based digital modules, and in the development of digital standards and etiquette.

**Keywords:** digital empathy, diagnostics, student youth, online communication, psychometric methods, technical factors, educational interventions.

**Кіріспе** Қазіргі қоғам экономика, білім беру, денсаулық сақтау және әлеуметтік өзара әрекеттесу сияқты өмірдің барлық салаларына әсер ететін қарқынды цифрлық трансформация кезеңін бастан өткеруде. Цифрлық технологиялар коммуникация мүмкіндіктерін кеңейтіп қана қоймай, оның табиғатын өзгертіп, тұлғааралық өзара әрекеттесудің жаңа формаларын қалыптастырады. Виртуалды байланыс, онлайн-талқылаулар, әлеуметтік желілер мен мессенджерлер адамның ажырамас бөлшегіне айналып, оның коммуникативтік және әлеуметтік дағдыларының дамуына айтарлықтай ықпал етуде.

Постпандемиялық кезеңде бұл өзгерістер ерекше айқын байқалды, себебі бизнес пен мемлекеттік қызметтерден бөлек, білім беру саласы да жылдам қарқынмен цифрлық ортаға

көшті. Оқытудың және жұмыстың қашықтан форматтарына жаппай ауысуы цифрландыру үдерістерін тездетіп, онлайн-коммуникацияны адамдар өзара әрекеттесуінің негізгі арнасына айналдырды. Жаңа шындық жағдайында тиімді қарым-қатынас жасаудың басты элементі болып саналатын эмпатия мәселесі ерекше маңызға ие болды. Ғалымдар мен практиктер цифрлық өзара әрекеттесу жағдайында эмпатиялық үдерістердің қалай өзгеретінін және виртуалды орта олар алдында қандай жаңа міндеттер қоятынын белсенді түрде зерттей бастады.

Соңғы онжылдықтарда эмпатияның цифрлық ортадағы трансформациясы белсенді зерттеу нысанына айналды. Технологиялардың әлеуметтік өзара әрекеттесуге әсерін алғаш зерттегендердің бірі – Шерри Теркл. Ол «Alone Together» атты еңбегінде цифрлық ортаның тұлғааралық байланыстар мен адамдардың эмпатиялық қабілеттеріне ықпалын талдайды.

Сонымен қатар, Йонти Фризем цифрлық технологияларды эмпатиялық дағдыларды дамыту үшін қолдану тұжырымдамасын енгізіп, виртуалды ортаның эмпатия табиғатын өзгертумен қатар, оның жаңа формаларын қалыптастыратынын атап өтті. Әлеуметтік желілердегі эмпатияны зерттеуге Кайслер мен Сайгел де елеулі үлес қосты. Олар онлайн-коммуникацияның адамдардың бір-бірінің эмоцияларын тану қабілетіне қалай әсер ететінін зерттеді.

Дәстүрлі (офлайн) қарым-қатынаста эмпатия үш негізгі компоненттен тұрады:

- когнитивтік – сұхбаттасушының эмоциялары мен ойларын түсіну қабілеті;
- эмоциялық – өзге адамның сезімдеріне эмоционалды түрде жауап беру қабілеті;
- мінез-құлықтық – эмпатияны қимыл, мимика, интонация, жанасу және басқа да вербалды емес тәсілдер арқылы көрсету.

Цифрлық ортада бұл механизмдер өзгеше жұмыс істейді, себебі виртуалды коммуникация келесі ерекшеліктерге ие:

1. Вербалды емес сигналдардың болмауы. Мәтіндік хат алмасуда біз адамның жүзін, қимылын немесе дауыс ырғағын көрмейміз, бұл эмоцияларды тануды қиындатып, түсінбеушіліктер санын арттырады.

2. Қарым-қатынастың фрагменттілігі және асинхрондылығы. Офлайн-диалогтағыдай емес, онлайн-коммуникацияда жауап бірден берілмейді. Бұл эмпатиялық әрекеттесудің динамикасын өзгертеді.

3. Анонимдік пен дистанция. Онлайн-ортада адамдар өз жеке басын жасыра алады, бұл эмпатиялық жауапкершілікті төмендетіп, кибербуллинг сияқты деструктивті мінез-құлыққа алып келуі мүмкін.

4. Ақпаратты филтрлеу. Әлеуметтік желілерде адамдар көптеген жағдайда өздерінің «өңделген» нұсқасын көрсетеді, бұл шынайы эмоцияларды тануды қиындатады.

Тұлғааралық коммуникациядағы өзгерістердің мысалдары:

- эмоциялық қатысудың төмендеуі. Мәтіндік хабарламаларда қолдау немесе жанашырлық сөздерінің шынайылығын түсіну қиынырақ, себебі интонация мен мимика жоқ.

- эмоциялық жану деңгейінің өсуі. Виртуалды жанашырлық цифрлық ортадағы ақпарат ағынының көптігіне байланысты эмоционалды шаршау сезімін тудыруы мүмкін.

- эмпатиялық жауаптың проблематикалығы. Әлеуметтік желілерде эмоциялық қолдауды эмодзи немесе лайк арқылы білдіру мүмкін, бірақ бұл шынайы эмпатиялық реакцияға әрдайым тең бола бермейді.

Осылайша, дәстүрлі эмпатия цифрлық ортаға бейімделуді талап етеді, себебі коммуникацияның формасы мен эмоцияларды жеткізу тәсілдері өзгеруде. Виртуалды орта вербалды емес сигналдардың жоғалуы және эмоционалдық жауапкершіліктің төмендеуі сияқты жаңа қиындықтар туындатады. Бұл цифрлық эмпатияны зерттеудің өзектілігін арттырады.

Сонымен бірге цифрлық эмпатияны теориялық тұрғыдан ғана емес, эмпирикалық деңгейде де зерттеу қажеттілігі туындайды. Студент жастардың цифрлық эмпатия деңгейін анықтау оның дамуына әсер ететін факторларды айқындауға, сондай-ақ цифрлық ортаның эмпатиялық қасиеттерді қалыптастыруға қалай ықпал ететінін түсінуге мүмкіндік береді.

Бұл үшін объективті критерийлер мен заманауи психометриялық құралдарға негізделген цифрлық эмпатияны диагностикалау әдістемелерін әзірлеу қажет. Мұндай әдістемелер онлайн-коммуникацияның ерекшеліктерін, эмпатияның когнитивтік және эмоционалдық компоненттеріндегі айырмашылықтарды, сондай-ақ студенттердің цифрлық коммуникацияға тартылу деңгейін ескеруі тиіс.

Цифрлық эмпатияны жүйелі түрде диагностикалау онлайн-ортадағы эмпатиялық өзара әрекеттесуді дамытуға бағытталған білім беру бағдарламалары мен тренингтерді әзірлеуге негіз бола алады. Бұл цифрландыру жағдайында ерекше маңызды, себебі виртуалды коммуникациялар оқу үдерісінің ажырамас бөлігіне айналуға, ал эмпатия деңгейі студенттер мен оқытушылар арасындағы өзара әрекеттесудің сапасына тікелей әсер етеді.

Зерттеудің мақсаты - студенттік жастардың цифрлық эмпатия деңгейлерін анықтау, сондай-ақ оны диагностикалаудың сенімді әдістемесін әзірлеп, апробациядан өткізу.

Зерттеу міндеттері:

1. Цифрлық эмпатияның құрылымы мен ерекшеліктерін психологиялық феномен ретінде теориялық тұрғыдан негіздеу.

2. Онлайн-өзара әрекеттесудің ерекшеліктеріне бейімделген диагностикалық құралдар жүйесін әзірлеу.

3. Смешанные методы қолдана отырып студенттердің цифрлық эмпатия деңгейін эмпирикалық зерттеу.

4. Техникалық факторлардың (анонимдік, алгоритмдік фильтрация, деиндивидуация) цифрлық ортадағы эмпатия көріністеріне әсерін анықтау.

Ұсынылып отырған зерттеу цифрлық эмпатияны диагностикалау саласындағы әдіснамалық олқылықтың орнын толтыруға бағытталған және жоғары білім беру жүйесінде интервенциялық бағдарламаларды әзірлеуге негіз бола алады.

**Материалдар және әдістер** «Эмпатия» ұғымы немістің «Einführung» (сезіне ену) сөзінен шыққан. Бұл терминді эстетикалық қабылдауды сипаттау үшін философ Теодор Липпе енгізген. 1909 жылы психолог Эдвард Титченер оны ағылшын тіліне «empathy» деп аударып, мағынасын психологиялық контекстке дейін кеңейтті.

Эмпатияны зерттеудегі басты ғалымдар қатарына Карл Роджерс (1950-жылдары эмпатияны клиентке бағытталған терапияның негізі ретінде сипаттаған), Дэниел Гоулман (1995 жылы эмпатияны эмоционалдық интеллект тұжырымдамасына енгізген) және Саймон Барон-Коэн (2000-жылдары эмпатияның нейробиология және аутизммен байланысын зерттеген) жатады.

Цифрлық эмпатия — бұл онлайн-ортада басқа адамдардың сезімдерін қабылдау және оларға эмоциялық тұрғыдан жауап беру қабілеті. Бұл құбылыс цифрлық технологиялардың қарқынды дамуына байланысты ерекше өзектілікке ие болып отыр. Дәстүрлі эмпатия тірі, тікелей қарым-қатынасты негізге алса, цифрлық эмпатия эмоцияларды мәтін, сурет, бейне және басқа виртуалдық құралдар арқылы бағалауды талап етеді. Цифрлық эмпатияның теориялық негіздері когнитивтік және эмоционалдық психологиямен қатар коммуникация және әлеуметтік желілер салаларындағы зерттеулерді қамтиды.

Цифрлық ортадағы эмпатияның ерекшеліктері бар: мұнда вербалды емес белгілер жоқ, коммуникация анонимді болуы мүмкін, ал қарым-қатынас жиі асинхронды түрде жүреді. Бұл факторлар дәстүрлі эмпатияға тән теорияларды қайта қарастыруды және виртуалды өзара әрекеттесуді ескеретін жаңа тұжырымдамаларды әзірлеуді қажет етеді.

2022–2023 жылдардағы заманауи зерттеулер цифрлық эмпатияны жаңа контексттерде қарастыруды кеңейтті. Мысалы, TikTok алгоритмдері қысқа, эмоционалды роликтерді насихаттау арқылы қолданушыларды үстірт эмпатиялық реакцияларға (лайк, репост) баулиды, бұл терең сезімдік қатысудың төмендеуіне әкеледі. UNESCO есебінде Zoom секілді платформаларды шамадан тыс қолдану студенттер арасында эмоционалдық қажу деңгейінің өскенін көрсетеді, бұл білім берудегі стратегияларды бейімдеудің қажет екенін айқындайды.

Цифрлық эмпатияны диагностикалаудың жаңа әдіснамасын жасау — қажетті қадам. Өйткені дәстүрлі қарым-қатынасқа бағытталған әдістер виртуалдық әрекеттестіктің ерекшеліктерін толық қамти алмайды. Онлайн-ортада эмпатия мәтіндік хабарламалар, эмодзи, стикерлер және басқа да цифрлық сигналдар арқылы көрініс табады. Мұндай белгілер классикалық сауалнамалар мен тесттерде ескерілмейді. Сонымен қатар, асинхронды коммуникация, жауаптардың кешігіп келуі, эмоцияларды қабылдау мен эмпатиялық реакцияны өзгертеді. Анонимдік пен жеке тұлғаның бүркемеленуі де эмпатия деңгейін дұрыс анықтауды қиындатады.

Цифрлық эмпатия үш компоненттен тұрады:

Когнитивтік компонент — мәтін, эмодзи және басқа цифрлық сигналдар арқылы эмоцияларды талдау қабілеті (мәтіндік тонды интерпретациялау, стильдік ерекшеліктерді түсіну, фото/видео мазмұнды бағалау).

Эмоционалдық компонент — онлайн-коммуникацияға эмоциялық тұрғыдан қатысу (блогтардағы жеке хикаяларға әсерлену, жағымсыз жаңалықтарға реакция, платформалар арасындағы эмоциялық айырмашылықтар: Telegram/WhatsApp-та эмоциялар айқынырақ, Instagram/TikTok-та контенттің көптігінен эмпатия төмендеуі мүмкін; интонация, көзқарас сияқты вербалды емес белгілердің болмауы — терең эмоционалдық қатысуды шектейді).

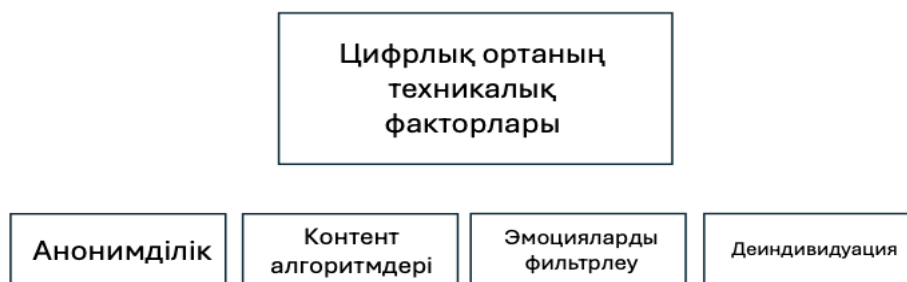
Мінез-құлықтық компонент — онлайн-қолдау көрсету, лайк басу, пікір жазу, репост жасау, хештегтік флешмобтарға қатысу, виртуалды сыйлықтар жіберу, этикалық нормаларды сақтау (троллингтен, кибербуллингтен бас тарту).

Цифрлық эмпатияға техникалық факторлар айтарлықтай әсер етеді. Дәстүрлі эмпатия тікелей қарым-қатынас нәтижесінде қалыптасса, цифрлық эмпатия виртуалды платформаларда жүзеге асады және технологиялардың әсеріне тәуелді.

Анонимдік — көптеген платформалардың негізгі қасиеті. Анонимдік эмпатияны күшейтуі мүмкін: адамдар сыннан қорықпай, ашық сөйлесе алады. Бұл әсіресе психологиялық қолдау көрсетуге арналған анонимді чаттарда көрінеді.

Екінші жағынан, анонимдік жауапкершіліктің төмендеуіне әкеледі. Бұл «деиндивидуацияға», тұлғаның топ ішінде өз жеке жауапкершілігін сезінбеуіне, себеп болады. Нәтижесінде агрессия, токсикалық мінез-құлық, буллинг көбеюі мүмкін.

Деиндивидуация үлкен онлайн-қоғамдастықтарда (чаттар, форумдар) жеке тұлғалық ерекшеліктерді жоғалту. Мұндай жағдайда адамдар бір-бірін нақты адам ретінде емес, абстрактілі қатысушылар ретінде қабылдай бастайды. Бұл эмпатия деңгейінің төмендеуіне әкеледі, себебі адам виртуалды ортада нақты тұлғаны көрмейді (Сурет 1).



Сурет 1 - Техникалық факторлардың сандық эмпатияның көріністеріне әсері

Осындай жағдайда, егер қатысушылардың басым бөлігі агрессивті немесе конструктивті емес мінез көрсетуге бейім болса, қалғандары да сол үлгіні қайталайды. Бұл негативті мінез-құлықтың «әлеуметтік инфляциясына» әкеледі. Мұның көрінісі ретінде форумдар мен әлеуметтік желілердегі жаппай қорлау, агрессияға толы пікірлер, дұшпандықтың коммуникация нормасына айналуы мысал бола алады.

Заманауи платформаларда контент алгоритмдері қолданушыға көрсетілетін ақпаратты жекелендіру үшін пайдаланылады. Бұл алгоритмдер қолданушылардың интернеттегі алдыңғы әрекеттерін талдау арқылы олардың қызығушылықтары мен мінез-құлқына негізделеді.

Алайда мұндай жүйелер көбінесе поляризацияны күшейтеді, себебі қолданушыға оның көзқарастарына сәйкес келетін контент қана ұсынылады. Бұл басқа позициялар мен дүниетанымдарды қабылдауды шектейді.

Алгоритмдер эмоционалды жағынан қанық материалдарды (мысалы, ашулы немесе үрей туғызатын контент) жиі күшейтеді, өйткені мұндай материалдар аудиторияға тартымды және көбірек реакция тудырады (лайк, пікір, репост). Бұл эмпатия қабілетін әлсіретуі мүмкін, себебі ашу немесе қорқыныш сияқты эмоциялар адамды басқалардың сезімдерін түсіну қабілетінен алшақтатады. Мұндай контентке үйренген қолданушылар бейтарап немесе конструктивті эмоцияларға аз сезімтал болып, әлеуметтік желілердегі жалпы эмпатия деңгейінің төмендеуіне ықпал етеді.

Қолайсыз тақырыптарды фильтрациялау да белгілі бір жағдайларда орын алады. Платформалар немесе қолданушылар эмоционалды күрделі мәселелерді психикалық денсаулық, депрессия немесе сезімтал әлеуметтік топтар туралы талқылауларды, жиі сүзгіден өткізеді. Мысалы, психикалық бұзылыстар туралы жазбаларды жасыру немесе цензурау маңызды ақпаратқа қолжетімділікті азайтып, көмекке мұқтаж адамдарға эмпатиялық қолдау көрсету мүмкіндігін шектейді.

Бұл құбылыс эмоцияларды цензурау деп аталады және әсіресе қақтығыс немесе «негативті» реакция тудыруы мүмкін платформаларда кең таралған. Нәтижесінде, қиын өмірлік жағдайға тап болған адамдарға қолдау табу қиындайды, бұл қоғамдағы жалпы эмпатия деңгейінің төмендеуіне әкеледі.

Анонимдік, деиндивидуация, контент алгоритмдері және тақырыптарды фильтрациялау сияқты техникалық факторлар цифрлық эмпатияның көрінісіне айтарлықтай әсер етеді. Технологиялар эмоцияларды еркін және ашық білдіруге мүмкіндік бергенімен, олар жауапкершіліктің төмендеуіне, негативті эмоциялардың күшеюіне және эмпатия үшін маңызды тақырыптардың жабылуына да себеп болуы мүмкін. Осы факторларды түсіну цифрлық ортада эмпатиялық қарым-қатынасты күшейтуге және технологиялардың жағымсыз әсерін азайтуға бағытталған әдістерді әзірлеу үшін маңызды.

Зерттеуге Қазақстанның жоғары оқу орындарының 18–24 жас аралығындағы 178 студенті қатысты (орташа жас – 20,6). Таңдамада 68% әйелдер және 32% ерлер болды. Қатысушылар гуманитарлық және техникалық мамандықтарда оқыды, кем дегенде бір жылдық тұрақты онлайн-коммуникация және дистанциялық оқыту тәжірибесіне ие болды (Кесте 1).

Кесте 1 - Үлгінің әлеуметтік-демографиялық сипаттамалары

Көрсеткіш	Санат	N	%
Жынысы	Әйелдер	121	68,0
	Еркектер	57	32,0
Жас	18–24	178	100
Мамандық	Гуманитарлық	96	53,9
	Техникалық	82	46,1
Онлайн оқудың мерзімі	≥ 1 жыл	178	100

Зерттеу сандық және сапалық деректерді жинау мен талдауды біріктірген аралас дизайн аясында жүзеге асырылды. Мұндай тәсіл цифрлық эмпатияны объективті өлшеулер арқылы да, онлайн-қарым-қатынастағы оның субъективті көріністері арқылы да жан-жақты бағалауға мүмкіндік берді.

Сандық әдістер:

- В.В. Бойконың эмпатияны диагностикалау әдістемесінің цифрлық ортаға бейімделген авторлық нұсқасы. Сұрақтардың тұжырымдары онлайн-нақты жағдайларға сай өзгертілді

(мысалы, эмодзиларды интерпретациялау, хабарламалардың тонын түсіну, мессенджерлер мен элеуметтік желілердегі реакциялар);

- элеуметтік желілерге тәуелділік деңгейін бағалау үшін Bergen (BSNAS) шкаласы (Andreassen et al., 2012), бұл студенттердің цифрлық ортадағы белсенділігінің эмпатиялық көріністерге ықпалын талдауға мүмкіндік берді.

Сапалық әдістер:

- студенттердің элеуметтік желілер мен мессенджерлердегі пікірлері мен посттарына контент-талдау жүргізу, эмпатиялық реакцияларға назар аударатырып;

- фокус-топтар (n = 4, әрқайсысында 6–8 қатысушы) – цифрлық ортада эмпатияны көрсету және қабылдау бойынша жеке тәжірибені талқылау;

- қатысушылар ұсынған онлайн-коммуникацияның нақты жағдайларына арналған кейс-талдау.

Зерттеу онлайн форматта өткізілді. Анкетаны толтыру қорғалған Google-форма арқылы жүзеге асырылды, ал сұхбаттар бейнебайланыс арқылы жүргізілді. Барлық қатысушылар зерттеудің мақсаты мен міндеттері туралы хабарланды, ақпараттандырылған келісімдер алынды. Анонимдік және еріктілік қағидаттары толық сақталды. Деректерді жинау екі ай ішінде (2025 жылдың ақпан–наурыз айлары) жүргізілді.

Сандық деректерге корреляциялық талдау (эмпатия деңгейі мен онлайн-коммуникацияға тартылу арасындағы байланыстарды анықтау үшін) және факторлық талдау (цифрлық эмпатия құрылымын тексеру үшін) қолданылды.

Сапалық деректер тақырыптық кодтау әдісімен талданып, кейін эмпатиялық көріністер категорияларға бөлінді.

### **НӘТИЖЕЛЕР ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ**

Сандық әдістер деректерді жүйелі түрде жинауға және талдауға, статистикалық байланыстарды анықтауға және цифрлық эмпатия деңгейінің объективті диагностикасын жүргізуге мүмкіндік берді.

Сауалнамалар:

- В.В. Бойко әдістемесі (цифрлық өзара әрекеттестікке бейімделген): бұл әдістеме дәстүрлі түрде офлайн-коммуникациядағы эмпатияны диагностикалау үшін қолданылады. Зерттеу аясында ол онлайн-қарым-қатынастың ерекшеліктерін ескере отырып бейімделді. Сауалнама цифрлық контексте эмпатияны бағалауға бағытталған сұрақтарды қамтыды, мысалы: мәтіндік қарым-қатынаста эмоцияларды қабылдау, эмодзилерді және сезімдерді білдірудің басқа цифрлық құралдарын пайдалану. Бұл пайдаланушылар интернет-ортада басқа адамдардың эмоцияларын қалай қабылдайтынын және өздері қалай әрекет ететінін анықтауға мүмкіндік берді.

- Bergen элеуметтік желілерге тәуелділік шкаласы (BSNAS): BSNAS шкаласы элеуметтік желілерге тәуелділік деңгейін диагностикалау үшін пайдаланылды, өйткені бұл онлайн-өзара әрекеттестіктегі эмпатия қабілетіне әсер етуі мүмкін. Цифрлық платформаларға тәуелділікті бағалау онлайн-ортаға қаншалықты ену эмпатияның көрінуіне әсер ететінін зерттеуге көмектесті.

В.В. Бойконың цифрлық ортаға бейімделген әдістемесінің нәтижелері бойынша студенттер арасында цифрлық эмпатияның үш деңгейі анықталды:

- жоғары деңгей — респонденттердің 35%-ында. Онлайн-қолдауға белсенді қатысу, эмпатиялық боялған хабарламаларды, эмодзилерді пайдалану, басқа пайдаланушылардың эмоционалды посттарына жауап берумен сипатталады;

- орташа деңгей — респонденттердің 45%-ында. Эмпатия көріністері контекстке, цифрлық арнаның сипатына (элеуметтік желілер, мессенджерлер) және анонимділік дәрежесіне байланысты;

- төмен деңгей — қатысушылардың 20%-ында. Эмпатиялық көріністер әлсіз білінеді, эмоционалды жүктелген контенттен аулақ болу және онлайн-қарым-қатынаста алшақ мінез-құлық байқалады (2-кесте).

Кесте 2 - Студенттер арасындағы цифрлық эмпатия деңгейлерінің үлестірілуі

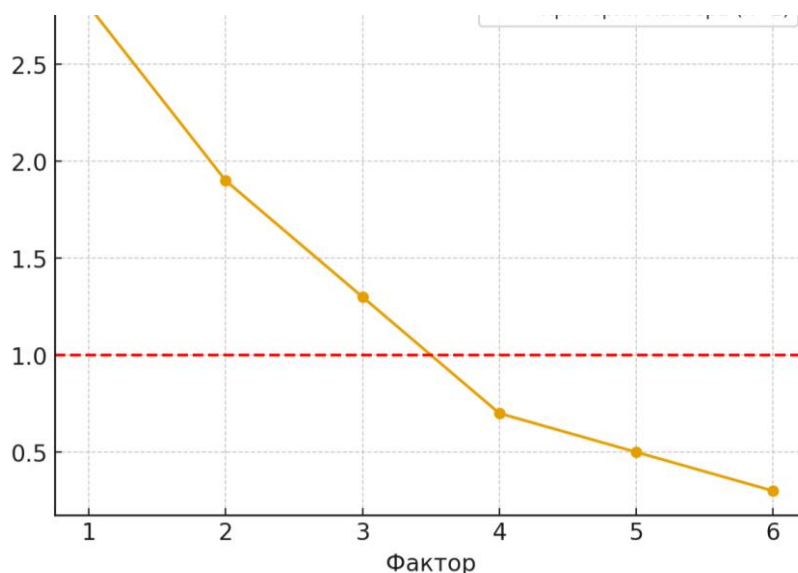
Цифрлық эмпатияның деңгейі	Көріністердің сипаттамалары	N	%
Жоғары	Белсенді онлайн қолдау, жанашырлық хабарламалар, смайликтер, флешмобтарға қатысу	62	35,0
Орташа	Көріністердің контекстке және байланыс арнасына тәуелділігі	80	45,0
Төмен	Эмпатияның төмен деңгейі, эмоционалды мазмұннан аулақ болу	36	20,0
<b>Жалпы</b>		178	100

Факторлық талдау цифрлық эмпатияның үш компоненттен тұратын құрылымын растады, олар:

- когнитивтік компонент — мәтін, эмодзи, фото және басқа цифрлық белгілердегі эмоционалды сигналдарды интерпретациялау қабілеті;

- эмоционалды компонент — онлайн-қарым-қатынасқа эмоционалды қатысудың дәрежесі;

- мінез-құлық компоненті — эмпатияны әрекеттер арқылы көрсетуге дайындық: лайктар, қолдау көрсететін пікірлер, онлайн-қайырымдылық бастамаларына қатысу (2-сурет).



Сурет 2 - Цифрлық эмпатияның үш компонентті құрылымын растау

Әр компонент жоғары жүктемесі бар (0,6-дан жоғары) жеке фактормен ұсынылды, бұл модельдің құрылымдық негізділігін растайды.

Цифрлық эмпатия деңгейі мен әлеуметтік желілердегі белсенділік арасында оң корреляция анықталды ( $r = 0.41$ ,  $p < 0.01$ ). Бұл цифрлық ортаға неғұрлым жоғары қатысы бар студенттер онлайн-қарым-қатынаста эмпатиялық реакцияларды жиірек көрсететінін білдіреді (3-кесте).



Кесте 3 - Цифрлық эмпатия мен студенттердің онлайн белсенділігінің сипаттамалары арасындағы корреляциялар

Көрсеткіштер	Когнитивті компонент	Эмоционалдық компонент	Мінез-құлық компонент	Жалпы деңгей
Әлеуметтік желілердегі белсенділігі	$r = 0,34$	$r = 0,38$	$r = 0,29$	$r = 0,41$
Әлеуметтік желілерден тәуелділігі (BSNAS көрсеткіші)	$r = -0,29$	$r = -0,18$ (a/e.)	$r = -0,12$ (a/e.)	$r = -0,21$

Сондай-ақ әлеуметтік желілерге айқын тәуелділік (BSNAS шкаласы бойынша) мен цифрлық эмпатияның когнитивтік компоненті арасында орташа теріс корреляция анықталды ( $r = -0.29$ ,  $p < 0.05$ ), бұл цифрлық жүктеменің шамадан тыс болуы кезінде эмоцияларды мағыналы қабылдау қабілетінің төмендеуі мүмкін екенін көрсетеді.

Студенттердің цифрлық мінез-құлқына жүргізілген контент-талдау эмпатияның ең жиі кездесетін нысандары мыналар екенін анықтады:

- позитивті немесе жанашырлық мәні бар эмодзилерді пайдалану;
- қолдау, тебірену немесе жұбату білдіретін пікірлер;
- қайырымдылыққа немесе осал топтарды қолдауға қатысты материалдарды қайта жариялау.

Фокус-топтар студенттер цифрлық эмпатияны маңызды деп санайтынын, бірақ оны көрсету қиын екенін анықтады: қате түсініліп қалу қаупі және негативті контент ағынынан туындаған эмоционалдық шаршау себепті.

Алынған нәтижелер студент жастардың цифрлық эмпатиясының үш деңгейлі және үш компонентті құрылымы бар деген гипотезаны растайды, ол онлайн-өзара әрекеттестіктің когнитивтік, эмоционалдық және мінез-құлық аспектілерін көрсетеді. Бұл цифрлық ортадағы эмпатия көріністерінің ерекшелігін атап көрсеткен алдыңғы зерттеулердің қорытындыларымен сәйкес келеді.

Ең кең тарағаны – орташа деңгейлі цифрлық эмпатия (45%). Бұл цифрлық факторлардың қосарлы әсерімен түсіндірілуі мүмкін: бір жағынан студенттер онлайн-қарым-қатынаста эмпатияға ұмтылады, екінші жағынан қарым-қатынастың үзік-үзік сипаты, вербалды емес сигналдардың болмауы және анонимділік сияқты кедергілерге тап болады. Мұндай амбиваленттілік цифрлық эмоционалдық жауаптардың беталды және жағдаяттық сипатын атап өткен жұмыстарда сипатталған.

Студенттердің 35%-ында цифрлық эмпатияның жоғары деңгейі тіркелді, бұл эмоционалдық өзін-өзі бақылау және позитивті цифрлық мінез-құлық дағдыларының дамығанын білдіруі мүмкін. Бұл қатысушылар эмпатиялық маркерлерді (эмодзи, қолдау сөздері, флешмобтарға қатысу т.б.) белсенді пайдаланады.

Респонденттердің 20%-ында анықталған төмен деңгей, бәлкім, үнемі цифрлық асыра жүктеме тудыратын эмоционалдық күйіп кету және әлеуметтік шаршаумен байланысты. Бұл қашықтан оқытудың және алгоритмдік басқарылатын платформалардың жағдайында студенттердің стресс және эмоционалдық сарқылуының артуы туралы ЮНЕСКО есептерімен сәйкес келеді.

Когнитивтік компонент ең айқын болып шықты, бұл студенттердің цифрлық белгілерді (эмодзи, тыныс белгілері, хабарлама стилі) интерпретациялау қабілетін растайды. Бұл эмоцияларды оқудың жаңа арналарының дамуы туралы идеяларды растайды.

Эмоционалдық компонент салыстырмалы түрде әлсіз болып көрінді, әсіресе цифрлық жүктемесі жоғары студенттерде. Бұл «эмоционалдық енjarлық» терминін әлеуметтік желілердің белсенді пайдаланушыларына қатысты жиі қолданатынын көрсетеді.

Мінез-құлық компоненті көбіне символикалық әрекеттерде (лайктар, реакциялар) көрініс табады, бірақ әрдайым шынайы жанашырлықпен қатар жүрмейді. Мұндай «формальды эмпатиялық мінез-құлық» бірқатар зерттеулерде сипатталған.

Зерттеудің шектеулері:

- таңдама Қазақстан ЖОО студенттерімен шектелген, бұл нәтижелерді басқа әлеуметтік және жас топтарына таратуды қиындатады;

- қолданылған әдістемелер бейімделгеніне қарамастан, бастапқыда оффлайн-коммуникацияға арналған және цифрлық өзара әрекеттестіктің ерекшелігін ішінара бұрмалауы мүмкін;

- деректер қатысушылардың өзін-өзі бағалауына негізделген, бұл бағалаудың объективтілігіне әсер етуі мүмкін.

Зерттеу нәтижелері оқытуды цифрландыру жағдайында, әсіресе цифрлық эмпатияны дамытуға бағытталған білім беру бағдарламаларын енгізу қажеттілігін атап көрсетеді. Бұл тренингтер, геймификацияланған модульдер, саналы және эмпатиялық цифрлық мінез-құлыққа бағытталған консультациялар болуы мүмкін. Мұндай бағдарламалар кибербуллинг деңгейін төмендетуге, қашықтан өзара әрекеттестік сапасын арттыруға және оқу ортасындағы эмоционалдық ахуалды нығайтуға ықпал етеді.

**Қорытынды** Цифрлық эмпатия студент жастардың онлайн-өзара әрекеттестігінің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады, өйткені дәл осы әлеуметтік топ қарым-қатынас, оқу және кәсіби даму үшін цифрлық технологияларды ең белсенді пайдаланады. Білім беруді цифрландыру және әлеуметтік желілердің кең таралуы жағдайында эмпатиялық дағдылар жаңа ерекшелікке ие болады. Цифрлық ортадағы эмпатия көрінісі вербалды емес сигналдардың, физикалық болмыстың болмауы және эмоционалдық қабылдауға әсер ететін басқа факторларға байланысты дәстүрлі тұлғааралық эмпатиядан ерекшеленуі мүмкін.

Цифрлық эмпатияны диагностикалау студент жастардағы эмпатиялық көріністердің деңгейін кешенді бағалауға мүмкіндік беретін сандық және сапалық әдістердің үйлесімін қажет етеді. Эмпатияны диагностикалаудың бар әдістері (классикалық сауалнамалар мен тестілер) цифрлық кеңістікке әрдайым қолданыла бермеуі мүмкін.

Алынған деректер негізінде студенттер арасында цифрлық эмпатия деңгейін арттыруға бағытталған интервенциялық бағдарламалар әзірлеу жоспарланып отыр. Бұл бағдарламалар мыналарды қамтуы мүмкін: цифрлық эмпатия бойынша білім беру модульдері – студенттерге онлайн-ортадағы эмпатиялық өзара әрекеттестіктің ерекшелігін, әлеуметтік желілер алгоритмдерінің ақпаратты қабылдауға әсерін және эмпатия қалыптасу механизмдерін түсіндіреді; онлайн-коммуникация тренингтері мен симуляциялары – қатысушылар практикалық жағдайларда цифрлық эмпатия дағдыларын дамытып, мәтіндік форматтағы эмоцияларды тануға және оларға лайықты жауап беруге үйренеді; геймификацияланған қосымшалар – цифрлық ортадағы интерактивті өзара әрекеттестік сценарийлерін ұсынады, онда мінез-құлық стратегияларын таңдау және кері байланыс алу мүмкіндігі болады; психологиялық консультациялар – саналы онлайн-қарым-қатынас, эмоционалдық интеллект және цифрлық форматтардағы эмпатиялық тыңдау дағдыларын дамытуға бағытталған.

Қорытындылай келе, цифрлық эмпатияны диагностикалау мен дамытуға кешенді көзқарас студент жастарда оның қалыптасу механизмдерін тереңірек түсінуге ғана емес, сонымен қатар оны нығайтуға тиімді құралдар жасауға мүмкіндік береді, бұл қоғам мен білім берудің белсенді цифрландырылуы жағдайында аса маңызды.

### **Әдебиеттер тізімі**

1. Русякова Е. Е., Тимофеева Э. А., Шестакова Ю. В., Чепайкин Д. А. Исследование уровня эмпатии у подростков, увлечённых компьютерными технологиями. Цифровая эмпатия // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – № 6. – Режим доступа: <https://mir-nauki.com/PDF/20PSMN620.pdf>.

2. Friesem Y. *Empathy for the Digital Age: Using Video Production to Enhance Social, Emotional, and Cognitive Skills* // *Emotions, Technology, and Behaviors* / ed. by M. D. Webster, C. P. Brooks. – London: Academic Press, 2016. – P. 21–45.
3. Turkle S. *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. – New York: Basic Books, 2011. – 384 p.
4. Kiesler S., Siegel J., McGuire T. W. *Social psychological aspects of computer-mediated communication* // *American Psychologist*. – 1984. – Vol. 39, № 10. – P. 1123–1134. – DOI: 10.1037/0003-066X.39.10.1123.
5. Derks D., Fischer A. H., Bos A. E. R. *The role of emotion in computer-mediated communication: A review* // *Computers in Human Behavior*. – 2008. – Vol. 24, № 3. – P. 766–785. – DOI: 10.1016/j.chb.2007.04.004.
6. Бойко В. В. *Диагностика эмпатии: психодиагностический метод*. – М.: Смысл, 2001. – 128 с.
7. Andreassen C. S., Torsheim T., Brunborg G. S., Pallesen S. *Development of a Facebook addiction scale* // *Psychological Reports*. – 2012. – Vol. 110, № 2. – P. 501–517. – DOI: 10.2466/02.09.PR0.110.2.501-517.
8. Goleman D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. – New York: Bantam Books, 1995. – 352 p.
9. Бойко В. В. *Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других*. – М.: Смысл, 2001. – 192 с.
10. Smith J., Lee K. *TikTok and Empathy: How Short-Form Video Content Shapes Emotional Responses in Gen Z* // *Journal of Digital Psychology*. – 2023. – Vol. 15, № 2. – P. 45–67.
11. Garcia M., Chen L., O'Reilly P. *Digital Empathy in Metaverse: Challenges of Non-Verbal Communication in Virtual Reality* // *Computers in Human Behavior*. – 2022. – Vol. 134. – Article 107301.
12. UNESCO. *Post-Pandemic Digital Communication: Empathy Gaps in Online Education*. – Paris: UNESCO Publishing, 2023. – 118 p.
13. Bergen Social Media Addiction Scale (BSNAS) // Andreassen C. S. и др. – 2012. – URL: <https://doi.org/10.2466/02.09.PR0.110.2.501-517>.

### **References**

1. Русякова Е. Е., Тимофеева Э. А., Шестакова Ю. В., Чепайкин Д. А. *Исследование уровня эмпатии у подростков, увлечённых компьютерными технологиями. Цифровая эмпатия* // *Мир науки. Педагогика и психология*. – 2020. – № 6. – Режим доступа: <https://mir-nauki.com/PDF/20PSMN620.pdf>.
2. Friesem Y. *Empathy for the Digital Age: Using Video Production to Enhance Social, Emotional, and Cognitive Skills* // *Emotions, Technology, and Behaviors* / ed. by M. D. Webster, C. P. Brooks. – London: Academic Press, 2016. – P. 21–45.
3. Turkle S. *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. – New York: Basic Books, 2011. – 384 p.
4. Kiesler S., Siegel J., McGuire T. W. *Social psychological aspects of computer-mediated communication* // *American Psychologist*. – 1984. – Vol. 39, № 10. – P. 1123–1134. – DOI: 10.1037/0003-066X.39.10.1123.
5. Derks D., Fischer A. H., Bos A. E. R. *The role of emotion in computer-mediated communication: A review* // *Computers in Human Behavior*. – 2008. – Vol. 24, № 3. – P. 766–785. – DOI: 10.1016/j.chb.2007.04.004.
6. Бойко В. В. *Диагностика эмпатии: психодиагностический метод*. – М.: Смысл, 2001. – 128 с.
7. Andreassen C. S., Torsheim T., Brunborg G. S., Pallesen S. *Development of a Facebook addiction scale* // *Psychological Reports*. – 2012. – Vol. 110, № 2. – P. 501–517. – DOI: 10.2466/02.09.PR0.110.2.501-517.