

Е. Ю. Фатюшина

Новомосковский институт (филиал) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д. И. Менделеева», ул. Дружбы, 8, Новомосковск, Тульская обл., 301655, Россия, +7 (48762) 4-88-66, fatyushina@yandex.ru

О. Ю. Семина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тульский государственный университет», пр. Ленина, 92, Тула, 300012, Россия, +7 (4872) 25-47-38, syomina1007@yandex.ru

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЕМОНСТРАЦИИ ДРУЖЕЛЮБИЯ ПРИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ОНЛАЙН- И ОФЛАЙН- ФОРМАТАХ

В статье рассматриваются способы демонстрации дружелюбия при общении между представителями разных культур и поколений. Внимание сосредоточено на том, как дружелюбие проявляется в невербальных средствах коммуникации. Невербальные средства коммуникации и последствия их неадекватного использования, в том числе в межкультурном общении, изучены достаточно подробно. В то же время, особенности функционирования невербальных средств коммуникации в онлайн-формате остаются малоизученными, в связи с чем исследования в данной области представляются актуальными. В статье представлен обзор работ, посвященных специфике использования невербальных средств общения в онлайн-формате, особое внимание уделяется культурным и поколенческим факторам, влияющим на восприятие высказывания в цифровой среде. Приведены результаты опроса, в ходе которого респондентам 17-20 лет было предложено оценить степень дружелюбности приветствий в сочетании с разными знаками препинания и эмодзи. Проведенное исследование обнаруживает противоречивость оценок даже с учетом гомогенности группы респондентов. Тем не менее, полученные количественные данные позволяют признать наиболее дружелюбным приветствие с эмодзи «смайлик», а наименее дружелюбным – приветствие с точкой.

Ключевые слова: невербальные средства общения; межкультурная коммуникация (МКК); цифровая коммуникация; эмодзи; национальная культура; поколенческая культура; цифровые абorigены.

Табл. 1. Библиогр.: 8 назв.

E. Yu. Fatyushina

Novomoskovsk Institute (branch) of the Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Russian Chemical-Technological University named after D. I. Mendeleev”, Druzhby street 8, Novomoskovsk, Tula region, 301655, Russia, +7(48762) 4-88-66, fatyushina@yandex.ru

O. Yu. Semina

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Tula State University”, Lenina Ave. 92, Tula, 300012, Russia, +7 (4872) 25-47-38, syomina1007@yandex.ru

NON-VERBAL MEANS OF SHOWING FRIENDLINESS IN CROSS- CULTURAL COMMUNICATION IN ONLINE AND OFFLINE FORMATS

The article discusses the ways of demonstrating friendliness in communication between representatives of different cultures and generations. Attention is focused on how friendliness manifests itself in non-verbal means of communication. Non-verbal components of communication and the consequences of their inadequate use in intercultural communication have been studied in sufficient detail. At the same time, specific features of the functioning of non-verbal means of communication in the digital format have not been examined thoroughly yet, which predetermines the importance of research in this area. The article presents an overview of works devoted to the specifics of using non-verbal means in online communication. Special attention is paid to cultural and generational factors affecting the perception of an utterance in digital format. The results of a survey are presented, during which respondents (aged 17 to 20) were asked to assess the degree of friendliness of greetings combined with different punctuation marks and emojis. Despite the homogeneity of the group of respondents, the conducted research has revealed contradictory assessments. Nevertheless, the quantitative data obtained make it possible to single out the greeting with the smiley emoji as the friendliest one, and the greeting with a period as the least friendly one.

Keywords: non-verbal means of communication; body language; cross-cultural communication; digital communication; emoji; national culture; generation culture; digital natives.

Table 1. Ref.: 8 titles.

Возникновение у исследователей и широкого круга читателей повышенного интереса к той роли, которую играют в общении жесты, взгляды и др., относится к началу 1980-х гг. Именно в это время вышла книга австралийского писателя А. Пиза «The Body Language» (дословно «Язык тела», в русском переводе «Язык телодвижений»). Читатели во всем мире принимали в качестве руководства к действию его советы касательно того, как нужно сидеть, смотреть или держать руки во время разговора, чтобы произвести благоприятное впечатление на собеседника. Годом раньше, в 1980 г., появилась книга И. Н. Горелова «Невербальные компоненты коммуникации» [1], которая хотя и не стала бестселлером, тем не менее до сих пор актуальна и используется отечественными исследователями в качестве источника материала и основы для классификации невербальных средств коммуникации.

Отметим, что в зарубежных работах предпочитают использовать для обозначения невербальных компонентов коммуникации термин «язык тела», даже если эти компоненты не связаны с телом как таковым. Так, в 2021 г. вышла книга Эрики Дхаван «Цифровой язык тела» [2], где речь идет о возможности «между строк» показать эмоции и отношение к собеседнику при общении через средства онлайн-коммуникации (в первую очередь посредством электронной почты и мессенджеров); таким образом, термин «язык тела» приобретает еще большую условность. Напротив, отечественные специалисты вслед за И. Н. Гореловым употребляют более нейтральный и наукообразный термин «невербальная коммуникация», выделяя в ней подвиды, например, паравербальные средства [1, с. 25]. А. П. Садохин в своем учебнике по межкультурной коммуникации сохранил в качестве отдельной категории паравербальные средства (паузы, темп, тембр, тон и т. д.), а также расширил и уточнил классификацию невербальных средств общения применительно к МКК, выделяя кинесику, такесику, сенсорику, проксемику и хронимику [3, с. 156].

То или иное невербальное средство общения может быть незаметным на первый взгляд фактором, но при этом оказывать критическое влияние на исход коммуникации. Известно немало случаев, когда неправильная интерпретация одного из невербальных компонентов общения приводила к резкому ухудшению отношений (то, что задумывалось как выражение нейтрального или дружелюбного отношения, «читалось» как недружелюбие или неуважение). Главная опасность заключается в том, что представителям той или иной культуры значение таких средств коммуникации кажется очевидным. А. П. Садохин в качестве примера приводит различия в культурных нормах восприятия роли визуального контакта: «Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «поведение глаз» различается в разных культурах и может стать причиной непонимания в межкультурной коммуникации. Например, если в США белый преподаватель делает замечание чернокожему студенту, а он в ответ опускает глаза вместо того, чтобы прямо смотреть на преподавателя, тот может разозлиться. Дело в том, что черные американцы рассматривают опущенный взгляд как проявление уважения, а белые американцы расценивают как знак уважения и внимания прямой взгляд. Камбоджийцы считают, что встретить взгляд другого человека оскорбительно, так как это означает вторжение в их внутренний мир, а отвести глаза считается признаком хорошего тона» [3, с. 166]. С. Г. Тер-Минасова упоминает о том, как негативно воспринимается тайскими студентами обычная для преподавателей советской школы повышенная громкость голоса. С точки зрения преподавателя, она говорит четко, с точки зрения студентов — «преподаватель на них кричит» [4, с. 8]. Более того, как пишет Э. Дхаван, иногда и повышать голос необязательно, чтобы высказывание было воспринято как проявление неуважения: источником недопонимания может стать интонация. Автор приводит в пример случай из

собственной жизни, когда работники американского ресторана сочли ее индийских родственников грубыми и надменными. Причина была в том, что в британском и американском английском для вопросительных предложений типична восходящая интонация, а в индийском английском — нисходящая. Это делает вопросы, произнесенные индийцами, похожими на утверждения, отчего даже вежливое по лексическому наполнению высказывание может звучать как приказ [2, с. 104].

Неадекватное использование средств невербального общения при межкультурной коммуникации может вызвать проблемы не только на межличностном, но и на международном уровне (как в случаях, когда официальные представители США использовали в Латинской Америке жест «Ок», который там считается неприличным, или демонстрировали подошву обуви в разговоре с арабами).

С учетом вышесказанного представляется вполне логичным, что интерес к данной теме не угасает. Проводятся исследования даже в таких далеких от лингвистики и теории МКК областях, как здравоохранение. Голландские исследователи М. Хиллен, С. Ханнеке и др. [5] анализировали видеозаписи консультаций у онколога 68 женщин (здоровых и больных онкологией, коренных жительниц Голландии и иммигранток). Целью было определить, какой компонент невербальной коммуникации влияет на восприятие пациентом манеры врача как «дружелюбной». В результате было выявлено, что из таких параметров, как наличие/отсутствие зрительного контакта, поддерживающая/отстранённая поза, наличие/отсутствие улыбки, значение имела только улыбка. Пациенты связывали улыбку врача с оптимизмом и надеждой, а с учетом авторитета, которым обладает мнение специалиста, именно улыбка оказалась наиболее семантически наполненной.

В наше время исследования межличностного и межкультурного общения приобретают новый ракурс в связи с развитием новых технологий и смещением акцентов с личного общения на коммуникацию, опосредованную электронными устройствами. Даже самые важные проблемы сегодня могут решаться посредством электронной почты, приложений для видеоконференцсвязи и обмена мгновенными сообщениями. Более того, выросло уже целое поколение, представители которого не представляют жизни без такого цифрового общения, — так называемые «цифровые аборигены» (digital natives). Им противопоставляются «цифровые иммигранты» (digital adapters), представители старших поколений, которым пришлось разбираться в особенностях новых способов коммуникации ценой многочисленных проб и ошибок. «Цифровые аборигены» чувствуют себя менее комфортно при личном общении или общении по телефону, чем если коммуникация происходит в режиме онлайн [2, с. 189]. Возможно, этим объясняются неожиданные результаты исследования, проведенного в 2008 году К. Льюисом и Дж. Джорджем [6] среди молодых американцев и корейцев. Выяснялась зависимость от культуры склонности к обману во время межкультурной коммуникации в онлайн- и офлайн-форматах. По итогам исследования зависимости от культуры не обнаружилось, однако оказалось, что при личном общении склонность к обману проявляется гораздо в большей степени, чем при общении онлайн.

В ходе коммуникации с помощью электронных средств (мессенджеры, электронная почта) правильно интерпретировать имплицитно содержащуюся в высказывании информацию (читать «между строк») не менее важно, чем при разговоре лицом к лицу, и сделать это человеку помогают невербальные сигналы. В эпоху цифровой коммуникации изменились сами такие сигналы и способы их интерпретации, однако многие факторы, лежащие в их основе, остались прежними. Так, при выборе способов демонстрации уважения и дружелюбия в цифровой деловой переписке нужно учитывать, является ли ваш адресат представителем «высококонтекстной» или «низкоконтекстной» культуры. К «высококонтекстным» культурам эксперты в области межкультурной коммуникации относят страны Средиземноморья, Центральной Европы, Латинской Америки, Африки, Среднего Востока и Азии, где очень важную

роль в общении играет подтекст и невербальные сигналы. Признаком низкоконтекстных культур, к числу которых относят большинство англоговорящих стран Запада, напротив, является коммуникация, где все четко выражено вербально [2, с. 205].

Необходимо отметить, что общение между «цифровыми аборигенами» и «цифровыми иммигрантами» — это тоже своего рода межкультурная коммуникация, только между представителями не разных национальных, а разных поколенческих культур, и в такой коммуникации источником недопонимания также могут быть различия в восприятии невербальных компонентов коммуникации. Как пишет Э. Дхаван, «цифровые аборигены» предпочитают обмениваться сообщениями, избегают телефонных звонков и личных встреч, охотнее реагируют на посты в социальных сетях, чем на запросы по электронной почте, активно используют сокращения. «Цифровые иммигранты» предпочитают звонок или личную встречу текстовому сообщению или электронному письму; не сразу отвечают на сообщения; отправляют сообщения, которые лишены контекста и цифровым аборигенам кажутся тревожными; используют характерную для официального стиля лексику и пунктуацию (в том числе, используют формулы вежливости в СМС) [2, с. 192—193].

Важно отметить, что для «цифровых аборигенов» нехарактерно использование пунктуации официального стиля, и особенно интересным представляется регистрируемое исследователями изменение в отношении к точке в конце коротких сообщений и приветствий: «В отличие от любого другого знака препинания, точка в цифровой коммуникации может приобретать чрезмерное, преувеличенное значение, причем зачастую совершенно непреднамеренно... Представьте, что кто-то пишет вам: «Можешь присмотреть сегодня за моей собакой?» Ваш ответ «Конечно» звучит немного неубедительно и небрежно. А вот если написать «Конечно!», то это передаст готовность и даже энтузиазм (сразу понятно, что вы любите эту собаку!). Ну и, конечно, худший вариант — это «Конечно.» Да, ага. Конечно. Как это «Конечно.» интерпретировать, нет никаких сомнений. Это что-то вроде: «Я, конечно, могу присмотреть за твоей собакой, но мне придется отменить свои планы на ужин. В общем, ты мне испортил вечер, но я сделаю это, потому что я твой друг, хотя и буду на тебя теперь обижаться. Ах, да, кстати: теперь ты у меня в долгу» (*перевод наш — Е. Ф., О. С.*) [2, с. 66].

Подчеркнем, что эта особенность касается именно онлайн-коммуникации. В 2016 году психолог Д. Гунрадж провела исследование того, как люди воспринимают предложения с точкой на конце в СМС-сообщениях и в письмах, написанных от руки. исследователь обнаружила, что в СМС предложения, заканчивающиеся точкой, с большей вероятностью воспринимались как неискренние, в то время как в рукописных письмах использование точки не влияло на восприятие искренности отправителя [2, с. 64].

Еще одна важная особенность стиля письменной речи «цифровых аборигенов» — замена точки на эмодзи. Э. Дхаван призывает активнее использовать этот новый способ показать эмоции. Действительно, в условиях невозможности сопровождать свою речь мимикой, жестами и другими средствами невербальной коммуникации, выразительности традиционных знаков препинания оказывается недостаточно, а при том объеме письменного общения, которое мы имеем сегодня, этот недостаток выразительности может быть критичным.

К. Сунауки в своей статье, посвященной проблемам изучения китайского языка в интернациональной группе в режиме онлайн, отмечает, что наибольшей эффективности групповое взаимодействие достигает в том случае, когда участники учебной группы во время урока регулярно обмениваются в групповом чате короткими сообщениями, снабженными эмодзи. Это позволяет быстро и наглядно, в обход вербального наполнения сообщения, отобразить (и, соответственно, уловить) основную

коммуникативную цель комментария и вопроса, что крайне важно при изучении языка, особенно на раннем этапе [7].

Авторы другого исследования проводили опрос относительно того, с какими личными качествами респонденты связывают частое употребление эмодзи в переписке [8]. Предлагалось оценить собеседников на предмет открытости, дружелюбия, сердечности, чувства юмора, респектабельности. В результате наиболее высокую оценку получили дружелюбие и сердечность. Ни с чувством юмора, ни с наличием/отсутствием респектабельности использование эмодзи в переписке, согласно этому исследованию, не коррелирует.

В свою очередь, нами был предпринят собственный опрос, целью которого было выяснить отношение «цифровых аборигенов» (в исследовании участвовали 60 респондентов в возрасте от 17 до 20 лет) к знакам препинания и эмодзи в конце предложений. В качестве экспериментального предложения нами была выбрана приветственная формула «Привет» и ее приблизительный англоязычный аналог “Hello”, поскольку именно приветствие, безусловно, во многом задает тон дальнейшего общения. Заметим, что “hello”, хоть и является устойчивым переводом слова «привет» на английский язык, в настоящее время используется для приветствий как в неофициальной, так и в официальной обстановке, и может быть более точно передано как «Здравствуй/Здравствуйте» (в зависимости от ситуации).

Опрошенным предлагалось оценить, насколько дружелюбным они считают каждый из вариантов приветствия в переписке. По желанию ответ можно было прокомментировать. Результаты опроса представлены в таблице 1.

Таблица 1 — Результаты опроса о дружелюбности приветствий

		-2 Совсем недружелюбно	-1 Немного недружелюбно	0 Нейтрально	+1 Вполне дружелюбно	+2 Очень дружелюбно
1	Привет!	1	10	14	25	9
2	Привет)	3	4	2	29	23
3	Привет.	20	14	18	3	3
4	Привет	1	4	41	10	1
5	Привет☺	1	3	1	14	37
6	Hello!	3	7	11	32	8
7	Hello.	16	14	22	2	2
8	Hello	3	7	32	12	4
9	Hello☺	1	2	2	12	41

Беглый взгляд на соотношение оценок в очередной раз подтверждает, насколько субъективно восприятие коммуникации ее участниками: каждый из вариантов приветствия хотя бы кто-то оценил как «очень дружелюбный» или «совсем недружелюбный». Тем не менее, более тщательный количественный анализ позволяет выявить наличие «лидеров» и «аутсайдеров».

Наиболее недружелюбным опрошенные признали вариант «Привет». При 18 голосах, отданных за нейтральность этого приветствия, нельзя не отметить, что 34 респондента (больше половины!) сочли его в той или иной степени недружелюбным. В комментариях опрошенные писали: «человек не заинтересован в

общении», «ненавижу точки», “it’s annoying me”, «точка грамотна, но весьма холодна», «либо обида, либо неуважение», «с точкой страшно и как-то официально», «так пишут либо когда что-то надо, либо когда социальные сети взламывают мошенники и просят денег» и (при оценке «совсем недружелюбно») «мне так мама пишет». Примечательно, что для варианта “Hello” оценки склоняются уже в сторону «нейтрально». Возможно, это связано с тем, что неассимилированные заимствования в языке относятся к разряду стилистически сниженной (разговорной) лексики и априори придают разговору оттенок неформальности и шутливости.

Самыми дружелюбными, согласно оценкам, стали «Привет☺» и “Hello☺”, их поддержали примерно две трети опрошенных. Среди комментариев — «человеку приятно пообщаться со мной», «так лучше всего», хотя есть и настораживающий комментарий «так действуют маньяки».

В рунете и среди интернет-пользователей ближайшего зарубежья распространен способ имитации смайлика с помощью закрывающей скобки. В нашем опросе он в целом получил положительные оценки, но при этом комментарии были довольно противоречивыми: с одной стороны, «для меня это самое дружелюбное приветствие», «нотка дружелюбия» и «скобочка — это улыбочка, это хорошо, кокетливо», с другой — «это как-то ненормально, не знаю, почему», «скобка — это неуважение».

Ещё один вариант, получивший неоднозначные оценки — восклицательный знак. Большинство респондентов признали его «вполне дружелюбным», при этом за «очень дружелюбно» проголосовало примерно столько же респондентов, как и за «немного недружелюбно». В комментариях отмечают, что приветствия с восклицательным знаком — это «как будто на тебя кричат», «как будто ему от тебя что-то нужно, ты ему задолжал, он как будто кричит», «выглядит немного дико», «как-то вычурно». Снова отметим, что вариант “Hello!” (с тем же восклицательным знаком) получил больше положительных оценок.

Вариант приветствия без знаков препинания и эмодзи оценили как нейтральный и в целом обошли комментариями. Тем не менее, два участника опроса оставили свое мнение и об этом варианте: «нейтрально и немного грубо» и «норм, если дальше запятая».

Подводя итог, можно сказать, что конец предложения (в частности, приветствия) в цифровой переписке балансирует между закрытостью, соответствующей нормам письменной речи (в конце предложения должен стоять знак препинания) и открытостью, характерной для устного общения (например, после приветствия могут следовать обмен взглядами, улыбка, рукопожатие и под.). Эмодзи в той или иной степени заполняют эту нишу, но до конца не утвердились в качестве общепринятого способа завершения даже приветственной фразы, не говоря уже о других предложениях.

Отметим, что опрос проводился только среди русскоязычных представителей молодого поколения, а национальность отправителя приветствия “Hello” не уточнялась, поэтому прямые данные о возможных конфликтных ситуациях в МКК получены не были, однако и такая упрощенная версия опроса позволила выявить косвенные указания на потенциально конфликтные моменты. В первую очередь, это использование точки и восклицательного знака, которые представителями одного поколения могут восприниматься как адекватные ситуации знаки препинания («мне так мама пишет»), а представителем другого — как выражение пассивной агрессии. При межкультурной коммуникации нужно также учитывать, что привычная русскоязычным людям «скобочка» в роли эмодзи в конце предложения способна вызвать у представителей других культур недоумение, а англоязычные аналоги приветствий воспринимаются несколько дружелюбнее. С учетом всего сказанного в дальнейшем исследовании по данной теме предполагается продолжить путем опроса с охватом более широкой выборки представителей разных поколений и национальностей.

В целом можно сказать, что при МКК в онлайн-формате необходимо проявлять ту же чуткость к представителям других культур, что и при общении лицом к лицу. Не жертвуя своими культурными особенностями, нужно, тем не менее, избегать того, что может вызвать отторжение собеседника. С учетом отсутствия единодушия в оценке тех или иных невербальных средств (даже улыбка в определенных ситуациях может восприниматься негативно) к общению с каждым собеседником следует подходить до определенной степени индивидуально.

Список цитируемых источников

1. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. — М.: Наука, 1980. — 238 с.
2. Dhawan, E. Digital Body Language / E. Dhawan. — St. Martin's Press, 2021. — 288 p.
3. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие / А. П. Садохин — М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2004. — 288 с.
4. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. — М.: Флинта, 2000. — 624 с.
5. Hillen, M. A. Trust and Perceptions of Physicians' Non-verbal Behavior Among Women with Immigrant Background / M. A. Hillen [et etc.] // Immigrant Minority Health. — 2018. — Vol. 20. — P. 963—971.
6. Lewis, C. C. Cross-cultural Deception in Social Networking Sites and Face-to face Communication / C. C. Lewis.; J. F. George // Computers in Human Behaviour. — 2008. — Vol. 24 (6). — P. 2944—2964.
7. Sunauka, K. Cooperative Peer Learning Activity of Online Cross-Cultural Communication by Sharing Emoji / K. Sunauka // Journal of Technology and Chinese Language Teaching. — 2016. — Vol. 7(1). — P. 43—55.
8. Taesler, P. Emoticons and Impression Formation: the Impact of Emoticon Use on the Perception of Online Communication Partners / P. Taesler, M. Janneck // Gruppendynamik und Organisationberatung. — 2010. — 41 (4). — P. 375—384.