

Ахметов К. Р. \* 

Казахский национальный университет имени аль-Фараби, Алматы, Казахстан

E-mail: [kazybek-bey@mail.ru](mailto:kazybek-bey@mail.ru)

## От традиционной к цифровой эмпатии: обзор исследований феномена и его развития у студентов

### Аннотация

В условиях стремительной цифровизации всех сфер общественной жизни, включая образование и межличностное общение, особую значимость приобретает изучение трансформации эмпатии как ключевого социально-психологического феномена. Студенческая молодежь, являясь наиболее активным субъектом цифровой среды, сталкивается с необходимостью проявления эмпатии в онлайн-коммуникации, что требует уточнения содержания понятия «цифровая эмпатия» и выявления условий ее развития. Цель исследования заключается в систематизации современных научных представлений о цифровой эмпатии, подходах к ее диагностике и факторах развития у студентов. Методы. Проведен систематический обзор научной литературы за период 2015–2025 гг. по базам данных Scopus, Web of Science и РИНЦ. Использовались методы контент-анализа определений, сравнительного анализа диагностических инструментов и тематического синтеза выявленных факторов. Результаты. Уточнено понятие цифровой эмпатии как интегративного образования, включающего когнитивный, аффективный, коммуникативный и этический компоненты. Выделены две группы диагностических методик: адаптированные традиционные шкалы эмпатии и специализированные опросники, разработанные для онлайн-среды. Установлены три группы условий развития цифровой эмпатии у студентов: личностные (исходный уровень эмпатии, эмоциональный интеллект, рефлексивность), цифровые (опыт онлайн-общения, тип используемых платформ, преобладание видео- или текстовых форматов) и образовательные (наличие тренингов, поддержка преподавателей, создание безопасной цифровой среды вуза). Выводы. Обоснована необходимость разработки валидного и надежного инструментария для диагностики цифровой эмпатии, адаптированного для русскоязычной студенческой выборки. Практическая значимость обзора состоит в возможности использования его результатов при разработке программ психолого-педагогического сопровождения студентов и тренингов цифровых коммуникативных навыков. Перспективы дальнейших исследований связаны с проведением эмпирических и лонгитюдных работ по изучению динамики цифровой эмпатии и эффективности программ ее развития.

**Ключевые слова:** цифровая эмпатия, эмпатия, диагностика эмпатии, цифровые коммуникации, развитие эмпатии.

Ахметов К. Р.

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

E-mail: [kazybek-bey@mail.ru](mailto:kazybek-bey@mail.ru)

## Дәстүрлі эмпатиядан цифрлық эмпатияға: феномен және оның студенттерде дамуы туралы зерттеулерге шолу

### Аңдатпа

Қоғамдық өмірдің барлық салаларын, соның ішінде білім беру мен тұлғааралық қарым-қатынасты қарқынды цифрландыру жағдайында эмпатияның негізгі әлеуметтік-психологиялық феномен ретінде трансформациялануын зерттеу ерекше өзектілікке ие. Студент жастар цифрлық

ортаның ең белсенді субъектілері бола отырып, онлайн-коммуникацияда эмпатия таныту қажеттілігіне тап болады, бұл «цифрлық эмпатия» ұғымының мазмұнын нақтылауды және оның даму шарттарын анықтауды талап етеді. Зерттеудің мақсаты – студенттердегі цифрлық эмпатия, оны диагностикалау тәсілдері және даму факторлары туралы заманауи ғылыми түсініктерді жүйелеу. Әдістері. 2015–2025 жылдар аралығындағы ғылыми әдебиеттерге Scopus, Web of Science және РИНЦ дерекқорлары бойынша жүйелі шолу жүргізілді. Анықтамаларға контент-талдау, диагностикалық құралдарды салыстырмалы талдау және анықталған факторлардың тақырыптық синтезі әдістері қолданылды. Нәтижелері. Цифрлық эмпатия ұғымы когнитивтік, аффективтік, коммуникативтік және этикалық компоненттерді қамтитын интегративті құрылым ретінде нақтыланды. Диагностикалық әдістемелердің екі тобы бөлінді: бейімделген дәстүрлі эмпатия шкалалары және онлайн-ортаға арналған мамандандырылған сауалнамалар. Студенттерде цифрлық эмпатияның дамуының үш шарттар тобы анықталды: тұлғалық (эмпатияның бастапқы деңгейі, эмоционалдық интеллект, рефлексивтілік), цифрлық (онлайн-қарым-қатынас тәжірибесі, қолданылатын платформалардың түрі, бейне немесе мәтіндік форматтардың басымдылығы) және білім беру (тренингтердің болуы, оқытушылардың қолдауы, университеттің қауіпсіз цифрлық ортасын құру). Қорытындылар. Орыс тілді студенттік іріктеуге бейімделген цифрлық эмпатияны диагностикалаудың валидті және сенімді құралын әзірлеу қажеттілігі негізделді. Шолудың практикалық маңыздылығы оның нәтижелерін студенттерді психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу бағдарламаларын және цифрлық коммуникативтік дағдылар тренингтерін әзірлеуде пайдалану мүмкіндігінде. Әрі қарайғы зерттеулердің перспективалары цифрлық эмпатия динамикасын және оны дамыту бағдарламаларының тиімділігін эмпирикалық және лонгитюдтік зерттеулер жүргізумен байланысты.

**Түйін сөздер:** цифрлық эмпатия, эмпатия, эмпатия диагностикасы, цифрлық коммуникациялар, эмпатияны дамыту.

*Akhmetov K.R.*

*Al-Farabi Kazakh National University, Almaty, Kazakhstan*

*E-mail: [kazybek-bey@mail.ru](mailto:kazybek-bey@mail.ru)*

**From traditional to digital empathy:  
a review of research on the phenomenon and its development in students**

*Abstract*

In the context of rapid digitalization of all spheres of public life, including education and interpersonal communication, the study of the transformation of empathy as a key socio-psychological phenomenon is of particular importance. Student youth, being the most active subjects of the digital environment, face the need to express empathy in online communication, which requires clarification of the content of the concept of "digital empathy" and identification of conditions for its development. The purpose of the study is to systematize modern scientific ideas about digital empathy, approaches to its diagnosis and factors of development in students. Methods. A systematic review of scientific literature for the period 2015-2025 was conducted using Scopus, Web of Science and RSCI databases. Methods of content analysis of definitions, comparative analysis of diagnostic tools, and thematic synthesis of identified factors were used. Results. The concept of digital empathy is clarified as an integrative formation including cognitive, affective, communicative and ethical components. Two groups of diagnostic methods are identified: adapted traditional empathy scales and specialized questionnaires developed for the online environment. Three groups of conditions for the development of digital empathy in students are established: personal (initial level of empathy, emotional intelligence, reflexivity), digital (experience of online communication, type of platforms used, predominance of video or text formats), and educational (availability of trainings, support from teachers, creation of a safe digital environment of the university). The necessity of developing a valid and reliable tool for

diagnosing digital empathy adapted for the Russian-speaking student sample is substantiated. The practical significance of the review lies in the possibility of using its results in the development of programs of psychological and pedagogical support for students and trainings of digital communication skills. Prospects for further research are associated with conducting empirical and longitudinal studies on the dynamics of digital empathy and the effectiveness of programs for its development.

**Keywords:** digital empathy, empathy, student youth, diagnostics of empathy, digital communications, development of empathy.

**Введение.** За последние 20 лет развитие ИКТ позволило существенно изменить формы коммуникации людей, в том числе и молодых людей. В настоящее время социальные сети, мессенджеры, видеохостинги, образовательные порталы стали неотъемлемой частью жизни современного студента - учебный процесс, досуг неразрывно связаны с ними. Существует большое количество работ о том, как много времени молодые люди проводят в цифровом пространстве и активно применяют там текстовую и визуальную коммуникацию (Kross et al., 2013; Primack et al., 2017). Коммуникация между людьми осуществляется сейчас совершенно иначе – она приобрела новые формы. Все привычные нам ранее методы коммуникации (которые строились на непосредственном контакте с собеседником) меняются. В связи с этим возникает проблема развития и бытия значимых социально психологических феноменов, обеспечивающих эффективность общения.

Эмпатия (от греч. *empathy* - чувство, восприятие) – это способность к сопереживанию и отклику на эмоциональное состояние другого человека (Decety & Jackson, 2004; Preston & de Waal, 2002). В психологии XX в. сформировались основные теоретические представления об эмпатии – исследование непосредственной коммуникации с участием невербальных компонентов (мимика, жестикуляция, интонация голоса, дистанция). Коммуникация в цифровой среде оставляет за скобками множество невербальных индикаторов эмоционального состояния человека. Текстовая связь, использование смайлов, короткие видео ролики не дают возможности для полноценного общения. Возникает вопрос – сохраняется ли эмпатия при таком общении наравне с обычной (офлайн) коммуникацией или это совсем другие формы проявления эмпатии, которые стоит изучать отдельно?

За последние годы все чаще говорят о таком явлении как “цифровая эмпатия” – это определенный тип проявления эмпатии при взаимодействии людей через интернет-коммуникацию (Terry & Terry, 2020; Шейнов, 2021). Однако четкие определения данного явления еще не сформировались. Ученые по разному трактуют понятие цифровой эмпатии. Для кого-то это разновидность обычной эмпатии, но уже для сети. Другие же считают, что цифровая эмпатия представляет собой совершенно новое явление с собственной структурой, механизмами и закономерностями развития (Terry & Terry, 2020; Шейнов, 2021). Отсутствие консенсуса по этому вопросу осложняет как теоретические исследования, так и практическое применение знаний о цифровой эмпатии, в частности, ее диагностику и развитие.

Инструменты диагностики эмпатии в интернет-пространстве имеют свои трудности. Описанные выше методики, прошедшие апробацию вне сети, могут быть неприменимы при измерении уровня эмпатического отношения именно в виртуальной среде. Специализированные тесты для работы с пользователями интернета пока психометрически не подтверждены, отсутствуют нормальные таблицы и стандартизация на представителей России (Бовина & Дворянчиков, 2020; Spreng et al., 2009). Данный метод ограничивает количество эмпирических работ, а также проведение сопоставительного анализа - тем самым не позволяет выработать научные подходы к развитию цифровой эмпатии. То есть развитие будет идти медленно.

Актуальность цифровой эмпатии особенно высока для студентов. Так как именно в этом возрасте закладываются ключевые компетенции общения и личности, которые помогут им адаптироваться к обществу (Солдатова & Рассказова, 2021; Van der Graaff et al., 2014). Постоянно находясь в сети – учиться или общаться между собой. Насколько активная жизнь в

интернете влияет на развитие эмпатийных качеств? В противоположность этому видеоконференции и содержательные разговоры способны поддерживать, а иногда и развивать эмпатию, напротив – потребление контента без активного участия либо общение в формате «лайков» могут снижать уровень эмоционального контакта и вызывать чувство изоляции (Alloway et al., 2014; Toma & Hancock, 2013; Vossen & Valkenburg, 2016). Исследование влияния цифровой среды на формирование эмпатийных качеств у обучающихся – как положительного, так и отрицательного – представляет собой важную научно-практическую задачу.

Отметим, однако, что большинство работ по цифровой эмпатии посвящены именно зарубежным выборкам (преимущественно Западная Европа, Северная Америка). Работ с учетом специфики культурного контекста для постсоветского пространства (Казахстан) практически нет (Бовина & Дворянчиков, 2020; Солдатова & Рассказова, 2021). Культура влияет на степень проявления эмпатии, норму ее выражения и применение цифровых каналов связи. Таким образом, обобщение имеющихся данных и адаптация их под специфику РК – основа дальнейшего развития данного направления.

В статье мы пытаемся дать систематизированное представление о современном научном подходе к изучению феномена цифровой эмпатии, способах его диагностики, условиях формирования у обучающихся. По итогам постановки цели были определены следующие задачи: рассмотреть понятие «цифровая эмпатия», проанализировать литературу по данному вопросу; изучить методы диагностики цифровой эмпатии, определить сильные стороны и слабые места диагностических инструментов; выявить факторы и условия развития цифровой эмпатии среди студентов; определить направления дальнейшего изучения проблемы цифровой эмпатии.

Представленные результаты исследования можно использовать при составлении программы психолого-педагогического сопровождения студентов; разработке тренинга «Цифровая эмпатия»; созданию обучающих модулей для развития цифровой эмпатии у студентов. Систематизированные методики смогут послужить основой разработки и верификации русскоязычного теста на уровень ЦЭ среди студентов Казахстана. Исследование позволит восполнить пробелы в отечественной научной литературе на русском языке, будет способствовать развитию новой перспективной для психологии сферы исследований.

**Материалы и методы.** Проведен анализ литературы по теме цифровой эмпатии в отношении студентов. Данный метод использован с целью систематизации полученных знаний о понятии цифровой эмпатии, способах ее определения и условий формирования на современном этапе. Методологической основой работы является применение методов системного подхода, сопоставительного анализа, синтеза информации по заданной проблематике. Такое позволило систематически рассмотреть объект исследования.

**Дизайн исследования.** Работа носила теоретико-методологический характер. Этапы работы представляли собой комплексные мероприятия: поиск литературы по проблеме исследования; выбор литературных источников по заданным параметрам; аналитическая работа с отобранной литературой – выделение понятийного аппарата (понятия, составляющие элементы), диагностика подходов к изучению проблемы, определение условий формирования цифровой эмпатии. Четвертый этап – систематизация полученных фактов, выводы по результатам исследования. Данная схема проведения работ исключила дробление итогов исследования, обеспечила преемственность в работе от теории к практике.

**Процедура поиска литературы.** Поиск источников проводился по периоду январь – февраль 2026 г., использовались следующие источники информации: базы данных Scopus, Web of Science, eLibrary (РИНЦ); открытые научные репозитории. Период времени 2015–2025 гг. обусловлен тем, что за последнее десятилетие наблюдается рост количества работ о цифровых аспектах эмпатии. Для подтверждения основных идей по проблеме эмпатии как психического явления приводим в обзоре еще несколько значительных исследований, вышедших ранее (Decety & Jackson, 2004; Preston & de Waal, 2002; Schubert & Koole, 2009), которые, хотя и

являются устаревшими, однако активно используются в новейших работах. По этой причине можно считать их теоретической основой данной работы.

*Поисковые запросы.* Для проведения поиска по литературным источникам с целью максимального покрытия использовались следующие поисковые слова на английском языке - digital empathy, online empathy, digital empathy in students; на русском – «цифровая эмпатия», «эмпатия в цифровом пространстве», «эмпатия студентов», «диагностика эмпатических качеств», «развитие эмпатии». К английским запросам применялись операторы объединения и вычитания с целью расширения количества полученных результатов. Методом ретроанализа библиографического аппарата были выявлены упущенные при первичной выборке материалы.

*Критерии включения.* Для включения в обзор отбирались работы, соответствующие пяти ключевым критериям. Во-первых, полная версия публикации должна была быть доступна бесплатно или через библиотеки. Во-вторых, издание должно было проходить рецензирование. В-третьих, работа должна была затрагивать тему эмпатии в контексте цифровых коммуникаций, онлайн-обучения, социальных сетей и мессенджеров. Во-четвертых – исследование может иметь эмпирический и/или теоретический характер для проведения качественного анализа; Во-пятых - выборка в исследовании должны представлять собой студентов, подростков либо молодежь (соответствуют задачам нашего обзора). В обзор были включены обзоры и метаанализы вне зависимости от наличия данных по различным возрастным группам.

*Критерии исключения.* При исключении из выборки использованы следующие критерии: нет текста тезисов конференции; не проведено рецензирование; речь идет о клинических /психиатрических/нейрофизиологических проблемах эмпатии (без упоминания цифрового общения); язык статьи не русский, английский или казахский; повторение уже опубликованных данных и выводов; учебные материалы, методички – т. е. работы с малым объемом науки.

*Процедура отбора.* При первичном поиске получено более 100 работ, релевантных выбранной теме. После удаления дубликатов и предварительного просмотра заголовка и аннотации – выборка сокращена до 52 публикаций с максимальной степенью соответствия теме. На следующем этапе произведена оценка полного текста публикаций по заданным критериям; публикации, не отвечающие критериям, исключены из дальнейшего рассмотрения. По итогам исследования был выбран список из 20 источников – это и зарубежные материалы (из баз данных Scopus и Web of Science), и статьи из российских периодических изданий со списком рецензий.

*Методы анализа.* При исследовании отобранного массива публикаций использовались различные взаимодополняющие методы анализа. Метод контент-анализа позволил определить основные понятийные маркеры определения цифровой эмпатии и обозначить ее особенности. С помощью метода сравнения произведена оценка диагностических методов оценки эмпатии при взаимодействии как внецифровой среды, так и в цифровой среде. Для классификации и структурирования сведений по факторам развития цифровой эмпатии из множества источников проведена тематическая сводка. Сводный анализ проводился с соблюдением принципов научной объективности.

*Ограничения метода.* Следует отметить недостатки этого метода. Систематический обзор литературы по своей сути является объективным исследованием, однако выбор литературных источников остается субъективным (даже если применяются жесткие критерии отбора). Также невозможно обеспечить полную репрезентативность данных из-за ограниченности имеющихся баз данных и архивов. Методика также не включает в себя никакой элемент статистики - нельзя сделать какие либо выводы на основе статистических выводов. Поскольку большинство эмпирических исследований проводились на данных из-за рубежа, применение их результатов к казахстанским студентам должно быть осторожным и подкреплено дополнительными эмпирическими исследованиями.

**Результаты и их обсуждение.** Проведенный анализ литературы позволил выделить следующие направления по изучению цифровой эмпатии. Первое – определение понятия и

структуры цифровой эмпатии; второе - диагностика цифровой эмпатии; третье – условия и факторы развития цифровой эмпатии у обучающихся. Далее рассмотрим данные направления через призму проделанного нами анализа источников.

Научные работы показывают тенденцию к формированию понятия цифровая эмпатия. В классической психологии под эмпатией понимается сложный процесс, включающий в себя когнитивный компонент (понимание мыслей, чувств, побуждений другого) и аффективный – склонность к эмоциональной реакции на состояние другого человека. Мы используем эмпатию во время общения с людьми в реальной жизни – через язык тела, мимику, жесты, положение тела и голосовую модуляцию. Однако при онлайн-коммуникации часть таких сигналов пропадает, поэтому приходится стараться больше для того, чтобы уловить эмоции другого человека.

В зарубежной науке под понятием «цифровая эмпатия» понимают способность человека к осознанию, анализу и адекватному ответу на эмоции собеседника при общении через средства цифровых технологий. Актуальность данного понятия обусловлена тем фактом, что в пространстве онлайн взаимодействие строится исключительно посредством текста, изображений (статических), смайликов или видеоклипов – то есть без вербального языка тела. Исследователи из русскоязычного пространства пытаются определить архитектуру цифровой эмпатии и описать особенности этой формы по отношению к обычной эмпатии (Шейнов, 2021). Цифровая эмпатия близка к обычным видам, но исследователи утверждают, что это не перенос старых способностей в новую среду – это новая форма общения сама по себе.

Анализируя определения цифровой эмпатии мы выделяем 4 составляющие - когнитивная, аффективная, коммуникативная и этическая. Когнитивная составляющая состоит из умения воспринимать чувства, интенции и имплицитные значения сообщений; идентифицировать сарказм, подтексты посредством вербальных и невербальных сигналов. Эмоциональный аспект аффективной составляющей – эмоции, возникающие у человека по отношению к контенту интернета (например, истории людей, описание трудностей или просьбы о помощи). А также коммуникативная составляющая - как выразить свою эмпатию через интернет: выбрать слова; использовать смайлики/стикеры для придания большей эмоциональности сообщению; написать поддерживающий ответ. Этический аспект – обеспечение анонимности, сохранение границ личного пространства участника диалога и безопасность коммуникации.

Деление на 4 составляющих обосновано тем, что именно так строится цифровая коммуникация. Когнитивный аспект (когниция) – восприятие информации; Аффективный аспект (аффект) - реакция на полученную информацию; Коммуникативный аспект (коммуникация) – выражение поддержки; Этический аспект (этика) – соблюдение моральных принципов. Все это в оффлайн общении происходит одновременно, в онлайн же все может быть разделено во времени или пространстве. Может быть такой случай - узнал эмоции у другого человека (когнитивно) но не может отреагировать эмпатией из-за того что боится его неправильно понять (коммуникативная проблема) либо из-за боязни раскрыть секрет (этическая дилемма).

Цифровая эмпатия – феномен многокомпонентный, возникающий при взаимодействии в сети. Структура данного феномена имеет свои особенности. Знание его структуры необходимо для разработки диагностики и программ по развитию цифровой эмпатии.

Анализ существующих методов диагностики выявляет два типа инструментов – адаптированные традиционные тесты по измерению уровня эмпатии; специально разработанные анкеты для оценки эмпатии при онлайн-общении.

Таблица 1. Компоненты цифровой эмпатии

| Компонент       | Содержание                                                                                             | Примеры проявления в цифровой среде                                                                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Когнитивный     | Понимание эмоций, намерений и смысла сообщений собеседника на основе текстовой и визуальной информации | Интерпретация эмодзи, тона сообщения, подтекста; распознавание иронии                                                       |
| Аффективный     | Эмоциональный отклик на переживания другого человека, возникающий в ответ на онлайн-контент            | Сопереживание при чтении поста о трудностях; чувство радости за успех одноклассника                                         |
| Коммуникативный | Владение средствами выражения эмпатии в цифровой коммуникации                                          | Подбор поддерживающих слов, уместное использование эмодзи и стикеров, написание личного сообщения вместо общего комментария |
| Этический       | Соблюдение конфиденциальности, уважение границ, безопасность общения                                   | Нераспространение личной информации без согласия; корректное поведение в конфликтных онлайн-ситуациях                       |

К первому типу отнесены традиционные методы диагностики эмпатии в условиях face-to-face. Среди них можно выделить опросник Дэвиса (IRI); методика Бойко; Торонтская шкала эмпатии – все эти методики созданы специально под условия межличностной коммуникации. Популярность данных инструментов объясняется их хорошей психометрией, стандартизацией результатов и многолетней практикой применения во многих странах мира. Хотя шкалы эмпатии могут быть полезны в цифровом контексте, их применение имеет ряд недостатков. Вопросы в этих шкалах ориентированы на очные взаимодействия и не учитывают специфику онлайн-общения, где отсутствуют невербальные сигналы, коммуникация асинхронна, а выражение эмоций через текст имеет свои нюансы. Поэтому такие шкалы позволяют оценить лишь общую склонность к эмпатии, но не способность понимать и реагировать на эмоции в цифровой среде (Бовина & Дворянчиков, 2020; Шейнов, 2021).

Вторая группа исследований фокусируется на специальных опросниках, разработанных для измерения цифровой эмпатии. Недавние публикации предлагают шкалы, которые измеряют способность к пониманию эмоций в цифровом общении, готовность к онлайн-поддержке, а также использование эмоциональных значков и других инструментов выражения чувств (Terry & Terry, 2020; Шейнов, 2021). Эти методы, по сути, наиболее точно отражают специфику исследования цифровой эмпатии. Однако данные методики практически никогда не проходят комплексное психометрическое тестирование. Нет данных ни про валидность, надежность, выборки. Все специальные методики разработаны для носителей английского языка. Адаптация под русскоговорящих студентов остается нерешенным вопросом – это важно из-за возможного культурного различия в выражении эмоций и употреблении цифровых каналов связи.

Оценка эмпатической точности – способности правильно определить эмоции собеседника – дает дополнительные возможности для оценки уровня эмпатии (Blanke & Riediger, 2019). При работе с интернет-коммуникацией данный критерий может быть измерен через уровень правильности трактовки текста или использования эмодзи. Но поскольку единой методики нет, применять подобные методы на больших выборках невозможно.

В таблице 2 представлен сравнительный анализ двух методик диагностики цифровой эмпатии. Из полученных данных следует проблема – авторы отмечают необходимость учитывать специфику общения в сети Интернет, но пока не создан универсальный и надёжный тест именно для обучающихся. Это препятствует проведению сравнения, затрудняет определение эффективности реализации программ развития, а также не дает возможности получения аналогичных данных с целью дальнейшего анализа.

Таблица 2. Сравнительный анализ групп диагностических методик цифровой эмпатии

| Критерий                   | Адаптированные традиционные шкалы                                                   | Специализированные опросники                                                    |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Примеры                    | IRI Дэвиса, методика Бойко, Торонтская шкала эмпатии                                | Авторские шкалы, ориентированные на онлайн-контекст                             |
| Достоинства                | Высокая психометрическая проработанность, наличие нормативных данных                | Учет специфики цифровой среды: текстовых сообщений, эмодзи, онлайн-поддержки    |
| Ограничения                | Формулировки не отражают особенности онлайн-общения; измеряют общий уровень эмпатии | Недостаточная валидизация; отсутствие русскоязычных версий; малый объем выборки |
| Применимость для студентов | Может использоваться как базовый показатель общей эмпатии                           | Требует адаптации и проверки на студенческой выборке                            |

Проведенный обзор позволил систематизировать факторы и условия, влияющие на развитие цифровой эмпатии, в три основные группы: личностные, цифровые и образовательные.

**Личностные факторы.** К личным характеристикам относятся: уровень базовой эмпатии; наличие эмоционального интеллекта; уровень рефлексии; открытость для нового опыта. Исследования показывают, что люди с высоким уровнем базальной эмпатии обычно демонстрируют высокий уровень цифровой эмпатии (Blanke & Riediger, 2019; Riess, 2017). Также важен эмоциональный интеллект – способность осознавать и регулировать свои эмоции помогает понять чувства другого человека в онлайн-среде. Рефлексия помогает проанализировать информацию, полученную от других людей и снизить спонтанные ответы при общении через интернет (Шейнов, 2021). Особенно это важно в асинхронной коммуникации – человек может обдумать своё сообщение заранее.

**Цифровые факторы.** К цифровым факторам относятся опыт взаимодействия в онлайн-среде, интенсивность и эффективность использования разных платформ, а также доминирующие формы коммуникации. Некоторые исследователи подчеркивают, что частые видеоконференции позволяют поддерживать невербальную связь и, следовательно, способствуют развитию эмпатии (Alloway et al., 2014; Vossen & Valkenburg, 2016). Напротив – при текстовой коммуникации (особенно асинхронной) наблюдается скорее спад эмоционального участия и обесценивание переживаний (Kross et al., 2013; Primack et al., 2017). При этом результаты научных работ противоречат друг другу – есть работы, которые говорят о том, что соцсети никак не снижают эмпатию. Зависит это еще от формы активности пользователя — можно быть активным участником диалога, помогать другим людям либо просто потреблять информацию без взаимодействия (Alloway et al., 2014; Toma & Hancock, 2013; Vossen & Valkenburg, 2016). Эффект цифровизации на развитие эмпатии связан не с использованием технологий таковых, а с особенностями коммуникации внутри сети.

**Образовательные факторы.** К ним относятся наличие специальных тренингов и образовательных модулей, поддержка со стороны преподавателей, создание безопасной и поддерживающей цифровой среды в вузе. В работе Дж. Заки (Zaki, 2019) подчеркивается, что эмпатия является тренируемым навыком, и это положение в полной мере применимо к цифровой эмпатии. Комбинированные программы, включающие теоретическое обучение, практические упражнения с обратной связью и рефлексивные практики, показывают наибольшую эффективность. Важным условием является также интеграция развития цифровой эмпатии в повседневную учебную деятельность, а не только в отдельные тренинги (Бовина & Дворянчиков, 2020; Солдатова & Рассказова, 2021). Создание безопасной цифровой среды, в которой студенты не опасаются осуждения и могут свободно выражать поддержку, также рассматривается как значимый фактор развития.

По данным исследований наиболее эффективно сочетание развития личностного потенциала; формирования умений использовать средства цифровой коммуникации для решения

профессиональных задач; оказания организационно-педагогического сопровождения. Стоит отметить, что эффективность любого компонента будет зависеть от особенностей личности обучающегося и условий образования.

Выявленные результаты требуют критического осмысления, так как имеют свои ограничения. Во-первых, выбор литературы носит субъективный характер и осуществляется по качественным критериям; во вторых большинство рассмотренных эмпирических работ выполнены за пределами Казахстана, поэтому экстраполяция полученных данных на студентов страны невозможна; в третьих, отсутствие унифицированных методов не дает возможности сопоставить данные разных исследований между собой и сделать метаанализ. В связи с этим, отсутствие в обзоре материалов на казахском языке также создает пробелы.

Далее можно говорить о перспективах дальнейшего развития темы цифровой эмпатии. Так, необходимо разработать и апробировать русскоязычный вариант анкетирования с учетом возраста респондентов (студентов) и особенностей коммуникативной ситуации – в цифровой среде. Также необходимы эмпирические исследования (в том числе лонгитюдные), направленные на изучение динамики развития цифровой эмпатии у студентов в процессе университетского образования. Требуется проведение исследований по оценке эффективности данных программ. А так же изучать воздействие видеоконференций и гибридных форм обучения на поддержание/развитие эмпатии. Также необходимы кросс культурные исследования для определения универсальных характеристик цифрового типа эмпатии.

Анализ существующих понятий цифровой эмпатии от разных авторов дает возможность определить 4 ее компонента:

когнитивный — способность понимать смысл сообщений, распознавать эмоции и намерения собеседника на основе текстовой и визуальной информации;

аффективный — эмоциональный отклик на переживания другого человека, возникающий в ответ на онлайн-контент;

коммуникативный — владение средствами выражения эмпатии в цифровой среде (выбор слов, эмодзи, тона сообщения, уместность поддержки);

этический — соблюдение конфиденциальности, уважение границ, безопасность общения.

Развитие структуры эмпатии в условиях цифровой среды отражает особенности коммуникации через Интернет. Данная структура - это не только простое продолжение привычных навыков взаимодействия, а новая структура (Terry & Terry, 2020; Шейнов, 2021). Отметим также взаимосвязь между выделенными компонентами данной структуры – когнитивная оценка полученной информации влияет на эмоциональный отклик и способ взаимодействия.

Проведен анализ шкал диагностики эмпатии – выделены 2 подхода к построению таких тестов: модификация готовых методик; разработка новых специализированных опросников для измерения уровня эмпатии в интернет среде.

К первому типу относятся классические методы, созданные для применения офлайн. К таким методам относятся опросник межличностной реактивности (Дэвис), методика Бойко оценки уровня эмпатии и Торонтская шкала эмпатии. Данные методики характеризуются хорошей психометрией и стандартизацией результатов (Terry & Terry, 2020; Шейнов, 2021). Однако применение данных методов имеет существенные ограничения при работе с цифровым форматом эмпатии. Задаваемые вопросы не учитывают специфику общения в сети и результаты опроса отражают только общую эмпатию респондентов – не специфическую для интернета форму проявления.

Вторая группа методик – это авторские тесты на оценку цифрового эмпатического уровня. В ряде работ представлены шкалы оценки способности распознавать эмоции по тексту сообщений; готовности оказать помощь в сети; применения эмодзи и т. д. Стоит подчеркнуть, что данные методики обычно не проходят тщательную психометрическую проверку. В частности отсутствуют данные на их валидность, надежность и репрезентативность для большой группы респондентов (Terry & Terry, 2020; Шейнов, 2021). Кроме того многие специализиро-

ванные методики разработаны на базе англоязычных исследований – применение таких методик среди студентов России находится лишь в зачаточном состоянии.

Оценка эмпатии возможно дополнить исследованием эмпатической точности – способности к правильному определению эмоций другого человека (Blanke & Riediger, 2019). При этом в цифровой среде данная способность измеряется через оценку корректности декодирования текстовых сообщений и эмодзи. Однако пока нет единого стандарта оценки данной компетенции.

Проблема диагностики цифровой эмпатии заключается в том, что необходимо принимать во внимание специфику взаимодействия через Интернет, однако на сегодняшний день отсутствует единый методика, адаптированная под школьников. Из-за этого невозможно провести сравнение результатов и разработать методики по формированию цифрового типа эмпатии у детей.

На основе анализа выполненных работ были выделены и обобщены основные элементы цифрового эмпатического взаимодействия в 3 группы.

Личностные факторы. К ним относятся исходный уровень общей эмпатии, эмоциональный интеллект, рефлексивность, открытость новому опыту. Исследования показывают, что студенты с более высоким уровнем традиционной эмпатии, как правило, демонстрируют и более развитую цифровую эмпатию (Blanke & Riediger, 2019; Van der Graaff et al., 2014). Эмоциональный интеллект также выступает значимым предиктором: способность распознавать и регулировать собственные эмоции облегчает понимание эмоций других в онлайн-среде (Riess, 2017). Рефлексивность способствует более глубокой переработке информации и снижению импульсивных реакций в цифровой коммуникации.

Цифровые факторы. В эту группу входят опыт онлайн-общения, частота и качество использования различных платформ, преобладающий формат коммуникации (текстовый, голосовой, видео). Ряд авторов отмечает, что регулярное общение в видеоконференциях поддерживает невербальный контакт и тем самым способствует сохранению эмпатических навыков (Alloway et al., 2014; Vossen & Valkenburg, 2016). Напротив, преимущественно текстовое общение, особенно в асинхронных форматах, может снижать эмоциональную вовлеченность и приводить к упрощению эмоциональных реакций (Kross et al., 2013; Primack et al., 2017). В то же время результаты исследований неоднозначны: некоторые работы показывают, что использование социальных сетей не оказывает прямого негативного влияния на эмпатию, а значение имеет характер активности — активное обсуждение, поддержка других или пассивное потребление контента (Alloway et al., 2014; Toma & Hancock, 2013; Vossen & Valkenburg, 2016).

Образовательные факторы. К ним относятся наличие специальных тренингов и образовательных модулей, поддержка со стороны преподавателей, создание безопасной и поддерживающей цифровой среды в вузе. В работе Дж. Заки (Zaki, 2019) подчеркивается, что эмпатия является тренируемым навыком, и это положение применимо и к цифровой эмпатии. Комбинированные программы, включающие теоретическое обучение, практические упражнения с обратной связью и рефлексивные практики, показывают наибольшую эффективность. Важным условием является также интеграция развития цифровой эмпатии в повседневную учебную деятельность, а не только в отдельные тренинги (Бовина & Дворянчиков, 2020; Солдатова & Рассказова, 2021).

Цифровая эмпатия формируется у обучающихся под влиянием ряда индивидуально-психологических, технических и педагогических условий. Развитие данного умения возможно лишь при условии формирования для них устойчивой практики эмпатического взаимодействия в виртуальном пространстве через систему методической поддержки со стороны учителей и психологов.

Проведенный обзор имеет некоторые минусы. Во-первых, выбор литературы носит субъективный характер; во вторых большинство проведенных эмпирических исследований находятся за пределами Казахстана и результаты их могут не вполне быть применимы к казахстанским студентам; в третьих - нет единого метода исследования.

Перспективы дальнейших исследований могут быть связаны с разработкой и валидизацией русскоязычного опросника цифровой эмпатии, проведением лонгитюдных исследований динамики цифровой эмпатии у студентов, а также экспериментальной проверкой эффективности программ ее развития. Важно исследовать, как именно видеоформаты обучения и смешанные формы работы помогают сохранять/развивать эмпатию.

**Заключение.** Отдельную психологию феномен - не только транспозиция обычной эмпатии на пространство интернета. Специфика данного типа общения состоит в ограниченности невербальных кодов, доминируют вербальный код и паралингвистика. Необходимо также обращать внимание на особенности той или иной соцсети.

Цифровая эмпатия – это многоуровневый феномен, включающий четыре компонента. Когнитивный компонент отвечает за распознавание эмоций, намерений и недосказанностей при анализе сообщений; Аффективный - эмоциональная откликновенность к чувствам собеседника (в онлайн); Коммуникативный — способность коммуницировать с помощью эмпатии в цифровом формате. Четвертая – этическая. Она направлена на сохранение анонимности, соблюдение границ другого человека и обеспечение безопасности коммуникаций в интернет-пространстве. Цифровая эмпатия как явление выделяется из общего понятия эмпатии; это позволяет разрабатывать специальные методики диагностики.

Анализ имеющихся методов диагностики показал, что на данный момент нет универсального метода диагностики цифровой эмпатии у студентов с русским языком обучения. Шкалы традиционной эмпатии, разработанные для работы вне сети – оценивают лишь общий уровень развития эмпатии без учета особенностей взаимодействия через интернет. Опросники специализированной направленности обладают узким фокусом исследования, при этом не всегда проходят полноценную психометрическую проверку. Недостаток статистической информации, а также ориентация на заграничные аналоги не позволяют провести сопоставительный анализ и снижают ценность получаемых результатов для применения в России.

Выделены 3 группы факторов, определяющих развитие цифровой эмпатии среди обучающихся. Первая – личностные особенности (уровень развития эмпатических качеств; уровень эмоциональной компетентности; рефлексивная способность; открытость новому); вторая - опыт взаимодействия в среде интернета (опыт общения через интернет, активность по использованию различных цифровых ресурсов, предпочитаемый формат общения). Третий блок условий образования – это проведение спецкурсов, методическое сопровождение со стороны преподавателей, обеспечение безопасного информационно-коммуникационного пространства на базе университета. Наиболее эффективной данная мера может оказаться только при сочетании развития психолого-личностных качеств; освоения компетенций по работе с ИКТ; создания системы педагогического консультирования.

Данные результаты можно использовать при разработке психолого-педагогического сопровождения обучающихся, тренинга цифровой коммуникации, а также создание обучающих продуктов с целью формирования эмпатии в онлайн среде. Статья адресована различным категориям слушателей: педагогам и кураторам работы со студентами; психологами учреждений образования; авторам/разработчикам цифровых образовательных сред.

Возможности дальнейшего изучения феномена цифровой эмпатии можно сформулировать следующим образом. Разработка и валидация русского варианта опросника с учетом особенностей выборки (студентов) и актуальных форм цифрового взаимодействия. Также нужны эмпирические и длительные наблюдения за динамикой развития уровня цифровой эмпатии у обучающихся при обучении в вузе; выявление условий (факторов) её формирования /развития. Провести опытные работы по оценке результативности мероприятий по формированию цифровой эмпатии в образовательном пространстве. Исследовать эффект от применения видеокоммуникаций, а также гибридные формы обучения. Далее необходимо провести кросскультурные исследования для определения универсальных и специфических (для культуры) аспектов цифровой эмпатии.

## References

- Alloway, T. P., Runac, R., Qureshi, M., & Kemp, G. (2014). Is Facebook linked to selfishness? Investigating the relationships among social media use, empathy, and narcissism. *Social Networking*, 3(3), 150–158. <https://doi.org/10.4236/sn.2014.33020>
- Blanke, E. S., & Riediger, M. (2019). Reading thoughts and feelings in other people: Empathic accuracy across adulthood. *Emotion*, 19(5), 873–887. <https://doi.org/10.1037/emo0000544>
- Бовина, И. Б., & Дворянчиков, Н. В. (2020). Цифровая социализация и эмпатия у студентов: постановка проблемы [Digital socialization and empathy in students: Problem statement]. *Психология и право*, 10(3), 40–53. <https://doi.org/10.17759/psylaw.2020100304>
- Carrier, L. M., Spradlin, A., Bunce, J. P., & Rosen, L. D. (2015). Virtual empathy: Positive and negative impacts of going online upon empathy in young adults. *Computers in Human Behavior*, 52, 39–48. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.05.026>
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3(2), 71–100. <https://doi.org/10.1177/1534582304267187>
- Konrath, S. H., O'Brien, E. H., & Hsing, C. (2011). Changes in dispositional empathy in American college students over time: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 15(2), 180–198. <https://doi.org/10.1177/1088868310377395>
- Kross, E., Verduyn, P., Demiralp, E., Park, J., Lee, D. S., Lin, N., et al. (2013). Facebook use predicts declines in subjective well-being in young adults. *PLoS ONE*, 8(8), Article e69841. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0069841>
- Preston, S. D., & de Waal, F. B. M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25(1), 1–20. <https://doi.org/10.1017/S0140525X02000018>
- Primack, B. A., Shensa, A., Sidani, J. E., Whaitte, E. O., Lin, L. Y., Rosen, D., et al. (2017). Social media use and perceived social isolation among young adults in the U.S. *American Journal of Preventive Medicine*, 53(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2017.01.010>
- Riess, H. (2017). The science of empathy. *Journal of Patient Experience*, 4(2), 74–77. <https://doi.org/10.1177/2374373517699267>
- Schubert, L. K., & Koole, S. L. (2009). The effects of mimicry on empathy and prosocial behavior: A review. *European Journal of Social Psychology*, 39(5), 783–798. <https://doi.org/10.1002/ejsp.583>
- Шейнов, В. П. (2021). Цифровая эмпатия: структура и диагностика [Digital empathy: Structure and diagnostics]. *Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования*, 10(4А), 148–158.
- Солдатова, Г. У., & Рассказова, Е. И. (2021). Цифровая социализация российских подростков: эмпатия и онлайн-поведение [Digital socialization of Russian adolescents: Empathy and online behavior]. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 18(3), 443–460. <https://doi.org/10.17323/1813-8918-2021-3-443-460>
- Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A., & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *Journal of Personality Assessment*, 91(1), 62–71. <https://doi.org/10.1080/00223890802484381>
- Terry, C., & Terry, J. (2020). Digital empathy in online counseling: A systematic review. *Journal of Technology in Human Services*, 38(3), 214–230. <https://doi.org/10.1080/15228835.2020.1749457>
- Toma, C. L., & Hancock, J. T. (2013). Self-affirmation underlies Facebook use. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 39(3), 321–331. <https://doi.org/10.1177/0146167212474694>
- Van der Graaff, J., Branje, S., De Wied, M., Hawk, S., Van Lier, P., & Meeus, W. (2014). Perspective taking and empathic concern in adolescence: Gender differences in developmental changes. *Developmental Psychology*, 50(3), 881–888. <https://doi.org/10.1037/a0034325>
- Войскунский, А. Е., & Смылова, О. В. (2019). Эмпатия в компьютерно-опосредованной коммуникации [Empathy in computer-mediated communication]. *Вопросы психологии*, (4), 3–14.