

Проблема восприятия сообщений при использовании различных символов и вариантов оформления текста в Интернет-коммуникации

Алина С. Рошчупка 

Южный федеральный университет, г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация

E-mail: roshchupka@sfedu.ru

Аннотация

В данной научной статье автор исследует и анализирует проблему, связанную со сложностью трактовки сообщений в онлайн-среде. В разделе **«Введение»** представлены основные трудности, с которыми сталкиваются пользователи, когда видят смайлики, эмодзи или специфичные знаки препинания в тексте сообщений. Также внимание уделяется значимости и ценности невербальных элементов, которые заменяются в Интернет-общении упомянутыми средствами. Автор обращается как к сфере лингвоконфликтологии, так и к известной схеме А. Мехрабиана, рассматривающей процентное соотношение тона голоса, жестов, мимики, и в самой маленькой части – слов в межличностном общении. Отмечается тенденция молодежи предпочитать использовать сообщения вместо телефонных звонков. Культурный контекст использования смайликов и эмодзи также рассматривается, и автор делает попытку объяснить высокую популярность этих структур в онлайн-коммуникации. Затронут аспект цифровой этики – как формальной, так и неформальной. Упомянуты возможные решения проблемы разночтений смайликов и эмодзи. В разделе **«Результаты»** описаны результаты опроса, в котором создаёт подобие реальной переписки в Сети с использованием символа «точка», смайликов, эмодзи и просит участников описать их реакцию. Далее подробнее рассматриваются реакции дискомфорта. В разделе **«Обсуждение результатов»** автор указывает на самые часто встречающиеся значения символов и знаков препинания, таких как точка, восклицательный и вопросительный знаки, которые респонденты использовали в качестве комментариев. Обнаружены любопытные вторичные результаты в виде неиспользования точки респондентами в собственных комментариях. Особое внимание в статье уделяется общности в толковании, которая наблюдалась у большого количества участников опроса.

Ключевые слова

онлайн-общение, онлайн-коммуникация, точка в сообщении, знаки препинания в сообщении, переписка в Интернете, трактовка сообщений, конфликты в Сети

Для цитирования

Рощупка, А. С. (2023). Проблема восприятия сообщений при использовании различных символов и вариантов оформления текста в Интернет-коммуникации. *Северо-Кавказский психологический вестник*, 21(3), 44–62. <https://doi.org/10.21702/ncpb.2023.3.4>

Research article

UDC 159.9

<https://doi.org/10.21702/ncpb.2023.3.4>

The problem of message perception when using various symbols and text formatting options in Internet communication

Alina S. Roschupka 

Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russian Federation

E-mail: roshchupka@sfedu.ru

Abstract

In this scientific article, the author explores and analyzes the problem associated with the complexity of interpreting messages in an online environment. The **Introduction** section presents the main difficulties that users face when they see emoticons, emojis or specific punctuation marks in the text of messages. Attention is also paid to the significance and value of nonverbal elements, which are replaced in Internet communication by the mentioned means. The author addresses both the field of linguoconflictology and the well-known scheme A. Mehrabian, considering the percentage of voice tone, gestures, facial expressions, and in the smallest part – words in interpersonal communication. There is a tendency of young people to prefer to use messages instead of phone calls. The cultural context of the use of emoticons and emojis is also considered, and the author makes an attempt to explain the high popularity of these structures in online communication. The aspect of digital ethics, both formal and informal, is touched upon. Possible solutions to the problem of discrepancies between emoticons and emojis are mentioned. The author cites the **results** of a survey in which he creates a semblance of real correspondence on the Web using the "dot" symbol, emoticons, emojis and asks participants to describe their reaction. Further, the reactions of discomfort are discussed in more detail. In the

section "**Discussion**" the author points out the most common meanings of symbols and punctuation marks, such as a period, exclamation and question marks, which respondents used as comments. Curious secondary results were found in the form of non-use of the dot by respondents in their own comments. Particular attention is paid in the article to the generality in interpretation, which was observed in a large number of survey participants.

Keywords

online communication, online communication, dot in a message, punctuation marks in a message, correspondence on the Internet, interpretation of messages, conflicts in the Network

For citation

Roschupka, A. S. (2023). The problem of message perception when using various symbols and text formatting options in Internet communication. *North-Caucasian Psychological Bulletin*, 21(3), 44–62. (in Russ.). <https://doi.org/10.21702/ncpb.2023.3.4>

Введение

Коммуникация – важнейшая сфера жизни любого индивида в виду его социальной природы. Для нас важно быть частью группы, входить в определённое сообщество, и такие социальные роли личность заполучает при помощи общения (Брудный, 1989). Древние люди разговаривали звуками, в средних веках широко распространились письма, затем, уже гораздо позже, в дело вступили радиоприёмники и телефоны, потом и смартфоны – человечество создавало всё более удобные способы обмена информацией.

Наконец, вместе со стремительным развитием Интернета и технологий в последние десятилетия сильно трансформировались пути передачи данных. И если обмен картинками или видео является относительно простым в восприятии и трактовке процессом, то в сфере виртуальной передачи эмоций пользователи до сих пор сталкиваются со сложностями.

Увы, виртуальная переписка хоть и упрощает процесс общения на расстоянии и делает его более удобным – теперь не нужно отправлять письмо и ждать ответа неделями – данное технологическое новшество так или иначе может поставить любого человека в неудобное положение. В текстовом общении внутри социальных сетей и мессенджеров для нас пока что недоступен важнейший компонент коммуникации – невербальный компонент (Журавлева, Растворцев, 2018). Если опереться на небызвестную формулу соотношения вербалики и невербалики в межличностной коммуникации, предложенную А. Мехрабианом, можно удостовериться, какую информационную «нагрузку» на самом деле несут жесты, мимика, тон и тембр голоса (Молчанова, 2014). На самом деле на значение произносимых слов приходится только 7% от всей межличностной коммуникации. Следовательно, форма тут выступает хранилищем данных гораздо большим, нежели содержание. Конечно, мы пытаемся возместить пробел искусственно, отправляя эмодзи, смайлики или стикеры, однако это всё ещё не исключает разночтений в толковании истинного смысла.

Важно обратить внимание, что первое поколение XXI века, так называемые центениалы, склонны в гораздо большей степени предпочитать текстовое общение звонкам (Бутарева, 2019; Демидова, Старикова, 2020). Формат переписки имеет важнейший недостаток по сравнению с разговорами по телефону: «теряется» интонация

голоса собеседника – следовательно, вероятность неверного восприятия стремится к высоким значениям.

Столкновение моделей общения старшего и молодого поколения в сети порождает множество конфликтных ситуаций. И та и другая сторона могут ощущать себя дискомфортно во взаимодействии через смс. Люди старшего возраста чаще стремятся «закончить» мысль, используя точку в конце даже самого короткого сообщения. Молодёжь может считать это как обиду или проявление агрессии. Молодые люди же, по аналогии, склонны использовать эмодзи и смайлики для того, чтобы обозначить саркастичный тон повествования, а не высказать искренние эмоции. Конечно, люди зрелого возраста даже не подозревают о такой тенденции, воспринимая слова молодого собеседника буквально.

Многие современные исследователи посвящали свои работы тематикам интернет-общения и важности невербальной стороны общения личного. Так, в своей статье, охватывающей область лингвоконфликтологии, Г. С. Иванченко обращается к идеям эпистолярного жанра: автор утверждает, что нынешняя онлайн-переписка не совместима с пониманием каноничной эпистолярности (Иванченко, 2020). Автор пишет: «Сам дух нашего эргономичного времени не предполагает той медитативности и психологической детализации, которые придавали общению на расстоянии эффект живой близости». В статье приведены основные трудности, препятствующие эффективной коммуникации в социальных сетях: недифференцированность признаков публичность/интимность, отсутствие невербальных средств коммуникации, её растянутость во времени, стилистическая сниженность речевой культуры и ослабление традиционных этических запретов для заочного общения. При обобщении всех этих факторов конфликтогенности становится возможным обозначить общий «портрет» проблем, отдаляющих онлайн-переписку от общения в реальности в своей продуктивности. Здесь Г. С. Иванченко отразила скорее ряд этических социальных проблем, принятие коих во внимание поможет нам детальнее разобраться в тематике восприятия сообщений с точки зрения каждой отдельной личности, её психологического фона во время переписки.

Эргономичность нынешнего времени достигла своеобразного предела, когда во всемирной паутине появились эмодзи. Они дополнили, а то и «переродились» из привычных смайликов, заняв первые по количеству использования позиции. Журнал «Социальная нейробиология» приводит поистине удивительные данные исследований: мозг человека воспринимает эмодзи как настоящие улыбки, что означает – психологический фон собеседника может измениться в соответствии с полученными эмодзи (Brandon, 2017). На наш взгляд, объяснить полученные результаты достаточно просто. Форма «эмодзи-человечков» и впрямь имеет схожесть с человеческим лицом: наличие глаз, рта и бровей (которые особенно сильно отвечают за выражение определённой эмоции) достаточно, чтобы пользователь считал «живые» черты, а зеркальные нейроны, как известно замешанные в эмпатических процессах, начали свою работу (Rizzolatti, Sinigaglia, 2006). Мы можем утверждать следующее: человек уже проявляет эмпатию по-новому, что имеет намного большую схожесть с реальным общением, чем когда-либо ещё.

В использовании эмодзи были также замечены культурные различия. В целом, если эмодзи выступают средством передачи чувств сквозь Интернет-пространство, это достаточно логично – невербальная сторона очного общения тоже имеет культурно-специфическую коннотацию. Таким образом, например, одни из популярнейших эмодзи в российском обществе – это изображения влюблённой кошки, а в Индии – ладоней, пребывающих в молитве (Бхатнагар, 2019). Существует даже несколько

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

вариантов цвета кожи у эмодзи, изображающих жесты рук. Можно говорить о том, что данное средство передачи информации усложняется и развивается, делая экспрессивную часть коммуникации наиболее комфортной и «живой».

Е. Т. Кененбаев предложил решение проблемы разночтения смайликов и эмодзи. Им может стать создание общего международного словаря невербальных средств коммуникации с «детальным разъяснением их семантической и эмоционально-экспрессивной составляющей» (Кененбаев, 2020). Однако, несомненно, подобная работа представляется чрезвычайно трудоёмкой и обширной – она требует значительных научных сил.

Что касается смайликов, обычные «скобки» в российском обществе, вероятно, используются гораздо чаще, чем смайлики, пришедшие из азиатской культуры (Ван, 2020). Скобки, в свою очередь – это редуцированный символ «:-)», встречающийся в нынешней Интернет-среде крайне редко. Коммуникация упрощается, пользователи экономят собственное время.

Также известно, что смайлики призваны выполнять функцию членения речи, что обычно соответствует функции знаков препинания (Добриева, Харсиев, 2019). Они восполняют «эмоциональный дефицит» переписки там, где лексические значения, грамматические формы и порядок слов не могут с точностью выразить смысл.

Сейчас данных о психологической стороне коммуникации в Сети, как ни странно, гораздо больше у лингвистов, нежели у психологов. Такой факт лишь усиливает интерес к теме восприятия сообщений. И. В. Космарская рассказывает о новой функции точки как знака препинания: «Мы просмотрели более 100 различных эпизодов частной переписки – точка в конце предложения, как правило, не ставится (она однозначно не ставится в переписке детей, подростков, молодых людей). Более того, на наш вопрос, почему ее нет, все давали примерно один и тот же ответ: точка придает предложению резкость, категоричность, даже грубость и свидетельствует о нежелании продолжать разговор» (Космарская, 2021). Респонденты, проходившие опрос для нашей статьи, так же отметили для символа «точка» важную роль. Они прокомментировали: «Точка в конце (сообщения) говорит о негативных эмоциях отправителя» или «Точка в конце напрягает».

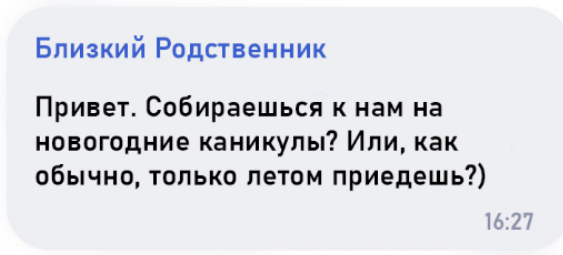
Еще одна причина, по которой собеседник может не ставить точку – так называемый «поток сознания» в переписке. Для имитации «живого» общения человек отправляет сообщения короткими предложениями так, словно это реплики в реальности. Данная тенденция присуща скорее молодёжи (Ионина, 2022). Конечно, пользователи действуют, будучи под силой впечатлений, а так как «поток сознания» может быть безграничным, а завершать каждое сообщение точкой не представляется необходимым.

Текст сообщения, написанный исключительно заглавными буквами, вероятно, тоже будет вызывать недоумение пользователей. В этике современной Интернет-коммуникации не только русскоязычных стран, но и зарубежных прописные буквы, составляющие всё предложение или полноценный текст, воспринимаются как крик и допустимы лишь в случаях, когда человек просит о помощи (Змазнева, 2018).

В нашем опросе приняли участие 40 человек в возрасте от 18 до 45 лет. Все эти люди – представители разных поколений. Участникам было предложено прочитать 10 сообщений в виде скриншотов из разных личных переписок. Скриншоты имели наиболее соответствующую реальному сообщению в социальной сети форму, что способствовало максимально эффективному погружению личности в предложенную ситуацию, сообщения имели примерно одинаковый вид (Рис.1).

Рисунок 1

Пример скриншота сообщения, которое было продемонстрировано респондентам



К каждому сообщению предоставлялся комментарий: кто и в каких обстоятельствах отправляет это сообщение. Далее участникам предлагалось указать, испытывают ли они комфорт. В случае, если участник пребывает в состоянии дискомфорта – его просили написать, что конкретно в тексте сообщения вызвало это чувство.

Мы столкнулись с весомым препятствием, когда респонденты обосновывали свой дискомфорт обстоятельствами, в которых сообщения были «отправлены», а не особенностями пунктуации или символами наподобие «улыбающейся скобки». Здесь большое влияние на исследование процессов восприятия оказал предыдущий опыт участников, их ценности и жизненные установки. Ведь, помещённые в гипотетическую ситуацию, они стали обращать внимание не на форму сообщения, а на его содержание. Так, например, на сообщение №1 (рис. 1) были зафиксированы такие реакции: «Чувствую себя нейтрально (близкие все рядом)», «Всему своё время, будет возможность приеду, в целом нейтрально к таким сообщениям отношусь». Можно заметить, что некоторые респонденты в целом не совсем склонны даже на время подобного «мыслительного эксперимента» отречься от нынешней жизненной ситуации и представить новые для себя обстоятельства. Как говорилось выше, другая группа участников наоборот слишком сильно транслировала свой опыт на предлагаемые сообщения. Таким образом мы получили следующие реакции: «Испытываю дискомфорт, потому что вижу упрёк в сообщении и в какой-то степени чувствую вину. Если родственник часто подобным образом общается, то шанс появления негативных эмоций выше», «Слова "как обычно" так как я стараюсь приезжать чаще, но не получается из-за весомых причин», «Придётся куда-то ехать, общаться с родственниками».

Изучив подобные результаты опроса, мы решили уделить больше внимания тем комментариям респондентов, которые напрямую относятся к дискомфорту от знаков препинания, эмодзи или смайликов.

Итак, в первом случае (опрос об эмоциональном состоянии участников в ответ на сообщение, представленное на рис. 1) 42,5% респондентов указали, что испытывают комфорт. 47,5% отметили, что испытывают дискомфорт. Остальные же респонденты не указали точно, что они испытывают, а лишь дали свой ответ в виде сообщения вопреки инструкциям. В ситуациях с другими предложенными испытываемым сообщениями эта тенденция будет, к сожалению, повторяться.

Мы разбили причины дискомфорта и их обоснование на несколько групп для удобства в виде таблицы и привели цитаты респондентов.

Таблица 1

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №1

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Скобки и ирония	«Скобки — выражение иронии. Намёк на то, что редко приезжаешь».	5,3%
Скобки и скрытый смысл сообщения	«Слова "как обычно", "только" и смайлик в конце похожи на скрытое выражение недовольства»	5,3%
Скрытый смысл сообщения	«Считывается пассивная агрессия»	15,8%
	«Присутствует скрытое обвинение и манипуляция»	
Упрёк	«В сообщении есть посыл, что я что-то делаю не так всегда».	26,3%
	«Претензия»	
	«Возникло ощущение, что меня виноватят»	
	«Потому что вижу упрёк в сообщении и в какой-то степени чувствую вину. Если родственник часто подобным образом общается, то шанс появления негативных эмоций выше»	
	«Был намёк, что редко приезжаю (фраза "как обычно") в контексте упрёка»	
	«ощущение, что на меня наехали»	

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Прошлый опыт	«Потому что похожие сообщения встречаются в моей жизни довольно часто»	26,3%
	«Негативные мысли, прошлый опыт»	
Сарказм и ирония	«дискомфорт возникает, когда пишет близкий родственник, с которым у меня не лучшие взаимоотношения»	10,5%
	«Слова "как обычно" так как я стараюсь приезжать чаще, но не получается из-за весомых причин».	
Построение фразы	«Придётся куда-то ехать, общаться с родственниками»	10,5%
	«Кажется, что человек говорит с сарказмом»	
	«Ощущение, что со мной общаются с сарказмом»	
	«смущает фраза «как обычно»	
	«Странная фраза «или только летом приедешь»	

Как можно заметить, немногие респонденты связали собственный дискомфорт с символом скобки. Однако мы не исключаем вероятности, что респонденты могли интуитивно почувствовать, что «что-то не так», именно из-за данного символа, но не перемещали это чувство в область осознания. Таким образом, только 2 человека из 19 в своих комментариях отвели особенную роль символу скобки. Они отметили, что, вероятно, в данном контексте этот символ отображает скрытую иронию. Ещё 10,5% участников почувствовали, что в диалоге используется сарказм, однако не указали, какая именно часть сообщения натолкнула на подобные мысли. Достаточно весомая часть опрошенных – 26,3% поделились, что представленное сообщение для них содержит упрёк (табл. 1). Респонденты не указали, что конкретно в сообщении вызвало такое чувство, однако мы так же не можем исключать, что это была скобка.

В следующей ситуации участникам предлагалось представить, что им прислал сообщение знакомый, с которым они давно не виделись (рис. 2).

Рисунок 2

Пример скриншота сообщения «от старого знакомого», которое было продемонстрировано респондентам



После прочтения данного сообщения большинство участников (92,5%) отметили, что ощущают комфорт. В отношении реакций дискомфорта получились следующие результаты (табл. 2).

Таблица 2

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №2

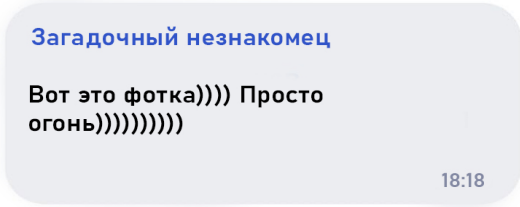
Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Восклицательные знаки	«восклицательные знаки немного напрягают, но я привыкла и сама частенько пренебрегаю этим».	20%
Эмоциональная окрасченность	«Слишком яркая реакция во втором предложении. Вызывает недоверие».	20%
Ситуативный дискомфорт	«Придётся куда-то выходить, собираться» «Если о встрече ранее не договаривались, то выглядит будто человек за тобой следит»	40%
Построение фразы	«Первое предложение всё же немного смущает) восприятие зависит от конкретного человека»	20%

В данном случае лишь 1 человек связал ощущение дискомфорта с использованием восклицательных знаков. Еще 1 респондент отметил своё смущение в связи с первым предложением, но не указал точно, почему. Другой респондент прокомментировал, что реакция собеседника в первом предложении представленного сообщения чересчур яркая и поэтому стимулирует подозрительность (табл. 2). Все эти комментарии, мы можем предположить, вызваны именно использованием восклицательных знаков.

В ситуации №3 мы решили осознанно повысить градус возможного дискомфорта, увеличив количество символов скобок в несколько раз (рис. 3). Участники должны были представить, что они опубликовали новое фото в социальных сетях. Далее им пишет человек из их группы или коллектива, однако респонденты с ним не так уж и близки.

Рисунок 3

Пример скриншота сообщения с увеличенным количеством скобок, которое было продемонстрировано респондентам



В представленном случае почувствовали себя комфортно 80% от общего числа респондентов. Относительно ощущения дискомфорта даны следующие комментарии (табл. 3).

Таблица 3

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №3

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Скобки	«Меня пугают эти скобки. Чувствуется наигранность»	14,3%

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Издёвка	«Кажется, что человек издевается надо мной и использует сарказм»	42,9%
	«Возможно это стёб»	
Ситуативный дискомфорт	«Думаю, что надо мной издеваются»	42,9%
	«Если мы не близки, такое выражение восторга выглядит как будто человек не очень думал, как оно может быть воспринято получателем»	
	«Неловко от подобного»	
	«Слишком много эмоций от одной фотографии»	

Лишь 1 респондент отметил связь между ощущением личного дискомфорта и наличием большого количества скобок. Остальные испытывавшие чувство дискомфорта респонденты интуитивно почувствовали саркастичный тон или издёвку в сообщении, но не указали, чем это объясняется (табл. 3). Мы также можем смело предположить, что наличие такого количества символа «скобка» заставило респондентов ощущать дискомфорт.

Сообщение №4 отличалось от остальных предыдущих. Предлагая его респондентам, мы преследовали цель удостовериться в неоднозначности трактовки точки. Участнику было необходимо представить, что он получил следующее сообщение от начальника на работе или преподавателя (рис. 4).

Рисунок 4

Пример скриншота сообщения с точками в конце предложений, которое было продемонстрировано респондентам

Кто-то Уважаемый

Вы не отправили мне результаты вчерашней работы. Жду их от вас.

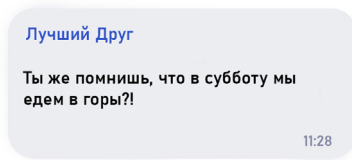
12:15

Лишь 37,5% опрошенных отметили, что испытывают комфорт. Данная цифра гораздо ниже, чем в предыдущих ситуациях. Возможно, такая реакция связана с высокой эмоциональной напряженностью заданных условий, при которых сообщение было отправлено. Итак, на присутствие дискомфорта указали 25 человек. Только 8% опрошенных акцентировали внимание на символе точки. В основном респонденты связали собственный дискомфорт с напряжённой ситуацией, предложенной в сообщении, чувствами стыда и долга.

Сообщение №5 повествует о договорённости респондента устроить поездку в горы с другом (рис. 5). Наиболее интересной для нас реакцией выступила реакция на сочетание вопросительного и восклицательного знаков.

Рисунок 5

Пример скриншота сообщения с сочетанием вопросительного и восклицательного знаков, которое было продемонстрировано респондентам



37 опрошенных человек указали, что чувствуют себя комфортно. Остальные не связали напрямую дискомфорт со знаками препинания в сообщении (табл. 4).

Таблица 4

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №5

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Эмоциональная окрашенность	«Ощущение, что на меня кричат через переписку»	33,3%
Упрёк	«Такое ощущение, что человек пытается сделать меня виноватым» «лишний раз указывает мне на то, что в его понятии я безответственный»	66,7%

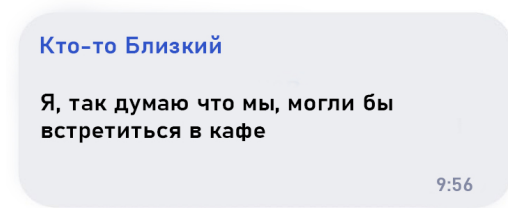
ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Однако высказывание одного из респондентов «ощущение, что на меня кричат через переписку» даёт основание полагать, что именно знаки препинания повлияли на это ощущение – ни построение фразы, ни сама фраза не выходят на наш взгляд за рамки среднестатистического общения.

Ситуация №6: респонденту нужно представить, что он долго не мог решить, куда пойти с близким человеком. Собеседник отправляет следующее сообщение (рис. 6).

Рисунок 6

Пример скриншота сообщения от близкого человека, которое было продемонстрировано респондентам



Ощущение комфорта от сообщения заметили 85% опрошенных. 6 человек дали комментарии о том, почему они испытали дискомфорт (табл. 5).

Таблица 5

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №6

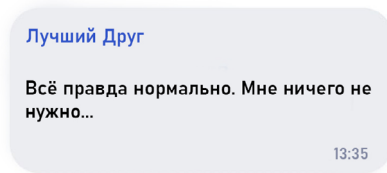
Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Знаки препинания	«Испытываю дискомфорт от орфографии»	66,7%
	«Пунктуация!!»	
	«Дискомфорт от пунктуации»..	
Ситуативный дискомфорт	«Знаки препинания»	33,3%
	«Выглядит, как будто человек не очень хочет встретиться»	
	«Не спросил моего мнения»	

4 испытавших дискомфорт от сообщения человека из б связали свои негативные чувства с неверной пунктуацией собеседника (табл. 5). Следовательно, даже неполные знания правил русского языка могут стать барьером в переписке.

К сообщению №7 были дана следующая инструкция: «Ваш друг заболел и лежит дома. Вы говорите, что зайдёте к нему и спрашиваете, нужно ли ему что-то в магазине» (рис. 7). К нашему удивлению, лишь 30% участников указали, что испытывают чувство комфорта от сообщения ниже.

Рисунок 7

Пример скриншота сообщения от лучшего друга, которое было продемонстрировано респондентам



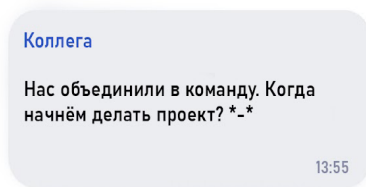
Дискомфорт и другие негативные чувства обнаружили 28 участников опроса из 40.

Резко увеличилось количество респондентов, связывающих собственное ощущение дискомфорта с символом многоточия. Стоит обратить внимание, какой большой процент участников предположили, что их собеседник что-то скрывает или врёт. Возможно, подобные мысли возникли от использования символа «многоточие».

Далее, в ситуации №8, респондентам нужно было представить, что каждого из них объединили в один проект с одноклассником или коллегой (рис. 8). 34 участника (или 85% испытуемых) ответили, что чувства от сообщения скорее относились к чувствам комфорта. 2 человека, к сожалению, не смогли представить себя в данной ситуации в полной мере: «Смотря какой одноклассник. Люди разные бывают. Нельзя однозначно сказать», «для меня проще самому написать такое сообщение».

Рисунок 8

Пример скриншота сообщения от коллеги или одноклассника, которое было продемонстрировано респондентам



ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Чувство дискомфорта испытали 10% от всех опрошенных (табл. 6).

Таблица 6

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №8

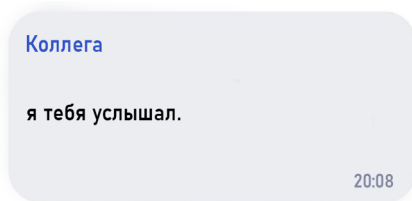
Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Событие произошло против воли	«я испытываю дискомфорт, т.к. мне не очень нравится работать в команде (имеется ввиду команда из людей, с которыми я не особо близко общаюсь)» «А меня спросить хочу ли я этим заниматься» «Не люблю совместные работы»	75%
Новая задача	«Тревога из-за появления новой задачи, в стихийном плане»	15%

Итак, ни один из опрошенных, почувствовавших дискомфорт, не отметил настороженность к эмпатии. Респондентов беспокоила в основном перспектива работы в команде (табл. 8).

Ситуация №9: участнику предлагалось представить, что он попросил своего коллегу по работе или учёбе сделать кое-что несложное для респондента (рис. 9). Чувство комфорта от следующего сообщения ощутили только 52,5% - немного больше половины всех участников.

Рисунок 9

Пример скриншота сообщения от коллеги с точкой в конце предложения, которое было продемонстрировано респондентам



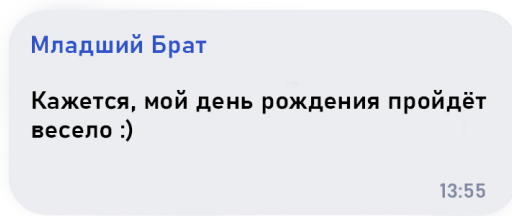
А вот дискомфорт от фразы почувствовали 18 человек, что разительно отличается от результатов опросов реакций на прошлые сообщения.

22,2% участников обратили внимание на присутствие точки и указали её как фактор генезиса дискомфортных чувств. Еще один человек связал дискомфорт с символом точки и фразой в принципе. Большая группа опрошенных заявила, что сообщение выглядит как проявление недовольства и нежелание выполнять просьбу (табл. 9). Мы предполагаем, что данная фраза могла вызвать похожие мысли, будучи употреблённой при очном общении. Однако, возможно, её использование в онлайн-пространстве (когда эмоции собеседника считать труднее, как мы писали выше), завершённое символом точки, воспринимается как особая резкость и агрессивность.

В заключительной ситуации мы предложили респонденту представить, что его младший брат собирается отметить день рождения и делится ожиданиями с респондентом (рис. 10). Комфорт при этом ощутили 87,5% участников. 1 человек не смог представить для себя гипотетическую ситуацию.

Рисунок 9

Пример скриншота сообщения от «младшего брата», которое было продемонстрировано респондентам



10% отметили, что для них ситуация ощущается как дискомфортная.

Таблица 7

Результаты опроса реакций дискомфорта на сообщение №10

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Сарказм	«Нужно уточнить сарказм это или нет»	25%

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Обоснование причин дискомфорта респондентами, критерий	Комментарии респондентов	Процент от общей реакции дискомфорта
Противоположный смысл сообщения	«В нашей культуре такие сообщения часто значат противоположное»	25%
Ситуативный дискомфорт	«Современные подростки склонны к курению и употреблению алкоголя. Мне придётся следить за ними»	25%
Неопределённость	«Испытываю неопределённость»	25%

Итак, мнения у испытавших дискомфорт разделились. Как минимум 2 человека указали на скрытый смысл сообщения – сарказм или иронию (табл. 7). Мы можем предположить, что символ улыбающегося «смайлика» исказил восприятие обычного сообщения.

Обсуждение результатов

Таким образом, 40 опрошенных человек поделились с нами своими представлениями о 10 различных сообщениях. Как было сказано ранее, нашему тщательному вниманию подверглись те комментарии респондентов, которые отображали дискомфорт от прочтения того или иного сообщения. Из этого следует, что достаточно небольшой процент участников (от 2,5 до 15% всех опрошенных) непосредственно связывают собственные отрицательные чувства с использованными знаками препинания, эмодзи или скобками. Более того, от 2,5 до 17,5% участников так же отмечали, что сообщения содержат скрытый (противоположный) смысл, сарказм или издёвку, однако не подтверждали свои догадки наличием тех или иных символов.

При опросе мы также получили вторичные результаты. Достаточно любопытно заметить, что абсолютное большинство участников не ставили точки в своих комментариях. Мы можем предположить, что такое явление либо обусловлено новейшей онлайн-этикой, либо связано с самой формой Google-опроса, где вид строк для записи как будто сам собой предполагает короткие и быстрые ответы, не требующие «завершения» символом точки.

Удивительно, но респонденты давали символам и знакам препинания в сообщениях примерно одинаковую трактовку. Таким образом они утверждали, что точка передаёт собеседнику резкость и грубость, многоточие – недосказанность, скобки –

сарказм, а восклицательные знаки – повышенный тон голоса. Соответственно, можно сделать вывод, что в нынешнее время символы и знаки препинания несут особый, порой неочевидный подтекст. Существует негласный «язык», с помощью которого часть онлайн-аудитории может переводить символы и знаки препинания – соответствующая тенденция сложилась достаточно чётко.

Литература

- Брудный, А. А. (1989). *Понимание и общение*. Знание.
- Бутарева, Т.С. (2019). Взаимосвязь времяпровождения подростками в сети интернет с формированием у них социальной тревожности. В *Инновационное развитие: потенциал науки и современного образования: сборник статей V Международной научно-практической конференции*.
- Бхатнагар, М. (2019). Общение без слов – возрастающий тренд в виртуальном общении. *Русское слово в многоязычном мире: Материалы XIV Конгресса МАПРЯЛ*, Нур-Султан, Казахстан.
- Ван, С. (2020). Графические символы как способ передачи эмоций в русском и китайском интернет-языках. В *В мире русского языка и русской культуры: сборник тезисов IV Международной студенческой научно-практической конференции*. Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина.
- Демидова, Е. Е. и Старикова, А. В. (2020). *Влияние процесса цифрофикации на нормы и девиации современной молодёжной среды*. Ежегодная богословская конференция православного Свято-тихоновского гуманитарного университета.
- Харсиев, К. С., Добриева, З. И. (2019). *Лингвистические особенности смс-сообщений*. *Lingua-Universum*, 2, 49–51.
- Журавлева, В. В., Растворцев, В. А. (2018). Особенности межличностной коммуникации в Интернете. В *Актуальные проблемы общей теории языка, перевода, межкультурной коммуникации и методики преподавания иностранных языков: сборник статей по материалам межвузовской студенческой научно-практической конференции*. Москва.
- Змазнева, О. А. (2018). Коммуникативное пространство соцсетей начала XXI в.: файлы образов и потоки сознания. *Вестник Московского городского педагогического университета. Серия: "Философские науки"*, 3(27), 16–22.
- Иваненко, Г. (2020). Коммуникация в социальной сети: факторы конфликтности. *Юрислингвистика*, 18(29), 21–25. [https://doi.org/10.14258/leglin\(2020\)1805](https://doi.org/10.14258/leglin(2020)1805)
- Ионина, А. А. (2022). Цифровой этикет: особенности деловой переписки в мессенджере WhatsApp. В *Человек в фокусе лингвистики, литературоведения и языкового образования: международный сборник научных трудов по лингвистике, литературоведению, лингводидактике* (С. 21–30). Языки Народов Мира.
- Кененбаев Е. Т. (2020). Изменение взаимодействия невербальных и вербальных средств коммуникации в социальной сети интернета. *Ўзбекистонда хорижий тиллар*, 2(31), 80–90. <https://doi.org/10.36078/1588575386>
- Космарская, И. В. (2021). Формирование строевых элементов письменной интернет-речи (на материале смайлика и эмодзи). *Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки*, 3(845), 110–120.
- Молчанова, Г. Г. (2014). Когнитивная невербалика как поликодовое средство межкультурной коммуникации: кинесика. *Вестник Московского университета. Серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация*, 2, 13–30.
- Brandon, J. (2017). *The Surprising Reason Millennials Check Their Phones 150 Times a Day*. URL: <https://www.inc.com/john-brandon/science-says-this-is-the-reason-millennials-check-their-phones-150-times-per-day.html>
- Rizzolatti, G., Sinigaglia, C. (2006). *Mirrors in the brain: About the mechanisms of joint action and empathy*. Raffaello Cortina Editore.

References

- Bhatnagar, M. (2019). Communication without words is a growing trend in virtual communication. In *Russian word in a multilingual world: Materials of the XIV MAPRYAL Congress*, Nur-Sultan, Kazakhstan.
- Brandon, J. (2017). *The Surprising Reason Millennials Check Their Phones 150 Times a Day*. URL: <https://www.inc.com/john-brandon/science-says-this-is-the-reason-millennials-check-their-phones-150-times-per-day.html>
- Brudny, A. A. (1989). *Understanding and communication*. Knowledge.
- Butareva, T.S. (2019). The relationship between teenagers spending time on the Internet and the development of their social anxiety, in *Innovative development: the potential of science and modern education: collection of articles of the V International Scientific and Practical Conference*.
- Demidova, E. E. and Starikova, A. V. (2020). *The influence of the digitalization process on the norms and deviations of the modern youth environment*. Annual theological conference of the Orthodox St. Tikhon's Humanitarian University.
- Ionina, A. A. (2022). Digital etiquette: features of business correspondence in the WhatsApp messenger. In *Man in the focus of linguistics, literary criticism and language education: an international collection of scientific works on linguistics, literary criticism, linguodidactics* (pp. 21-30). Languages of the Peoples of the World.
- Ivanenko, G. (2020). Communication in a social network: conflict potential factors. *Jurilinguistics*, 18(29), 21–25. [https://doi.org/10.14258/leglin\(2020\)1805](https://doi.org/10.14258/leglin(2020)1805)
- Kenenbaev E. T. (2020). Changing the interaction of nonverbal and verbal means of communication in the Internet social network. *Ozbekistonda Khorizhiy Tilar*, 2(31), 80–90. <https://doi.org/10.36078/1588575386>
- Kharsiev, K. S., Dobrieva, Z. I. (2019). Linguistic features of SMS messages. *Lingua-Universum*, 2, 49–51.
- Kosmarskaya, I. V. (2021). Formation of the building blocks of written Internet speech (based on emoticons and emojis). *Bulletin of Moscow State Linguistic University. Humanities*, 3(845), 110–120.
- Molchanova, G. G. (2014). Cognitive nonverbals as a polycode means of intercultural communication: kinesics. *Bulletin of Moscow University. Series 19. Linguistics and Intercultural Communication*, 2, 13–30.
- Rizzolatti, G., Sinigaglia, C. (2006). *Mirrors in the brain: About the mechanisms of joint action and empathy*. Raffaello Cortina Editore.
- Wang, S. (2020). Graphic symbols as a way of conveying emotions in Russian and Chinese Internet languages. In *The world of the Russian language and Russian culture: collection of abstracts of the IV International Student Scientific and Practical Conference*. State Institute of Russian Language named after. A.S. Pushkin.
- Zhuravleva, V. V., Rastvortsev, V. A. (2018). Features of interpersonal communication on the Internet. In *Current problems of the general theory of language, translation, intercultural communication and methods of teaching foreign languages: a collection of articles based on materials from an interuniversity student scientific and practical conference*. Moscow.
- Zmazneva, O. A. (2018). Communicative space of social networks at the beginning of the 21st century: image files and streams of consciousness. *Bulletin of the Moscow City Pedagogical University. Series: "Philosophical Sciences"*, 3(27), 16–22.

Информация о конфликте интересов

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.